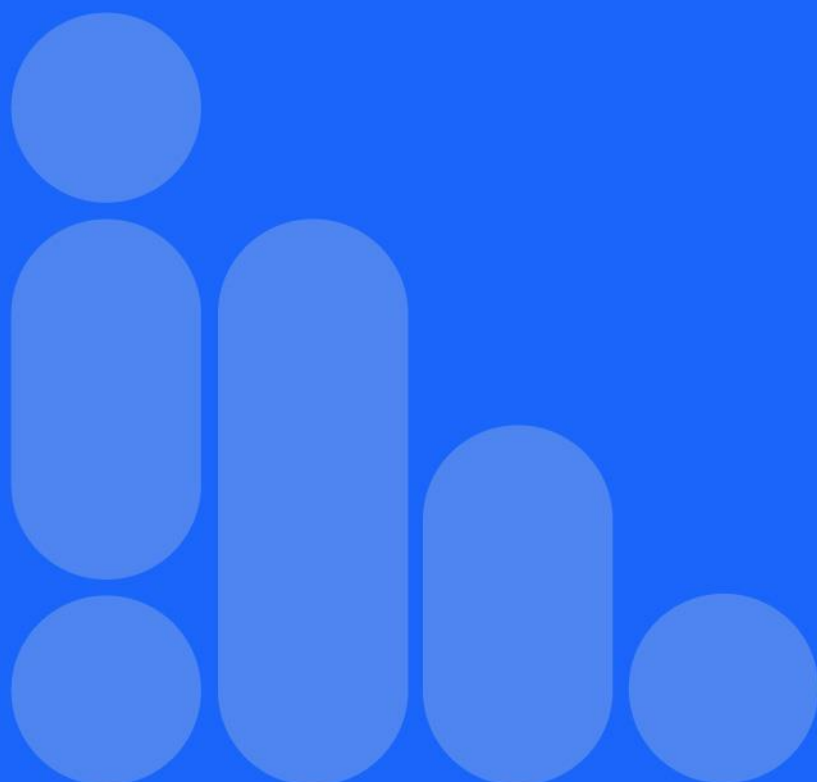




MANUAL DE REFERÊNCIA LOJA DE CIDADÃO

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA





FICHA TÉCNICA

Título	MANUAL DE REFERÊNCIA DAS LOJA DE CIDADÃO PARTE III – ARQUITETURA		
Autor	Coletivo - Agência para a Modernização Administrativa, I.P Equipa de Atendimento Presencial Equipa de Gestão de Parcerias Equipa de Suporte ao Utilizador Equipa da Expansão da Rede de Atendimento Equipa de Marketing e Comunicação Equipa de Capacitação		
Versão	1.0	Data da versão	31/10/2024
Revisto por	AMA	Data de revisão	27/11/2024
Classificação	Restrito Arquitetos / Engenheiros / Entidades Estatais / Câmaras Municipais	Nº de páginas	48
Referência	xx – xxx		
Aprovado por	Conselho Diretivo	Data Aprovação	JAN/2025
Contactos	Rua de Santa Marta, nº 55, 2.º e 3º, 1150 - 294 Lisboa Tel.: 21 723 12 00 ama@ama.gov.pt www.ama.gov.pt		

Histórico de alterações			
Data	Versão	Descrição	Responsável
dd/mm/aaaa	x.x	Texto	Área/ colaborador



ÍNDICE GERAL

PARTE I – PRINCÍPIOS E CONCEITOS DA LOJA DE CIDADÃO

PARTE II – PLANEAMENTO E SERVIÇOS

PARTE III – ARQUITETURA

PARTE IV – MOBILIÁRIO

PARTE V – IDENTIDADE, IMAGEM E SINALÉTICA

PARTE VI – INFRAESTRUTURAS

PARTE VII – INFRAESTRUTURAS TIC E SUPORTE

PARTE VIII – FORMAÇÃO

PARTE IX – FUNCIONAMENTO DAS LOJAS DE CIDADÃO



NOTA

Este manual dividido em vários cadernos técnicos pretende ser um elemento de esclarecimento e apoio ao desenvolvimento e implementação do projeto Loja de Cidadão.

As várias etapas vertidas neste conjunto de elementos e de documentos técnicos são destinadas a: Dirigentes e Técnicos Municipais, Arquitetos, Engenheiros e Empresas de construção envolvidas no desenvolvimento de uma Loja de Cidadão.

ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

AMA – Agência para a Modernização Administrativa

AT – Autoridade Tributária e Aduaneira

EC – Espaço Cidadão

IGFEJ – Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça

IMPIC - Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção

IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes

IRN – Instituto dos Registos e do Notariado

ISS – Instituto da Segurança Social

LC – Loja de Cidadão

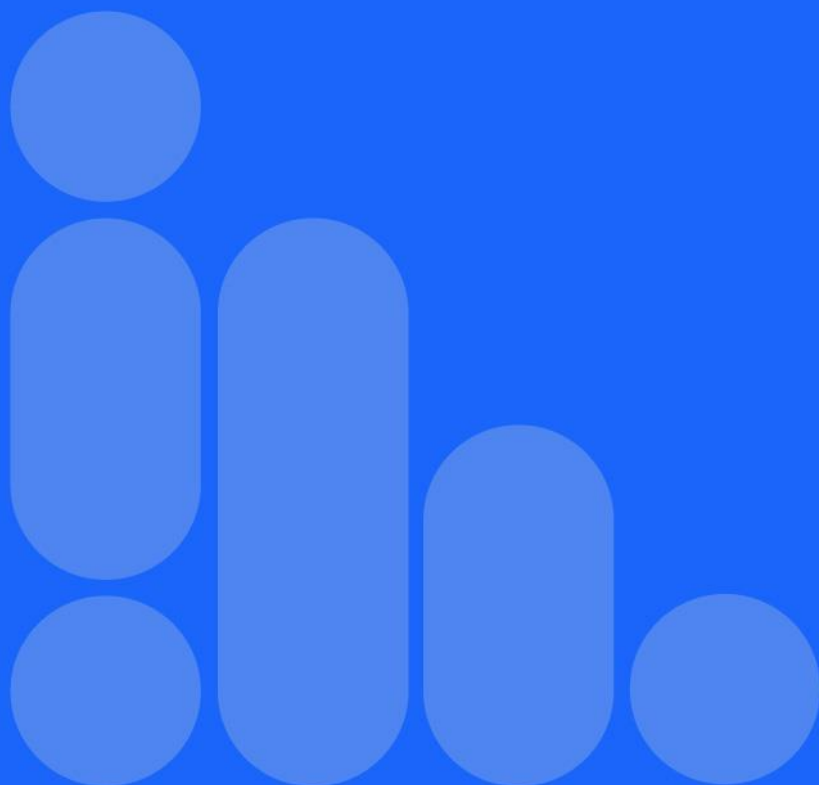
FO – Front Office (área de atendimento)

BO – Back Office (área de trabalho de retaguarda ou secretaria)

SIGA - Sistema Integrado de Gestão do Atendimento

MANUAL DE REFERÊNCIA LOJA DE CIDADÃO

PARTE III ARQUITETURA





ÍNDICE

INTRODUÇÃO	8
1. PROGRAMA FUNCIONAL	10
1.1. ENTRADA DE LOJA	10
1.1.1. Diretório	11
1.1.2. Dispensadora de Senhas	11
1.1.3. Balcão de Informações	12
1.1.4. Cabine de Videochamada.....	12
1.1.5. Quiosque de Auto atendimento	13
1.2. ÁREAS DE ESPERA	13
1.3. ÁREAS DE ATENDIMENTO	14
1.3.1. Espaço Cidadão	15
1.3.2. Sala de Reuniões	16
1.3.3. Atendimento da AT	16
1.3.4. Atendimento do IRN.....	16
1.3.5. Atendimento do ISS.....	17
1.4. ÁREAS DE APOIO (BACK OFFICE)	18
1.4.1. Unidade de Gestão da Loja	18
1.5. EQUIPAMENTOS DE APOIO	18
1.5.1. Instalações Sanitárias	18
1.5.2. Copa	19
1.5.3. Máquina de ATM	20
1.5.4. Máquinas de vending	21
.....	21
1.6. ÁREAS TÉCNICAS.....	21
1.6.1. Arquivo	21
1.6.2. Bastidores.....	21
1.6.3. Arrumos.....	22
1.6.4. Compartimento para limpezas	22
2. MATERIAIS DE ACABAMENTOS	24
2.1. PAVIMENTOS, PAREDES, TETOS E RODAPÉS	24
2.1.1. Entrada de Loja / Espaços de Circulação / Áreas de Espera / Áreas de atendimento (FO)	24
2.1.2. Áreas de Secretaria (BO) / Unidade de Gestão	28
2.1.3. Zonas Técnicas / Arquivo.....	29



