

SESSÃO DE ESCLARECIMENTOS

# AVISO N.º 01/SAMA2020/2017

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



JULHO 2017

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA

PREVISÃO DO CONSELHO DE MINISTROS

## 1. SAMA2020

## 2. APRESENTAÇÃO DO AVISO DE ABERTURA DE CANDIDATURA N.º 01/SAMA2020/2017

- Tipologia de Operações e Dotação Orçamental
- Natureza dos Beneficiários
- Área geográfica de aplicação
- Critérios específicos de elegibilidade das operações
- Regras e limites à elegibilidade de despesa
- Critérios de seleção de candidaturas
- Limite ao número de candidaturas
- Taxa de financiamento das despesas elegíveis e forma dos apoios
- Identificação dos indicadores

## 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## 4. APOIO À APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURA

- Preenchimento e submissão da candidatura





## MODERNIZAÇÃO DA AP E UTILIZAÇÃO RACIONAL DAS TIC

REDUZIR OS CUSTOS DE CONTEXTO  
ATRAVÉS DO REFORÇO DA  
DISPONIBILIDADE E FOMENTO DA  
UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM REDE DA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E MELHORAR A  
SUA EFICIÊNCIA



# 1. SAMA2020

## CAPACITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA AP

QUALIFICAR A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO ATRAVÉS DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.



## FORMAÇÃO DOS TRABALHADORES

QUALIFICAR A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO ATRAVÉS DA FORMAÇÃO DOS TRABALHADORES EM FUNÇÕES PÚBLICAS.



## 1. SAMA2020

## 2. APRESENTAÇÃO DO AVISO DE ABERTURA DE CANDIDATURA N.º 01/SAMA2020/2017

- Objetivos e Prioridades visadas
- Tipologia de Operações e Dotação Orçamental
- Natureza dos Beneficiários
- Área geográfica de aplicação
- Critérios específicos de elegibilidade das operações
- Regras e limites à elegibilidade de despesa
- Critérios de seleção de candidaturas
- Limite ao número de candidaturas
- Taxa de financiamento das despesas elegíveis e forma dos apoios
- Identificação dos indicadores

## 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## 4. APOIO À APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURA

- Preenchimento e submissão da candidatura



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### OBJETIVOS E PRIORIDADES VISADAS

REDUZIR OS CUSTOS DE CONTEXTO ATRAVÉS DO REFORÇO DA DISPONIBILIDADE E FOMENTO DA UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM REDE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E MELHORAR A SUA EFICIÊNCIA

QUALIFICAR A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO ATRAVÉS DA FORMAÇÃO DOS TRABALHADORES EM FUNÇÕES PÚBLICAS.



**SIMPLEX+**  
Ainda mais simples



tic.gov.pt



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES E DOTAÇÃO ORÇAMENTAL

#### TIPOLOGIA DE OPERAÇÃO (al. a) n.º 1 do art.º 83.º)

Promoção de uma administração em rede

#### DOTAÇÃO ORÇAMENTAL

i. Digitalização e ou disponibilização de serviços públicos de forma integrada e totalmente desmaterializada

ii. Desenvolvimento e integração dos sistemas e infraestruturas tecnológicas de suporte aos novos modelos de atendimento

25M € /FEDER

iii. Reengenharia, simplificação e desmaterialização de processos



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES E DOTAÇÃO ORÇAMENTAL

#### TIPOLOGIA DE OPERAÇÃO (al. b) n.º 1 do art.º 83.º)

Cooperação e articulação entre serviços em rede e serviços TIC

DOTAÇÃO ORÇAMENTAL

i. Mecanismos que assegurem a interoperabilidade entre os vários sistemas de informação da administração pública, em particular através da integração na iAP e no âmbito da implementação da regra *only once*

ii. Mecanismos de identificação, autenticação e assinatura eletrónicas

25M € /FEDER

iii. Iniciativas integradas de racionalização das TIC na administração pública

iv. Outras ações indispensáveis no âmbito das demais prioridades definidas a nível europeu para a área da administração eletrónica;

## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES E DOTAÇÃO ORÇAMENTAL

#### DOTAÇÃO PARA AÇÕES DE FORMAÇÃO (art.º 83, n.º 3 al. a))

---

Ações de Formação dos trabalhadores em funções públicas

3M € /FSE



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### NATUREZA DOS BENEFICIÁRIOS

- ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO CENTRAL DO ESTADO
- ENTIDADES PÚBLICAS EMPRESARIAIS PRESTADORAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- OUTROS NÍVEIS DA ADMINISTRAÇÃO OU OUTRAS ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS, NO ÂMBITO DAS SUAS ATIVIDADES SEM FINS LUCRATIVOS, AO ABRIGO DE PROTOCOLOS CELEBRADOS COM A ADMINISTRAÇÃO CENTRAL

Para efeitos deste último ponto os referidos protocolos devem ter como objeto e ser celebrados especificamente para a execução de operações a que se candidatam, não sendo considerados, em caso algum, os protocolos celebrados com a Agência para a Modernização Administrativa, I.P..

## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### ÁREA GEOGRÁFICA DE APLICAÇÃO

- ➔ O PRESENTE AVISO TEM APLICAÇÃO NAS REGIÕES NUTS II DO NORTE, CENTRO E ALENTEJO.
- ➔ AS OPERAÇÕES REALIZADAS NAS REGIÕES NUTS II DE LISBOA E ALGARVE, APENAS SÃO ELEGÍVEIS NAS SEGUINTE CONDIÇÕES:

- a) Sejam promovidas por entidades beneficiárias de âmbito nacional;
- b) Se enquadrem nas tipologias de operação previstas no Aviso
- c) Demonstrem possuir benefícios diretos sobre a população localizada nas regiões NUTS II do Norte, Centro e Alentejo, designadamente ao nível da redução dos custos de contexto para os cidadãos e as empresas;
- d) Apenas serão consideradas para efeitos financiamento, o equivalente a 67 % das despesas elegíveis realizadas naquela região, correspondente ao nível de concentração da população de Portugal Continental nas regiões Norte, Centro e Alentejo.

## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE ELEGIBILIDADE



#### Conteúdo

- Contribuir para os objetivos e prioridades
- Início no prazo máximo de 3 meses após a comunicação da decisão de financiamento
- Prazo máximo de execução de 24 meses
- Limite Mínimo – 50.000€
- Limite Máximo – 1.000.000€ (FEDER)
- Critérios previstos no art.º 13.º do DL159/2014
- Critérios previstos no art.º 84.º da Portaria 57A/2015



#### Documentação a anexar

- Memória descritiva
- Estudo prévio
- Declaração do membro do governo da respetiva tutela setorial
- Declaração Contrapartida Nacional (até assinatura TA)
- Declaração do Representante Ministerial TIC
- Condições de Alinhamento Tecnológico
- Acordo Escrito (em caso de co-promoção)
- Protocolo com Administração Central (em caso de entidade al.c)



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE ELEGIBILIDADE



#### Art.º 84.º - Portaria 57A/2015

- Ser objeto de uma caracterização técnica e de um orçamento suficientemente detalhados e fundamentados, com uma estrutura de custos adequada aos objetivos visados, e **incluir indicadores de realização e de resultado** que permitam avaliar o grau de execução da operação e os progressos realizados;
- Garantir a sustentabilidade da intervenção após a cessação do apoio através da apresentação de um plano que identifique a incorporação dos seus resultados nas atividades do beneficiário;
- Cumprir as orientações e normas técnicas aplicáveis à tipologia de operação, tal como definidas, até à data dos avisos para apresentação de candidaturas, pelas entidades competentes.



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE ELEGIBILIDADE



## Operações em copromoção

- Envolver um número máximo de três beneficiários, podendo ser aceite, excepcionalmente, maior número de beneficiários, desde que devidamente fundamentado e aprovado pelo OI e aceite pela AG;
- Ser nomeado um beneficiário líder, ao qual compete assegurar a coordenação global da operação e a interlocução dos beneficiários junto da autoridade de gestão em tudo o que respeite à gestão técnica, administrativa e financeira da operação;
- Existir acordo escrito entre as entidades envolvidas, explicitando o âmbito da cooperação, a identificação do beneficiário líder, a responsabilidade conjunta entre as partes, deveres e direitos das partes.



