

**AVISO CONVITE DE ABERTURA DE CONCURSO**

**INVESTIMENTO C19-i01 Reformulação do atendimento dos serviços públicos**

**N.º 148/C19-i01.01/2025**

**Desenvolvimento de Projetos no âmbito da Reformulação do atendimento dos serviços públicos**

**arte** | AGÊNCIA PARA  
A REFORMA  
TECNOLÓGICA  
DO ESTADO

**10-09-2025**

1.	Preâmbulo .....	3
2.	Tipologia de Operações financiadas no âmbito do presente Aviso Convite: .....	3
3.	Condições de acesso e de elegibilidade do Beneficiário Final e do projeto.....	3
4.	Regras e limites à elegibilidade de despesas.....	6
5.	Taxa de financiamento e limite do apoio .....	7
6.	Dotação do fundo a conceder .....	7
7.	Condições de atribuição de apoio financeiro .....	7
8.	Modo de apresentação da candidatura .....	8
9.	Critérios de seleção da Candidatura.....	8
10.	Identificação das entidades que intervêm no processo de decisão do financiamento.....	9
11.	Prazo para apresentação da candidatura .....	9
12.	Procedimentos de análise e decisão de candidatura.....	9
13.	Contratualização .....	9
14.	Tratamento de Dados Pessoais.....	10
15.	Divulgação de resultados e pontos de contato.....	10

## 1. Preâmbulo

A Loja de Cidadão constitui um modelo de atendimento cujo objetivo principal é a prestação célere e personalizada, num único local público, de um conjunto de serviços de atendimento ao cidadão.

Trata-se de um modelo de atendimento público focado na inclusão, acessibilidade, comodidade no atendimento e na otimização do tempo despendido pelo cidadão no relacionamento com a Administração Pública.

No âmbito do presente Aviso Convite pretende promover-se a remodelação da atual Loja Cidadão de Águeda, através da implementação de um novo modelo de Loja Cidadão (Loja Cidadão-piloto), com vista à melhoria da prestação de serviço público numa lógica de disponibilização de serviços omnicanal. O omnicanal, como concebemos, pressupõe o atendimento presencial de proximidade, pressupõe Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, cujos serviços são alicerçados em *backoffices* ou escritórios digitalizados.

## 2. Tipologia de Operações financiadas no âmbito do presente Aviso Convite:

É passível de financiamento operações que visem a remodelação da Loja de Cidadão, de acordo com o Projeto de Execução validado pela ARTE.

## 3. Condições de acesso e de elegibilidade do Beneficiário Final e do projeto

Para efeitos do presente Aviso Convite são beneficiários finais os municípios previamente identificados no Anexo I, que reúnam as seguintes condições cumulativas de acesso:

### A. Condições gerais de acesso

- a) Ter a situação tributária e contributiva regularizada perante Administração Fiscal e a Segurança Social, a verificar até ao momento da assinatura do Termo de Aceitação;
- b) Ter a situação regularizada em matéria de reposições, no âmbito dos financiamentos dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI);
- c) Cumprimento dos princípios horizontais para a promoção da igualdade de género entre homens e mulheres e da igualdade de oportunidades e não discriminação;

- d) Cumprimento das regras de contratação pública, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual e normativos comunitários sobre a matéria;
- e) Conforme estabelecido no Regulamento do MRR é obrigatório o respeito do princípio do DNSH que significa não apoiar ou realizar atividades económicas que causem danos significativos a qualquer objetivo ambiental na aceção do Artigo 17.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho (Regulamento da Taxonomia da UE). Atendendo à tipologia das operações financiadas no presente Aviso Convite, deve ser considerado o seguinte:
- i. O investimento associado à construção das Lojas de Cidadão é elegível no âmbito do domínio de intervenção “025ter – Construção de novos edifícios energeticamente eficientes” do Anexo VI do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, com um coeficiente para o cálculo do apoio aos objetivos ligados às alterações climáticas de 40%, dado que visa a construção de novos edifícios, com uma procura de energia primária inferior em, pelo menos, 20% ao requisito NZEB (edifícios com necessidades quase nulas de energia), de acordo com o definido no Decreto-Lei n.º 101-D/2020, de 7 de dezembro;
  - ii. O investimento associado à renovação de edifícios é elegível no âmbito do domínio de intervenção “026 Renovação de infraestruturas públicas visando a eficiência energética ou medidas de eficiência energética relativas a tais infraestruturas, projetos de demonstração e medidas de apoio” do Anexo VI do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, com um coeficiente para o cálculo do apoio aos objetivos ligados às alterações climáticas de 40%, dado que tal renovação visa a eficiência energética ou medidas de eficiência energética relativas a tais infraestruturas.
- Neste sentido deve ser demonstrada melhoria da eficiência energética, através da sua previsibilidade no caderno de encargos a disponibilizar na abertura do procedimento de contratação pública e de apresentação de certificação energética pré e pós intervenção do edifício, ou através de declaração do responsável de obra, onde sejam discriminadas as intervenções no edifício e de que forma aumentam a eficiência energética do mesmo.
- f) Cumprir dos requisitos de informação, comunicação e publicidade relativos à origem do financiamento, conforme disposto no n.º 2 do artigo 34.º do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de fevereiro de 2021, que criou o Mecanismo de Recuperação e Resiliência;

g) A remodelação da loja de cidadão não ser objeto de financiamento no âmbito dos FEEI, condição a confirmar à data da assinatura do Termo de Aceitação