2.1.4. Instalações Sanitárias Públicas / Instalações Sanitárias para pessoas de Mobilidade Reduzida / Instalações Sanitárias de Funcionários	29
2.2. EQUIPAMENTOS PARA INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	30
2.2.1. Instalações Sanitárias Públicas / Instalações Sanitárias de Funcionários	30
2.2.2. Instalação Sanitária para Pessoas de Mobilidade Reduzida	33
2.3. ACESSÓRIOS PARA INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	35
2.4. VÃOS.....	39
2.5. ILUMINAÇÃO	40
3. LEGISLAÇÃO	47



INTRODUÇÃO

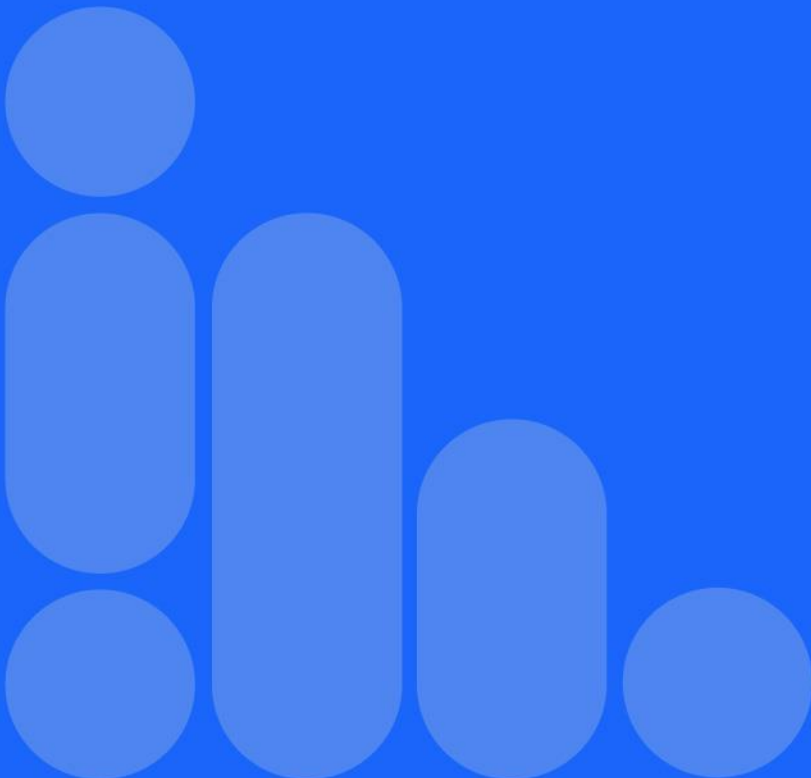
O caderno técnico «Arquitetura», em conjunto com os cadernos «Mobiliário», «Imagem e Sinalética» e «Infraestruturas» pretendem ser elementos de apoio ao desenvolvimento do Projeto de Execução de uma Loja de Cidadão.

No presente caderno é abordado o conceito de Loja e explicada a distribuição das funções pelos diferentes espaços: Áreas Comuns, Áreas Privativas adstritas às várias entidades e Equipamentos de Apoio.

O caderno de Arquitetura pretende ajudar a desenvolver os estudos de *layout* adaptados aos programas das entidades, respeitando os princípios da marca Loja de Cidadão e, conjuntamente com os documentos técnicos, é destinado aos Técnicos Municipais e Projetistas envolvidos no desenvolvimento de uma Loja de Cidadão.

Também são abordados os materiais de construção a aplicar na LC, que obedecem a critérios de qualidade e resistência necessários ao desgaste diário de uma LC. Os materiais e formas de aplicação escolhidas têm em conta a experiência de construção de 20 anos de Lojas de Cidadão e ainda as necessidades de manutenção exigidas anualmente para que as LC funcionem dentro de parâmetros e recursos sustentáveis.

PROGRAMA FUNCIONAL





1. PROGRAMA FUNCIONAL

Após a definição das entidades a integrar a LC e tendo em conta as orientações e necessidades de cada uma deverá ser elaborado um estudo prévio que terá de ser aprovado por todas as entidades envolvidas e coordenado pela AMA.

O programa funcional da LC deverá ter em conta os princípios pelo qual se rege a marca Loja de Cidadão descritos nos capítulos I e II.

A LC deverá estar subdividida em várias zonas: Entrada, Áreas Comuns, Atendimento, Equipamentos de Apoio e Áreas Privadas adstritas às entidades.

1.1. ENTRADA DE LOJA

A Zona de Entrada é o sítio de distribuição dos utentes e onde a imagem da LC é fundamental. Nesta área deverão estar os seguintes equipamentos de apoio: Diretório Digital, Dispensadora de Senhas, Mupi Digital, Balcão de Informação, Equipamento de Auto-atendimento e Cabine de Videochamada.

Na Entrada da LC deverão estar identificadas as diferentes entidades e serviços que integram a LC e a sua distribuição pelas áreas. Esta identificação é feita no Diretório Digital, localizado na(s) entrada(s) da LC, e onde estão descritas as localizações das entidades e subdivisão de áreas de Atendimento.





1.1.1. Diretório

O Diretório Principal deverá estar localizado na(s) entrada(s) da LC, devendo também existir um por cada piso, sempre que possível perto das Dispensadoras de Senhas e sempre que se justifique deverão existir diretórios secundários.

O Diretório obedece às normas técnicas específicas discriminados na PARTE VI – INFRAESTRUTURAS.



1.1.2. Dispensadora de Senhas

A Dispensadora de Senhas deve ser equipada do Sistema Integrado de Gestão do Atendimento (SIGA) e a sua localização será preferencialmente, na Entrada da LC e perto dos Diretórios com informação da distribuição das entidades. (ver desenho n.º M 01)

A Dispensadora de Senhas está vinculada aos LCD de visualização da chamada e a cada um está associado um mini PC. e obedece às normas técnicas específicas discriminados na PARTE VI – INFRAESTRUTURAS.





1.1.3. Balcão de Informações

O Balcão de Informações é um equipamento provido de infraestruturas elétricas e de rede para instalação de um telefone e computador em rede, que serve de apoio ao colaborador que está na frente da Loja a dar informações. O Balcão deverá localizar-se na Entrada da LC e deve estar integrado conforme a imagem abaixo. (ver desenho n.º M 03)



1.1.4. Cabine de Videochamada

A cabine de videochamada, é um equipamento provido de infraestruturas elétricas e de rede de dados, serve para realizar atendimentos de entidades ou serviços que não existam na LC, poderá ser colocada na área de atendimento do Espaço Cidadão ou na sua proximidade.





1.1.5. Quiosque de Auto atendimento

O quiosque de auto atendimento é um equipamento para a realização de serviços on line, pelo próprio cidadão, terá de ser alimentado por infraestrutura elétrica e rede de dados, poderá ser colocada na área de atendimento do Espaço Cidadão ou na sua proximidade.



1.2. ÁREAS DE ESPERA

Os espaços de espera terão de ser pensados de acordo com a área e o nº de postos de atendimento das entidades a integrar na LC.

As zonas de espera funcionam em núcleos, que devem reservar uma distância aceitável para as áreas de atendimento de forma a garantir a privacidade do mesmo.

Nas zonas de espera é ainda necessário integrar bancadas de escrita (ver desenho nºM 02).





1.3. ÁREAS DE ATENDIMENTO

As Áreas de Atendimento são formadas por entidades públicas e privadas e ainda pelo Espaço Cidadão, serviço da AMA.

No modelo de atendimento as zonas de FO estão separadas do BO, mas poderão ter ligação direta.

Tratando-se de áreas de trabalho, de permanência constante de público e funcionários, estes espaços deverão dispor de todas as condições de conforto térmico e ainda, preferencialmente, de iluminação natural.

