

**AVISO CONVITE DE ABERTURA DE CONCURSO**

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

**N.º 158/C19-i01.01/2026**

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

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

**27-02-2026**

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

## 1. Preâmbulo

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

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

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.

Ao longo de tempo, o modelo de atendimento foi alterando, carecendo de atualização face às novas exigências dos cidadãos, às transformações tecnológicas, e à necessidade de reforçar a identidade visual da rede.

No âmbito da estratégia de uniformização da identidade visual das Lojas de Cidadão, e com o objetivo de reforçar a coerência da imagem institucional desta Rede, torna-se necessário proceder à atualização da imagem e sinalética das Lojas de Cidadão de gestão municipal integradas na rede.

Esta iniciativa visa garantir uma experiência mais harmonizada e intuitiva para os utilizadores, promovendo simultaneamente a valorização dos serviços públicos locais.

Convidam-se, assim, os municípios com Lojas de Cidadão que não tenham sido financiadas pelo PRR a colaborar neste processo de renovação, assegurando a implementação das diretrizes gráficas e comunicacionais definidas no Manual de Referência das Lojas de Cidadão – Identidade, Imagem e Sinalética (conforme Anexo III).

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

São passíveis de financiamento operações que visem a alteração da imagem e sinalética em vigor nas atuais Lojas de Cidadão municipais que não tenham sido financiadas pelo PRR.

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

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

#### A. Condições gerais de acesso

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

para o cálculo do apoio aos objetivos ligados às alterações climáticas de 40%, dado que tal renovação visa a eficiência energética ou medidas de eficiência energética relativas a tais infraestruturas.

Neste sentido deve ser demonstrada melhoria da eficiência energética, através da sua previsibilidade no caderno de encargos a disponibilizar na abertura do procedimento de contratação pública e de apresentação de certificação energética pré e pós intervenção do edifício, ou através de declaração do responsável de obra, onde sejam discriminadas as intervenções no edifício e de que forma aumentam a eficiência energética do mesmo.

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

**B. Condições específicas de acesso:**

- a) Submissão do Mapa de Quantidades dos itens preenchido de acordo com a tipologia da Loja de Cidadão, incluindo o registo fotográfico atualizado dos elementos de imagem e sinalética a interencionar, nos termos do Anexo II;
- b) Submissão de orçamento detalhado, estruturado de forma coerente com o Mapa de Quantidades referido na alínea anterior;
- c) Submissão do projeto de remodelação de imagem e sinalética para efeitos de aprovação prévia pela ARTE, a realizar após a aprovação da candidatura e obrigatoriamente antes do início da execução da operação. O projeto de remodelação de imagem e sinalética deve ser elaborado em conformidade com o Manual de Referência das Lojas de Cidadão – Imagem e Sinalética (conforme Anexo III), constituindo a respetiva aprovação condição necessária para o início da execução da operação.
- d) Submissão do cronograma de planeamento do processo de remodelação da imagem e sinalética da Loja de Cidadão, elaborado de acordo com o modelo disponibilizado no formulário de candidatura;

- e) Conclusão da remodelação da imagem e sinalética da Loja de Cidadão até 30 de junho de 2026.

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

#### C. Causas específicas de revogação

- a) Não cumprimento do cronograma de planeamento definido na alínea d) do ponto B do n.º 3. do presente Aviso Convite, quando não devidamente reprogramado e aprovado pela Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (ARTE);
- b) Não submissão do projeto de remodelação da imagem e sinalética, nos termos e prazos previstos na alínea c) do ponto B do n.º 3 do presente Aviso Convite, para efeitos de aprovação prévia pela Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P. (ARTE);
- c) Conclusão da empreitada ou prestação de serviços relativa de remodelação da imagem e sinalética da Loja de Cidadão após 30 de junho de 2026;
- d) Não prestação de toda a informação solicitada à Entidade Gestora da Rede de Lojas de Cidadão (ARTE), nos prazos definidos pela mesma.

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

#### 4.1. Despesas elegíveis

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

- a) Aquisição de serviços a terceiros quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a execução da operação, nomeadamente para o desenho, conceção, adaptação e produção de materiais gráficos e de comunicação visual, incluindo artes finais, protótipos e ficheiros técnicos, em conformidade com o Manual de Referência das Lojas de Cidadão – Imagem e Sinalética;
- b) Despesas para obras relacionadas com a produção, fornecimento, remoção, substituição e instalação de elementos de sinalética e imagem institucional, interiores

e/ou exteriores, incluindo reparação e substituição de suportes físicos, painéis, vinis, placas identificativas e demais elementos equivalentes;

- c) Despesas com a promoção e divulgação da operação, exclusivamente relacionadas com a publicitação da intervenção apoiada e do financiamento PRR, que não poderão representar mais de 5% das despesas elegíveis da operação.

