

ORIENTAÇÃO TÉCNICA

INVESTIMENTO C19- i01 “REFORMULAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS”

SUBINVESTIMENTO C19-i01.13 “Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE”

Orientação Técnica N.º 14/C19-i01.01/2022

Proposta: 7 de março de 2022

Índice

Definições e Acrónimos	3
Sumário Executivo	4
1- Enquadramento Legal	5
2- Beneficiários Finais	7
3- Operações a financiar	7
4- Despesas elegíveis e não elegíveis	10
5- Condições de atribuição do financiamento	12
6- Condições de operacionalização do investimento	13
7- Contratualização do apoio com o beneficiário final	13
8- Critérios de elegibilidade do beneficiário	14
9- Metodologia de pagamento do apoio financeiro do Beneficiário Intermediário ao Beneficiário Final	14
10- Reduções e revogações	16
11- Obrigações dos beneficiários finais	17
12- Metas Contratualizadas	18
13- Dotação do investimento	20
14- Pontos de contacto para informações e esclarecimentos	21

Definições e Acrónimos

Sigla	Descrição
AD&C	Agência para o Desenvolvimento e Coesão
BI	Beneficiário Intermediário, nos termos do estabelecido no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 29-B/2021 .
BF	Beneficiário Final, nos termos do estabelecido no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 29-B/2021 .
CE	Comissão Europeia
CCP	Código dos Contratos Públicos
DF	Destinatários Finais dos apoios
EMRP ou Recuperar Portugal	Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP), criada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 46-B/2021 .
OT	Orientação Técnica, estabelecida pela AMA, IP, tendo em vista assegurar a execução mais eficaz e eficiente dos Investimentos, conforme o estipulado no n.º 3 da Cláusula 2.ª do Contrato de Financiamento outorgado entre a AMA, IP e a EMRP, aquela na qualidade de Beneficiário Intermediário, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 5 do artigo 9.º do Decreto – Lei n.º 29 – B / 2021
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência (PRR)
AMA, IP	Agência para a Modernização Administrativa (AMA, IP)
EU	União Europeia

Sumário Executivo

A presente Orientação Técnica (OT) insere-se no âmbito da Reforma para a Transição Digital, cuja concretização se pretende implementada através do Investimento TD-C19-i01: Reformulação do atendimento dos serviços públicos e consulares, com o redesenho do Portal Digital Único nacional, o redesenho de serviços digitais mais utilizados, e o desenvolvimento da capacidade de atendimento multicanal, mais precisamente na submedida C19-i01.13 – “Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE”, enquadrado na Componente 19 do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), negociado entre o Estado Português e a Comissão Europeia.

Neste contexto, e considerando que:

- Nos termos do estipulado no n.º 3 da Cláusula 2.ª do Contrato de Financiamento outorgado entre a AMA e a EMRP e conforme o disposto na alínea b) do n.º 5 do artigo 9º no Decreto-Lei n.º 29-B/2021, de 4 de maio, a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.) constitui-se como «Beneficiário Intermediário», sendo uma das entidades públicas globalmente responsáveis pela implementação física e financeira das reformas e de investimentos inscritos na Componente 19 do PRR;
- Foi outorgado o contrato de financiamento entre a AMA, I.P. e a Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP) no dia 10 de janeiro de 2022, no qual se prevê a concessão do apoio financeiro destinado a financiar o Investimento com o código TD-C19-i01 designado por “Reformulação do atendimento dos serviços público e consulares”;

a AMA, I.P. procede ao lançamento da presente OT, nos termos do n.º 3 da Cláusula 2.ª do Contrato de Financiamento outorgado entre a EMRP e a AMA, I.P., a fim de dar integral cumprimento ao princípio da transparência e prestação de contas, que determina a aplicação à gestão dos fundos europeus das boas práticas de informação pública dos apoios a conceder e concedidos e de avaliação dos resultados obtidos.

Assim, determina-se o seguinte:

I- Enquadramento Legal

No âmbito do Next Generation EU, um instrumento extraordinário e temporário de recuperação elaborado pelo Conselho Europeu para mitigação dos graves impactos da pandemia nas economias europeias, foi criado o Mecanismo de Recuperação e Resiliência pelo Regulamento (UE) 2021/241, de 12 de fevereiro, o qual enquadra o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

Portugal tem ainda uma administração pública a funcionar em velocidades diferentes, entre níveis de governo e entre setores ou áreas governativas ou mesmo entre diferentes canais, perdurando ineficiências e até ineficácias, que impedem os serviços públicos de melhor servir os cidadãos e as empresas.

Esta situação decorre essencialmente de uma abordagem ao desenvolvimento de serviços públicos e respetiva incorporação tecnológica tendencialmente descentralizada ao nível de cada organismo da Administração Pública sem a necessária coordenação, que garanta princípios comuns e uma uniformização da performance e da experiência do cidadão ou empresa, na sua relação com o Estado.

