



#PartilhaPública@



instituto dos  
**registos**  
e do notariado

## CADERNO DE ENCARGOS

2023-09-01-AS-PRR-CP-8989-GSTI-  
Palma de Maiorca-Aquisição de  
serviços para o desenvolvimento e  
implementação da lógica modular da  
plataforma da nacionalidade ao  
registo comercial

Referência:

2023-09-01-AS-PRR-CP-8989-GSTI-Palma de Maiorca



#PartilhaPúblic@

O presente Caderno de Encargos (“CE”) contém as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento abaixo identificado, sendo composto pelas seguintes partes, que dele fazem parte integrante:

- a) PARTE I – Cláusulas Gerais;
- b) PARTE II – Cláusulas Normalizadas e Cláusulas Normalizadas – Sistemas de Informação;
- c) PARTE III – Especificações Técnicas.

Restante da página propositadamente deixado em branco.



## PARTE I – CLÁUSULAS GERAIS

### A.1 OBJETO

O contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento tem por objeto contrato para aquisição de serviços para o desenvolvimento e implementação da lógica modular da plataforma da nacionalidade ao registo comercial.

### A.2 OBJETIVO DO CONTRATO

1. O contrato a celebrar tem por objetivo o desenvolvimento da plataforma de base para registo de pessoas coletivas, implicando a necessária revisão tecnológica dos respetivos serviços e sistemas, permitindo em concreto a tramitação totalmente desmaterializada dos pedidos relacionados com o ciclo de vida das entidades coletivas e, em última linha, a respetiva integração com as demais plataformas a desenvolver/em desenvolvimento, por forma a permitir a criação de uma plataforma digital única que possibilite a criação de um espaço comum de acesso à totalidade dos registos de cada cidadão/empresa
2. O presente procedimento deve considerar-se uma obrigação de resultado, ou seja, fornecer o resultado referidos no número anterior para que o IRN I.P. esteja plenamente capacitado para desenvolver as suas funções, sem prejuízo das horas dedicadas a assistência técnica, nos termos do **CONTRATO**.
3. O contrato é executado em conformidade com o caderno de encargos, com o objetivo do mesmo, de acordo com as demais condições técnicas contratualmente estipuladas e regras de boa-fé.

### A.3 PREÇO BASE

1. O preço base global do procedimento é de **357.160,00 € (trezentos e cinquenta e sete mil, cento e sessenta euros)**, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que inclui a produção do sistema, bem como a respetiva manutenção preventiva e evolutiva, durante o prazo previsto no presente caderno de encargos.
2. Considerando que se trata de desenvolver uma plataforma unitária e integrada, não há lugar à divisão em lotes.

### A.4 OBRIGAÇÕES DO CONTRAENTE PÚBLICO

Constituem obrigações do **IRN, I.P.**:

- a) Promover o acesso e comunicabilidade necessários à boa execução do serviço;
- b) Prestar, em tempo útil, os necessários esclarecimentos ao **CO-CONTRATANTE**, e validar os elementos remetidos, se possível remetendo as necessárias correções, desde que tal seja razoável e não implique esforço desproporcional da parte do IRN I.P., sendo definidos ciclos (sprints) de quinze dias para efeitos de desenvolvimento do projeto;
- c) Pagar os serviços contratados e prestados.



## A.5 OBRIGAÇÕES DO CO-CONTRATANTE

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente **CADERNO DE ENCARGOS** ou nas cláusulas contratuais, da celebração do **CONTRATO** decorrem para o **CO-CONTRATANTE** as seguintes obrigações principais:
  - a. Prestar os serviços objeto do presente procedimento, nos termos e de acordo com o disposto no presente **CADERNO DE ENCARGOS**;
  - b. Produzir toda a documentação prevista nas cláusulas técnicas do presente **CADERNO DE ENCARGOS**;
  - c. Assegurar a execução dos serviços prestados de acordo com as melhores regras técnicas e de arte conhecidas e praticadas;
  - d. Disponibilizar ao **IRN, I.P.** todos dados e produtos resultantes do Serviço, como por exemplo, configurações e/ou parametrizações e documentação;
  - e. Assegurar a transferência do conhecimento adquirido na prestação do Serviço aos colaboradores indicados pelo **IRN, I.P.**;
  - f. Cumprir todas as demais obrigações previstas no **CADERNO DE ENCARGOS**.
2. Para efeitos do número anterior, compete ao **CO-CONTRATANTE**, e a título exemplificativo, proceder à análise funcional, instalar e configurar frameworks e/ou pacotes de software (se aplicável), escrever o código, implementar os web services, preparar e desenvolver a articulação da solução, preparar os modelos de expedição, propor e assegurar a implementação dos layouts e das notificações automáticas, organizar e ministrar formação de utilização e técnica, bem como produzir toda a documentação e proceder a todas as demais diligências com vista a alcançar a solução.
3. A título acessório, o **CO-CONTRATANTE** fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à boa prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.
4. No prazo máximo de 10 (dez) dias após a assinatura do **CONTRATO**, o **COCONTRATANTE** apresentará ao **CONTRAENTE PÚBLICO** uma proposta de plano de execução dos serviços contratados, com um cronograma, especificando os termos de desenvolvimento.
5. O acompanhamento dos trabalhos será efetuado com reuniões de projeto semanais e de comité de direção (steering) mensais. Quinzenalmente serão apresentados relatórios de progresso dos trabalhos. No final da prestação será apresentado um relatório final. Os relatórios deverão ser enviados ao gestor de projeto do **IRN, I.P.**.
6. Está incluída no presente contrato a formação necessária para dotar o **IRN I.P.** do conhecimento para utilizar a aplicação, em pelo menos 30 sessões.



## A.6 ENTREGÁVEIS

1. O **CO-CONTRATANTE** deverá entregar ao **CONTRAENTE PÚBLICO** todos os documentos mencionados no **CADERNO DE ENCARGOS**, incluindo os referidos na Parte II e III do CE, sem prejuízo do referido infra.
2. Todos os documentos deverão ser redigidos em língua portuguesa e serão entregues em suporte digital, em formato Word e em PDF com texto selecionável e pesquisável.
3. O **CO-CONTRATANTE** entrega ao **CONTRAENTE PÚBLICO** o código fonte da aplicação.
4. As datas de entrega dos documentos previstos no número 1 constam das especificações do **CADERNO DE ENCARGOS**, e na sua falta serão acordadas entre as Partes, não podendo em caso algum o **CONTRAENTE PÚBLICO** proceder ao pagamento dos últimos 10% do valor do CONTRATO, sem que todos os entregáveis sejam recebidos e validados pelo **CONTRAENTE PÚBLICO**.

## A.7 PRAZO DE ENTREGA

Os prazos de entrega constam das cláusulas técnicas.

## A.8 SUBSTITUIÇÃO DOS COLABORADORES PELO COCONTRATANTE

1. Ao **CONTRAENTE PÚBLICO** assiste o direito de exigir do **CO-CONTRATANTE** a substituição de quaisquer colaboradores deste, caso verifique reiteradamente que a respetiva prestação não é adequada, atendendo à finalidade dos serviços a prestar.
2. O **CO-CONTRATANTE** deverá assegurar a substituição dos colaboradores referidos no número anterior no prazo máximo de 10 dias após notificação pelo **CONTRAENTE PÚBLICO** para esse efeito, devendo juntar igualmente os documentos necessários para comprovação dos requisitos curriculares a que aludem as Cláusulas Técnicas do **CADERNO DE ENCARGOS** e que, em caso algum, poderão ser inferiores às do recurso a substituir, de acordo com a proposta adjudicada.
3. O **COCONTRATANTE** poderá, igualmente, substituir qualquer colaborador afeto à prestação dos serviços contratados por colaborador de nível e experiência idênticos, ou superiores aos do recurso a substituir, desde que solicite a correspondente autorização ao **CONTRAENTE PÚBLICO**, com a antecedência mínima de 3 dias úteis, devendo, nesse caso, juntar previamente os respetivos documentos curriculares comprovativos do preenchimento das competências e experiência exigidos pelo **CADERNO DE ENCARGOS** e constantes da proposta adjudicada.
4. Nos casos previstos nos números anteriores, é da responsabilidade e encargo exclusivos do **CO-CONTRATANTE** a prévia transmissão de conhecimento necessária para que o novo colaborador possa dar continuidade às atividades que o colaborador substituído se encontrava a desenvolver.

## A.9 VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato inicia a sua vigência após a obtenção do visto pelo Tribunal de Contas, vigorando pelo prazo de 12 meses ou até que seja esgotado o preço contratual.



## A.10 PENALIDADES

1. No caso de incumprimento dos prazos fixados em cronograma aprovado pelo IRN, I.P, e por causa imputável ao **CO-CONTRATANTE**, poderá ser aplicada uma penalidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = I / 240 \times V.$$

**Em que:**

**P** corresponde ao montante da penalidade,

**V** corresponde ao valor do contrato

**I** é o numero de unidades de incumprimento, que pode corresponder ao seguinte:

- Número de dias em atraso, incluindo sábados, domingos e feriados;

- Infração a qualquer disposição do caderno de encargos, graduada em leve, média, grave, muito grave, gravidade extrema, atendendo ao impacto financeiro/económico, social, de imagem/reputação junto do contraente público, correspondendo a:

- Muito leve: I = 0.1 unidade

- Leve: I = 1 unidade

- Médio: I = 3 unidades

- Grave: I = 10 unidades

- Muito grave: I = 15 unidades

- Gravidade extrema: = 36 unidades

O montante de penalidade está limitado a 15% do valor do contrato, correspondente a 36 unidades.

2. Se a fórmula do ponto 1 exceder 15% do valor do contrato o **CONTRAENTE PÚBLICO** poderá rescindir o **CONTRATO** e terminar o projeto com justa causa. Se houver entregáveis desenvolvidos o **CONTRAENTE PÚBLICO** poderá optar por pagar o trabalho realizado, deduzindo 15% do valor contratado e manter na sua posse todos os esses entregáveis.
3. O pagamento das penalidades a que haja lugar pode ser feito, quando não se verifique impedimento contabilístico ou fiscal para o efeito, por compensação com o pagamento devido pelo contraente público relativamente ao valor de faturas a pagamento, obrigando-se, neste caso, o **CO-CONTRATANTE** à emissão dos correspondentes documentos contabilísticos.



4. A aplicação das sanções previstas no presente artigo será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.
5. O pagamento das penalidades em que o **COCONTRATANTE** incorra, será efetuado através da emissão de uma nota de débito, a qual será objeto de dedução no montante da fatura seguinte, sendo que na falta desta poderá haver lugar a compensação de créditos.
6. As sanções pecuniárias previstas no presente artigo não obstam, em caso algum, a que o **CONTRAENTE PÚBLICO** exija uma indemnização por todos os eventuais prejuízos excedentes.

#### A.11 PARTE NORMALIZADA E TÉCNICA DO CADERNO DE ENCARGOS

A parte II – Cláusulas Normalizadas – e a Parte III são integralmente aplicáveis ao contrato a celebrar, bem como os anexos constantes do caderno de encargos.

## PARTE II – CLÁUSULAS NORMALIZADAS

### B.1 CONTRATO

1. O **CO-CONTRATANTE** obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral cumprimento do objeto e objetivo do **CONTRATO**.
2. O presente contrato é executado com as características constantes da parte I e da parte III do presente **CADERNO DE ENCARGOS**, com elevados níveis de qualidade, e que sirvam o objetivo pretendido pelo IRN I.P.

### B.2 REGULAMENTOS E OUTROS DOCUMENTOS NORMATIVOS

1. Para além dos regulamentos e dos documentos normativos, fica o **CO-CONTRATANTE** obrigado ao pontual cumprimento de todos os demais que se encontrem em vigor e que se relacionem com as prestações do contrato.
2. O **CO-CONTRATANTE** obriga-se também a respeitar as especificações técnicas definidas nos termos do presente **CADERNO DE ENCARGOS**.
3. O IRN I.P. pode, em qualquer momento, exigir do **CO-CONTRATANTE** a comprovação do cumprimento das disposições regulamentares e normativas aplicáveis.
4. É plenamente aplicável o disposto em matéria de direitos dos trabalhadores, não podendo a remuneração dos mesmos corresponder em qualquer caso a valores inferiores à remuneração mínima garantia, acrescida de 10% desse valor.

### B.3 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

1. Correm inteiramente por conta do **CO-CONTRATANTE** os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução do objeto das prestações do presente **CONTRATO**, licenças

de hardware, de software ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

2. O **CO-CONTRATANTE** é responsável pela infração de quaisquer direitos de patente, de conceção, de licenças, de projetos, de marcas, de nomes, ou de quaisquer outros direitos de propriedade intelectual, industrial ou afins, respeitantes aos bens e aos serviços objeto do **CONTRATO**.
3. O **CO-CONTRATANTE** é responsável por qualquer reclamação formulada perante o IRN I.P., resultante de violação dos direitos referidos nos números anteriores, adotando o IRN I.P. o procedimento que se revele mais adequado para a intervenção plena do **CO-CONTRATANTE** na discussão e no esclarecimento, perante terceiros reclamantes ou quaisquer autoridades, das dúvidas que, neste âmbito, se coloquem.
4. No caso de o IRN I.P. ser demandado por violação de direitos constantes dos números anteriores, o **CO-CONTRATANTE** indemniza-o por todas as despesas que, em consequência, deva suportar e por todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

### B.4 SEGUROS

1. O **CO-CONTRATANTE** é exclusivamente responsável pelos danos da sua responsabilidade que cause a terceiros em virtude da execução do **CONTRATO**.
2. Se tal for legalmente obrigatório ou necessário para a execução do **CONTRATO** a cobertura, o **CO-CONTRATANTE** assegura contratos de seguro de acidentes pessoais, de quaisquer riscos de acidentes pessoais sofridos pelo seu pessoal, no



contexto de ações no âmbito do presente **CONTRATO**.

3. Os seguros de acidentes pessoais devem prever que as indemnizações sejam pagas aos sinistrados ou, em caso de morte, a quem prove ter a elas direito, nos termos da lei sucessória ou de outras disposições legais aplicáveis.

## B.5 DADOS PESSOAIS

1. O **CO-CONTRATANTE** pode aceder a dados pessoais dos utilizadores, exclusivamente para os fins constantes do **CONTRATO** e por conta e de acordo com as instruções da IRN I.P. e nos termos da legislação aplicável à proteção de dados pessoais.
2. O **CO-CONTRATANTE** não pode proceder à reprodução, gravação, cópia ou divulgação dos dados pessoais para outros fins que não constem do **CONTRATO**, comprometendo-se ainda ao seguinte:
  - a) Respeitar integralmente o disposto na legislação aplicável à proteção de dados pessoais e em qualquer outra legislação que a substitua ou venha a ser aplicável a esta matéria;
  - b) Cumprir rigorosamente as instruções da IRN I.P. no que diz respeito ao acesso, registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais;
  - c) Tratar os dados pessoais de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé, utilizando-os exclusivamente para as finalidades a que se reporta o **CONTRATO**, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com tais finalidades;
  - d) Implementar as medidas técnicas e organizativas para proteger os dados contra destruição accidental ou ilícita, perda accidental, alterações, difusão ou acesso não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais;

- e) Comunicar de imediato ao IRN I.P. quaisquer reclamações ou questões colocadas pelos titulares dos dados pessoais.

3. O **CO-CONTRATANTE** obriga-se a manter os dados pessoais estritamente confidenciais, sendo responsável pela confidencialidade e utilização dos dados pessoais por parte dos respetivos trabalhadores, outros colaboradores ou subcontratados.
4. Se quaisquer dados se perderem ou forem danificados no âmbito da execução do **CONTRATO**, por causas imputáveis ao **CO-CONTRATANTE**, este compromete-se a adotar as medidas que forem necessárias com vista à recuperação dos dados, sem quaisquer custos adicionais para o IRN I.P..
5. O **CO-CONTRATANTE** obriga-se a ressarcir o IRN I.P. por todos os prejuízos em que este venha a incorrer em virtude da utilização ilegal e/ou ilícita dos dados referidos, nomeadamente por indemnizações e despesas em que tenha incorrido na sequência de reclamações ou processos propostos pelos titulares dos dados contra o IRN I.P., bem como por taxas, coimas e multas que tenha de pagar.

## B.6 DEVER DE SIGILO

1. As Partes garantirão o sigilo absoluto quanto a todas as informações de que, no âmbito do **CONTRATO**, os seus colaboradores, independentemente do título a que prestem serviços, venham a ter conhecimento, relativo a todo o tipo de funções, atividades, processos, documentos, regras e procedimentos internos designadamente, os dados relativos a processos e outro expediente, seja qual for a sua natureza, e toda a informação constante das bases de dados ou ficheiros a que tenham que aceder para cumprimento dos serviços ou bens a prestar.
2. Cada uma das Partes fornecerá as informações confidenciais ou pessoais que forem estritamente necessárias apenas aos colaboradores da outra Parte diretamente envolvidos na execução do **CONTRATO** e devidamente credenciados para o efeito, devendo a Parte recetora da informação garantir que os mesmos terão conhecimento e respeitarão as obrigações decorrentes da confidencialidade das informações.

3. Cada uma das Partes e os seus colaboradores obrigam-se a respeitar a mais absoluta confidencialidade, neutralidade e descrição relativamente a todos os trabalhadores da outra Parte com quem contactem.
4. Nenhum documento ou dado a que uma das Partes tenha acesso, direto ou indiretamente, no âmbito do **CONTRATO** poderá ser reproduzido sem autorização expressa escrita da outra Parte.
5. Não está, porém, abrangido pelo dever de sigilo o reporte obrigatório por parte do IRN I.P., nem a eventual avaliação do contrato, feita pelo IRN I.P. junto de portais públicos ou junto de outras entidades públicas.

#### **B.7 PODER DE CONFORMAÇÃO DA PRESTAÇÃO PELO IRN I.P. E GARANTIAS DO CO-CONTRATANTE QUANTO AO DESTINO DOS BENS**

1. Sem prejuízo da autonomia do **CO-CONTRATANTE**, dentro dos limites do caderno de encargos e da Proposta adjudicada, o **CO-CONTRATANTE** aceita expressamente os poderes do IRN I.P., nos termos do artigo 303º do CCP e demais legislação em vigor, de definição e conformação do contrato, com vista a atingir os objetivos globais do contrato e do interesse público subjacente ao mesmo.
2. As Partes não estão obrigadas a exclusividade mútua quanto aos bens objeto do contrato, salvo os casos previstos na lei.

#### **B.7-A DILIGÊNCIAS PARA CUMPRIMENTO DO CONTRATO**

1. O **CO-CONTRATANTE** executa as prestações objeto do contrato atendendo também à abrangência e fatores próprios do contrato, descritos no **CADERNO DE ENCARGOS**, e considerando a abrangência territorial necessária ao mesmo.
2. O **CO-CONTRATANTE** desenvolve a sua atividade, nomeadamente em matéria de gestão de recursos humanos, de forma a salvaguardar igualdade de género e respeito pelos direitos dos trabalhadores.

#### **FATURAÇÃO E PAGAMENTOS**

##### **B.8 PREÇO CONTRATUAL E ENVIO DE FATURAS**

1. Pelo objeto do **CONTRATO** a celebrar, a entidade adjudicante pagará ao **CO-CONTRATANTE** o preço constante da proposta, ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor.
2. Durante a vigência do presente **CONTRATO** não haverá lugar à revisão do preço contratualizado, nem o **CO-CONTRATANTE** pode exigir montantes que não estejam contratualizados.
3. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo as despesas de alojamento, alimentação, e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
4. As facturas são emitidas em nome do Instituto dos Registos e do Notariado, Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos, sito no Av. D. João II, n.º 1.8.01D – Edifício H – Campus da Justiça 1990-097 Lisboa, devendo delas constar obrigatoriamente o número de compromisso, sob pena de devolução das mesmas.
5. Em caso de fornecimento continuado, as faturas são emitidas com periodicidade de um mês.
6. Pode ser exigido que as faturas sejam feitas em formato integralmente digital, e carregadas através de um portal disponibilizado pelo IRN I.P., específico para o efeito.

