



# **PLANO DE ATIVIDADES 2026**

**AGÊNCIA PARA A REFORMA  
TECNOLÓGICA DO ESTADO**

### **FICHA TÉCNICA**

#### **TÍTULO**

Plano de Atividades 2026 da Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P.

#### **PROPRIEDADE**

Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P.

#### **AUTOR E PAGINAÇÃO**

Qualidade e Instrumentos de Gestão

#### **CONTACTOS**

Morada: Rua de Santa Marta n.º 55, 1150 - 294 Lisboa

Tel.: 21 723 12 00

E-mail: [arte@arte.pt](mailto:arte@arte.pt)

[www.arte.gov.pt/facebook.com/arte.gov.pt](http://www.arte.gov.pt/facebook.com/arte.gov.pt)

#### **DATA DE PUBLICAÇÃO**

novembro de 2025

### LISTA DE SIGLAS E ACRÔNIMOS

<b>AMA</b>	Agência para a Modernização Administrativa, I.P.
<b>AP</b>	Administração Pública
<b>ARTE</b>	Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P.
<b>CCAS</b>	Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços
<b>DIT</b>	Direção de Infraestruturas Tecnológicas
<b>DL</b>	Decreto Lei
<b>EC</b>	Espaços Cidadão
<b>ENTI</b>	Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes
<b>giAP</b>	Gestão Inteligente do Atendimento Presencial
<b>GOP</b>	Grandes Opções do Plano
<b>IA</b>	Inteligência Artificial
<b>LC</b>	Lojas de Cidadão
<b>MVP</b>	Minimum Viable Product
<b>OA</b>	Orçamento de Atividades
<b>OE</b>	Objetivo Estratégico
<b>OGP</b>	Open Government Partnership
<b>OP</b>	Orçamento de Projetos
<b>PA</b>	Plano de Atividades
<b>PMC</b>	Plataforma Multicanal
<b>PRR</b>	Programa de Recuperação e Resiliência
<b>QUAR</b>	Quadro de Avaliação e Responsabilização
<b>RCM</b>	Resolução de Conselho de Ministros
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>RNAA</b>	Rede Nacional de Administração Aberta
<b>SGG</b>	Secretaria-Geral do Governo
<b>SGQ</b>	Sistema de Gestão da Qualidade
<b>SIADAP</b>	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
<b>TI</b>	Territórios Inteligentes
<b>TIC</b>	Tecnologias da Informação e Comunicação
<b>TMR</b>	Tempo Médio de Resolução
<b>UO</b>	Unidade Orgânica

## **ÍNDICE**

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	5
NOTA INTRODUTÓRIA .....	10
MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES .....	11
ESTRUTURA ORGÂNICA.....	12
CONTEXTO.....	14
METODOLOGIA.....	17
OBJETIVOS E ESTRATÉGIA .....	18
RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS.....	22
OBJETIVOS QUAR   Contextualização e Matriz.....	25
PLANO DE ATIVIDADES   Matriz de Relacionamento.....	27
PLANO DE ATIVIDADES   Objetivos Operacionais.....	28
PLANO DE FORMAÇÃO.....	33
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	35
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....	37
PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO.....	38
ANEXOS.....	39



### SUMÁRIO EXECUTIVO

A Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I. P., abreviadamente designada por ARTE, I. P., é um instituto público de regime especial, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, responsável pela direção, coordenação e execução da transformação tecnológica e da digitalização da Administração Pública em Portugal, encontrando-se sob superintendência e tutela do Ministério da Reforma do Estado.

A ARTE foi criada em 2025, no âmbito da reestruturação da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), com o objetivo de promover a modernização e simplificação administrativa, assegurar a interoperabilidade de sistemas e dados, implementar políticas de cibersegurança e dados, integrar tecnologias emergentes, coordenar a rede de atendimento omnicanal e presencial, e reforçar a capacitação digital da sociedade portuguesa, atuando em estreita articulação com todas as entidades da Administração Pública.

Para a prossecução das suas atribuições, a ARTE, I. P., é equiparada a entidade pública empresarial, para efeitos de desenvolvimento e gestão do sistema de atendimento omnicanal, bem como para efeitos de conceção e desenvolvimento de soluções, aplicações, plataformas, projetos e execução de atividades conducentes ou necessárias à prestação de serviços partilhados, compras públicas e às respetivas atividades de suporte.

O Plano de Atividades para 2026 foi elaborado em consonância com os seguintes instrumentos estratégicos:

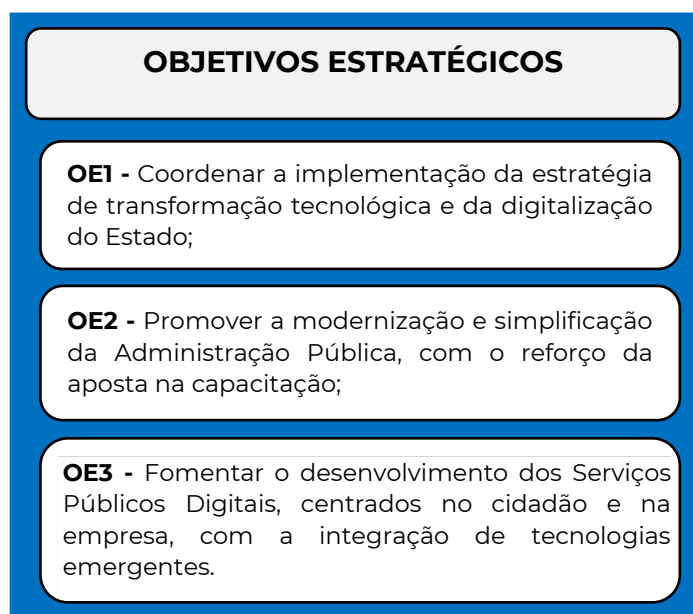
- As Grandes Opções do Plano (GOP);
- A proposta de Lei do Orçamento de Estado 2026;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- A missão e atribuições presentes no DL n° 96/2025, de 21 de agosto;
- A Estratégia Digital Nacional e o Plano de Ação 2025-2026;
- O Plano de Recuperação e Resiliência;
- As prioridades estratégicas sinalizadas pelo Conselho Diretivo;

- As linhas de orientação do QUAR e Plano de Atividades emanadas pela SGG;
- As demais estratégias nacionais e europeias com impacto na atividade.

Perspetiva-se que em 2026, se intensifique a execução das iniciativas de transformação tecnológica e digitalização, nos termos das novas atribuições da ARTE. No desenvolvimento dos seus objetivos e iniciativas, pretende-se incorporar soluções inovadoras e disruptivas, mas também de referenciais internacionais, no sentido de garantir a satisfação do cidadão e da empresa, como cliente da Administração Pública.

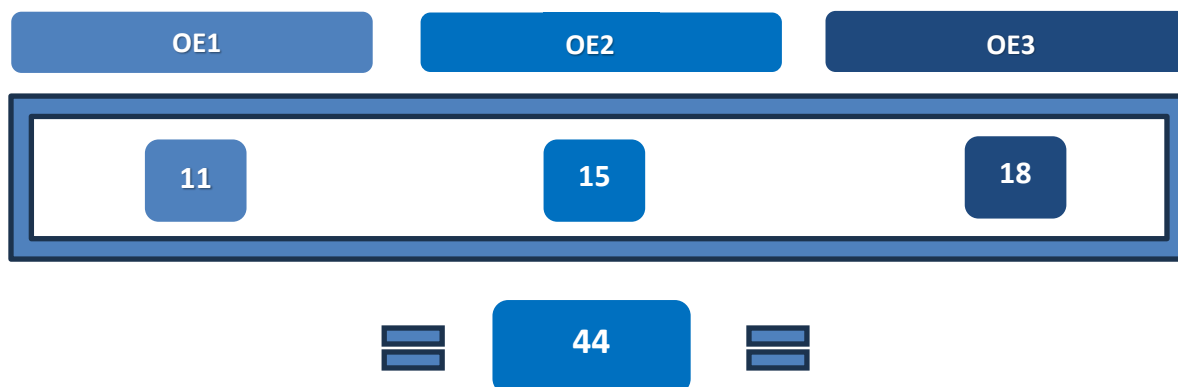
Tendo em conta as atribuições e competências da ARTE, I.P., a sua atuação encontra-se organizada em eixos estruturantes, que são a base das intervenções no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência e da implementação da Estratégia Digital Nacional.

