



AGÊNCIA PARA A REFORMA
TECNOLÓGICA DO ESTADO

REGULAMENTO INTERNO DA ARTE



Público

arte.gov.pt

Simplificar. Digitalizar. Humanizar.

FICHA TÉCNICA

Título	Regulamento Interno da ARTE		
Autor	Agência para Reforma Tecnológica do Estado, I.P		
Versão	1.0	Data da versão	18/02/2026
Revisto por	Conselho Diretivo	Data de revisão	18/02/2026
Classificação	Público	N.º de páginas	75
Referência	RG - 001		
Aprovado por	Conselho Diretivo	Data Aprovação	18/02/2026
Contactos	Morada: Rua de Santa Marta, n.º 55, 2.º e 3.º, 1150 - 294 Lisboa Tel.: 21 723 12 00 arte.gov.pt		

Histórico de alterações				
	Data	Versão	Descrição	Responsável
	18/02/2026	1.0	Versão que revoga o regulamento anterior	CD

Índice

Parte I – Disposições Gerais.....	6
Artigo 1.º - Objeto	6
Artigo 2.º - Âmbito	6
Parte II – Estrutura Organizacional	6
Artigo 3.º - Organização interna.....	6
Artigo 4.º - Estruturas.....	7
Artigo 5.º - Equipa de Apoio ao Conselho Diretivo	7
Artigo 6.º - Função de Encarregado de Proteção de Dados.....	8
Artigo 7.º - Núcleo de Coordenação do Digital do Estado	8
Artigo 8.º - Direção de Gestão de Atendimento	9
Artigo 9.º - Direção de Expansão de Rede	16
Artigo 10.º - Direção de Estratégia Digital	18
Artigo 11.º - Direção de Inovação	22
Artigo 12.º - Direção de Gestão de Produto	25
Artigo 13.º - Direção de Desenvolvimento de Serviços Digitais	30
Artigo 14.º - Direção de Operações de Serviços Digitais.....	34
Artigo 15.º - Direção de Administração Geral	39
Artigo 16.º - Direção Jurídica.....	41
Artigo 17.º - Direção de Planeamento e Gestão	42
Artigo 18.º - Direção de Marketing e Comunicação.....	45
Artigo 19.º - Direção de Compras Públicas	47
Artigo 20.º - Direção de Infraestruturas Tecnológicas.....	49
Parte III – Organização e funcionamento das sessões do Conselho Diretivo	56
Artigo 21.º - Reuniões ordinárias do Conselho Diretivo	56
Artigo 22.º - Reuniões extraordinárias.....	56
Artigo 23.º - Realização por meios telemáticos	57
Parte IV – Organização do trabalho e das relações laborais	57
Capítulo I - Disposições gerais	57
Artigo 24.º - Princípios gerais de gestão	57

Artigo 25.º - Regime jurídico-laboral.....	57
Artigo 26.º - Garantias de imparcialidade e acumulação de funções.....	58
Artigo 27.º - Processo individual	58
Artigo 28.º - Avaliação do desempenho	59
Artigo 29.º - Formação.....	59
Artigo 30.º - Local de trabalho.....	59
Artigo 31.º - Deslocações.....	60
Artigo 32.º - Carreiras.....	60
Capítulo II – Recrutamento para a ARTE, E.EPE	60
Artigo 33.º - Regras gerais.....	60
Artigo 34.º - Princípios de recrutamento.....	61
Artigo 35.º - Métodos de seleção	61
Artigo 36.º - Modalidade de contratação	61
Artigo 37.º - Normas do Período Experimental	61
Artigo 38.º - Programa de Estágios Curriculares.....	61
Capítulo III – Dirigentes da ARTE, E.EPE.....	62
Artigo 39.º - Cargos dirigentes	62
Artigo 40.º - Recrutamento.....	62
Artigo 41.º - Comissão de serviço.....	62
Artigo 42.º - Renovação da comissão de serviço.....	63
Artigo 43.º - Cessação da comissão de serviço	63
Capítulo IV - Regime Remuneratório ARTE.....	63
Artigo 44.º - Remunerações	63
Artigo 45.º - Subsídio de refeição	63
Artigo 46.º - Dirigentes.....	63
Artigo 47.º - Chefes de Projeto.....	64
Capítulo V- Duração e organização do tempo do trabalho.....	64
Artigo 48.º - Período normal de trabalho	64
Artigo 49.º - Período de funcionamento e de atendimento	64
Artigo 50.º - Horário de trabalho na Sede.....	64
Artigo 51.º - Horário de trabalho flexível.....	65

Artigo 52.º - Compensação de horas	65
Artigo 53.º - Horário de trabalho nos serviços desconcentrados.....	66
Artigo 54.º - Descanso semanal	66
Artigo 55.º - Ausências justificadas	66
Artigo 56.º - Isenção de horário	67
Parte V - Recursos disponibilizados pela ARTE	67
Artigo 57.º - Utilização criteriosa e racional dos recursos	67
Artigo 58.º - Utilização de recursos informáticos e de tecnologias de informação	68
Artigo 59.º - Utilização de recursos e material de escritório	68
Artigo 60.º - Utilização de viaturas e deslocações em serviço.....	68
Parte VI - Disposições finais e transitórias	68
Artigo 61.º - Carreiras e sistema remuneratório	68
Artigo 62.º - Publicidade.....	68
Artigo 63.º - Norma revogatória	69
Artigo 64.º - Norma transitória.....	69
Artigo 65.º - Entrada em vigor.....	69
Anexos	69
Anexo I – Organograma da ARTE, E.EPE	70
Anexo II – Tabela Remuneratória das Carreiras ARTE, E.EPE.....	71
Anexo III– Tabela dos perfis profissionais das Carreiras ARTE, E.EPE	72

Parte I – Disposições Gerais

Artigo 1.º – Objeto

O presente Regulamento:

- a) Estabelece a estrutura organizacional da Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P. (abreviadamente designada por ARTE, IP), equiparada a Entidade Pública Empresarial, abreviadamente designada ARTE E.EPE, de acordo com as normas seguintes e organograma em anexo I;
- b) Rege o funcionamento das sessões do órgão colegial e da disciplina de voto nas mesmas;
- c) Regula ainda a organização, disciplina do trabalho e descreve os postos de trabalho nos termos do artigo 12.º da Lei-Quadro dos Institutos Públicos, na redação em vigor

Artigo 2.º – Âmbito

O presente regulamento aplica-se a todos os dirigentes e trabalhadores da ARTE, independentemente da natureza do vínculo laboral, bem como aos trabalhadores de outros serviços e organismos que exerçam funções na ARTE, a qualquer título.

Parte II – Estrutura Organizacional

Artigo 3.º – Organização interna

1. No âmbito da alteração ao Decreto-Lei n.º43/2012, de 23 de fevereiro, pelo Decreto-Lei 96/2025, de 21 de agosto, a ARTE, apesar de ser na sua essência um instituto público, passou a ver o seu regime de atuação de equiparação a EPE substancialmente mais alargado, especificamente abrangendo as áreas 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**”, ao abrigo do n.º3 do artigo Decreto-Lei 96/2025, de 21 de agosto.
2. Para efeitos do presente regulamento e apesar da Portaria 92/2010, de 12 de fevereiro se manter em vigor, resulta evidente a intenção do legislador com a aprovação do Decreto-Lei n.º96/2025, de 21 de agosto de conferir à ARTE um maior grau de autonomia da sua organização interna, em particular no que diz respeito ao regime laboral.

3. A estrutura de modelo empresarial, visa prosseguir as atribuições nas quais a Agência é equiparada a EPE, sendo composta por direções, equipas e núcleos, constituídos nos termos da lei e dos Estatutos da ARTE e dos Regulamentos Internos aprovados.
4. A organização da ARTE não prejudica a mobilidade dos trabalhadores no âmbito de toda a estrutura interna, independentemente da natureza do vínculo.

Artigo 4.º – Estruturas

1. Nos termos dos n. º1 e 2 do artigo anterior a Estrutura da ARTE, equiparada a entidade pública empresarial (ARTE, E.EPE), é composta por direções, equipas, núcleos e pelo Encarregado de Proteção de Dados, conforme descrito no Organograma do Anexo I e nos termos das atribuições dos artigos seguintes.
2. As direções são dirigidas por diretores.
3. As equipas são dirigidas por coordenadores de equipa.
4. Os núcleos são dirigidos por chefes de núcleo.

Artigo 5.º – Equipa de Apoio ao Conselho Diretivo

A Equipa de Apoio ao Conselho Diretivo articula diretamente com este órgão e os seus membros, prestando apoio técnico, administrativo e organizacional, garantindo acompanhamento das matérias estratégicas relevantes, com vista a promover a eficácia, a coerência institucional e seguimento das decisões e orientações respetivas.

Compete à Equipa de Apoio ao Conselho Diretivo, designadamente:

- a) Apoiar o Conselho Diretivo ao nível da gestão administrativa, do planeamento da sua atividade e organização de agenda e logística associada, assegurando diligências e documentação necessárias;
- b) Assegurar, enquanto ponto de articulação do Conselho Diretivo, a comunicação institucional junto da tutela da ARTE, e demais organismos externos, em linha com as diretrizes, designadamente na preparação de notas técnicas e elementos de reporte relevantes, em colaboração com as unidades orgânicas competentes;
- c) Apoiar o Conselho Diretivo em reuniões com entidades externas, colaborando na preparação dos respetivos elementos técnicos e administrativos, apresentações institucionais, e promovendo o seguimento das deliberações e orientações do Conselho Diretivo junto das unidades orgânicas da ARTE;

- d) Facilitar a articulação entre o Conselho Diretivo e as unidades orgânicas da ARTE, coordenando a adequada circulação e integração da informação, visando alinhamento e coerência institucional.
- e) Organizar as reuniões de dirigentes, nomeadamente a agenda, preparação logística e articulação necessária com as diversas áreas da ARTE na sua sequência;
- f) Assegurar a representação do Conselho Diretivo em grupos de trabalho, comissões e fóruns, de âmbito nacional e internacional, garantindo a preparação, o reporte e a articulação institucional subsequente, quando solicitado e aplicável;
- g) Manter atualizada a área de conhecimento e documentação de apoio à atividade do Conselho Diretivo;
- h) Prestar o demais apoio técnico e administrativo que lhe seja cometido pelo Conselho Diretivo, no âmbito das suas competências.

Artigo 6.º – Função de Encarregado de Proteção de Dados

A função de Encarregado de Proteção de Dados assegura todas as funções atribuídas pelo artigo 39º do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD) e artigo 11º da Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto:

- a) Informar e aconselhar o Conselho Diretivo e os colaboradores da ARTE no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos legais referentes à proteção de dados;
- b) Controlar e reportar sobre a conformidade com o RGPD e o cumprimento de normas legais ou internas relativas ao tratamento de dados pessoais;
- c) Promover, acompanhar, controlar e emitir parecer relativo às avaliações de impacto;
- d) Assegurar a realização de auditorias, quer periódicas, quer não programadas;
- e) Promover a articulação estratégica e operacional com a função da Segurança de Informação e Gestão de Riscos;
- f) Colaborar com os titulares dos dados no que disser respeito a questões relacionadas com o tratamento dos seus dados e com o exercício dos seus direitos;
- g) Cooperar com a CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados sempre que adequado;
- h) Promover uma cultura de privacy by design e privacy by default, apoiando o desenvolvimento de boas práticas, transversalmente a toda a ARTE.

Artigo 7.º – Núcleo de Coordenação do Digital do Estado

Ao Núcleo de Coordenação do Digital do Estado (CTO Office) compete:

- a) Assegurar o apoio técnico e estratégico ao Diretor para o Digital do Estado, promovendo o alinhamento tecnológico, a coerência arquitetural e uma visão integrada das políticas digitais transversais à Administração Pública;
- b) Analisar e enquadrar tecnicamente iniciativas estratégicas de transformação digital de âmbito transversal, avaliando a sua coerência com a estratégia digital do Estado, os princípios arquiteturais definidos e as boas práticas tecnológicas;
- c) Assegurar a coordenação técnica com os Chief Technology Officers (CTO) setoriais e com as entidades da Administração Pública, promovendo a articulação, a convergência tecnológica e a partilha de orientações técnicas comuns;
- d) Acompanhar e analisar standards, frameworks, referenciais e tendências tecnológicas relevantes, com impacto potencial na modernização e transformação digital da Administração Pública;
- e) Monitorizar tecnologias emergentes e soluções tecnológicas inovadoras, avaliando a sua aplicabilidade, maturidade e potencial de adoção no contexto do setor público;
- f) Preparar, elaborar, rever e apoiar a produção de documentos de enquadramento técnico e estratégico, designadamente orientações técnicas, contributos para políticas públicas, apresentações institucionais e outros materiais de suporte à decisão no âmbito das atribuições da ARTE;
- g) Promover a adoção de boas práticas tecnológicas transversais ao Estado, contribuindo para a harmonização de abordagens, a interoperabilidade e a sustentabilidade das soluções digitais da Administração Pública;
- h) Prestar o demais apoio que lhe for solicitado.

Artigo 8.º – Direção de Gestão de Atendimento

1. Compete à Direção de Gestão de Atendimento:

- a) Assegurar o exercício das competências da ARTE no que respeita à gestão da operação da rede de atendimento presencial e do centro de contacto, garantindo a respetiva coerência dos serviços e a sua experiência de utilização;
- b) Promover a excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços públicos na rede de atendimento presencial e no centro de contacto;
- c) Garantir a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de serviços públicos;
- d) Promover a boa gestão dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços e a sua disponibilização na rede de atendimento presencial e no centro de contacto;

- e) Promover a concretização de um sistema de atendimento que garanta uma experiência centrada nas necessidades dos cidadãos e das empresas;
 - f) Definir critérios de qualidade quanto ao funcionamento e atendimento na rede de atendimento presencial e no centro de contacto e efetuar a monitorização e avaliação da prestação e níveis de serviço do atendimento público, em articulação com as áreas responsáveis pelo planeamento e qualidade;
 - g) Identificar e promover ações de melhoria nos serviços prestados através da análise de dados e novas tendências de serviço de atendimento ao público;
 - h) Definir os requisitos de negócio, acompanhar e implementar novas soluções de atendimento com base nas melhores práticas existentes;
 - i) Promover a excelência e o desenvolvimento de competências dos recursos no atendimento, em conjunto com a área responsável pela capacitação.
 - j) Gerir e implementar, em articulação com equipa competente em razão da matéria, os circuitos de reclamações, elogios e sugestões nos canais de atendimento e efetuar o respetivo tratamento das reclamações nos termos procedimentais definidos pela ARTE.
 - k) Garantir a faturação e cobrança das receitas da ARTE no âmbito das suas competências.
2. A Direção de Gestão de Atendimento é composta pelas seguintes unidades orgânicas:
- a) Equipa de Atendimento Presencial:
 - i. Núcleo de sub-rede Norte;
 - ii. Núcleo de sub-rede Centro;
 - iii. Núcleo de sub-rede Centro Sul;
 - iv. Núcleo de sub-rede Lisboa e Vale do Tejo;
 - v. Núcleo de sub-rede Sul;
 - vi. Núcleo de sub-rede Espaços Cidadão;
 - b) Equipa de Centro Contacto:
 - i. Núcleo de Produtos ARTE;
 - c) Núcleo de Melhoria do Serviço.
3. Compete à Equipa de Atendimento Presencial:
- a) Assegurar a gestão integrada da rede de atendimento presencial da ARTE;
 - b) Promover uma adequada prestação de serviços na rede, monitorizar a evolução das necessidades no atendimento presencial e tomar as ações necessárias e adequadas à melhor oferta de serviços;

- c) Assegurar a implementação da visão e estratégia da ARTE no âmbito do serviço público, integrando o atendimento presencial com os demais canais de atendimento;
 - d) Assegurar o acompanhamento e monitorização permanente da rede de atendimento presencial, assinalar desvios face aos procedimentos definidos e promover as ações corretivas necessárias;
 - e) Definir critérios de qualidade e respetivos mecanismos de aferição e monitorizar o desempenho, em articulação com a área responsável pela Melhoria de Serviço;
 - f) Recolher, analisar e reportar dados estatísticos;
 - g) Dar orientações e criar instrumentos de apoio em matéria de funcionamento e atendimento, com vista à uniformização da atuação da rede;
 - h) Assegurar a atualização de normas, manuais e procedimentos e monitorizar a respetiva implementação e cumprimento;
 - i) Definir as necessidades para os novos contratos a vigorar nas Lojas e Espaços cidadão da sua gestão e preparar os instrumentos necessários, em articulação com a área de Contratação;
 - j) Monitorizar a execução dos contratos vigentes nas Lojas e Espaços cidadão da sua gestão, articulando com os prestadores de serviços e área financeira;
 - k) Articular com as diversas equipas da ARTE, competentes em razão da matéria;
 - l) Assegurar uma base de informação que reflita, de forma sistematizada e atualizada, o funcionamento da rede de atendimento e suas especificidades, promovendo a respetiva divulgação nos canais informativos da ARTE;
 - m) Assegurar a integração de novas Lojas e Espaços Cidadão, estruturas e/ou soluções de atendimento na rede de atendimento presencial e promover o apoio e acompanhamento necessários em matéria de funcionamento e atendimento;
 - n) Assegurar o contacto com os serviços competentes da Administração Pública e demais Parceiros, no âmbito da operacionalização e gestão da rede de atendimento presencial;
 - o) Promover novos modelos de trabalho, colaboração e partilha que aproximem a rede e facilitem a comunicação.
 - p) Assegurar, em articulação com equipa competente em razão da matéria, os circuitos de reclamações, elogios e sugestões nos canais de atendimento presencial.
- 3.1. A Equipa de Atendimento Presencial é integrada pelos Núcleos de Sub-redes Norte, Centro, Centro Sul, Lisboa e Vale do Tejo, Sul e pelo Núcleo de Sub-rede Espaço Cidadão;

3.2. Compete aos Núcleos de Sub-redes Norte, Centro, Centro Sul, Lisboa e Vale do Tejo e Sul, na respetiva área territorial, sob indicação e em articulação com o responsável da Equipa de Atendimento Presencial:

- a) Promover uma adequada prestação de serviços no atendimento presencial das Lojas de Cidadão, integrada com a política de gestão de atendimento e alinhada com a estratégia de atendimento da ARTE;
- b) Monitorizar a evolução das necessidades no atendimento presencial na rede de Lojas, propor e promover os ajustes necessários e adequados à melhor oferta de serviços;
- c) Definir e assegurar a atualização de normas e manuais procedimentos em matéria de funcionamento e monitorizar a respetiva implementação e cumprimento;
- d) Articular, de forma regular e periódica, com as equipas de gestão, entidades gestoras e entidades parceiras, questões inerentes ao funcionamento e atendimento, com vista à adoção das alterações e melhorias continuas;
- e) Monitorizar a execução dos contratos vigentes nas Lojas, em conjunto com as equipas de gestão e gestor do contrato, articulando com os prestadores de serviços;
- f) Articular com as diversas equipas da ARTE, competentes em razão da matéria;
- g) Monitorizar o funcionamento e atendimento e assinalar desvios face aos procedimentos definidos, promovendo as ações corretivas necessárias;
- h) Assegurar uma base de informação que reflita, de forma sistematizada e atualizada, o funcionamento da rede de atendimento e especificidades, promovendo a respetiva divulgação nos canais informativos da ARTE;
- i) Assegurar a integração de novas Lojas, estruturas e/ou soluções de atendimento na rede de atendimento presencial e promover o apoio e acompanhamento necessários em matéria de funcionamento e atendimento;
- j) Definir critérios de qualidade quanto ao funcionamento e atendimento e monitorizar o desempenho das Lojas, através de mecanismos de aferição de qualidade, designadamente por via de auditorias presenciais e/ou remotas;
- k) Trabalhar, de forma integrada, com as demais sub-redes da Equipa de Atendimento Presencial;
- l) Gerir operacionalmente a sub-rede e prestar o apoio adicional que lhe for superiormente solicitado.