A este respeito, tem-se assistido a duas tendências no desenvolvimento e provisão de serviços públicos que importa considerar:

1. Crescente concentração de serviços de públicos em locais físicos únicos (Lojas do Cidadão e Espaços do Cidadão) que tendem a substituir os serviços presenciais setoriais, anteriormente dispersos e multiplicados pelo território;
2. Diversificação de canais de prestação de serviço, designadamente através dos canais digitais, permitindo um acesso mais cómodo aos serviços e maior eficiência na sua provisão e assumindo-se cada vez mais como canais primordiais para acesso aos serviços.

Estas tendências têm vindo a transformar a forma como a Administração Pública serve o cidadão e as empresas e devem continuar a evoluir de forma complementar entre si para garantir um acesso mais simples, seguro, efetivo e eficiente dos cidadão e empresas aos serviços públicos, beneficiando da digitalização dos serviços complementada por esta lógica de proximidade.

Estes desafios são igualmente aplicáveis, com as devidas adaptações, ao serviço a cidadão nacionais e não nacionais residentes no estrangeiro, bem como a empresas que desenvolvam a sua atividade além-fronteiras. Adicionalmente, é também relevante ter em conta as exigências impostas a nível comunitário, designadamente a disponibilização de serviços digitais de acordo com o princípio only-once, num portal único de serviços digitais, impostos pelo Regulamento do Single Digital Gateway.

Por fim, iniciativas específicas dirigidas à digitalização dos serviços públicos à diáspora e às empresas serão desenvolvidas, por forma a reforçar a proximidade aos cidadãos nacionais e não nacionais residentes no estrangeiro que se relacionem com a Administração Pública em Portugal.

Assim, este investimento visa sobretudo a criação de uma capacidade de atendimento omnicanal, baseada num novo Centro de Contacto e num novo Portal Digital Único de serviços públicos digitais, associado a um sistema de governação transversal dos serviços públicos disponibilizados por essa via, que permitirá a redução da assimetria na disponibilização de serviços digitais por parte das diversas áreas governativas, incluindo o serviço público a cidadãos residentes em solo nacional como no estrangeiro, com destaque para a digitalização dos serviços consulares.

A medida 13 do subinvestimento I Investimento I da Componente 19 do Plano de Recuperação e Resiliência pretende criar condições para a Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE:

- Ao nível do Camões, IP: uma aposta clara na digitalização do Ensino Português no Estrangeiro quer na criação de plataformas digitais, quer através do acesso a equipamento para utilização em contextos digitais. Prevê-se ainda a disponibilização de conteúdos por via digital, nas várias áreas de intervenção do instituto, bem como a criação de uma rede integrada de bibliotecas Camões, IP. Em termos de ações concretas estão assim contempladas: o desenvolvimento das modalidades de educação digital no Ensino Português no Estrangeiro (criando melhores condições para prestar formação à distância); digitalização das redes de bibliotecas do Camões, IP; aposta na digitalização e integração de sistemas de inventário, de gestão de projetos de cooperação e de gestão documental e digitalização do acervo documental do Camões, IP;
- Ao nível da AICEP, EPE: procurando gerar um impacto positivo nas empresas, e consequentemente nas exportações e na atração de investimento, através de soluções digitais que permitam melhorar o serviço prestado (com mais customização, rapidez e facilidade de acesso), o ambiente de negócio, e ao mesmo tempo, o aumento da eficiência interna desta organização, estão previstas iniciativas como o desenvolvimento de Ferramenta de Intelligence Competitiva (Export Forecast; Observatório Ecommerce; Portugal Performance Abroad; Radar no Mundo; Otimizador do Investimento), Desenvolvimento de Portais (das exportações, do investimento e do MyAICEP Staff CRM Transversal), Ferramentas Digitais de Apoio ao Investidor (visitas virtuais, chat bot, Corporate Power Map, Mapa da Diáspora, Inteligência Económica do IDE), Ferramentas Digitais de Apoio ao Comércio Externo (MyAICEP Outliers, Business Matchmaking Digital e PT Concept Store), e Acompanhamento de Mercados e Custos de contexto (barómetro de custos de contexto e grande census das barreiras tarifárias e não tarifárias);
- Ao nível da SOFID, SA: englobando o desenvolvimento de um ambiente de trabalho integralmente digital, potenciando ganhos de eficiência, e do respetivo site, enquanto plataforma

de interação com clientes e potenciais clientes, bem como instrumento de transparência e comunicação institucional será efetuada uma aposta na infraestrutura tecnológica (site, plataforma colaborativa, intranet, cibersegurança e proteção de dados) e na digitalização do arquivo;

2- Beneficiários Finais

Os beneficiários finais foram definidos tendo presente as atribuições previstas no Decreto-Lei n.º 125/ 2011, de 29 de novembro, na sua atual redação, bem como as obrigações decorrentes da implementação do Plano para a Transição Digital, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 30/ 2020, de 21 de abril.