Nesse sentido, foram considerados os seguintes objetivos estratégicos:

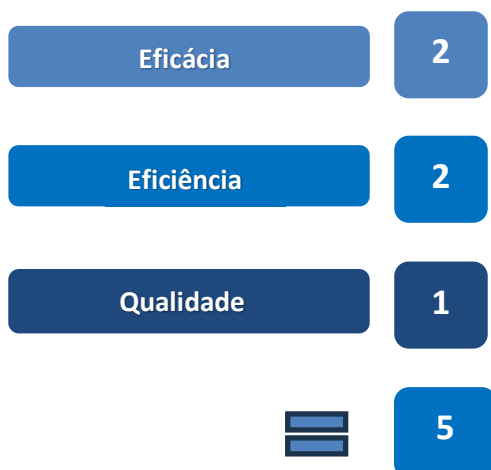


Neste âmbito são apresentados em seguida os objetivos operacionais para 2026. Assim, para o ano em apreço, foram definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 5 objetivos, tendo os restantes sido incluídos em Plano de Atividades.

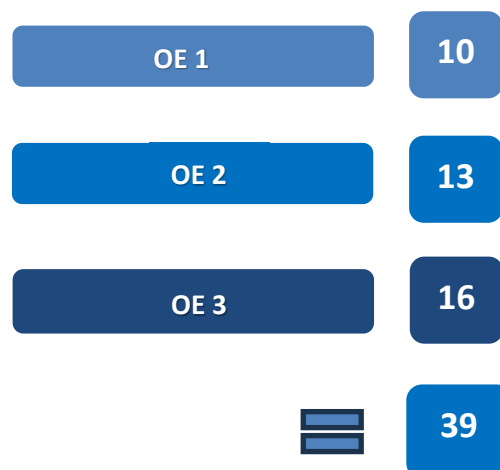
### Objetivos Operacionais (por objetivo estratégico)



#### Objetivos | QUAR



#### Objetivos | PA



Para atingir os objetivos, foram definidos eixos de atuação para as grandes áreas de atividade:

- Prosseguir a modernização e digitalização da administração pública e implementar a renovação e aumento dos Serviços Públicos Digitais, garantindo a qualidade, eficiência e facilidade de utilização, aplicando os princípios da concepção centrada no utilizador, dos dados abertos e da interoperabilidade;

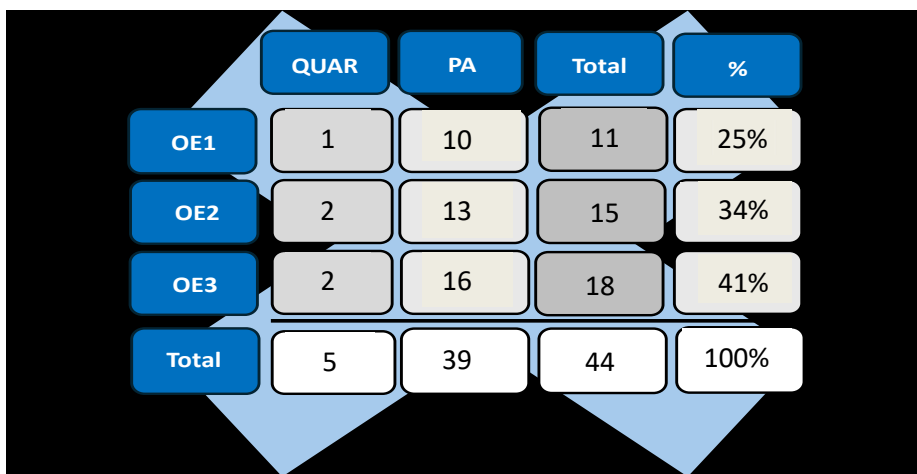
- Reforçar o atendimento omnicanal, com experiências interligadas, incluindo a expansão de serviços em territórios de baixa densidade e a continuação da aposta no atendimento à distância para cidadãos portugueses no estrangeiro;
- Fomentar a interoperabilidade entre organismos públicos e utilização inteligente dos dados, garantindo armazenamento não redundante de informação, reduzindo burocracias e promovendo a eficiência;
- Promover a disseminação da interação por via digital e remota com os serviços do Estado, mas sempre garantindo o atendimento mediado (através dos Espaços Cidadão e apoio telefónico) aos que têm dificuldades técnicas, económicas ou de info-exclusão;
- Promoção da desmaterialização e simplificação administrativa através da promoção de iniciativas de transformação tecnológica e digitalização e continuação da massificação da adesão aos serviços disponibilizados pelo ecossistema da Identificação Eletrónica;
- Fomento da melhoria da qualidade dos serviços prestados, da sua avaliação e da participação dos cidadãos;
- Disponibilização de soluções integradas e integradoras numa lógica de sistematização dos serviços nos diversos canais de atendimento, numa perspectiva omnicanal e de melhoria contínua;
- Apostar na digitalização, a qual se assume como o motor de transformação do país, tendo como objetivo acelerar Portugal, sem deixar ninguém para trás, tendo como principais áreas a capacitação digital das pessoas, a transformação digital das empresas e a digitalização do Estado;
- Valorização da capacitação interna, apostando no reforço de competências e no desenvolvimento das melhores práticas de gestão que suportam o serviço a prestar ao cidadão, e às atividades da organização, numa perspetiva de fomentar a cultura organizacional.

Para o desenvolvimento dos objetivos propostos, a ARTE, I.P. irá dispor de um orçamento de 120 M€ e de um mapa de pessoal aprovado de 440 trabalhadores, conjugando trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas e contrato individual de trabalho, em função das atribuições prosseguidas e sem



prejuízo das atividades transversais e comuns a todo o modelo organizacional, numa lógica de eficiência, qualidade e racionalidade.

Em súmula, estão definidos 44 objetivos operacionais para o ano de 2026, os quais contribuem para os objetivos estratégicos conforme quadro infra.



	QUAR	PA	Total	%
OE1	1	10	11	25%
OE2	2	13	15	34%
OE3	2	16	18	41%
Total	5	39	44	100%

### NOTA INTRODUTÓRIA

A Agência para a Reforma Tecnológica do Estado (ARTE, IP) sucede à Agência para a Modernização Administrativa (AMA, IP) e assume uma missão mais alargada e estratégica na transformação tecnológica e de digitalização da Administração Pública e, atuará em articulação com todos os setores da Administração Pública, promovendo sinergias com o setor privado, academia, sociedade civil e cidadãos.

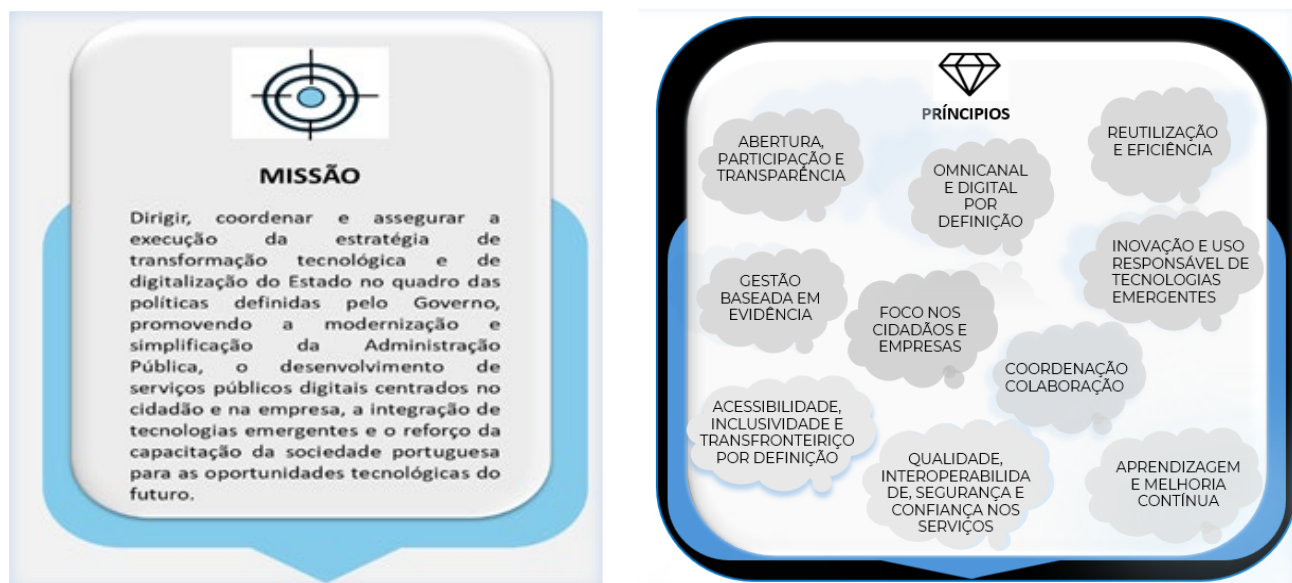
A ARTE, I.P., rege-se pela sua lei orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 43/2012 de 23 de fevereiro, com as alterações introduzidas pelo DL 96/2025 na sua designação e atribuições, sendo um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio (n.º 1 do artigo 1.º).