##### **B.9 ALTERAÇÕES AO CONTRATO**

1. Sem prejuízo do disposto na cláusula B.7, e dos poderes de conformação do IRN I.P., qualquer aditamento ou alteração ao **CONTRATO** só será válido se constar de documento escrito assinado pelos Contraentes, do qual conste expressamente a indicação das cláusulas modificadas ou aditadas.
2. Não há lugar a quaisquer pagamentos de montante que excedam o montante previsto no presente **CONTRATO**, salvo se este for alterado, por escrito, por ambas as partes legalmente representadas, sem prejuízo da confirmação dos trabalhos ou bens prestados, consoante o caso.

##### **B.10 MORA NO PAGAMENTO**

1. Sem prejuízo de prazo diferente que venha a ser consagrado na parte I, o prazo de pagamento de faturas é de 60 (sessenta) dias.
2. O prazo previsto no número anterior ou, o prazo que venha a ser definido, na parte I, começa apenas a contar a partir da data da sua efetiva receção pelo IRN I.P..
3. Em caso de mora por parte do IRN, I.P. no cumprimento das obrigações de pagamento, tem o **CO-CONTRATANTE** direito a juros de mora sobre o montante em dívida, pelo período correspondente à mora.
4. Em caso de mora é aplicável uma taxa de juro correspondente à EURIBOR a 12 meses, acrescida de 2,5% percentuais ao ano.

## CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL, INCUMPRIMENTO E RESOLUÇÃO

### B.11 SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL E CESSÃO DE CRÉDITOS

1. Não pode haver lugar à subcontratação ou cessão da posição contratual.
2. Não pode haver lugar à cessão de créditos que o **CO-CONTRATANTE** disponha sobre o IRN I.P., nem o **CO-CONTRATANTE** ou terceiros o podem exigir sem que o IRN I.P. tenha anuído expressa e inequivocamente a essa cessão.

### B.12 RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DA ENTIDADE ADJUDICANTE

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o **IRN, I.P.** pode resolver o **CONTRATO** a título sancionatório, no caso de o **CO-CONTRATANTE** violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos, os quais configuram incumprimento definitivo do **CONTRATO**:
  - a) Falhas que ponham em causa a missão do serviço público;
  - b) Incumprimento de qualquer obrigação contratual que ponha irremediavelmente em causa a manutenção do contrato;

- c) Violação de forma grave ou reiterada de qualquer das obrigações que lhe foram atribuídas no âmbito do **CONTRATO** a celebrar e do presente **CADERNO DE ENCARGOS**.
- d) Prossecução deficiente do seu objeto e em desconformidade reiterada do objetivo do contrato;

2. O direito de resolução referido no número anterior não prejudica o direito de indemnização nos termos gerais.
3. Em caso de resolução sancionatória, havendo lugar a responsabilidade do **CO-CONTRATANTE**, será o montante respetivo deduzido das quantias devidas
4. Independentemente da conduta do **CO-CONTRATANTE**, o **IRN, I.P.** reserva-se o direito de resolver o **CONTRATO** nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334º e 335º do Código dos Contratos Públicos.

### B.13 RESOLUÇÃO CONTRATUAL POR PARTE DO CO-CONTRATANTE

Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o **CO-CONTRATANTE** pode resolver o **CONTRATO** quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 (noventa) dias, mediante declaração enviada ao **IRN, I.P.**, a qual produz efeitos 30 (trinta) dias após a receção, salvo se, neste prazo, as mesmas forem cumpridas, acrescidas de juros de mora a que houver lugar.

### B.14 PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Sem prejuízo da responsabilidade sobre danos excedentes e/ou causados a terceiros, pelo incumprimento de obrigações emergentes do **CONTRATO** celebrado, o **CONTRATANTE PÚBLICO** pode exigir do **CO-CONTRATANTE** o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 10% do valor do contrato.
2. Na determinação da gravidade do incumprimento, o **IRN I.P.** têm em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do **CO-CONTRATANTE** e as consequências do incumprimento.

3. O **CONTRAENTE PÚBLICO** pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo da presente contratação com as sanções pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.
4. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que o IRN, I.P. exija ao **CO-CONTRATANTE** indemnização pelo dano excedente.
5. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não prevalecem sobre outras da mesma natureza que possam constar da PARTE III do presente CADERNO DE ENCARGOS.
  - d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do **CO-CONTRATANTE**, cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
  - e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do **CO-CONTRATANTE** não devidas a sabotagem
  - f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

## B.15 FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao **CO-CONTRATANTE**, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe sejam razoavelmente exigíveis de contornar ou evitar.
  2. Constituem força maior, os seguintes acontecimentos: tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
  3. Não constituem força maior, designadamente:
    - a) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do **CO-CONTRATANTE** ou a grupos de sociedades em que este se integre;
    - b) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo **CO-CONTRATANTE** de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
    - c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo **CO-CONTRATANTE** de normas legais;
5. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
  6. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

## B.16 DEVERES DE INFORMAÇÃO

1. Cada uma das partes deve informar de imediato a outra sobre quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afetar os respetivos interesses na execução do **CONTRATO**, de acordo com as regras gerais da boa fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de dez dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deve informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do **CONTRATO**.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

### B.17 CONTAGEM DOS PRAZOS

À contagem de prazos, durante a execução do **CONTRATO**, serão aplicáveis as normas contidas no artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos, sendo estes contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

### B.18 GESTOR DO CONTRATO

1. O **IRN, I.P.** designará o Gestor do Contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução do **CONTRATO** e detetar desvios, defeitos ou outras anomalias na sua execução.
2. Compete ao Gestor do Contrato dar instruções ou validar elementos, não podendo em qualquer caso as instruções dadas resultarem num valor superior ao valor contratual, salvo nos casos e.
3. Na falta de outro prazo estabelecido na parte I do **CADERNO DE ENCARGOS**, o prazo de validação do Gestor do Contrato, quando tal seja necessário para a prossecução do objeto do contrato é de 10 dias úteis.

## B.19 COMUNICAÇÕES

1. As comunicações entre o **IRN I.P.** e o **CO-CONTRATANTE** relativas à fase de execução do **CONTRATO** são escritas e redigidas em português, podendo ser efetuadas por correio eletrónico, ou por via postal, por meio de carta registada, incluindo simples, ou de carta registada com aviso de receção.
2. Para efeitos de comunicações relativas à fase de execução do **CONTRATO**, as partes identificam no **CONTRATO** as informações de contacto dos respetivos representantes, designadamente o endereço eletrónico, e o endereço postal.
3. As notificações e as comunicações consideram-se feitas:
  - a. Na data da respetiva expedição, quando efetuadas através de correio eletrónico ou de outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, salvo o disposto no número seguinte;
  - b. Na data indicada pelos serviços postais, quando efetuadas por carta registada;
  - c. Na data da assinatura do aviso, quando efetuadas por carta registada com aviso de receção.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário as Partes e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, telecópia ou outro meio de transmissão escrita e eletrónica de dados, após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 horas do dia útil seguinte.

5. O **IRN I.P.** pode fazer avaliação da execução do **CONTRATO**, transmitindo a outras entidades públicas informação sobre a execução do **CONTRATO**, em qualquer caso assegurando o respeito pelos dados pessoais em particular das pessoas singulares, caso em particular tenha estado em contacto, acedido, ou procedido ao seu tratamento, nos termos da execução do **CONTRATO**.

## B.20 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O **CONTRATO** fica sujeito à lei portuguesa, com renúncia expressa de qualquer outra.
2. Sem prejuízo de outras leis e regulamentos especialmente aplicáveis, a tudo o que não esteja expressamente previsto ou regulado no presente **CADERNO DE ENCARGOS** e na demais regulamentação do procedimento e do **CONTRATO** aplicam-se as normas do Código dos Contratos Públicos, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 111-A/2017, de 31 de agosto e respetivas retificações e demais legislação aplicável.

## B.21 RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Para resolução de todos os litígios decorrentes do **CONTRATO** fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

## B.22 PREVALÊNCIA

Em caso de discrepância entre as presentes cláusulas normalizadas e as cláusulas constantes da parte I e parte III prevalecem as cláusulas da parte I e parte III.

## **PARTE III – Especificações Técnicas.**

### **1.1 Contexto**

O IRN ao longo dos últimos anos tem vindo a desenvolver um trabalho sistemático de reorganização e redefinição dos seus processos, procedimentos e ferramentas de relação com os seus clientes. Com o intuito de evoluir os serviços e sistemas na área dos registos, o IRN pretende implementar um modelo moderno e eficiente, mas rigoroso, de análise e decisão sobre os pedidos relacionados com o Registo Comercial, facilitando o acompanhamento de processos e a realização de serviços transacionais, dinamizando a interação com os agentes económicos disponibilizando serviços digitais mais adequados aos tempos atuais e áreas privadas de consulta, promovendo uma maior transparência e proximidade.

O processamento de pedidos de registo comercial já é, há muitos anos, suportado por sistemas de informação que se têm tornado progressivamente obsoletos, não apenas devido à idade da tecnologia e do modelo de funcionamento, mas principalmente devido à evolução do contexto regulamentar, à digitalização da sociedade como um todo e ao aumento significativo do número de entidades estrangeiras que procuram efetuar o registo comercial em Portugal.

Assim, para acomodar uma evolução organizativa e de processos para responder aos novos requisitos do Registo Comercial, é necessário repensar os sistemas informáticos que o suportam, tornando-os digitais por omissão, sempre com uma visão centrada nos utilizadores, otimizando a resposta de cada situação ao perfil específico dos intervenientes, reaproveitando interações anteriores.

### **1.2 Objetivos globais**

A implementação de um novo sistema de suporte ao processamento de registos comerciais tem como objetivo principal sustentar um modelo de operação mais eficiente, melhorar a qualidade e o rigor das decisões e acomodar um volume previsivelmente crescente de pedidos de registo.

Sendo o objetivo chave aumentar a qualidade da informação detida na base de dados e a forma como a mesma é disponibilizada para os devidos efeitos, é essencial melhorar a usabilidade de forma a tornar qualquer tarefa significativamente mais rápida do que é atualmente para os utilizadores, empresários, advogados, funcionários do IRN e outros atores, também com o recurso a tecnologias recentes como machine learning.

Fruto da experiência acumulada com os sistemas existentes, é também objetivo criar uma nova versão do sistema de informação mais flexível, que possa adaptar-se a alterações regulamentares com pouca ou nenhuma necessidade de reprogramação, adicionando ou alterando campos, regras, procedimentos, indicadores e informação.

### **1.3 Métricas**



O projeto pretende atingir objetivos mensuráveis específicos nas seguintes áreas:

- A redução do número de atividades (passos) em processos de registo comercial em 20% (1 em 5),
- A redução do tempo médio de introdução de informação em sistema:
  - por recursos internos em 80%,
  - por requerentes e mandatários (por comparação com a preparação de documentos, preenchimento de formulários e preparação de outros documentos) em 25%,
- A redução do tempo de atendimento presencial médio por registo em 80%,
- A redução do tempo médio total de processamento por registo em 30%.

#### **1.4 Objetivos enquadrados no âmbito do contexto global da transformação digital na área dos Registos**

Conforme decorre do projeto base constante do programa de concurso, a presente solução pretende constituir uma base para desenvolvimento de uma nova geração de aplicações na área dos registos, de natureza flexível e modular, e que garanta criação de módulos específicos e seguros para o desenvolvimento de funções transversais às várias aplicações, nomeadamente em matéria de interface com o utilizador, contabilidade, arquivo, consumo de serviços comuns e outros, assegurando que estes estão presentes em cada uma das aplicações, mas são tendencialmente idênticos na sua conceção, para permitir a replicação da sua utilização, e redução dos custos de manutenção e alteração em cada um.

## **2 Conceitos**

### **2.1 Atividade**

Neste documento, a palavra ‘atividade’ refere-se a uma fase do processamento de pedidos de registo comercial, seja realizada pelo requerente/mandatário, internamente ou por entidades externas. O objetivo é desvincular o conceito das fases atuais, mesmo que parcialmente reproduzidas no novo sistema, permitindo assim acomodar todo o tipo de processamento e proporcionar mais flexibilidade face ao futuro e à evolução do modelo operacional atual. Assim, cada pedido de registo comercial será processado num conjunto de atividades, iniciando com a criação e submissão do pedido pelo requerente ou seu mandatário, cada tipo de pedido terá a sua estrutura de atividades sequenciais e paralelas, culminando numa atividade de registo de uma nova entidade comercial ou em arquivamento.

### **2.2 Desmaterialização / Digitalização**

O processamento de pedidos de registo comercial será operado com base neste sistema informático, limitando a tramitação de papel apenas para atividades muito específicas. Cada atividade deve ser implementada de forma a garantir maior eficiência e rapidez no trabalho de todos os envolvidos no processamento dos pedidos, usando o sistema em comparação com o método baseado em papel, mantendo rigor e minimizando erros.

### **2.3 Posição**

Neste documento, uma posição representa um conjunto de tarefas que um utilizador realiza para uma atividade ou grupo de atividades, tipicamente realizadas numa localização específica (por exemplo, atendimento ou processamento de dados) e em simultâneo. A posição é essencial para uma estrutura de navegação focada no contexto e objetivos do momento de cada utilizador.

### **2.4 Usabilidade**

O conceito de usabilidade neste documento ressalta a importância da eficiência de cada utilizador, isto é, a rapidez com que consegue resolver cada atividade sem erros e sem perda de rigor. A implementação de um nível de usabilidade adequado inclui não só a atenção à navegação e design de cada página da interface, mas também a organização da apresentação e manuseamento da informação, de forma a reduzir a navegação, minimizar pesquisas e eliminar saltos entre páginas. Visa-se um modelo de interação onde uma transação é resolvida com uma ação de navegação e uma página (que pode ter múltiplos quadros em múltiplos ecrãs), preferencialmente sem pop-ups.

### **2.5 Desligação de Atividades**

O sistema não deve assumir workflows sequenciais, mas sim uma estrutura de atividades que ocorram em paralelo para cada pedido, em alguns casos com dependências entre si. Cada atividade pode ser atribuída a qualquer pessoa competente em toda a rede de conservatórias. O backlog do sistema será formado pelo conjunto de atividades pendentes, independentemente do tipo, estado ou fase do pedido.

### **2.6 Competência / Adequabilidade / Alocação e Distribuição de Atividades**

Cada pessoa na organização do IRN que participa no sistema de processamento de registos comerciais terá um perfil com competências atribuídas, um nível de experiência definido para cada tipo de registo comercial e uma disponibilidade para processos comerciais. A distribuição de atividades visa otimizar a operação, reduzindo prazos de resposta, minimizando backlog, distribuindo a carga de forma equilibrada e aproveitando os recursos mais eficientes para colmatar picos.

### **2.7 Regras de negócio**

Diferentes serviços de registo comercial estarão regulamentados em legislação específica, e a cada modalidade corresponderá no sistema um 'tipo de pedido de registo'. Cada tipo de pedido reúne um conjunto de requisitos, definindo as atividades necessárias à sua apreciação. O sistema terá um modo de implementar as regras de cada tipo de registo, permitindo a qualquer momento adicionar, remover ou alterar regras, com atenção à sua aplicação a partir de uma determinada data ou apenas a pedidos submetidos após uma data.



## **2.8 Objetivos e Prioridades**

O objetivo do processamento de pedidos de registo comercial é, genericamente, determinar e executar a decisão certa no menor espaço de tempo possível. Para aplicar adequadamente os recursos necessários, o sistema terá de permitir a definição de objetivos específicos (prazos-alvo) por tipo de pedido e prioridades por tipo de pedido e por tipo de requerente. Inicialmente, a prioridade de todos os tipos de pedido e requerentes é igual.

Na distribuição de atividades, deverá ser utilizado um algoritmo que combine objetivos, prioridades, tempo de pedido e capacidade disponível para encontrar o equilíbrio mais eficiente na organização dos trabalhos de apreciação de pedidos.

## **2.9 Conceitos Base para Cálculo de Indicadores e Estatísticas**

O sistema terá de registar informação que permita a aferição exata e inequívoca das dimensões da cadeia de processamento, da eficiência da distribuição, da carga e da produtividade, assim como as estatísticas do serviço, incluindo as obrigatórias para entidades externas, em tempo real, por intervalos de tempo e comparando períodos homólogos.

## **2.10 Proteção da Privacidade e de Dados Pessoais**

O sistema aplica os conceitos chave do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD):

Em qualquer posição, um utilizador vê apenas os dados pessoais que necessita ver.

Se necessita ver um processo, mas não os dados pessoais, vê apenas os dados do processo.

Os dados identificadores são guardados encriptados e separados da restante informação.

Os documentos digitalizados são guardados de forma encriptada.

As permissões de um utilizador são aplicadas mesmo em acessos diretos à base de dados.

Utilizadores não envolvidos na avaliação de pedidos não têm acesso a dados pessoais dos pedidos.

Há sempre um humano que toma decisões, mesmo quando análises são feitas com base em machine learning.

Todos os tratamentos são registados em log e há um visualizador de logs, com pesquisa e com usabilidade, acessível a perfis específicos em momentos específicos.

## **3 Posições**

### 3.1 Externas – Profissionais

<b>Perfis</b> – Mandatário (advogado, solicitador ou notário) e – Colaboradores em escritório de mandatários.	<b>Indicadores</b> – Número de pedidos em preparação – Número de pedidos em preparação criados – Número de pedidos submetidos – Tempo médio de preparação (entre criação e submissão) – Tempo médio de processamento (entre submissão e registo ou arquivo) – Proporção de processos com notificação em relação ao total de processos (absoluto e percentagem) – Número de processos deferidos e indeferidos (absoluto e percentagem) – Avaliação do requerente (1 a 5 estrelas ou equivalente)
<b>Conceitos</b> – Escritório – um grupo de utilizadores com perfil mandatário e colaboradores: – Pode haver mandatários sem escritório – Para ter colaboradores é necessário criar escritório - tem de haver pelo menos um mandatário e zero colaboradores	<b>Dados pessoais</b> – O mandatário tem acesso aos pedidos que submeteu mais os que lhe estão delegados e – O colaborador tem acesso aos pedidos que lhe são associados mais os que lhe estão delegados.