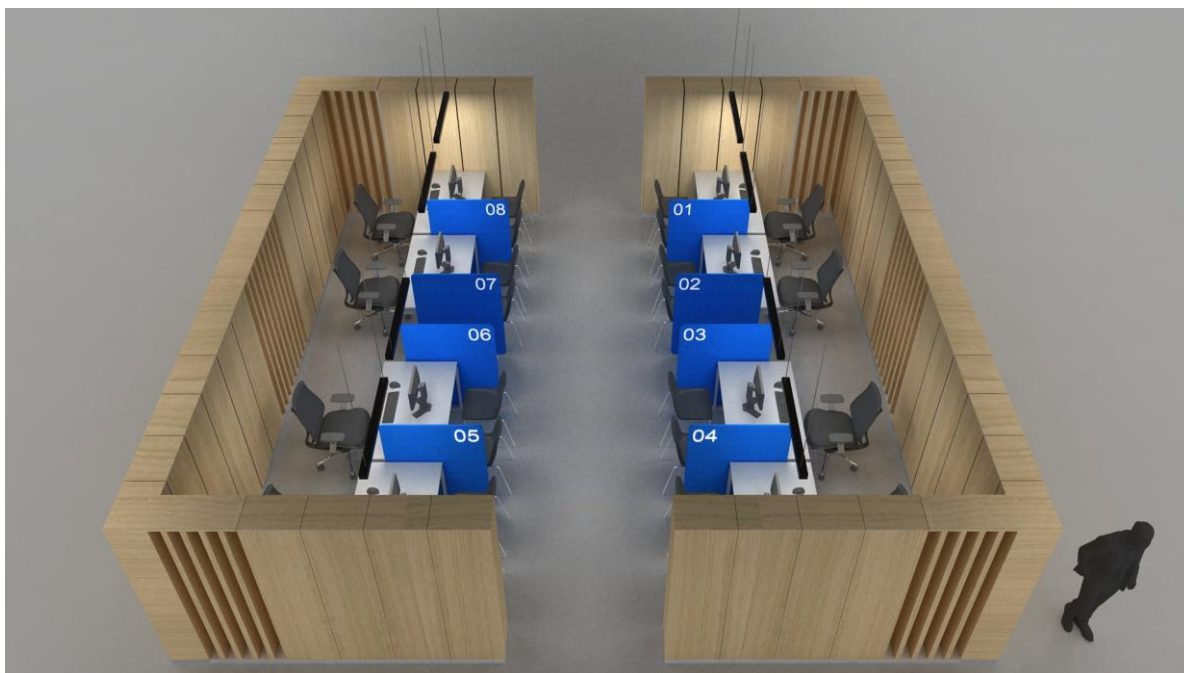
A instalação de uma Loja de Cidadão está condicionada à presença de pelo menos duas, das seguintes entidades nucleares:

AT – Autoridade Tributária e Aduaneira

IRN – Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

ISS – Instituto da Segurança Social, I.P.

Poderão ainda integrar a LC outros organismos públicos, empresas e serviços municipais e entidades privadas que prestam serviços de interesse público nas áreas da energia, gás, telecomunicações, águas e correios.



1.3.1. Espaço Cidadão

Deverá existir um Espaço Cidadão com um mínimo de um Posto de Atendimento, de acordo com o programa definido para cada LC, que deverá estar localizado perto da Entrada Principal.

O EC tem como principal função o atendimento presencial, onde é possível efetuar todo o tipo de serviços que estão disponíveis online, sendo a AMA responsável por fornecer o equipamento informático e pela formação dos colaboradores.

A nível de infraestruturas de energia e telecomunicações deverão ser previstas na frente de atendimento do EC: no mínimo 4 tomadas de energia e 2 tomadas de rede para cada posto de trabalho; 1 tomada de energia e 2 tomadas de rede para a impressora.





1.3.2. Sala de Reuniões

A Sala de Reuniões pode ser comum a várias entidades e destina-se a realizar atos formais, formações ou reuniões que envolvam utentes ou entidades presentes na LC. Esta Sala deverá ter acesso a partir de um espaço comum da Loja, permitindo encaminhar o público a partir das Áreas de Atendimento.

1.3.3. Atendimento da AT

Zona de Público / Atendimento

O espaço de Atendimento da AT compreende dois serviços: Atendimento e Cobrança. O número de Postos de Atendimento em cada uma das zonas irá depender do pré-estabelecido no programa funcional da AT (ver desenhos técnicos n.º M 07 a M 13).

Em alguns Postos de Atendimento, por forma a garantir maior privacidade aos cidadãos, poderão ser adotados biombos de maior dimensão, conforme desenhos técnicos.

A nível de infraestruturas de energia e telecomunicações deverão ser previstas na frente de atendimento da AT: 3 tomadas de energia e 2 tomadas de rede para todos os postos de trabalho; 1 tomada de energia e 2 tomadas de rede para impressoras.

Nos balcões do serviço de Cobrança (tesouraria) deverão ser consideradas, em cada posto de trabalho, 8 tomadas de energia alimentadas por um circuito e 6 tomadas de dados e de voz. (ver PARTE VI – INFRAESTRUTURAS).

1.3.4. Atendimento do IRN

Zona de Público / Atendimento

No espaço de atendimento do IRN localizam-se todos os serviços dedicados ao público, prestados pelas conservatórias. O número de Postos de Atendimento irá depender do pré-estabelecido no programa funcional do IRN (ver desenhos técnicos n.º M 07 a M 13).

Em alguns Postos de Atendimento, por forma a garantir maior privacidade aos cidadãos, poderão ser adotados biombos de maior dimensão, conforme desenhos técnicos.

A nível de infraestruturas de telecomunicações e energia deverão ser previstas na frente de Atendimento do IRN: 3 tomadas de energia e 2 tomadas de rede para todos os postos de trabalho; 1 tomada de energia e 2 tomadas de rede para as impressoras e para a máquina de recolha de dados biométricos, sendo esta última preferencialmente alimentada por caixa de pavimento. (ver PARTE VI – INFRAESTRUTURAS)



Sala de Atos

A Sala de Atos, quando solicitada em programa funcional do IRN, é destinada a realizar Atos de Registo formais ou reuniões com a presença de muitos intervenientes, como casamentos e outros Atos de Registo variados. Esta sala deverá, sempre que possível, ter iluminação natural e um acesso independente ao exterior de forma a permitir realizar Atos durante o período de encerramento do atendimento ao público geral. Ao mesmo tempo deverá ter um acesso a partir das áreas comuns da LC, permitindo encaminhar o público para esta sala a partir dos Balcões de Atendimento.

A nível de infraestruturas deverá ser previsto, nesta sala, um local para impressora (2 tomadas de energia e 2 de rede), uma mesa de reuniões alimentada por caixa de pavimento (2 tomadas de energia e 2 de rede) e a possibilidade de instalação de um LCD (2 tomadas de energia e 2 de rede) para a realização de videochamadas.

1.3.5. Atendimento do ISS

Zona do Público / Atendimento

A Área de Atendimento está dividida em vários tipos: o Atendimento Geral, a Tesouraria, o Atendimento Reservado de Ação Social e o Serviço de Verificação de Incapacidade, cuja implementação irá depender do pré-estabelecido no programa funcional ISS.

A nível de infraestruturas de telecomunicações e energia deverão ser previstas, 4 tomadas de energia e 2 tomadas de rede para todos os postos de trabalho; 1 tomada de energia e 1 tomada de rede para a impressora e a máquina de ponto (terminal Nexus), sendo esta última preferencialmente localizada no BO. Em cada Posto de Tesouraria deverão ser previstas 5 tomadas de energia e 4 tomadas de rede. (ver PARTE VI – INFRAESTRUTURAS)

Sala de Ação Social

Destinada a Atendimentos de Ação Social, o desenho da sala tem requisitos específicos devendo ter o acesso para os utentes, a partir da Zona de Atendimento.

O *layout* da sala deverá prever duas portas: uma para entrada dos utentes pela zona do FO e outra para acesso dos funcionários permitindo, em caso de necessidade, a hipótese de saída para uma área privada da LC.

A área estimada para a sala de Ação Social deverá conter o seguinte mobiliário: uma secretária, uma cadeira de operador e duas cadeiras de utente.



Gabinete do Serviço de Verificação de Incapacidade

O desenho da sala destinada a atendimentos do Serviço de verificação de incapacidade, tem um *layout* específico; deverá ter uma secretária, duas cadeiras para profissionais de saúde, duas cadeiras de utente, uma marquesa e um lavatório.

1.4. ÁREAS DE APOIO (BACK OFFICE)

Cada entidade deverá ter uma área de BO, dedicada, devendo ser dimensionada de acordo com os programas funcionais pré-estabelecidos.

O acesso ao BO deverá, sempre que possível, dispor de uma comunicação facilitada a área de atendimento em FO, de forma a permitir uma fácil circulação dos funcionários entre as duas zonas, preferencialmente num local relativamente reservado em relação à circulação do público.

O mobiliário fixo deverá ser previsto no desenvolvimento do layout e na empreitada e os equipamentos da área de BO, nomeadamente equipamento informático e restante mobiliário, serão fornecidos pelas entidades.

1.4.1. Unidade de Gestão da Loja

O espaço para alojar a Unidade de Gestão depende do tamanho da LC. O número de postos de trabalho será definido de acordo com o programa da LC, devendo existir, no mínimo, um posto de trabalho e uma pequena mesa de reuniões para o atendimento de utentes.

1.5. EQUIPAMENTOS DE APOIO

Os Equipamentos de Apoio estão sujeitos à dimensão e ao número de utentes da Loja.

Deverão estar previstas instalações sanitárias dentro da LC, para funcionários e utentes, e garantir, sempre, condições de utilização para pessoas de mobilidade condicionada.

Deve ser prevista uma copa de utilização comum para os funcionários, dimensionada de acordo com o seu número.

1.5.1. Instalações Sanitárias

A quantidade e dimensões das Instalações Sanitárias deverão ser adequadas à dimensão da LC e ao número de utentes previstos. Tipo de Instalações Sanitárias:

- Instalações Sanitárias para Utentes



- Instalações Sanitárias para Pessoas de Mobilidade Condicionada
- Instalações Sanitárias para Funcionários

As Instalações Sanitárias para Utentes deverão estar equipadas com fraldário.