A ARTE, IP, é equiparada a entidade pública empresarial, para efeitos de desenvolvimento e gestão do sistema de atendimento omnicanal, bem como para efeitos de conceção e desenvolvimento de soluções, aplicações, plataformas, projetos e execução de atividades conducentes ou necessárias à prestação de serviços partilhados, compras públicas e às respetivas atividades de suporte.

Nestes moldes, com o intuito de caracterizar a envolvente da atuação da ARTE, serão apresentados a missão, os princípios, as atribuições, o organograma e o contexto.

### MISSÃO, PRINCÍPIOS E ATRIBUIÇÕES

A ARTE, apresenta de forma clara e estruturada a sua missão, os princípios orientadores e as atribuições da organização. A definição desses elementos pretende definir a sua identidade, a forma de atuar bem como a responsabilidade a si atribuída.



Na definição da missão é identificado um conjunto de princípios fundamentais ao propósito de desenvolvimento de serviços públicos centrados no cidadão, de forma a garantir a transparência, reunindo assim as condições necessárias para uma prestação de serviços com qualidade.

Deste modo, as atribuições da ARTE são as que se encontram plasmadas no artº 3º do DL 96/2025, de 21/08.

### ESTRUTURA ORGÂNICA

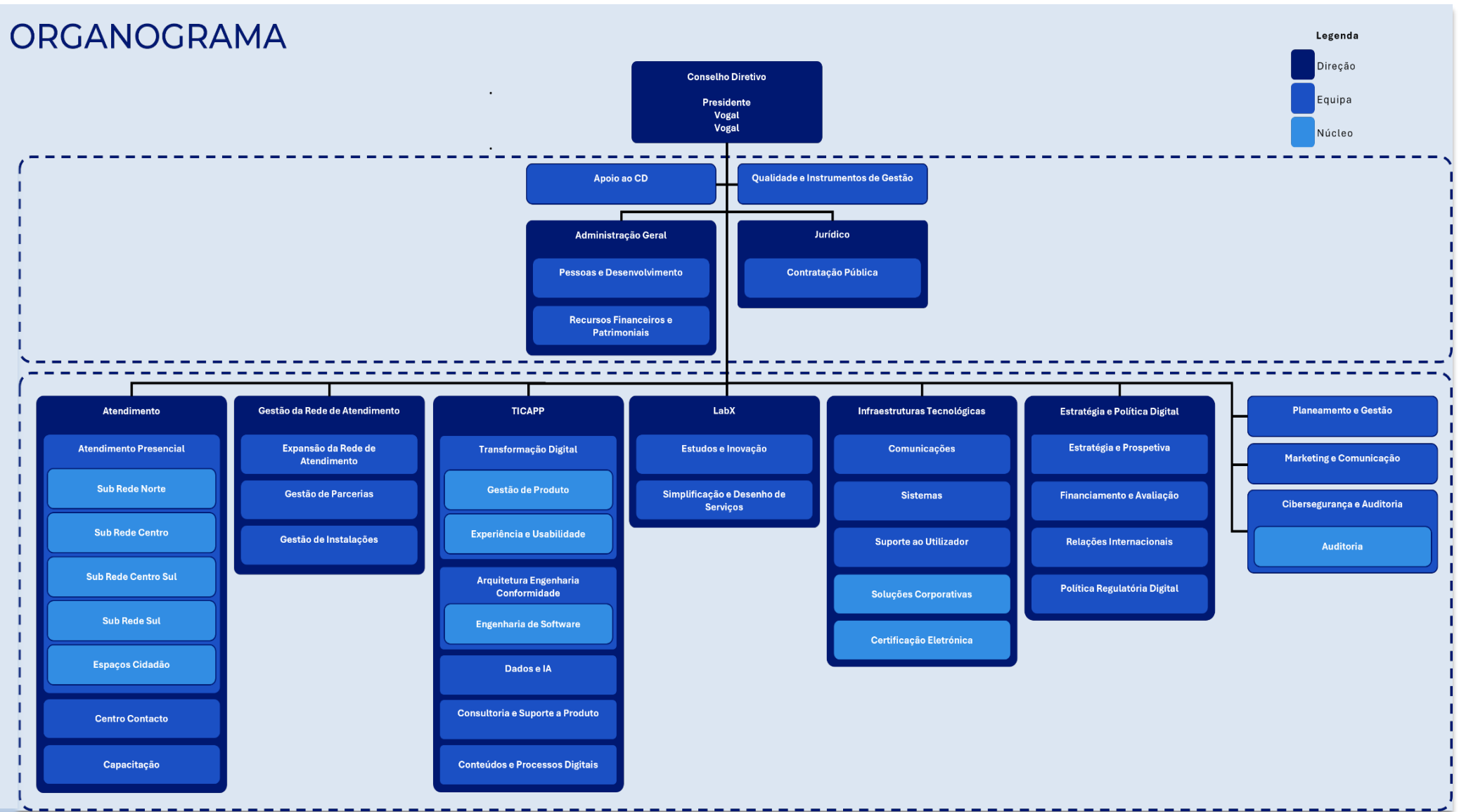
A estrutura organizacional da ARTE, IP é composta por um modelo que articula uma estrutura mista do tipo administrativo, comumente designada por ARTE, IP e uma estrutura organizada de acordo com um modelo do tipo empresarial.

O modelo administrativo é integrado por uma estrutura hierarquizada composta por unidades orgânicas nucleares e unidades orgânicas flexíveis, e uma estrutura matricial, constituídas nos termos da lei e dos Estatutos da ARTE, que asseguram as funções de suporte à organização.

A estrutura de modelo empresarial, visa prosseguir as atribuições nas quais a Agência é equiparada a E.EPE, sendo composta por direções, centros de competência, equipas e núcleos.

A organização interna dos serviços da ARTE, I.P. foi desenhada com uma estrutura pouco hierarquizada e flexível, privilegiando o modelo matricial. De acordo com o Regulamento Interno, a sua estrutura orgânica atual é a constante do diagrama abaixo.

# ORGANOGRAMA



### CONTEXTO

A atuação da ARTE, I.P. é bastante diversificada e no desenvolvimento das suas iniciativas e atividades abrange um conjunto de competências que envolvem toda a sociedade.

Assim sendo, as atribuições da ARTE demonstram o papel central da ARTE no processo de digitalização e simplificação no nosso país. Sendo de destacar as seguintes:



- a)** Contribuir para a definição e coordenar a execução da estratégia transversal e unificada de transformação tecnológica e de digitalização da Administração Pública, em alinhamento com as políticas definidas pelo Governo;
- b)** Definir a arquitetura transversal e a governação de sistemas de informação da Administração Pública, garantindo a plena interoperabilidade de sistemas e dados;
- c)** Contribuir para a definição e coordenar a implementação das linhas estratégicas e políticas transversais relacionadas com a infraestrutura física de conectividade, alojamento e processamento de dados da Administração Pública;
- d)** Promover a adoção transversal de tecnologias emergentes e a implementação de aplicações, processos e procedimentos inovadores na Administração Pública, nomeadamente na área da Inteligência Artificial;
- e)** Garantir, de forma transversal, a implementação e monitorização de políticas de cibersegurança, segurança da informação e conformidade legal;



- f)** Desenvolver e coordenar a implementação de uma política nacional e unificada de dados, em linha com as políticas definidas pelo Governo e contribuindo para a aplicação generalizada do princípio 'só uma vez';
- g)** Assegurar a concretização de um sistema de atendimento omnicanal na Administração Pública, que garanta uma experiência centrada nas necessidades dos cidadãos e das empresas transversalmente a todos os serviços do Estado;
- h)** Gerir e desenvolver a rede de atendimento presencial e mediado para os cidadãos e as empresas, garantindo a devida integração com o sistema de atendimento omnicanal;
- i)** Coordenar a definição dos termos e requisitos necessários ao processo de aquisição de bens e serviços TIC;
- j)** Dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público e dar parecer prévio sobre a afetação de fundos europeus;
- k)** Assegurar a gestão e operacionalização das estratégias integradas para o desenvolvimento de competências digitais, no âmbito da transição digital da sociedade e do Estado;
- l)** Promover a participação cívica através da utilização de ferramentas tecnológicas e digitais e a adoção e integração de tecnologias emergentes;
- m)** Promover a realização de estudos, análises estatísticas e prospetivas e estimular atividades de investigação, de desenvolvimento tecnológico e de divulgação de boas práticas, nas áreas da transformação tecnológica e modernização e simplificação administrativa;
- n)** Assegurar serviços de certificação temporal que permitam a validação cronológica de transações e documentos eletrónicos;
- o)** Emitir, no âmbito da atividade de certificação eletrónica, certificados digitais identificadores da qualidade de titular de alto cargo, ou outros de especial relevo, da Administração Pública;
- p)** Gerir certificados relacionados com a autenticação de sítios web e servidores, bem como de autenticação e cifra;

- q) Assegurar a representação externa e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições com outras entidades estrangeiras

Para além das iniciativas atrás descritas, a ARTE assume-se como o organismo de suporte e apoio ao desenvolvimento de soluções de âmbito omnicanal que promovam a efetivação do canal digital, como o canal preferencial de relacionamento entre a Administração Pública e os cidadãos.

