

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1624	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	(Re)desenho e avaliação de serviços públicos: N.º de serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas, registados no Catálogo de Entidades e Serviços, (re)desenhados segundo o princípio do "only once" e abordagem omni-canal		nº de serviços redesenhados	0	5	Q2	2022	AMA / Service design blueprints dos serviços	AMA, IP	N.º de serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas (re)desenhados segundo o princípio do "only once" e abordagem omni-canal e experimentados	Obstáculos de natureza técnica	Relatórios do processo de (re)desenho com os service design blueprints	
1625	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	(Re)desenho e avaliação de serviços públicos: N.º de serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas, registados no Catálogo de Entidades e Serviços, (re)desenhados segundo o princípio do "only once" e abordagem omni-canal		nº de serviços redesenhados	5	15	Q1	2024	AMA / Service design blueprints dos serviços	AMA, IP	N.º de serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas (re)desenhados segundo o princípio do "only once" e abordagem omni-canal e experimentados	Obstáculos de natureza técnica	Relatórios do processo de (re)desenho com os service design blueprints	
1626	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	(Re)desenho e avaliação de serviços públicos: N.º de serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas, registados no Catálogo de Entidades e Serviços, (re)desenhados segundo o princípio do "only once" e abordagem omni-canal		nº de serviços redesenhados	15	25	Q1	2025	AMA / Service design blueprints dos serviços	AMA, IP	N.º de serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas (re)desenhados segundo o princípio do "only once" e abordagem omni-canal e experimentados	Obstáculos de natureza técnica	Relatórios do processo de (re)desenho com os service design blueprints	
1627	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Serviços de Suporte ao Atendimento Omnicanal (Centro de Contacto): Centro de contacto com número de telefone único para cidadãos e empresas	Centro de contacto com número de telefone único para cidadãos e empresas				Q2	2021	AMA / Plataforma Centro Contacto	AMA, IP	Centro de contacto com número de telefone único para cidadãos e empresas	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Centro de Contacto em funcionamento	
1628	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Serviços de Suporte ao Atendimento Omnicanal (Centro de Contacto): Centro de contacto integrado com os sistemas de atendimento e informação das entidades envolvidas em 5 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas	Serviços realizados com apoio do centro de contacto	nº de serviços com sistemas de atendimento integrado	0	5	Q4	2022	AMA / Os serviços são oferecidos através da Plataforma Centro Contacto. Os dashboards mostram os serviços realizados	AMA, IP	Centro de contacto integrado com os sistemas de atendimento e informação das entidades envolvidas em 5 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas	Obstáculos de natureza técnica e na relação com entidades prestadoras dos serviços registados	Dashboards do Centro de Contacto	
1629	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Serviços de Suporte ao Atendimento Omnicanal (Centro de Contacto): Centro de contacto integrado com os sistemas de atendimento e informação das entidades envolvidas em 15 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas	Serviços realizados com apoio do centro de contacto	nº de serviços com sistemas de atendimento integrado	5	15	Q4	2023	AMA / Os serviços são oferecidos através da Plataforma Centro Contacto. Os dashboards mostram os serviços realizados	AMA, IP	Centro de contacto integrado com os sistemas de atendimento e informação das entidades envolvidas em 15 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas	Obstáculos de natureza técnica e na relação com entidades prestadoras dos serviços registados	Dashboards do Centro de Contacto	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1630	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Serviços de Suporte ao Atendimento Omnicanal (Centro de Contacto): Centro de contacto integrado com os sistemas de atendimento e informação das entidades envolvidas em 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas	Serviços realizados com apoio do centro de contacto	nº de serviços com sistemas de atendimento integrado	15	25	Q1	2026	AMA / Os serviços são oferecidos através da Plataforma Centro Contacto. Os dashboards mostram os serviços realizados	AMA, IP	Centro de contacto integrado com os sistemas de atendimento e informação das entidades envolvidas em 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas	Obstáculos de natureza técnica e na relação com entidades prestadoras dos serviços registados	Dashboards do Centro de Contacto	