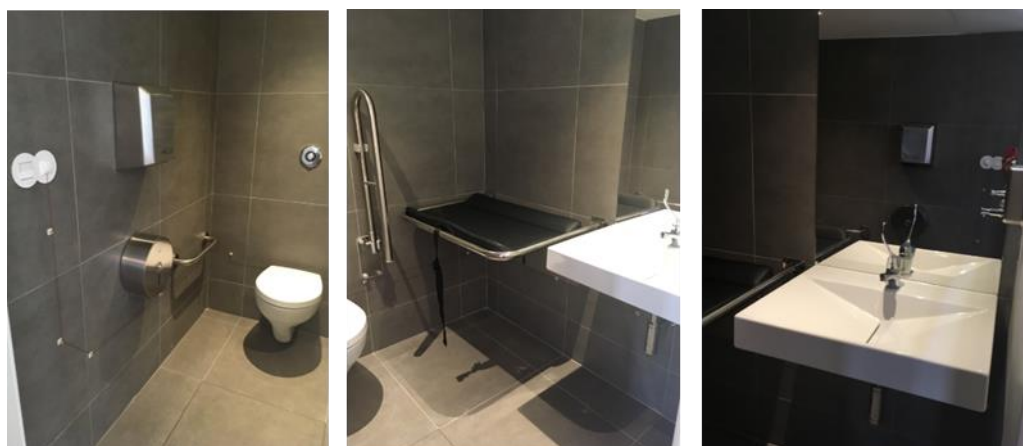
Além das Instalações Sanitárias para o público em geral deverão existir Instalações Sanitárias para uso exclusivo de funcionários. Estas instalações serão acessíveis a todos os funcionários de qualquer entidade ou serviço da Loja.

Os sanitários e acessórios propostos para equipar as instalações sanitárias deverão ser resistentes ao desgaste e ao uso intensivo.

Deverá prever-se a instalação dos seguintes equipamentos, entre outros, que se considerem necessários. A descrição pormenorizada dos materiais e acessórios encontra-se no capítulo 3 (Materiais e Acabamentos):

- Sanita suspensa com descarga à parede;
- Urinóis com fluxómetros;
- Lavatórios com torneiras temporizadas;

Acessórios, designadamente, secador de mãos, cesto de papéis, dispensador de sabão, piaçaba, cabides, barras de apoio e alarme de emergência acionado por cordão nas instalações Sanitárias para Pessoas de Mobilidade Condicionada.



1.5.2. Copa

A Copa corresponde a um espaço reservado a todos os funcionários onde é possível fazer uma refeição rápida, guardar e aquecer alimentos.

A Copa é de uso exclusivo dos funcionários da LC e a área prevista para este fim deverá estar de acordo com a disponibilidade de espaço e o número de funcionários.



Deverá estar equipada com um armário de cozinha, um frigorífico, uma bancada com lava-loiças e espaço para instalação de um micro-ondas. Os materiais de acabamento, equipamentos e mobiliário deverão ser robustos, duráveis e de fácil higienização e manutenção.

Deverão ser previstas as tomadas suficientes para ligação de outros equipamentos (cafeteira elétrica, máquina de café, etc).



1.5.3. Máquina de ATM

Deverá estar previsto no projeto um local, para colocar uma máquina de ATM, devendo ser prevista uma tomada de energia e uma tomada de rede.





1.5.4. Máquinas de vending

Deverá estar previsto no projeto um local, junto a uma Zona de Espera, para colocar máquinas de *Vending*, devendo ser acauteladas no projeto de arquitetura e especialidades, as infraestruturas necessárias ao seu funcionamento, nomeadamente, 2 tomadas de energia e um ponto de água.



1.6. ÁREAS TÉCNICAS

As Áreas Técnicas da Loja de Cidadão têm acesso condicionado, localizando-se nas mesmas as infraestruturas de apoio, arquivos e arrumos.

1.6.1. Arquivo

Poderão existir espaços privados e fechados para instalar arquivos próprios, de acordo com os programas pré-estabelecidos pelas entidades. O Arquivo ficará como uma área privativa de acesso restrito aos funcionários da entidade devendo prever controlo de acesso por chave com canhão europeu.

Todo o equipamento, estantes e mobiliário a apetrechar o Arquivo será da responsabilidade da entidade.

Este espaço deverá permitir um fácil acesso aos funcionários devendo ser instalado um sistema de ventilação mecânico.

No caso específico do IRN, deve ser também instalada a infraestrutura necessária, para um posto de trabalho esporádico e 1 multifunções de cópia e impressão, nomeadamente 2 tomadas de energia e 2 pontos de rede.

1.6.2. Bastidores

Os Bastidores de cada entidade deverão ficar num espaço comum, que será individualizado por entidade através de uma estrutura leve de rede metálica com possibilidade de encerramento com chave, com as devidas



condições de temperatura e humidade. Devem ser evitadas soluções de instalação de bastidores em espaços privados próprios, pois esta solução acarreta custos acrescidos em obra, em eficiência energética e manutenção, devido à necessidade de garantir a climatização adequada em mais do que um espaço.

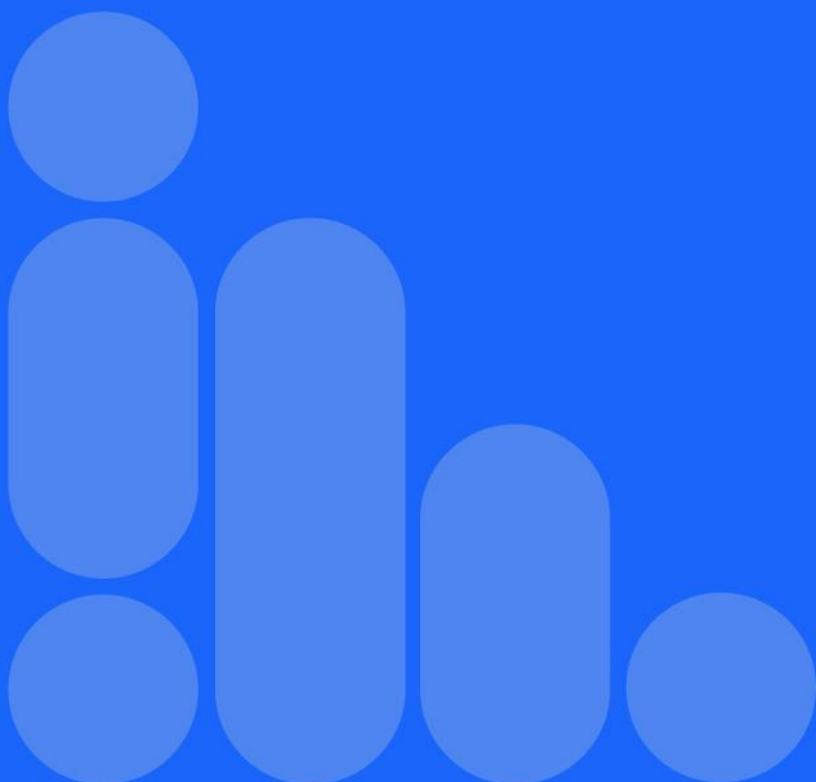
1.6.3. Arrumos

Deverá ser previsto um espaço de arrumos na LC, dedicado a artigos de economato, nomeadamente, papel para as impressoras e rolos de papel térmico para as dispensadoras de senhas, papel higiénico, toalhetes e gel de mãos, onde deve existir um armário destinado a utensílios de limpeza, conforme previsto na legislação. A dimensão deste espaço é variável, dependendo da área disponível na LC e do número de equipamentos a abastecer.

1.6.4. Compartimento para limpezas

Poderá ser previsto um espaço onde deve existir um armário destinado a utensílios de limpeza, uma pia de despejo, um lavatório e um ponto de água para limpezas. Deverá existir um armário ou espaço para armazenagem de toalhas de papel, rolos de papel higiénico, etc... No caso de não ser possível ter este espaço, deve existir um armário de utensílios de limpeza em local resguardado, um armário para o armazenamento de consumíveis e um ponto de água para limpezas.

MATERIAIS DE ACABAMENTOS





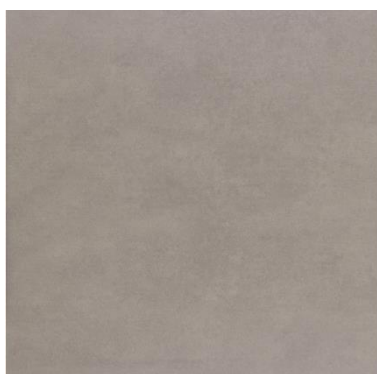
2. MATERIAIS DE ACABAMENTOS

2.1. PAVIMENTOS, PAREDES, TETOS E RODAPÉS

2.1.1. Entrada de Loja / Espaços de Circulação / Áreas de Espera / Áreas de atendimento (FO)

Pavimento

Mosaico grés porcelânico amaciado, 60x60cm, tipo MARGRES, série CONCEPT, cor Grey CT4, ou equivalente. Preenchimento de junta com betume tipo MAPEI, série ULTRACOLOR PLUS, cor cinzento cimento, Ref.^a 113 ou equivalente.