**B. Condições específicas de acesso:**

a) Maturidade do projeto, avaliada no momento da candidatura:

- i. Projeto de execução contratado;
- ii. Estudo Prévio do projeto de execução aprovado;
- iii. Empreitada de remodelação e criação de novo modelo de atendimento (Loja Cidadão-piloto) concluída até 31 de maio de 2026;

b) Remodelação da Loja de cidadão no edifício hoje existente,

c) Compromisso de manutenção do funcionamento da Loja de Cidadão durante 14 anos a partir do término da empreitada da Loja, nos termos a definir no protocolo de descentralização;

d) Submissão de cronograma de planeamento do processo de remodelação de Loja de Cidadão, elaborado de acordo com o modelo disponibilizado com o formulário de candidatura.

O não cumprimento das condições gerais ou específicas de acesso determina a não elegibilidade da candidatura.

**C. Causas específicas de revogação**

a) Não cumprimento do cronograma de planeamento definido na alínea d) do ponto B do n.º 3. do presente Aviso Convite, quando não devidamente reprogramado e aprovado pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (ARTE);

b) Não cumprimento do estipulado no ponto ii., da alínea a) do ponto B do n.º 3 do presente Aviso Convite, quando não devidamente justificado e aprovado pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (ARTE);

c) Término da empreitada de remodelação da Loja de Cidadão após 31 de maio de 2026;

d) Não cumprimento da Portaria n.º 255/2023 de 7 de agosto e do Manual de Referência ou dos requisitos definido pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão, na elaboração do projeto de execução;

e) Não cumprimento da empreitada nos termos do projeto de execução validado pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (ARTE);

f) Não prestação de toda a informação solicitada à Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (ARTE), nos prazos definidos pela mesma.

## **4. Regras e limites à elegibilidade de despesas**

### **4.1. Despesas elegíveis**

São consideradas elegíveis as despesas que vierem a ser aprovadas no âmbito do presente procedimento, resultantes dos custos reais incorridos com a realização da operação e determinantes para a implementação e funcionamento da mesma, designadamente as que se enquadrarem nas seguintes tipologias:

- a) Despesas para obras de adaptação de espaços e ou edifícios no âmbito dos modelos integrados de atendimento descentralizado na Administração Pública.
- b) Aquisição de serviços a terceiros quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para o projeto;
- c) Aquisição de equipamento informático expressamente para o projeto;
- d) Aquisição de software expressamente para o projeto;
- e) Aquisição de equipamento básico, designadamente mobiliário, sinalética, equipamento de comunicações e equipamentos relacionados com o atendimento, desde que devidamente justificado como necessário para a implementação do projeto;
- f) Aquisição, implementação e prestação de serviços, infraestruturas e equipamentos de comunicações, incluindo os custos diretamente atribuíveis para os colocar na localização e nas condições necessárias ao seu funcionamento;
- g) Despesas com a promoção e divulgação da operação, que não poderão representar mais de 5% das despesas elegíveis da operação.

### **4.2. Despesas não elegíveis**

- a) As despesas realizadas pelos beneficiários finais no âmbito de operações de locação financeira, de arrendamento ou de aluguer de longo prazo não são elegíveis para financiamento.
- b) As despesas anteriores a 1 de fevereiro de 2020;
- c) Custos normais de funcionamento do beneficiário, não previstos no investimento contratualizado, bem como custos de manutenção e substituição e custos relacionados com atividades de tipo periódico ou contínuo;

- d) Pagamentos em numerário, exceto nas situações em que se revele ser este o meio de pagamento mais frequente, em função da natureza das despesas, e desde que num quantitativo unitário inferior a 250 euros;
- e) Despesas pagas no âmbito de contratos efetuados através de intermediários ou consultores, em que o montante a pagar é expresso em percentagem do montante financiado pelo PRR ou das despesas elegíveis da operação;
- f) Aquisição de bens em estado de uso;
- g) Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), recuperável ou não pelo beneficiário, a recuperação do montante equivalente ao IVA pode ser realizada através do mecanismo de recuperação do PRR;
- h) Aquisição de veículos automóveis, aeronaves e outro material de transporte;
- i) Juros e encargos financeiros;
- j) Fundo de maneo.

## **5. Taxa de financiamento e limite do apoio**

A taxa máxima de financiamento aplicável a cada operação a apoiar no âmbito do presente Aviso Convite é de 100%, até ao limite máximo de 550.000,00EUR (quinhentos e cinquenta mil euros), IVA não incluído.

O limite máximo de financiamento referido no parágrafo anterior poderá ser reforçado, mediante disponibilidade financeira.