1631	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Adoção de Referencial de Serviços Públicos, suportado por um novo Catálogo de Entidades e Serviços - Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, enquanto atendimento "Digital Assistido": Definido o referencial para experiência presencial coerente nas Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão	Definido o referencial para experiência presencial coerente nas Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão				Q4	2021	AMA / Guias do referencial disponibilizados na intranet da AP Bússola.gov.pt	AMA, IP	Definido o referencial para experiência presencial coerente nas Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão	Obstáculos na contratação	Referencial disponível na bússola	
1632	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Adoção de Referencial de Serviços Públicos, suportado por um novo Catálogo de Entidades e Serviços - Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, enquanto atendimento "Digital Assistido": 5 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas disponíveis no canal presencial (digital assistido)		nº de serviços disponíveis no canal presencial	0	5	Q4	2022	AMA / a plataforma de gestão de atendimento exporta os dados dos serviços e atendimentos para os dashboards do GIAP	AMA, IP	5 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas disponíveis no canal presencial (digital assistido)	Obstáculos de natureza técnica	Dashboard GIAP	
1633	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Adoção de Referencial de Serviços Públicos, suportado por um novo Catálogo de Entidades e Serviços - Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, enquanto atendimento "Digital Assistido": 15 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas disponíveis no canal presencial (digital assistido)		nº de serviços disponíveis no canal presencial	5	15	Q4	2023	AMA / a plataforma de gestão de atendimento exporta os dados dos serviços e atendimentos para os dashboards do GIAP	AMA, IP	15 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas disponíveis no canal presencial (digital assistido)	Obstáculos de natureza técnica	Dashboard GIAP	
1634	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Adoção de Referencial de Serviços Públicos, suportado por um novo Catálogo de Entidades e Serviços - Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, enquanto atendimento "Digital Assistido": 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas disponíveis no canal presencial (digital assistido)		nº de serviços disponíveis no canal presencial	15	25	Q1	2026	AMA / a plataforma de gestão de atendimento exporta os dados dos serviços e atendimentos para os dashboards do GIAP	AMA, IP	25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas disponíveis no canal presencial (digital assistido)	Obstáculos de natureza técnica	Dashboard GIAP	
1635	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Modelo Comum para Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais: 5 dos 25 serviços públicos mais procurados pelos cidadãos e empresas conformes com o Referencial de Serviços Públicos		nº de serviços conforme Referencial	0	5	Q4	2022	AMA / Avaliação de conformidade com o referencial de desenho e desenvolvimento acessível em tic.gov.pt	AMA, IP	5 dos 25 serviços públicos mais procurados pelos cidadãos e empresas conformes com o Referencial de Serviços Públicos	Obstáculos de natureza técnica	Relatório de testes de conformidade dos serviços com o framework	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1636	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Modelo Comum para Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais: 15 dos 25 serviços públicos mais procurados pelos cidadãos e empresas conformes com o Referencial de Serviços Públicos		n.º de serviços conforme Referencial	5	15	Q4	2023	AMA / Avaliação de conformidade com o referencial de desenho e desenvolvimento acessível em tic.gov.pt	AMA, IP	15 dos 25 serviços públicos mais procurados pelos cidadãos e empresas conformes com o Referencial de Serviços Públicos	Obstáculos de natureza técnica	Relatório de testes de conformidade dos serviços com o framework	
1637	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Modelo Comum para Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais: 25 serviços públicos mais procurados pelos cidadãos e empresas conformes com o Referencial de Serviços Públicos		n.º de serviços conforme Referencial	15	25	Q1	2026	AMA / Avaliação de conformidade com o referencial de desenho e desenvolvimento acessível em tic.gov.pt	AMA, IP	25 serviços públicos mais procurados pelos cidadãos e empresas conformes com o Referencial de Serviços Públicos	Obstáculos de natureza técnica	Relatório de testes de conformidade dos serviços com o framework	