A recente publicação do DL 96/2025, de 21 de agosto insere -se na estratégica do Governo para a Reforma do Estado, assente em quatro pilares: digitalização, simplificação, articulação e responsabilização. Essa legislação procedeu a alterações na lei orgânica da ARTE, tendo atribuído uma missão mais alargada e estratégica na transformação digital da Administração Pública e define que a sua atuação em articulação com todos os setores da Administração Pública, promovendo sinergias com o setor privado, academia, sociedade civil e cidadãos.

Também neste âmbito, foi definida uma alteração aos órgãos da ARTE, IP, com a criação da figura do CTO (Chief Technology Officer - CTO do Estado), que lidera a ARTE, IP e dispondo de atribuições próprias.

Deste modo, fica evidenciado o contexto da ARTE (interno e externo), o qual é caracterizado por uma estrutura pouco hierarquizada, que envolve e pretende dar resposta a todos os *stakeholders*.

### METODOLOGIA

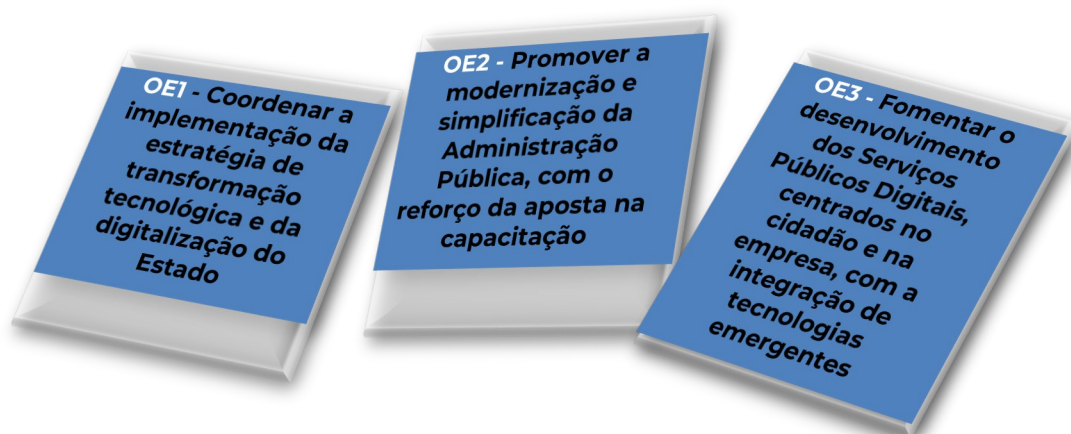
O ciclo anual de planeamento, em conformidade com o enquadramento legal, decorre de acordo com as seguintes atividades.



### OBJETIVOS E ESTRATÉGIA

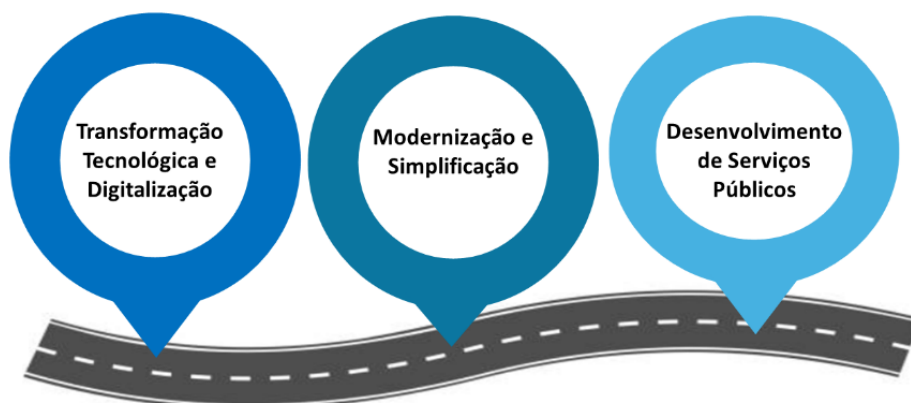
A ARTE, I. P., apresenta o seu plano de atividades de 2026 em conformidade com o Decreto-Lei n.º 186/96, de 27 de setembro - a obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

O Plano de Atividades para 2026 tem definidos os seguintes Objetivos Estratégicos:



De destacar que os objetivos estratégicos estão enquadrados com os Eixos de Atuação bem como com a Missão e as linhas orientadoras do Estado estabelecidas para esta área governativa.

#### EIXOS DE ATUAÇÃO



Deste modo, o presente documento materializa a concretização da missão para este ano. No que se refere ao ciclo plurianual, indica-se que se encontra em elaboração, o plano estratégico para o período 2026/2027, o qual contemplará os objetivos e metas do presente plano de atividades. O período considerado para o plano estratégico inclui a finalização da execução do PRR, pressupondo-se que os objetivos definidos para 2026, sejam globalmente atingidos.

Adicionalmente, importa ainda referir que estão definidos objetivos e metas de carácter plurianual, onde a ARTE é uma das entidades responsáveis pela sua execução, nomeadamente no âmbito do Plano de Ação da Estratégia Digital Nacional e do Plano de Recuperação e Resiliência.

Neste âmbito, foram considerados os seguintes referenciais:

- As Grandes Opções do Plano (GOP);
- A proposta de Lei do Orçamento de Estado 2026;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- A missão e atribuições presentes no DL n.º 96/2025, de 21 de agosto;
- A Estratégia Digital Nacional e o Plano de Ação 2025-2026;
- O Plano de Recuperação e Resiliência;
- As prioridades estratégicas sinalizadas pelo Conselho Diretivo;
- As linhas de orientação dos Instrumentos de Gestão emanadas pela SGG;
- As demais estratégias nacionais e europeias com impacto na atividade.

Atendendo aos referenciais acima identificados, apresentamos uma matriz de correspondência entre os objetivos do QUAR e os desafios estratégicos presentes

nas Grandes Opções do Plano, Programa do Governo e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Objetivos	Grandes Opções do Plano	Programa do Governo	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
QUAR	Ref <sup>a</sup>	Ref <sup>a</sup>	ODS
Implementar iniciativas de transformação tecnológica e de digitalização	3.1.2; 3.1.5; 4.1.2; 4.1.4; 4.2.2; 4.2.4	Parte I- II Eixo Medidas 1, 2 3 e 5 Parte II – Reforma. Estado Medidas 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4	ODS10; ODS11; ODS16
Incrementar a adoção aos serviços públicos digitais	3.1.2; 3.1.5; 4.2.4	Parte I- II Eixo Medidas 1, 2 3 e 5 Parte II – Reforma. Estado Medidas 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4	ODS10; ODS16
Mapear serviços e análise dos pontos críticos de jornadas associadas a eventos de vida de cidadãos e/ou empresas	4.2.2; 4.2.4	Parte I- II Eixo Medidas 1, 2 3 e 5 Parte II – Reforma. Estado Medidas 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4	ODS10; ODS16; ODS17
Fomentar o nível de disponibilidade dos portais	4.1.4; 4.2.4	Parte I- II Eixo Medidas 1, 2 3 e 5 Parte II – Reforma. Estado Medidas 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4	ODS10; ODS16
Promover a expansão da oferta de serviços públicos	3.1.5; 4.1.4; 4.2.4	Parte I- II Eixo Medidas 1, 2 3 e 5 Parte II – Reforma. Estado Medidas 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4	ODS10; ODS16; ODS17

Como se pode verificar, o QUAR está alinhado com os principais referenciais estratégicos nacionais com impacto no ecossistema da ARTE, estando a contribuir decisivamente para a execução das políticas públicas nesta área. Acresce ainda que, o desenvolvimento de uma Área Governativa dedicada à Reforma de Estado, o reforço de atribuições da ARTE e a aposta no digital, mas numa ótima omnicanal vem reforçar o papel central da ARTE na transformação tecnológica e simplificação no seio da Administração Pública, mas necessariamente focado nos cidadãos e empresas.

A Agenda Transformadora para Portugal, apresenta no seu eixo II - Reforma do Estado e Guerra à burocracia: simplificar a vida dos cidadãos e das empresas, apresenta muitas iniciativas de simplificação e digitalização que irão pautar os projetos a desenvolver no curto e médio prazo pela ARTE, nomeadamente os ligados à interoperabilidade, inteligência artificial, estratégia digital nacional, simplificação de processos, entre outros.