Assim, constituem-se como beneficiários finais:

- Camões – Instituto da Cooperação e da Língua, I.P.
- AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E.
- SOFID, SA - Sociedade para o Financiamento do Desenvolvimento, Instituição Financeira de Crédito, SA

3- Operações a financiar

Considerando os objetivos definidos no PRR, as operações a financiar são as seguintes:

Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (CAMÕES)

- Digitalização EPE - Qualificar o Ensino Português no Estrangeiro, não só nos vários níveis em que intervém (básico, secundário e superior), como também nas suas várias valências
- Sistema Integrado de Informação para a Gestão de Projetos de Cooperação - Desenvolvimento de uma aplicação informática que permita suportar adequadamente as necessidades de gestão do ciclo devida dos diferentes tipos de projetos da Cooperação
- Sistema de Gestão Documental Integrado - Ajustamento da solução de gestão documental, com vista a um ajuste funcional, processual, de grupos funcionais, de adaptação de reportes e interoperabilidades,
- Digitalização do Acervo Documental do Instituto Camões (1929 - 2012) - facilitar o acesso e consulta eletrónica ao acervo de conteúdos existentes nos arquivos sobre a

responsabilidade do Camões, I.P e aos cidadãos em geral nomeadamente para fins de investigação académica

- Mapa Digital da Língua Portuguesa - Criação de um observatório digital da Língua Portuguesa com vista a atualizar e facilitar a consulta do inventário de indicadores sobre a Língua Portuguesa
- Gestão integrada de inventário - Desenvolvimento de sistema que permita a avaliação e gestão do património do Camões, no que respeita a bens móveis e imóveis
- Projeto de Rede de Bibliotecas Camões, I.P - Aquisição de software de Gestão de Bibliotecas que possibilite a concretização do projeto através da criação de uma única base de dados para todas as bibliotecas da rede do Camões, I.P

Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (AICEP)

- Export Forecast - Modelo de base tecnológica que permita prever a variação da procura dos mercados externos por bens/serviços portugueses e recomendar estratégias e ações às empresas para as apoiar na exportação.
- Observatório eCommerce - Implementação de um Observatório sobre as exportações online.
- Portugal Performance Abroad - Modelo de base tecnológica para monitorizar os movimentos das empresas, produtos, serviços e marcas portuguesas nos mercados externos, planear ações de divulgação e promoção da oferta, avaliar o impacto, e reagir.
- Radar do Mundo – Agregar tematicamente, de forma automática, as mais recentes informações sobre o comércio internacional permitindo a construção de modelos de previsão e prescrição.
- Otimizador de Investimento - Agregador de dados de múltiplas fontes com cruzamento de indicadores que originam simulação.
- Barómetro de Custos de Contexto - Dashboard de monitorização da tipificação, recorrência e frequência, com codificação cromática e report automático dos custos de contexto identificados pelos investidores e exportadores.
- Grande Census das Barreiras Tarifárias e não Tarifárias - Identificação e mapeamento exaustivo das barreiras alfandegárias e não alfandegárias que entram as exportações e o investimento
- Exportações - Abertura de um novo canal direto para as delegações que permita partilhar informação de oportunidades de mercado, ao setor/produto, em tempo real na plataforma My AICEP.

- Investimento - enriquecimento dos conteúdos da plataforma com a ferramenta Story Map. Invest in Portugal - desenvolvimento de interfaces para recolha de dados de todas as CIMs. BI para tratamento e partilha de dados.
- MyAICEPStaff CRM Transversal - Gestão da relação com as empresas de forma integrada e interativa, envolvendo todas as entidades relacionadas com os processos de internacionalização e de captação de investimento estrangeiro.
- Visitas Virtuais - Visitas e meetings virtuais, com recurso a ferramentas de RV e RA, destinadas a criar uma alternativa tecnológica que, com facilidade, rapidez e precisão, possa substituir a visita física.
- Chat Bot - Criação de Chat bot capaz de responder a 1º atendimento, multilingue. Plataforma para 4 línguas.
- Corporate Power Map - Mapeamento e monitorização de cargos, decisores e outra informação das empresas internacionais, relevante para a identificação de targets de investimento e construção de pitch.
- Mapa da Diáspora - Mapeamento e monitorização de profissionais portugueses no mundo, relevante para a identificação de targets de investimento, auxílio na construção de pitch e abertura de mercado para exportações.
- Inteligência Económica do IDE - Mapeamento e monitorização de cargos, decisores e outra informação das empresas internacionais, relevante para a identificação de targets de investimento e construção de pitch.
- MyAICEP Outliers - Construção de modelo que faça a identificação de empresas pouco (ou nada) exportadoras, mas com alto potencial de exportação, com aplicação de Plano de Aceleração a cada uma delas.
- Busines Match Making Digital (estratégico + tático) - Área da plataforma AICEP dedicada a apresentar a oferta portuguesa e captar potenciais clientes estrangeiros (B2B). Show rooms virtuais em plataformas com cobertura de geografias estratégicas.
- PT Concept Store Entidade - Loja online e offline de Produtos Premium Portugueses nas áreas Food, Homestyle, Fashion & Me e Culture com possibilidade de expansão para outras fileiras de atividade.
- Infraestrutura Cloud - Disponibiliza a capacidade de processamento, base de dados, integração, autenticação, gestão de acessos e desenvolvimento.

Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (SOFID)

- Desenvolvimento site SOFID, intranet e Política de Comunicação - Capacitação do SOFID junto dos seus clientes e potenciais clientes, através do desenvolvimento da plataforma que

funciona como o interface dessa relação e do desenvolvimento de uma política de comunicação adequada.

- Upgrade sistema informático - Alargar o âmbito do sistema informático da SOFID de suporte ao crédito, em desenvolvimento ainda, a outras áreas de suporte à atividade.
- Digitalização Arquivo - Redução do risco de perda de informação, possibilitando o acesso múltiplo, com incremento da segurança no acesso/edição aos/dos documentos.
- Disaster Recovery e Solução de Procurement - Sistematização do processo de Disaster Recovery, de forma a garantir o aumento da retenção de informação, aumentando a efetividade do procedimento Disaster Recovery; Consultoria aplicacional e funcional/negócio para resposta às necessidades de procurement de acordo com as necessidades da SOFID.

4- Despesas elegíveis e não elegíveis

São elegíveis todas as despesas que se destinem, exclusivamente, à concretização dos projetos e que se rejam pelos princípios da boa administração, da boa gestão financeira e da otimização dos recursos disponíveis.

Só podem ser consideradas elegíveis as despesas efetivamente pagas pelo beneficiário final e validadas pelo beneficiário intermediário (AMA, IP).

Dando cumprimento ao disposto no artigo 17.º do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro, são elegíveis as medidas adotadas a partir de 1 de fevereiro de 2020.

Constituem-se como despesas elegíveis as seguintes tipologias de despesas para o respetivo beneficiário final, desde que diretamente relacionadas com o desenvolvimento das operações referidas no Ponto 3:

- a) Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria, quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- b) Aquisição de equipamento informático expressamente para a operação;
- c) Aquisição de software expressamente para a operação;
- d) 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;

- e) Aquisição, implementação e prestação de serviços, infraestruturas e equipamentos de centros de dados e computação em nuvem, incluindo os custos diretamente atribuíveis para os colocar na localização e nas condições necessárias ao seu funcionamento
- f) As despesas com utilização dos serviços de computação em nuvem, que poderão corresponder à duração do projeto;
- g) Aquisição de equipamento básico, designadamente mobiliário, sinalética, comunicações e equipamentos relacionados com o atendimento, desde que devidamente justificado como necessário para a implementação da operação;
- h) Despesas com a proteção da propriedade intelectual e industrial dos resultados da operação;
- i) Despesas com a promoção e divulgação da operação;
- j) Para a execução deste investimento está ainda prevista a contratação de 3 (três) recursos humanos internos para a AICEP, a contratar no âmbito do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 53-B/2021 de 23 de junho de 2021 e no âmbito do n.º 1 do Despacho n.º 11888-B/2021, de 30 de novembro, integralmente financiados pelo PRR.

Os procedimentos de contratação pública deverão acautelar, sempre que aplicável, a necessidade de cumprimento dos seguintes requisitos previstos no Contrato de Financiamento estabelecido com a EMRP para o investimento C19- i01:

- Requisitos relativos ao princípio de “não prejudicar significativamente” o ambiente, em conformidade com o artigo 17.º do Regulamento (UE) 2020/852, do Parlamento Europeu e do Conselho, bem como as condições para o cumprimento pelo Investimento dos requisitos digital, climático e indicadores comuns, nos termos previstos no PRR, no Regulamento (UE) 2021/241 e respetivos atos delegados;
- Transição para uma economia circular, incluindo a prevenção e a reciclagem de resíduos.

Adicionalmente, os equipamentos mencionados devem cumprir com os requisitos definidos no Decreto-Lei n.º 12/2011, de 24 de janeiro, quando à sua conceção ecológica e eficiência energética sempre que aplicável, e seja assegurado que não contêm as substâncias perigosas listadas no Anexo II da Diretiva n.º 2011/65/UE do Parlamento Europeu, transposta pelo Decreto-Lei n.º 79/2013, de 11 de junho, exceto quando as concentrações por peso não ultrapassam os valores estabelecidos no mesmo.