1638	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Reforço do Ponto Único de Entrada para Acesso a Serviços Públicos Digitais: 5 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas, registados no Catálogo de Entidades e Serviços, suportados pelo portal digital único		n.º de serviços suportados	0	5	Q2	2022	AMA / Servicos disponibilizados no Portal único e volumes de atendimento disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Melhoria e Reforço do Ponto Único de Entrada para Acesso a Serviços Públicos Digitais: 5 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas, registados no Catálogo de Entidades e Serviços, suportados pelo portal digital único e pelo centro de contacto	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Base de dados do CES, portal único ou GIAP	
1639	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Reforço do Ponto Único de Entrada para Acesso a Serviços Públicos Digitais: 15 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas, registados no Catálogo de Entidades e Serviços, suportados pelo portal digital único		n.º de serviços suportados	5	15	Q4	2023	AMA / Servicos disponibilizados no Portal único e volumes de atendimento disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Melhoria e Reforço do Ponto Único de Entrada para Acesso a Serviços Públicos Digitais: 15 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas, registados no Catálogo de Entidades e Serviços, suportados pelo portal digital único e pelo centro de contacto	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Base de dados do CES, portal único ou GIAP	
1640	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Reforço do Ponto Único de Entrada para Acesso a Serviços Públicos Digitais: 25 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas, registados no Catálogo de Entidades e Serviços, suportados pelo portal digital único		n.º de serviços suportados	15	25	Q1	2026	AMA / Servicos disponibilizados no Portal único e volumes de atendimento disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Melhoria e Reforço do Ponto Único de Entrada para Acesso a Serviços Públicos Digitais: 25 dos 25 serviços digitais mais procurados pelos cidadãos e empresas, registados no Catálogo de Entidades e Serviços, suportados pelo portal digital único e pelo centro de contacto	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Base de dados do CES, portal único ou GIAP	
1641	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Novas Lojas do Cidadão		n.º de novas lojas	0	4	Q4	2021	AMA / A rede de Lojas catalogada no Mapa de Cidadão do Portal Único e os volumes de atendimentos disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Novas Lojas do Cidadão em funcionamento	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Base de dados do CES, portal único, mapa de cidadão ou GIAP	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1642	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Novas Lojas do Cidadão		n.º de novas lojas	4	12	Q4	2023	AMA / A rede de Lojas catalogada no Mapa de Cidadão do Portal Único e os volumes de atendimentos disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Novas Lojas do Cidadão em funcionamento	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Base de dados do CES, portal único, mapa de cidadão ou GIAP	
1643	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Novas Lojas do Cidadão		n.º de novas lojas	12	20	Q1	2026	AMA / A rede de Lojas catalogada no Mapa de Cidadão do Portal Único e os volumes de atendimentos disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Novas Lojas do Cidadão em funcionamento	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Base de dados do CES, portal único, mapa de cidadão ou GIAP	
1644	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Novas Lojas do Cidadão		n.º de novas espaços	0	50	Q4	2021	AMA / A rede de Espaços catalogada no Mapa de Cidadão do Portal Único e os volumes de atendimentos disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Novos Espaços do Cidadão em funcionamento	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Base de dados do CES, portal único, mapa de cidadão ou GIAP	
1645	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Novas Lojas do Cidadão		n.º de novas espaços	50	170	Q4	2023	AMA / A rede de Espaços catalogada no Mapa de Cidadão do Portal Único e os volumes de atendimentos disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Novos Espaços do Cidadão em funcionamento	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Base de dados do CES, portal único, mapa de cidadão ou GIAP	
1646	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Novas Lojas do Cidadão		n.º de novas espaços	170	300	Q1	2026	AMA / A rede de Espaços catalogada no Mapa de Cidadão do Portal Único e os volumes de atendimentos disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Novos Espaços do Cidadão em funcionamento	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Base de dados do CES, portal único, mapa de cidadão ou GIAP	
1647	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Novos Espaços do Cidadão Móveis		n.º de novas espaços móveis	0	2	Q4	2021	AMA / A rede de Espaços catalogada no Mapa de Cidadão do Portal Único e os volumes de atendimentos disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Novos Espaços do Cidadão Móveis em funcionamento	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Base de dados do CES, portal único, mapa de cidadão ou GIAP	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desdobro