- Páginas específicas da posição:
  - Página de controlo: visualização dos pedidos do mandatário / colaborador, alertas, indicadores, comunicação do IRN e marcação de atendimento
    - Para mandatário – pedidos ativos e recentes submetidos pelo mandatário
    - Para colaborador – pedidos ativos e recentes aos quais foi associado pelo mandatário
    - Qualquer utilizador pode delegar um pedido ou grupo de pedidos a outro utilizador por um período ou permanentemente
  - Página de construção e submissão de pedido, incluindo pagamento
  - Página de submissão de informação e documentação complementar, de contestação a uma proposta de indeferimento e de pagamento ou recebimento diferencial, caso haja uma alteração dos valores inicialmente pagos
  - Página de consulta de pedido e de detalhe do estado do pedido, incluindo visualização de avaliação por parte do requerente, se existir
  - Página de registo de novo mandatário
  - Página de criação e manutenção de informação do escritório
  - Página de criação, alteração e eliminação de colaboradores
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador
  - Página eletrónica da sociedade

## 1.1 Externas – requerentes e mandatários não profissionais

### 1.1.1 Criação, submissão, completar e seguimento de pedidos

<b>Perfis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Requerente (o cidadão que pede registo)</li><li>– Mandatário não profissional (um cidadão comum com procuração para representar o requerente)</li></ul>	<b>Indicadores</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– N/A</li></ul>
<b>Conceitos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Um utente pode preparar o seu pedido online, com validação de que contém, para o tipo de registo pedido, toda a informação e documentos necessários.</li><li>– O utente particular também tem de autenticar todos os documentos digitais submetidos, podendo fazê-lo de uma de duas formas: a) com a assinatura digital de um advogado ou notário ou; b) finalizando a submissão presencialmente numa conservatória onde os documentos físicos e assinatura podem ser avaliados.</li><li>– O utente particular pode passar uma procuração a outro cidadão, nacional ou estrangeiro, para gerir o pedido por sua conta, mas neste caso o pedido terá de ser entregue presencialmente, com a respetiva procuração e identificação do mandatário, e o mandatário não profissional só posteriormente poderá aceder ao pedido submetido.</li></ul>	<b>Dados pessoais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– O requerente tem acesso aos seus próprios dados pessoais</li><li>– O mandatário não profissional tem acesso aos dados pessoais do requerente</li></ul>

- Páginas específicas da posição:
  - Página de construção e submissão de pedido
  - Página de submissão de informação e documentação complementar, de contestação a uma proposta de indeferimento e de pagamento ou recebimento diferencial, caso haja uma alteração dos valores inicialmente pagos pelo requerente
  - Página de consulta de pedido, de detalhe do estado do pedido e de alertas, de associação, alteração ou remoção de mandatário e inclui avaliação do mandatário se existir
  - Página de registo de novo requerente
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador
  - Página eletrónica da sociedade

## 1.2 Internas – Atendimento

### 1.2.1 Balcão de atendimento

<b>Perfis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Técnico de atendimento,</li><li>– Coordenador de atendimento</li></ul>	<b>Indicadores</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Número de pessoas em espera, por tipo de senha</li><li>– Número de balcões abertos</li><li>– Capacidade de processamento momentâneo, e se a espera está a aumentar ou diminuir e a que velocidade</li><li>– Número de atendimentos, por tipo de atendimento</li><li>– Tempo médio de atendimento, por tipo de atendimento</li></ul>
<b>Roles</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Receção de novos pedidos de registo,</li><li>– Validação final de pedidos individuais de registo pré-preparados online (recomenda-se uma fila especial, rápida, para estes pedidos)</li><li>– Prestação de informação sobre o estado de pedidos de registo, incluindo apoio de desbloqueio de contas de requerentes e profissionais e</li><li>– Informação e apoio a particulares sobre preparação, submissão e seguimento de processos de registo</li></ul>	<b>Dados pessoais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Qualquer dos perfis têm acesso aos dados pessoais:<ul style="list-style-type: none"><li>– Do processo que cria até ao fim do atendimento em que é criado e</li><li>– Do processo que consulta até ao fim do atendimento em que é consultado (um atendimento pode incluir mais do que uma consulta)</li></ul></li></ul>

- Páginas específicas da posição:
  - Página de início/fim de sessão de atendimento, com
    - gestão de *role*
    - avanço de senha e início e fim de atendimento
    - alerta segurança ou pedido de ajuda
    - folha de caixa
  - Página de informação de estado de pedido, com pesquisa, possibilidade de completar documentação, repor senha de acesso
  - Página de construção e submissão de pedido novo ou de recuperação e validação de pedido pré-preenchido online, com pagamento, registo de requerente, emissão de etiquetas, emissão de comprovativo de entrega
  - Página de visualização de pedido, inserção de documentação complementar ou complemento de pagamento
  - Página de visualização de conta de requerente, com funcionalidade para substituir password, bem como a associação<sup>1</sup>, alteração ou remoção de mandatário
  - Um 'wizard' explicativo dos tipos de registo e do processo de avaliação
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

**Nota:** Se na entrega se identifica que o pedido não está completo, e o requerente ainda assim insistir na sua entrega e pagar a taxa correspondente o pedido é registado, mas é imediatamente gerada e enviada uma notificação para ser completado e começam a contar os prazos de deserção. Até essa submissão o processo não sofre nenhuma atividade humana. Caso esses prazos sejam excedidos o pedido é dado como deserto automaticamente.

<sup>1</sup> No atendimento pode ser associado um mandatário não profissional, com procuração, a um pedido individual novo.

### 1.2.2 Coordenação atendimento

Perfis	Indicadores
– Coordenador de atendimento,	– Número de pessoas em espera, por tipo de senha
– Coordenador de atendimento delegado <sup>2</sup> e	– Número de balcões abertos
– Dirigente operacional	– Capacidade de processamento momentâneo, e se a espera está a aumentar ou diminuir e a que velocidade
	– Número de atendimentos, por tipo de atendimento, por balcão
	– Tempo médio de atendimento, por tipo de atendimento, por balcão
	– Número de pedidos novos recebidos no dia, por tipo, por balcão
	– Avaliação do atendido ( -   +-   + ou equivalente)
Conceitos	Dados pessoais
– N/A	– O Coordenador tem acesso a todos os pedidos, qualquer que seja o seu estado, mas não tem acesso aos documentos submetidos nem a dados identificativos de qualquer requerente ou mandatário

- Páginas específicas da posição:
  - Página de visualização e controlo da situação de atendimento:
    - Balcões em operação, leque de operações associados a cada balcão, tipo de operação em curso em cada balcão e totais de balcões disponíveis para cada tipo de atendimento
    - Número de pessoas em espera por tipo de atendimento,
    - Médias por tipo de atendimento
    - Nível de satisfação, do dia por hora ou do mês, por dia
    - Indicação a balcão para fechar
    - Mudança manual de leque de atendimentos associados a um balcão (o sistema deverá normalmente fazer alocação de atendimentos em função da carga por tipo de atendimento e atendimentos prioritários)
    - Alerta de segurança ou pedido de ajuda de posição de atendimento
    - Folhas de caixa e resumos contabilísticos
    - Informação e funcionalidades de gestão a identificar na fase de Análise
  - Página de gestão de balcões, com criação, definição de role ou eliminação
  - Página de indicadores de progresso de operação com objetivos
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

### 1.2.3 Inquérito de satisfação atendimento

Perfis	Indicadores
– Requerente e	– N/A
– Mandatário	
Conceitos	Dados pessoais
– N/A	– N/A

- Página *touch* de participação de satisfação com o atendimento (quiosque à saída com um leitor de código de barras da senha de atendimento e com 3 opções – (+) bom, (+-) sem tendência definida e (-) menos bom.

<sup>2</sup> Qualquer utilizador pode receber por um período de tempo o perfil de Coordenador de Atendimento, por exemplo em doença ou férias.

### 1.3 Internas – distribuição de pedidos

<b>Perfis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Oficial de Registos e</li><li>– Conservador</li></ul>	<b>Indicadores</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Número global de pedidos em espera, por tipo, por prioridade, por atividade</li><li>– Número de pedidos processados pelo utilizador e objetivos médios, por atividade, por intervalo de tempo</li></ul>
<b>Conceitos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Os pedidos de registo são distribuídos automaticamente a cada utilizador com responsabilidades no processamento de pedidos de registo, de acordo com as competências que tem</li><li>– Cada utilizador usa esta página para receber o próximo pedido a processar, com indicação da atividade a realizar, e para visualizar indicadores e histórico</li></ul>	<b>Dados pessoais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– O utilizador tem acesso aos dados pessoais dos pedidos que processa, no dia em que procede ao processamento (que se pode estender entre dias) se tal for necessário à atividade.</li><li>– Não tem acesso a dados pessoais na informação histórica dos pedidos que processou</li></ul>

- Páginas específicas da posição:
  - Página de distribuição de pedidos:
    - Próximo pedido, normalmente atribuído automaticamente, com indicação da atividade a realizar
    - Se aplicável, pedido em processamento, com a respetiva atividade (no caso de ter interrompido o processamento)
    - Lista dos últimos pedidos processados e respetiva atividade
    - A selecionar um pedido novo ou em processamento abre a respetiva posição com o pedido carregado
    - Indicadores pessoais de produtividade e indicadores resumidos da produção da equipa e totais
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

## 1.4 Internas – Processamento

### 1.4.1 Análise prévia<sup>3</sup>

<b>Perfis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Oficial de Registos e</li><li>– Conservador</li></ul>	<b>Indicadores</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Número de pedidos em espera para análise prévia, por tipo, por prioridade</li><li>– Número de pedidos validados</li><li>– Tempo médio de validação, por tipo</li><li>– Proporção de processos com notificação em relação ao total de processos (absoluto e percentagem)</li></ul>
<b>Conceitos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Consiste na validação de que os documentos necessários estão presentes, são os corretos, estão dentro do prazo de validade e que a informação do formulário do processo corresponde aos documentos.</li><li>– Informação no formulário é associada, por quem o submete, à página ou páginas do documento ou documentos que são prova, para que ao analisar cada elemento do formulário (nome, registo, etc.) seja apresentado automaticamente ao lado do documento correspondente, acelerando a pesquisa e navegação e facilitando a validação rigorosa, sem impedimento de se navegar pelos documentos livremente</li><li>– A validação pode concluir que o pedido está tipificado de forma incorreta e alterar o tipo de registo para o correto. Caso tal aconteça o requerente e mandatário devem ser informados e no caso de essa alteração corresponder a uma alteração dos valores em pagamento, automaticamente despoletar a devolução dos montantes pagos a mais ou um pedido de pagamento adicional a enviar ao mandatário ou requerente</li><li>– Deve estar disponível uma checklist correspondente ao tipo de registo do pedido que facilite os passos do operador</li></ul>	<b>Dados pessoais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– O utilizador tem acesso aos dados pessoais dos pedidos que valida, no dia em que procede à validação (que se pode estender entre dias). Para pedidos que são notificados para apresentar informação adicional só recupera direitos de visualização dos dados pessoais se ao se receber informação nova o pedido voltar a ser-lhe distribuído para avaliação formal</li></ul>

- Páginas específicas da posição:
  - Página de suporte à análise prévia:
    - Próximo pedido, normalmente atribuído automaticamente,
    - A página deverá apresentar os dados do formulário sequencialmente, com a página correta do ou dos documentos em que figura lado a lado ou da forma que mais rapidamente permita validar que os dados do formulário correspondem aos dados dos documentos e que todos os dados relevantes dos documentos estão presentes no formulário,
    - Deve ser possível:
      - Completar / corrigir informação
      - Anotar pontos em que o formulário e/ou a documentação não estão conformes
      - Alterar o tipo de registo
      - Remeter o pedido para um superior hierárquico, com nota explicativa

<sup>3</sup> A atividade de análise prévia corresponde aproximadamente às fases atuais de classificação e de preparação.

- Terminar a validação e enviar uma notificação automática ao requerente e, se houver, ao mandatário, a pedir correções ao formulário e/ou documentação adicional, base nos pontos identificados no processo de validação ou
    - Terminar a validação e registar a conformidade do pedido com os respetivos requisitos.
  - Indicadores pessoais de produtividade e indicadores resumidos da produção da equipa e totais
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

#### 1.4.2 Consulta de pedido ativo ou terminado (histórico)

Perfis	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conservador</li> <li>– Oficial de Registos</li> <li>– Direção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– N/A</li> </ul>
<b>Conceitos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Posição genérica para consulta de pedidos fora do ciclo de processamento</li> <li>– Para respeitar a proteção de dados o pedido é inicialmente apresentado sem dados pessoais e é feita uma validação adicional da necessidade de aceder ao pedido antes de o disponibilizar com detalhe e dados pessoais</li> </ul>	<b>Dados pessoais</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– O utilizador tem acesso aos dados pessoais dos pedidos após confirmar necessidade</li> </ul>

- Páginas específicas da posição:
  - Página de pesquisa de pedido:
    - Página com campos de pesquisa – um campo de pesquisa geral (tipo Google), e campos opcionais de filtro, incluindo datas, tipo de pedido.
    - Ao pesquisar é apresentada uma lista com até 30 linhas com data de entrega, atividades e respetiva data, se espera por consulta externa ou do requerente, nº de pedido, primeira e última letras do primeiro e último nome (exemplo: H\*\*\*E A\*\*\*O para Henrique Alberto)
    - Ao selecionar uma linha abre uma caixa com detalhe adicional, mas sem dados pessoais e sem acesso aos documentos digitalizados. A caixa tem uma opção para aceder ao pedido completo, com dados pessoais e documentos
  - Página de detalhe de processo
    - Se selecionar a opção de detalhe, o utilizador deverá confirmar que quer aceder ao detalhe do processo e escolher o motivo, sendo mostrada uma página com a informação completa do processo e com acesso à visualização dos respetivos documentos
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

#### 1.4.3 Coordenação atividades de processamento interno

Perfis	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordenador de validações,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Número de validações, por atividade, por tipo</li> <li>– Número de posições de abertas para atividade</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordenador de validações delegado<sup>4</sup> e</li> <li>– Dirigente operacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Capacidade de processamento momentâneo, e se o stock de pedidos está a aumentar ou diminuir e a que velocidade</li> <li>– Tempo médio de validação, por tipo de validação, por tipo de pedido</li> <li>– Número de pedidos novos entrados e saídos, por intervalo de tempo, por tipo</li> <li>– Número de pedidos em espera, por tipo de validação, por tipo</li> <li>– Número de pedidos pendentes de fator externo, por tipo de pendência, por tipo</li> <li>– Número e média diária de respostas a consultas externas, em intervalo de tempo, por entidade externa, por tipo</li> <li>– Se o stock de pedidos em pendentes de consulta externa está a diminuir ou aumentar e a que velocidade, por entidade externa, por tipo</li> </ul>
<p>Conceitos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– O coordenador de validações é o responsável pela gestão dos recursos disponíveis para o processamento de pedidos e por acionar ou, se fora da sua competência propor e/ou alertar, as medidas corretivas necessárias para colmatar qualquer situação que comprometa o bom funcionamento dos serviços</li> </ul>	<p>Dados pessoais</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– O Coordenador tem acesso a todos os pedidos, qualquer que seja o seu estado, mas <b>na posição de coordenação</b>, não tem acesso aos documentos submetidos nem a dados pessoais do pedido, de requerente ou de mandatário</li> </ul>

- Páginas específicas da posição:
  - Página de visualização e controlo da situação de processamento de validações:
    - Posições em operação, histórico recente de validações associado a cada posição, tipo de validação em curso em cada posição e totais de posições disponíveis para cada tipo de validação,
    - Número de pedidos em espera, por tipo de validação (nota: não havendo workflow sequencial o mesmo processo pode estar em múltiplas filas de espera),
    - Médias por tipo de validação,
    - Modelo de alocação de atividades automaticamente em aplicação pelo sistema e controlos para alterar, dentro dos limites estabelecidos pelas prioridades definidas e capacidade ativa, os pesos do algoritmo,
    - Informação e funcionalidades de gestão a identificar na fase de Análise.
  - Página de indicadores de progresso de operação com objetivos
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

<sup>4</sup> Qualquer utilizador pode receber por um período de tempo o perfil de Coordenador de Validações, por exemplo em doença ou férias.

## 1.5 Internas – Cadeia de decisão

### 1.5.1 Proposta de decisão

Perfis	Indicadores
– Conservador	– Número de pedidos em espera para despacho, por tipo, por prioridade – Número de pedidos despachados – Proporção de processos com proposta de indeferimento em relação ao total de processos (absoluto e percentagem)
Conceitos	Dados pessoais
– A preparação de decisão consiste ou na emissão de um documento formal com proposta de deferimento, assinado digitalmente, ou na notificação ao requerente e, se existir, ao seu mandatário, da intenção de indeferir, liminarmente, por excesso de pendência ou por avaliação de mérito desfavorável. – A preparação de decisão é uma atividade formal, que não inclui qualquer validação adicional. A decisão ocorre de forma automática com base nos ‘semáforos’ que resultam das atividades anteriores – se todos estão verdes (validados positivamente) segue para deferimento e se um ou mais não estiverem verdes segue para indeferimento	– O utilizador tem acesso aos dados pessoais dos pedidos que que despacha, no dia em que procede ao despacho

- Páginas específicas da posição:
  - Página de suporte ao despacho:
    - Próximo pedido, normalmente atribuído automaticamente, apenas passam esta atividade processos com proposta de deferimento,
    - A página deverá apresentar os semáforos do pedido, com alguma informação base como o tipo de pedido,
    - Deve ser possível:
      - Automaticamente criar o documento com a proposta de deferimento e assinar digitalmente ou
      - Remeter de volta o processo para validação de mérito
    - Indicadores pessoais de produtividade e indicadores resumidos da produção da equipa e totais
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

### 1.5.2 Gestão de propostas de indeferimento e deserção

Perfis – Conservador	Indicadores – Número de pedidos em espera para análise, por tipo, por prioridade – Número de pedidos despachados – Proporção de processos com proposta de indeferimento em relação ao total de processos (absoluto e percentagem)
Conceitos – A deserção é automaticamente proposta para pedidos pendentes de resposta do requerente / mandatário por um período superior a um limite definido por tipo de pendência. – Um pedido em processo de indeferimento tem uma notificação inicial, seguida de uma possível contestação e de uma decisão final. Após notificação e o prazo de resposta, se não houver contestação, o pedido é automaticamente arquivado	Dados pessoais – O utilizador tem acesso aos dados pessoais dos pedidos que que despacha, no dia em que procede ao despacho

- Páginas específicas da posição:
  - Página de suporte ao despacho:
    - Próximo pedido, normalmente atribuído automaticamente, apenas passam esta atividade processos com proposta de indeferimento ou desistência,
    - Indeferimento:
      - Se a proposta é nova, a página deverá apresentar os semáforos do pedido, com alguma informação base como o tipo de pedido, bem como
        - Nota de quem propõe indeferimento
        - A informação relevante no formulário
        - Se existir, o(s) documento(s) relevante(s)
      - Se a proposta já foi notificada e é de novo processada porque chegou uma contestação:
        - Visualizar a contestação,
        - A informação relevante para o indeferimento no formulário
        - Se existir, o documento relevante
      - Deve ser possível:
        - Automaticamente criar a notificação de indeferimento, comunicar ao requerente e, se existir, mandatário ou
        - Decidir pelo indeferimento, arquivar o pedido, e notificar
        - Remeter de volta o processo para uma ou mais das atividades anteriores
    - No caso de desistência, visualizar o motivo da desistência (qual a informação e/ou documento e/ou notificação que não foi respondida) e, ou confirmar a arquivação do pedido (com consequente notificação automática do requerente, ou definir um período de prolongamento da espera, opcionalmente com emissão de nova notificação).
    - Indicadores pessoais de produtividade e indicadores resumidos da produção da equipa e totais
- Página com lista de pedidos em fase de indeferimento, por fase, por tipo, permite abrir uma página de suporte ao despacho
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação

- Página de gestão do perfil de utilizador

### 1.5.3 Reclamações e reclamações hierárquicas

Perfis	Indicadores
– Conservador	– Comparação de proporção de propostas e decisão e despacho deferidas e indeferidas, entre datas, por tipo, por unidade organizacional
– Gestor de reclamações hierárquicas	
Conceitos	Dados pessoais
– Um requerente pode reclamar perante o conservador que toma uma decisão	– O utilizador tem acesso aos dados pessoais dos pedidos analisados
– Se não estiver satisfeito com a decisão do conservador, pode uma reclamação ser interposta por um requerente perante uma proposta de decisão de indeferimento. O passo seguinte será contencioso, em tribunal	
– Dentro do IRN será definido em cada momento quem é o destinatário final das reclamações (o gestor)	

- Páginas específicas da posição:
  - Página de suporte à análise do mérito da reclamação hierárquica:
    - A lista dos pedidos reclamados em espera, filtrável por tipo de pedido
    - Passagem de registo em registo na lista apresentando um *'tableau'* com os semáforos que sustentam a decisão e a opção de abrir a página de visualização detalhe
    - Abertura da página de análise detalhada de um pedido
    - Indicadores pessoais de produtividade
  - Página de verificação aprofundada
    - Com acesso ao formulário de um pedido específico, do *tableau* de semáforos e da visualização da documentação associada ao selecionar elementos do formulário e
    - Opção de devolver o pedido para reanálise. Se fechar sem alteração mantém-se a proposta de decisão.
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

### 1.5.4 Gestão de contencioso IRN

Perfis	Indicadores
– Jurista IRN	– Nº de processos em contencioso, por tipo, no dia, em data
	– Evolução de processos em contencioso, por tipo, por mandatário, em mês
Conceitos	Dados pessoais
– Quando um pedido passa a contencioso, após uma decisão de indeferimento, é necessário representar o IRN em tribunal e manter viva a informação do pedido	– O utilizador tem acesso aos dados pessoais dos pedidos em contencioso