3.3. Compete ao Núcleo de Sub-rede Espaço Cidadão, sob indicação e em articulação com o responsável da Equipa de Atendimento Presencial:

- a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público no atendimento presencial nos Espaços Cidadão, integrada com a política de gestão de atendimento e alinhada com a estratégia de atendimento da ARTE;
- b) Monitorizar a evolução das necessidades no atendimento presencial na rede de Espaços, a atualidade do catálogo de entidades e serviços e a necessidade de alterações, propor e promover os ajustes necessários e adequados à melhor oferta de serviços;
- c) Definir e assegurar a atualização de procedimentos para o funcionamento dos Espaços, bem como de procedimentos para o atendimento, em articulação com as entidades parceiras, monitorizando, de forma regular e conjunta com estas, a atualidade da informação a prestar à rede;
- d) Articular com os interlocutores designados, nas entidades gestora e parceiras, as questões inerentes ao funcionamento dos Espaços e promover respetivas diligências internas;
- e) Articular com a equipa de suporte ao atendimento, assegurando a uniformização da informação de apoio à rede;
- f) Articular com as demais equipas da ARTE, competentes em razão da matéria;
- g) Monitorizar o funcionamento e atendimento dos Espaços Cidadão e assinalar desvios face aos procedimentos definidos, promovendo as ações corretivas necessárias;
- h) Assegurar uma base de informação que reflita, de forma sistematizada e atualizada, o funcionamento da rede de atendimento e especificidades, promovendo a respetiva divulgação nos canais informativos da ARTE;
- i) Assegurar a integração de novos Espaços ou estruturas e/ou soluções de atendimento na rede de atendimento presencial dos Espaços Cidadão e promover o apoio e acompanhamento necessários em matéria de funcionamento e atendimento;
- j) Definir critérios de qualidade quanto ao funcionamento e atendimento e monitorizar o desempenho dos Espaços, através de mecanismos de aferição de qualidade, designadamente por via de auditorias presenciais e/ou remotas;
- k) Trabalhar, de forma integrada, com as demais sub-redes da Equipa de Atendimento Presencial;
- l) Gerir operacionalmente a sub-rede e prestar o apoio adicional que lhe for superiormente solicitado.

4. Compete à Equipa de Centro Contacto:

- a) Garantir a operacionalização e a gestão dos canais de atendimento remoto para todas as linhas de atividade da ARTE em articulação com as equipas competentes em razão da matéria;
- b) Garantir a operacionalização e a gestão dos canais de atendimento remoto para todas as linhas protocoladas com a ARTE em articulação com as entidades parceiras;
- c) Assegurar o apoio informativo dos serviços públicos, quando a informação está disponibilizada nos portais ou aplicações da competência da ARTE ou para os serviços protocolados com a ARTE.
- d) Assegurar a gestão da relação, dos processos de atendimento e dos níveis de serviço com equipas internas e entidades parceiras que asseguram as segundas e terceiras linhas de atendimento remoto a cidadãos e empresas;
- e) Assegurar a operação e monitorização dos mecanismos de aferição de qualidade nos canais de atendimento remoto;
- f) Assegurar a atualização das normas e políticas de atendimento nos canais de atendimento remoto em articulação com as restantes equipas da ARTE e entidades parceiras;
- g) Assegurar a implementação da visão e estratégia da ARTE no âmbito da atividade do Centro de Contacto;
- h) Desencadear contactos dirigidos aos utilizadores registados dos serviços públicos digitais que visem informar de novos serviços disponíveis, apoiar ou recomendar a utilização dos serviços digitais ou solicitar feedback sobre os mesmos, em articulação com as equipas competentes em razão da matéria ou entidades parceiras;
- i) Colaborar com a área responsável pelo tratamento de dados na elaboração e uniformização dos dashboards e outros suportes estatísticos que venham a ser necessários, assim como na criação e/ou manutenção de reports de carácter operacional, de apoio à gestão e de apoio à decisão;
- j) Colaborar com a área responsável pela Inteligência Artificial para a disponibilização de novos canais de atendimento e automatismos baseados nessa tecnologia;
- k) Colaborar com a área responsável pelo planeamento e qualidade na definição de critérios de avaliação nos canais de atendimento remoto, para garantir a uniformidade de procedimentos e de práticas;
- l) Assegurar o contacto com os serviços competentes da Administração Pública, no âmbito da gestão e operacionalização da atividade de centro de contacto;

- m) Assegurar, em articulação com equipa competente em razão da matéria, os circuitos de reclamações, elogios e sugestões nos canais de atendimento remoto;
- 4.1. Compete ao Núcleo de Produtos ARTE, sob indicação e em articulação com o responsável da Equipa de Centro Contacto:
- a) Garantir a operacionalização e a gestão dos canais de atendimento remoto para todas as linhas de atividade da ARTE em articulação com as equipas competentes em razão da matéria;
 - b) Assegurar o atendimento mediado para os serviços públicos digitais disponibilizados nos portais ou aplicações da competência da ARTE ou protocolados com a ARTE, sempre que as características do serviço permitam a sua disponibilização nos canais remotos de atendimento;
 - c) Certificar o adequado apoio e suporte aos utilizadores dos serviços públicos digitais disponibilizados nos portais ou aplicações da competência da ARTE ou protocolados com a ARTE;
 - d) Articular com as diversas equipas da ARTE, competentes em razão da matéria.
5. Compete ao Núcleo de Melhoria de Serviço:
- a) Desenvolver e implementar projetos na área de competência da Direção de Gestão de Atendimento;
 - b) Diagnosticar e apoiar as respetivas equipas na definição de critérios de qualidade e de satisfação com o serviço e respetivos mecanismos de aferição e monitorização do desempenho;
 - c) Garantir o suporte à implementação de medidas e projetos de melhoria contínua em matéria de funcionamento e atendimento, com vista à qualidade de prestação de serviço e uniformização da atuação da rede de atendimento;
 - d) Garantir o suporte à implementação de projetos ou medidas de melhoria com vista à otimização do desempenho da atividade do Centro de Contacto;
 - e) Analisar dados e informação para a elaboração de propostas, relatórios e painéis de controlo que permitam a monitorização da atividade da Direção de Gestão de Atendimento e/ou suportem propostas de melhorias e o apoio à gestão e à tomada de decisão;
 - f) Gerir o processo de reclamações, elogios e sugestões de competência da ARTE;
 - g) Analisar e sistematizar as reclamações, elogios e sugestões provenientes dos canais de atendimento, identificando oportunidades de melhoria dos serviços.

Artigo 9.º – Direção de Expansão de Rede

1. Compete à Direção de Expansão de Rede:
 - a) Contribuir para a conceção e desenho de novas soluções de atendimento presencial;
 - b) Preparar, contratualizar e acompanhar todas as fases e especialidades necessárias à instalação ou readequação dos serviços e das novas Lojas de Cidadão que compõem a rede de atendimento presencial;
 - c) Assegurar o contacto com os demais organismos da Administração Pública e outras entidades parceiras para garantir a expansão da rede de atendimento presencial;
 - d) Assegurar a implementação do processo de instalação da rede de atendimento presencial em estreita articulação com os demais organismos da Administração Pública;
 - e) Representar a ARTE, enquanto dono de obra, na execução de contratos de empreitada de obras públicas;
 - f) Assegurar e apoiar a expansão dos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da ARTE e com os demais parceiros da administração pública;
 - g) Coordenar a implementação de novos serviços nos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da ARTE;
 - h) Garantir a faturação e cobrança das receitas da ARTE no âmbito das suas competências.
 - i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
2. A Direção de Expansão de Rede é composta pelas seguintes unidades orgânicas:
 - a) Equipa de Expansão da Rede;
 - b) Equipa de Gestão de Parcerias;
 - c) Equipa de Gestão de Instalações.
3. Compete à Equipa de Expansão da Rede:
 - a) Assegurar e apoiar a expansão da Rede de atendimento presencial em articulação com a Equipa responsável pela área das parcerias;
 - b) Preparar, contratualizar e acompanhar todas as fases e especialidades necessárias à instalação ou readequação dos serviços que compõem a Rede;
 - c) Representar a ARTE, enquanto dono de obra, na execução de contratos de empreitada de obras públicas.
4. Compete à Equipa de Gestão de Parcerias:
 - a) Assegurar e apoiar a expansão da Rede de atendimento presencial;
 - b) Assegurar o acompanhamento e monitorização permanente das Lojas de Cidadão;

- c) Conceber políticas de alargamento e fidelização de entidades e serviços nas várias unidades e Redes de atendimento;
 - d) Organizar e estruturar o sistema de filas de espera, articulando com o fornecedor do sistema, as respetivas entidades que integram as Lojas de Cidadão e as equipas de suporte da ARTE em estrita articulação com a Direção de Atendimento;
 - e) Assegurar o relacionamento institucional da ARTE com as entidades e seus parceiros no âmbito do atendimento presencial, para efeitos de expansão da rede de atendimento presencial;
 - f) Conceber e desenvolver modelos de negócio para a rede de atendimento presencial que visem garantir a receita e sustentabilidade da operação;
 - g) Apoiar os Municípios na definição dos modelos de sustentabilidade económica das Lojas de Cidadão, em articulação com as diversas entidades parceiras;
 - h) Identificar as necessidades de elaboração de protocolos, em articulação com a área jurídica;
 - i) Assegurar e apoiar a expansão dos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da ARTE e com os demais parceiros da administração pública;
 - j) Coordenar a implementação de novos serviços nos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da ARTE;
 - k) Implementar o modelo de Pricing definido para as Lojas de Cidadão de Gestão ARTE;
 - l) Preparação e coordenação da abertura de Lojas e Espaços Cidadão, em articulação com os Municípios, organismos da Administração pública e demais equipas internas.
5. Compete à Equipa de Gestão de Instalações:
- a) Assegurar o bom funcionamento e manutenção das instalações da ARTE, independentemente da sua localização, garantindo a preparação e elaboração de todos os procedimentos contratuais inerentes, assim como assegurar a gestão dos respetivos contratos;
 - b) Definir regras e procedimentos uniformes, no âmbito das competências da equipa, que contribuam para uma utilização cuidadosa e eficiente das instalações e dos equipamentos;
 - c) Desenvolver, implementar e gerir a execução dos contratos de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos sob a gestão da ARTE
 - d) Assegurar, no âmbito da manutenção corretiva, todos os procedimentos urgentes de pequena manutenção, de forma a garantir o pleno funcionamento das instalações, nomeadamente nas especialidades de serralharia, canalização, carpintaria e construção civil;

- e) Melhorar a eficiência e níveis de serviço da manutenção e assistência técnica dos equipamentos e instalações, exceto os informáticos e de comunicação;
- f) Adotar as medidas necessárias à certificação dos edifícios geridos pela ARTE, designadamente no âmbito dos Sistemas de Certificação Energética, PDEE's, Qualidade do Ar Interior e Controlo e Prevenção da Legionella e Radão;
- g) Implementar medidas de eficiência energética, visando a redução do consumo de energia, a otimização dos recursos disponíveis e a diminuição do impacto ambiental

Artigo 10.º – Direção de Estratégia Digital

1. Compete à Direção de Estratégia Digital:

- a) Promover a implementação da Estratégia Digital Nacional e Europeia, através do apoio à definição e adoção de políticas, programas e planos de ação para a simplificação, modernização e transformação digital da administração pública, da economia e da sociedade;
- b) Colaborar com as diversas partes interessadas (entidades públicas, privadas, academia, associações e outras) que contribuam para a implementação da Estratégia Digital Nacional e Europeia;
- c) Assegurar a resposta a pedidos de revisão de diplomas legais em alinhamento com o disposto nas estratégias nacionais e internacionais em articulação com as unidades orgânicas da ARTE que estejam envolvidas;
- d) Articular com as entidades competentes o posicionamento de Portugal nas instâncias nacionais e internacionais, de forma a conseguir uma participação coordenada e eficiente e obter os benefícios daí decorrentes, posicionando Portugal como um país digital;
- e) Representar a ARTE em estruturas e grupos de trabalho no âmbito das matérias digitais, em colaboração com outras unidades orgânicas;
- f) Dinamizar comunidades de prática, em colaboração com outras unidades orgânicas da ARTE e entidades, para promover a adoção da Estratégia Digital Nacional e Europeia;
- g) Coordenar, monitorizar e avaliar a execução da estratégia digital nacional e outros programas de digitalização, modernização e simplificação administrativa;
- h) Representar tecnicamente a ARTE em grupos de trabalho interministeriais, redes técnicas e fóruns nacionais e internacionais, no âmbito da coordenação e governação tecnológica do Estado, quando designado;
- i) Garantir a faturação e cobrança das receitas da ARTE no âmbito das suas competências.

2. A Direção de Estratégia Digital é composta por quatro Equipas:
 - a) Equipa de Estratégia e Prospetiva;
 - b) Equipa de Financiamento e Avaliação;
 - c) Equipa de Relações Internacionais;
 - d) Equipa de Política Regulatória Digital.
3. À Equipa de Estratégia e Prospetiva compete:
 - a) Elaborar as estratégias e respetivos planos de ação, bem como outros programas que permitam posicionar Portugal como País Digital;
 - b) Promover a implementação da Estratégia Digital Nacional e Europeia, através do apoio à definição e adoção de políticas, programas e planos de ação para a simplificação, modernização e transformação digital da administração pública, da economia e da sociedade;
 - c) Monitorizar e acompanhar o desenvolvimento e implementação das iniciativas e/ou projetos inscritos no Plano de Ação da Estratégia Digital Nacional;
 - d) Identificar ou desenhar indicadores que permitam avaliar o desenvolvimento do Digital em Portugal, bem como o real impacto das estratégias, programas, projetos ou iniciativas implementadas no âmbito do digital em Portugal;
 - e) Elaborar estudos de análise e prospetiva de forma a antecipar tendências ligadas à transformação digital da economia, sociedade e administração pública, e apoiar a definição de políticas públicas e desenvolvimento de produtos e serviços inovadores;
 - f) Em articulação com a Equipa de Relações Internacionais, realizar a avaliação e acompanhamento de programas comunitários para a implementação da Estratégia Digital da União Europeia, e disseminar essa informação junto das entidades nacionais responsáveis pela sua implementação,
 - g) Apoiar o CD da ARTE nas diferentes temáticas a endereçar pelo grupo de projeto interministerial para o digital na Administração Pública;
 - h) Participar, em articulação com a equipa de Relações Internacionais, em iniciativas/eventos internacionais ligados a estratégias para o digital, nomeadamente a política digital europeia e de outros países ou organizações internacionais;
 - i) Garantir a coordenação e o acompanhamento das medidas previstas nos planos de ação no âmbito da transição digital, em articulação com outras entidades e com equipas da ARTE.
4. À Equipa de Financiamento e Avaliação compete:

- a) Garantir o exercício das competências delegadas na ARTE enquanto Organismo Intermédio (OI) na gestão dos fundos estruturais europeus de investimento (FEEI) e assegurar o seu funcionamento global em articulação com a Autoridade de Gestão (AG), nomeadamente assegurar as diferentes fases do ciclo de vida das operações, assegurar a contratualização dos apoios concedidos e a atualização permanente do Sistema de Informação da Autoridade de Gestão;
 - b) Assegurar a gestão e acompanhamento de Fundos Nacionais e Europeus, no contexto da modernização, inovação, simplificação administrativa e transição digital, nomeadamente ao nível da elaboração de avisos, análise de candidaturas, bem como acompanhamento técnico e financeiro das operações apoiadas, com análise de risco de execução das operações;
 - c) Promover a gestão e disseminação de conhecimento na Administração Pública sobre instrumentos financeiros para apoio a Programas e Projetos de digitalização, modernização, inovação e simplificação administrativa;
 - d) Coordenar a pesquisa, análise e preparação de candidaturas a Fundos Nacionais, Europeus e Internacionais por parte da ARTE, que permitam a operacionalização de projetos no âmbito das suas competências, em articulação com as áreas de negócio da ARTE;
 - e) Promover a avaliação de programas de modernização, inovação, simplificação administrativa e transição digital da Administração Pública, incluindo a Avaliação de impacto;
5. À Equipa de Relações Internacionais compete orientar e acompanhar a implementação de toda a estratégia de divulgação e posicionamento da ARTE, em articulação com as restantes unidades orgânicas, competindo-lhe designadamente:
- a) Acompanhar o desenvolvimento das políticas internacionais nas áreas de atribuições da ARTE, em particular no que respeita ao desenvolvimento de soluções tecnológicas e inovação, e coordenar a intervenção da Agência nas organizações internacionais e nas instituições de cooperação para o desenvolvimento;
 - b) Acompanhar o desenvolvimento das políticas da União Europeia relacionadas com a transição e governo digital (Década Digital e outros);
 - c) Coordenar, em articulação com as Equipas ARTE, os contributos para a negociação de diplomas europeus;
 - d) Coordenar e formalizar a resposta nacional a questionários e inquéritos sobre índices internacionais de avaliação digital, coligindo informação da ARTE bem como de outras áreas

governativas pertinentes para os diversos estudos (por exemplo, Década Digital/UE, European eGovernment Benchmark/UE, European Interoperability Framework Monitoring Mechanism/UE, Open Data Maturity Index/UE, GovTech Maturity Index/BM, UN eGovernment Survey/NU, OURData Index/OCDE e Digital Government Index/OCDE);

- e) Propor e coordenar estratégias de internacionalização para os produtos e serviços produzidos pela ARTE, bem como garantir a sua articulação com as políticas públicas de apoio associadas;
 - f) Coordenar a participação da ARTE em projetos, grupos de trabalho e consórcios internacionais, centralizando todos os contactos necessários e apoiando as equipas de negócio relevantes para a respetiva concretização;
 - g) Identificar e promover oportunidades de acordos e parcerias internacionais, incluindo no âmbito da Cooperação Internacional para o Desenvolvimento, no quadro das competências da ARTE, bem como acompanhar e consolidar as parcerias já existentes;
 - h) Identificar as necessidades de deslocações internacionais de colaboradores da ARTE, bem como de representação em eventos internacionais e do nível de representação necessário;
 - i) Elaborar e manter atualizado o mapa de deslocações internacionais efetuadas por colaboradores da ARTE;
 - j) Manter atualizado um repositório de informação das representações internacionais realizadas pela ARTE, coordenadas ou asseguradas pela equipa de Relações Internacionais;
 - k) Identificar oportunidades de candidatura a prémios e eventuais reconhecimentos em eventos e concursos internacionais, garantindo assim a disseminação do estado da arte da modernização administrativa nacional.
 - l) Acompanhar a receção/visita de delegações internacionais à ARTE, articulando, sempre que necessário, a sua organização com as restantes unidades orgânicas.
6. À Equipa de Política Regulatória Digital compete:
- a) Apoiar os organismos públicos, empresas e associações, entre outros representantes do ecossistema digital, na produção de leis e atos normativos que respeitem os princípios da simplificação legislativa focada na implementação ao nível digital;
 - b) Promover “legislação apta ao meio digital”, apoiando os organismos desde o primeiro momento da elaboração ou revisão das leis e outros documentos (orientações, recomendações, entre outros), para garantir uma fácil implementação e transformação digital dos serviços visados;

- c) Promover o uso consistente de termos padronizados para facilitar a interoperabilidade e a automação dos serviços públicos, bem como garantir a proteção e segurança dos dados pessoais;
- d) Apoiar os parceiros do ecossistema digital na definição ou revisão de normas com vista a reduzir a burocracia e tornar a legislação mais clara e fácil e implementar;
- e) Emitir pareceres sobre a implementação dos atos normativos referentes a serviços públicos envolvendo canais digitais, ou outras iniciativas do foro digital, para promoção da simplificação legislativa;
- f) Analisar tais propostas legislativas de forma a assegurar que podem ser implementadas digitalmente;
- g) Acompanhar o ciclo de vida dos atos legislativos da União Europeia, no âmbito da transformação e inovação digital, de forma a promover a sua implementação ao nível nacional;
- h) Acompanhar a evolução da legislação e outros instrumentos legais provenientes de outras organizações internacionais na qual Portugal se enquadra oficialmente como a OCDE, CPLP, entre outros;
- i) Monitorizar as tendências da política regulatória ao nível global, promovendo a integração, no contexto nacional, de boas práticas na produção e revisão de legislação ligada à transformação digital e inovação;
- j) Articular com tutelas governamentais e organismos públicos, visando promover e difundir as boas práticas de simplificação regulamentar;
- k) Promover o conhecimento, junto de entidades do setor privado e da sociedade civil, das políticas de regulação digital, para sua utilização, sempre que aplicável.

