

**AVISO DE ABERTURA DE CONCURSO**

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

**N.º 07/C19-i01.01/2021**

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

**REPÚBLICA**

**Alteração:**

Ponto 3 – Condições Específicas de Acesso:

- Término da empreitada de instalação da Loja de Cidadão 31 de julho de 2026;
- Abertura da Loja de Cidadão após 31 de agosto de 2026.

**15-12-2025**

|     |                                                                                        |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Preâmbulo .....                                                                        | 3  |
| 2.  | Tipologia de Operações financiadas no âmbito do presente Aviso: .....                  | 3  |
| 3.  | Condições de acesso e de elegibilidade dos Beneficiários Finais e do projeto.....      | 4  |
| 4.  | Área geográfica de aplicação .....                                                     | 6  |
| 5.  | Regras e limites à elegibilidade de despesas .....                                     | 6  |
| 6.  | Taxa de financiamento e limite do apoio.....                                           | 7  |
| 7.  | Dotação do fundo a conceder .....                                                      | 8  |
| 8.  | Condições de atribuição de apoio financeiro.....                                       | 8  |
| 9.  | Modo de apresentação das candidaturas.....                                             | 8  |
| 10. | Critérios de seleção de Candidaturas.....                                              | 9  |
| 11. | Identificação das entidades que intervêm no processo de decisão do financiamento. .... | 9  |
| 12. | Prazo para apresentação de candidaturas.....                                           | 9  |
| 13. | Procedimentos de análise e decisão de candidatura.....                                 | 10 |
| 14. | Contratualização .....                                                                 | 10 |
| 15. | Tratamento de Dados Pessoais .....                                                     | 10 |
| 16. | Divulgação de resultados e pontos de contato.....                                      | 11 |

## 1. Preâmbulo

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

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

Desde 2014 compete aos Municípios a instalação de novas Lojas de Cidadão, competência exercida em estreita articulação com a Agência para a Reforma Tecnológica do Estado I.P— coordenadora da Rede de Lojas de Cidadão.

No âmbito do presente Aviso pretende promover-se a expansão da rede de Lojas de Cidadão, uma vez que, o investimento na transformação digital e na disponibilização em larga escala de serviços públicos digitais, pressupõe Lojas de Cidadão, enquanto equipamentos que asseguram um papel fundamental na prestação de vários serviços públicos que, na generalidade, fruto da sua própria especificidade ou natureza, têm cariz presencial.

Por outro lado, a disponibilização de serviços omnicanal pressupõe a existência de multicanais integrados de modo a permitir ao cidadão escolher o canal ou canais com que quer interagir com o Estado, nos diversos aspetos ou momentos da relação.

O omnicanal, como concebemos, pressupõe o atendimento presencial de proximidade, pressupõe Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, cujos serviços são alicerçados em *backoffices* ou escritórios digitalizados.

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

São passíveis de financiamento operações que visem a instalação de Lojas do Cidadão, tal como previsto no Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, na redação em vigor.

### **3. Condições de acesso e de elegibilidade dos Beneficiários Finais e do projeto**

Para efeitos do presente Aviso são beneficiários finais os municípios que reúnam as seguintes condições cumulativas de acesso:

#### **A. Condições gerais de acesso**

- a) Ter a situação tributária e contributiva regularizada perante Administração Fiscal e a Segurança Social, a verificar até ao momento da assinatura do Termo de Aceitação;
- b) Ter a situação regularizada em matéria de reposições, no âmbito dos financiamentos dos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento (FEEI);
- c) Cumprimento dos princípios horizontais para a promoção da igualdade de género entre homens e mulheres e da igualdade de oportunidades e não discriminação;
- d) Cumprimento das regras de contratação pública, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual e normativos comunitários sobre a matéria;
- e) Conforme estabelecido no Regulamento do MRR é obrigatório o respeito do princípio do DNSH que significa não apoiar ou realizar atividades económicas que causem danos significativos a qualquer objetivo ambiental na aceção do Artigo 17.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho (Regulamento da Taxonomia da UE). Atendendo à tipologia das operações financiadas no presente Aviso, deve ser considerado o seguinte:
  - i. O investimento associado à construção das Lojas de Cidadão é elegível no âmbito do domínio de intervenção “025ter – Construção de novos edifícios energeticamente eficientes” do Anexo VI do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, com um coeficiente para o cálculo do apoio aos objetivos ligados às alterações climáticas de 40%, dado que visa a construção de novos edifícios, com uma procura de energia primária inferior em, pelo menos, 20% ao requisito NZEB (edifícios com necessidades quase nulas de energia), de acordo com o definido no Decreto-Lei n.º 101-D/2020, de 7 de dezembro;
  - ii. O investimento associado à renovação de edifícios é elegível no âmbito do domínio de intervenção “026 Renovação de infraestruturas públicas visando a eficiência energética ou medidas de eficiência energética relativas a tais infraestruturas, projetos de demonstração e medidas de apoio” do Anexo VI do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro de 2021, com um coeficiente para o cálculo do apoio aos objetivos ligados às alterações climáticas de 40%, dado que

tal renovação visa a eficiência energética ou medidas de eficiência energética relativas a tais infraestruturas.