- Páginas específicas da posição:
  - Página de listagem dos processos em contencioso:

- A lista dos pedidos em contencioso, filtrável por tipo de pedido, estado do contencioso e mandatário
  - Passagem de registo em registo na lista apresentando um '*tableau*' com a informação do estado do contencioso
  - Abertura da página de gestão de pedido em contencioso
- Página de gestão de pedido em contencioso
  - Com acesso ao formulário de um pedido específico, do *tableau* de semáforos e da documentação associada ao selecionar elementos do formulário,
  - Funcionalidade para criar um PDF com toda a documentação do processo, numerar as páginas e, opcionalmente, assinar digitalmente,
  - Campos para registar o estado do processo em tribunal
  - Funcionalidade para registar a decisão judicial. O pedido segue para despacho conforme a decisão judicial, que pode ser uma reanálise, caso em que volta para análise formal e de mérito.
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

## 1.6 Internas – Gestão e coordenação global

### 1.6.1 Gestão de unidades orgânicas

Perfis	Indicadores
– Direção	– Mapa de distribuição de pedidos por unidade orgânica, por tipo
Conceitos	Dados pessoais
– Unidades orgânicas podem ser conservatórias e secções dentro das conservatórias	– O utilizador tem acesso ao nome de utilizadores
– Unidades orgânicas podem conter utilizadores ou outras unidades orgânicas	
– Existe de base uma unidade orgânica – o IRN	
– Unidades orgânicas podem ser associadas a um ou mais tipos de pedido, caso em que o sistema irá dar prioridade à atribuição de atividades relacionadas com esses tipos de pedido. Quando a carga é maior que a capacidade de resposta das unidades associadas a um determinado tipo de pedido estes poderão ser distribuídos fora das unidades orgânicas associadas	
– Unidades orgânicas que não são associadas a qualquer tipo de pedido são por omissão consideradas genéricas e aceitam todo o tipo de pedidos, mas podem ser consideradas ‘fora do circuito’, caso em que todos os utilizadores colocados nunca terão pedidos atribuídos pelo sistema	
– Adições e alterações têm sempre data de início	

- Páginas específicas da posição:
  - Página de gestão de unidades orgânicas:
    - Mapa gráfico das unidades orgânicas definidas, com IRN no topo
    - Ao selecionar uma unidade orgânica abre o quadro de parametrização respetivo
    - Permite a criação de uma nova unidade orgânica, que é colocada sob a última unidade orgânica selecionada ou, se nenhuma o foi, sob o IRN
  - Quadro de parametrização de unidade orgânica
    - Se aberto para uma unidade orgânica mostra a unidade orgânica a que está associada (pertence), uma lista de utilizadores associados e uma lista de tipos de pedido associados. Mostra ainda um campo de pesquisa de utilizadores e de tipos de pesquisa
    - Pode associar, um a um novos utilizadores e/ou tipos de pedido, pesquisando utilizadores ou tipos de pedido, indicando a data de ativação e selecionando a opção de adicionar
    - Pode eliminar a associação a um ou mais utilizadores ou tipos de pesquisa associados selecionando os respetivos registos, indicando a data de ativação e selecionando a opção de eliminar a associação existente
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

### 1.6.2 Gestão de experiência

<b>Perfis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Direção e</li><li>– Gestor de experiência</li></ul>	<b>Indicadores</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Número de utilizadores por nível, por tipo de pedido</li><li>– Número de utilizadores por nível para autenticação de documentos estrangeiros</li><li>– Mapa de distribuição de pedidos por unidade orgânica, por tipo</li></ul>
<b>Conceitos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– A gestão de experiência permite ajustar o perfil normal de qualquer conservador, oficial de registos ou outro ator do sistema de forma a que o sistema otimize a distribuição de pedidos, em geral ou para alguns aspetos específicos:<ul style="list-style-type: none"><li>– Geral no processamento de pedidos,</li><li>– Em tipos de pedido,</li><li>– O idioma em que o pedido foi efetuado.</li></ul></li><li>– As competências formais inerentes a um conservador não são ajustáveis e decorrem do perfil</li><li>– Assume-se que todos os conservadores e oficiais de registos podem, por omissão, tratar de qualquer tipo de pedido</li><li>– Assim, a experiência de um utilizador é ajustável numa escala de 0 a 5, em que 0 (zero) significa que o utilizador não recebe pedidos (não aplicável a experiência geral), 1 é o valor base inicial (exceto para a validação de autenticidade em que o valor inicial é zero), 2 alguma experiência, 3 experiência normal, 4 muito experiente e 5 especialista, o valor máximo</li><li>– O sistema atualiza automaticamente o nível de experiência de cada utilizador, aumentando ou reduzindo o respetivo valor em função da produtividade nos pedidos processados e os tipos de atividades realizadas e comparando com uma média calculada de pedidos de cada tipo<sup>5</sup></li><li>– O sistema reduz ainda automaticamente o nível de experiência se houver um número acima da média de pedidos cuja proposta de decisão é alterada pelo membro do Governo, em sede de análise de proposta de indeferimento, em sede de inspeção, em sede de reclamação hierárquica ou em contencioso</li><li>– A associação de um utilizador a uma unidade orgânica que, por seu turno, está associada a um ou mais tipos de perfil faz com que o sistema assuma um nível de experiência 1 ponto acima da registada, no mínimo nível 3</li><li>– A associação de um utilizador a uma unidade orgânica com propriedade 'fora do circuito' impede que o sistema lhe distribua pedidos</li></ul>	<b>Dados pessoais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– O utilizador tem acesso aos dados pessoais dos utilizadores do sistema</li></ul>

- Páginas específicas da posição:
  - Página de pesquisa e ajustamento de experiência de utilizadores:

<sup>5</sup> Ou seja, quem trata 20 dos 40 pedidos mensais de um determinado tipo tem nível 4, se trata todos tem nível 5 e quem trata 20 dos 2.000 pedidos mensais de outro tipo de pedido tem nível 3 se a média normal de qualquer utilizador for 20 pedidos, nível 2 se os outros em média processam 50 e nível 4 se os outros processam 10.

- Lista de utilizadores, filtrável por perfil, unidade orgânica, nível de experiência geral; por um tipo de pedido e, se selecionado, nível de experiência para esse tipo de pedido
- Possibilidade de selecionar um ou mais utilizadores e abrir um quadro de parametrização de níveis de experiência
- Quadro de parametrização de níveis de experiência
  - Se aberto para um utilizador mostra o valor arredondado do nível de experiência do utilizador e permite alterar esse valor para qualquer tipo de pedido. Os valores alterados (sempre um número inteiro) são guardados e os não alterados ficam inalterados (internamente com casas decimais). O valor 0 (zero) atribuído a um tipo de pedido implica que ao utilizador nunca serão distribuídos pedidos desse tipo<sup>6</sup>.
    - Pode-se alterar a associação a uma unidade orgânica
  - Se aberto para múltiplos utilizadores os campos estão vazios mas permite inserir valores para qualquer tipo de pedido. Os valores inseridos (sempre um número inteiro) são aplicados a todos os utilizadores selecionados. O valor 0 (zero) atribuído a um tipo de pedido implica que ao utilizador nunca serão distribuídos pedidos desse tipo<sup>4</sup>.
    - A opção de unidade orgânica está vazia se a seleção de utilizadores tiver diferentes associações a unidades orgânicas ou tem a indicação de uma unidade orgânica se todos os utilizadores lhe estiverem associados.
    - Ao indicar ou alterar a unidade orgânica aplica-se a nova associação a todos os utilizadores selecionados
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

### 1.6.3 Gestão de prioridades e objetivos

Perfis	Indicadores
– Direção e	– Número de pedidos, por tipo
– Gestor de prioridades e objetivos	– Proporção de pedidos, por tipo, em função do volume total e dos objetivos, por atividade, com indicação de prioridade
	– Atingimento de objetivos, por ano, por mês, por dia
Conceitos	Dados pessoais
– A gestão de prioridades permite ajustar o algoritmo de distribuição de pedidos em função de uma noção de que alguns casos são mais urgentes que outros, sendo que de base apenas o tempo serve para ordenar os pedidos (FIFO)	– O utilizador não tem acesso a dados pessoais
– As prioridades são indicadas de 1 a 3, sendo que 1 equivale a 'normal', 1 a 'prioritário' e 2 'urgente'	
– Todos os tipos de pedido têm à partida a prioridade 1	
– A gestão de objetivos permite definir objetivos de produção para cada tipo de pedido e não só avaliar a produção em função desses objetivos mas também aumentar a prioridade de tipos de pedido que não estão a ser processados ao ritmo definido nos objetivos	

<sup>6</sup> Este mecanismo pode ser utilizado para definir equipas especializadas em determinadas atividades.



- Os objetivos são definidos em número de pedidos processados, por tipo de pedido, por mês. Quando não são definidos o sistema assume automaticamente que o objetivo é igual a 110% do número de novos pedidos do tipo entregues no mês anterior

- Páginas específicas da posição:
  - Página de parametrização de prioridades e objetivos para tipos de pedido:
    - Quadro com a lista dos tipos de pedidos definidos no sistema
    - Com campos para indicar a prioridade, que no início é 1 para todos os tipos de pedido, data de aplicação da prioridade e os objetivos dos próximos 12 meses, um a um ou indicando um objetivo anual que é distribuído pelos meses de acordo com um algoritmo que toma em consideração variações sazonais históricas.
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

#### 1.6.4 Tipos de pedido e as respetivas regras

Perfis	Indicadores
– Gestor de tipos de pedido	– Número de pedidos, por tipo
<b>Conceitos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– O sistema opera com base na legislação de registo, que define uma panóplia de diferentes opções que permitem obter ou registar.</li> <li>– O contexto regulamentar relevante está definido na lei e respetiva regulamentação e por regulamentação interna do IRN.</li> <li>– Cada variante definida na lei irá corresponder a um tipo de pedido no sistema e para cada tipo serão definidas regras que definem:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– A informação necessária no formulário de pedido e o layout do formulário,</li> <li>– Os documentos necessários,</li> <li>– Legitimidade do apresentante/promotor,</li> <li>– Taxas,</li> <li>– As atividades que fazem parte do respetivo processamento,</li> <li>– As dependências entre atividades e</li> <li>– Os resultados possíveis do processamento</li> </ul> </li> </ul>	<b>Dados pessoais</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– O utilizador não tem acesso a dados pessoais</li> </ul>

- Páginas específicas da posição:
  - Página de parametrização de tipos de pedido:
    - Lista dos tipos de pedidos definidos no sistema, o primeiro é '+ novo pedido'
    - Ao selecionar um tipo de pedido abre o painel de parametrização
  - Painel de parametrização de tipo de pedido:
    - O painel tem várias secções:
      - Todas as atividades definidas no sistema e permite escolher / alterar as atividades que compõem o procedimento correspondente ao tipo de pedido, definindo ordem e dependências,
      - A criação dos elementos que compõem o formulário do respetivo pedido, selecionando do catálogo de dados do sistema e indicando quais são obrigatórios (incluindo situações em que um de dois é

obrigatório ou em que um campo é obrigatório se outro for preenchido, etc.). A validação deverá basear-se em regras definidas a nível do catálogo, comuns entre formulários,

- A identificação de um template de formatação do formulário, para que seja lógico, simples e eficiente,
- Uma listagem dos documentos necessários, o respetivo tipo (PDF, JPG, etc.), limites de dimensão e texto de ajuda associado, indicando quais são obrigatórios, podendo-se reutilizar definições de documentos já criadas para outros tipos de pedido,
- A taxa ou taxas associadas ao tipo de pedido e
- Um texto de ajuda / informação geral para o formulário,
- Parametrizações, quer para novos tipos quer alterações de tipos existentes exigem a indicação de uma data de início de aplicação, que tem de ser após a data do dia atual
- Na data de ativação passa a estar disponível a requerentes e mandatários e as definições são aplicadas a todos os pedidos, mesmo os já iniciados. Se implicar novas atividades, todos os pedidos do tipo terão de passar pelas novas atividades, mesmo que já estejam 'a juzante' de uma ou mais dessas atividades no processamento
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

#### 1.6.5 Tipos de pedido e as respetivas regras

O utilizador de uma autoridade competente, setorial ou protocolada pode aceder através de uma área específica ou, caso seja possível, interoperabilidade com as BD's a informação consoante as suas atribuições em matéria de supervisão e fiscalização das entidades obrigadas sob a sua alçada, assim como a obtenção de informação que lhe seja relevante, conforme o perfil atribuído e que seja permitida por Lei.

#### 1.6.6 Indicadores de gestão

<b>Perfis</b> – Direção – Inspetores – Tutela e – Indicadores	<b>Dados pessoais</b> – O utilizador não tem acesso a dados pessoais
<b>Conceitos</b> – Cada posição tem, de forma geral, acesso a alguns indicadores relevantes para essa posição – Os indicadores são organizados em 3 tipos: <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Indicadores operacionais</b> – mostram a operação em ou próximo de tempo real e servem para gerir a capacidade corrente e resposta operacional</li> <li>– <b>Indicadores de gestão</b> – permitem aferir da qualidade e eficiência da operação por comparação com períodos homólogos ou anteriores, permitem conhecer aspetos de detalhe da atividade e vertentes necessárias ao planeamento e reporte da operação</li> <li>– <b>Indicadores da registo</b> – permitem avaliar as dimensões da atividade que é suportada pelos processos de registo (número de pedidos, decisões, tipos de pedido, prazos, etc.)</li> </ul>	

Indicadores incluem todos os indicadores por posição indicados, e:

- Indicadores operacionais
  - Pedidos recebidos vs objetivo, por tipo, por canal, em dia ou semana
  - Pedidos tratados vs objetivo, por atividade, por tipo, por unidade orgânica, por utilizador, em dia ou semana
  - Velocidade do backlog (crescimento ou redução), por atividade, por tipo, em dia ou semana
  - Backlog, por atividade, por tipo, por prioridade, agora
  - Alertas
    - Nº de pedidos finalizados em atividade (inclui recebidos) x% maior ou menor que no dia ou semana anterior ou média dos últimos 3 meses
    - Tempo médio de processamento em atividade x% maior que na semana anterior ou média dos últimos 3 meses
    - Quebra total ou significativa no número de respostas de entidade externa, comparado com o dia ou semana anterior ou média dos últimos 3 meses
- Indicadores de gestão
  - Pedidos recebidos, por tipo, por canal, num mês, ano ou entre datas
  - Pedidos tratados, por atividade, por tipo, por unidade orgânica, por utilizador, num mês, ano ou entre datas
  - Velocidade do backlog (crescimento ou redução), por atividade, por tipo, num mês, ano ou entre datas
  - Backlog, por atividade ou grupo de atividades, por tipo, por prioridade, em data determinada
  - Duração média de processamento de pedido, por tipo, sem / com notificação extraordinária, entrado / findo em mês determinado
  - Duração média de processamento de pedido, por atividade, por tipo, por unidade orgânica, por utilizador, num mês
  - Tempo médio de resposta de consulta externa, por entidade, por tipo, em data determinada
  - Número médio de pedidos incompletos em relação ao total e distribuição (em qty) de mandatários em função da proporção de pedidos incompletos
- Indicadores de registo
  - Pedidos recebidos, por tipo, por canal, num mês, ano ou entre datas
  - Pedidos finalizados, por tipo, por decisão, num mês, ano ou entre datas
  - Duração média de processamento de pedido, por tipo, sem / com notificação extraordinária, entrado / findo em mês determinado

#### 1.6.7 Indicadores e mapas

Perfis <ul style="list-style-type: none"><li>– Direção</li><li>– Inspetores</li><li>– Tutela e</li><li>– Indicadores</li></ul>	Dados pessoais <ul style="list-style-type: none"><li>– O utilizador tem acesso a dados pessoais <b><u>de utilizadores</u></b> em mapas onde estes figurem, acesso que fica registado – não há mapas com listagens de dados pessoais de pedidos</li></ul>
Conceitos <ul style="list-style-type: none"><li>– O sistema inclui uma funcionalidade de produção de mapas, essencialmente a ser utilizados para suporte da gestão corrente</li><li>– Mapas parametrizados podem ser guardados para posterior reutilização</li><li>– O sistema terá um conjunto base de mapas definidos à partida</li></ul>	

Indicadores (de forma geral, onde aplicável, comparado com objetivos e filtráveis entre intervalo de tempos, que por omissão é a semana em curso, por tipo de pedido, por mandatário, por atividade, por tipo de prioridade, por área orgânica e por utilizador), por exemplo:

- Para utilizadores profissionais:
  - Número de pedidos em preparação
  - Número de pedidos em preparação criados
  - Número de pedidos submetidos
  - Tempo médio de preparação (entre criação e submissão)
  - Tempo médio de processamento (entre submissão e registo ou arquivo)
  - Proporção de processos com notificação em relação ao total de processos (absoluto e percentagem)
  - Número de processos deferidos e indeferidos (absoluto e percentagem)
  - Avaliação pelo requerente (1 a 5 estrelas ou equivalente)
- Para atendimento:
  - Número de pessoas em espera, por tipo de senha
  - Número de balcões abertos
  - Capacidade de processamento momentâneo, e se a espera está a aumentar ou diminuir e a que velocidade
  - Número de atendimentos, por tipo de atendimento, por balcão
  - Tempo médio de atendimento, por tipo de atendimento, por balcão
  - Número de pedidos novos recebidos no dia, por tipo, por balcão
  - Avaliação do atendido ( - | +- | + ou equivalente)
  - Atingimento de objetivos
- Processamento de pedidos de registo no IRN:
  - Número global de pedidos em espera
  - Número de pedidos processados pelo utilizador e objetivos médios
  - Número de pedidos em espera, por tipo de validação
  - Número de posições de abertas para atividade
  - Número de pedidos novos entrados e saídos, por intervalo de tempo,
  - Número de pedidos por unidade orgânica
  - Capacidade de processamento momentâneo, e se o stock de pedidos está a aumentar ou diminuir e a que velocidade
  - Tempo médio de processamento
  - Proporção de processos com notificação em relação ao total de processos (absoluto e percentagem)
  - Processos deferidos, indeferidos, contencioso (absoluto e percentagem)
  - Nº de pedidos em backlog de consultas externas, tendência, por entidade
  - Prazo ponderado de resposta a pedidos de consulta externa, atual e tendência
  - Pedidos de consulta externa finalizados do dia, semana, mês ou intervalo de tempo, por entidade
  - Previsão de carga futura de pedidos de consulta externa (pedidos recebidos no IRN de tipos de processo que incluem consulta externa e ainda não estão em *backlog*), por entidade
  - Atingimento de objetivos
- Processamento de pedidos de registo, em balcões de atendimento mediados:
  - Nº de pedidos em backlog
  - Pedidos finalizados
  - Previsão de carga (pedidos recebidos no IRN de requerentes e ainda não estão em *backlog*)

- Gestão do sistema:
  - Número de utilizadores por nível
  - Número de utilizadores profissionais, ativos, não ativos, histórico
  - Número de utilizadores requerentes individuais, ativos e histórico

Os mapas deverão ser construídos de forma a poderem ser parametrizados com os filtros definidos para os indicadores e impressos ou produzidos em forma de documentos digitais, XML, PDF e Excel.

É necessário produzir a informação exigida pela DGPJ para o reporte periódico de estatísticas da Justiça.

Os seguintes mapas são regularmente requisitados hoje:

- Produção – dados de pedidos processados para cada atividade de cada tipo de pedido
- Pendentes – dados de pedidos em espera de processamento para cada atividade, consulta externa e consulta ao requerente, para cada tipo de pedido
- Pressão – diferença entre pedidos finalizados e pedidos entrados para cada tipo de pedido
- Previsão de carga – perante os pedidos entrados, previsão de carga futura e comparação com capacidade disponível por atividade, incluindo consultas externas
- Qualidade do atendimento – número de atendimentos presenciais, tempos de espera por tipo de atendimento
- Duração de processo – tempo médio de duração do processamento de pedidos, da submissão à decisão final, para cada tipo de pedido, diferenciado entre pedidos instruídos de forma completa e incompleta

#### 1.6.8 Arquitetura de informação unificada

Definição da arquitetura de todos os canais de contacto, garantindo a omnicidade e a uniformização do design de experiência. Também garantindo a gestão de conteúdos informativos, conservando e tornando acessível o conhecimento dentro e fora da organização.