Artigo 11.º – Direção de Inovação

- 1. Compete à Direção de Inovação:
 - a) Desenvolver, com as Entidades Públicas, Academia, Organizações da Sociedade Civil, Cidadãos e Empresas, iniciativas com impacto e que respondam aos desafios emergentes da sociedade no âmbito da inovação no desenho de serviços e políticas públicas;
 - b) Promover a investigação e estudos que permitam informar as decisões sobre o desenvolvimento da inovação no setor público;
 - c) Apoiar as entidades públicas na definição de estratégias e no desenvolvimento de projetos de inovação, desenho de serviços e de simplificação administrativa;

- d) Promover e difundir a atualização do conhecimento e as competências em inovação no setor público;
 - e) Gerir a implementação e desenvolvimento de programas e políticas de inovação, simplificação administrativa, participação cívica e governo aberto;
 - f) Acompanhar e assegurar a representação da ARTE que visem a difusão do conhecimento da inovação, simplificação administrativa, participação cívica e governo aberto;
 - g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das suas competências.
 - h) Promover o mapeamento, análise e redesenho de serviços públicos, considerando os eventos de vida e as diferentes jornadas de utilizador no âmbito e para as finalidades das competências próprias da ARTE.
 - i) Garantir a faturação e cobrança das receitas da ARTE no âmbito das suas competências.
2. A Direção de Inovação é composta pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Estudos e Redes de Inovação;
 - b) Equipa de Simplificação e Desenho de Serviços
 - c) Equipa de Serviços de Inovação.
3. Compete à Equipa de Estudos e Redes de Inovação:
- a) Identificar padrões e tendências da sociedade e do setor público para a produção de conhecimento para informar as decisões sobre o desenvolvimento da inovação no setor público;
 - b) Assessorar na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a inovação na gestão pública e nos serviços públicos;
 - c) Estabelecer modelos de monitorização e avaliação de impacto das iniciativas de inovação, definindo indicadores de desempenho que permitam aferir a eficiência, a eficácia e o valor público gerado para os cidadãos e empresas;
 - d) Desenvolver programas de capacitação prática nas áreas da inovação, simplificação administrativa e participação cívica;
 - e) Disseminar as competências para o trabalho colaborativo e em rede, reforçando o ecossistema de inovação pública, nomeadamente através da dinamização da Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público, da Rede de Inovadores do setor público e da Rede Nacional da Administração Aberta;

- f) Pesquisar e explorar novas áreas de inovação, metodologias e ferramentas emergentes com potencial para responder de forma eficiente aos novos desafios colocados ao setor público e disponibilizar às entidades públicas.
4. Compete à Equipa de Simplificação e Desenho de Serviços:
- a) Apoiar a formulação e a execução de estratégias, programas e projetos de simplificação administrativa e de participação cívica com as entidades públicas;
 - b) Promover a simplificação administrativa, o desenho de serviços e a capacitação de entidades públicas, através do acompanhamento metodológico das equipas no desenvolvimento de projetos;
 - c) Identificar as necessidades dos cidadãos e empresas e contribuir para a melhoria da prestação de serviços, através de projetos de redesenho de serviços existentes e desenho de novos serviços, alinhados com os modelos transversais e as linhas de orientação para o desenvolvimento e implementação de serviços públicos;
 - d) Promover a simplificação de processos internos das entidades com vista à redução da burocracia e à promoção da eficácia e eficiência dos processos administrativos;
 - e) Acompanhar e monitorizar iniciativas de modernização e simplificação administrativa.
5. Compete à Equipa de Serviços de Inovação:
- a) Desenvolver atividades de prototipagem rápida e conceção de provas de conceito (POC), com vista à experimentação e validação preliminar de soluções inovadoras aplicáveis aos serviços públicos;
 - b) Liderar, coordenar e dinamizar o ecossistema nacional GovTech, promovendo a inovação aberta e o estabelecimento de parcerias estratégicas, designadamente de natureza público-privada, com entidades tecnológicas, académicas e outros agentes relevantes;
 - c) Assegurar a coordenação de testes técnicos, funcionais e conceptuais, realizados em ambiente neutro e controlado, com vista à avaliação da viabilidade, interoperabilidade e adequação das soluções testadas;
 - d) Promover e executar projetos-piloto, em articulação com entidades académicas, centros de investigação e parceiros tecnológicos, assegurando o acompanhamento técnico e metodológico das iniciativas;
 - e) Proceder à documentação, análise e sistematização dos resultados e aprendizagens decorrentes das experiências realizadas, garantindo a produção de evidência para suporte à decisão e disseminação de conhecimento;

- f) Promover a formalização e consolidação dos resultados dos projetos desenvolvidos pela Equipa de Simplificação e Desenho de Serviços, visando a sua integração em produtos e serviços standard a incorporar no portefólio da ARTE.

Artigo 12.º – Direção de Gestão de Produto

1. Compete à Direção de Gestão de Produto:

- a) Definir e assegurar a estratégia global de gestão do portefólio de produtos e serviços da ARTE, garantindo o alinhamento com as prioridades estratégicas nacionais, políticas públicas nacionais e europeias, simplificação administrativa, sustentabilidade financeira e necessidades dos utilizadores;
- b) Assegurar a governação estratégica e funcional do portefólio de produtos e serviços, incluindo a definição de prioridades, decisões de evolução ou descontinuação do ponto de vista de valor público, impacto e alinhamento estratégico;
- c) Definir e propor modelos de pricing e de valorização económica dos produtos do portefólio da ARTE, incluindo critérios de cálculo, métricas de consumo, escalões de utilização, regras de adesão e mecanismos de atualização, assegurando a sua coerência com os objetivos de sustentabilidade financeira, racionalização de recursos públicos e promoção da adoção transversal na Administração Pública.
- d) Definir orientações e princípios comuns de gestão de produto, incluindo critérios de priorização, métricas de sucesso e modelos de acompanhamento.
- e) Delinear a visão estratégica de cada produto e serviço, traduzindo prioridades estratégicas em roadmaps estruturados, com definição de requisitos funcionais, objetivos, dependências e estimativas de impacto;
- f) Gerir o ciclo de vida completo dos produtos e serviços, incluindo conceção, lançamento, evolução, escala, maturidade e eventual descontinuação, assegurando planos de transição quando aplicável;
- g) Estabelecer critérios formais de priorização de iniciativas e evoluções de produto, com base no impacto no cidadão e nas empresas, na eficiência operacional, na reutilização transversal, na sustentabilidade financeira e no risco tecnológico e regulatório;
- h) Definir indicadores de desempenho e métricas de impacto dos produtos e serviços, incluindo níveis de adoção, satisfação, eficiência administrativa, redução de custos e geração de valor público;

- i) Assegurar a validação conceptual e funcional das soluções, designadamente através da análise de protótipos, provas de conceito e evidências de pesquisa, antes da sua transição para desenvolvimento;
 - j) Monitorizar de forma permanente o benchmark nacional e internacional de produtos e serviços públicos, bem como tendências tecnológicas emergentes, modelos GovTech e evoluções regulatórias relevantes, propondo ajustamentos estratégicos ao portefólio;
 - k) Assegurar a articulação transversal com as demais unidades orgânicas da ARTE no âmbito da conceção, desenvolvimento, operação, comunicação e promoção dos produtos e serviços, garantindo que a gestão de produto antecede e orienta as fases subsequentes;
 - l) Apoiar o Conselho Diretivo na tomada de decisão relativa ao portefólio de produtos e serviços, assegurando a disponibilização de informação consolidada sobre desempenho, impacto, riscos e alinhamento estratégico;
 - m) Promover mecanismos estruturados de recolha e incorporação de feedback de utilizadores, entidades aderentes e canais de atendimento, assegurando a sua integração na revisão periódica do roadmap;
 - n) Promover a análise de evolução de produtos, com vista à otimização tarefas e replicação de modelos por várias entidades, em conjunto com as demais unidades orgânicas da ARTE;
 - o) Colaborar em iniciativas decorrentes de consórcios ou grupos de trabalho, nas respetivas áreas de competência, enquadrados nas responsabilidades específicas atribuídas à ARTE, em colaboração com as demais unidades orgânicas;
 - p) Apoiar iniciativas de lançamento, comunicação e adoção de produtos e serviços, em articulação com as equipas responsáveis pelo marketing e comunicação.
 - q) Garantir a faturação e cobrança das receitas da ARTE no âmbito das suas competências.
2. A Direção de Gestão de Produto é composta pelas seguintes unidades orgânicas:
- a) Equipa do Centro de Excelência em Inteligência Artificial;
 - i. Núcleo de Territórios Inteligentes;
 - ii. Núcleo de Dados e Inteligência Artificial;
 - b) Núcleo de Serviços Digitais;
 - c) Núcleo de Atendimento.
3. Compete à Equipa do Centro de Excelência em Inteligência Artificial:
- a) Desenvolver e gerir uma estratégia nacional para a adoção de IA na Administração Pública, em articulação com as entidades setoriais e em consonância com o Plano de Ação da Agenda Nacional de IA e demais políticas públicas;

- b) Promover a utilização responsável, ética, segura e transparente da Inteligência Artificial nos serviços públicos, assegurando o cumprimento do enquadramento jurídico nacional e europeu, designadamente o Regulamento Europeu da Inteligência Artificial;
- c) Incentivar a criação de um quadro de governação de dados seguro e interoperável para a Administração Pública, essencial para o desenvolvimento de modelos de IA.
- d) Impulsionar, de forma estratégica e coordenada, a utilização de dados e inteligência artificial nos serviços públicos, em articulação com as atribuições da ARTE.
- e) Identificar, priorizar e propor casos de uso de Inteligência Artificial com elevado potencial de impacto na simplificação administrativa, na eficiência operacional e na melhoria da experiência do cidadão e das empresas;
- f) Criar e coordenar a Comissão Nacional de Dados, com mandato para articular, validar e supervisionar modelos e metadados da Administração Pública;
- g) Acompanhar tendências tecnológicas emergentes no domínio da Inteligência Artificial, designadamente modelos fundacionais, sistemas generativos, agentes autónomos e arquiteturas avançadas, avaliando a sua aplicabilidade no setor público;
- h) Desenvolver instrumentos analíticos e sistemas de monitorização que permitam acompanhar a execução de políticas públicas e apoiar a tomada de decisão baseada em dados;
- i) Promover a partilha segura de dados entre entidades da Administração Pública, incentivando modelos harmonizados, interoperáveis e alinhados com normas e standards europeus;

3.1. Compete ao Núcleo de Territórios Inteligentes:

- a) Gerir e operacionalizar a Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes (ENTI), em articulação com a Equipa de Dados e Inteligência Artificial e o Núcleo de Serviços Digitais;
- b) Acompanhar e apoiar a conceção e evolução de produtos e serviços digitais orientados aos territórios inteligentes;
- c) Promover a integração de dados territoriais e setoriais no desenvolvimento de soluções digitais para territórios inteligentes;
- d) Assegurar a monitorização da implementação, articulando com entidades da administração local, regional e parceiros relevantes, no âmbito dos projetos de territórios inteligentes;
- e) Apoiar programas de capacitação na administração local e regional no âmbito dos Territórios Inteligentes.

3.2. Compete ao Núcleo Dados e Inteligência Artificial:

- a) Desenvolver e gerir as iniciativas da Agenda Nacional de Inteligência Artificial para a adoção de IA na Administração Pública, em articulação com as entidades setoriais;
- b) Implementar soluções de Inteligência Artificial nos produtos digitais do portefólio da ARTE, assegurando a sua integração técnica, escalabilidade, desempenho e monitorização contínua;
- c) Assegurar a operacionalização de modelos de IA em ambiente produtivo, incluindo práticas de MLOps, assegurando rastreabilidade, auditabilidade e reprodutibilidade;
- d) Definir e acompanhar a criação de pilotos e projetos de análise avançada de dados/IA;
- e) Promover a consolidação e gestão do Catálogo Nacional de Dados, assegurando a harmonização de modelos de dados, metadados e standards de interoperabilidade;
- f) Implementar repositórios técnicos de dados, modelos e componentes reutilizáveis, promovendo a sua partilha segura entre entidades da Administração Pública;
- g) Garantir a consolidação e promoção da exploração e visualização de dados nas soluções centradas em dados, do portfolio dos produtos da ARTE;
- h) Desenvolver e manter os guias e ferramentas de apoio à aplicação de princípios e boas práticas de governação de dados, contribuindo para a definição de Produtos Digitais com as componentes de Inteligência Artificial e Dados Abertos na Administração Pública;
- i) Promover a utilização e partilha de dados na administração, com o objetivo de criar uma administração pública que toma decisões e define políticas públicas suportadas em dados, e que assim seja mais inovadora, eficiente, proativa e transparente;
- j) Promover a criação de repositórios de dados, algoritmos e modelos de IA que possam ser partilhados de forma segura e ética entre os serviços.
- k) Acompanhar e aplicar os quadros regulamentares europeus e nacionais, nomeadamente a Lei da IA da União Europeia, garantindo a conformidade e a segurança das soluções.
- l) Elaborar diretrizes e metodologias para a avaliação do impacto ético e social dos sistemas de IA, como a "Avaliação de Impacto Algorítmico", antes da sua implementação.
- m) Disponibilizar à administração pública soluções para integrar, monitorizar, analisar e partilhar dados, no âmbito dos projetos de cidades/territórios inteligentes;
- n) Implementar dashboards que permitam acompanhar a execução de políticas públicas, como instrumento de partilha de alarmística e analítica de apoio à decisão da administração pública;

- o) Promover o Laboratório de Dados da Administração Pública, com o objetivo de testar soluções de analítica e visualização de dados capazes de responder às necessidades da administração pública;
 - p) Promover a partilha de dados abertos no portal nacional dados.gov;
 - q) Consolidar e gerir o Catálogo Nacional de Dados, bem como definir standards centrais e obrigatoriedade de catalogação e atualização de metadados;
 - r) Promover os dados abertos e HVDs, com regras claras de gestão, auditoria de qualidade e mecanismos de monitorização da utilização.
4. Compete ao Núcleo de Serviços Digitais:
- a) Monitorizar de forma permanente o benchmark nacional e internacional de produtos digitais públicos, identificando boas práticas, tendências tecnológicas e oportunidades de evolução;
 - b) Definir a estratégia do “Produto Digital” e seus serviços, o respetivo planeamento, elaboração e priorização do seu backlog, em conjunto com as demais áreas de negócio da ARTE ou com entidades externas;
 - c) Elaborar análises de mercado, identificar oportunidades e colaborar na definição de estratégias no âmbito do governo digital;
 - d) Elaborar propostas de abordagem a modelos de negócio que assegurem a sustentabilidade dos produtos digitais;
 - e) Estabelecer critérios de aceitação e níveis de serviço para o Produto bem como os serviços associados ao mesmo, trabalhando em estreita colaboração com as equipas da Direção de Desenvolvimento de Serviços, de forma a assegurar que atende às necessidades das partes interessadas;
 - f) Recolher, analisar e consolidar requisitos provenientes de entidades públicas, cidadãos, empresas e demais partes interessadas, assegurando a sua validação e priorização;
 - g) Definir métricas de desempenho e indicadores de utilização dos produtos digitais, acompanhando a sua evolução e propondo melhorias funcionais com base em dados;
 - h) Assegurar que o Produto é desenvolvido e mantido em concordância com os requisitos da legislação aplicável;
 - i) Gerir o ciclo de vida dos produtos no portfólio, identificando eventuais necessidades evolução ou descontinuidade e planeamento de corte de operações e ações coordenadas de substituição.

- j) Garantir que os produtos digitais respeitam o enquadramento legal aplicável, designadamente em matéria de acessibilidade, proteção de dados, segurança da informação e interoperabilidade;
5. Compete ao Núcleo de Atendimento:
- a) Definir a estratégia dos produtos e serviços de atendimento, o respetivo planeamento, elaboração e priorização do backlog, em articulação com as demais áreas de negócio da ARTE e com as entidades responsáveis pelos canais de atendimento;
 - b) Monitorizar de forma permanente o benchmark de produtos e serviços de atendimento, digitais e omnicanal, a nível nacional e internacional;
 - c) Analisar de forma contínua a experiência do cidadão e das empresas nos diferentes canais de atendimento, identificando oportunidades de simplificação, automatização e melhoria da jornada do utilizador, em colaboração com o núcleo de Melhoria de Serviço;
 - d) Colaborar na definição de estratégias e modelos de atendimento digital e omnicanal, no âmbito do governo digital e da modernização administrativa;
 - e) Elaborar, manter e atualizar o roadmap funcional dos produtos e serviços de atendimento digital e omnicanal, assegurando coerência entre canais presenciais, remotos e digitais;
 - f) Estabelecer e monitorizar critérios de aceitação e níveis de serviço dos produtos e serviços de atendimento, em articulação com a Direção de Atendimento;
 - g) Assegurar que os produtos e serviços de atendimento estão alinhados com a legislação aplicável, designadamente em matéria de direitos dos cidadãos, acessibilidade, inclusão e proteção de dados;
 - h) Acompanhar o ciclo de vida não técnico dos produtos e serviços de atendimento, identificando necessidades de evolução, reposicionamento ou descontinuação, do ponto de vista de valor público e impacto no cidadão.