Tapete

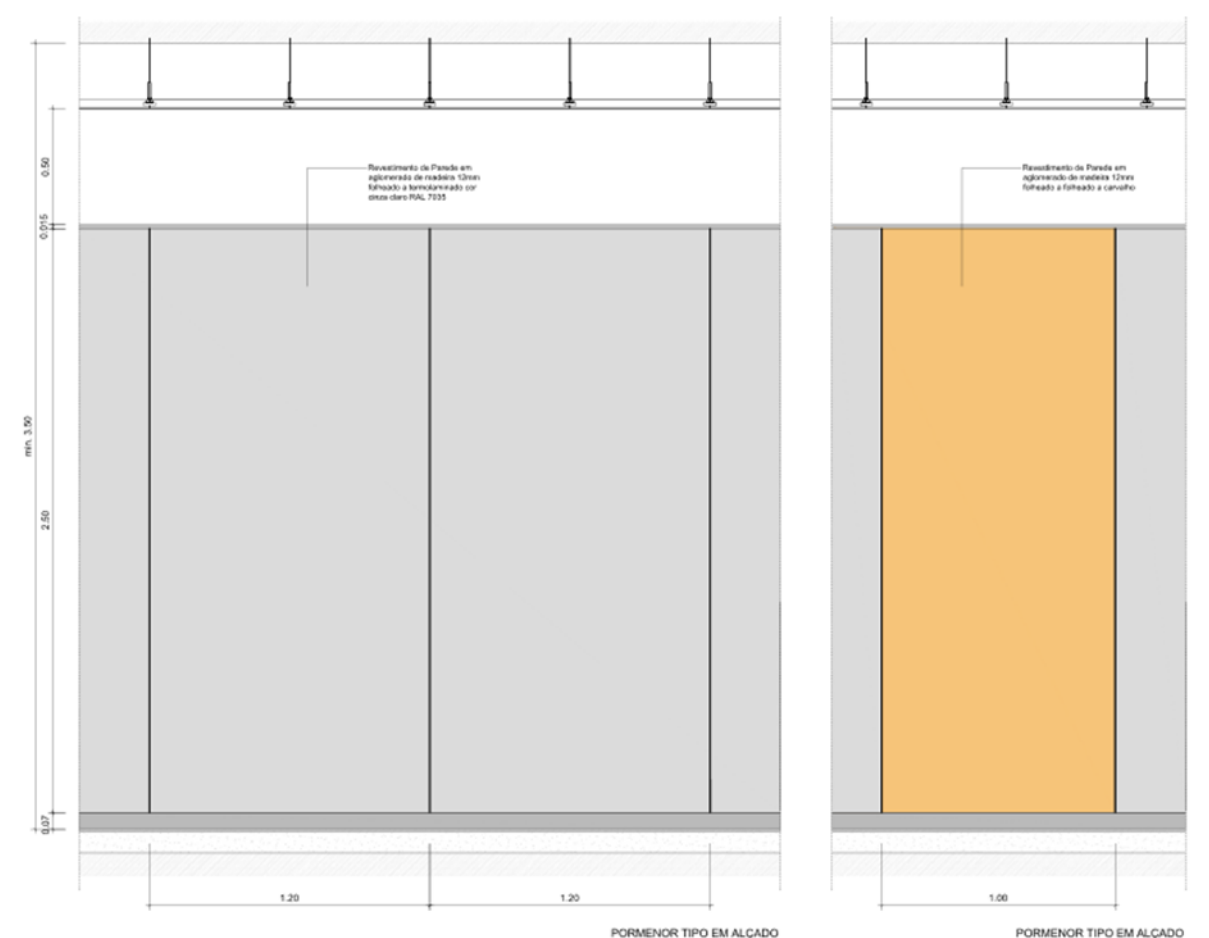
Tapete de entrada com lâminas de alumínio e escovas de ambos os lados em fio de nylon, tipo MAGNUM DISPENSER, série ALUFLEX, cor antracite, Ref.^a MG 6020 ou equivalente, sobre caixa de pavimento em perfil de alumínio ou equivalente.





Paredes

Revestimento de paredes a painéis de aglomerado de madeira de 12 mm folheado a termolaminado tipo SONAE ARAUCO, serie INNOVUS (HPL), cor cinza-claro, Ref.^a L4030 (Pantone 413 C; NCS S 2500-N; RAL Classic 7035), ou equivalente. Fixação dos painéis através de fita de dupla face tipo 3M ou equivalente. Remate horizontal das placas, à altura das portas, em perfil de alumínio em “U”, com 12 mm x 12 mm x 2 mm, anodizado à cor natural. Remate vertical em perfil de alumínio/ barra chata de 2mm, anodizado à cor natural, aproximadamente de 1,20 m em 1,20 m. Remate de canto cantoneira “L” de abas iguais, com 12 mm e 1,5 de espessura, anodizado à cor natural.



Os equipamentos digitais a instalar na zona de circulação de público, deverão ser sinalizados através da sua instalação enquadrada com painéis de aglomerado de madeira de 12 mm folheado a termolaminado tipo SONAE ARAUCO, serie INNOVUS (HPL), Eternal Oak ref M6349 FLW, ou equivalente.

Parede módulo LCD Senhas

A estereotomia das paredes revestidas a painéis de termolaminado na cor cinza, deve ser interrompida com a colocação de painel de aglomerado de madeira de 12 mm folheado a termolaminado tipo SONAE ARAUCO,



serie INNOVUS (HPL), Eternal Oak ref M6349 FLW, ou equivalente, para assinalar a presença do LCD de senhas e da dispensadora de senhas.



Parede módulo Diretório Digital

O diretório deverá ser instalado numa superfície constituída por 2 painéis de aglomerado de madeira, de 12 mm folheado a termolaminado tipo SONAE ARAUCO, serie INNOVUS (HPL), Eternal Oak ref M6349 FLW, ou equivalente, garantindo assim o total enquadramento do equipamento, interrompendo para isso a estereotomia do revestimento da parede.



Balcão de Informações

Balcão em MDF, lacado à cor branca RAL 9010. Tampo revestido a termolaminado à mesma cor.



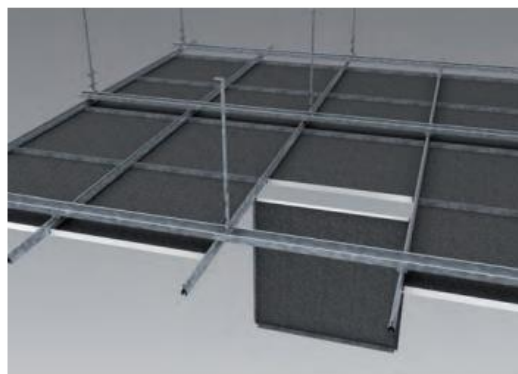


Rodapé

Rodapé em MDF folheado a chapa de aço inox escovado com 7cm.

Teto

Teto metálico, tipo LINDNER/LLEDÓ, sistema LMD-K 420 (*Clip-In/ Swing-Down ceiling and Swing-Down / Slide operation*), com modulação de 600 mm x 600 mm executadas em chapa de aço pré-galvanizado com 0,55 mm de espessura, com quina viva nos quatro lados do painel, com perfuração RG 2,5 - 16 até à quina, pós-lacadas na cor RAL 9010, estrutura primária e secundária oculta, suspensão Nonius, com película acústica “Royalin” colada em fábrica e perfil de remate periférico com parede em forma de duplo L ou C na cor do teto.



Paredes / armários de zonas

Armários formando paredes, grelhas em lâminas de aglomerado laminado.

Painéis de aglomerado de madeira de 19 mm folheado a termolaminado tipo SONAE ARAUCO, serie INNOVUS (HPL), Eternal Oak ref M6349 FLW, ou equivalente. Montagem com fixação oculta. Rodapés em Chapa de aço inox escovado com 7cm.

(ver desenhos em anexo n.º M 07 a M 13)



2.1.2. Áreas de Secretaria (BO) / Unidade de Gestão

Pavimento

Mosaico grés porcelânico amaciado, 60x60cm, tipo MARGRES, série CONCEPT, cor Grey CT4, ou equivalente. Preenchimento de junta com betume tipo MAPEI, série ULTRACOLOR PLUS, cor cinzento cimento, Ref.^a 113 ou equivalente.

Parede

Revestimento de paredes e pilares a tinta plástica, à cor branca, RAL 9010, com meio brilho.

Rodapé

Rodapé em MDF folheado a chapa de aço inox escovado com 7cm.