Fazendo o mesmo exercício para o Plano de Atividades, apresentamos igualmente os contributos desse Instrumento de Gestão para os desafios presentes nas Grandes Opções do Plano, Programa do Governo e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Objetivos	Grandes Opções do Plano	Programa do Governo	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Plano de Atividades	Ref <sup>a</sup>	Ref <sup>a</sup>	ODS
Transformação Tecnológica e Digitalização	3.1.5; 4.2.4; 5.1	Parte I- II Eixo Medidas 1, 2 3 e 5 Parte II – Reforma. Estado Medidas 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4	ODS10; ODS11; ODS16; ODS17
Modernização e Simplificação	4.1.2; 4.1.4; 4.2.3; 4.2.4	Parte I- II Eixo Medidas 1, 2 3 e 5 Parte II – Reforma. Estado Medidas 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4	ODS4; ODS5; ODS8; ODS10; ODS13; ODS16, ODS17
Desenvolvimento de Serviços Públicos	3.1.5;4.1.2;4.1.4	Parte I- II Eixo Medidas 1, 2 3 e 5 Parte II – Reforma. Estado Medidas 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4	ODS10; ODS13; ODS16; ODS17
Melhoria Contínua da Gestão Interna	4.2.2; 4.2.4; 5.1	Parte I- II Eixo Medidas 1, 2 3 e 5 Parte II – Reforma. Estado Medidas 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4	ODS16; ODS17

Para a elaboração dos instrumentos de gestão foi garantida a participação dos dirigentes e trabalhadores, tendo sido desenvolvidas diversas ações. Destacamos o envio de *template* para a apresentação de contributos, a realização de reuniões preparatórias e de esclarecimentos sobre o tema, criação de equipas colaborativas, reuniões de alinhamento e consolidação de propostas e a disseminação através das ferramentas internas de comunicação dos objetivos e metas a alcançar, as quais se encontram integradas no processo de planeamento.

Adicionalmente, e no âmbito da metodologia PDCA aplicada de forma sistemática no desenvolvimento do processo de melhoria contínua no Sistema de Gestão da Qualidade, foram identificados pontos fortes e oportunidades de melhoria, os quais se encontram inscritos no Plano de Ações Corretivas. Este documento base, foi analisado com os *stakeholders* internos e serviu de *input* para a definição de algumas propostas de objetivos deste plano de atividades.

**RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS**

Para a concretização dos objetivos propostos, a ARTE, I.P. prevê contar com a colaboração de trabalhadores (mapa de pessoal aprovado em anexo), sendo para isso necessário que seja autorizado, mediante aprovação do presente plano de atividades, proceder ao recrutamento de trabalhadores para a constituição de vínculos de emprego por tempo indeterminado, ou a termo, através de contrato individual de trabalho, para as áreas de negócio, nomeadamente, para as relativas ao desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para empresas, bem como para o desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, nas quais é equiparada a entidade pública empresarial, nos termos do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, na sua redação atual, e do n.º 1 do artigo 157.º do Decreto-lei n.º 84/2019, de 28 de junho.

A realização destas contratações irá dotar a ARTE de recursos internos que permitam diminuir a dependência atual da contratação de empresas prestadoras de serviços nestas áreas e diminuir o impacto no orçamento de aquisição de serviços externos à ARTE.

	Pontuação	Planeados	Recursos Previstos
Dirigentes - Direção Superior	20	60	3
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	752	47
Técnicos Superiores (inclui Especialistas de informática)	12	3300	275
Assistente Técnico (inclui Técnicos de informática)	8	896	112
Assistentes Operacionais	5	15	3
<b>TOTAL</b>		<b>5023</b>	<b>440</b>

Do universo dos 440 trabalhadores, 11% correspondem a cargos dirigentes (direção superior, intermédia e chefes de equipa) e 63% a carreiras de técnicos superiores ou equivalentes. Para o efeito, evidencia-se que:

- a)** Os encargos decorrentes do recrutamento encontram-se incluídos na proposta de orçamento anual e plurianual, evidenciando o impacto no ano da contratação e no respetivo triénio, com identificação do montante remuneratório dos trabalhadores a contratar, tendo por referência a base da carreira no regulamento interno;
- b)** O recrutamento é considerado imprescindível, tendo em vista a prossecução das atribuições e o cumprimento das obrigações de prestação de serviço público;
- c)** É impossível satisfazer as necessidades por recurso a trabalhadores que já se encontrem colocados, em situação de valorização profissional ou ao abrigo de outros instrumentos de mobilidade;
- d)** A ARTE encontra-se em cumprimento, atempado e integral, dos deveres de informação previstos na Lei n.º 104/2019, de 6 de setembro, na sua redação atual.

Para 2026, a ARTE dispõe do orçamento de 120 M€, dos quais 34 M€ correspondem ao orçamento de atividades e 86 M€ ao orçamento de projetos. O agrupamento Despesas com Pessoal representa 47% do Orçamento de Atividades e o Orçamento de Projetos representa cerca de 72% do orçamento global da ARTE, I.P.

Orçamento de Atividades (OA)					TOTAL (OA)
Despesas com Pessoal	Transferências correntes	Aquisição de Bens e Serviços	Outras despesas correntes	Despesas de Capital	
15 825 000 €	14 931 €	15 772 589 €	1 337 534 €	1 039 723 €	<b>33 989 777 €</b>
Orçamento de Projetos (OP)					<b>86 136 693 €</b>
TOTAL ORÇAMENTO (OA+OP)					<b>120 126 470 €</b>

A ARTE I. P., é um instituto público de regime especial, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, equiparado a entidade pública empresarial para a prossecução das suas atribuições de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para empresas, bem como para o desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação.

Nestes termos, através da previsão e inscrição em orçamento, irá dispor dos meios necessários para a execução das rubricas orçamentais relativas à contratação de trabalhadores, a empreitadas de grande e pequena manutenção, bem como para o cumprimento dos requisitos de segurança da respetiva atividade operacional.

Nesta linha de ação, o presente plano de atividades e o orçamento consubstanciam-se nos documentos chave da atividade desta organização, que alia a vertente instituto público com a de entidade pública empresarial. Este documento, agregado ao orçamento, pretende demonstrar os meios humanos, financeiros e materiais (incluindo o recrutamento de recursos humanos e aquisição de veículos) necessários ao desenvolvimento da atividade em 2026, sendo de destacar as Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, a facilitação da transformação digital na AP e nos seus parceiros, os programas de políticas públicas e ações de promoção e divulgação de serviços de atendimento e digitais.

No decorrer do ano de 2026 a ARTE irá adquirir ou locar até 10 veículos para a sua frota operacional (4) e para o desenvolvimento do projeto de Espaços de Cidadão Móveis (6), usando a verba prevista no seu orçamento.

Estes veículos são imprescindíveis para assegurar a prossecução das suas atribuições e executar o presente Plano de Atividades, em especial, no que concerne às deslocações necessárias ao desenvolvimento e gestão de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, seja dos técnicos no desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, seja do Conselho Diretivo em representação.

Incluem-se nesta frota os EC Móveis, imprescindíveis para o serviço de proximidade, principalmente, nas zonas interiores do território nacional, contribuindo para a minimização dos efeitos de iliteracia informática da população local.

## OBJETIVOS QUAR | Contextualização e Matriz

Para 2026, a ARTE, I.P. propõe, para o QUAR, objetivos que visam contribuir para eixos prioritários de atuação. A apresentação dos itens obedece aos parâmetros de referência previstos no QUAR, eficácia, eficiência e qualidade, com indicação dos pesos dos parâmetros e das ponderações de cada indicador.

Para os objetivos de eficácia privilegiam-se algumas das principais atribuições da ARTE, I.P. - o incremento da adoção aos serviços públicos digitais e a implementação de iniciativas de transformação tecnológica e digitalização. No critério de eficiência selecionam-se os objetivos que permitem aferir resultados com iniciativas de mapeamento de serviços e análise de pontos críticos de jornadas associadas a eventos de vida de cidadãos/empresas.

No parâmetro de qualidade opta-se por um objetivo que permite promover a expansão no atendimento.

Estes objetivos operacionais contribuem para os objetivos estratégicos atrás referidos, conforme matriz de relacionamento, indicando também quais desses objetivos são considerados relevantes.