Os equipamentos informáticos e outros deverão estar abrangidos por um plano de gestão de resíduos que deve incluir ainda especificações técnicas relativas à durabilidade, reparabilidade e reciclabilidade dos equipamentos elétricos e eletrónicos a adquirir e instalar, de acordo com as especificações do

Decreto-Lei n.º 178/2006, de 5 de setembro, Decreto-Lei n.º 67/2014, de 7 de maio e Decreto-Lei n.º 152-D/2017, de 11 de dezembro, pelo que não se prevê que a medida conduza a um aumento significativo da produção, da incineração ou da eliminação de resíduos, dê origem a ineficiências significativas na utilização direta ou indireta de qualquer recurso natural ou venha a causar danos significativos e de longo prazo no ambiente.

São consideradas não elegíveis as despesas que não estiverem em consonância com as evidências dos custos apresentados e descritos nos Investimentos aprovados no PRR. Em acréscimo, constituem despesas não elegíveis:

1. As despesas realizadas pelos beneficiários finais no âmbito de operações de locação financeira, de arrendamento ou de aluguer de longo prazo;
2. As despesas realizadas e efetivamente pagas pelos beneficiários antes de 1 de fevereiro de 2020, nos termos da Orientação Técnica n.º 3/2021;
3. Custos normais de funcionamento do beneficiário final, não previstos no investimento contratualizado, bem como custos de manutenção e substituição e custos relacionados com atividades de tipo periódico ou contínuo;
4. 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;
5. 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;
6. Aquisição de bens em estado de uso;
7. Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), recuperável ou não pelo beneficiário final, não obstante o disposto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 53-B/2021, de 23 de junho, quando aplicável;
8. Aquisição de veículos automóveis, aeronaves e outro material de transporte, à exceção dos previstos nos Investimentos aprovados no PRR;
9. Juros e encargos financeiros;
10. Fundo de maneiço;
11. Despesas previstas no PRR que tenham sido objeto de financiamento por outros fundos comunitários.

5- Condições de atribuição do financiamento

A taxa de financiamento do investimento é de 100% do valor global elegível, até ao limite máximo indicado no ponto 12. Considera-se valor global elegível a soma dos valores das despesas consideradas elegíveis, excluindo o imposto sobre o valor acrescentado (IVA) aplicável, sem prejuízo do disposto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 53-B/2021, de 23 de junho.

Os apoios a conceder revestem a forma de incentivo não reembolsável.

6- Condições de operacionalização do investimento

O investimento abrangido pela presente OT pretende assegurar a prestação de serviços públicos, em ambiente digital, pelo Estado português no quadro do exercício de prerrogativas de autoridade pública no âmbito da Administração Pública.

As medidas em causa serão desenvolvidas pelas entidades tuteladas pelo MNE, nomeadamente o Camões, IP a AICEP, EPE e a SOFID, S.A, que se regem pelos princípios da universalidade e solidariedade, não desempenhando estas uma atividade económica para efeitos do artigo 107.º do TFUE. Nos termos do artigo 266.º, da Constituição da República Portuguesa "I. A Administração Pública visa a prossecução do interesse público, no respeito pelos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos."

Não está em causa o exercício de qualquer tipo de atividade económica pelo Estado português e pela respetiva administração pública, nem o financiamento de qualquer atividade de índole económica a entidades públicas ou privados pelo Estado.

As regras de contratação pública serão integralmente cumpridas na contratação de fornecimento de bens e prestação de serviços junto de entidades terceiras, impedindo qualquer auxílio de Estado a jusante.

Não estando a mencionada medida sujeita a abertura de concurso, os beneficiários finais estão dispensados da apresentação de candidatura ao referido apoio. Este mesmo apoio formaliza-se através da assinatura de protocolo entre a AMA, IP e os beneficiários finais, onde se encontram acauteladas todas as obrigações e responsabilidades das partes conducentes ao cumprimento dos objetivos do investimento.

7- Contratualização do apoio com o beneficiário final

A formalização da concessão de apoio e a assunção das obrigações por parte do Beneficiários Finais, identificados no ponto 2, é concretizada mediante a assinatura de protocolos entre a AMA, IP e os

respetivos beneficiários, no qual se estabelecem as obrigações e responsabilidades das partes, e no qual cada beneficiário final se compromete a:

- a) Prosseguir os objetivos e prioridades enunciadas no ponto I;
- b) Permitir o acesso aos locais de realização do investimento bem como o acesso a elementos e documentos necessários ao acompanhamento e controlo da execução;
- c) Respeitar as despesas elegíveis previstas no ponto 4;
- d) Conservar a totalidade dos dados e documentos relativos à realização do investimento, em suporte digital, durante o prazo fixado na legislação nacional e comunitária aplicáveis;
- e) Manter as condições legais necessárias ao exercício da sua atividade, bem como a sua situação regularizada perante a AMA, IP, enquanto beneficiário intermediário;
- f) Denunciar ações que já tenham obtido financiamento por outro qualquer tipo de apoio, devendo ser garantida inexistência de sobreposição de financiamentos comunitários e assegurada a devida pista de auditoria que permita identificar a necessária segregação das ações apoiadas por outros financiamentos;
- g) Cumprir os normativos em matéria de contratação pública;
- h) Comunicar as alterações ou ocorrências relevantes que ponham em causa os pressupostos relativos à realização do projeto;
- i) Disponibilizar, nos prazos estabelecidos, os elementos que lhe forem solicitados pelas entidades com competências para o acompanhamento, avaliação de resultados, controlo e auditoria.