Artigo 13.º – Direção de Desenvolvimento de Serviços Digitais

Compete à Direção de Desenvolvimento de Serviços Digitais:

- a) Disponibilizar serviços especializados em tecnologias de informação para a implementação das estratégias definidas para a Administração Pública Portuguesa no âmbito da transformação digital.
- b) Implementar os modelos, projetos, plataformas e serviços de âmbito digital e transversal à Administração Pública decorrentes da agenda do grupo de projeto interministerial para o digital na Administração Pública.

- c) Desenhar um referencial de arquitetura de sistemas de informação, nas suas diferentes camadas, tais como infraestrutura tecnológica, informacional, aplicacional, integração e de segurança da informação, para utilização no desenvolvimento de novas soluções informáticas na Administração Pública, minimizando os custos de implementação e de gestão dos sistemas.
- d) Gerir a capacidade e prazos de entrega de artefactos de software, através de um plano onde esteja explícito uma linha temporal, assim como as dependências estruturais dos artefactos a desenvolver.
- e) Definir e manter o quadro de boas práticas de desenho e desenvolvimento de serviços digitais, que materialize os princípios subjacentes aos serviços públicos digitais, incluindo usabilidade, interoperabilidade e segurança, e promova a simplicidade, uniformidade e satisfação da experiência de utilização de serviços públicos digitais pelos cidadãos.
- f) Desenvolver, evoluir continuamente e manter os componentes arquiteturais transversais da Administração Pública, plataformas comuns, serviços e ferramentas que suportem a construção de serviços públicos digitais nomeadamente as plataformas de suporte à interoperabilidade, identificação eletrónica e ao portal único de serviços digitais.
- g) Assegurar a articulação transversal com a Direção de Gestão de Produto e a Direção de Operação de Serviços Digitais, no âmbito da conceção, evolução e operação dos produtos digitais.
- h) Colaborar em iniciativas decorrentes de consórcios ou grupos de trabalho, nas respetivas áreas de competência, enquadrados nas responsabilidades específicas atribuídas à ARTE, em colaboração com as demais unidades orgânicas.
- i) Garantir a faturação e cobrança das receitas da ARTE no âmbito das suas competências.

A Direção de Desenvolvimento de Serviços Digitais é composta pelas seguintes unidades orgânicas:

- a) Equipa de Planeamento e Desenho.
- i. Núcleo de Experiência e Acessibilidade.
- b) Equipa de Engenharia Software.
- i. Núcleo de Qualidade.
- ii. Núcleo de Automação.

Compete à Equipa de Planeamento e Desenho:

- a) Dotar a organização, no contexto de desenvolvimento de serviços digitais, de mentoria e acompanhamento às equipas de desenvolvimento, através da adoção de metodologias

- ágeis (SCRUM), gerindo um centro de competências designado de Agile Coaching Office (ACO).
- b) Gerir a capacidade e o planeamento do desenvolvimento de artefactos de software, identificando dependências, prazos e impactos, em articulação com a Direção de Gestão de Produto e a Equipa de Engenharia de Software.
 - c) Definir, manter e aplicar referenciais de desenho de serviços digitais, incluindo modelos, métodos, normas e boas práticas, assegurando a consistência, reutilização e qualidade dos artefactos de software a desenvolver.
 - d) Conceber e desenhar soluções para serviços digitais no âmbito do desenvolvimento de software, tendo foco em “como funciona”, garantindo que a solução é viável e responde a requisitos de desempenho e segurança, endereçando aspetos como:
 - i. modelação de dados e fluxos de informação no contexto do desenvolvimento aplicacional;
 - ii. integrações e dependências entre componentes aplicacionais;
 - iii. análise de segurança by design, identificando potenciais vulnerabilidades na lógica de negócio ou no fluxo de dados.
 - e) Criação de evidências com base em research que se materializam em protótipos de alta-fidelidade e ou interativos, para validação com a Direção de Gestão de Produto antes de entregar à Equipa de Engenharia de Software para desenvolvimento.
 - f) Participar, no âmbito das suas competências, em grupos de trabalho, consórcios e iniciativas colaborativas, contribuindo para a definição de orientações, modelos e soluções de planeamento e desenho de serviços digitais, em articulação com as restantes unidades orgânicas da ARTE.

Compete ao Núcleo de Experiência e Acessibilidade:

- a) Assegurar o acompanhamento da criação e evolução de plataformas ou produtos digitais, promovendo uma melhor experiência de utilização, em articulação com as direções de Gestão de Produto e Operações de Serviços Digitais.
- b) Conceber, desenhar e divulgar novas metodologias de usabilidade, acessibilidade e de envolvimento de painéis de utilizadores.
- c) Gerir o Ágora Design System, através da manutenção de uma biblioteca central de componentes em colaboração com a Equipa de Engenharia de Software.
- d) Colaborar na definição de políticas, estratégias e serviços de promoção da Acessibilidade e Usabilidade das plataformas e produtos digitais.

- e) Promover e monitorizar o cumprimento das políticas de usabilidade e acessibilidade de sítios web e apps móveis, nomeadamente através do Observatório de Acessibilidade e dos mecanismos de reconhecimento do Selo de Usabilidade e Acessibilidade.

Compete à Equipa de Engenharia Software:

- a) Definir e promover a disseminação de práticas de desenvolvimento de software aplicáveis às soluções digitais desenvolvidas ou evoluídas pela ARTE.
- b) Promover a inovação contínua e a experimentação de novas tecnologias digitais.
- c) Definir a stack tecnológica de referência no âmbito da arquitetura de software, em articulação com as outras equipas e direções da ARTE.
- d) Gerir os artefactos arquiteturais que suportam o desenvolvimento de software.
- e) Promover a criação e adoção de “aceleradores” de software.
- f) Gerir o ciclo de vida dos componentes de software e planear a descontinuidade dos mesmos, quer por obsolescência, necessidade de evolução aplicacional ou tecnológica, quer por decisões com origem na arquitetura.
- g) Evoluir os componentes comuns (building blocks), com base na arquitetura de referência para as soluções digitais da Administração Pública.

Compete ao Núcleo de Qualidade:

- a) Definir e acompanhar práticas e metodologias de qualidade aplicáveis às soluções digitais desenvolvidas ou evoluídas pela ARTE, incluindo testes automatizados e manuais.
- b) Assegurar o suporte, formação e revisão do desenvolvimento e execução de testes funcionais e não funcionais, ao longo do ciclo de desenvolvimento das soluções digitais.
- c) Definir e disponibilizar as ferramentas comuns para a execução manual ou automática de testes, em conjunto com a Equipa de Engenharia de Software.
- d) Colaborar com o Núcleo de Experiência e Usabilidade, assegurando a integração da qualidade desde as fases iniciais de conceção e desenvolvimento.
- e) Definir e acompanhar métricas e indicadores de qualidade das soluções digitais, promovendo a melhoria contínua dos produtos e serviços.
- f) Apoiar os processos de aceitação e transição das soluções digitais para produção, em articulação com a Equipa de Operação.
- g) Promover a adoção de boas práticas de qualidade no desenvolvimento de serviços digitais da Administração Pública.

Compete ao Núcleo de Automação:

- a) Definir, criar e manter as ferramentas transversais de apoio à criação de software e à sua disponibilização nos diferentes ambientes, de uma forma automatizada evitando erros manuais.
- b) Definir e manter as boas práticas, standards e processos transversais de DevOps/DevSecOps. Criar e manter ambientes Cloud para produtos de forma automatizada usando práticas de Infraestrutura-código e Política-código, em articulação com a Direção de Infraestruturas Tecnológicas.
- c) Criar e manter catálogos de modelos automatizados para Integração, Entrega e Disponibilização Contínuas (CI/CD).
- d) Criar, configurar e gerir "Serviços Cloud Geridos" (Container como serviço, Plataforma como serviço e Software como serviço).
- e) Criar scripts automatizados para backups e validação do processo de restauro na Infraestrutura Comum da ARTE.
- f) Colaborar com a Equipa de Planeamento e Desenho e a Direção de Infraestruturas Tecnológicas na definição da estratégia e arquitetura Cloud, incluindo a resiliência e escalabilidade das soluções.
- g) Colaborar com o Núcleo de Qualidade nos processos de automação dos fluxos de garantia de qualidade do Software desenvolvido, incluindo aspetos de segurança, e incorporação respetiva no Ciclo de Vida de Desenvolvimento de Software.
- h) Colaborar com a Equipa de Operação e a Direção de Infraestruturas Tecnológicas nos processos de automação da observabilidade de ambientes, e incorporação respetiva no Ciclo de Vida de Desenvolvimento de Software.
- i) Colaborar com o Equipa de Segurança nos processos de automação de práticas de segurança no Ciclo de Vida de Desenvolvimento de Software.

Artigo 14.º – Direção de Operações de Serviços Digitais

- 1. Compete à Direção de Operações de Serviços Digitais:
 - a) Assegurar a coordenação, integração e supervisão da operação dos serviços e produtos digitais do portefólio da ARTE, garantindo a sua disponibilidade, qualidade, continuidade e evolução operacional.
 - b) Definir prioridades, orientações e modelos de funcionamento para a operação dos serviços digitais, assegurando alinhamento com a estratégia da ARTE e com as orientações superiores aplicáveis.

- c) Apoiar o Conselho Diretivo no acompanhamento do desempenho operacional dos serviços digitais, assegurando a consolidação de informação relevante e o respetivo reporte.
 - d) Assegurar a articulação com as Direções de Desenvolvimento de Serviços Digitais e de Gestão de Produto, no âmbito da operação e evolução dos serviços digitais.
 - e) Assegurar a articulação com a Direção de Infraestruturas Tecnológicas no âmbito da operação das plataformas transversais da Administração Pública, aplicações, serviços e produtos digitais do portefólio da ARTE.
 - f) Assegurar a articulação com as Direções de Expansão da Rede e Gestão do Atendimento, no acompanhamento do desempenho operacional dos serviços digitais e na capacitação dos profissionais das Lojas e Espaços Cidadão e no Centro de Contacto da ARTE.
 - g) Assegurar o suporte aplicacional às entidades da Administração Pública e privadas que utilizam os produtos digitais da ARTE, bem como a articulação operacional com o Centro de Contacto para tratar pedidos de apoio de cidadãos utilizadores dos serviços digitais.
 - h) Apoiar as entidades da Administração Pública no seu processo de transformação digital através do desenvolvimento de guias e da prestação de serviços transversais.
 - i) Promover a melhoria contínua da operação dos serviços digitais, assegurando a identificação de riscos, necessidades de reforço operacional e oportunidades de otimização.
 - j) Garantir a faturação e cobrança das receitas da ARTE no âmbito das suas competências.
2. A Direção de Operações de Serviços Digitais é composta pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Operação.
 - b) Equipa de Força Intervenção Tecnológica.
 - c) Equipa de Competências Digitais.
 - d) Equipa de Conteúdos e Processos Digitais.
3. Compete à Equipa de Operação:
- a) Garantir a configuração das entidades para a utilização dos produtos que constam no portefólio de produtos digitais disponibilizados pela ARTE.
 - b) Acompanhar a transição de novos serviços digitais para produção, em articulação com a Direção de Desenvolvimento de Serviços Digitais, assegurando a sua correta operacionalização.
 - c) Assegurar a operação diária dos serviços e produtos digitais integrados no portefólio da ARTE, garantindo a sua disponibilidade, fiabilidade, continuidade e desempenho em ambiente de produção.

- d) Definir e manter os processos de suporte aplicacional, nos produtos que constam no portfólio de produtos digitais disponibilizados pela ARTE, em articulação com outras linhas de suporte, assegurando o cumprimento dos níveis de serviço.
 - e) Monitorizar, garantir a qualidade e avaliar a satisfação do serviço de suporte aplicacional aos produtos que constam no portfólio de produtos digitais disponibilizados pela ARTE.
 - f) Identificar necessidades de melhoria operacional, decorrentes da operação corrente, e reportá-las às áreas competentes para efeitos de análise e eventual evolução dos serviços.
 - g) Identificar incidentes e anomalias de serviço, promovendo a sua resolução em articulação com as equipas técnicas competentes, nomeadamente da Direção de Desenvolvimento de Serviços Digitais e Direção de Infraestruturas Tecnológicas.
 - h) Assegurar a articulação operacional com a Equipa de Suporte ao Utilizador, integrada na Direção de Infraestruturas Tecnológicas, designadamente no que respeita ao escalonamento de incidentes, à partilha de informação técnica e à resolução de constrangimentos operacionais dos serviços digitais.
 - i) Colaborar com a Equipa de Força de Intervenção Tecnológica em situações de elevada complexidade, criticidade operacional ou necessidade de intervenção especializada no terreno.
 - j) Elaborar relatórios de consumo, referentes à utilização dos produtos que constam no portfólio de produtos digitais ativos disponibilizados pela ARTE, por parte das entidades aderentes, tendo em conta o modelo de negócio acordado.
 - k) Monitorizar a utilização de produtos digitais em produção, identificar melhorias e reportar à Direção de Produto e Equipa de Conteúdos e Processos Digitais para otimizar serviços e fiabilidade.
4. Compete à Equipa de Força Intervenção Tecnológica:
- a) Prestar apoio técnico e funcional especializado às entidades da Administração Pública, no âmbito da adoção, implementação, estabilização e operação de serviços digitais da ARTE.
 - b) Realizar intervenções técnicas no terreno, com vista à resolução de bloqueios operacionais, dificuldades de implementação ou problemas de utilização de soluções digitais.
 - c) Diagnosticar problemas técnicos, funcionais ou operacionais associados à implementação e operação de serviços digitais, propondo e aplicando soluções adequadas.
 - d) Apoiar processos de integração de serviços, migração e transição para novos ambientes digitais, assegurando a continuidade operacional.

- e) Assegurar acompanhamento reforçado de implementações críticas ou de elevada sensibilidade operacional, em articulação com as restantes equipas da Direção.
 - f) Promover a capacitação técnica pontual das equipas utilizadoras, através de abordagens práticas, hands-on e on-the-job.
 - g) Disseminar boas práticas de utilização e modelos de operação digital, contribuindo para a autonomia, qualidade e eficiência das entidades utilizadoras.
 - h) Apoiar a aceleração da entrada em funcionamento de serviços digitais, assegurando a sua utilização efetiva e sustentável.
5. Compete à Equipa de Competências Digitais:
- a) Elaborar e manter referenciais e perfis de competências em serviços digitais e atendimento público, transversais à Administração Pública, em colaboração com entidades relevantes, designadamente o INA.
 - b) Desenvolver planos de capacitação em atendimento e transformação digital, com foco em mecanismos digitais de identidade, assim como adoção e utilização efetiva dos serviços públicos digitais disponibilizados pela ARTE.
 - c) Conceber e disponibilizar guias e normas de atendimento público, da transformação digital e da elevação das competências digitais, promovendo a partilha de boas práticas a nível nacional e internacional.
 - d) Organizar e promover ações de formação, eventos (online e presenciais) e soluções de mentoria sobre atendimento público e serviços digitais, bem como áreas transversais como inovação digital e desenvolvimento pessoal.
 - e) Desenvolver conteúdos pedagógicos acessíveis e recursos de aprendizagem orientados à literacia digital, à utilização de serviços públicos digitais e à capacitação dos profissionais de atendimento numa lógica omnicanal.
 - f) Conceber e disponibilizar conteúdos de capacitação digital, para todos os cidadãos, através de formatos abertos e em grande escala, como sejam os MOOC (Massive Open Online Courses), para promover a literacia digital, fomentar a transformação digital, aumentar a acessibilidade e usabilidade dos conteúdos digitais e impulsionar a cidadania digital.
 - g) Promover a inovação pedagógica, através da adoção de metodologias de aprendizagem diversificadas e adequadas aos diferentes públicos, garantindo uma oferta formativa da Academia Digital flexível, inovadora e apoiada por soluções digitais e tecnologias emergentes.

- h) Apoiar a formação interna da ARTE e o desenvolvimento de competências dos seus trabalhadores, em articulação com a área responsável pelos recursos humanos, bem como conceber e desenvolver conteúdos e ações de capacitação à medida para as várias unidades orgânicas da ARTE e para a Administração Pública central e local, contribuindo para projetos de simplificação, transformação digital e inovação organizacional, assegurando a validação técnica final dos conteúdos em articulação com as respetivas unidades orgânicas.
 - i) Assegurar o contacto com organismos da Administração Pública e parceiros internacionais, em articulação com a equipa responsável pelas relações institucionais da ARTE, para promover a excelência e o desenvolvimento de competências dos profissionais dos diferentes canais de atendimento, a nível nacional, e a partilha de boas práticas e o desenvolvimento de estudos e soluções pedagógicas a nível internacional.
 - j) Promover a organização, articulação e disponibilização da oferta formativa digital de iniciativa pública e privada, contribuindo para a sua centralização num agregador de referência, em colaboração com as entidades da Administração Pública e demais parceiros relevantes.
 - k) Assegurar a avaliação, monitorização e melhoria contínua da Academia Digital, garantindo a respetiva certificação, elevados padrões de qualidade, impacto e alinhamento com os objetivos estratégicos definidos.
6. Compete à Equipa de Conteúdos e Processos Digitais:
- a) Analisar processos com vista à digitalização de procedimentos administrativos, nos produtos digitais ativos disponibilizados pela ARTE, promovendo os serviços em canal digital.
 - b) Parametrizar procedimentos administrativos, nos produtos que constam no portfolio de produtos digitais disponibilizados pela ARTE, promovendo os serviços em canal digital.
 - c) Definir e manter a estratégia de conteúdos do portefólio de produtos digitais disponibilizados pela ARTE, bem como normas de texto, escrita e gestão de conteúdos aplicáveis ao ciclo de vida de produto.
 - d) Assegurar a gestão editorial e a coerência transversal dos conteúdos no portefólio de produtos digitais ativos disponibilizados pela ARTE, incluindo planeamento editorial, manutenção e revisão, garantindo consistência de linguagem, estrutura e acessibilidade.
 - e) Assegurar a articulação com as entidades que prestam serviços públicos digitais, bem como um modelo de governação de edição e revisão de conteúdos de forma a garantir a atualização e qualidade de conteúdos e serviços desmaterializados nas plataformas digitais.