## **6. Dotação do fundo a conceder**

A dotação afeta ao presente aviso convite é de 550.000,00EUR (quinhentos e cinquenta mil euros).

Prevê-se a possibilidade de reforço da dotação orçamental prevista para o presente Aviso Convite, caso se revele necessário e mediante decisão da ARTE, em articulação com a Estrutura de Missão Recuperar Portugal.

## **7. Condições de atribuição de apoio financeiro**

Os apoios a conceder no âmbito destas medidas revestem a forma de apoio não reembolsável. O pagamento do financiamento atribuído será processado através das seguintes modalidades:

- a) Pagamento de adiantamento (PA) correspondente a 10% do apoio aprovado e processado mediante solicitação do beneficiário, após assinatura do protocolo de colaboração e Termo de Aceitação e comunicação de início do projeto;
- b) Em situações de natureza excecional justificadas pelo cumprimento das condições de fornecimento dos bens e serviços contratados ou de outras condições específicas de execução dos Investimentos, o limite máximo referido na alínea anterior pode ir até 20% do apoio, mediante proposta devidamente fundamentada apresentada pelo beneficiário à ARTE.
- c) Pagamentos a título de reembolso (PTR) mediante a apresentação de documentos comprovativos da realização do investimento e de relatórios de progresso;
- d) Caso tenham sido efetuados os adiantamentos previstos nas alíneas a) e b), será aplicada, em cada pedido de pagamento, uma retenção proporcional ao adiantamento processado, até à recuperação da totalidade do adiantamento;
- e) A soma de todos os pagamentos a título de adiantamento ou a título de reembolso não poderá ultrapassar 90% do apoio total aprovado ou apurado em função do grau de execução da operação.
- f) Pagamento de Saldo Final (PSF), que corresponde à diferença entre o apoio elegível final apurado e o somatório dos pagamentos efetuados, é processado após verificação e avaliação final, física, técnica ou científica, financeira e contabilística, da execução da operação e comprovação do cumprimento das condicionantes e obrigações do beneficiário.

## **8. Modo de apresentação da candidatura**

A apresentação da candidatura é efetuada através de formulário eletrónico, a disponibilizar a partir de 10 de setembro de 2025, sendo o link de acesso: [Formulário](#)

## **9. Critérios de seleção da Candidatura**

A candidatura apresentada pelo beneficiário final deverá preencher as condições de acesso e de elegibilidade.

## **10. Identificação das entidades que intervêm no processo de decisão do financiamento.**

A avaliação e o acompanhamento dos projetos são assegurados pela Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P., sem prejuízo das competências de outras entidades na gestão e governação do PRR.

## **11. Prazo para apresentação da candidatura**

O prazo para a apresentação de candidatura decorre entre o dia 10 de setembro de 2025 e 10 de outubro (17:00 horas).

## **12. Procedimentos de análise e decisão de candidatura**

A candidatura é selecionada de acordo com as condições de acesso, de elegibilidade e de seleção previstas no presente Aviso Convite.

A decisão fundamentada sobre o apoio financeiro a atribuir é proferida pela ARTE no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data final para apresentação da candidatura.

O prazo referido suspende-se quando sejam solicitados ao candidato quaisquer esclarecimentos, informações ou documentos, o que só pode ocorrer por uma vez. A não apresentação pelo candidato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, dos esclarecimentos, informações ou documentos solicitados, determina a análise da candidatura apenas com os elementos disponíveis.

O candidato é ouvido no âmbito do procedimento de audiência prévia, nos termos legais, sendo concedido um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data da notificação da proposta de decisão, designadamente quanto à eventual intenção de indeferimento e aos respetivos fundamentos.

A decisão final deve ser proferida no prazo máximo de 2 (dois) dias após o termo do prazo de audiência prévia dos interessados.

## **13. Contratualização**

A contratualização da decisão da concessão do apoio é feita mediante assinatura de Protocolo de Colaboração (entre o Município e a ARTE) e Termo de Aceitação das condições de financiamento por parte do beneficiário final.

A decisão de aprovação caduca caso não sejam assinados o protocolo e termo de aceitação no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da notificação da decisão, salvo motivo justificado e não imputável ao candidato.

#### **14. Tratamento de Dados Pessoais**

Todos os dados pessoais serão processados de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) de 25 de maio de 2018 e a Lei de Proteção de Dados Pessoais (LPDP) – Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, na sua atual redação.

#### **15. Divulgação de resultados e pontos de contato**

No portal da [ARTE](#) e no portal [PRR](#) os candidatos têm acesso a:

- a) Outras peças e informações relevantes, nomeadamente legislação enquadradora;
- b) Pontos de contato para obter informações adicionais;
- c) Resultados deste concurso.

Os pedidos de informação e de esclarecimentos devem ser apresentados por escrito e remetido para o seguinte endereço de correio eletrónico: [c19.prr@arte.pt](mailto:c19.prr@arte.pt)

O Conselho Diretivo

**ANEXO I**  
**Lista de Municípios**

<b>Município</b>	<b>NIF</b>
MUNICÍPIO DE ÁGUEDA	501090436