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1648	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Novos Espaços do Cidadão Móveis		n.º de novas espaços móveis	2	6	Q4	2023	AMA / A rede de Espaços catalogada no Mapa de Cidadão do Portal Único e os volumes de atendimentos disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Novos Espaços do Cidadão Móveis em funcionamento	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Base de dados do CES, portal único, mapa de cidadão ou GIAP	
1649	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Novos Espaços do Cidadão Móveis		n.º de novas espaços móveis	6	10	Q4	2025	AMA / A rede de Espaços catalogada no Mapa de Cidadão do Portal Único e os volumes de atendimentos disponíveis nos dashboards do GIAP	AMA, IP	Novos Espaços do Cidadão Móveis em funcionamento	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Base de dados do CES, portal único, mapa de cidadão ou GIAP	
1650	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Lojas de Cidadão Reformulados para Loja de Cidadão de Nova Geração		n.º de Lojas do Cidadão Reformuladas	0	1	Q4	2022	AMA / As reformulações serão notificadas no site da AMA	AMA, IP	Lojas de Cidadão Reformulados para Loja de Cidadão de Nova Geração	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Divulgação no site da AMA, IP	
1651	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Lojas de Cidadão Reformulados para Loja de Cidadão de Nova Geração		n.º de Lojas do Cidadão Reformuladas	1	2	Q4	2023	AMA / As reformulações serão notificadas no site da AMA	AMA, IP	Lojas de Cidadão Reformulados para Loja de Cidadão de Nova Geração	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Divulgação no site da AMA, IP	
1652	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Lojas de Cidadão Reformulados para Loja de Cidadão de Nova Geração		n.º de Lojas do Cidadão Reformuladas	2	3	Q4	2024	AMA / As reformulações serão notificadas no site da AMA	AMA, IP	Lojas de Cidadão Reformulados para Loja de Cidadão de Nova Geração	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Divulgação no site da AMA, IP	
1653	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais: Lojas de Cidadão Reformulados para Loja de Cidadão de Nova Geração		n.º de Lojas do Cidadão Reformuladas	3	4	Q4	2025	AMA / As reformulações serão notificadas no site da AMA	AMA, IP	Lojas de Cidadão Reformulados para Loja de Cidadão de Nova Geração	Obstáculos associados à contratação pública e constrangimentos de natureza técnica	Divulgação no site da AMA, IP	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1654	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Serviços desmaterializados do MNE disponibilizados a cidadãos nacionais / não nacionais no estrangeiro		% (Percentage)	5	50	Q4	2024	Sistema informático da rede consular	DGACCP/SG (DGA/DSCI)	50% dos serviços disponibilizados pelo MNE digitalizados até 4T de 2024	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios estatísticos	
1655	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Serviços desmaterializados do MNE disponibilizados a cidadãos nacionais / não nacionais no estrangeiro		% (Percentage)	5	80	Q1	2026	Sistema informático da rede consular	DGACCP/SG (DGA/DSCI)	80% dos serviços disponibilizados pelo MNE digitalizados até 1T de 2026	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios estatísticos	X
1656	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Reduzir o volume de Interações telefónicas e eletrónicas com Postos Consulares que beneficiem do Centro de Atendimento		%	n.a	50	Q4	2021	Postos Consulares e CAC	DGACCP/SG (DGA/DSCI)		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios estatísticos	
1657	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Aumentar o número de cidadãos portugueses residentes no estrangeiro com acesso a serviços desmaterializados		%	1500000	40	Q4	2024	Postos Consulares	DGACCP/SG (DGA/DSCI)		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios estatísticos	
1658	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Reduzir o número de pedidos de vistos submetidos por via documental		%	37729	50	Q1	2026	Dashboard e RPV	DGACCP/SG (DGA/DSCI)		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório	
1659	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Aumentar o volume de pedidos de vistos solicitados por via eletrónica		%	4403	50	Q1	2026	Dashboard e RPV	DGACCP/SG (DGA/DSCI)		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1660	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Garantir a digitalização o acervo documental do ex-Instituto Camões		%	0	100	Q4	2023	CAMÕES, IP	CAMÕES, IP	Acervo digitalizado.	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório/Evidência	
1661	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Reduzir a despesa com material de escritório		%	49927	30	Q4	2023	CAMÕES, IP	CAMÕES, IP	Redução da despesa de funcionamento do instituto relativa a material de escritório.	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório de Execução Orçamental.	