Teto

Teto metálico, tipo LINDNER/LLEDÓ, sistema LMD-K 420 (*Clip-In/ Swing-Down ceiling and Swing-Down / Slide operation*), com modulação de 600 mm x 600 mm executadas em chapa de aço pré-galvanizado com 0,55 mm de espessura, com quina viva nos quatro lados do painel, com perfuração RG 2,5 - 16 até à quina, pós-lacadas na cor RAL 9010, estrutura primária e secundária oculta, suspensão Nonius, com película acústica “Royalin” colada em fábrica e perfil de alheta de remate periférico com parede.



2.1.3. Zonas Técnicas / Arquivo

Pavimento

Mosaico grés porcelânico mate, 29,7x29,7x8,3cm, tipo PAVIGRÉS 21, série FINO, cor estanho, Ref.ª PGK 28, ou equivalente. Preenchimento de junta com betume tipo MAPEI, série ULTRACOLOR PLUS, cor cinzento cimento, Ref.ª 113 ou equivalente, incluindo rodapé em grés porcelânico mate, com 7cm idêntico ao pavimento.

Parede

Revestimento de paredes e pilares a tinta plástica à cor branca, RAL 9010, com meio brilho.

Teto

Revestimento de tetos a tinta plástica à cor branca, RAL 9010.

2.1.4. Instalações Sanitárias Públicas / Instalações Sanitárias para pessoas de Mobilidade Reduzida / Instalações Sanitárias de Funcionários

Pavimento

Mosaico grés porcelânico polido, 59,7x59,7cm, tipo PAVIGRÉS 21, série UNI, cor estanho, acabamento polido, Ref.ª PG 183P. Preenchimento de junta com betume tipo MAPEI, série ULTRACOLOR PLUS, cor cinzento cimento, Ref.ª 113 ou equivalente.

Parede

Construção de paredes em alvenaria simples de tijolo de 11 cm rebocada e revestimento a mosaico grés porcelânico polido, 29,7x29,7cm, tipo PAVIGRÉS 21, série UNI, cor estanho, acabamento polido, Ref.ª PG 25P.



Preenchimento de junta com betume tipo MAPEI, série ULTRACOLOR PLUS, cor cinzento cimento, Ref.ª 113 ou equivalente.

Teto

Teto em gesso cartonado pintado, tinta plástica cor branca, RAL 9010.

2.2. EQUIPAMENTOS PARA INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

2.2.1. Instalações Sanitárias Públicas / Instalações Sanitárias de Funcionários

Cabine sanitária em painel de resina fenólica de 8 mm, tipo SONAE ARAUCO, série Innovus (HPL), cor silk dark grey, Ref.ª LS167, ou equivalente. Fixações e ferragens em aço inox tipo JNF, ou equivalente.

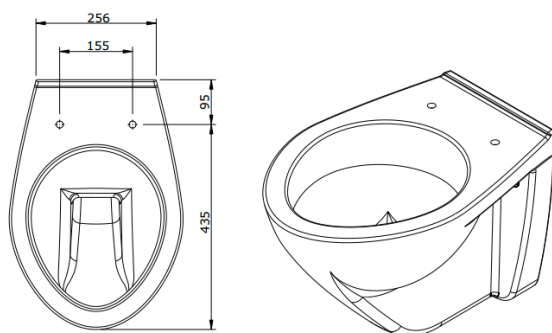
Baia divisória para urinol em painel de resina fenólica de 8 mm, tipo SONAE ARAUCO, série Innovus (HPL), cor silk dark grey, Ref.ª LS167, ou equivalente. Fixações e ferragens em aço inox tipo JNF, ou equivalente.

Sanita

Sanita suspensa com descarga à parede tipo SANINDUSA, série CETUS, Ref.ª 110032, à cor branca, incluindo tampo de sanita em *duroplast* na cor branca, tipo SANINDUSA, série CETUS, Ref.ª 21011 ou equivalente.

Estrutura para sanita suspensa com autoclismo interior tipo Geberit Kombifix, Ref.ª 110.001.00.1 com autoclismo de interior (para paredes em alvenaria) ou, tipo Geberit Duofix, Ref.ª 111.350.00.5 (para paredes de gesso cartonado) ou equivalente.

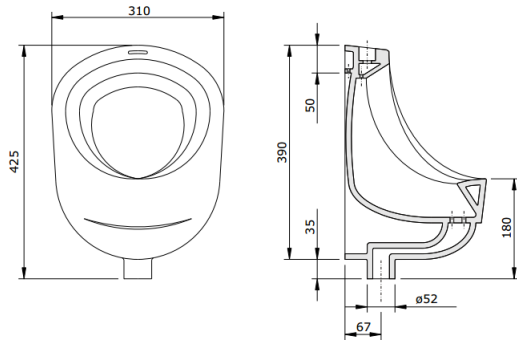
Descarga frontal e placa dupla tipo Geberit ref.ª 115.882.SN.1, placa e teclas em aço escovado, com revestimento easy-to-clean. Anéis de design: polido, ou equivalente.





Urinol

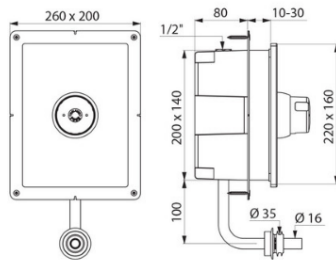
Urinol cerâmico à cor branca tipo SANINDUSA, série RIA, Ref.ª 108500.



Estrutura para urinol com sistema de descarga encastrada tipo Geberit Kombifix Ref.ª - 457606001 (para paredes de alvenaria) ou tipo Duofix Geberit Ref.ª 111676001 (para paredes de gesso cartonado) ou equivalente.

Torneira de urinol temporizada de parede, tipo DELABIE, série TEMPOSOFT, Ref.ª 778700 ou equivalente.

Lavatório



Bancada de lavatório e saia em pedra Azul Valverde, com espessura e estereotomia conforme desenhos, incluindo rodapié, ou equivalente.



Lavatório de encastrar em aço inox polido brilhante, numa face, tipo DELABIE, modelo HEMI D385, ref.^a 120491, ou equivalente.



Torneira

Torneira de lavatório temporizada de bancada, com perlador embutido à prova de vandalismo, que tenha em conta a poupança de água e garanta uma eficiência de consumo, na ordem dos 5 litros por minuto, do tipo ERIX, série, Ref.^a ET009 ou equivalente.



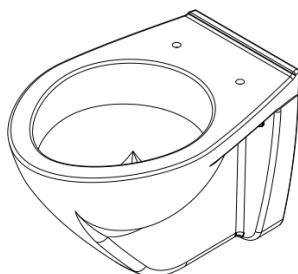
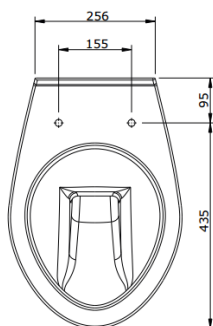


2.2.2. Instalação Sanitária para Pessoas de Mobilidade Reduzida



Sanita

Sanita suspensa com descarga à parede tipo SANINDUSA New WcCare, Ref. 129032004, Código EAN. 5604815121032, ou equivalente, à cor branca, incluindo, Tampo de sanita, SANINDUSA, série New WcCare com abertura frontal, Ref. 2291100, Código EAN. 5604815899610, ou equivalente.



Estrutura para sanita suspensa com autoclismo interior tipo Geberit Kombifix, Refª 110.001.00.1 com autoclismo de interior (para paredes de alvenaria) ou tipo Geberit Duofix, Refª 111.350.00.5 (para paredes de gesso cartonado), ou equivalente.

Descarga frontal e placa dupla tipo Geberit ref.º 115.882.SN.1, placa e teclas em aço escovado, com revestimento easy-to-clean. Anéis de design: polido, ou equivalente.



Lavatório

Lavatório ergonômico à cor branca, do tipo SANINDUSA, suspenso New WcCare, Ref. 129320004, Código EAN. 5604815121049, ou equivalente, , com suporte pneumático para lavatórios New WcCare, Ref. 4290200, Código EAN. 5604815899597, ou equivalente.

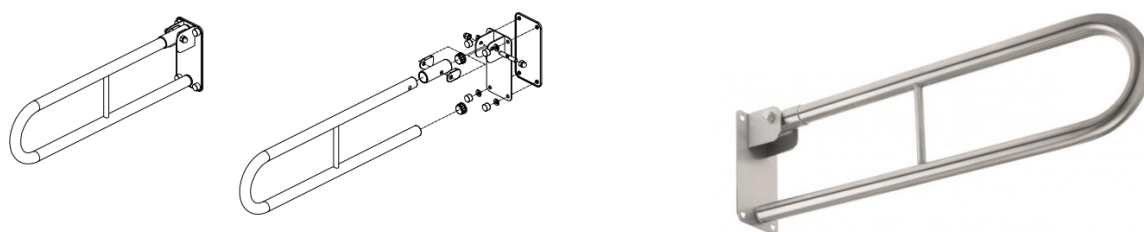


Misturadora de lavatório mecânica Ref. 2522L, monofuro com bica orientável H.100 L.170 ou equivalente.