- f) Assegurar a componente de Content Design e UX Writing no ciclo de vida dos produtos digitais, em articulação com a Direção de Desenvolvimento de Serviços Digitais, contribuindo para a definição de jornadas e fluxos orientados a tarefas, arquitetura de informação, validação de linguagem com utilizadores e garantia de consistência com as práticas de experiência, usabilidade e acessibilidade.
- g) Monitorizar e avaliar a satisfação da qualidade dos conteúdos, dos produtos que constam no portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela ARTE.

Artigo 15.º – Direção de Administração Geral

1. À Direção de Administração Geral compete:
 - a) Assegurar a gestão dos recursos financeiros e humanos da ARTE;
 - b) Assegurar a gestão do ciclo de vida dos projetos financiados por fundos europeus;
 - c) Assegurar a gestão da tesouraria;
 - d) Gerir o património e manter organizado o respetivo cadastro;
 - e) Garantir as necessidades de aprovisionamento e assegurar a gestão dos bens correntes;
 - f) Assegurar a gestão do parque automóvel;
 - g) Assegurar o apoio logístico a todas as operações e atividades da ARTE, nomeadamente nas questões de armazenamento e transporte;
 - h) Assegurar a gestão documental e a receção e expedição da correspondência;
 - i) Assegurar o apoio administrativo geral.
2. A Direção de Administração Geral é composta pelas seguintes equipas:
 - a) Equipa de Pessoas e Desenvolvimento;
 - b) Equipa de Recursos Financeiros e Patrimoniais.
 - c) Núcleo de Logística
3. À Equipa de Pessoas e Desenvolvimento compete:
 - a) Promover a aplicação das medidas de política de recursos humanos definidas para a Administração Pública;
 - b) Desenvolver atividades de planeamento de recursos humanos, garantindo a elaboração e gestão do Mapa de Pessoal da ARTE;
 - c) Gerir os processos de recrutamento e seleção, contratação e nomeação dos recursos humanos, com vista à dotação da ARTE com recursos humanos qualificados;
 - d) Promover ações de acolhimento, integração e acompanhamento aos trabalhadores;
 - e) Dar cumprimento às orientações e novos modelos de trabalho em matéria de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;

- f) Contribuir para a definição e o desenvolvimento de competências, a motivação profissional e a melhoria do desempenho;
 - g) Assegurar a gestão do processo de avaliação do desempenho;
 - h) Organizar e manter atualizada a informação dos trabalhadores nos respetivos sistemas informáticos e processos individuais;
 - i) Assegurar as atividades no âmbito da Segurança e Saúde no trabalho;
 - j) Estruturar e organizar programas que promovam a interação entre as diversas unidades orgânicas da ARTE, o intercâmbio de experiências e a divulgação de informação sobre as atividades de cada uma delas, em articulação com a Direção de Marketing e Comunicação;
 - k) Promover e desenvolver um Programa de Estágios Curriculares na ARTE;
 - l) Gerir o registo de assiduidade dos trabalhadores e respetiva antiguidade;
 - m) Assegurar o processamento de remunerações, outros abonos e demais prestações complementares;
 - n) Desenvolver anualmente o plano de formação externa e assegurar a sua execução;
 - o) Definir e avaliar indicadores de gestão, elaborando estudos periódicos sobre a situação dos recursos humanos;
 - p) Elaborar o balanço social.
4. À Equipa de Recursos Financeiros e Patrimoniais compete:
- a) Elaborar a proposta de orçamento, tendo em conta o plano de atividades e os programas aprovados;
 - b) Monitorizar a execução do orçamento de acordo com uma rigorosa gestão dos recursos disponíveis, adotando as medidas necessárias à correção de eventuais desvios ou propondo as que exorbitem a sua competência;
 - c) Elaborar e garantir a aprovação da conta de gerência;
 - d) Assegurar as condições necessárias ao exercício do controlo financeiro e orçamental pelas entidades legalmente competentes, garantindo os reportes de informação;
 - e) Assegurar a execução da contabilidade financeira e de gestão de acordo com as normas de contabilidade em vigor;
 - f) Assegurar a faturação e o controlo e monitorização da respetiva cobrança, tendo em conta a respetiva eficiência e eficácia;
 - g) Processar as despesas autorizadas;
 - h) Assegurar a gestão e controlo das receitas arrecadadas nos Espaços Cidadão, em estreita colaboração com a Direção de Gestão de Atendimento;

- i) Assegurar o controlo da execução financeira dos contratos;
 - j) Disponibilizar informação financeira de suporte à tomada de decisão e à gestão dos modelos de negócio dos produtos e serviços da ARTE;
 - k) Assegurar a gestão do cadastro e inventário dos bens da ARTE.
5. Compete ao núcleo de logística:
- a) Assegurar a gestão dos bens correntes e garantir as necessidades de aprovisionamento dos serviços centrais e rede de atendimento;
 - b) Assegurar a gestão do parque automóvel e dos espaços de estacionamento da ARTE;
 - c) Assegurar o apoio logístico a todas as operações e atividades da ARTE, nomeadamente nas questões de armazenamento e transporte;
 - d) Assegurar o fornecimento de mobiliário, monitorizar o respetivo estado de conservação e propor o seu abate quando necessário;
 - e) Colaborar na atualização do inventário dos bens da ARTE em articulação com a Equipa de Recursos Financeiros e Patrimoniais.

Artigo 16.º – Direção Jurídica

1. À Direção Jurídica compete:
- a) Prestar apoio jurídico especializado ao Conselho Diretivo e às demais unidades orgânicas da ARTE, elaborando informações e pareceres;
 - b) Prestar assessoria às reuniões do Conselho Diretivo, preparando parecer prévio sobre as deliberações do Conselho Diretivo, quando solicitado;
 - c) Gerir o processo contencioso da ARTE e assegurar, por todos os meios, o exercício do mandato forense nos termos das orientações do Conselho Diretivo;
 - d) Apoiar o Conselho Diretivo em matéria do estatuto disciplinar dos trabalhadores e promover a instrução dos processos de que seja incumbido, intervindo, quando solicitado, em quaisquer processos disciplinares, sindicâncias, inquéritos ou averiguações;
 - e) Assegurar a coordenação, orientação e supervisão da atividade desenvolvida pela Equipa Jurídica, garantindo a qualidade técnica e a coerência da atuação jurídica da ARTE;
 - f) Assegurar a coordenação funcional e a articulação institucional do Núcleo de Auditoria, garantindo a coerência da sua atuação com os objetivos estratégicos da ARTE, sem prejuízo da autonomia técnica do exercício das respetivas funções;
 - g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado pelo Conselho Diretivo.
2. A Direção do Gabinete Jurídico é composta pelas seguintes unidades orgânicas:
- a) Equipa de Estudos e Pareceres;

- b) Núcleo de Auditoria.
- 3. À Equipa de Estudos e Pareceres compete:
 - a) Colaborar na preparação de projetos de diplomas legais e regulamentos, contratos, protocolos ou quaisquer outros atos jurídicos, necessários ao enquadramento legal das atividades relacionadas com as atribuições do ARTE, sem prejuízo das competências das demais unidades orgânicas;
 - b) Assegurar o apoio jurídico corrente às unidades orgânicas da ARTE, no âmbito das competências atribuídas à Direção do Gabinete Jurídico;
 - c) Apoiar a promoção da simplificação de procedimentos em articulação com as unidades orgânicas da ARTE, com competências nesta matéria;
 - d) Divulgar a legislação nacional e europeia, a jurisprudência e a doutrina relevante para a atividade da ARTE e no âmbito da prossecução das suas competências.
- 4. Ao Núcleo de Auditoria compete:
 - a) Assegurar, monitorizar e rever o plano anual de auditorias e de ações de controlo;
 - b) Em colaboração com a Equipa de Qualidade e Instrumentos de Gestão, acompanhar a implementação de recomendações emitidas, reportando esta avaliação ao Conselho Diretivo;
 - c) Promover os processos de controlo interno, gestão de risco e conformidade, que garantam a circulação da informação e a articulação entre as várias Unidades Orgânicas;
 - d) Assegurar os trabalhos de auditoria internas e externas decorrentes da implementação das normas ISO 27001 – Segurança de Informação, ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, entre outras;
 - e) Assegurar os trabalhos de auditoria relativos à PKI (Public Key Infrastructure) do Cartão de Cidadão e Serviço de Chave Móvel Digital.

Artigo 17.º – Direção de Planeamento e Gestão

- 1. À Direção de Planeamento e Gestão compete:
 - a) Apoiar o Conselho Diretivo na definição, acompanhamento e monitorização da estratégia organizacional;
 - b) Assegurar a coordenação estratégica e o alinhamento entre os objetivos estratégicos, os Programas e Projetos e os Instrumentos de Gestão, designadamente o Plano de Atividades, o Relatório de Atividades e o QUAR;
 - c) Apoiar o Conselho Diretivo na coordenação e implementação de programas estratégicos e ou transversais;

- d) Definir orientações gerais e prioridades de atuação nas áreas de planeamento, gestão de programas e projetos, qualidade e melhoria contínua;
 - e) Coordenar o sistema de indicadores de atividade que apoiem a gestão, a tomada de decisão e o reporte;
 - f) Assegurar a articulação da Direção de Planeamento e Gestão com as demais unidades orgânicas da ARTE, bem como com entidades externas, quando aplicável, no âmbito das suas atribuições;
 - g) Promover a comunicação estratégica interna, assegurando a disseminação regular de informação relevante sobre estratégia, prioridades e resultados.
2. A Direção de Planeamento e Gestão é composta pelas seguintes unidades orgânicas:
- a) Equipa de Planeamento;
 - b) Equipa de Qualidade e Instrumentos de Gestão.
3. À Equipa de Planeamento compete:
- a) Apoiar a Direção de Planeamento e Gestão na implementação da estratégia organizacional, e assegurar o alinhamento da ARTE com os objetivos estratégicos definidos;
 - b) Coordenar o desenvolvimento e a implementação de projetos de desenvolvimento organizacional, de qualidade e melhoria contínua, bem como o suporte metodológico à gestão de projetos;
 - c) Garantir a visão agregada e respetiva monitorização dos objetivos/metas definidos nos Programas sob responsabilidade da ARTE ;
 - d) Articular com a equipa de Qualidade e Instrumentos de Gestão de modo a garantir que os instrumentos de gestão estão alinhados com os objetivos estratégicos e restantes Programas;
 - e) Identificar, monitorizar e disponibilizar os indicadores de atividade que apoiem a tomada de decisão e o reporte;
 - f) Promover uma cultura de gestão de conhecimento, mantendo atualizada a biblioteca de informação/conhecimento sobre todos os produtos e temáticas incluídas no âmbito de atuação da ARTE;
 - g) Apoiar Equipa de Recursos Financeiros e Patrimoniais e restantes Unidades Orgânicas, no desenvolvimento dos modelos de negócio, em articulação com as respetivas áreas de competências, de forma a garantir a receita e sustentabilidade da operação.

- h) Acompanhar e monitorizar a implementação de Programas e Projetos, em particular, monitorizando eventuais riscos e disponibilizando de forma sistemática a informação ao Conselho Diretivo;
 - i) Assegurar e coordenar a Gestão dos Programas ou Projetos determinados pelo Conselho Diretivo;
 - j) Promover a definição e revisão de metodologias, processos e ferramentas de gestão de Programas e Projetos, em alinhamento com as melhores práticas internacionais e atendendo ao contexto específico da ARTE;
 - k) Promover uma cultura de gestão de Programas e Projetos eficaz e responsável através da dinamização de iniciativas de sensibilização, formação e partilha de boas práticas.
4. À Equipa de Qualidade e Instrumentos de Gestão compete:
- a) Desenvolver os planos de atividades anuais, garantindo o respetivo alinhamento estratégico, e acompanhar a sua execução;
 - b) Assegurar, monitorizar e rever, no âmbito do subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da Administração Pública (SIADAP 1) o QUAR, o Plano e Relatório de Atividades, através da articulação entre todas as unidades orgânicas;
 - c) Elaborar estudos e pareceres de apoio à gestão e suporte à decisão, por solicitação do Conselho Diretivo;
 - d) Desenvolver e implementar uma política de gestão da Qualidade;
 - e) Evoluir o Manual de Sistema de Gestão e Mapa de Processos;
 - f) Assegurar em articulação com as unidades de negócio a implementação de programas qualidade e melhoria contínua;
 - g) Monitorizar a conformidade com as normas e processos definidos;
 - h) Assegurar, em articulação com as unidades da ARTE que prestam atendimento, a implementação de um método regular de avaliação da qualidade nos serviços de atendimento da ARTE, transversal a todos os canais de atendimento;
 - i) Colaborar com a Equipa de Pessoas e Desenvolvimento, no processo anual de avaliação da satisfação dos colaboradores;
 - j) Assegurar a administração funcional do Sistema de Gestão Documental (GDOC) ;
 - k) Coordenar com a Equipa de Soluções Corporativas a manutenção evolutiva e corretiva do GDOC, com base nos requisitos de negócio identificados;
 - l) Promover a avaliação contínua, seleção documental, preservação e acessibilidade dos documentos da ARTE, em colaboração com todas as Unidades Orgânicas;

Artigo 18.º – Direção de Marketing e Comunicação

1. A Direção de Marketing e Comunicação tem as competências seguintes:
 - a) Assegurar a gestão da imagem institucional da ARTE, das suas marcas e produtos, em particular bem como a monitorização das tendências do mercado para uma comunicação mais próxima das necessidades dos cidadãos, focada na componente de atendimento e competências digitais;
 - b) Assegurar a assessoria ao Conselho Diretivo em matéria de comunicação, nomeadamente comunicação de resultados, campanhas e comunicação de riscos;
 - c) Definir o planeamento de meios e investimento, incluindo compra aquisição/contratação, acompanhamento, configuração, otimização e relatórios de todas as campanhas de meios pagas;
 - d) Definir orientações para a gestão da implementação de novas estratégias para aumentar a eficiência e a disseminação de escalar campanhas;
 - e) Definir a estratégia de marketing digital, designadamente a captação, conversão, desenvolvimento;
 - f) Assegurar a consolidação e validação da informação de desempenho das atividades de marketing e comunicação, promovendo o respetivo reporte ao Conselho Diretivo;
 - g) Assegurar a coordenação transversal das iniciativas de marketing e comunicação da ARTE, definindo prioridades, critérios de alinhamento estratégico e regras de articulação entre as equipas e com as restantes unidades orgânicas.
2. A Direção de Marketing e Comunicação é composta pelas seguintes unidades orgânicas:
 - a) Equipa de Marketing Corporativo;
 - b) Núcleo de Marketing de Produto.
3. À Equipa de Marketing Corporativo compete:
 - a) Colaborar na promoção e organização de eventos sob a responsabilidade, ou parceria, da ARTE, focada nas componentes de atendimento e competências digitais;
 - b) Definir a identidade visual e corporativa da ARTE, sede e serviços desconcentrados.;
 - c) Assegurar a assessoria de imprensa, com vista a difundir de modo eficiente, os serviços da ARTE junto o cidadão e gerir as parcerias e contactos com a imprensa no âmbito dos projetos ARTE;
 - d) Elaborar as peças de imagem para campanhas e conteúdos institucionais, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação, de divulgação de serviços e marcas;

- e) Assegurar a edição gráfica de publicações e materiais de comunicação;
 - f) Elaborar e gerir conteúdos no âmbito da comunicação institucional da ARTE, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação, suas marcas, produtos e serviços, em todos os canais;
 - g) Atualizar e promover o sítio da internet institucional e de outros sítios da internet das marcas ARTE;
 - h) Planear, editar e produzir conteúdos para vários canais de comunicação internos e externos (intranet, portal Web, boletins informativos, reuniões presenciais e virtuais), em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação;
 - i) Definir e executar a estratégia de comunicação interna, quer dentro da ARTE, quer como reforço da comunicação entre as entidades da AP;
 - j) Criar e manter ferramentas de comunicação interna;
 - k) Elaborar e executar planos estratégicos de comunicação digital para a marca ARTE;
 - l) Apresentar propostas para dinamização da presença digital da marca ARTE;
 - m) Criar, implementar e gerir campanhas de publicidade online com foco na ARTE;
 - n) Elaborar e apresentar relatórios de campanhas digitais (pagas e orgânicas) com foco na otimização e melhoria contínua;
 - o) Definir e monitorizar métricas de sucesso das atividades digitais que lhe competem, avaliando o desempenho das campanhas, analisando resultados e apresentando propostas de melhoria;
 - p) Produzir textos persuasivos para ações de Marketing e Vendas (Copywriting) corporativo e criar de conteúdo criativo e estratégico.
4. Ao Núcleo de Marketing de Produto compete:
- a) Organizar e operacionalizar as ações de divulgação de produtos e serviços da ARTE;
 - b) Definir mensagens-chave para cada produto/marca a ser lançada;
 - c) Desenvolver vídeos promocionais e outros materiais consoante a linha do tempo de lançamento dos produtos ARTE;
 - d) Gerar leads, nos termos definidos nas orientações do Conselho Diretivo e de acordo com o budget/objetivos definido;
 - e) Criar e implementar conteúdo para atração de tráfego, conversão e nutrição de leads em diversos canais (website, email marketing, redes sociais);

- f) Assegurar a coordenação do processo de conceção, implementação e gestão dos espaços físicos de partilha, exposição e divulgação de produtos e serviços públicos da responsabilidade da ARTE, garantindo o seu desenvolvimento e normal funcionamento;
- g) Elaborar e executar planos estratégicos de comunicação digital para os produtos da ARTE;
- h) Apresentar propostas para dinamização da presença digital dos produtos da ARTE;
- i) Elaborar e apresentar relatórios de campanhas digitais (pagas e orgânicas) com foco na otimização e melhoria contínua;
- j) Definir e monitorizar métricas de sucesso das atividades digitais que lhe competem, avaliando o desempenho das campanhas, analisando resultados e apresentando propostas de melhoria;
- k) Produzir textos persuasivos para ações de Marketing e Vendas (Copywriting) e criar conteúdo criativo e estratégico dos produtos e serviços da ARTE.