Objetivos Operacionais	Objetivos Estratégicos			Objetivos relevantes
	OE1	OE2	OE3	
<b>001</b> Implementar iniciativas de transformação tecnológica e de digitalização				
<b>002</b> Incrementar a adoção aos serviços públicos digitais				
<b>003</b> Mapear serviços e análise dos pontos críticos de jornadas associadas a eventos de vida de cidadãos e/ou empresas				
<b>004</b> Fomentar o nível de disponibilidade dos portais				
<b>005</b> Promover a expansão da oferta de serviços públicos				

De seguida, apresentamos os objetivos QUAR, bem como os indicadores e as métricas associadas na definição desse instrumento de gestão.

**OBJETIVOS QUAR | Contextualização e Matriz**

Parâmetro	Peso Parâmetro	Objetivos operacionais Indicadores		Meta			
		Nº	Designação	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Peso Parcial
EFICÁCIA	40%	001 Implementar iniciativas de transformação tecnológica e de digitalização					35%
		Ind. 1	Taxa de execução das metas de desembolso - PRR	100%	20%	125%	100%
		002 Incrementar a adoção aos serviços públicos digitais					65%
		Ind. 2	Acréscimo de serviços Públicos Digitais no gov.pt	10%	3%	15%	50%
		Ind. 3	Acréscimo de adesão a serviços interoperáveis	10%	4%	15%	50%
		003 Mapear serviços e análise dos pontos críticos de jornadas associadas a eventos de vida de cidadãos e/ou empresas					40%
EFICIÊNCIA	35%	Ind. 4	Mapeamento de serviços e análise de pontos críticos de jornadas associadas a eventos de vida de cidadãos/empresas	3	1	5	100%
		004 Fomentar o nível de disponibilidade dos portais					60%
		Ind. 5	Nível de disponibilidade dos portais	99%	0,5%	99,6%	100%
QUALIDADE	25%	005 Promover a expansão da oferta de serviços públicos					100%
		Ind. 6	Abertura de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão	138	5	150	100%



## PLANO DE ATIVIDADES | Matriz de Relacionamento

No que se refere à estruturação do Plano de Atividades, os objetivos foram incorporados de acordo com eixos de atuação complementados pela Melhoria Contínua da Gestão Interna.

Eixo de Atuação	Descrição
Transformação Tecnológica e Digitalização	Esta linha de intervenção visa promover a execução da estratégia de transformação tecnológica e digitalização dos serviços públicos, tendo em vista a criação de valor para os cidadãos e empresas na utilização desses serviços
Desenvolvimento de Serviços Públicos	Esta linha de intervenção visa promover, no contexto da AP, a garantia da prestação de um serviço público integrado e de excelência, centrado nas necessidades do Cidadão e das Empresas
Modernização e Simplificação	Esta linha de intervenção reforça a aposta na modernização no serviço disponibilizado aos cidadãos, garantindo o acesso universal e simplificado
Melhoria Contínua da Gestão Interna	Esta linha de intervenção enquadra-se na valorização do investimento interno necessário para concretizar os objetivos operacionais

A matriz seguinte representa a relação entre os objetivos operacionais e a sua distribuição por objetivos estratégicos e eixos de atuação:

Eixo de Atuação	OE1	OE2	OE3	OO
Transformação Tecnológica e Digitalização	8	1	5	14
Desenvolvimento de Serviços Públicos		3	5	8
Modernização e Simplificação			6	6
Melhoria Contínua da Gestão Interna	2	9		11
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>39</b>

Este documento materializa ainda objetivos enquadrados nos ODS das Nações Unidas (formação profissional e avaliação cidadãos) e no ECO.AP (LC remodeladas, EC Móveis em veículos elétricos e renovação da frota para veículos híbridos/elétricos).

**PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais**

De seguida apresentamos os objetivos operacionais integrados nos eixos de atuação. A taxa de concretização do Plano de Atividades será aferida pela média ponderada da taxa de execução dos objetivos, integrados nos eixos de atuação.

**Eixo de atuação – Transformação Tecnológica e Digitalização**

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
1	OE1	Promover e coordenar a execução da Estratégia Digital Nacional, e assegurar a articulação nacional, internacional e interinstitucional em matéria de transformação digital	Grau de cumprimento do Plano de Ação da EDN	$\Sigma$ % de execução das iniciativas da EDN da ARTE de 2026/ N.º total dessas iniciativas de 2026	> 75%	100%
2	OE1	Assegurar as competências ao nível de projetos com financiamento comunitário e nacional	Apresentação de propostas de decisão de candidaturas no prazo definido (aplicável a Avisos PRR) - % média de desvio	$(n.º \text{ de dias úteis de emissão de propostas} - n.º \text{ de dias úteis previstos no Aviso}) / n.º \text{ de dias úteis previstos no Aviso} \times 100$	25%	100%
3	OE1	Promover a reputação internacional	Reconhecimento internacional de Portugal e da ARTE através da resposta a inquéritos internacionais (top 10) e obtenção de prémios/menções	Nº de reconhecimentos internacionais obtidos	3	100%
4	OE1	Dinamizar o ecossistema "digital-ready" em Portugal	Lançamento de um Guia de Princípios para a harmonização das regras de digitalização na legislação nacional, em articulação com os modelos comuns de desenho de serviços públicos	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/nov	50%
			Lançamento de Modelo de Governação para a harmonização das regras de digitalização na legislação nacional	Somatório do nº de dias de antecipação face ao planeado	31/dez	50%
5	OE1	Apoiar a gestão estratégica, através da análise e produção de informação de apoio à decisão e assessoria em iniciativas transversais	Apoio à gestão estratégica	Nº de documentos e iniciativas	30	100%
6	OE1	Descentralizar Lojas de Cidadão	Descentralização de Lojas de Cidadão	Nº de lojas	2	100%
7	OE2	Expandir a comunidade de redes sociais	Acréscimo de seguidores nas redes sociais face ao ano anterior	Taxa de crescimento de seguidores nas redes sociais	20%	100%

## Eixo de atuação – Transformação Tecnológica e Digitalização

Ref. <sup>a</sup>	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
8	OE3	Promover a adoção de Serviços Públicos Digitais	Novos utilizadores na App Gov.pt	Taxa de crescimento de utilizadores	10%	100%
9	OE1	Definir um Modelo de Dados da Administração Pública	Disponibilização de documento de Framework e orientações para plano de Ação	Somatório do nº de dias de antecipação face ao planeado	31/dez	100%
10	OE3	Disponibilizar a Carteira Empresarial na App gov.pt	Disponibilização da carteira empresarial da app nas stores	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/mar	100%
11	OE3	Disponibilizar APP gov.pt em Ágora para APP nativa	Disponibilização da App nas stores	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	100%
12	OE3	Avaliar a satisfação das entidades na Adesão às plataformas comuns	Garantia da satisfação das entidades na adesão às Plataformas Comuns disponibilizadas (PI, PPAP, GAP, Plataforma de Serviços, LAE, SPNE, autenticação.gov)	NPS (Net Promoter Score) - $NPS = \%Promotores - \%Detratores$	Muito Bom (50 a 74)	100%
13	OE3	Disponibilizar processo de gestão de subscrição de serviços digitais entre entidades, numa lógica de aceitação de Termos e condições, para agilizar a interoperabilidade entre o estado e empresas	Go-live de MVP de Área Reservada para Entidades G2G e G2B, com funcionalidade que permita solicitar o uso do serviço/dados indicando o fundamento legal	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/nov	100%
14	OE1	Publicar a revisão do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID)	Elaboração e envio à tutela da proposta de revisão da RNID	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/nov	100%

## Eixo de atuação – Modernização e Simplificação

Ref. <sup>a</sup>	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
15	OE3	Promover a qualidade dos serviços na rede de atendimento presencial	Realização de auditorias internas nas Lojas e Espaços Cidadão	Nº de auditorias	180	50%
			Implementação de medidas que assegurem a melhoria contínua da qualidade na Rede	Nº de ações de melhoria	20	50%
16	OE3	Concretizar o atendimento omnicanal	Implementação de serviços digitais mediados por videochamada - 2ª fase da Loja de Cidadão Virtual	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/mar	100%
17	OE2	Promover programas de capacitação, mentoria e desenvolvimento de competências em atendimento, serviços digitais, literacia, cidadania, acessibilidade e inovação digital, para a Rede de LC e EC, a Administração Pública e o Sector Empresarial	Certificação de formandos	Nº de formandos certificados	7.500	100%
18	OE2	Assegurar a implementação nacional da capacitação para a utilização segura dos serviços públicos digitais, expandindo o Programa Mestres do Digital a toda a Rede de Espaços Cidadão e reforçando a inclusão digital da população	Capacitação de Cidadão	Nº de cidadãos participantes e beneficiários das iniciativas Mestres do Digital	30.000	100%
19	OE3	Aumentar o nível de satisfação das entidades públicas com os serviços prestados pela ECCE	Média de satisfação em inquérito anual (escala 1 a 5)	Inquérito	4	100%
20	OE3	Remodelar Lojas de Cidadão de Gestão ARTE	Realização de empreitadas de remodelação, incluindo a eficiência energética	N.º de Lojas remodeladas	3	100%
21	OE3	Implementar a Matriz de Avaliação de Serviços Públicos através da realização de um piloto e da incorporação dos resultados no GIAP	Realização de um piloto com um mínimo de 5 entidades públicas e 25 serviços	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/jun	100%
22	OE2	Elaborar pesquisas exploratórias no âmbito da simplificação e redesenho de serviços	Nº de pesquisas exploratórias no âmbito de processos de simplificação ou de (re)desenho de serviços	N.º de iniciativas realizadas	10	100%