#### **4.2. Despesas não elegíveis**

- a) As despesas realizadas pelos beneficiários finais no âmbito de operações de locação financeira, de arrendamento ou de aluguer de longo prazo não são elegíveis para financiamento.
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Aquisição de bens em estado de uso;
- f) Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), recuperável ou não pelo beneficiário;
- g) Aquisição de veículos automóveis, aeronaves e outro material de transporte;
- h) Juros e encargos financeiros;
- i) Fundo de maneoio.

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

A taxa máxima de financiamento aplicável a cada operação a apoiar no âmbito do presente Aviso Convite é de 100%, até ao limite máximo de 30.000,00EUR (trinta mil euros), IVA não incluído.

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

## **6. Dotação do fundo a conceder**

A dotação afeta ao presente aviso convite é de 1.000.000,00€ (um milhão de euros).

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

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

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

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



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

A apresentação de candidatura é efetuada através de formulário eletrónico, a disponibilizar a partir de 27 de fevereiro de 2026, sendo o link de acesso: [Formulário](#)

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

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

## **10. Prazo para apresentação de candidatura**

O prazo para a apresentação de candidatura decorre entre o dia 27 de fevereiro e 20 de março de 2026 (17:00 horas).

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

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

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

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

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

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

## 12. Contratualização

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

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

## 13. 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.

## 14. Divulgação de resultados e pontos de contato

No portal da [ARTE](#) e no portal [PRR](#) o candidato tem 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: [c19.prr@arte.pt](mailto:c19.prr@arte.pt)

O Conselho Diretivo

### Anexos:

**Anexo I: Lista de Lojas de Cidadão**

**Anexo II: Mapa de Quantidade** (disponível para descarregamento)

**Anexo III: Manual de sinalética** (disponível para descarregamento)

## ANEXO I

### Lista de Lojas de Cidadão

Designação	Município	Distrito	NIPC protocolado
Abrantes	Abrantes	Santarém	502661038
Aguiar da Beira	Aguiar da Beira	Guarda	506809307
Alvaiázere	Alvaiázere	Leiria	506605949
Amares	Amares	Braga	506797627
Anadia	Anadia	Aveiro	501294163
Ansião	Ansião	Leiria	506605930
Arruda dos Vinhos	Arruda dos Vinhos	Lisboa	505307685
Batalha	Batalha	Leiria	501290206
Belmonte	Belmonte	Castelo Branco	506695956
Campo Maior	Campo Maior	Portalegre	501175229
Carregal do Sal	Carregal do Sal	Viseu	506684920
Cascais	Cascais	Lisboa	505187531
Castelo de Paiva	Castelo de Paiva	Aveiro	502678917
Freixo de Espada à Cinta	Freixo de Espada à Cinta	Bragança	506884937
Leiria	Leiria	Leiria	505181266
Lisboa (Saldanha)	Lisboa	Lisboa	500051070
Mação	Mação	Santarém	506814343
Mafra (Mafra)	Mafra	Lisboa	502177080
Mêda	Mêda	Guarda	505161974
Montalegre	Montalegre	Vila Real	506149811
Nelas	Nelas	Viseu	506834166
Oliveira de Frades	Oliveira de Frades	Viseu	501306234
Penalva do Castelo	Penalva do Castelo	Viseu	506792404
Pombal	Pombal	Leiria	506334562
Ponte da Barca	Ponte da Barca	Viana do Castelo	505676770
Resende	Resende	Viseu	506349381
Rio Maior	Rio Maior	Santarém	505656000
Santarém	Santarém	Santarém	505941350
Sardoal	Sardoal	Santarém	501181857
Sátão	Sátão	Viseu	506882713
Sintra (Aguilva Cacém)	Sintra	Lisboa	500051062
Tarouca	Tarouca	Viseu	506753905
Torres Vedras	Torres Vedras	Lisboa	502173653
Valongo	Valongo	Porto	501138960
Valpaços	Valpaços	Vila Real	506874320
Vila Velha de Ródão	Vila Velha de Ródão	Castelo Branco	506642798