- f) Cumprir dos requisitos de informação, comunicação e publicidade relativos à origem do financiamento, conforme disposto no n.º 2 do artigo 34.º do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de fevereiro de 2021, que criou o Mecanismo de Recuperação e Resiliência;
- g) A instalação da loja de cidadão não ser objeto de financiamento no âmbito dos FEEL, condição a confirmar à data da assinatura do Termo de Aceitação

**B. Condições específicas de acesso:**

**a) Maturidade do projeto:**

- i. Anteprojeto/Layout validado pelas entidades participantes com Parecer de conformidade da entidade gestora da Rede de Lojas de Cidadão, no momento de submissão da candidatura;
- ii. Empreitada de Instalação da Loja de Cidadão concluída até 31 de julho de 2026;
- iii. Abertura de Loja de Cidadão, nos termos do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, até 31 de agosto de 2026;

- b) Loja de Cidadão localizada em concelho onde não exista outra loja de cidadão;
- c) Loja de cidadão instalada em edifício próprio ou com contrato de arrendamento, a demonstrar com o envio do Título de Propriedade ou o contrato de arrendamento;
- d) Submissão de cronograma de planeamento do processo de instalação de Loja de Cidadão, elaborado de acordo com o modelo disponibilizado com o formulário de candidatura.

O cumprimento das condições específica de acesso previstas na alínea a) deverá ser demonstrado através da apresentação do cronograma referido na alínea d).

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

**C. Causas específicas de revogação**

- a) Não cumprimento do cronograma de planeamento definido na alínea d) do ponto B do n.º 3. do presente Aviso, quando não devidamente reprogramado e aprovado pela ARTE;
- b) Término da empreitada de instalação da Loja de Cidadão após 31 de julho de 2026;
- c) Abertura da Loja de Cidadão após 31 de agosto de 2026;

- d) Não cumprimento da Portaria 701-H/2008 de 29 de julho e do Manual de Referência definido pela entidade gestora da Rede de Lojas de Cidadão na elaboração do projeto de execução;
- e) Não cumprimento da empreitada nos termos do projeto de execução validado pelas entidades participantes e entidade gestora da rede de Lojas de Cidadão;
- f) Não prestação de toda a informação solicitada à Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão, nos prazos definidos pela mesma.

#### **4. Área geográfica de aplicação**

São elegíveis para efeitos do presente Aviso as instalações de Lojas do Cidadão no território continental que preencham as condições de acesso.

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

##### **5.1. Despesas elegíveis**

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

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

- g) Despesas com a promoção e divulgação da operação, que não poderão representar mais de 5% das despesas elegíveis da operação.

## **5.2. Despesas não elegíveis**

- a) As despesas realizadas pelos beneficiários finais no âmbito de operações de locação financeira, de arrendamento ou de aluguer de longo prazo não são elegíveis para financiamento.
- b) As despesas anteriores a 1 de fevereiro de 2020;
- c) Custos normais de funcionamento do beneficiário, não previstos no investimento contratualizado, bem como custos de manutenção e substituição e custos relacionados com atividades de tipo periódico ou contínuo como;
- d) Pagamentos em numerário, exceto nas situações em que se revele ser este o meio de pagamento mais frequente, em função da natureza das despesas, e desde que num quantitativo unitário inferior a 250 euros;
- e) Despesas pagas no âmbito de contratos efetuados através de intermediários ou consultores, em que o montante a pagar é expresso em percentagem do montante financiado pelo PRR ou das despesas elegíveis da operação;
- f) Aquisição de bens em estado de uso;
- g) Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), recuperável ou não pelo beneficiário;
- h) Aquisição de veículos automóveis, aeronaves e outro material de transporte;
- i) Juros e encargos financeiros;
- j) Fundo de maneo.

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

A taxa máxima de financiamento aplicável a cada operação a apoiar no âmbito do presente Aviso é de 100%, até ao limite máximo de 1.170.000,00EUR (um milhão cento e setenta mil euros), IVA não incluído.

Os limites máximos de despesa elegível referidos no parágrafo anterior poderão ser ultrapassados, em casos excecionais, mediante fundamentação apresentada pelos beneficiários e admitida pela ARTE, em função do mérito e da prioridade estratégica da operação para a concretização dos objetivos visados pelo presente Aviso.