Barra de apoio

Barra de apoio basculante para sanita em aço inox tipo SANINDUSA, série WCCARE, Ref.ª 42964 ou equivalente.





Equipamento de Alarme

De acordo com a legislação em vigor deve-se prever nas Instalações Sanitárias de pessoas com mobilidade reduzida, um sistema de chamada de emergência com sinalização acústica e luminosa que deve estar ligado ao sistema de alerta para o exterior.

2.3. ACESSÓRIOS PARA INSTALAÇÕES SANITÁRIAS

Secador de Mãos

Secador de Mãos automático em aço inox, de fixação à parede, que tenha em conta a poupança de energia e garanta uma eficiência energética com um tempo de secagem entre 8 a 15 segundos, do tipo M19ACS-FIL da MEDICLINICS ou equivalente.



Serie Fast, Ref.ª EH238

Potência total (W)	800
Temperatura ar (20°C)	40°C
Velocidade ar (km/h)	305
Tempo de Secagem (s)	10-12
Dimensões (mm)	253x152x323
Nível de ruído a 2mt (dbA)	72



Serie Jet, Ref.ª EH191

Potência total (W)	1650
Temperatura ar (20°C)	25°C
Velocidade ar (km/h)	90-100
Tempo de Secagem (s)	3-6
Dimensões (mm)	300x220x687
Nível de ruído a 2mt (dbA)	72





Dispensador de Sabão

Doseador de sabão automático de 1L fabricado em aço inoxidável com acabamento acetinado – tipo Mediclinics ref.ª DJ0037ACS ou equivalente



Porta Rolos

Dispensador de papel higiênico fabricado em aço com acabamento acetinado tipo Mediclinics – PR0787CS, ou equivalente



Porta- Piaçaba

Porta Piaçaba Aço Inox. AISI 304 com acabamento escovado, tipo Mediclinics Ref.: ES0965CS, ou equivalente





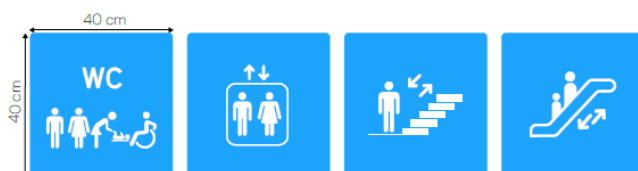
Espelho

Espelho com vidro de segurança, fixado à parede acima da bancada.



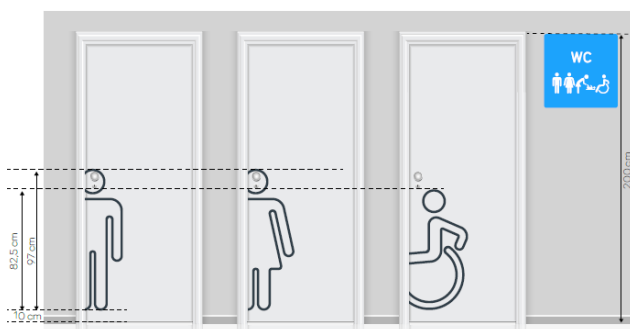
Pictogramas

As instalações sanitárias, devem estar identificadas, com placas em acrílico ou PVC de 1cm à cor RAL 5012 e a iconografia aplicada em vinil de recorte branco, fixas, em local visível, com afastamento à parede igual à espessura da placa.



Sinalização das portas das instalações sanitárias

As portas das instalações sanitárias devem ser identificadas com a respectiva iconografia. Estes elementos devem ser feitos em materiais que garantam qualidade e durabilidade, sugere-se MDF 3mm, à cor RAL7016 e aplicado sobre a porta.





Em alternativa podem ser utilizados os Pictogramas:

- WC aço inox satinado, tipo JNF, IN.26.203 ou equivalente



- Senhora em aço inox satinado, tipo JNF, IN.26. 201 ou equivalente
- Senhor em aço inox satinado, tipo JNF, IN.26. 202 ou equivalente
- Mobilidade condicionada em aço inox satinado, tipo JNF, IN.26. 204 ou equivalente
- Fraldário em aço inox satinado, tipo JNF, IN.26. 207 ou equivalente



IN.26.202



IN.26.203



IN.26.204



IN.26.207

**Cabide**

Cabide em aço inox satinado, tipo JNF, série *CABIDE IN*, Ref.ª 047520 ou equivalente.

**Fraldário**

Fraldário horizontal tipo *ERIX*, Ref.ª EH067 ou equivalente.





2.4. VÃOS

Estores em Rolo

Para o controlo de luminosidade poderão ser colocados estores interiores em rolo sem caixa, tela *screen lavável*, numa cor clara, branco ou cinza, e comando lateral com corrente de aço.

Vãos Interiores

Portas Interiores

Portas com acabamento folheado a termolaminado, tipo SONAE, série TAFIBRA, cor cinza-claro RAL 7035, Ref.ª L4030, ou equivalente. Aduela e guarnição oculta nos painéis de revestimento.

Puxadores

Puxadores em aço inox escovado de muleta, tipo JNF IN.00.028B.MR, com entradas de chave, cilindro europeu, ou equivalente.

2.5. ILUMINAÇÃO

Entrada da Loja e Espaços de Circulação / Áreas de Espera

Luminária tipo downlight para montagem de encastrar em teto falso, corpo em liga de alumínio na cor branca, difusor em PMMA opalino de 6 mm com serigrafia a laser dimensionada para a potência do LED, driver de alimentação CLD D-DIG_DALI “Low Flicker” e módulo led de 4000ºK, 1830 Lm output, CRI>90, manutenção do fluxo luminoso de 80% às 55.000H – L80B20, risco fotobiológico RG 0 (isento), com proteção IP44 IK07 e com classe II de isolamento, certificação CE e ENEC, do tipo:

ENERGY 2180 LED DIP SWITCH 14,4W 400 mA 1830 Lm (ou conforme necessário de acordo com o estudo luminotecnico) output cod. 22172515-00 da FOSNOVA, ou equivalente.



Áreas de Atendimento (Front Office)



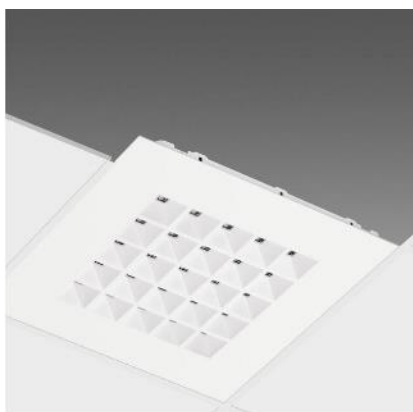
Atendimento

Luminária para montagem em teto falso, corpo em policarbonato moldado por injeção auto extingüível na cor RAL 9016 estabilizado aos raios UV, vão de acessórios em chapa de aço laminado pintado em cinza, sistema ótico com lentes em PMMA de alta transparência e anti encandeamento de elevado rendimento, equipada com balastro eletrônico de classe energética A1 CLD D-DIG DALI DIP SWITCH “Low Flicker” e módulo led de 4000ºK, CRI 80, 76º, certificação ENEC, manutenção do fluxo luminoso de 90% às 50.000H – L90B10 e 80% 100 000H – L80B20, risco fotobiológico RG 0 (isento), UGR<19 com proteção IP43 IK07, classe I de isolamento, do tipo:

810 COMFORTSQUARE 26W 900 mA 3165 Lm (ou conforme necessário de acordo com o estudo luminotecnico) output cod. 150370-0019 da DISANO ou equivalente

+ acessório de montagem encastrada:

Acc. 907 cod. 998038-00 da DISANO ou equivalente



Sobre os postos de Atendimento

Luminária para montagem saliente em suspensão, corpo em liga de alumínio, na cor branca, difusor em grelha de alumínio especular 99,99% dark light com tratamento PVD, completa de acessórios de fixação ao teto, equipada com driver de alimentação com regulação de fluxo CLD D-DIG DALI, Low Flicker, módulo led 4000ºK, 2599 Lm (ou conforme necessário de acordo com o estudo luminotecnico) output, CRI 80, manutenção do fluxo luminoso de 80% às 50.000H – L80B20, risco fotobiológico RG 0 (isento), fator potência >92 com proteção IP40 IK07 EN 60529, fabricada de acordo com as normas EN60598-1 - CEI 34 - 21 do tipo:

LISSET 2.0 LED 28W – cod. 22302208-1241 ou equivalente



+ 2 acessórios mecânicos de fixação ao teto cod. 22003166-00 da FOSNOVA ou equivalente