Todos os conteúdos e publicações disponibilizados para os utilizadores externos devem ser, quando possíveis, adaptados a o perfil do utilizador, de forma a que a informação seja clara, de fácil compreensão e cumpra as regras de acessibilidade.

## 1.7 Manutenção sistema

### 1.7.1 Gestão de performance e volumes

O sistema deverá ter uma ou mais páginas que permitam seguir a performance e operação do sistema em tempo real e aceder a um conjunto de indicadores e estatísticas adicionais:

- Número de utilizadores autenticados, ativos nos últimos 15 minutos, média do dia, semana, mês, filtrável por perfil
- Número de pedidos ativos em processamento, média do dia, semana, mês, filtrável por tipo de pedido, atividade
- Carga de processador, memória e *storage* no servidor
- Últimos 10 erros registados em log
- Indicador da performance do sistema, calculada com base num mix de tempos de transações conhecidas comparadas com um padrão tipo definido como 'normal'
- Alertas de segurança e operação – tentativas de intrusão, utilizadores bloqueados, utilizadores que não acedem ao sistema há mais de 90 dias, números anormalmente baixos ou altos de utilizadores ativos, índice de performance anormalmente baixo
- Estado das interfaces externas – SIRIC, pagamentos, etc.

### 1.7.2 Dados mestre

Perfis	Indicadores
– Gestor de dados mestre	– N/A
Conceitos	Dados pessoais
– O sistema terá, para além dos parâmetros indicados anteriormente, um conjunto de dados mestre com frequências variáveis de atualização / parametrização	– O utilizador não tem acesso a dados pessoais – nenhum dado mestre poderá incluir, nem mesmo de forma encriptada, qualquer dado pessoal identificativo ou estar associado a outros registos com dados pessoais

- Páginas específicas da posição:
  - Páginas de gestão de dados mestre
    - Páginas por tabela com funcionalidade para de forma rápida inserir, alterar e desativar / apagar (depende do modelo de integridade referencial específico) e, de forma geral, com versionamento e com datas de início e fim (data de fim automática com a indicação da data de início da próxima versão)
  - É razoável que haja um ou poucos tipos de página que possam ser rapidamente adaptados para gerir tabela de dados mestre semelhantes
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

## 1.8 Controlo de qualidade

Perfis – Coordenador de validações, – Direção e – Inspetor	Indicadores – Número de pedidos com proposta de decisão ou despacho, entre datas, por tipo, por unidade organizacional (conservatória, secção, utilizador) – Comparação de proporção de propostas e decisão e despacho deferidas e indeferidas, entre datas, por tipo, por unidade organizacional
Conceitos – O controlo de qualidade serve para aferir da consistência das decisões para o mesmo tipo de registo	Dados pessoais – O utilizador não tem acesso a dados pessoais dos pedidos analisados

- Páginas específicas da posição:
  - Página de suporte à análise:
    - Página que permite definir uma seleção de critérios que definem uma lista de pedidos para análise, entre datas, por tipo de pedido
    - A lista dos pedidos resultante da pesquisa, ordenável por tipo de decisão, data, unidade
    - Um resumo do enquadramento legal aplicável, se escolhido um tipo de pedido
    - Passagem de registo em registo na lista apresentando um *'tableau'* com os semáforos que sustentam a decisão, a justificação da análise de mérito e com opção de sinalizar para verificação aprofundada
    - Quadro resumo dos pedidos que, ao longo da verificação, têm um comentário e/ou são sinalizados com indicação de discordância da decisão
    - Função de produção de uma lista com os resultados da análise
    - Inclui indicadores
  - Página de verificação aprofundada
    - Com acesso ao formulário de um pedido específico, do *tableau* de semáforos e da visualização da documentação associada ao selecionar elementos do formulário e
    - Um resumo do enquadramento legal aplicável ao tipo de pedido
    - Campo para inserção de observações relacionadas com o registo e possibilidade de indicar discordância com a decisão proposta
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador

### 1.8.1 Auditoria aos logs

Perfis	Indicadores
– Direção e	– Número de registos em log, por tipo de log
– Inspetor	– Espaço ocupado em storage
Conceitos	Dados pessoais
– Todas as transações são guardadas em log	– O utilizador tem acesso a dados pessoais dos utilizadores dos logs pesquisados, não tem acesso a dados pessoais de pedidos de registo
– A análise dos logs permite identificar potenciais quebras de segurança, acessos e alterações a dados pessoais e obter informação sobre utilização irregular do sistema	
– O log terá tipicamente um <i>timestamp</i> , a ação, o ID do utilizador, o tipo de registo, chave do registo e identificação do registo (p.ex. nº do pedido) e, se for uma alteração, o campo alterado e o valor anterior	
– Os registos de log são automaticamente eliminados terminado o prazo de retenção, parametrizável	
– O registos de log não podem ser apagados, alterados ou adicionados a não ser pelo sistema	

- Páginas específicas da posição:
  - Página de pesquisa de logs:
    - Apresenta uma seleção de pesquisas típicas associadas às situações que tipicamente suscitam consultas a logs, normalmente para um determinado intervalo de tempo:
      - Qual foi a **atividade** de um utilizador,
      - Que **utilizadores** tiveram acesso a um pedido de registo,
      - Que **ações** foram realizadas num pedido de registo,
      - Que **utilizadores** acederam ao sistema
      - Tentativas falhadas de aceder ao sistema
      - Alterações a **perfis**, **prioridades**, **competências**, **experiência** e **unidades orgânicas**
      - **Acessos** aos logs a pesquisas realizadas
    - O resultado da pesquisa é apresentado na página, em lista se paginação e com um quadro de resumo (nº de registos, nº por conceito agregador – a bold acima)
    - Função de produção de uma lista com os resultados da análise
    - Inclui indicadores
- Páginas comuns a outras posições
  - Página de recuperação de senha de autenticação
  - Página de gestão do perfil de utilizador



## 2 Autatismos

### 2.1 Machine learning

O sistema deverá incluir uma componente de machine learning / inteligência artificial para poder suportar algumas atividades com análises que acelerem a avaliação e decisão dos utilizadores a quem são distribuídos pedidos de registo para a realização dessas atividades.

Os seguintes capítulos resumem as atividades onde machine learning ou outro tipo de automatismo é aplicado para facilitar, acelerar e melhorar a qualidade da operação.

### 2.2 Classificação

Após registo de um novo pedido no sistema há que validar que o pedido contém toda a informação necessária e que a informação é suportada pela documentação entregue.

Uma primeira triagem é feita no processo de submissão do pedido, que pressupõe, para ser tratado, que todos os campos obrigatórios estão preenchidos e que todas digitalizações de documentos e documentos digitais estão carregados no sistema. No entanto, esta triagem:

- Não garante que os documentos submetidos são os pedidos (pode ser um PDF do rato Mickey em vez de uma certidão de nascimento),
- Não garante que a informação no formulário é a mesma que a dos documentos que a suportam,
- Não garante que os documentos estão dentro dos respetivos prazos de validade,
- Não identifica em que documento(s) e página(s) está o suporte de cada um dos elementos apresentados no formulário.

Machine learning será utilizado para acumular experiência nos formatos e conteúdos dos documentos recorrentes (certidões, atas, registos, etc.) para identificar e informar o utilizador da atividade de validação formal se:

- Um documento submetido parece ser diferente do que é normal para o tipo de pedido, tipo de documento e estado,
- Na data de submissão do pedido os um ou mais dos documentos anexos aparentam estar fora do respetivo prazo de validade e
- Não for possível identificar alguma informação chave nos documentos onde é esperado encontrá-la

Ainda será feito um registo adicional ao pedido com a identificação dos documentos e páginas onde informação do formulário é sustentada (para além do que é indicado no pedido), utilizado mais tarde em algumas posições para apresentar de forma automática as páginas onde uma determinada informação se encontra sem que seja necessário ao utilizador abrir documentos e procurar).

### 2.3 Distribuição

O sistema irá distribuir de forma automática os pedidos de registo pelos técnicos.

Os técnicos elegíveis são aqueles com competência para a atividade.

A decisão deverá ser baseada num algoritmo que pesa o tipo do pedido, a prioridade do tipo de pedido, o backlog de pedidos, a disponibilidade de técnicos associados a unidades organizacionais associadas ao tipo de pedido em causa (decorrente da carga já atribuída e ao seu nível de alocação) e ao nível de experiência do técnico, em princípio distribuindo de forma a respeitar prioridades, enquanto houver capacidade para as unidades orgânicas especializadas e

em primeira mão para os técnicos mais experientes, garantindo no entanto que todos os técnicos com disponibilidade são utilizados regularmente.

Um pedido é distribuído a um técnico para a realização de uma determinada atividade quando o técnico com alocação disponível não tem nenhum pedido em processamento ou está a processar um pedido. O técnico é informado do pedido no sistema ou, se não estiver, por mensagem. Ao aceitar o pedido é aberta a posição correspondente à atividade. Não existe uma fila de pedidos estaticamente distribuídos a cada utilizador, os pedidos estão numa fila comum e são distribuídos para quem tem ou vai ter proximamente disponibilidade. Um utilizador pode realizar atividades distintas no mesmo dia se tal for o necessário para responder às prioridades e tipo de pedidos em espera para ser processados.

## 2.4 Interfaces com outros sistemas

### 2.4.1 Enterprise Service Bus (ESB) da Justiça

Todas as interfaces com sistemas da Justiça serão desenvolvidas através do ESB da Justiça. Na prática, tal significa que os quer as chamadas a outros sistemas como a resposta a pedidos de outros sistemas serão feitos através de serviços publicados e consumidos pelo ESB e serviços publicados pelo ESB e consumidos por este sistema.

O consumo de serviços é feito por HTTPS e protocolo REST.

Os serviços criados no ESB são construídos pela equipa do IGFEJ e não fazem parte do âmbito deste projeto.

### 2.4.2 Filenet

- a. O armazenamento de documentos na Justiça é feito com recurso à plataforma Filenet. O sistema deverá ser implementado de forma a guardar os documentos digitalizados nesta plataforma.

### 2.4.3 Pagamentos nacionais e internacionais

Estão previstas as seguintes interfaces com módulos de pagamentos disponibilizados pelo IGFEJ, ou por outros sistemas públicos, nomeadamente IGCP:

- a. Criação de Documentos Únicos de Cobrança (DUC), através da aplicação gerida pelo IGCP e outros players públicos;
- b. Interface de geração de referência de pagamento multibanco, caso não se mostre viável o disposto no número anterior. O serviço irá enviar um valor para o módulo de pagamentos e receber de volta a informação de referência. O serviço existe no ESB e é chamado pelo sistema.
- c. Interface de pagamento direto por cartão de débito, de crédito ou outro provedor de pagamentos imediatos (p.e. PayPal). O serviço irá enviar para o módulo de pagamentos um valor e receber de volta a confirmação (ou não) do pagamento com a respetiva identificação. O serviço irá ser criado no ESB e chamado pelo sistema.
- d. Interface de contabilização e reconciliação de pagamentos com o sistema SAP. O serviço irá ser criado no ESB e chamado pelo sistema.

#### 2.4.4 Plataforma Digital da Justiça e outros

- a. Interface simples para prestação de informação sobre o estado de um pedido. Este serviço recebe um código de identificação de pedido e retorna informação sobre o seu estado, histórico de notificações (sem conteúdo) e eventuais notificações pendentes. O serviço irá ser criado no sistema e é chamado pelo ESB.
- b. Interface para prestação de informação sobre pedido. Este serviço recebe um ou mais dados de identificação e, com base nesse(s) dado(s) pesquisa, identifica o/os pedido(s), se existir, e devolve o(s) processo(s) digitalizado(s) correspondentes a esse(s) pedido(s). O serviço tem de identificar a entidade que pede a informação e um número de processo correspondente ao pedido. O serviço irá ser criado no sistema e é chamado pelo ESB.
- c. Interface para prestação de informação estatística com indicadores do processamento de pedidos da registo. O serviço recebe um conjunto de parâmetros (datas, identificador de informação estatística) e retorna um documento com a informação estatística pedida. O serviço irá ser criado no sistema e é chamado pelo ESB.

#### 2.4.5 DGPJ – estatísticas da Justiça

- a. O sistema deverá providenciar periodicamente e de forma automática as estatísticas da registo à DGPJ, de acordo com as respetivas especificações.

### 3 Migração

#### 3.1 Enquadramento

O processamento de pedidos de registo é atualmente suportado por dois sistemas – o SIRCOM e FCPC. O projeto deverá prever a migração da informação de processos e documentos dos sistemas identificados.

#### 3.2 Âmbito da migração

A migração deverá incluir:

- Os processos ativos, que terão de ser convertidos de forma a se adaptar ao novo modelo de processamento, de acordo com a tabela de conversão a detalhar em sede de especificação
- O histórico de pedidos terminados, que não necessitam de conversão de estados
- As conexões aos documentos associados a cada pedido, que já estão na plataforma Filenet da Justiça (e que, portanto, não deverão necessitar de migrar)

## 4 Permissões

### 4.1 Utilizadores externos

#### 4.1.1 Profissionais (mandatários)

A adesão e autenticação de profissionais (advogados e solicitadores) perante o sistema é feita através da utilização dos cartões profissionais emitidos pela Justiça. Apenas profissionais com autorização para exercer em Portugal poderão ter este tipo de acesso.

Antes do primeiro pedido o profissional deverá registar-se e definir o seu contexto profissional. No ato do registo será necessário introduzir o respetivo cartão da Justiça num leitor. Com o registo será criada a respetiva conta, identificação e password.

Perante cada sessão cada utilizador profissional terá de ser autenticar utilizando apenas a identificação e password. Apenas ao submeter um pedido de registo o profissional terá de novo utilizar o seu cartão para autorizar a submissão.

Um profissional, mesmo num contexto de escritório, só vê os seus próprios pedidos, mas pode transferir um pedido para qualquer outro profissional ou associar um colaborador ao pedido.

#### 4.1.2 Profissionais (colaboradores)

A criação de colaboradores em escritórios de advogados cabe ao profissional criador do escritório. Ao criar um novo colaborador este recebe uma identificação e password própria, que poderá alterar.

O colaborador é autenticado com identificação e password e tem visibilidade e acesso aos pedidos, em preparação e/ou submetidos, aos quais lhe for explicitamente dado acesso por um dos profissionais associados ao escritório.

O colaborador não pode submeter pedidos.

#### 4.1.3 Requerentes (pedidos submetidos pelo próprio ou um mandatário não profissional)

O requerente pode aceder mediante um registo no sistema que é automaticamente criado com a submissão online do seu pedido. Até à submissão do pedido a utilização do sistema é livre e não carece de autenticação. Após submissão do pedido o acesso para poder seguir o processo, receber informação e completar informação requer autenticação com as credenciais cedidas aquando da submissão.

Um pedido só pode ser submetido por um mandatário não profissional presencialmente num balcão do registo. Neste caso são criadas duas contas para o pedido, uma para o mandatário e outra para o requerente.

O requerente guarda o direito de remover a associação ao mandatário não profissional, mas só poderá substituir por um profissional. Não é possível associar um mandatário não profissional após submissão do pedido.

Um registo de utilizador individual só pode ser utilizado para um pedido de registo.

O sistema irá incluir funcionalidades para despistar a utilização por mediadores não profissionais ou profissionais não portugueses que indevidamente tentem utilizar a plataforma, através da comparação de informação de contacto e outros elementos, podendo em casos suspeitos emitir

um alerta para que seja pedida a apresentação do requerente a um balcão do registo para verificação dos seus dados.

#### 4.2 Perfis, permissões e utilizadores internos

O sistema está integrado na rede da Justiça e aplica um modelo de SSO com base na sua AD. Assim, o sistema terá de aplicar permissões de acordo com perfis de cada utilizador obtidos na autenticação feita perante a AD e obter informação do utilizador e dos grupos organizacionais a que pertence.

O sistema não tem gestão própria de utilizadores, mas mantém uma cache de utilizadores conhecidos, aos quais associa experiência e alocação. Quando um utilizador novo acede pela primeira vez ao sistema é-lhe automaticamente atribuída a experiência nível 1 a todos os tipos de pedido e, se pertence à CRC ou CRP uma alocação de 100%, para qualquer outra conservatória uma alocação de 20% (1 dia / semana). A cache só guarda o identificador AD do utilizador, não guarda informação pessoal, que é descarregada da AD apenas durante a sessão.

Os perfis determinam as competências do utilizador, as posições a que um utilizador acede e, nas posições, quais as funcionalidades.

O acesso a registos do sistema é determinado por uma combinação do perfil do utilizador com as tarefas que lhe estão atribuídas a cada momento, numa filosofia do tipo 'need to know', de forma a preservar a proteção da privacidade das pessoas cujos pedidos estão em análise.

Os perfis previstos são os seguintes<sup>7</sup>:

- Avaliador de autenticidade
- Assessor (do Membro do Governo)
- Colaborador de mandatário
- Conservador
- Coordenador de atendimento
- Coordenador de atendimento delegado
- Coordenador de validações
- Coordenador de validações delegado
- Direção
- Dirigente operacional
- Gestor de dados mestre
- Gestor de experiência
- Gestor de prioridades e objetivos
- Gestor de perfis e permissões
- Gestor de reclamação hierárquica
- Gestor de tipos de pedido
- Indicadores
- Inspetor Auditor
- Jurista IRN
- Jurista MJ
- Mandatário
- Membro do Governo
- Oficial de registos

---

<sup>7</sup> Em fase de análise poderão ser identificados perfis adicionais.

- Requerente
- Técnico de atendimento
- Técnico de atendimento mediado
- Técnico MJ
- Tutela

#### 4.3 Funcionalidade de gestão de perfis

A aplicação deverá ter uma funcionalidade que permita:

- Ligar perfis a posições,
- Criar novos perfis,
- Alterar perfis;
- Apagar perfis e
- Associar perfis da aplicação a grupos da AD.

#### 4.4 Página de autogestão de utilizadores

Disponível a cada utilizador em praticamente qualquer posição, esta página permite visualizar os dados descarregados da AD do utilizador, alguns indicadores individuais e permite alterar a alocação do utilizador.

Uma alteração à alocação é válida a partir da semana seguinte e é reportada automaticamente ao superior hierárquico definido em AD, se houver, e aos dirigentes operacionais.

#### 4.5 Modelo de permissões para acesso a posições e funcionalidades

##### 4.5.1 Posição

Uma 'Posição' representa o conjunto de páginas e a respetiva estrutura de navegação que permite resolver todas as tarefas associadas a uma determinada atividade, por exemplo 'Atendimento', 'Validação da legitimidade para submissão dos pedidos' ou 'Análise prévia de pedido de registo').

Cada posição só tem a navegação necessária à posição e a estrutura de menus e ordem de opções é aquela que permitir realizar as tarefas associadas o mais rapidamente possível sem erros. Assim, a mesma funcionalidade poderá estar em posições distintas no modelo de navegação de posições distintas.

O modelo de usabilidade baseado em posições é ligeiramente mais complexo de implementar que um modelo em que a navegação é comum a toda a aplicação, mas permite simplificar muito significativamente a interface humana de cada uma das atividades e aumentar a eficiência dos seus utilizadores.

A distribuição de pedidos é uma página especial, acessível em todas as posições dos perfis que processam pedidos de registo.

##### 4.5.2 Posição e perfil

Os perfis de um utilizador dão geralmente acesso a várias posições, mas em cada momento assume-se que está a trabalhar apenas numa.