8- Critérios de elegibilidade do beneficiário

Os Beneficiários Finais devem declarar ou comprovar, terem a situação tributária e contributiva regularizada perante, respetivamente, a administração fiscal, a segurança social e os fundos europeus.

9- Metodologia de pagamento do apoio financeiro do Beneficiário Intermediário ao Beneficiário Final

Os pagamentos aos Beneficiários Finais são efetuados pela AMA, IP com base em pedidos de pagamento apresentados, através do preenchimento de formulário eletrónico disponibilizado para o efeito. Os pedidos de pagamento são processados após validação da sua conformidade face aos objetivos mencionados no ponto I, e às despesas elegíveis mencionadas no ponto 4.

I. Os pagamentos podem ser processados nas seguintes modalidades:

- a) Processamento de um primeiro pagamento a título de adiantamento, após a assinatura de contrato e verificação das condições estabelecidas nos nº 2;
- b) Processamento de pagamentos a título de reembolso de despesas incorridas com a realização dos investimentos, na sequência da confirmação pela AMA e pela EMRP da realização física e financeira dos investimentos previstos no presente contrato.

2. Condições de processamento do adiantamento (PTA)

- a) O beneficiário deverá solicitar, após a celebração do contrato de financiamento dos apoios do PRR, um primeiro pagamento a título de adiantamento (PTA), justificando-o com o grau de maturidade do investimento e o seu alinhamento com o calendário da concretização anual do Investimento inscrito no contrato de financiamento.
- b) O montante do PTA corresponde até 13% do valor total do apoio do PRR previsto no contrato de financiamento.
- c) 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 ser ultrapassado, mediante proposta devidamente fundamentada apresentada pelo beneficiário à AMA.
- d) O adiantamento recebido será regularizado através da dedução, em cada pedido de pagamento a título de reembolso (PTR), de um valor calculado pela percentagem resultante do rácio entre o valor apurado dos PTR e o total do financiamento contratado.

3. Os pagamentos a título de reembolso de despesas incorridas com a realização dos investimentos (PTR) obedecem aos seguintes critérios e procedimentos:

- a) Os pedidos de pagamento a título de reembolso (PTR) têm de ser objeto de solicitação do beneficiário, demonstrando a execução física e financeira do Investimento, em alinhamento com o calendário da concretização anual do Investimento inscrito no contrato de financiamento, que comprovem a necessidade de transferência de fundos adicionais;
- b) A execução financeira do investimento é comprovada com a apresentação da lista das despesas (faturas ou documentos equivalentes) relativas à realização do investimento.
- c) Os pedidos de pagamento a título de reembolso (PTR) podem ser apresentados a todo o tempo, sendo obrigatória a apresentação de pelo menos um pedido PTR por semestre.

Todos os pedidos de pagamento são objeto de verificações administrativas efetuadas pela AMA, IP, envolvendo tanto a verificação de aspetos formais como a verificação de documentos de suporte à despesa apresentada.

De forma complementar às verificações administrativas, serão realizadas pela AMA, IP verificações no local, as quais são estruturadas da seguinte forma:

- Definição de uma amostra representativa do universo de operações;
- Elaboração do Relatório Técnico de visita no prazo de 30 dias úteis após a realização da mesma;
- Comunicação dos resultados/conclusões do Relatório ao beneficiário final, estabelecendo, sempre que existam, recomendações e um prazo médio de 15 dias úteis para regularização das anomalias detetadas;
- Demonstração pelo beneficiário final do cumprimento das recomendações e das medidas adotadas para a correção das anomalias detetadas.

10- Reduções e revogações

O pagamento pode ser suspenso até à regularização ou à tomada de decisão decorrente da análise da situação subjacente, com os seguintes fundamentos:

- a) Superveniência ou falta de comprovação de situação regularizada perante a administração fiscal e a segurança social, bem como de restituições no âmbito dos financiamentos;
- b) Existência de deficiências no processo comprovativo da execução do investimento, designadamente de natureza contabilística ou técnica;
- c) Não envio, no prazo determinado, de elementos solicitados, salvo se for aceite a justificação que venha, eventualmente, a ser apresentada pelo beneficiário final;
- d) Superveniência das situações decorrentes de averiguações promovidas por autoridades administrativas sustentadas em factos cuja gravidade indicie ilicitude criminal, envolvendo a utilização indevida dos apoios concedidos.

