1.

a) Os projectos críticos seriam o pagamento de taxas online, alerta por sms por parte da polícia municipal quanto ao mau estacionamento dos utentes.

b) Compra de equipamentos informátiticos e formação do pessoal para poder usar as novas tecnologias.

c) Entrada, saída, tempo, intervenientes.

d) **Processo de Negócio é o conjunto de atividades ou tarefas que são estruturadas e giram em torno da produção de um resultado de valor para o cliente, por meio da entrega de um serviço ou produto**