Artigo 19.º – Direção de Compras Públicas

1. Compete à Direção de Compras Públicas executar atividades de suporte administrativo e apoio técnico, com o recurso a instrumentos desenvolvidos pela Direção, promovendo a melhoria contínua dos processos, da organização de informação, com vista à mais adequada afetação dos recursos, no âmbito da Contratação Pública e das Compras de Tecnologia de Informação do Estado, do planeamento e acompanhamento da execução contratual de contratos celebrados ao abrigo do CCP.
2. A Direção de Compras Públicas tem, em especial, as seguintes competências :
 - a) Definir, coordenar e assegurar a execução da estratégia global de compras públicas da ARTE, garantindo a coerência, racionalização e eficiência dos processos de aquisição de bens, serviços e empreitadas, mediante as necessidades identificadas pelas demais unidades orgânicas
 - b) Apoiar o Conselho Diretivo na definição de orientações estratégicas em matéria de compras públicas, assegurando o respetivo acompanhamento e reporte;
 - c) Propor orientações gerais e prioridades de atuação em matéria de contratação pública e compras TI, conforme necessidades e especificações técnicas identificadas pelas demais unidades orgânicas, garantindo a conformidade legal, a eficiência do investimento público e o alinhamento com as políticas nacionais aplicáveis;
 - d) Assegurar a articulação institucional com outras entidades da Administração Pública, designadamente em matérias de centralização, coordenação interministerial e compras públicas estratégicas;

- e) Monitorizar o desempenho global das Compras Públicas da ARTE, promovendo a consolidação de informação relevante e a identificação de oportunidades de melhoria e racionalização;
 - f) Propor práticas e privilegiar a aquisição de bens e serviços que promovam o equilíbrio adequado entre a eficiência financeira e a proteção do ambiente;
 - g) Exercer as demais competências que lhe sejam superiormente atribuídas pelo Conselho Diretivo.
3. A Direção de Compras Públicas é composta pelas seguintes unidades orgânicas:
- a) Equipa de Contratação Pública;
 - b) Núcleo de compras TIC e gestão contratual.
4. À Equipa de Contratação Pública compete:
- a) Organizar e acompanhar os processos de contratação pública, desenvolvendo processos que conduzam à racionalização e diminuição dos encargos;
 - b) Prestar apoio às restantes equipas no que respeita à tramitação e desenvolvimento dos procedimentos pré contratuais;
 - c) Emissão de pareceres técnico jurídicos nas matérias da sua área de competência;
 - d) Assegurar o planeamento anual das aquisições de bens, serviços e empreitadas, em articulação com os responsáveis das demais unidades orgânicas da ARTE;
 - e) Assegurar o cadastro, acompanhamento e monitorização dos negócios jurídicos em que a ARTE é parte, sem prejuízo das competências próprias dos gestores de contrato e excluídos aqueles que digam respeito a recursos humanos;
 - f) Propor medidas relativas à execução dos negócios jurídicos em que a ARTE é parte, com vista ao pontual e integral cumprimento das obrigações contratuais, em articulação com os responsáveis das demais unidades orgânicas da ARTE, decorrentes do código de contratação pública;
 - g) Analisar a execução contratual, em articulação com a unidade orgânica responsável pela área financeira, com vista à verificação da sua conformidade, eventuais atrasos e responsabilidades;
 - h) Monitorizar, em articulação com as unidades de negócio responsáveis, a faturação e cobrança das receitas da ARTE;
 - i) Gerir os procedimentos pré-contratuais na plataforma eletrónica de contratação pública ou através de correio eletrónico;
 - j) Publicitar no Portal Base os relatórios de formação dos contratos;

- k) Elaborar e enviar os anúncios a publicar no Diário da República e no Jornal Oficial da União Europeia;
 - l) Gerir as cauções prestadas pelos adjudicatários e promover a sua liberação, finda a execução dos contratos;
 - m) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
5. Ao núcleo de compras de tecnologia e gestão contratual compete:
- a) Assegurar a instrução e preparar proposta de parecer prévio, obrigatório e vinculativo, no âmbito do processo de avaliação prévia dos investimentos com a aquisição de bens e serviços no âmbito das Tecnologias de Informação e Comunicação e dos Serviços Digitais, nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, alterado pelo Decreto-lei n.º 33/2026, de 11 de fevereiro.
 - b) Apoiar as diversas entidades da Administração Pública no cumprimento das regras de disponibilização de serviços digitais pela Administração Pública previstas no n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-lei n.º 49/2024 de 8 de agosto, no âmbito da avaliação prévia prevista no Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, alterado pelo Decreto-lei n.º 33/2026, de 11 de fevereiro.
 - c) Propor mecanismos de controlo e monitorização dos investimentos TIC da ARTE, assegurando o alinhamento com a Estratégia Nacional Digital e com as orientações superiores aplicáveis;
 - d) Elaborar e manter o plano de gestão contratual, assegurando o inventário de todos os contratos ativos por criticidade, risco e valor;
 - e) Garantir o cumprimento do previsto contratualmente em parceria com os gestores de contrato e respetivas unidades orgânicas;
 - f) Identificar, registar e acompanhar riscos contratuais, propondo medidas de mitigação.

Artigo 20.º – Direção de Infraestruturas Tecnológicas

1. À Direção de Infraestruturas Tecnológicas compete:
- a) Assegurar o desenvolvimento e a manutenção do modelo de governação e gestão das tecnologias de informação da ARTE.
 - b) Garantir a qualidade de serviço das infraestruturas e sistemas, bem como a segurança das redes de acordo com os níveis estabelecidos.
 - c) Apoiar a gestão do ciclo de vida das plataformas transversais da Administração Pública, nomeadamente a gestão de alterações e de operações de infraestrutura física e lógica.
 - d) Governação dos sistemas corporativos da ARTE, com vista à sua evolução e sustentabilidade.
 - e) Promover a racionalização dos custos de comunicações e alojamento de infraestruturas, bem como a sua evolução a nível físico e lógico.

- f) Garantir a gestão eficiente do parque tecnológico da ARTE e a sua evolução tendo em vista a fiabilidade, eficácia e adaptabilidade.
 - g) Gerir contratos e fornecedores no âmbito dos sistemas e tecnologias de informação da ARTE.
 - h) Elaborar e disponibilizar ao Conselho Diretivo informação relativa a níveis de serviço, riscos, incidentes ou problemas nas áreas sob a sua responsabilidade, com propostas de ações preventivas e corretivas.
 - i) Assegurar a harmonização transversal, aferir da sustentabilidade e evitar redundâncias de hardware e software da organização, suportando os processos de aquisição no mercado.
 - j) Garantir o suporte aos utilizadores dos produtos da ARTE e promover a sua satisfação com os sistemas e tecnologias disponibilizados.
 - k) Apoiar o Conselho Diretivo na definição da política de segurança das infraestruturas da ARTE.
 - l) Colaborar com a área responsável pela formação na promoção de ações de formação interna que visem dotar os utilizadores de melhores conhecimentos informáticos e práticas ao nível da segurança informática.
 - m) 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, nos termos definidos pelo conselho gestor do Sistema de Certificação Eletrónica do Estado – Infraestrutura de Chaves Públicas (SCEE).
 - n) Assegurar serviços de certificação temporal que permitam a validação cronológica de transações e documentos eletrónicos.
 - o) Gerir certificados relacionados com a autenticação de sítios web, bem como de autenticação e cifra.
 - p) Operacionalizar a fonte única de dados corporativos, através da integração de serviços e dados de diferentes soluções, garantindo os princípios de reutilização e de once-only, por diferentes aplicações.
 - q) Gerir uma solução de CRM Corporativo com vista à visão 360.º do relacionamento da ARTE com os seus clientes, quer em termos de soluções corporativas quer em termos de soluções de negócio.
2. A Direção de Infraestruturas Tecnológicas é composta pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Comunicações.
 - b) Equipa de Sistemas.
 - c) Equipa de Soluções Corporativas e Integração.
 - d) Equipa de Certificação Eletrónica.

- e) Equipa de Segurança.
 - f) Equipa de Suporte ao Utilizador.
3. Compete à Equipa de Comunicações:
- a) Gerir a infraestrutura de comunicações de voz e dados da ARTE, assegurando a arquitetura de rede (LAN/WAN), a monitorização contínua dos serviços e a sua evolução tecnológica, garantindo o suporte ao crescimento sustentado da rede.
 - b) Identificar e implementar novas ferramentas de comunicações que promovam a produtividade e a eficiência da atividade da ARTE.
 - c) Administrar os serviços de publicação e balanceamento de carga, garantindo a gestão do ciclo de vida de certificados públicos digitais.
 - d) Gerir e reestruturar zonas de segurança (DMZ), ligações VPN e o routing assegurando a segregação de redes.
 - e) Gerir a relação técnica com os operadores de telecomunicações, assegurando a monitorização dos circuitos de dados e voz.
 - f) Definir e implementar controlos de segurança de perímetro e aplicacional, em estrito alinhamento com a política de segurança da ARTE, garantindo a conformidade com normas regulatórias e boas práticas.
 - g) Planear e executar testes de segurança de software internos, bem como assegurar a gestão e intermediação com entidades externas certificadas para a realização de auditorias de segurança independentes.
 - h) Assegurar a monitorização contínua de eventos de rede e segurança, utilizando ferramentas de análise comportamental e correlação de eventos assistida por Inteligência Artificial.
 - i) Gerir sistemas de autenticação forte, garantindo o acesso seguro de utilizadores locais e remotos.
 - j) Assegurar a resposta a incidentes, tanto de comunicações como de segurança, garantindo a contenção de ameaças, a análise técnica das ocorrências e a recuperação célere dos serviços.
 - k) Implementar estratégias de redundância e arquiteturas resilientes que garantam a continuidade operacional dos serviços públicos digitais.
 - l) Manter a documentação técnica da infraestrutura permanentemente atualizada e promover a padronização de configurações.
 - m) Assegurar a gestão do inventário e do ciclo de vida dos equipamentos de rede e segurança.
 - n) Garantir o suporte e planeamento de atualizações.

4. Compete à Equipa de Sistemas:

- a) Gerir o parque de infraestruturas tecnológicas da ARTE.
- b) Assegurar a administração, operação, monitorização, desempenho, continuidade e recuperação dos sistemas de informação e outros produtos informáticos, de acordo com procedimentos e níveis estabelecidos.
- c) Gerir e promover a atualização das estações de trabalho e software de base, em articulação com a Equipa de Suporte ao Utilizador das estações de trabalho ao nível físico e lógico.
- d) Administrar, monitorizar e proceder à salvaguarda de sistemas de gestão de bases de dados com vista ao seu desempenho, disponibilidade, integridade e segurança.
- e) Deployment nos servidores de produção, garantindo o cumprimento dos procedimentos operacionais, governação das plataformas CI/CD respetivas em articulação com o Núcleo de Automação, assegurar a gestão de alterações e manter a estabilidade e segurança dos sistemas.
- f) Gerir procedimentos de contratação pública, contratos e fornecedores no âmbito das atribuições previstas no modelo de governação dos sistemas e tecnologias de informação da sua competência.
- g) Definir novos procedimentos e identificar novos equipamentos e soluções que promovam a produtividade, eficiência, escalabilidade e segurança.
- h) Garantir a capacidade das infraestruturas Kubernetes, definir limites de armazenamento, consumos, regiões, clusters e conectividade, implementar políticas de backups, disaster recovery e atualização do sistema operativo, em articulação com o Núcleo de Automação.
- i) Governação das estruturas Cloud.

5. Compete à Equipa de Soluções Corporativas e Integração:

- a) Definir e manter o portfólio de soluções corporativas da ARTE propondo soluções que venham a ser identificadas no levantamento de necessidades junto da estrutura de dirigentes e utilizadores.
- b) Garantir a gestão dos ciclos de desenvolvimento e desenho de novas funcionalidades e processos com vista à otimização de custos e eficiência processual das soluções corporativas da ARTE.
- c) Desenhar, implementar e garantir a operacionalidade de uma fonte única de dados corporativos, através da integração de serviços e dados de diferentes soluções, garantindo os princípios de reutilização e de once-only, por diferentes aplicações.

- d) Desenhar, implementar e garantir a operacionalidade de um CRM Corporativo com vista à visão 360.º do relacionamento da ARTE com os seus clientes, quer em termos de soluções corporativas quer em termos de soluções de negócio.
 - e) Coordenar e apoiar as equipas da DIT na elaboração e gestão de arquiteturas tecnológicas que permitam a visualização e identificação de alterações a soluções existentes, ou novas.
 - f) Assegurar a manutenção de segunda linha e evolução funcional ou tecnológica de soluções corporativas da ARTE.
 - g) Coordenar o processo de documentação, aceitação e registo da totalidade das arquiteturas tecnológicas da ARTE.
 - h) Propor a racionalização de sistemas tecnológicos, de uso corporativo, de forma a garantir a sustentabilidade financeira do ecossistema aplicacional, mantendo e aumentando a eficiência processual.
 - i) Promover a evolução e transformação do portfólio de soluções corporativas da ARTE.
 - j) Promover as melhores práticas no uso e integração de serviços e na gestão de ciclo de vida dos dados.
 - k) Promover e dotar as diversas unidades orgânicas da ARTE com analítica e vistas sobre os dados existentes.
6. Compete à Equipa de Certificação Eletrónica:
- a) Garantir a gestão e operação da Entidade Certificadora Comum do Estado (ECCE), em conformidade com as regras, orientações e decisões estabelecidas pelo Conselho de Gestão do Sistema de Certificação Eletrónica do Estado (SCEE).
 - b) Assegurar o fornecimento para a Administração Pública portuguesa dos serviços da ECCE, incluindo, entre outros, Certificados de Assinatura Eletrónica Qualificada, Certificados avançados de autenticação, Certificados avançados de encriptação, Selos Temporais Qualificados, Selos Eletrónicos Qualificados e Certificados para autenticação de sítios web.
 - c) Prestar suporte técnico e administrativo de primeira e segunda linhas aos utilizadores dos serviços de confiança disponibilizados pela ECCE.
 - d) Assegurar a manutenção, segurança, a continuidade e elevada disponibilidade dos serviços de confiança da ECCE, em conformidade com os requisitos legais e normativos aplicáveis.
 - e) Contribuir para o planeamento, coordenação e implementação do desenvolvimento de novos serviços, bem como para a evolução dos serviços existentes da ECCE, garantindo o alinhamento com as melhores práticas internacionais e com o enquadramento legal europeu e nacional.

- f) Participar ativamente em auditorias, internas e externas, com vista à obtenção e manutenção das certificações aplicáveis aos serviços de confiança da ARTE;
 - g) Apoiar, suportar e dinamizar o desenvolvimento da atividade de fornecimento de certificados para a Administração Pública Portuguesa, assegurando conhecimento técnico especializado, apoio às entidades utilizadoras e condições de fornecimento justas e adequadas;
 - h) Representar a ARTE junto da Entidade Supervisora, no que respeita às obrigações de reporte e acompanhamento dos serviços de confiança existentes na organização;
 - i) Participar em grupos de trabalho nacionais e europeus no domínio da certificação eletrónica, bem como noutras matérias relevantes no contexto do ecossistema da segurança digital;
 - j) Emitir pareceres técnicos prévios e obrigatórios sobre a aquisição, renovação ou implementação de soluções de certificação eletrónica - incluindo Selos Temporais Qualificados, Selos Eletrónicos Qualificados e Certificados para autenticação de sítios web, entre outros) e de soluções de assinatura digital pelas entidades da Administração Pública, assegurando o respetivo alinhamento com as boas práticas nacionais e europeias.
 - k) Contribuir para a elaboração, revisão e atualização de políticas, procedimentos e documentação relevante, bem como para ações de auditoria e suporte ao ecossistema de certificação eletrónica associado ao Cartão de Cidadão.
 - l) Assegurar a gestão integral de todas as atividades relacionadas com o ciclo de vida dos certificados emitidos no âmbito da hierarquia da ECCE.
 - m) Identificar, avaliar e acompanhar os riscos associados aos serviços de certificação eletrónica da ECCE, em articulação com as áreas competentes em matéria de segurança da informação e gestão de risco da ARTE.
 - n) Assegurar a definição, implementação e monitorização de planos de continuidade de negócio e de recuperação em caso de desastre relativos aos serviços de confiança.
7. Compete à Equipa de Segurança:
- a) Apoiar o Conselho Diretivo no papel de CISO – Chief Information Security Officer, na colaboração com o Gabinete Nacional de Segurança e com o Centro Nacional de Cibersegurança no desenvolvimento de políticas, estratégias e iniciativas de promoção da segurança no ciberespaço.
 - b) Liderar a gestão do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI).
 - c) Elaborar e manter atualizado o plano de segurança da Agência.

- d) Assegurar o funcionamento do “Ponto de contacto permanente” em matéria de cibersegurança, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço.
 - e) Representar a Agência, enquanto responsável de segurança, em matéria de requisitos de segurança e de notificação de incidentes, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço.
 - f) Exercer as demais responsabilidades previstas para o responsável de segurança, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço.
 - g) Definir normas e procedimentos respeitantes ao SGSI e promover a sua revisão sempre que adequado.
 - h) Propor e coordenar atividades de avaliação de risco, de implementação/atualização de controlos de segurança e de resposta a incidentes de cibersegurança, em articulação com outras equipas.
 - i) Definir planos de prevenção, deteção, resposta e contingência perante riscos e incidentes de segurança da informação, em articulação com outras equipas.
 - j) Propor, realizar ou acompanhar auditorias de segurança da informação.
 - k) Garantir a articulação estratégica e operacional entre a Gestão de Segurança da Informação e a Proteção de Dados.
 - l) Garantir o reporte de informação de controlo da área de atividade, nomeadamente no que se refere a: áreas ou processos abrangidos pelo SGSI; atividades de avaliação de risco efetuadas; controlos de segurança implementados; auditorias realizadas; incidentes de segurança ocorridos.
 - m) Promover uma cultura de segurança da informação alinhada com a política e objetivos da organização através de iniciativas de sensibilização, formação e informação dirigidas a todos os colaboradores da ARTE.
 - n) Apoiar as equipas operacionais na incorporação de uma cultura de security by design e security by default no desenvolvimento dos produtos da ARTE.
8. Compete à Equipa de Suporte ao Utilizador:
- a) Prestar suporte técnico aos utilizadores e parceiros da ARTE, em regime presencial e remoto, promovendo a racionalização do serviço prestado e dos custos envolvidos.
 - b) Proceder, de forma preventiva ou corretiva, à instalação, configuração e manutenção de hardware e software, garantindo o adequado desempenho dos sistemas de informação e a satisfação dos utilizadores, quer em contexto presencial quer remoto.

- c) Assegurar o suporte a projetos de implementação ou reestruturação da Rede de Lojas e Espaços Cidadão assegurando em particular, os postos de trabalho, o apoio de suporte técnico e a articulação com todas as áreas responsáveis pelos projetos e as outras áreas da DIT.
- d) Garantir a qualidade do serviço de suporte ao utilizador, presencial e remoto, de acordo de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.
- e) Assegurar, em contexto preventivo e/ou corretivo, a instalação e atualização do hardware e software necessários ao adequado funcionamento dos postos de trabalho da ARTE, incluindo equipamentos utilizados em regime de teletrabalho.
- f) Registrar, classificar e acompanhar todos os pedidos de suporte, diagnósticos efetuados, soluções aplicadas e recursos alocados, assegurando a monitorização do serviço, a rastreabilidade das intervenções e a constituição de uma base de conhecimento orientada para a melhoria contínua do suporte ao utilizador.

Parte III – Organização e funcionamento das sessões do Conselho Diretivo

Artigo 21.º – Reuniões ordinárias do Conselho Diretivo

1. O Conselho Diretivo reúne ordinariamente semanalmente e extraordinariamente sempre que for convocado pelo presidente, por sua iniciativa ou mediante solicitação de qualquer dos seus membros, cabendo ao presidente a fixação do local, dos dias e horas das reuniões e, quando aplicável, a indicação dos meios telemáticos disponibilizados para participação dos membros.
2. O Conselho Diretivo só pode deliberar quando estiver presente a maioria dos seus membros.
3. As deliberações do Conselho de Diretivo são tomadas por maioria de votos, gozando o presidente, ou quem o substituir, de voto de qualidade.
4. Nas votações não há abstenções, mas podem ser proferidas declarações de voto.
5. As deliberações do Conselho Diretivo são registadas em ata e assinada digitalmente pelos membros presentes na reunião.