1662	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Garantir o desenvolvimento de uma Rede Integrada de Bibliotecas, assegurando a migração de 100% das diferentes base de dados		%	0	100	Q4	2023	Dados sobre bases de dados migradas para o sistema integrado	CAMÕES, IP		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Acesso à base de dados integrada	
1663	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Disponibilizar equipamento informático para acesso a conteúdos digitais a 100% da Rede Oficial/Ensino Integrado de Português no Estrangeiro		%	0	100	Q4	2023	Dados de execução/recibos de entrega de equipamento	CAMÕES, IP		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório/recibos de entrega	
1664	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	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		Nº	0	45000	Q4	2023	Dados de execução/recibos de entrega de equipamento	CAMÕES, IP		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório/recibos de entrega	
1665	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Aumentar o atendimento automático e da possibilidade de self-service: 8% dos clientes ativos		%	0,02	8	Q4	2023	Plano de trabalho com sprints quinzenais, a partir da análise dos Relatórios Mensais de Google Analytics; Relatórios Mensais da Plataforma MyAICEP	AICEP, EPE		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1666	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Aumentar a capacidade de resposta customizada: 40% das empresas de bens (através de ferramenta on-line)		%	0,2	40	Q4	2023	Plano de trabalho com sprints quinzenais, a partir da análise dos Relatórios Mensais de Google Analytics; Relatórios Mensais da Plataforma MyAICEP	AICEP, EPE		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios	
1667	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Reforçar capacidade de acompanhamento de candidaturas a incentivos, com aumento da produtividade da equipa em 10% e redução 30% na contratação de equipa externas		%	0,01	10 (produtividade); -30 (serviços externos)	Q4	2023	Plano de trabalho com sprints quinzenais, a partir da análise dos Relatórios de Monitorização de Incentivos; Rácios de Produtividade; Relatórios de Contratação Pública	AICEP, EPE	Nº de Projectos de Incentivo em verificação, Nº de Projetos em Acompanhamento, Nº de Projetos em Encerramento, v. Nº de Técnicos efetivos/contratados externos	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios	
1668	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Aumentar as receitas por via do pagamento de serviço pagos online de 1 para 4%		%	1	4	Q4	2022	Plano de trabalho com sprints quinzenais, a partir da análise dos Relatórios de Meios de pagamento Online	AICEP, EPE		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios	
1669	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	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	Q4	2024	Plano de trabalho com sprints quinzenais, a partir da análise dos Relatórios Mensais da Ferramenta Digiatl de BI; Relatórios Mensais da Plataforma MyAICEP; Relatórios Mensais da ferramenta de CRM	AICEP, EPE		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios	
1670	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Aumentar o número de conteúdos digitais e pedagógicos produzidos e reforçar o atendimento ao público e a formação à distância CIEJD		%	0	3	Q4	2024	Registos recolhidos na biblioteca digital Infoeuropa e no portal Eurocid Registos de atividade do CIEJD	CIEJD	Aumentar o número de conteúdos digitais e pedagógicos produzidos e reforçar o atendimento ao público e a formação à distância: 2% em 2023 e 3% em 2024. Nota adicional: os valores de partida (ie, ano "zero" serão definidos em 2022.	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório do projeto Relatório de atividades DGAE	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1671	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Target	Aumentar o número de utilizadores da Biblioteca Jacques Delors		%	0	2	Q4	2022	Registos recolhidos na biblioteca digital Infoeuropa	CIEJD	Aumentar o número de utilizadores da Biblioteca: 1% em 2022 e 2% em 2023. Nota adicional: os valores de partida (ie, ano "zero" serão definidos em 2021.	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório do projeto Relatório de atividades DGAE	