Alternativa sobre mesas atendimento em fitas LED Fita LED Regulável 220V COB Auto-retificada 320 LED/m 720 lm/m Largura 12 mm 50 metros IP65 Corte 50 cm à medida, na cor branca, Frequência 50-60Hz, tensão 220-240 AC, completa de acessórios de fixação ao teto, módulo led 4000ºK, 720 Lm/metro (ou conforme necessário de acordo com o estudo luminotecnico) output, fator potência >92 com proteção IP65 EN 60529, RoHS, CE, UKCA , incluindo perfil de alumínio encastrável com cobertura continua para fitas LED



Áreas de Apoio (BO / Unidade de Gestão)

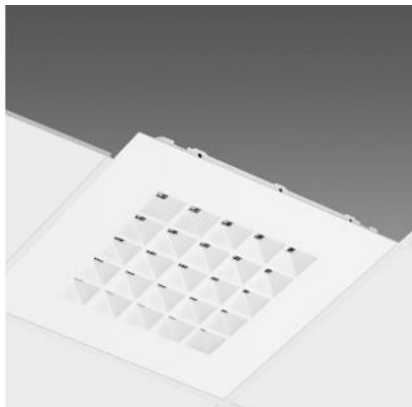
Luminária para montagem em teto falso, corpo em policarbonato moldado por injeção auto extingüível na cor RAL 9016 estabilizado aos raios UV, vão de acessórios em chapa de aço laminado pintado em branco, sistema ótico com lentes em PMMA de alta transparência e anti encandeamento de elevado rendimento, equipada com balastro eletrônico de classe energética A1 CLD D-DIG DALI DIP SWITCH “Low Flicker” e módulo led de 4000ºK, CRI 80, 76º, certificação ENEC, manutenção do fluxo luminoso de 90% às 50.000H – L90B10 e 80% 100 000H – L80B20, risco fotobiológico RG 0 (isento), UGR<19 com proteção IP43 IK07, classe I de isolamento, do tipo:

810 COMFORTSQUARE 26W 900 mA 3142 Lm (ou conforme necessário de acordo com o estudo luminotecnico) output cod. 150340-0041 da DISANO ou equivalente



+ acessório de montagem encastrada:

Acc. 907 cod. 998038-00 da DISANO ou equivalente



Áreas Técnicas / Arquivo

Luminária para montagem saliente, corpo em policarbonato V2 infrangível e auto extingüível, estabilizado aos raios UV, anti amarelecimento., na cor branca, difusor de policarbonato infrangível e auto extingüível, estabilizado aos raios UV, completa de acessórios de fixação ao teto, módulo led 4000ºK, 2880 Lm (ou conforme necessário de acordo com o estudo luminotecnico) output, manutenção do fluxo luminoso, risco fotobiológico RG 0 (isento), fator potência >0,9 com proteção IP65 IK08 EN 60529, fabricada de acordo com as normas EN 60598-1 do tipo:

1785 RODA-mono 18W cod. 22178510-00 da DISANO ou equivalente



Instalações Sanitárias

Luminária tipo downlight para montagem de encastrar em teto falso, corpo em liga de alumínio na cor branca, difusor em PMMA opalino de 6 mm com serigrafia a laser dimensionada para a potência do LED, driver de alimentação CLD “Low Flicker” e módulo led de 4000ºK, 5584 Lm output, CRI>90, manutenção do fluxo luminoso



de 90% às 50.000H – L80B20, risco fotobiológico RG 0 (isento), com proteção IP65 IK04 e com classe II de isolamento, certificação CE e ENEC, do tipo:

Jet 230 - IP65 46W 5584 Lm (ou conforme necessário de acordo com o estudo luminotecnico) output cod. 22065616-00da FOSNOVA ou equivalente



Sobre a sanita

Luminária tipo downlight para montagem de encastrar em teto falso, corpo em liga de alumínio na cor branca, pintado em tinta acrílica resistente aos raios UV, refletor em policarbonato metálico, driver de alimentação CLD e módulo LED COB de 3000°K, 483Lm (ou conforme necessário de acordo com o estudo luminotecnico) output, CRI 92, 60º, manutenção do fluxo luminoso de 80% às 50.000H – L80B20, risco fotobiológico RG 0 (isento), com proteção IP44 IK07 e com classe II de isolamento, do tipo MARTE 8 LED 5W cod. 22061818-00 da FOSNOVA ou equivalente.



Iluminação de Emergência

Armadura de emergência de tecnologia Led, bloco autónomo Permanente ou Não Permanente, Comprimento – 230mm, Largura – 100mm, Profundidade – 32mm, com potência - 2,2W (equivalente a 11W) e fluxo Luminoso -



105 - 195 lumens e autonomia de 2 horas, grau de Protecção IP42 (IP65 se for instalado com o acessório opcional KIT IP65-SI), do tipo:

Selfie SI11N20ABR 11W 2H SA/SE da Linergy ou equivalente

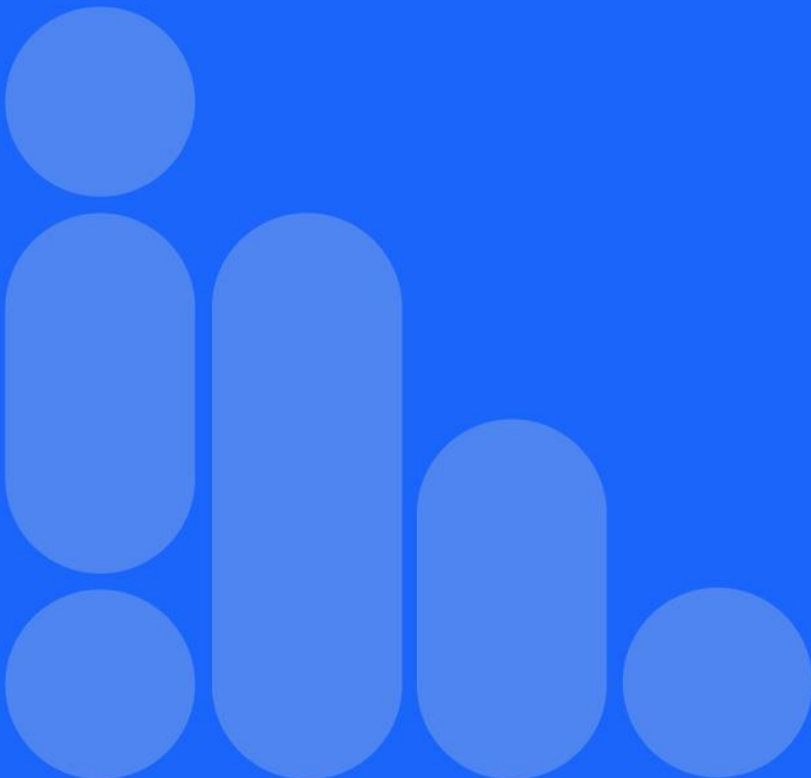


Poderá ser ainda aplicada no teto com a aplicação de difusor plano do tipo:

Selfie difusor plano cód. 6880500142 para SI11N20ABR 11W 2H SA/SE da Linergy ou equivalente



LEGISLAÇÃO





3. LEGISLAÇÃO

Regulamento Geral das Edificações Urbanas

Decreto-Lei nº 10/2024 de 8 de janeiro, que Procede à reforma e simplificação dos licenciamentos no âmbito do urbanismo, ordenamento do território e indústria.

Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto consolidado, que define o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais.

Os projetos deverão ser apresentados com os requisitos constantes na Portaria 255/2023 de 7 de agosto.

Decreto-Lei n.º 243/86, de 20 de agosto, que Aprova o Regulamento Geral de Higiene e Segurança do Trabalho nos Estabelecimentos Comerciais, de Escritório e Serviços, na sua redação atual.



Anexos

Desenho M 01 – Dispensador de senhas para o sistema SIGA

Desenho M 02 – Posto de escrita

Desenho M 03 – Balcão de Informação

Desenho M 04 – Biombo

Desenho M 05 – Biombo para postos de atendimento reservado

Desenho M 06 – Pormenor das paredes

Desenho M 07 – Núcleo de Atendimento - 1PA e 2PA (versão 1)

Desenho M 08 – Núcleo de Atendimento - 1PA e 2PA (versão 2)

Desenho M 09 – Núcleo de Atendimento - 3PA

Desenho M 10 – Núcleo de Atendimento - 4PA (versão 1)

Desenho M 11 – Núcleo de Atendimento - 4PA+2CC (versão 1)

Desenho M 12 – Núcleo de Atendimento - 4PA+2CC (versão 2)

Desenho M 13 – Núcleo de Atendimento – 4PA (versão 2)

Desenho M 14 – Núcleo de Atendimento – 4PA (versão 3)

Desenho M 15 – Núcleo de Atendimento – 8PA (versão 1)

Desenho M 16 – Núcleo de Atendimento – 8PA (versão 2)

Desenho M 17 – Núcleo de Atendimento – 6PA (versão 1)

Desenho M 18 – Núcleo de Atendimento – 6PA (versão 2)



ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