Artigo 22.º – Reuniões extraordinárias

1. As reuniões extraordinárias têm lugar mediante convocação do presidente, que será obrigatória sempre que pelo menos um dos vogais, lhe solicite por escrito, indicando o assunto que deseja ver tratado.

2. A convocatória da reunião deve ser feita para um dos 7 dias seguintes à apresentação do pedido, mas sempre com uma antecedência mínima de 24 horas sobre a data da reunião extraordinária ou inferior em caso de manifesta urgência.
3. Da convocatória devem constar, de forma expressa e especificada, os assuntos a tratar na reunião, o local, o dia e hora da reunião e, quando aplicável, a indicação dos meios telemáticos disponibilizados para participação dos membros.

Artigo 23.º – Realização por meios telemáticas

1. Sempre que as condições técnicas o permitam, as reuniões podem ser realizadas por meios telemáticos, designadamente videoconferência ou conferência telefónica, sendo assegurada a autenticidade das declarações, a segurança e a confidencialidade das comunicações, procedendo-se ao registo do seu conteúdo e respetivas intervenções.
2. A utilização de meios telemáticos nas reuniões deve constar de forma expressa na respetiva ata.

Parte IV – Organização do trabalho e das relações laborais

Capítulo I – Disposições gerais

Artigo 24.º – Princípios gerais de gestão

1. A gestão do pessoal da ARTE, designadamente a evolução nas respetivas carreiras e alteração no posicionamento remuneratório assenta no mérito e na valorização profissional contínua, tendo por base um modelo orientado para a flexibilidade, a equidade, a motivação profissional e o desenvolvimento de competências dos seus Dirigentes e Trabalhadores e visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço do organismo.
2. O desempenho de funções assenta na prévia definição de objetivos individuais e coletivos adequados à prossecução da missão, atribuições e competências do organismo e à transversalidade dos projetos desenvolvidos, para a prossecução dos quais cada trabalhador deve contribuir ativamente.

Artigo 25.º – Regime jurídico-laboral

1. O regime jurídico-laboral dos Trabalhadores que desempenham funções na ARTE ao abrigo de Contrato de trabalho em funções públicas (CTFP) é o resultante da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), demais legislação aplicável e do presente Regulamento.
2. O regime jurídico-laboral dos Trabalhadores com contrato individual de trabalho (CIT) é o resultante do Código de Trabalho, do presente Regulamento e demais legislação aplicável.

3. O regime jurídico-laboral dos Trabalhadores que desempenham funções dirigentes na ARTE E.EPE é o resultante do respetivo contrato de comissão de serviço ao abrigo do Código de Trabalho e do presente Regulamento.
4. Aos trabalhadores que desempenham funções na ARTE, independentemente da natureza do vínculo, é aplicável como regime de férias uniforme, o constante da LTFP.

Artigo 26.º – Garantias de imparcialidade e acumulação de funções

1. Aos trabalhadores e dirigentes da ARTE, independentemente da natureza do vínculo, são aplicáveis as regras relativas às garantias de imparcialidade constantes da LTFP e do Código do Procedimento Administrativo.
2. As funções dos trabalhadores e dirigentes da ARTE, independentemente da natureza do vínculo são, em regra, exercidas em regime de exclusividade.
3. À acumulação de funções por trabalhadores da ARTE, independentemente da natureza do vínculo, são aplicáveis as regras relativas à acumulação de funções constantes da LTFP.
4. À acumulação de funções por dirigentes da ARTE, independentemente da natureza do vínculo, são aplicáveis as regras relativas à exclusividade e acumulação de funções constantes do Estatuto do Pessoal Dirigente da Administração Pública.

Artigo 27.º – Processo individual

1. Cada Trabalhador tem um processo individual composto, designadamente, pelos seguintes elementos:
 - a) Dados biográficos;
 - b) Contrato de trabalho e respetivos aditamentos ou alterações;
 - c) Informação relativa a férias, faltas e licenças;
 - d) Documentos respeitantes à avaliação de desempenho;
 - e) Registo de Formação e Habilitações;
 - f) Registo disciplinar;
 - g) Outros elementos necessários.
2. Os Trabalhadores podem consultar o seu processo individual e ou obter cópias do mesmo, mediante solicitação antecipada à unidade responsável pela gestão dos recursos humanos.
3. A consulta do processo é efetuada sempre que solicitada.
4. Os processos individuais devem, sempre que possível, respeitar o princípio digital como regra.

Artigo 28.º – Avaliação do desempenho

1. A avaliação do desempenho dos dirigentes e trabalhadores da ARTE, independentemente da natureza do vínculo, rege-se pelo disposto no SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública.
2. As regras relativas à alteração de posicionamento remuneratório obrigatória aplicáveis aos trabalhadores com contrato em funções públicas aplicam-se, nos mesmos termos, aos trabalhadores vinculados por contrato individual de trabalho.
3. Sempre que for possível aplicar aos trabalhadores com contrato em funções públicas as regras relativas à alteração de posicionamento remuneratório por opção gestionária ou para a atribuição de prémios de desempenho, essas regras aplicam-se, nos mesmos termos, aos trabalhadores vinculados por contrato individual de trabalho”

Artigo 29.º – Formação

1. A ARTE assegura a adequada formação profissional dos seus Trabalhadores com o objetivo de promover o respetivo desenvolvimento pessoal e a atualização dos conhecimentos técnico-profissionais necessários ao bom desempenho profissional.
2. O Plano de formação constitui um instrumento de gestão, elaborado conjuntamente pelas equipas responsáveis pela formação e pelos recursos humanos, com o envolvimento dos trabalhadores e dirigentes, apresentado para aprovação ao Conselho Diretivo.
3. A participação em ações de formação é obrigatória, sendo as faltas consideradas como faltas ao trabalho.
4. O Trabalhador deve participar de modo diligente nas ações de formação profissional que lhe sejam proporcionadas.

Artigo 30.º – Local de trabalho

1. Os Trabalhadores com CIT desempenham as suas funções no local de trabalho contratualmente definido, sem prejuízo do disposto no artigo 194.º do Código de Trabalho.
2. Os Trabalhadores com CTFP desempenham as suas funções no local de trabalho contratualmente definido, sem prejuízo do disposto na LTFP.
3. Aos trabalhadores poderá ainda ser concedido o desempenho de funções em regime de teletrabalho, tendo em conta os seguintes pressupostos e regras:
 - a) Considera-se teletrabalho a prestação laboral realizada com subordinação jurídica, fora das instalações da ARTE e através de recurso a tecnologias de informação e de comunicação;

- b) A prestação de trabalho em regime de teletrabalho é precedida de celebração de acordo escrito, onde deverá constar, entre outras formalidades estabelecidas por lei, o cargo ou funções a desempenhar, com menção expressa do regime de teletrabalho;
- c) Os trabalhadores em regime de teletrabalho encontram-se, com as necessárias adaptações, sujeitos ao cumprimento das normas constantes do presente regulamento, nomeadamente no que diz respeito ao cumprimento do período normal de trabalho diário e semanal.

Artigo 31.º – Deslocações

- 1. O trabalhador deve realizar as deslocações inerentes às suas funções ou indispensáveis à sua formação profissional, em Portugal ou no estrangeiro.
- 2. Nos casos referidos no número anterior, podem ser abonadas ajudas de custo nos termos do Regime Jurídico do Abono de Ajudas de Custo.
- 3. As deslocações em serviço em território nacional ou para fora do território nacional são autorizadas pelo Conselho Diretivo ou por quem tiver competência delegada para o efeito.

Artigo 32.º – Carreiras

- 1. Os trabalhadores exercem as suas funções integradas em carreiras.
- 2. As carreiras dos trabalhadores com CTFP são as previstas na Lei.
- 3. As carreiras dos Trabalhadores com CIT são as constantes do anexo II que faz parte integrante do presente regulamento interno.

Capítulo II – Recrutamento para a ARTE, E.EPE

Artigo 33.º – Regras gerais

- 1. O recrutamento de Trabalhadores para a ARTE, E.EPE é aprovado por deliberação do Conselho Diretivo, em função das necessidades de preenchimento dos postos de trabalho previstos e não ocupados no mapa de pessoal aprovado e, pressupõe a definição prévia do perfil da função correspondente ao posto de trabalho a preencher, sem prejuízo de outras regras aplicáveis, nomeadamente, as relativas à realização da despesa.
- 2. Por deliberação do Conselho Diretivo, pode o requisito de exigência habilitacional das carreiras da ARTE, E.EPE ser substituído por experiência ou formação profissional devidamente comprovada na respetiva área de atuação do perfil.

Artigo 34.º – Princípios de recrutamento

1. O recrutamento para a ARTE, E.EPE faz-se com respeito pelos princípios gerais da atividade administrativa e, em especial, os seguintes:
 - a) Liberdade de candidatura;
 - b) Igualdade de condições;
 - c) Publicidade;
 - d) Objetividade no estabelecimento das condições de acesso e na definição do procedimento;
 - e) Adequação dos recursos humanos às atividades da ARTE, E.EPE.
2. Por deliberação do Conselho Diretivo, a admissão é feita em função da experiência profissional e, ou, qualificação académica do candidato e ao grau de especificidade e, ou, tecnicidade das funções a exercer.

Artigo 35.º – Métodos de seleção

1. São métodos de seleção obrigatórios os seguintes:

Avaliação curricular;

Entrevista profissional.
2. Podem ser aprovados outros métodos de seleção, designados facultativos, nomeadamente provas teóricas ou / práticas e testes psicotécnicos.
3. Em situações devidamente fundamentadas pode ser dispensada ou restringida a entrevista profissional.

Artigo 36.º – Modalidade de contratação

1. A admissão de novos trabalhadores efetua-se mediante a celebração de CIT.
2. A admissão de trabalhadores com CTFP ou do Setor Empresarial do Estado ocorre, consoante os casos, através da celebração de Acordo de Cedência de Interesse Público ou acordo de Comissão de Serviço, respetivamente.

Artigo 37.º – Normas do Período Experimental

1. As condições de acompanhamento e conclusão do período experimental na ARTE, E.EPE são definidas em normas próprias, a aprovar por deliberação do Conselho Diretivo.

Artigo 38.º – Programa de Estágios Curriculares

1. Os estágios curriculares realizados na ARTE, EPE. têm natureza formativa e visam proporcionar a estudantes a aquisição de conhecimentos e competências em contexto profissional, mediante aplicação prática de saberes académicos em ambiente organizacional.

2. No âmbito das competências atribuídas à Direção de Administração Geral, compete à Equipa de Pessoas e Desenvolvimento a gestão, coordenação e desenvolvimento do Programa de Estágios Curriculares da ARTE, EPE.
3. Para efeitos do número anterior, incumbe em especial à Equipa de Pessoas e Desenvolvimento:
Promover, planear e desenvolver o Programa de Estágios Curriculares, assegurando a articulação institucional com estabelecimentos de ensino e demais entidades formativas;
Receber, analisar e instruir pedidos de realização de estágios curriculares, verificando a sua conformidade com o interesse institucional e com os objetivos definidos pelas entidades de ensino;
Definir, em articulação com as unidades orgânicas de acolhimento, os perfis de estágio, conteúdos funcionais, condições de realização e planos individuais de atividades;
Elaborar, validar e acompanhar os instrumentos jurídicos e administrativos necessários à realização e conclusão dos estágios;
4. As condições específicas de realização dos estágios curriculares, incluindo as de organização, funcionamento, regimes de acompanhamento, avaliação, direitos e deveres dos estagiários e demais aspetos de natureza operacional constam do Programa de Estágios Curriculares.

Capítulo III – Dirigentes da ARTE, E.EPE

Artigo 39.º – Cargos dirigentes

1. São cargos dirigentes na ARTE, E.EPE o diretor, o coordenador de equipa e o chefe de núcleo.
2. São ainda equiparados a cargos dirigentes os coordenadores das Lojas de Cidadão.

Artigo 40.º – Recrutamento

Os dirigentes da ARTE, E.EPE são recrutados de entre indivíduos que possuam competência técnica, aptidão, experiência profissional e formação adequadas ao exercício das respetivas funções.

Artigo 41.º – Comissão de serviço

1. Os dirigentes da ARTE, E.EPE são designados pelo Conselho Diretivo, em comissão de serviço ao abrigo do Código de Trabalho, independentemente da natureza do vínculo de origem, nos termos do presente regulamento e dos artigos 161.º e seguintes do Código de Trabalho.
2. Os dirigentes da ARTE, E.EPE exercem as suas funções com isenção de horário, pelo período de 3 anos, renovável, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
3. No caso de admissão específica de trabalhador para exercer cargo dirigente em comissão de serviço, pode ser acordada a sua permanência após o termo da comissão.

Artigo 42.º – Renovação da comissão de serviço

1. Para efeitos de eventual renovação da comissão de serviço, os titulares dos cargos dirigente dão conhecimento, por escrito, do termo da respetiva comissão de serviço ao Conselho Diretivo, com a antecedência mínima de 90 dias.
2. A renovação da comissão de serviço dependerá da análise circunstanciada do respetivo desempenho e dos resultados obtidos, a qual terá como referência o processo de avaliação do dirigente cessante, assim como de relatório de demonstração das atividades prosseguidas e dos resultados obtidos, a apresentar junto com a comunicação referida no n.º 1 do presente artigo.
3. A área responsável pelos recursos humanos informa prévia e atempadamente o dirigente da obrigação prevista no n.º 1 ou o Conselho Diretivo findo aquele prazo.

Artigo 43.º – Cessação da comissão de serviço

A comissão de serviço dos titulares dos cargos dirigentes cessa nos termos previstos no artigo 163.º do Código de Trabalho.

Capítulo IV – Regime Remuneratório ARTE

Artigo 44.º – Remunerações

1. Os trabalhadores auferem a retribuição correspondente à respetiva carreira.
2. Os níveis remuneratórios dos Trabalhadores com CTFP são os previstos no respetivo regime jurídico.
3. Os níveis remuneratórios dos Trabalhadores com CIT são os que constam nos anexos ao presente regulamento, os quais foram definidos por deliberação do Conselho Diretivo em 2011 e atualizadas anualmente em função das sucessivas atualizações remuneratórias previstas para os trabalhadores em funções públicas

Artigo 45.º – Subsídio de refeição

Todos os trabalhadores e dirigentes têm direito ao pagamento de um subsídio de refeição por cada dia de trabalho efetivamente prestado, de montante equivalente ao fixado para os trabalhadores que exercem funções públicas, sem prejuízo dos direitos anteriormente adquiridos.

Artigo 46.º – Dirigentes

1. Os dirigentes da estrutura da ARTE, E.EPE têm direito ao pagamento da remuneração base equiparada aos cargos dirigentes de Direção Intermédia de 1º e 2º Grau, fixada no Sistema de Remunerações da Administração Pública, nos termos seguintes:
 - a) Diretor, cargo de direção intermédia de 1.º grau;

- b) Coordenador de Equipa, cargo de direção intermédia de 2.º grau;
2. Os chefes de núcleo têm direito ao pagamento da remuneração fixada no nível 27 da Tabela Remuneratória Única acrescida do suplemento nos termos da tabela constante do Anexo II.
3. À remuneração base referida no número um acrescem os suplementos constantes do Anexo II.
4. Os coordenadores de Loja de Cidadão têm direito ao pagamento da remuneração fixada no nível 21 da Tabela Remuneratória Única acrescida do suplemento nos termos da tabela constante do Anexo II.
5. Os suplementos previstos nos números anteriores incluem a contrapartida da isenção de horário de trabalho.
6. Os trabalhadores que venham a integrar cargos dirigentes podem optar pela remuneração do respetivo lugar de origem.

Artigo 47.º – Chefes de Projeto

1. Por deliberação do Conselho Diretivo podem ser designados Chefes de Projeto, através de Comissão de Serviço.
2. A duração da comissão de serviço dos chefes de projeto é a do respetivo projeto e deve constar do ato de designação, sem prejuízo do disposto no artigo 163.º do Código de Trabalho.
3. Os chefes de projeto têm direito ao suplemento previsto no Anexo II.

Capítulo V– Duração e organização do tempo do trabalho

Artigo 48.º – Período normal de trabalho

Para os trabalhadores com contrato individual de trabalho, o período normal de trabalho são 8 horas diárias/ 40 horas semanais e para os trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas, o período normal de trabalho são 7 horas diárias/ 35 horas semanais.

Artigo 49.º – Período de funcionamento e de atendimento

1. O período de funcionamento das instalações da ARTE é das 8 horas às 20 horas.
2. O período de funcionamento e atendimento das Lojas de Cidadão rege-se por regulamentação específica.

Artigo 50.º – Horário de trabalho na Sede

1. O horário de trabalho regra na Sede é o flexível, permitindo ao Trabalhador gerir os seus tempos de trabalho e a sua disponibilidade, escolhendo as horas de entrada e saída, sem prejuízo do

cumprimento das plataformas fixas estabelecidas no número seguinte e do disposto no artigo seguinte.

2. Os Trabalhadores encontram-se obrigados ao cumprimento diário das seguintes plataformas fixas:
 - a) Manhã: das 10 horas às 12 horas;
 - b) Tarde: das 14:30 às 16:30 horas, sem prejuízo das unidades assegurarem o período de atendimento.
3. O período de almoço é obrigatório, sujeito a registo e os dirigentes devem gerir os horários dos trabalhadores tendo em vista compatibilizar o período de almoço obrigatório e o de funcionamento das respetivas unidades orgânicas, durante o período de atendimento.
4. Exceciona-se do disposto nos números anteriores:
 - a) Os horários de equipas que pela natureza e especificidade de funções exijam ser organizados de modo especial.

Artigo 51.º – Horário de trabalho flexível

1. O cumprimento da duração do período normal de trabalho é aferido mensalmente havendo, no final de cada período de referência, lugar, consoante os casos, à justificação das ausências apuradas ou à atribuição de créditos de horas no mês seguinte nos termos do artigo seguinte.
2. O regime de horário flexível não dispensa o trabalhador de comparecer às reuniões de trabalho para as quais seja convocado.
3. Em contrapartida do direito de gestão individual do horário de trabalho, o dever de zelo dos trabalhadores sujeitos ao cumprimento de horário flexível integra:
 - a) Cumprir as tarefas programadas e em curso, dentro dos prazos superiormente fixados;
 - b) Assegurar a realização e a continuidade de tarefas urgentes, de contactos ou reuniões com utentes dos Serviços ou outros trabalhadores, como trabalho ordinário, mesmo que este se prolongue para além dos períodos de presença obrigatória;
 - c) Assegurar a realização do trabalho extraordinário que lhe seja determinado pelos superiores hierárquicos.