1672	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Renovar a infraestrutura tecnológica e das comunicações da Rede MNE	Renovar a 20% a infraestrutura tecnológica e das comunicações da Rede MNE				Q4	2023	MNE	MNE / DSCI	Garantir a renovação da infraestrutura tecnológica para suporte ao processo de digitalização dos servilios	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Contrato, Faturas	
1673	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Renovar a infraestrutura tecnológica e das comunicações da Rede MNE	Renovar a 100% a infraestrutura tecnológica e das comunicações da Rede MNE				Q1	2026	MNE	MNE / DSCI	Garantir a renovação da infraestrutura tecnológica para suporte ao processo de digitalização dos servilios	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Contrato, Faturas	
1674	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Renovar o modelo de funcionamento da biometria existentes nos Serviços Periféricos Externos	Renovar a 20% a infraestrutura da biometria existentes nos Serviços Periféricos Externos				Q4	2023	MNE	MNE / DSCI	Garantir a renovação da infraestrutura tecnológica para suporte ao processo de digitalização dos servilios	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Contrato, Faturas	
1675	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Renovar o modelo de funcionamento da biometria existentes nos Serviços Periféricos Externos	Renovar a 100% a infraestrutura da biometria existentes nos Serviços Periféricos Externos				Q1	2026	MNE	MNE / DSCI	Garantir a renovação da infraestrutura tecnológica para suporte ao processo de digitalização dos servilios	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Contrato, Faturas	
1676	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Implementar o eSGC em toda a rede consular, incluindo nas estruturas de apoio às presenças consulares	Implementar o eSGC em toda a rede consular, incluindo nas estruturas de apoio às presenças consulares				Q4	2021	Postos consulares: Sistema informático da rede consular	DGACCP/SG (DGA/DSCI)	Digitalizar o serviço de gestão consular	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1677	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Introduzir o Terminal de Pagamento Automático Virtual	Introduzir o Terminal de Pagamento Automático Virtual				Q4	2023	Postos consulares: Sistema informático da rede consular	DGACCP/SG (DGA/DSCI)	Assegurar o pagamento virtual dos serviços, enquanto funcionalidade fundamental para a digitalização dos serviços	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Recibos emitidos verificável através do eSGC	
1678	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Garantir o acesso online dos cidadãos à sua ficha de inscrição consular	Garantir o acesso online dos cidadãos à sua ficha de inscrição consular				Q4	2024	Postos consulares: Sistema informático da rede consular	DGACCP/SG (DGA/DSCI)	Disponibilizar online aos cidadãos à sua ficha de inscrição consular	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Sistema Integrado de Gestão Consular - eSGC	
1679	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Implementar gradualmente os pagamentos eletrónicos de atos consulares começando pela zona Euro	Implementar gradualmente os pagamentos eletrónicos de atos consulares começando pela zona Euro				Q1	2026	Postos consulares: Sistema informático da rede consular	DGACCP/SG (DGA/DSCI)	Assegurar que todos os atos consulares podem ser pagos eletronicamente, começando pela zona Euro	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Sistema Integrado de Gestão Consular - eSGC	
1680	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Alargar o Centro de Atendimento Consular a 10 países	Alargar o Centro de Atendimento Consular a 10 países				Q4	2024	MNE/AMA	DGACCP/SG (DGA/DSCI)		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios	