## **7. Dotação do fundo a conceder**

A dotação afeta ao presente concurso é de 16.380.000,00EUR.

Prevê-se a possibilidade de reforço da dotação orçamental prevista para o presente Aviso, caso se revele necessário e mediante decisão da ARTE, em articulação com a Estrutura de Missão Recuperar Portugal. Por outro lado, caso a dotação afeta ao presente concurso, no seu conjunto, não vier a ser completamente comprometida, o valor remanescente será acrescido à dotação indicativa para concursos que visem o cumprimento do mesmo objetivo.

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

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

- a) Pagamento de adiantamento correspondente a 10% do financiamento aprovado e processado mediante solicitação do beneficiário, após assinatura do respetivo Termo de Aceitação e comunicação de início do projeto;
- b) Pagamento mediante a apresentação de documentos comprovativos da realização do investimento e de relatórios de progresso;
- c) Caso tenha sido efetuado o adiantamento previsto na alínea a), será aplicada uma retenção de 10% do apoio apurado na alínea b).

## **9. Modo de apresentação das candidaturas**

A apresentação de candidaturas é efetuada através de formulário eletrónico, a disponibilizar a partir de 2 de janeiro de 2022, sendo o link de acesso: [Formulário](#)

A ARTE poderá suspender a receção de candidaturas no âmbito de presente Aviso a qualquer momento, através de comunicação prévia a publicar nos locais definidos no ponto 16. com uma antecedência mínima de 5 dias úteis em relação à data estabelecida para a suspensão.



## 10. Critérios de seleção de Candidaturas

São selecionadas as candidaturas apresentadas por beneficiários finais que preencham as condições de acesso e de elegibilidade.

A metodologia de cálculo para seleção e hierarquização dos projetos é baseada no indicador Mérito das Operações (MO), determinado pela seguinte fórmula:

$$\text{MO} = 0,2A + 0,55B + 0,25C$$

Em que:

A = Abrangência do Serviço

B = Qualidade do investimento

C = Localização do Investimento

No Anexo II ao presente Aviso é disponibilizado o Referencial de Análise do MO.

As pontuações dos critérios são atribuídas numa escala compreendida entre 1 e 5, sendo a pontuação final do MO estabelecida à centésima.

Para efeitos de seleção, consideram-se elegíveis as operações que obtenham uma pontuação final de MO igual ou superior a 3,00.

As operações são ordenadas por ordem decrescente em função do MO e por data (dia/hora/minuto/segundo) da entrada de candidatura, sendo selecionadas até ao limite orçamental definido no Ponto 7 do presente Aviso.

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

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

## 12. Prazo para apresentação de candidaturas

O prazo para a apresentação de candidaturas decorre entre o dia 2 de janeiro e 7 de março de 2022 (17:00 horas).

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

As candidaturas são selecionadas de acordo com as condições de acesso, de elegibilidade e de seleção previstas no presente Aviso.

A decisão fundamentada sobre o apoio financeiro a atribuir é proferida pela ARTE no prazo de 30 dias úteis a contar da data final para apresentação da candidatura.

O prazo referido suspende-se quando sejam solicitados ao candidato quaisquer esclarecimentos, informações ou documentos, o que só pode ocorrer por uma vez. A não apresentação pelo candidato, no prazo de 10 dias úteis, dos esclarecimentos, informações ou documentos solicitados, determina a análise da candidatura apenas com os elementos disponíveis.

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

A decisão final deve ser proferida no prazo máximo de 15 dias após o termo do prazo de audiência prévia dos interessados.

### **14. Contratualização**

A contratualização da decisão da concessão do apoio é feita mediante assinatura de Termo de Aceitação das condições de financiamento por parte do beneficiário final.

O termo de aceitação deverá ser assinado no prazo máximo de 30 dias úteis, a contar da data da notificação da decisão, salvo motivo justificado, não imputável ao candidato.

### **15. Tratamento de Dados Pessoais**

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

## 16. Divulgação de resultados e pontos de contato

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

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

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

## **ANEXO I**

### **Próximos Avisos**

Está prevista a abertura de um novo Aviso de Abertura de Concurso (AAC) no decurso do 2.º semestre de 2022, para o financiamento de operações que visem a instalação de Lojas do Cidadão pelos municípios, nos termos do Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, na redação em vigor, salvo se for esgotada a dotação prevista no presente aviso.

Os Avisos serão abertos a todos os municípios do território continental que cumpram as condições de acesso e de elegibilidade.

Os Avisos têm por objetivo contribuir para o compromisso de abertura de 20 novas lojas de cidadão até 2025.

