

Anexo A – Especificações Técnicas

1. Especificações de Serviço e Técnicas

1.1. Receção, gestão da documentação e integração dos dados do auto de contraordenação

- a) Receber em papel ou em formato digital os autos de contraordenação;
- b) Assegurar com ou sem desmaterialização o processo de registo e tratamento dos dados dos autos de contraordenação e, ainda, o registo dos autos manuais de contraordenação, quando necessário;
- c) Preparação, Triagem, Digitalização, indexação e validação de documentos;
- d) Assegurar o arquivo físico e/ou digital;
- e) Registo, apoio administrativo e conferência de cobrança de autos, designadamente pagamentos voluntários, quer em autos levantados pelas forças de segurança, quer pelas entidades fiscalizadoras dos municípios.

1.2. Instrução administrativa e jurídica do processo contraordenacional

- a) Registrar a abertura da instrução e nomeação de instrutor;
- b) Registrar e associar a autos suspensos, quando aplicável;
- c) Analisar as peças processuais, designadamente, análise crítica de elementos de prova, defesa escrita, requerimentos, etc.;
- d) Promover diligências de prova, quando necessárias;
- e) Preparar propostas de decisão administrativa e/ou retificação das propostas;
- f) Controlo de qualidade na atividade de instrução administrativa do processo;
- g) Instrução jurídica do processo contraordenacional, designadamente, analisar os meios de prova e validar as propostas de diligência de prova e/ou de decisão administrativa;
- h) Retificação de propostas de decisão administrativa, quando necessário;
- i) Controlo de qualidade na instrução jurídica;
- j) Enviar para validação e assinatura da entidade municipal;
- k) Verificação do cumprimento de decisões;
- l) Preparar resposta a pedidos de informação de entidade públicas, quando solicitado.

1.3. Melhoria contínua, eficiência operacional e automatização no ciclo do processo contraordenacional

- a) Monitorizar as atividades do ciclo do processo contraordenacional, designadamente, acompanhar em permanência a execução das atividades do ciclo do processo contraordenacional, monitorizar os processos de trabalho, prazos e recursos afetos, assegurando a regularidade, continuidade e qualidade das atividades das componentes administrativa e jurídica;
- b) Gestão articulada dos serviços assegurando otimização dos resultados e cumprimento dos SLAs;
- c) Definição de processos de melhoria contínua e eficiência operacional;
- d) Cumprir as regras do Regulamento Geral de Proteção de Dados e legislação vigente, no que respeita à confidencialidade da informação;
- e) Conceber soluções de automatização com vista a otimização dos recursos e redução de custos.

1.4. Controlo de qualidade do serviço

- a) Implementar uma metodologia de controlo de qualidade de serviços, que contenha uma abordagem metodológica que permita assegurar a qualidade das atividades e documentos tratados;
- b) Controlo de qualidade que deverá incidir nas fases de instrução administrativa e jurídica do processo contraordenacional, por amostragem, cujo número de processos a abranger deverá ser determinado por acordo entre as partes.

1.5. Sistemas de informação de suporte à solução integrada de gestão das contraordenações

- a) Sistema integrado e único para a Comunidade Intermunicipal do Oeste que permita a parametrização das entidades municipais associadas, cumprindo as especificações de cada município;
- b) Garantir a parametrização para cada entidade municipal dos requisitos legais obrigatórios no tratamento das contraordenações leves de estacionamento público;
- c) Garantir a integração com os sistemas de informação utilizados pela Comunidade Intermunicipal do Oeste e/ou das entidades municipais associadas;
- d) Possibilitar a integração de novas Comunidades Intermunicipais e/ou entidades municipais não associadas à Comunidade Intermunicipal do Oeste;

- e) Integração e validação dos dados da Comunidade Intermunicipal do Oeste, bem como das entidades municipais associadas, no sistema de suporte à solução;
- f) Efetuar monitorizações e verificações de pagamentos e gestão de cobranças;
- g) Efetuar monitorizações e verificações de prazos de prescrição;
- h) Garantir a manutenção dos sistemas de informação que suportam a solução integrada de gestão das contraordenações;
- i) Garantir a manutenção aplicacional corretiva e evolutiva;
- j) Prestar suporte aos utilizadores de âmbito funcional à exploração do sistema, bem como garantir a formação on job quer aos utilizadores da Comunidade Intermunicipal do Oeste, quer das entidades municipais;
- k) Cumprir as regras do Regulamento Geral de Proteção de Dados e legislação vigente, no que a sistemas de informação diz respeito.

1.6. Alarmística e Reporting

- l) Elaborar processo de controlo e reporting operacional;
- m) Disponibilização de Dashboards online com informação estatística dos processos contraordenacionais, individualizada por Comunidade Intermunicipal e/ou entidades municipais associadas;
- n) Produzir informação analítica e estatística de suporte ao controlo do processo contraordenacional, designadamente:
 - i. Report diário, semanal e mensal de evolução das operações administrativa e jurídica que permita monitorizar o cumprimento dos objetivos definidos;
 - ii. Report do controlo de qualidade sobre os documentos tratados/ auditados;
 - iii. Elaborar um relatório mensal que contenha informação quantitativa e qualitativa mensal das atividades, por entidade municipal;
 - iv. Elaborar relatórios e informações referente ao andamento das atividades a pedido das entidades municipais.
- o) Criação de uma área de exploração da informação que se dedique a efetuar análises ao processo contraordenacional, e com base na informação recolhida relacione dados da operação e atividades conexas com o objetivo de ter informação integrada do processo contraordenacional;
- p) Assegurar a realização de reuniões de acompanhamento com a Comunidade Intermunicipal do Oeste e entidades municipais sobre as atividades do ciclo do processo contraordenacional.