Ao entrar no sistema o utilizador é colocado na última posição utilizada, exceto em postos de trabalho dedicados a uma posição (por exemplo no atendimento), em que a posição inicial é a

correspondente ao perfil definido para a estação de trabalho, desde que o utilizador inclua o perfil correspondente.

O utilizador pode a qualquer momento mudar de posição e obter as opções e navegação ideais para a nova atividade escolhida.

#### 4.5.3 Funcionalidades

Cada posição tem as funcionalidades necessárias à realização de todas as suas tarefas.

#### 4.6 Modelo de permissões para acesso a pedidos e dados pessoais

O acesso ao detalhe de pedidos é permitido ao utilizador que processa esse pedido, de acordo com as especificidades de cada atividade. Não existem permissões genéricas de acesso a pedidos, com exceções na produção de alguns mapas.

O acesso aos dados pessoais de um pedido depende da atividade e, de forma geral, só é concedido se for necessário para o processamento do pedido nessa atividade – se o nome e outros elementos do requerente e do mandatário não forem, em si próprios, relevantes para o processamento não serão acessíveis.

#### 4.7 Modelo de permissões para manutenção e operação do sistema

A manutenção e suporte à operação do sistema é feita através de posições específicas, associadas a perfis próprios.

Na medida em que a manutenção requer acessos diretos à base de dados, esses acessos não podem permitir acesso a dados pessoais e devem evitar acesso a dados e documentação de pedidos de registo. Todos os acessos diretos devem ser automaticamente guardados em log.

#### 4.8 Modelo de permissões para gestão do catálogo de serviços

Identificação e mapeamento de todos os serviços prestados pelo IRN, tendo em conta as suas características, conteúdo e estrutura.

O acesso à edição do catálogo de serviços depende da atividade e, de forma geral, só é concedido se for necessário.



## 5 Projeto

### 5.1 Requisitos de Implementação

Este capítulo apresenta os requisitos de implementação que regulam a forma como os serviços contratados terão de ser realizados.

#### 5.1.1 Visão geral

Tendo em conta o cumprimento dos objetivos no quadro de um calendário bem estabelecido e com o menor impacto possível nas operações normais, o projeto terá de seguir uma abordagem faseada apresentando resultados no final de cada fase.

O projeto terá de ser realizado de acordo com o encadeamento de fases e etapas:

- a. Fase de conceção e implementação compreende as etapas:
  - i. Preparação;
  - ii. Desenho;
  - iii. Construção;
  - iv. Testes;
  - v. Migração;
- b. Fase de transição
  - vi. Instalação
  - vii. Arranque
  - viii. Apoio ao arranque
- c. Fase de exploração
  - ix. Apoio pós-arranque
  - x. Garantia e manutenção

Estas fases e etapas, a seguir detalhadas, constituem blocos de trabalho obrigatórios do projeto.

### 5.2 Requisitos da fase de conceção e implementação

A fase de conceção e implementação tem por objetivo definir e executar as medidas necessárias à implementação do sistema.

Esta fase corresponde ao período que decorre desde a data de arranque do projeto até à aceitação provisória do sistema.

A data de Arranque do Projeto será acordada entre a Entidade Adjudicante e o Adjudicatário em Contrato.

Para efeitos de determinação da duração, esta fase só se considera concluída após aprovação dos seguintes produtos/momentos descritos neste subcapítulo:

- a. Documento “Plano de projeto”
- b. Documentos “Plano de projeto detalhado”, para as etapas da fase;
- c. Documentos de “Relatórios de Progresso do projeto”;
- d. Documento “Especificação Detalhada”;
- e. Documento “Manual de utilização do sistema”;
- f. Documento “Plano de testes”;
- g. Documento “Plano de formação”;
- h. Documento “Plano de rollout”;
- i. Documento “FAQ de suporte”;

- j. Testes de Aceitação Provisória;
- k. Documento “Relatório dos testes de aceitação”;
- l. Aceitação Provisória.

#### 5.2.1 Etapa de preparação

O Adjudicatário terá de, durante esta etapa, estabelecer as várias ferramentas de gestão de projeto, como por exemplo a calendarização detalhada das atividades, a definição de papéis e responsabilidades, que irão reger as atividades subsequentes.

Esta etapa inicia-se com o Arranque do Projeto e termina com a validação da metodologia e ferramentas propostas para a gestão de projeto e aceitação do plano de projeto.

O Adjudicatário terá de apresentar o plano de projeto, para aprovação pela Entidade Adjudicante, 5 dias úteis após o Arranque do Projeto.

O plano de projeto terá de especificar, no mínimo, detalhadamente as atividades e marcos (*milestones*) de projeto, como sejam os testes às componentes de software ou documentação, bem como a realização das ações de formação.

Para todas as fases, o Adjudicatário terá de estimar e comunicar as necessidades específicas de colaboração da Entidade Adjudicante, nomeadamente com uma estimativa das reuniões ou outros eventos a realizar.

#### 5.2.2 Etapa de desenho

O Adjudicatário terá de, durante esta etapa, proceder à caracterização e documentação de todos os requisitos, culminando numa Especificação Detalhada correspondente ao desenho integral do sistema.

Esta etapa tem início em simultâneo com o Arranque do Projeto e termina com a aprovação pela Entidade Adjudicante da Especificação Detalhada, permitindo o avanço para a etapa de parametrização.

Após uma atividade inicial para levantamento, análise e revisão de todos os requisitos para o sistema, o Adjudicatário terá de elaborar uma Especificação Detalhada do sistema que submete à validação e aprovação pela Entidade Adjudicante.

A Especificação Detalhada referida no ponto anterior terá de contemplar, nomeadamente:

- a. Capacidades funcionais e organizativas e o seu mapeamento com os requisitos identificados;
- b. Elementos de integração tecnológica com os SI/TI tal como determinado pelos requisitos de Integração;
- c. Necessidades ao nível de infraestrutura ao nível da rede de comunicações e demais componentes a disponibilizar pela Entidade Adjudicante;
- d. Relatório de usabilidade para as funcionalidades mais frequentes, que demonstre como foi otimizada a rapidez por transação de cada uma das funcionalidades.

O Adjudicatário tem flexibilidade para definir a sua própria metodologia de desenho e construção do sistema, sem prejuízo do alinhamento com as atividades descritas, com as melhores práticas do mercado e com condições para se adaptar às práticas e realidade da Entidade Adjudicante.

#### 5.2.3 Etapa de construção

O Adjudicatário terá de, durante esta etapa, proceder à construção do sistema considerando a Especificação Detalhada.

Esta etapa terá de iniciar-se após a etapa de desenho e precede a etapa de testes.

No decorrer desta etapa o Adjudicatário terá de elaborar toda a documentação relativa ao sistema, incluindo o manual de utilização do sistema, o plano de testes, o plano de formação, o plano de *rollout* e as FAQ de suporte.

O plano de testes, para aprovação pela Entidade Adjudicante, terá de contemplar todos os casos de teste, nomeadamente:

- a. Testes de sistema;
- b. Testes de aceitação.

O plano de formação, para aprovação pela Entidade Adjudicante, terá de incluir a identificação dos formadores, incluindo o nome, qualificações, experiência e envolvimento no projeto.

O plano de *rollout*, para aprovação pela Entidade Adjudicante, terá de considerar as diferentes localizações para instalação do sistema.

A FAQ de suporte, para aprovação pela Entidade Adjudicante, terá de constituir um guião que permita o correto despiste, encaminhamento e resolução dos pedidos de suporte.

#### 5.2.4 Etapa de testes

O Adjudicatário terá de, durante esta etapa, executar e acompanhar a realização dos testes de aceitação que irão comprovar o correto desenvolvimento do sistema.

Esta etapa inicia-se após a etapa de Implementação e termina com a Aceitação Provisória do sistema.

A aprovação pela Entidade Adjudicante do plano de testes é condição prévia para o início dos testes.

Para efeitos de cumprimento desta etapa, o Adjudicatário em colaboração com a Entidade Adjudicante terá de:

- a. Instalar e configurar o sistema em ambiente de testes;
- b. Preparar o ambiente de testes, nomeadamente no que diz respeito à produção de dados de teste, que devem simular o ambiente de produção;
- c. Executar os testes de aceitação.

O Adjudicatário terá de manter um registo detalhado do progresso dos testes, incluindo as não conformidades detetadas, a sua análise, data prevista de resolução, e eventuais datas da realização de novos testes.

Os testes terão de demonstrar o correto funcionamento do sistema, considerando as suas componentes, a articulação entre elas e a integração com sistemas externos.

#### 5.2.5 Etapa de migração

O Adjudicatário terá de, durante esta etapa, executar e acompanhar a realização das atividades necessárias à migração dos dados de sistemas em utilização para o novo sistema.

O adjudicatário deverá apresentar a metodologia que melhor se adapte à tecnologia e arquitetura do sistema proposto.

### 5.2.6 Requisitos da fase de transição

O Adjudicatário terá de, durante esta etapa, proceder à total instalação e operacionalização técnica do sistema, contemplando as necessárias ações de formação, culminando com a Aceitação Definitiva.

Esta fase tem início após a Aceitação Provisória e termina com a Aceitação Definitiva.

Para efeitos de determinação da duração, esta fase só se considera concluída após aprovação dos seguintes produtos/momentos descritos neste subcapítulo:

- a. Documento “Plano de projeto detalhado para a fase de transição”;
- b. Documentos “Manuais de formação”, tendo em conta os vários perfis;
- c. Execução do plano de formação;
- d. Ativação do sistema;

### 5.2.7 Etapa de instalação

O sistema pode ser construído e entregue de acordo com uma metodologia Agile em múltiplos sprints. Caberá ao Adjudicante decidir se deseja ou não colocar sprints iniciais em produção antes de ser completada toda a solução.

O Adjudicatário tem de, durante esta etapa ou etapas, proceder à passagem a produção do sistema minimizando os impactos na normal operação da Entidade Adjudicante e instalar as componentes locais em cada uma das localizações previstas.

Esta etapa tem início com a Aceitação Provisória e termina com a Aceitação Definitiva, e precede a fase de exploração.

Para efeitos de cumprimento desta etapa, o Adjudicatário em colaboração com a Entidade Adjudicante e em conformidade com o plano de *rollout* tem de:

- a. Realizar as ações de formação previstas para a correta operação, administração, manutenção e utilização do sistema;
- b. Carregar os dados mestre necessários ao correto funcionamento do sistema;
- c. Finalizar a migração de dados dos sistemas em uso;
- d. Assegurar a instalação e configuração do sistema;
- e. Assegurar os testes de aceitação definitiva se houver instalação de novas componentes, tendo por base o plano de testes a fornecer pelo Adjudicatário e aprovado pela Entidade Adjudicante.

O Adjudicatário tem de assegurar as ações de formação nas instalações da Entidade Adjudicante que garantirá os seguintes meios:

- a. Sala de formação equipada com computadores adequados;
- b. Comunicações de dados para o sistema;
- c. Meios audiovisuais de apoio à formação.

As ações de formação a ministrar pelo Adjudicatário, serão dirigidas ao conjunto de utilizadores a designar pela Entidade Adjudicante, sendo que será necessário assegurar Módulos e conteúdos de formação tendo em conta os perfis de formandos: i) Oficiais de registos e conservadores, ii) Administrativos, iii) Gestão e iv) Técnicos IT.

O Adjudicatário deverá preparar material formativo a colocar no site externo com instruções de como utilizar as páginas envolvidas aos utilizadores externos.

### 5.2.8 Etapa de arranque

O Adjudicante irá colocar o sistema em operação após aceitação provisória e de acordo com recomendações a apresentar pelo Adjudicatário. A decisão de desligar o sistema existente cabe ao Adjudicante, mas se o sistema legacy continuar em paralelo não haverá mais migrações a não ser que o novo sistema por falhas no seu funcionamento tiver de ser desligado após o arranque.

Caso o sistema tenha de ser desligado após o arranque o projeto volta à etapa de instalação.

### 5.2.9 Etapa de apoio ao arranque

O Adjudicatário tem de, durante esta fase, proceder à prestação de suporte e apoio técnico ao sistema e à Entidade Adjudicante nos termos detalhados.

O apoio reforçado imediatamente após arranque estende-se por 4 semanas e requer pelo menos um técnico presente nas instalações do Adjudicante.

## 5.3 Fase de exploração

### 5.3.1 Etapa de apoio pós-arranque

O Adjudicatário tem de, após a etapa de apoio ao arranque, prever apoio técnico de manutenção de rápida disponibilidade, sem custos adicionais, de modo a garantir a continuada operacionalidade do sistema. Não é necessária presença permanente no Adjudicatário, apenas em situações de falhas de prioridade média e alta.

A etapa de apoio pós-arranque tem início com o fim da etapa de apoio ao arranque e prolonga-se durante 3 meses.

Para efeitos de cumprimento desta etapa, o Adjudicatário tem de:

- a. Prestar apoio técnico para análise de incidentes que possam ocorrer durante a operação do sistema;
- b. Resolver qualquer tipo de problema técnico abrangido pela Garantia que ocorra com o sistema, em conformidade com os níveis de serviço;

Eventuais acessos remotos pelo Adjudicatário para suporte remoto ao sistema poderão ser realizados através de VPN a partir de uma estação de trabalho da Entidade Adjudicante.

Após 3 meses de operação em que o último mês tem zero incidentes de prioridade alta e não mais de 2 de prioridade média será lavrado o auto de aceitação definitiva.

Após a Aceitação Definitiva, o sistema será oficialmente declarado em produção.

### 5.3.2 Etapa de garantia e manutenção

A etapa de garantia tem início com o fim da etapa de Arranque termina com o término do contrato.

Após a etapa de apoio pós-arranque o adjudicatário assegura uma manutenção corretiva da aplicação, de acordo com os montantes previstos na sua proposta.

Ao abrigo da Garantia, o Adjudicatário garante todas as ações tendentes a manter em boas condições de funcionamento os componentes (software e documentos) da sua responsabilidade no âmbito do Contrato, recebendo a remuneração devida para o efeito.

As ações referidas no requisito anterior serão realizadas sem qualquer encargo adicional para a Entidade Adjudicante, exceto se os defeitos ou anomalias resultarem notoriamente de má utilização, de utilização abusiva, de negligência ou de caso fortuito não imputáveis ao Adjudicatário, bem como aqueles que resultem de força maior.

A manutenção corretiva é incluída contabilização do montante a pagar pela plataforma (ou seja excluindo bolsa de horas) sendo contudo feita uma contabilização do consumo de horas, de acordo com os rates fixados na proposta do adjudicatário, para efeitos de controlo de esforço.

Pode, porém, ser afeta a manutenção evolutiva montante contratado respeitante à manutenção corretiva, sendo, contudo, sempre devido o respetivo montante.

## 5.4 Requisitos Gerais

### 5.4.1 Gestão e organização do projeto

Por forma a melhor atingir os objetivos do projeto em termos de qualidade, preço e tempo de execução, durante as fases de Conceção e Parametrização e de Transição, o Adjudicatário tem de empregar uma abordagem e metodologia à gestão de projetos adequada.

Tem de ser empregue uma abordagem e metodologia à gestão de projetos que permita atingir os objetivos da Entidade Adjudicante em termos de qualidade, preço e tempo de execução do projeto. Em particular, a metodologia de gestão de projetos a empregar tem de estar suportada nas melhores práticas do mercado, endereçando temas como planeamento, controlo de progresso, *reporting*, gestão de recursos, gestão de risco, controlo da qualidade e gestão de âmbito.

Em complemento à abordagem e metodologia atrás referidas, o Adjudicatário tem de desenvolver atividades de gestão da mudança tendentes a antecipar dificuldades que o projeto possa enfrentar, a assegurar a articulação entre todos os elementos envolvidos no projeto, a divulgar os resultados do projeto e a preparar a organização para o sistema.

É da responsabilidade do Adjudicatário a proposta de um modelo de governo de projeto para controlar e acompanhar a execução do projeto em contínuo. Esta proposta será validada pela Entidade Adjudicante.

Durante as fases de Conceção e Parametrização e de Transição, tem de estar sempre nomeado por parte do Adjudicatário:

- a. Um diretor de projeto responsável pelo controlo de qualidade da prestação de serviço e pelo diálogo a alto nível com a Entidade Adjudicante; e
- b. Um chefe de projeto encarregue da implementação global do sistema, assegurando a coordenação de todas as atividades, assim como a interlocução com a equipa de trabalho e com eventuais outros parceiros envolvidos no projeto.

Durante as fases de Conceção e Parametrização e de Transição, têm de ser realizadas reuniões de acompanhamento do projeto, com uma periodicidade não superior a 15 dias, sendo suportadas por um Relatório de Progresso a elaborar pelo Adjudicatário.

As reuniões previstas no número anterior têm de ser convocadas, por escrito, pelo Adjudicatário, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis, o qual tem de elaborar a agenda prévia para cada reunião.

Durante a primeira semana de cada fase, o Adjudicatário tem de apresentar um plano detalhado dessa fase e um macro plano das restantes atividades. Os planeamentos apresentados serão sujeitos a aprovação pela Entidade Adjudicante.

Para além das etapas do projeto, o plano detalhado de projeto tem de endereçar, no mínimo, as seguintes atividades indicando a data de início, duração, data de fim e pontos de intervenção ou de suporte por outras entidades para além da equipa do Adjudicatário:

- a. Especificação Detalhada do sistema;
- b. Parametrização;
- c. Instalação em cada local;
- d. Testes de Aceitação;
- e. Formação;
- f. Elaboração da documentação;
- g. Arranque em produção.

O detalhe do plano de projeto para cada etapa tem de endereçar os momentos de entrega de produtos e documentação e os momentos de aceitação, sendo que estes têm de ser entregues para aprovação da Entidade Adjudicante até 10 dias úteis antes do início da etapa seguinte.

No final da execução do Contrato, o Adjudicatário tem ainda de elaborar um Relatório Final, discriminando os principais acontecimentos e atividades ocorridos em cada fase de execução do Contrato.

#### 5.4.2 Testes e aceitação

Requisito introdutório: A aceitação dos entregáveis concluídos do projeto tem de obedecer a um processo formal envolvendo o Adjudicatário e a Entidade Adjudicante. No caso do software, esta aceitação envolverá a realização de testes.

O Adjudicatário tem de contemplar, planear e realizar diversos tipos de testes. No mínimo têm de ser realizados os seguintes tipos de testes:

- a. Testes de componentes: testes sob inteira responsabilidade do Adjudicatário durante os quais as suas equipas verificam a qualidade dos componentes que irão constituir o sistema, individualmente e entre si. A Entidade Adjudicante não participa nestes testes;
- b. Testes de sistema: testes ao sistema e integrações com sistemas externos, visando aferir a qualidade e cumprimento de todos os requisitos pelo sistema. Estes testes estão naturalmente limitados às funcionalidades e capacidades não dependentes da operacionalização do sistema. A Entidade Adjudicante participa nestes testes;
- c. Testes de aceitação: testes que visam aferir a qualidade e cumprimento de todos os requisitos do sistema, de acordo com a especificação funcional detalhada. A Entidade Adjudicante participa nestes testes.

Nos casos em que a Entidade Adjudicante participa nos testes, esta validará os procedimentos de teste e seus resultados. No caso dos Testes de sistema poderá fazê-lo por amostragem com a indicação prévia dos testes que pretende acompanhar a respetiva execução. Os Testes de aceitação serão integralmente realizados com a presença de elementos da Entidade Adjudicante ou de pessoas por esta nomeados.

O Adjudicatário é responsável pela preparação (incluindo a geração de casos e dados de teste) e execução dos testes. Os scripts de teste têm de ser previamente conhecidos e aprovados pela Entidade Adjudicante.

Durante os testes, o Adjudicatário tem de manter um registo detalhado do progresso dos testes, assim como das não conformidades detetadas, a sua análise e data prevista de resolução.

O Adjudicatário é responsável pela realização de um documento sumário, por cada atividade de teste, em que detalha os resultados obtidos, incluindo não conformidades resolvidas e por resolver. A Entidade Adjudicante poderá aceitar continuar os testes para a fase seguinte mesmo com não conformidades por resolver.