## Anexo II

### Referencial de Análise do Mérito de Operações

No presente âmbito, o Mérito da Operação (MO) é determinado através da utilização dos seguintes critérios:

Em que:

A = Abrangência do Serviço

B = Qualidade do investimento

C = Localização do Investimento

Considerando seguinte fórmula:

$$MO = 0,2A + 0,55B + 0,25C$$

Calculada da seguinte forma

$$MO = [0,1 A1 + 0,1 A2] + [0,2 B1 + 0,15 B2 + 0,2 B3] + [0,1 C1 + 0,15 C2]$$

Cada critério e subcritério são pontuados numa escala de 1 a 5, sendo o resultado do MO arredondado à centésima. Para que possa ser elegível, a operação tem que obter uma pontuação final de MO igual ou superior a 3,00.

#### **Critério A. Abrangência do Serviço**

**A1. N.º de entidades da Administração Central a integrar:** N.º de entidades da Administração Central previsto em projeto de execução, em conformidade com o disposto no n.º 4 do artigo 9.º, do Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, na redação em vigor, sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

| N.º de entidades da Administração Central a integrar   | Pontuação |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| >=4 entidades (inclui 3 nucleares )                    | 5         |
| 3 entidades (inclui 3 entidades nucleares )            | 4         |
| >=4 entidades (inclui 2 nucleares )                    | 3         |
| 3 entidades (inclui pelo menos 2 entidades nucleares ) | 2         |
| 2 entidades (inclui 2 entidades nucleares )            | 1         |

Não são considerados entidades da Administração Central os Balcões Municipais e os Espaços Cidadão.

Entende-se por entidades nucleares o disposto no n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei nº 74/2014, de 13 de maio, na redação em vigor que estabelece que: “A instalação de qualquer Loja de Cidadão deve integrar, pelo menos, dois dos seguintes serviços públicos:

- a) Serviços da Segurança Social;
- b) Serviços da Autoridade Tributária e Aduaneira;
- c) Serviços do Instituto dos Registos e Notariado.

**A2. N.º de Postos de Atendimento:** N.º de postos de atendimento em loja previsto em projeto de execução referente ao conjunto das entidades que a integra (inclui postos de atendimento do Espaço de Cidadão)

| N.º de Postos de Atendimento  | Pontuação |
|-------------------------------|-----------|
| Igual ou superior a 20 postos | 5         |
| Entre 15 postos e 19 postos   | 4         |
| Entre 9 postos e 14 postos    | 3         |
| 8 postos                      | 2         |
| Inferior a 8 postos           | 1         |

#### **Critério B. Qualidade do investimento**

**B1. Distribuição Física da Loja de Cidadão:** N.º de pisos da Loja de cidadão de utilização pública

| N.º de Pisos                 | Pontuação |
|------------------------------|-----------|
| Loja instalada em piso único | 5         |
| Loja instalada em dois pisos | 3         |
| Loja instalada em três pisos | 1         |

**B2. Facilidade de estacionamento:** Proximidade de lugares de estacionamento disponíveis relativamente à localização da Loja de Cidadão

| Proximidade de estacionamento                                                                | Pontuação |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Facilitado: Disponibilidade de estacionamento até 100 metros do edifício                     | 5         |
| Médio: Disponibilidade de estacionamento a uma distância entre 100 a 300 metros do edifício  | 3         |
| Difícil: Disponibilidade de estacionamento a uma distância superior a 300 metros do edifício | 1         |

**B3. Localização e centralidade:** Localização e centralidade da Loja de Cidadão relativamente aos serviços, comércio e transportes

| <b>Localização e Centralidade</b>                                      | <b>Pontuação</b> |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Localização a menos de 150 metros de serviços, comércio, transportes   | 5                |
| Localização entre 150 a 300 metros de serviços, comércio e transportes | 3                |
| Localização a mais de 300 metros de serviços, comércio e transportes   | 1                |

**Critério C. Localização do Investimento**

**C1. População Residente no Concelho:** N.º de habitantes do concelho segundo dados do INE 2020

| <b>População Residente no Concelho</b>              | <b>Pontuação</b> |
|-----------------------------------------------------|------------------|
| com $\geq 70.000$ habitantes                        | 5                |
| com $<70.000$ habitantes e $\geq 30.000$ habitantes | 4                |
| com $<30.000$ habitantes e $\geq 10.000$ habitantes | 3                |
| com $<10.000$ habitantes e $\geq 3.000$ habitantes  | 2                |
| com $<3.000$ habitantes                             | 1                |

**C2. Loja de Cidadão instalada na mesma zona geográfica:** Distância topográfica da localização proposta à Loja de cidadão mais próxima

| <b>Distância em Kms</b>                                                        | <b>Pontuação</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Distância em relação à loja mais próxima igual ou superior a 30 Kms            | 5                |
| Distância em relação à loja mais próxima superior a 10 Kms e inferior a 30 Kms | 3                |
| Distância em relação à loja mais próxima igual ou inferior a 10 Kms            | 1                |