Em complemento ao disposto contratualmente, prevêm-se como fundamentos suscetíveis de determinar a revogação ou redução do apoio, sendo a redução determinada em função da gravidade do incumprimento, e quando aplicável, o seguinte:

- a) O incumprimento das obrigações do BF estabelecidas no contrato;
- b) A não justificação da aplicação da despesa na operação aprovada ou a imputação de despesas não relacionadas com a execução da operação;
- c) O incumprimento das normas relativas a informação e publicidade;
- d) O desrespeito pelo disposto na legislação europeia e nacional aplicável, nomeadamente em matéria de contratação pública, devendo, neste caso, aplicar-se uma redução proporcional à gravidade do

incumprimento, designadamente da tabela de correções financeiras aprovada pela Comissão Europeia para os fundos estruturais, ou específica do MRR quando existir;

- e) A existência de alterações aos elementos determinantes da decisão de aprovação que ponham em causa o mérito da operação ou a sua razoabilidade financeira;
- f) A inexecução integral da candidatura nos termos em que foi aprovada;
- g) A recusa, por parte dos BF, da submissão ao controlo e auditoria a que estão legalmente sujeitos;
- h) A prestação de falsas declarações sobre a realização da operação ou sobre os custos incorridos, que afetem, de modo substancial, a justificação dos apoios recebidos ou a receber.

I I - Obrigações dos beneficiários finais

Na execução da submedida prevista na presente OT devem ser respeitados, em especial, os princípios da legalidade, da prossecução do interesse público, da imparcialidade, da proporcionalidade, da boa-fé, da tutela da confiança, da sustentabilidade e da responsabilidade, bem como os princípios da concorrência, da publicidade e da transparência, da igualdade de tratamento e da não discriminação, sem prejuízo do que é acautelado pelas entidades no contrato de financiamento outorgado entre a AMA, IP e os beneficiários finais.

As regras de contratação pública devem ser integralmente cumpridas na aquisição de bens ou prestação de serviços junto de entidades terceiras.

De acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 34.º do Regulamento (UE) 2021/241 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de fevereiro, que criou o Mecanismo de Recuperação e Resiliência, o «beneficiário final» deve dar cumprimento aos requisitos de informação, comunicação e publicidade relativamente à origem do financiamento, conforme as normas emitidas pela EMRP na Orientação Técnica N.º 5/2021 “[Guia de Informação e Comunicação para os beneficiários do PRR](#)”.

Devem ainda ser observadas as seguintes obrigações pelos BF:

- a) Executar as operações nos termos e condições aprovados;
- b) Permitir o acesso aos locais de realização das operações e àqueles onde se encontrem os elementos e documentos necessários ao acompanhamento e controlo do projeto aprovado;
- c) Conservar os documentos relativos à realização da operação, sob a forma de documentos originais ou de cópias autenticadas, em suporte digital, quando legalmente admissível, ou em papel, durante o prazo de três anos, a contar da data do encerramento;
- d) Manter as condições legais necessárias ao exercício da atividade;
- e) Repor os montantes indevidamente recebidos e cumprir as sanções administrativas aplicadas;

- f) Manter a sua situação tributária e contributiva regularizada perante, respetivamente, a administração fiscal e a segurança social, a qual é aferida até ao momento de assinatura do termo de aceitação ou de outorga do contrato, bem como na altura do pagamento dos apoios;
- g) Ter um sistema de registo contabilístico, de acordo com o legalmente exigido;
- h) Dispor de um arquivo relativo à operação, preferencialmente em suporte digital, com toda a documentação relacionada com a mesma devidamente organizada, incluindo o suporte de um sistema de contabilidade para todas as transações referentes à operação;
- i) Cumprimento dos princípios horizontais para a promoção da igualdade de género entre homens e mulheres e da igualdade de oportunidades e não discriminação;
- j) Assegurar o fornecimento de elementos necessários às atividades de monitorização e de avaliação das operações e participar em processos de inquirição relacionados com as mesmas.
- k) Todos os dados pessoais serão processados de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, em vigor desde 25 de maio de 2018 e que revoga a Diretiva 95/46/CE, de 24 de outubro de 1995, de 24 de outubro. e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução na ordem jurídica nacional daquele mesmo Regulamento.

O Beneficiário Final, na qualidade de responsável pela implementação física e financeira do projeto dos objetivos contratualizados e identificados na presente OT, obriga-se a apresentar os relatórios de progresso desenvolvidos em modelo a definir pelo PRR e pela AMA, IP, com uma periodicidade trimestral ou sempre que tal seja solicitado.