No final, terá de ser fornecida uma lista de todos os defeitos conhecidos do sistema que possam ter impacto na respetiva implementação. Cada defeito terá de ser resumido como um item, com a respetiva gravidade, proposta de resolução e respetiva data prevista de resolução (podendo ser na forma de um plano de *releases*, em que se identifique o seu conteúdo).

A Aceitação será realizada em vários momentos:

- a. Aceitação Provisória: no final da etapa de testes, logo que se verifique cumulativamente (i) a aceitação dos resultados dos Testes de Aceitação e (ii) que estejam reunidas as condições para se iniciar a formação e a instalação do sistema;
- b. Aceitação Definitiva: logo que se verifique cumulativamente: (i) a conclusão da plena operacionalização do sistema, (ii) a conclusão das ações de formação a cargo do Adjudicatário, (iii) o funcionamento regular do sistema durante 3 meses, em condições normais de exploração, de modo a permitir alcançar os objetivos e a plena execução das especificações acordadas, (iv) o Adjudicatário demonstre a resolução de todas as não conformidades detetadas durante a Fase de Transição e (v) não se registem incidentes de prioridade alta e no máximo 2 de prioridade média no último mês.

A Aceitação Provisória poderá ser ainda efetuada caso existam funcionalidades incompletas ou correções pendentes, que não impeçam o arranque pleno do sistema, desde que o Adjudicatário apresente um plano de correção específico, com uma duração não superior a 1 mês, sujeito à aprovação pela Entidade Adjudicante.

A Aceitação Provisória será comunicada por escrito ao Adjudicatário, no prazo de 8 dias úteis, após a conclusão favorável dos respetivos testes.

Após a Aceitação Definitiva, a Entidade Adjudicante lavrará um auto de Aceitação Definitiva dos serviços prestados, onde ficará registada a data de aceitação dos mesmos.

O auto de Aceitação Definitiva será enviado ao Adjudicatário no prazo de 8 dias úteis a contar da data da aceitação.

Deve ser considerado um tempo máximo de 5 dias úteis para a validação e aprovação pela Entidade Adjudicante dos documentos entregues. Este tempo poderá ser prolongado até um máximo de 10 dias úteis por solicitação justificada por parte da Entidade Adjudicante.

#### 5.4.3 Documentação

Requisito introdutório: Terá de ser fornecida documentação completa sobre todos os componentes do sistema, incluindo descrição detalhada de cada componente.

Terão de ser elaborados e fornecidos os manuais relevantes do sistema, que permitam à Entidade Adjudicante, de forma autónoma, realizar a exploração do sistema. Nestes manuais têm de incluir-se, pelo menos, os seguintes:

- a. Manual de utilização do sistema;



b. Manuais de formação.

Toda a documentação tem de ser fornecida em formato eletrónico normalizado, editável e pesquisável (com a exceção de catálogos de produtos de hardware ou software, que pode ser fornecida em formato eletrónico não editável, mas pesquisável).

A Entidade Adjudicante deterá plenos direitos de utilização de toda a documentação, de natureza funcional ou técnica, entregue no âmbito do projeto, podendo esta proceder à sua livre reprodução e distribuição.

A documentação tem de ser preferencialmente escrita em português, mas considera-se aceitável a entrega de manuais técnicos em Inglês nos casos de componentes que sejam referentes a produtos incorporados no sistema fornecida, com exceção do software que seja considerado central no contexto do sistema, sendo que neste caso tem de existir sempre uma versão em português.

#### 5.4.4 Relacionamento e Reporting

O Adjudicatário tem de criar e manter, no contexto da gestão da prestação do serviço, as funções necessárias à operacionalização do modelo de relacionamento com a Entidade Adjudicante, nomeadamente as seguintes:

- a. Gestor da Relação – Função que representa o Adjudicatário ao mais alto nível. Deverá ser desempenhada pelo responsável máximo no Adjudicatário pela prestação do serviço que reunirá semestralmente ou sempre que necessário com a gestão da Entidade Adjudicante (Reunião de Direção) para análise da evolução e melhoria da execução do Contrato e para a resolução de eventuais impasses aos níveis abaixo. Esta reunião contará também com a presença do Responsável Comercial do Adjudicatário.
- b. Gestor do serviço – Função do Adjudicatário responsável, no âmbito do Contrato, pela monitorização de Níveis de Serviço e parâmetros de consumo e pelo cálculo de remuneração. Reunirá mensalmente (Reunião de Acompanhamento) ou sempre que necessário com o Gestor do Contrato da Entidade Adjudicante para análise e validação dos relatórios de serviço, estabelecimento do valor a faturar pelo Adjudicatário e análise de riscos.

O Adjudicatário deve lavrar atas de todas as reuniões realizadas no âmbito do relacionamento descrito nesta secção, a assinar por todos os intervenientes na reunião, da qual conste um sumário dos assuntos tratados.

As reuniões extraordinárias previstas nos requisitos anteriores nesta secção serão convocadas, por escrito, pela Entidade Adjudicante ou pelo Adjudicatário, com uma antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, com indicação da respetiva ordem de trabalhos.

O Adjudicatário deve preparar e apresentar semestralmente ao nível da reunião de Direção um relatório que deverá incluir, entre outros elementos necessários para suportar os objetivos da reunião:

- a. Ponto de situação sobre a prestação do serviço;
- b. Apresentação de lista de melhorias / evoluções propostas por qualquer das partes visando o incremento da qualidade e da eficiência do serviço;
- c. Pontos para decisão.

Cabe à Entidade Adjudicante a preparação do relatório que apresenta a aplicação de Pontos Negativos, referente ao mês N-1, face à análise de eventuais violações dos Níveis de Serviço.

#### 5.4.5 Gestão de Incidentes e de Pedidos de Serviço

O Adjudicatário tem de operacionalizar e disponibilizar um serviço que permita tratar as solicitações (anomalias ou incidentes e pedidos de serviço) da Entidade Adjudicante relativamente ao sistema. Este serviço deverá abranger todo o ciclo de vida das solicitações e inclui os canais de comunicação para a Entidade Adjudicante as comunicar ao Adjudicatário.

As anomalias ou incidentes alvo de reporte podem referir-se a funcionalidades do sistema ou outras que afetem a boa utilização do sistema e que careçam de envolvimento do Adjudicatário para a sua resolução ou diagnóstico. Podem ainda ser de diferentes naturezas, desde eficácia, disponibilidade, desempenho ou segurança.

Os desenvolvimentos deverão estar alinhados com as boas práticas de cibersegurança (security by design), estando incluído no presente contrato a realização de todas as correções de vulnerabilidades identificadas em testes de intrusão, mediante a apresentação de uma estimativa por parte do fornecedor e respetiva aprovação do IRN I.P.

O processo de gestão de incidentes e de pedidos de serviço tem de permitir a atribuição de um nível de prioridade tal como definido na tabela a seguir e que será utilizado, entre outros, para determinar os Níveis de Serviço aplicáveis.

Prioridade	Descrição
Alta	Incidente que provoque impossibilidade generalizada de efetuar operações utilizadas diretamente pelos serviços e com impacto direto na sua atividade principal.
Média	Incidente que provoque impossibilidade generalizada de efetuar operações que não têm impacto direto na sua atividade principal (por exemplo relatórios). Incidente que provoque impossibilidade pontual (apenas numa entidade).
Baixa	Incidente que provoque impossibilidade pontual de efetuar operações que não têm impacto direto na atividade principal. Pedidos de alteração de parametrização do sistema.

Tabela 1 – Prioridade de incidentes e pedidos de serviço

As solicitações terão de ser respondidas e resolvidas em conformidade com os Níveis de Serviço correspondentes à sua prioridade:

- Prioridade Elevada: 30 minutos, para 90% dos casos
- Prioridade Média: 4 horas, para 90% dos casos
- Prioridade Baixa: 1 dia, para 75% dos casos

Para efeito do cálculo de Níveis de Serviço, o Tempo de Resposta a uma solicitação será contado a partir da data/hora de envio da sua notificação ao Adjudicatário pela Entidade Adjudicante, com a evidência de que um técnico de perfil adequado se encontra alocado à análise da solicitação.

Para efeito do cálculo de Níveis de Serviço, o Tempo de Resolução a uma solicitação será contado a partir da data/hora de envio da notificação da solicitação ao Adjudicatário pela Entidade Adjudicante.

Os pedidos de serviços que não obtenham uma classificação de prioridade terão de ser sujeitos a apreciação pelo Adjudicante que, se assim entender, formulará um pedido de proposta de serviços separada.

## 6 Lista de requisitos formalizados

### 6.1 Requisitos gerais

- R.GEN 1.** Os tipos de registo incluídos no âmbito deste projeto são todos os existentes na lei da registo em vigor e respetiva regulamentação.
- R.GEN 2.** O processamento de pedidos de registo irá ter, no máximo, 80% do número de passos do processamento atual (2023).
- R.GEN 3.** O tempo médio de introdução de informação no Sistema por recursos do IRN, para pedidos submetidos online, será reduzido a, no máximo, 20% do tempo despendido atualmente.
- R.GEN 4.** O tempo médio de introdução de informação no Sistema por recursos do IRN, para pedidos submetidos presencialmente em papel, será reduzido a, no máximo, 80% do tempo despendido atualmente.
- R.GEN 5.** O esforço, em minutos, médio de processamento de cada pedido será reduzido a, no máximo, 70% do esforço atual.
- R.GEN 6.** Após submissão online do pedido de registo ou após a digitalização inicial do pedido de registo em papel submetido presencialmente ou por correio, todo o processamento é feito com base na informação desmaterializada, exceto onde tratamento de papel é expressamente indicado nas peças deste procedimento.
- R.GEN 7.** O Sistema permitirá definir, alterar, desativar e apagar tipos de registo, que geralmente corresponderão a alíneas da lei da registo e/ou do respetivo regulamento.
- R.GEN 8.** O Sistema permitirá definir que atividades compõem cada tipo de registo e as dependências entre atividades.
- R.GEN 9.** O Sistema permitirá definir que dados compõem cada tipo de registo e formulários eficientes para o respetivo registo, operações recorrentes sobre dados registados, edição de dados e eliminação de dados.
- R.GEN 10.** O Sistema será construído incorporando o conceito de Posição e irá ser implementado com interfaces humanas otimizadas para cada Posição.
- R.GEN 11.** O Sistema incluirá em cada Posição indicadores relevantes a essa Posição.
- R.GEN 12.** O Sistema tomará em consideração a competência, experiência, alocação e disponibilidade do utilizador e a prioridade calculada do pedido, na seleção do próximo pedido a tratar e na atribuição de atividades a utilizadores.
- R.GEN 13.** Os cartões de identificação com certificado poderão ser o cartão da Justiça atribuído a advogados e solicitadores ou o cartão de cidadão associado a perfil SCAP autorizado.
- R.GEN 14.** O Sistema será desenvolvido de forma a cumprir as determinações do Regulamento Geral de Proteção de Dados [pessoais], implementando o conceito de 'Privacidade por Omissão' e as proteções definidas no nº 2.10 do Caderno Técnico.

### 6.2 Requisitos funcionais

- R.FUN 1.** O Sistema inclui funcionalidade de autenticação (*login*) que permite autenticação de utilizadores externos com cartão com certificado ou autenticação com identidade e password, dependendo do tipo de utilizador.
- R.FUN 2.** O Sistema inclui uma página para o registo de novo utilizador externo, que poderá ser um interessado a título individual, um mandatário não profissional, um profissional, um Membro do Governo ou um seu Adjunto. O profissional terá de se autenticar com o respetivo cartão com certificado.
- R.FUN 3.** O Sistema inclui funcionalidade para recuperação de password, com caso de um utilizador externo a esquecer.

- R.FUN 4.** O Sistema inclui uma ou mais páginas para a gestão do perfil de um utilizador interno<sup>8</sup> ou externo autenticado, que são diferentes.
- R.FUN 5.** O Sistema inclui um conjunto de páginas internet, a alojar na Plataforma Digital da Justiça ou outro enquadramento a indicar pelo IRN, que suportam as atividades de criação, submissão e seguimento de múltiplos pedidos de registo por mandatários profissionais, bem como o registo do escritório respetivo e a gestão de utilizadores associados.
- R.FUN 6.** O formulário de submissão de pedido de registo incluirá a morada do requerente no formato compatível com a BDIC.
- R.FUN 7.** O mandatário autentica-se utilizando um cartão com certificado ou certificado profissional.
- R.FUN 8.** Qualquer utilizador pode preparar e gravar dados e documentos de pedidos.
- R.FUN 9.** Os pedidos de profissionais só podem ser submetidos por advogado ou solicitador e são assinados com o respetivo certificado.
- R.FUN 10.** O Sistema inclui um conjunto de páginas internet, a alojar na Plataforma Digital da Justiça ou outro enquadramento a indicar pelo IRN, que suportam as atividades de criação, submissão e seguimento de um pedido de registo pelo próprio interessado ou por um mandatário não profissional<sup>9</sup>.
- R.FUN 11.** Ao interessado de um pedido submetido presencialmente em papel ou submetido por um profissional será automaticamente dado acesso à respetiva página online.
- R.FUN 12.** O interessado de um pedido ou o seu mandatário não profissional autentica-se com identificação e password.
- R.FUN 13.** Os documentos submetidos online podem ser assinados digitalmente por um advogado para aferir a sua autenticidade, solicitador ou notário Português, bem como por outras pessoas legalmente habilitadas a conferir, podendo aqueles que não o sejam ser solicitada a sua assinatura/confirmação por estes.
- R.FUN 14.** O Sistema inclui uma Posição de Atendimento que permite criar um pedido de registo a um interessado em nome próprio ou ao seu mandatário não profissional, visualizar o estado de um pedido e submeter nova informação e/ou documentos para um pedido existente.
- R.FUN 15.** O Sistema inclui uma Posição de Coordenador de Atendimento, que permite definir e seguir a atividade nos balcões do serviço. Esta Posição inclui as funcionalidades da Posição de Atendimento.
- R.FUN 16.** O Sistema inclui uma página tipo quiosque passível de ser colocada num écran touch e que permitirá aos utentes de um serviço de atendimento registar a sua satisfação (ou não) com o serviço que lhes é prestado.
- R.FUN 17.** O Sistema inclui uma página de Distribuição de Pedidos que, em função do Utilizador, lista o próximo Pedido a ser tratado mais, se os houver, um ou mais Pedidos cujo tratamento foi iniciado pelo Utilizador mas ainda não foi terminado e ainda uma lista dos Pedidos recentemente tratados com indicação da Atividade realizada. A seleção de um Pedido a tratar ou em tratamento abre a respetiva página de tratamento e Posição. A seleção de um Pedido tratado mostra uma página resumo do Pedido com possibilidade de reabrir o Pedido se este ainda estiver disponível para a atividade, de acordo com as regras definidas para o Tipo de Pedido.

---

<sup>8</sup> Um utilizador interno é um utilizador autenticado através do LDAP da Rede de Comunicações da Justiça, gerida pelo IGFEJ.

<sup>9</sup> Por 'profissional' entende-se um advogado ou solicitador registado em Ordem em Portugal. Advogados e solicitadores de outros países sem registo em Portugal não são reconhecidos como profissionais no contexto deste Sistema.

- R.FUN 18.** O Sistema inclui uma Posição de Análise Prévia, otimizada para a respetiva atividade de forma a minimizar o tempo necessário à validação de que o Pedido inclui todos os dados e documentação definidos para o Tipo de Pedido e que os dados registados correspondem aos dados presentes na documentação submetida.
- R.FUN 19.** O Sistema inclui uma Posição de Autenticação de Documentos, otimizada para a respetiva atividade de forma a minimizar o tempo necessário à validação de que os documentos submetidos com o Pedido são aqueles que foram submetidos em formato digital, suportar a análise, com base em machine learning e na comparação com documentos equivalentes de pedidos anteriores, da probabilidade de serem autênticos na forma e conteúdo e permitir o registo da avaliação de autenticidade do Utilizador.
- R.FUN 20.** O Sistema inclui uma Posição de Validação, otimizada para a respetiva atividade de forma a minimizar o tempo necessário à validação de que um ou mais documentos incluídos com o Pedido são autênticos e/ou contêm informação autêntica.
- R.FUN 21.** O Sistema inclui uma Posição de Controlo das Consultas externas, que permite definir as regras e momentos para o envio de consultas, por Tipo de Pedido.
- R.FUN 22.** O Sistema inclui uma Posição de Validação Formal, otimizada para a respetiva atividade de forma a minimizar o tempo necessário à validação de que a informação incluída com o Pedido sustenta ou não sustenta a aprovação do Pedido.
- R.FUN 23.** O Sistema inclui uma Posição de Consulta de Pedido, otimizada para encontrar e visualizar Pedidos, ativos ou terminados.
- R.FUN 24.** O Sistema inclui uma Posição de Coordenação das Atividades de Processamento Interno, otimizada para permitir conhecer em tempo real a situação global da capacidade de processamento de Pedidos, dos volumes de submissão de novos Pedidos, de previsão de submissão de novos Pedidos e os instrumentos necessários a alterar parâmetros que permitam otimizar a capacidade de processamento de Pedidos.
- R.FUN 25.** O Sistema inclui uma Posição de Proposta de Decisão, otimizada para a respetiva atividade de forma a minimizar o tempo necessário à preparação dos passos formais associados ao deferimento ou indeferimento de um pedido, após completar todas as Atividades definidas para o Tipo de Pedido e decorrente do resultado daquelas.
- R.FUN 26.** O Sistema inclui uma Posição de Gestão de Propostas de Indeferimento e Deserção, otimizada para a respetiva atividade de forma a minimizar o tempo necessário à reavaliação dos fundamentos de uma proposta de indeferimento (que é um resultado de algumas das Atividades) ou deserção (que ocorre quando um Pedido espera mais do que um termo limite por informação e/ou documentação complementar) e à preparação dos passos formais associados.
- R.FUN 27.** O Sistema inclui uma Posição de Preparação de Despacho, para o Ministério da Justiça, acessível a utilizadores da Secretaria-Geral do Ministério da Justiça, otimizada para a respetiva atividade de forma a minimizar o tempo necessário à avaliação dos Pedidos com necessidades especiais de atenção do Membro do Governo e preparação dos passos formais associados ao despacho de deferimentos e indeferimentos de Pedidos, sinalizando os que merecem atenção individual.
- R.FUN 28.** Os utilizadores da Secretaria-Geral do Ministério da Justiça autenticam-se através do LDAP da Rede de Comunicações da Justiça.
- R.FUN 29.** O Sistema inclui uma Posição de Despacho, para o Ministério da Justiça, acessível ao Membro do Governo e Adjuntos através de páginas disponíveis na Internet de forma segura, otimizada para a respetiva atividade de forma a minimizar o tempo necessário à avaliação dos Pedidos com necessidades especiais de atenção do

Membro do Governo, registo de despacho de deferimentos e de despachos de indeferimento.