1681	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Alargar o agendamento online a toda a rede consular	Alargar o agendamento online a toda a rede consular				Q4	2022	MNE	DGACCP/SG (DGA/DSCI)	Disponibilizar agendamentos online	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Portal das Comunidades	
1682	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Desenvolver sistemas integrados para gestão de projetos de cooperação, de gestão de inventário, documental e de bibliotecas	Novos sistemas integrados de informação para gestão de projetos de cooperação, de gestão de inventário, documental e de bibliotecas totalmente operacionais				Q4	2022	CAMÕES, IP	CAMÕES, IP	Criar sistemas integrados para a gestão de projetos de cooperação, de gestão de inventário, documental e de bibliotecas	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Evidência quanto desenvolvimento e funcionamento dos sistemas integrados de informação	

Sequential Number	Related Measure (Reform or Investment)	Milestone / Target	Name	Qualitative indicators (for milestones)	Quantitative indicators			Timeline for completion		Data source /Methodology	Responsibility for reporting and implementation	Description and clear definition of each milestone and target	Assumptions/ risks	Verification mechanism	Indicadores para desembolso
					Unit of measure	Baseline	Goal	Quarter	Year						
1683	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Reduzir custos com pessoal, por via do aumento da eficiência e produtividade					Q1	2026	CAMÕES, IP	CAMÕES, IP	Aumento da eficiência interna, medido pela redução de custos com o pessoal, fruto do processo de digitalização.	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório de Execução Orçamental.	
1684	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Desenvolver plataformas de criação, partilha e acesso a conteúdos digitais, garantindo a certificação de aprendizagens	Plataformas de criação, partilha e acesso a conteúdos digitais e a certificação de aprendizagens disponibilizada				Q4	2022	Disponibilização web/credenciais de acesso	CAMÕES, IP	Criar plataformas de criação, partilha e acesso a conteúdos digitais, garantindo a certificação de aprendizagens	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório/URL público/Credenciais	
1685	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Criar aplicação (app) para apoio ao ensino e aprendizagem da língua portuguesa, assistida por inteligência artificial	Aplicação (app) para apoio ao ensino e aprendizagem da língua portuguesa, assistida por inteligência artificial, disponibilizada				Q4	2023	Disponibilização stores Apple/Google; credenciais de acesso	CAMÕES, IP		Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatório/registo stores Apple/Google/Credenciais	
1686	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Produzir conhecimento descritivo, prescritivo e preditivo, a partir de dados internos e externos	Produzir conhecimento descritivo, prescritivo e preditivo, a partir de dados internos e externos				Q4	2023	Plano de trabalho com sprints quinzenais, a partir da análise dos Relatórios Mensais de Google Analytics; Relatórios Mensais da Plataforma MyAICEP, Análise cruzada da Customer Journey, do Portfolio de Produtos de Conhecimento e do tráfego efetivo de cada um deles	AICEP, EPE	Produzir informação, de forma automática e recorrendo a inteligência artificial/big data, para apoiar os processos de investimento e internacionalização	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Relatórios	
1687	19 - C19 - Administração Pública Digital - 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	Milestone	Desenvolver os sistemas de informação internos	Desenvolver os sistemas de informação internos (ferramenta informática colaborativa, criação de intranet, upgrade do sistema informático, permitindo alargamento do âmbito a outras áreas de suporte à atividade)				Q4	2021	SOFID / Relatório Final de Projetos	SOFID, SA	Avaliar o nível de concretização (%) das melhorias tecnológicas/IT propostas	Obstáculos de natureza técnica, legal ou de falta de recursos humanos especializados	Contrato de aquisição software/serviços / Relatório final de projeto	