12- Metas Contratualizadas

Os resultados a alcançar no âmbito do projeto, objeto do presente acordo, são os seguintes:

- Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (CAMÕES)

Marcos e Metas - Grupo B						
Código	Tipologia	Designação	Unidade	Baseline	Objetivo	Prazo
1660	Meta	Garantir a digitalização o acervo documental do ex-Instituto Camões	%	0	100	2023-T4
1661	Meta	Reduzir a despesa com material de escritório	%	49.927€	30	2023-T4
1662	Meta	Garantir o desenvolvimento de uma Rede Integrada de Bibliotecas, assegurando a migração de 100%	%	0	100	2023-T4

		das diferentes bases de dados				
1663	Meta	Disponibilizar equipamento informático para acesso a conteúdos digitais a 100% da Rede Oficial/Ensino integrado de Português no Estrangeiro	%	0	100	2023-T1
1664	Meta	Disponibilizar equipamento informático para acesso a conteúdos digitais a 45 mil alunos da rede de cursos extracurriculares de língua e culturas portuguesas junto da comunidade portuguesa	N.º	0	45000	2023-T4
1682	Marco	Desenvolver sistemas integrados para gestão de projetos de cooperação, de gestão de inventário, documental e de bibliotecas				2022-T4
1683	Marco	Reduzir custos com pessoal, por via do aumento da eficiência e produtividade				2026-T1
1684	Marco	Desenvolver plataformas de criação, partilha e acesso a conteúdos digitais, garantindo a certificação de aprendizagens				2022-T4
1685	Marco	Criar aplicação (app) para apoio ao ensino e aprendizagem da língua portuguesa, assistida por inteligência artificial				2023-T4

- Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (AICEP)

Marcos e Metas - Grupo B						
Código	Tipologia	Designação	Unidade	Baselín	Objetivo	Prazo
1665	Meta	Aumentar o atendimento automático e da possibilidade de self-service: 8% dos clientes ativos	%	2	8	2023-T4
1666	Meta	Aumentar a capacidade de resposta customizada: 40% das empresas de bens (através de ferramenta on-line)	%	20	40	2023-T4
1667	Meta	Reforçar capacidade de acompanhamento de candidaturas a incentivos, com aumento da produtividade da equipa em 10% e redução 30% na contratação de equipa externas	%	1	10 (produtividade); -30 (serviços externos)	2023-T4

1668	Meta	Aumentar as receitas por via do pagamento de serviço pagos online de 1 para 4%	%	1	4	2022-T4
1669	Meta	Aumentar a eficiência interna global por simplificação de processos, permitindo atender um maior número de empresas, com o mesmo número de recursos humanos	%	15.000	4	2024-T4
1686	Marco	Produzir conhecimento descritivo, prescritivo e preditivo, a partir de dados internos e externos				2023-T4

- Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (SOFID)

Marcos e Metas - Grupo B						
Código	Tipologia	Designação	Unidade	Baseline	Objetivo	Prazo
1687	Marco	Desenvolver os sistemas de informação internos				2021-T4
1688	Marco	Desenvolver o site da SOFID				2021-T4
1689	Marco	Digitalizar o Arquivo				2021-T4

13- Dotação do investimento

A dotação do PRR alocada à presente OT é de 22 803 517€, distribuída pelos beneficiários finais do seguinte modo:

- Camões – Instituto da Cooperação e da Língua, I.P. - 18 885 230€,
- AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E. - 3.801.309€,
- SOFID, SA - Sociedade para o Financiamento do Desenvolvimento, Instituição Financeira de Crédito, SA - 116 978€.

A distribuição plurianual indicativa é a que se apresenta de seguida:

BF	2021	2022	2023	2024	2025	Data de início	Data de Fim
Camões	0 €	18 410 464 €	411 246 €	31 760 €	31 760 €	Mar-2022	Dez-2025
AICEP	145 542 €	1 720 458 €	1 229 585 €	548 578 €	157 146 €	Jun-2021	Dez-2025
SOFID	8 505 €	83 473 €	25 000 €			Mar-2021	Dez-2023

Os investimentos em causa e as suas metas contribuem de forma decisiva para os objetivos definidos como prioridade pelo Governo no Plano de Ação para a Transição Digital.

Considerando que a medida visa um conjunto de investimentos em equipamentos e serviços de apoio à digitalização, está associado ao domínio de intervenção 011 – Soluções governamentais de TIC, serviços eletrónicos e aplicações, contribuindo a 100% para a meta digital.

I4- Pontos de contacto para informações e esclarecimentos

A presente OT encontra-se disponível nos seguintes sites:
<https://recuperarportugal.gov.pt/candidaturas-prr/> e <https://www.ama.gov.pt/web/agencia-para-a-modernizacao-administrativa/prr>

A obtenção de informações e o esclarecimento de dúvidas sobre a presente OT são realizados, em exclusivo, pelo contacto com a AMA, IP através do e-mail: c19.prr@ama.pt

A Presidente da Agência para a
Modernização Administrativa, IP
Fátima Madureira