Artigo 52.º – Compensação de horas

1. Qualquer ausência durante o período das plataformas fixas não é compensável e consubstancia uma ausência injustificada exceto se for devidamente justificada nos termos e prazos legais.

2. Os tempos de ausência nos períodos de presença não obrigatória podem ser compensados desde que não seja afetado o normal funcionamento dos serviços, designadamente o disposto no n.º 2 do artigo anterior.
3. O saldo negativo (débito de horas) ou positivo (crédito de horas) de duração do trabalho é compensado, respetivamente, por alargamento ou redução do período normal de trabalho diário, nos períodos de presença não obrigatória, até ao final de cada período de aferição mensal.
4. O débito de horas não compensado apurado no final de cada mês, e referente ao mês anterior, não é passível de ser compensado e dá lugar, por cada período igual à duração média diária de trabalho, à marcação de uma falta, que deve ser justificada nos termos da legislação aplicável.
5. O crédito de horas mensal transita para o mês seguinte com o limite das horas correspondentes ao respetivo período normal de trabalho diário.
6. O crédito de horas apurado no final de cada mês, que não seja considerado trabalho extraordinário pode, mediante autorização do superior hierárquico, a registar no sistema informático específico, ser gozado no mês seguinte até ao limite do respetivo período normal de trabalho diário, sem necessidade de cumprimento da plataforma fixa, desde que não afete o normal funcionamento do serviço.
7. O crédito referido no número anterior não constitui uma expectativa ou direito do trabalhador.

Artigo 53.º – Horário de trabalho nos serviços desconcentrados

O horário de trabalho dos serviços desconcentrados é aprovado pelo Conselho Diretivo tendo em conta as suas especificidades.

Artigo 54.º – Descanso semanal

Os horários de trabalho devem ser fixados tendo em conta dois dias de descanso semanal, independentemente da natureza do vínculo.

Artigo 55.º – Ausências justificadas

1. O trabalhador pode ausentar-se do serviço no seu dia de aniversário, sem perda de remuneração, sendo essa ausência autorizada ou aprovada pelo empregador.
2. Nos restantes casos:
 - a) Por motivos de serviço não seja possível a ausência do serviço no próprio dia de aniversário, ou no caso do dia de aniversário recair em dia de descanso semanal, obrigatório ou complementar, ou em dia de feriado ou de tolerância de ponto, pode ser concedido ao trabalhador o dia útil seguinte.

- b) Os trabalhadores em regime de horário por turnos, podem optar pelo gozo do dia de aniversário no dia seguinte.
- 3. Aos trabalhadores que nasceram a 29 de fevereiro, e em ano comum, deve ser concedida permissão para a ausência ao serviço no dia 1 de março.

Artigo 56.º – Isenção de horário

- 1. Os Dirigentes e equiparados, para quaisquer efeitos, gozam de isenção de horário, não lhes sendo, por isso, devida qualquer remuneração por trabalho prestado fora do período normal de trabalho.
- 2. Podem ainda gozar de isenção de horário outros Trabalhadores, mediante a celebração de acordo escrito com a ARTE, E.EPE, nos termos da Lei e dos instrumentos de regulamentação coletiva aplicáveis.
- 3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, todos os Trabalhadores com isenção de horário estão sujeitos ao cumprimento do dever de assiduidade, ao respetivo registo diário, bem como ao cumprimento da carga de horária prevista na lei.

Parte V – Recursos disponibilizados pela ARTE

Artigo 57.º – Utilização criteriosa e racional dos recursos

- 1. Os trabalhadores devem fazer uma utilização criteriosa, racional e diligente dos recursos disponíveis, tendo em conta, nomeadamente, o seguinte:
 - a) Preferência pela conferência telefónica ou videoconferência à deslocação;
 - b) Preferência pelo correio eletrónico ou comunicações sobre IP nas comunicações em geral;
 - c) Consagração dos princípios e orientações relativos à impressão ambientalmente responsável na Administração Pública, constantes da Resolução do Conselho de Ministros n.º 51/2017, de 2 de fevereiro;
 - d) Preferência pela elaboração e arquivo eletrónico de documentos;
 - e) O consumo eficiente de energia.
- 2. Os trabalhadores a quem o direito seja conferido devem fazer uma utilização criteriosa, racional e diligente dos lugares de estacionamento afetos à ARTE durante o seu horário de trabalho diário.
- 3. Qualquer situação violadora dos deveres a que se refere o número anterior pode conferir a proibição de estacionamento ali mencionada, sem prejuízo da responsabilidade disciplinar a que haja lugar.

Artigo 58.º – Utilização de recursos informáticos e de tecnologias de informação

Os trabalhadores devem utilizar o material e os recursos informáticos que lhes são disponibilizados pela ARTE exclusivamente para os fins profissionais que justificaram a sua afetação e, de forma diligente zelando pela respetiva manutenção, com respeito pelas regras e princípios relativos à utilização de recursos informáticos e tecnologias de informação constantes do respetivo Código de Conduta, sem prejuízo de orientações e políticas específicas aprovadas pelo Conselho Diretivo.

Artigo 59.º – Utilização de recursos e material de escritório

1. Os Trabalhadores devem utilizar o material de escritório que lhes é disponibilizado pela ARTE exclusivamente para fins profissionais e de forma diligente zelando pela respetiva manutenção.
2. A impressão de documentos ou, quando tal não for possível, e sempre que adequado, recorrer preferencialmente às configurações que asseguram uma utilização económica das impressoras, nomeadamente efetuando impressões de documentos que não se encontrem na sua versão final em qualidade reduzida e imprimindo todos os documentos frente e verso e a preto e branco.
3. O consumo de energia, desligando a iluminação e o ar condicionado antes de se ausentarem do seu posto de trabalho por períodos superiores a 30 minutos e após a conclusão do dia de trabalho.

Artigo 60.º – Utilização de viaturas e deslocações em serviço

1. A utilização de viaturas da ARTE e a realização de deslocações em serviço obedece às regras aprovadas pelo Conselho Diretivo para uso de veículos.
2. A realização de deslocações deve ser planeada de acordo com critérios de racionalização e economia, concertando, sempre que possível, as deslocações de vários Trabalhadores.

Parte VI – Disposições finais e transitórias**Artigo 61.º – Carreiras e sistema remuneratório**

As carreiras dos trabalhadores com CIT e do sistema remuneratório e perfil profissional de carreiras da ARTE equiparada a EPE, são as constantes dos Anexos II e III ao presente Regulamento.

Artigo 62.º – Publicidade

1. O Presente Regulamento deve ser disponibilizado em texto atualizado e consolidado para consulta no sítio da internet da ARTE.
2. A estrutura orgânica da ARTE é divulgada no sítio da internet da ARTE.

Artigo 63.º – Norma revogatória

1. O presente regulamento revoga o anterior regulamento.
2. É revogado o Regulamento Setorial do TicAPP.

Artigo 64.º – Norma transitória

As competências previstas nas alíneas a) e b) do n.º5 do artigo 19.º afetas ao núcleo de Compras de Tecnologia e Gestão Contratual da direção de Compras Públicas entram em vigor a 1 de março, mantendo-se para os devidos efeitos na Equipa de Financiamento e Avaliação da Direção de Estratégia e Prospetiva.

Artigo 65.º – Entrada em vigor

O presente regulamento produz efeitos a 19 de fevereiro de 2026, com exceção das competências previstas nas alíneas a) e b) do n.º5 do artigo 19.º que entram em vigor a 1 de março.

Aprovado em reunião do Conselho Diretivo a 18 de fevereiro de 2026, correspondendo ao ponto um da ordem de trabalhos, em ata nº 9/2026, de 18 de fevereiro que aprova o Regulamento Interno da ARTE, IP e E.EPE.

Anexos

Anexo I – Organograma da ARTE, IP

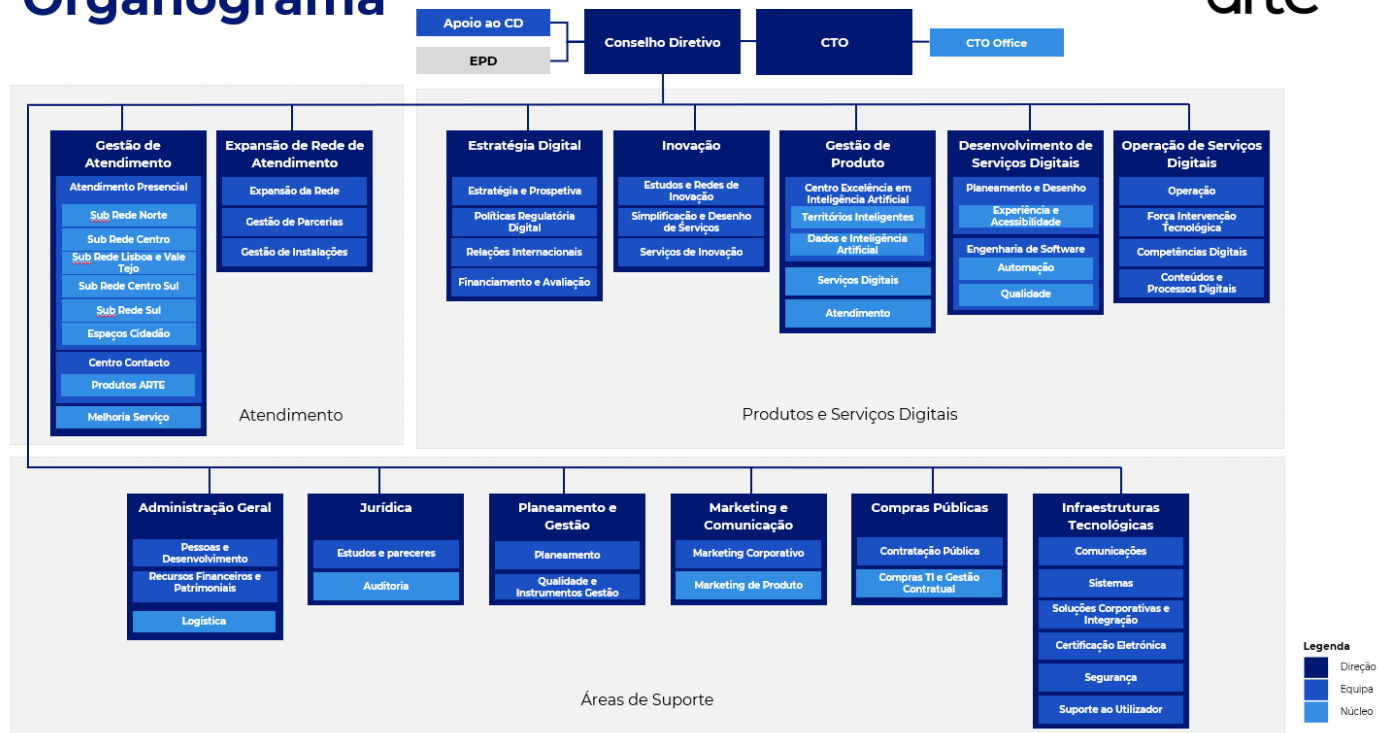
Anexo II – Tabela Remuneratória das Carreiras ARTE, E.EPE

Anexo III – Tabela dos perfis profissionais das Carreiras ARTE, E.EPE

Anexo I – Organograma da ARTE, E.EPE

Organograma

arte



Anexo II – Tabela Remuneratória das Carreiras ARTE, E.EPE

	Carreira de Assistente												
Posições remuneratórias	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	9ª	10ª	11ª	12ª	13ª
Níveis remuneratórios	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	20	22	24
Valor Remuneratório correspondente	1 035,63 €	1 074,56 €	1 130,72 €	1 183,35 €	1 236,00 €	1 288,62 €	1 341,25 €	1 393,88 €	1 446,51 €	1 551,78 €	1 709,68 €	1 814,94 €	1 920,20 €

Carreira de Técnico													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	7.ª	8.ª	9.ª	10.ª	11.ª	12.ª	13.ª
Níveis remuneratórios	16	21	26	30	34	38	42	46	50	54	58	62	66
Valor Remuneratório correspondente	1 499,15	1 762,31	2 028,62	2 245,48	2 462,31	2 679,17	2 904,18	3 134,97	3 365,77	3 596,57	3 827,36	4 058,13	4 288,94

Carreira de Consultor													
Posições remuneratórias	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	9ª	10ª	11ª	12ª	13ª
Níveis remuneratórios	23	27	31	35	39	43	47	51	55	59	63	67	71
Valor Remuneratório correspondente	1 867,57 €	2 082,84 €	2 299,69 €	2 516,53 €	2 734,36 €	2 961,89 €	3 192,67 €	3 423,48 €	3 654,25 €	3 885,06 €	4 115,88 €	4 346,65 €	4 577,45 €

Carreira de Especialista													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	7.ª	8.ª	9.ª	10.ª	11.ª	12.ª	13.ª
Níveis remuneratórios	31	35	39	43	47	51	55	59	63	67	71	75	79
Valor Remuneratório correspondente	2 299,69	2 516,53	2 734,36	2 961,89	3 192,67	3 423,48	3 654,25	3 885,06	4 115,88	4 346,65	4 577,45	4 808,22	5 039,03

Carreira de Consultor TIC								
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	7.ª	8.ª
Níveis remuneratórios	66	70	74	78	82	86	90	94
Valor Remuneratório correspondente	4 288,94 €	4 519,75 €	4 750,54 €	4 981,34 €	5 212,13 €	5 442,93 €	5 673,73 €	5 904,52 €

Dígitos	
Cargo	Montante
Suplemento de Direção	1 200,00 €
Suplemento de Equipa	900,00 €
Suplemento de núcleo	500,00 €
Suplemento de Coordenação de Loja de Cidadão	350,00 €

Outros Suplementos	
Cargo	Montante
Chefe de Projeto	300,00 €

Anexo III – Tabela dos perfis profissionais das Carreiras ARTE, E.EPE

Carreira	Conteúdo Profissional	Posição	Condições Mínimas de Acesso
Assistente	Execução de trabalhos de natureza técnica e administrativa de reduzida ou média complexidade, de acordo com diretivas e instruções gerais, designadamente: atendimento em BMS, PAC ou BI; trabalho de back-office; trabalho administrativo; apoio de loja.	1	Titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado
		4	Titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado e experiência profissional na respetiva área.
	Supervisão e coordenação de trabalho de outros assistentes, segundo orientações e diretivas superiores. Execução de trabalhos de natureza técnica e administrativa de elevada complexidade.	9	Titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado. Formação profissional e experiência adequadas ao posto de trabalho.
Técnico	Desempenho de funções consultivas, de estudo, planeamento, programação, avaliação e aplicação de métodos e processos de natureza técnica e ou científica, que fundamentam e preparam a decisão. Elaboração de pareceres e projetos, com grau de complexidade médio, e execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação comuns, instrumentais e operativas dos órgãos e serviços	1	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta.
		3	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta. Experiência profissional superior a 3 anos na respetiva área de atuação.
		5	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta. Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
		7	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta. Experiência profissional superior a 8 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
		9	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta. Experiência profissional superior a 10 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.

Carreira	Conteúdo Profissional	Posição	Condições Mínimas de Acesso
Consultor	Desempenho de funções consultivas, de estudo, planeamento, programação, avaliação e aplicação de métodos e processos de natureza técnica ou científica que auxiliem e contribuam para a tomada de decisão devidamente esclarecida. Elaboração de pareceres e projetos de grau de complexidade médio. Execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação dos órgãos ou serviços. Possibilidade de coordenação de unidades orgânicas.	1	Titularidade Licenciatura
		3	Titularidade Licenciatura. Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação.
		5	Titularidade Licenciatura. Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
		7	Titularidade Licenciatura. Experiência profissional superior a 10 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
		9	Titularidade Licenciatura. Experiência profissional superior a 12 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
Especialista	Trabalho intelectual de média complexidade e responsabilidade consubstanciado no planeamento, consultoria, desenvolvimento, execução e, ou, coordenação de equipas, atividades e projetos. Elaboração de pareceres e desenvolvimento de projetos, com grau de complexidade médio, e execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação dos órgãos e serviços. Possibilidade de coordenação e representação de unidades orgânicas ou serviços desconcentrados.	1	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta na respetiva área de atuação. Experiência profissional na respetiva área de atuação.
		3	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e profissional na respetiva área de atuação. Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação.
	Trabalho intelectual de elevada complexidade e responsabilidade consubstanciado no planeamento, consultoria, desenvolvimento, execução e, ou, coordenação de equipas, atividades e projetos. Elaboração de pareceres e desenvolvimento de projetos, com grau de complexidade elevado, e execução de	5	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e profissional na respetiva área de atuação. Experiência profissional superior a 8 anos na respetiva área de atuação.

Carreira	Conteúdo Profissional	Posição	Condições Mínimas de Acesso
	outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação comuns dos órgãos e serviços. Representação da organização em assuntos da sua especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações superiores. Possibilidade de coordenação e representação de unidades orgânicas ou serviços desconcentrados.	7	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional na respetiva área de atuação. Experiência profissional superior a 10 anos na respetiva área de atuação.
		9	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 12 anos na respetiva área de atuação incluindo obrigatoriamente a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.
Consultor TIC	Trabalho intelectual de elevada complexidade e imprevisibilidade, consubstanciado na liderança e gestão de projetos inovadores que possam contemplar a aplicação de novo conhecimento, a adoção de novas metodologias ou de tecnologias emergentes ou a gestão da mudança dos serviços públicos. Âmbito de responsabilidade alargado, incluindo proatividade na proposta de iniciativas, integração e coordenação de vários conhecimentos e capacidades e tomada de decisão perante opções técnicas, enquadradas por orientações superiores. Execução de outras atividades gerais ou especializadas nas áreas de atuação do serviço. Possibilidade de representação da organização em assuntos da sua especialidade. Possibilidade de coordenação de unidades orgânicas.	1	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 12 anos na respetiva área de atuação incluindo a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.
	Trabalho intelectual de extrema complexidade e imprevisibilidade. Liderança e coordenação de unidades orgânicas. Responsabilidade de gestão de projetos/programas inovadores que possam contemplar a aplicação de novo conhecimento, a adoção de novas metodologias ou de tecnologias emergentes ou a gestão da mudança dos serviços públicos. Âmbito de responsabilidade alargado, nomeadamente ao nível da	3	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 16 anos na respetiva área de atuação incluindo a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar

Carreira	Conteúdo Profissional	Posição	Condições Mínimas de Acesso
	definição de estratégias, bem como proatividade na proposta de iniciativas, integração e coordenação de vários conhecimentos e capacidades e tomada de decisão perante opções técnicas, enquadradas por orientações superiores. Gestão de equipas multidisciplinares de diversas entidades. Execução de outras atividades gerais ou especializadas nas áreas de atuação do serviço. Representação da organização em assuntos da sua especialidade.	5	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 20 anos na respetiva área de atuação incluindo a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar

arte AGÊNCIA PARA A REFORMA
TECNOLÓGICA DO ESTADO