- R.FUN 30.** O Membro do Governo e os seus Adjuntos autenticam-se com identidade e password.
- R.FUN 31.** O Sistema inclui uma Posição de Reclamações, otimizada para a respetiva atividade de forma a minimizar o tempo necessário á análise de uma reclamação por conservador ou reclamação hierárquica por superior hierárquico, de forma a identificar todos os factos relevantes e registar a respetiva decisão.
- R.FUN 32.** O Sistema inclui uma Posição de Gestão de Contencioso, para os serviços do IRN / Conservatória dos Registos Centrais, onde são registados e seguidos os Pedidos (tipicamente indeferidos) que os respetivos interessados submetem para revisão e decisão de Tribunal.
- R.FUN 33.** O Sistema inclui uma Posição de Gestão de Contencioso, para os serviços jurídicos do Ministério da Justiça, onde são registados e seguidos os Pedidos (tipicamente indeferidos) que os respetivos interessados submetem contra o ministério, referentes a despachos de Pedidos.
- R.FUN 34.** O Sistema inclui uma Posição de Gestão de Unidades Orgânicas, otimizada para de forma eficiente e eficaz permitir a criação, alteração e eliminação de unidades orgânicas utilizadoras do Sistema, com a parametrização necessária.
- R.FUN 35.** O Sistema inclui uma Posição de Gestão de Experiência, otimizada para de forma eficiente e eficaz permitir a atribuição de grau de experiência por tipo de pedido a um utilizador ou a um grupo de utilizadores.
- R.FUN 36.** O Sistema inclui uma Posição de Gestão de Prioridades e Objetivos, otimizada para de forma eficiente e eficaz permitir a atribuição e gestão de prioridade a Tipos de Pedidos-.
- R.FUN 37.** O Sistema inclui uma Posição de Gestão de Tipos de Pedido, otimizada para de forma eficiente e eficaz permitir a criação de Tipos de Pedido com a configuração das respetivas regras, bem como alterar as regras associadas a Tipos de Pedido existentes com data de aplicação e desativar Tipos de Pedido deprecados.
- R.FUN 38.** O Sistema inclui uma Posição de Indicadores, otimizada para apresentar na forma de *dashboard* os indicadores correntes da operação e de suporte à gestão.
- R.FUN 39.** O Sistema inclui a possibilidade de criar mapas e inclui um conjunto base relevante de mapas predefinidos.
- R.FUN 40.** O Sistema inclui as páginas necessárias para monitorizar e gerir o seu funcionamento, incluindo informação de carga, utilização, transações, erros, performance, segurança e interfaces.
- R.FUN 41.** O Sistema inclui as páginas necessárias para a criação, edição, desativação e eliminação (onde possível) de dados mestre.
- R.FUN 42.** O Sistema inclui uma Posição de Controlo de Qualidade, otimizada para de forma eficiente permitir comparar os critérios de mérito aplicados nas decisões de múltiplos pedidos do mesmo tipo de registo, permitindo identificar diferenças, discordâncias e outros fatores relevantes e examinar em detalhe a informação e documentação associada a pedidos específicos selecionados.
- R.FUN 43.** O Sistema irá registar em log todos os eventos relevantes associados à segurança e auditabilidade do Sistema, incluindo RGPD. Os registos em log são encriptados e o respetivo prazo de retenção é parametrizável e automaticamente aplicado.
- R.FUN 44.** O Sistema irá incluir uma Posição de Auditoria de Logs que permite acesso aos logs através de uma interface otimizada para permitir a análise eficiente dos registos perante casos de uso específicos e predeterminados.
- R.FUN 45.** O Sistema inclui funcionalidades de machine learning aplicadas a algumas necessidades específicas, incluindo o apoio:

- a. Na validação de que os documentos submetidos são os necessários perante a informação submetida em formulário e outros documentos e estão dentro do respetivo prazo de validade;
  - b. Na ordenação correta de documentos submetidos presencialmente e imediatamente digitalizados;
  - c. No preenchimento dos dados do formulário com base no conteúdo dos documentos digitalizados, no processo validando que o conteúdo de documentos submetidos parece ser o esperado e, nas atividades de validação, de que um e outro coincidem;
  - d. Na associação páginas de documentos à informação do formulário para a apresentação correta nas posições onde é ou pode ser necessária essa validação;
  - e. Na previsão do tempo de processamento de um pedido;
  - f. Na seleção do momento certo para enviar consultas a entidades externas, considerando a previsão para o processamento do pedido e os respetivos prazos de resposta.
- R.FUN 46.** O Sistema incluirá funcionalidade para a distribuição automática das atividades necessárias a cada pedido, considerando prioridade, antiguidade, objetivos e os recursos disponíveis e a respetiva competência e experiência.
- R.FUN 47.** O Sistema incluirá funcionalidade para gestão do envio e receção de consultas externas, com integração com os respetivos Sistemas onde existirem, e inserção automática da informação devolvida nos respetivos pedidos, de forma adaptada à resposta (se positivo um indicador apenas, se negativo o descritivo respetivo) alertando quando necessário.
- R.FUN 48.** O Sistema incluirá uma gestão de perfis que, para utilizadores internos de forma sincronizada com a gestão de utilizadores, permitirá definir as permissões e outros atributos relevantes ao Sistema.
- R.FUN 49.** O Sistema incluirá as páginas necessárias para de forma otimizada permitir a gestão eficiente de perfis.
- R.FUN 50.** O Sistema incluirá uma página de autogestão de perfil de utilizador.

### 6.3 Requisitos técnicos

- R.TEC 1.** O sistema terá uma interface humana em browser, de acordo com padrões HTML5, acessível por qualquer tipo de dispositivo moderno (computador, tablet, smartphone).
- R.TEC 2.** O Sistema irá guardar os documentos digitalizados em Filenet, de acordo com uma interface e estrutura comunicada em fase de projeto. O acervo atual de documentos digitalizados já está guardado em Filenet.
- R.TEC 3.** O Sistema deverá ser otimizado para ser utilizado em postos de trabalho com dois monitores, apresentando proativamente os dados e documentação relevantes para cada Posição de forma a minimizar as ações necessárias pelo Utilizador para organizar a respetiva apresentação perante a Atividade a realizar. O Sistema deverá, no entanto, poder ser utilizado em postos de trabalho com um só monitor.
- R.TEC 4.** Sem prejuízo das integrações da parte II, o Sistema terá interfaces com os seguintes Sistemas:
- a. ESB da Justiça;
  - b. SIRIC
  - c. SIRCOM
  - d. FCPC
  - e. Sistemas de gestão financeira e contabilística
  - f. Filenet

- g. Pagamentos
- h. Plataforma Digital da Justiça (justiça.gov.pt)
- i. Interoperabilidade AP
- j. Outros definidos na parte II do caderno de encargos

**R.TEC 5.** A Solução deverá ser concebida e implementada de modo a respeitar os seguintes princípios:

- **Adequabilidade** (completude e correção) – A Solução assegura todos os requisitos numa lógica de resultados a alcançar, sem falhas (sem efeitos colaterais perniciosos).
- **Privacidade e segurança** – A Solução suporta e garante a operacionalização de procedimentos de segurança e privacidade condizentes com a exigência do tipo de informação e serviços assegurados.
- **Proteção** – A Solução garante a recuperação, legibilidade e não distorção da informação nela armazenada e processada.
- **Elevada disponibilidade** – A Solução cumpre elevados níveis de disponibilidade e fiabilidade.
- **Capacidade de integração com sistemas terceiros** – A Solução deverá ser facilmente integrável com sistemas externos, estando em conformidade com as normas técnicas utilizadas para integração em 2018.
- **Capacidade de crescimento** – A Solução deverá ser capaz de suportar de forma incremental novas funcionalidades e o acréscimo de volumes de trabalho, através da reconfiguração e reparametrização das componentes fornecidas, eventualmente aumentando o número ou capacidade dos equipamentos instalados. A Solução deverá ser constituída como um sistema modular que permita a sua evolução de forma simples e com esforço de integração reduzido, possuindo a flexibilidade necessária à implementação de novos desenvolvimentos.
- **Independência** – respeitando todos os direitos de propriedade intelectual, marcas e patentes, terá de ser possível ao Adjudicante contratar serviços de manutenção e evolução do sistema a outras empresas que não o adjudicatário após o fim da etapa de Garantia. O Adjudicatário terá de prever as atividades necessárias à capacitação necessária do Adjudicante.

**R.TEC 6.** O Fornecedor compromete-se a disponibilizar, se necessário, os recursos adequados a novas necessidades de integração com outros sistemas, quaisquer que sejam,

- a. desde que lhe sejam fornecidas as especificações de integração necessárias;
- b. iniciando os trabalhos nas 2 semanas seguintes à contratação e
- c. em condições comerciais equivalentes ou melhores que as deste procedimento.

**R.TEC 7.** O Sistema deverá manter versionamento de documentos, apresentando de forma geral a versão mais recente.

**R.TEC 8.** A Solução deverá ser baseada numa arquitetura orientada a serviços (SOA), seguindo as melhores práticas de mercado.

**R.TEC 9.** A solução deverá cumprir a arquitetura de referência partilhada pelo IRN.

**R.TEC 10.** A Solução proposta deverá incluir mecanismos para a monitorização global do seu funcionamento.



- R.TEC 11.** A Solução deve incluir um mecanismo para gerar dados de teste anonimizados a partir de dados reais de produção.
- R.TEC 12.** A Solução deverá contemplar pelo menos os seguintes ambientes para respetiva exploração e manutenção:
- a. Desenvolvimento
  - b. Qualidade.
  - c. Produção.
- R.TEC 13.** A Solução será instalada no centro de dados do IGFEJ. Não serão consideradas soluções com base em *Cloud*.
- R.TEC 14.** A Solução deverá utilizar:
- a. Para a comunicação entre servidores e as estações de trabalho internas deve ser utilizada a Rede de Comunicações da Justiça.
  - b. Para comunicação entre o servidor e os utilizadores externos deverá ser utilizada a internet, através de uma ligação encriptada.
- R.TEC 15.** As necessárias provisões para a criação e manutenção dos certificados digitais necessários para o correto funcionamento da solução são da responsabilidade do Adjudicante.
- R.TEC 16.** O Sistema deverá dispor de meios e mecanismos que garantam os princípios base da segurança:
- **Confidencialidade** – garantir que a informação só poderá ser acedida ou tratada por utilizadores com permissão para tal e de acordo com as necessidades específicas para a realização das respetivas funções.
  - **Integridade da informação** – garantir que a informação tratada e gerada por qualquer dos utilizadores não é alterada ou corrompida, intencional ou acidentalmente, desde a sua criação até à respetiva eliminação, mantendo-a completa, sem supressões ou acréscimos, com particular atenção durante a sua circulação.
  - **Disponibilidade** – desde que estejam reunidas as condições necessárias para acesso e tratamento da informação, nomeadamente a autenticação e autorização do utilizador, garantir que esta está atempadamente disponível.
- R.TEC 17.** A Solução deverá encriptar dados em comunicações e nas bases de dados deve encriptar, no mínimo, os dados pessoais identificativos.
- R.TEC 18.** A Solução deverá manter separados os dados identificativos de dados pessoais e os restantes dados, reunindo o registo completo apenas quando acedidos.
- R.TEC 19.** As permissões necessárias para a manutenção técnica do servidor da Solução não podem incluir o acesso a dados pessoais, em transmissão ou no servidor.
- R.TEC 20.** A Solução deverá estar preparada para poder funcionar com um ambiente de *disaster recovery*, nomeadamente no que diz respeito às questões de sincronismo de dados, transição do ambiente de produção em caso de desastre e posterior recuperação.
- R.TEC 21.** A Solução não deverá armazenar dados pessoais durante mais tempo do que o estritamente necessário para suportar as funcionalidades aqui expressas.
- R.TEC 22.** A Solução deverá assegurar o registo de eventos de segurança, assim como o envio de alertas e notificações de segurança. Quer o registo de eventos de segurança quer o envio de alertas e notificações de segurança devem possuir um mecanismo de parametrização do nível de informação pretendido (ex.: todos os eventos. só eventos relacionados com tentativas de violação de acesso, etc.).

- R.TEC 23.** A solução deverá ter inteligência para identificar potenciais situações de quebra na proteção de dados pessoais.
- R.TEC 24.** Pretende-se que a Solução apresente características de disponibilidade fiável e com capacidades de recuperação de falhas. Neste contexto, deverão ser implementados mecanismos de monitorização eficazes e estarem bem definidos os procedimentos de recuperação da solução, quer sejam automáticos ou quer necessitem de intervenção manual.
- R.TEC 25.** O Sistema proposto deverá ser escalável nos seus vários componentes.

- R.TEC 26.** A Solução deverá garantir que:
- O número de clicks / taps para atingir qualquer objetivo é o mínimo possível.
  - O número de campos necessários para atingir qualquer objetivo é o mínimo possível.
- R.TEC 27.** A utilização de páginas popup ou subpáginas para a introdução de dados em listas é minimizada, utilizando mecanismos de preenchimento na lista.
- R.TEC 28.** A solução deverá ser desenvolvida em módulos com a possibilidade de serem reutilizados, acelerando o processo de desenvolvimento e implementação de funcionalidades em OutSystems.

#### 6.4 Requisitos de implementação

- R.IMP 1.** O âmbito do procedimento inclui especificação e construção de um sistema, os testes, a migração de dados e documentos do Sistema atual, a instalação e configuração, a formação, a documentação e manuais, o apoio durante e após o arranque e a garantia e o apoio em ações de informação e ações de gestão da mudança.
- R.IMP 2.** O projeto terá as seguintes etapas, que podem ter sobreposições:
- Implementação:
    - Preparação;
    - Desenho e especificação;
    - Construção;
    - Testes;
    - Migração.
  - Transição:
    - Instalação;
    - Arranque;
    - Apoio ao arranque.
  - Exploração:
    - Apoio pós-arranque;
    - Garantia e manutenção.
- R.IMP 3.** O Adjudicatário é responsável por definir a metodologia e plano que considerar os mais adequados às características do projeto. A proposta terá de apresentar um resumo da abordagem metodológica e no projeto terá de ser apresentada em detalhe, incluindo o papel previsto à equipa da entidade adjudicante, que poderá indicar alterações e ajustes.
- R.IMP 4.** O governo do projeto é feito em reuniões de projeto com os gestores de projeto do adjudicante e Adjudicatário, que tomam decisões sem impacto nos prazos totais e orçamento de cada etapa, e reuniões de steering com os dirigentes do adjudicante e Adjudicatário, que reportam o progresso do projeto e submetem decisões de aprovação de documentos chave, ações que requerem intervenção de dirigentes de uma ou ambas as partes e decisões com impacto nos prazos e/ou em orçamento.
- R.IMP 5.** O Adjudicatário nomeará um Chefe de projeto e um Diretor de Projeto.
- R.IMP 6.** As reuniões de projeto serão quinzenais até ao fim da etapa de acompanhamento pós-arranque.
- R.IMP 7.** Todas as reuniões de projeto e steering são documentadas com ata. Nenhuma decisão tomada fora destas duas reuniões ou que não esteja documentada em ata tem qualquer validade para qualquer das partes.
- R.IMP 8.** Toda a documentação produzida, em Português, deverá ser entregue em formato eletrónico editável e o adjudicante poderá reproduzir e distribuir essa documentação livremente.

- R.IMP 9.** O Adjudicatário irá preparar e submeter para aprovação uma especificação detalhada do Sistema a construir após a etapa de Desenho e Especificação.
- R.IMP 10.** O Adjudicatário só irá entregar para testes de aceitação quando tiver razoável certeza de que o Sistema funciona de forma a cumprir os requisitos e objetivos estabelecidos.
- R.IMP 11.** A partir da entrega para testes pelo Adjudicante o Adjudicatário terá de manter um processo de receção e gestão de incidentes com capacidade de resposta a incidentes reportados, que a partir do fim do período de acompanhamento pós-arranque terá de ser de acordo com o SLA indicado.

## 7 Perfis e bolsa de horas

Os perfis e valores máximos para os perfis são aplicáveis de acordo com o quadro infra.

As horas infra são aplicáveis à bolsa de horas, e não são consumidas com a parcela respeitante ao desenvolvimento da **SOLUÇÃO** (plataforma + manutenção).

O valor respeitante à manutenção é sempre devido ao **CO-CONTRATANTE** de acordo com a sua proposta (sendo o quadro infra meramente exemplificativo), ao passo que a bolsa de horas é apenas consumida de acordo com as orientações do CONTRAENTE PÚBLICO.

No âmbito da parcela respeitante à manutenção corretiva, o **CONTRAENTE PÚBLICO** determina quais as melhorias / correções serão prioritárias, sendo tomado por referência o valor hora indicado na proposta, e podendo também incorporar manutenção evolutiva adaptativa.

Os valores de horas são indicativos, podendo ser consumidos perfis em valor maior ou menor, de acordo com o valor máximo adjudicado.

	Perfil	Experiência académica	Experiência profissional	Valor máximo / hora	Horas
1	<b>Gestor de Projeto</b>	Licenciatura ou Mestrado na área de Economia, Gestão, Finanças, Engenharia, Informática, Informática, ou equivalente.  Considera-se equivalente a licenciatura ou mestrado que diga respeito a uma área relacionada com a gestão, tecnologias de informação e/ou transformação digital.  Formação específica e certificação em gestão de projetos. Considera-se para este efeito aceite grau académico em que tenha sido ministrado módulo ou cadeira em gestão de projetos, ou certificação atribuída por entidade certificada pela DGERT	Mínimo de 10 (dez) anos de experiência em projetos de desenvolvimento de sistemas de informação.  Mínimo de 5 anos de experiência em funções como gestor de projetos com 4 ou mais recursos em projetos junto de entidades públicas. (administração direta, indireta ou autónoma).	O contratualizado com o adjudicatário o no procedimento principal (60,00€).	720
2	<b>Arquiteto de aplicações / Responsável técnico</b>	Licenciatura ou Mestrado na área de Engenharia Informática, Informática, ou equivalente.  Considera-se equivalente a licenciatura ou mestrado	Experiência profissional, mínima de 5 anos, na área de base de dados: Experiência profissional, mínima de 5 anos de desenvolvimento de sistemas de informação em	O contratualizado com o adjudicatário o no procedimen	240

		que diga respeito a uma área relacionada com a tecnologias de informação e/ou transformação digital.	projetos junto de entidades públicas.  Mínimo de 2 projetos com responsabilidades de direção técnica. (este ponto não é sujeito a majoração no âmbito do critério de adjudicação)	to principal (55,00€).	
3	<b>Programador Sênior</b>	Licenciatura ou Mestrado na área de Engenharia Informática Informática ou equivalente.  Considera-se equivalente a licenciatura ou mestrado que diga respeito a uma área relacionada com a tecnologias de informação e/ou transformação digital.	Experiência profissional, mínima de 5 anos, no âmbito da programação de sistemas de informação.	O contratualizado com o adjudicatário no procedimento principal (32,50€).	3.664
4	<b>Programador</b>	Licenciatura na área de Engenharia, Informática, Informática ou equivalente.  Considera-se equivalente a licenciatura ou mestrado que diga respeito a uma área relacionada com a tecnologias de informação e/ou transformação digital.	Experiência profissional, mínima de 2 anos, no âmbito da programação de sistemas de informação junto de entidades públicas.	O contratualizado com o adjudicatário no procedimento principal (32,50€).	3.040
5	<b>Consultor Especialista (Processo, AI, Usabilidade, outro)</b>	Licenciatura ou Mestrado na área de Engenharia, Informática, Informática ou equivalente.  Considera-se equivalente a licenciatura ou mestrado que diga respeito a uma área relacionada com a tecnologias de informação e/ou transformação digital.	Experiência profissional, mínima de 5 anos, no âmbito da implementação de soluções da respetiva especialidade, que inclui obrigatoriamente inteligência artificial e usabilidade.	O contratualizado com o adjudicatário no procedimento principal (60,00€).	520
6	<b>Consultor/ Especialista técnico/funcional (Dados, Migração, Segurança, outro)</b>	Licenciatura ou Mestrado na área de Engenharia, Informática, Informática ou experiência equivalente.	Experiência profissional, mínima de 5 anos, no âmbito da implementação de soluções da respetiva especialidade	O contratualizado com o adjudicatário no procedimento principal (32,50€).	896

7	<b>Designer gráfico</b>	Licenciatura ou Mestrado na área de Design, Informática	Experiência profissional, mínima de 3 anos, no âmbito do design para sistemas de informação verticais	O contratualizado com o adjudicatário no procedimento principal (30,00€).	752
---	-------------------------	---	---	---	-----

#### 8 – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. O pagamento dos montantes devidos pela Entidade Adjudicante será efetuado em 3 (três) tranches de igual valor, correspondentes às 3 fases da execução contratual acima identificadas.
2. Após a conclusão de cada fase, deverá ser entregue um relatório que descreva as tarefas efetivamente executadas, sendo que o pagamento da tranche correspondente apenas terá lugar após validação do referido relatório por parte da Entidade Adjudicante.
3. A aprovação do relatório referido no número anterior não poderá demorar mais do que 15 dias úteis.