## Eixo de Atuação – Desenvolvimento de Serviços Públicos

Ref. <sup>a</sup>	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
23	OE3	Garantir a qualidade e uniformidade do atendimento no Centro de Contacto	Monitorização das chamadas telefónicas atendidas pelo Centro de Contacto	(N.º total de chamadas monitorizadas/ N.º de total chamadas atendidas) * 100	1,50%	50%
			Implementação de medidas que garantam a qualidade no Centro de Contacto	Taxa de implementação de medidas de melhoria	90%	50%
24	OE3	Implementar as segundas linhas telefónicas de entidades da Administração Pública	Elaboração do plano estratégico e operacional para a constituição de segundas linhas telefónicas a integrar com a Linha Cidadão	Somatório do n.º de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/jul	100%
25	OE3	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas na primeira linha de suporte	Somatório dos tempos/N.º de Incidentes (verificar o percentil em que a média atinge as 3 horas)	95%	100%
26	OE3	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes e pedidos de serviço resolvidos pelas 1ª e 2ª linhas de suporte	(N.º de incidentes e pedidos de serviço aceites pelo utilizador/N.º total de incidentes e pedidos de serviço aceites e rejeitados) x100	97%	100%
27	OE3	Reduzir a taxa de vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web	Taxa de vulnerabilidades (altas e críticas)	(Nº de vulnerabilidades (altas e críticas)/Total de vulnerabilidades ativas) x 100	9%	100%
28	OE3	Desenvolver projetos de reforço da participação cívica através da integração de tecnologias digitais emergentes nos processos de interação do Estado com o Cidadão, com público-alvo distinto para cada projeto	Dinamização de iniciativas	N.º de iniciativas realizadas	3	100%

## Eixo de Atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna

Ref. <sup>a</sup>	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
29	OE2	Implementar e certificar o Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Certificação do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Somatório do nº de dias de antecipação face ao planeado	31/dez	100%
30	OE2	Estruturar e atualizar as carreiras e competências	Desenvolvimento de um referencial de perfis de competências	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/set	50%
			Revisão das carreiras especiais previstas no regulamento interno	Somatório do nº de dias de antecipação face ao planeado	31/dez	50%
31	OE2	Melhorar o processo de gestão orçamental da despesa	Implementação do easyvista para gestão dos pedidos de cabimentos e compromissos	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/jun	100%
32	OE2	Fomentar o conhecimento do Sistema de Gestão da Qualidade	Desenvolvimento de curso sobre o Sistema de Gestão	Nº de cursos disponibilizados	1	100%
33	OE2	Integrar o processo da atividade formativa da Academia no SQQ	Integração no mapa de processos	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/set	100%
34	OE1	Promover a formação em matérias sobre segurança de informação, proteção de dados pessoais, gestão de risco, fraude, corrupção e infrações conexas	Dinamização de ações de formação sobre segurança de informação, proteção de dados pessoais, gestão de risco, fraude, corrupção e infrações conexas	Nº de ações de formação	5	100%
35	OE1	Melhorar a atividade de gestão, monitorização e reporting dos programas e projetos	Grau de maturidade do processo de gestão de programas e projetos	Grau de maturidade $\geq 3$	3	50%
			% de lições aprendidas registadas e partilhadas	Nº de lições partilhadas/Nº total de projetos encerrados	90%	50%
36	OE2	Avaliar o modelo de sustentabilidade dos principais produtos/serviços	Quantidade total de ativos avaliados no período	Nº de ativos avaliados	3	100%
37	OE2	Promover a melhoria no processo de gestão de protocolos	Apresentação de proposta de melhoria	Nº de melhorias implementadas no processo	5	100%
38	OE2	Desenvolver a gestão contratual	Apresentação de relatórios trimestrais, com identificação dos gestores e contratos que vão terminar no trimestre seguinte	Nº de relatórios trimestrais	4	100%
39	OE2	Monitorizar o Processo de Contratação Pública	Monitorização dos níveis de serviço, relativamente ao envio de propostas de abertura de procedimentos	Média de dias úteis para finalização das peças	10	100%

No cumprimento destes objetivos/indicadores assume-se uma tolerância de 5%



## PLANO DE FORMAÇÃO

### PROGRAMA DE FORMAÇÃO E EVENTOS FORMATIVOS



# PROGRAMA

## FORMAÇÃO E EVENTOS FORMATIVOS

### 2026

**DESTINATÁRIOS**  
 TRABALHADORES E COLABORADORES ARTE  
 TRABALHADORES DA REDE DE LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO  
 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
 EMPRESAS  
 POPULAÇÃO EM GERAL



	TRABALHADORES ARTE	TRABALHADORES E COLABORADORES CENTRO DE CONTATO	NOVOS TRABALHADORES E COLABORADORES ARTE	TRABALHADORES DA REDE DE LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	<b>FORMAÇÃO BASE INTERNA DA ARTE</b>			
	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS	
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	<b>FORMAÇÃO BASE LOJAS DE CIDADÃO</b>			
			SEMPRE QUE HÁ ABERTURAS DE NOVAS LC	
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	<b>FORMAÇÃO BASE ESPAÇOS CIDADÃO</b>			
			SEMPRE QUE HÁ ABERTURAS DE NOVOS EC	AÇÕES TRIMESTRAIS
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	<b>ATENDIMENTO AO PÚBLICO</b>			
	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	<b>CIDADANIA DIGITAL</b>			
	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	<b>LIDERANÇA E ESTRATÉGIA</b>			
	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	<b>DESENVOLVIMENTO PESSOAL</b>			
	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	<b>TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>			
	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA	AÇÕES TRIMESTRAIS
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	<b>MASSIVE OPEN ONLINE COURSES</b>			
	DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA NAU			

**NOTAS:**

1. A Academia irá ainda desenvolver **novos cursos** ao longo do ano **para apoio às Unidades Orgânicas da ARTE** sempre que houver necessidade de capacitar os trabalhadores e colaboradores em novas soluções, ferramentas e/ou serviços.
2. Será dada ainda a oportunidade aos trabalhadores da ARTE de frequentarem **formação externa** em alinhamento com o plano de formação externa aprovado para 2026, para reforço de competências em áreas em que a Academia não dispõe de oferta formativa, nomeadamente no âmbito do PRR e outras áreas específicas relacionadas com os objetivos organizacionais da ARTE e respetivas áreas de suporte.

## EVENTOS E INICIATIVAS

<b>WEBINARES PERIÓDICOS</b>	Partilha de conhecimento entre todos os trabalhadores, colaboradores, e as várias unidades orgânicas da ARTE, incluindo eventos com parceiros e convidados externos.
<b>WORKSHOPS TEMÁTICOS</b>	Discussão de temas específicos entre trabalhadores e parceiros e outros convidados externos, no âmbito, da estratégia e inovação digital, da identidade digital, do atendimento omnicanal, da mudança organizacional, das tecnologias emergentes.
<b>VIDEOCAST ARTE</b>	<p>Canal criado para dar voz e visibilidade aos profissionais da Rede de Atendimento e aos vários projetos e equipas da ARTE. Este formato permite divulgar, de forma dinâmica e acessível, os desafios, estratégias e boas práticas desenvolvidas nas Lojas e Espaços de Cidadão, bem como o trabalho colaborativo realizado pela ARTE com toda a Administração Pública.</p> <p>Em 2026, este canal manterá o seu papel como espaço de partilha de experiências, reconhecimento e inspiração, reforçando o sentido de comunidade e missão entre todos os que integram a rede e os parceiros institucionais.</p>

### MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, estipula que o Plano de Atividades contemple, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa que o serviço se proponha a desenvolver. Considerando a missão e atribuições da ARTE, I.P. que visam a modernização e simplificação da Administração Pública, o desenvolvimento de serviços públicos digitais centrados no cidadão e na empresa, a integração de tecnologias emergentes e o reforço da capacitação da sociedade portuguesa para as oportunidades tecnológicas são de salientar as seguintes iniciativas para 2026:

- Implementar os investimentos e reformas da sua responsabilidade no âmbito da execução do PRR, bem como acompanhar a implementação por outros organismos da AP;
- Dinamizar e monitorizar a execução da Estratégia Digital Nacional e implementar o Plano de Ação 2024-2026 no âmbito da referida Estratégia;
- Apoiar as entidades das diferentes áreas governativas, no seu processo de transformação tecnológica e digitalização, promovendo a adoção de serviços assentes em tecnologias emergentes e inovadoras para implementação de mais e melhores medidas de modernização e simplificação;
- Aumentar o número de serviços de interoperabilidade na AP, garantindo soluções de segurança para todos os intervenientes;
- Aprofundar e garantir a implementação de efetivas medidas de modernização e simplificação, apostando de facto, na execução do princípio *once only*;
- Apostar em tecnologias emergentes, incluindo a Inteligência Artificial, de forma a melhorar a eficácia e eficiência na prestação de serviços, baseados nas necessidades dos cidadãos e empresas;
- Coordenar a execução da Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes, que visa facilitar a vida das pessoas e das empresas através dos dados, numa gestão eficiente e sustentável do território, tendo por base a inovação e a transparência;

- Expandir e sistematizar a rede do atendimento, seja na abertura de Lojas e Espaços Cidadão, de Espaços de Cidadão Móveis, mas também em novas soluções de atendimento que promovam um serviço público de excelência e numa ótica integrada e omnicanal;
- Continuar a aferir a qualidade do atendimento, com o objetivo de melhorar os serviços públicos para os cidadãos e empresas;
- Disponibilizar novos serviços eletrónicos e contribuir para a simplificação e inovação de serviços existentes, garantindo poupanças na utilização dos recursos por parte da AP, e dos cidadãos e das empresas;
- Difundir e incrementar a massificação das soluções de identificação eletrónica disponibilizadas no âmbito do ecossistema da Chave Móvel Digital e do Cartão de Cidadão;
- Desenvolver serviços e aplicações dedicadas ao cidadão, onde este consiga obter a prestação de serviços públicos digitais de uma forma simples, concreta e integrada;
- Promover iniciativas inovadoras de coordenação, participação dos cidadãos e das empresas e de colaboração entre os organismos da Administração Pública, apresentando soluções transversais aplicáveis a todos;
- Apostar no reforço da capacitação da sociedade portuguesa para as oportunidades tecnológicas do futuro, disponibilizando ações de capacitação, cursos e outras ferramentas para o efeito;
- Garantir a abertura da Administração Pública, envolvendo a sociedade e dinamizando um ecossistema participativo, amplo e inclusivo;
- Valorização da formação e da capacitação interna, apostando no reforço de competências e do desenvolvimento das melhores práticas de gestão numa perspetiva de fomentar a cultura organizacional.

Os resultados que se esperam alcançar devem permitir ganhos de eficiência e, por conseguinte, de qualidade, constituindo a oportunidade ideal para uma melhor Administração Pública, mais próxima, transparente e inovadora na prestação de serviços, promovendo a capacitação do cidadão face aos novos desafios e que as oportunidades tecnológicas propiciam.

### PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Este capítulo é dedicado à informação sintética sobre iniciativas de publicidade institucional do Estado, nos termos definidos do n.º 2 do art.º 7.º da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

A ARTE, I.P. prevê, no seu plano de atividades, iniciativas que dão a conhecer e promovem serviços de claro interesse público, vocacionados para os cidadãos e empresas, tais como:

- Implementar programas de comunicação sobre iniciativas de modernização administrativa, seus produtos e serviços, no âmbito da execução do PRR e da Estratégia Digital Nacional;
- Dinamizar a Campanha “Cidadão Digital”, em regime multimeios, em diversos órgãos de comunicação social;
- Divulgar as iniciativas de participação pública;
- Potenciar a massificação da utilização dos serviços públicos digitais, incluindo o desenvolvimento de tutoriais/vídeos online;
- Organizar eventos para divulgação de projetos da modernização da Administração Pública;
- Divulgar as principais iniciativas de transformação tecnológica e digitalização na Administração Pública;
- Divulgar as principais iniciativas de simplificação na Administração Pública;
- Promover campanhas para divulgar a Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes;
- Incentivar e fomentar a adesão a programas de combate à iliteracia digital dos cidadãos, das empresas e sociedade em geral.

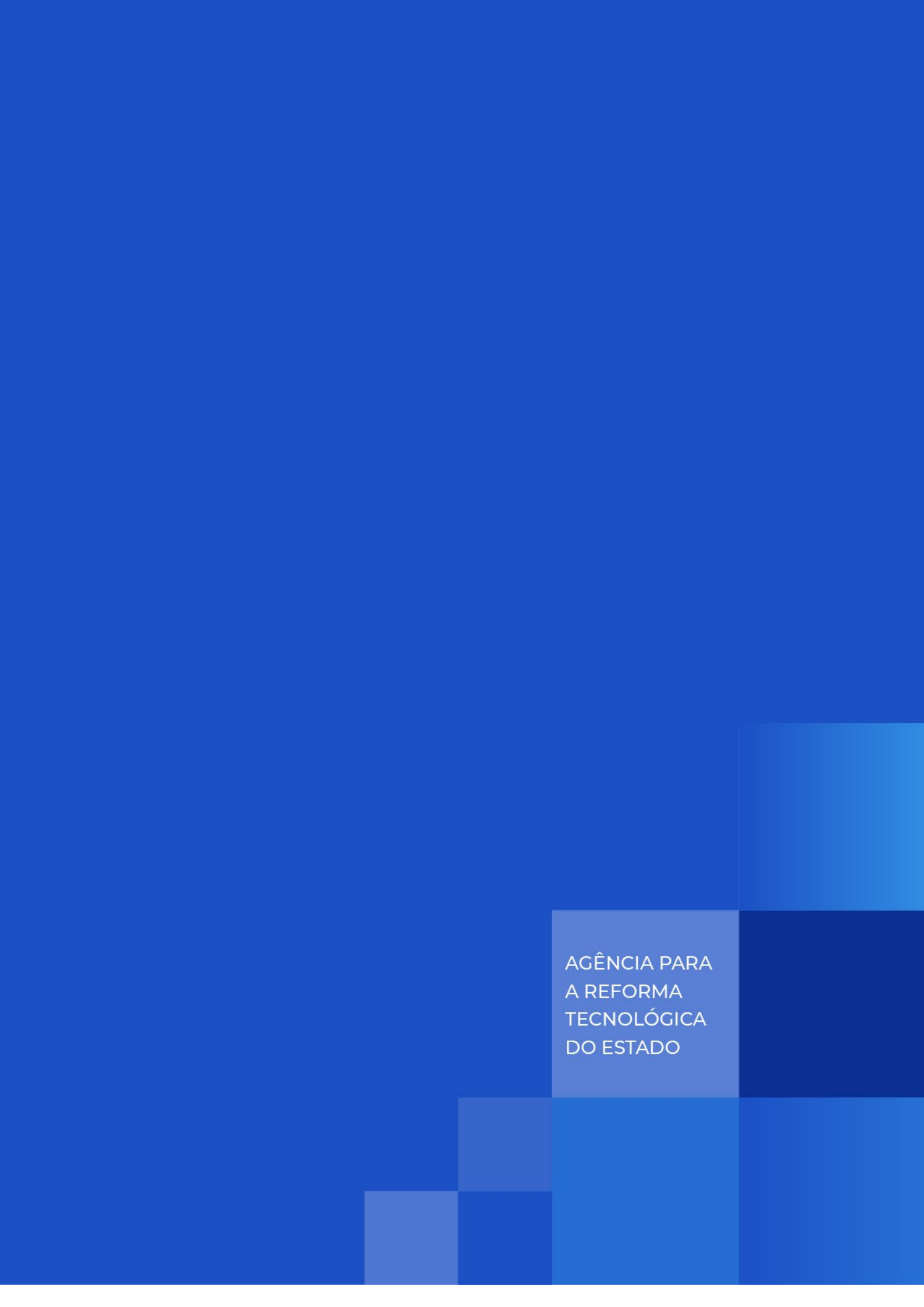
### **PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO**

Relativamente ao Programa de Gestão do Património Imobiliário do Estado, e nos termos do art.º 113º do DL n.º 280/2007, de 7 de agosto (aplicável às entidades com funções de gestão do património), a ARTE considera que não assume quaisquer funções dessa natureza.

### ANEXOS

*Em anexo são apresentados os seguintes documentos:*

- QUAR;
- Mapa do Orçamento 2026;
- Mapa de Pessoal;
- Plano de Formação;
- Lista de validação;
- Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 2025;
- Relatório Intercalar PPR2025;
- Código de Ética e Conduta.



AGÊNCIA PARA  
A REFORMA  
TECNOLÓGICA  
DO ESTADO