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### Regras e limites à elegibilidade de despesa FEDER

#### DESPESAS ELEGÍVEIS

Consultoria e Serviços de Desenvolvimento

Equipamento informático

Software

Proteção da propriedade intelectual e industrial dos resultados da operação

#### LIMITE

Serviços, infraestruturas e equipamentos de comunicações + Serviços, infraestruturas e equipamentos de centros de dados e computação em nuvem, não poderão representar mais de **20%** das demais despesas elegíveis FEDER da operação

Promoção e divulgação da operação, que não poderão representar mais de **5%** das demais despesas elegíveis FEDER da operação

Pessoal técnico do beneficiário até ao limite de **20%** das demais despesas elegíveis FEDER da operação



## 2. APRESENTAÇÃO DOS AVISOS

### Regras e limites à elegibilidade de despesa FEDER



#### DESPESAS NÃO ELEGÍVEIS

Serviços de apoio à elaboração, acompanhamento e encerramento da candidatura;

Equipamento industrial, robótica ou equipamento básico especializado (mobiliário ou outro);

Equipamentos terminais, nomeadamente computadores, monitores, impressoras, tablets e smartphones, exceto nas situações em que, sem a sua aquisição, não seja possível promover o fator de modernização e inovação introduzido com a operação.

## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### Regras e limites à elegibilidade de despesa FSE/Formação

#### DESPESAS ELEGÍVEIS

Encargos com formandos

Encargos com formadores

- Formadores Internos
- Formadores Externos

i) Para os níveis de qualificação 5 e 6, o valor elegível é de €30 hora/formador;

ii) Para os níveis de qualificação 1 a 4, o valor elegível é de €20 hora/formador.

- Despesas com alojamento, alimentação e transporte dos formadores

Outros encargos decorrentes da execução da operação:

- até ao valor máximo de €2,5 por hora e por formando

#### LIMITE

Encargos com formandos não podem exceder **15%** do custo total elegível para as ações de formação. Formação não poderá representar mais do que **15%** das demais despesas elegíveis da operação. Este limite pode ser excepcionalmente alargado para **30%**, quando demonstrado o impacto ao nível da reorganização dos serviços públicos



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### Regras temporais de elegibilidade de despesa

S T Q Q S S D  
1 2 3 4 5 6 7  
8 9 10 11 12 13 14  
15 16 17 18 19 20 21  
22 23 24 25 26 27 28  
29 30 31

PERÍODO DE  
ELEGIBILIDADE

INÍCIO:

**FEDER** - 1 DE JANEIRO DE 2017

**FSE** – 60 dias antes da submissão

27 DE FEVEREIRO DE 2018



FIM – **24 MESES** APÓS A DATA DE INÍCIO

Limite definido no AVISO

DURAÇÃO DO PROJETO (LIMITE): 24 MESES

01/01/2017

27/02/2018

+ 24 meses

Fim do projeto

INÍCIO DO PROJETO



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### Critérios de seleção de candidaturas



**MÉRITO DA OPERAÇÃO (MO) = 0,30A + 0,70B**

**A:** QUALIDADE DA OPERAÇÃO

**B:** IMPACTO DA OPERAÇÃO

**A = 0,40A1 + 0,40A2 + 0,20A3**

**A1** - Contributo para eficiência da atividade administrativa do beneficiário;

**A2** - Grau de inovação ou de replicabilidade da operação;

**A3** - Capacidade de concretização de operações de modernização e de capacitação da Administração Pública.

**B = 0,20B1 + 0,50B2 + 0,30B3**

**B1** - Contributo da operação para os Indicadores de Resultado do PO e para os outros Domínios expressos no Aviso para Apresentação de Candidaturas;

**B2** - Contributo para a integração de serviços públicos e para as estratégias e objetivos de políticas públicas de modernização e capacitação da Administração Pública;

**B3** - Contributo para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas.

## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

Limite ao número de candidaturas

AVISO 01/SAMA2020/2017

1 candidatura a cada uma das tipologias enquadradas no Regime Geral – máx. 2

Podem ser admitidas outras candidaturas de um mesmo beneficiário desde que atuando na qualidade de copromotor no âmbito de operações em copromoção que justifiquem o seu envolvimento, e desde que não envolva uma participação superior a 30% da despesa elegível da candidatura, enquanto co-promotor.

## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

Taxa de financiamento das despesas elegíveis e forma dos apoios

NUTS II NORTE, CENTRO E ALENTEJO

85%

NUTS II LVT E ALGARVE

85% (com aplicação do efeito difusão)  
 $85\% * 67\% = 56,95\%$



## 2. APRESENTAÇÃO DO AAC01/SAMA2020/2017

### Identificação dos indicadores

**REALIZAÇÃO** N.º de serviços públicos destinados aos cidadãos e/ou empresas objeto de desmaterialização de forma integrada;



N.º de sistemas de informação de apoio a novos modelos de atendimento integrados com outros já existentes nas diferentes áreas setoriais e níveis de administração;

N.º de processos objeto de reengenharia e simplificação, assegurando a integração multissetorial e multinível entre serviços, com vista à promoção de ganhos de eficiência e eficácia na interação da Administração com cidadãos e empresas;

N.º de sistemas de informação que passam a interoperar entre si com a utilização da plataforma de interoperabilidade da AP (iAP);

N.º de sistemas de informação desenvolvidos ou objeto de alteração com vista a utilização de mecanismos de autenticação de assinatura eletrónica, designadamente a chave móvel digital, o cartão de cidadão e o sistema de certificação de atributos profissionais e empresariais;

N.º de medidas de racionalização, previstas no âmbito do Plano de ação global para as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na AP;

N.º de ações prioritárias previstas ao nível europeu para a área da administração eletrónica.



### Identificação dos indicadores

#### RESULTADO



Indivíduos que preenchem e enviam pela Internet impressos ou formulários oficiais, no âmbito dos resultados da operação;

Empresas que utilizam a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas, no âmbito dos resultados da operação;

Trabalhadores em funções públicas que se consideram mais aptos após a frequência de formação.

## 1. SAMA2020

## 2. APRESENTAÇÃO DO AVISO DE ABERTURA DE CANDIDATURA N.º 01/SAMA2020/2017

- Objetivos e Prioridades visadas
- Tipologia de Operações e Dotação Orçamental
- Natureza dos Beneficiários
- Área geográfica de aplicação
- Critérios específicos de elegibilidade das operações
- Regras e limites à elegibilidade de despesa
- Critérios de seleção de candidaturas
- Limite ao número de candidaturas
- Taxa de financiamento das despesas elegíveis e forma dos apoios
- Identificação dos indicadores

## 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## 4. APOIO À APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURA

- Preenchimento e submissão da candidatura



### 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

#### IAP - INTEROPERABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**Plataforma de integração** - Permite a integração dos sistemas de informação das entidades aderentes através de uma arquitetura orientada a serviços, abordando as componentes técnica e semântica da interoperabilidade;

**Plataforma de pagamentos da administração pública** - Disponibiliza aos sistemas de informação da AP múltiplos métodos de pagamento para os diferentes canais de atendimento, com gestão, controlo e monitorização integrada;

**Gateway de SMS da administração pública** - Permite a receção e envio de SMS entre a administração pública e o cidadão, suportando serviços transacionais e serviços informativos como as notificações do e-agenda para os cidadãos.



Mais Informações

[iap@ama.pt](mailto:iap@ama.pt)

<http://www.iap.gov.pt/>



### 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

#### RNID - Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital

O **Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital – RNID**, aprovado pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 8 de novembro, define as especificações técnicas e formatos digitais a adotar pela Administração Pública, nos termos da Lei n.º 36/2011, de 21 de Junho.

O RNID, alinhado com as diretrizes europeias em termos de interoperabilidade, contribui para a universalidade de acesso e utilização da informação, para a preservação dos documentos eletrónicos e simultaneamente para uma redução de custos de licenciamento de software.



### 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

#### AUTENTICAÇÃO – CC e CMD



Mais Informações

<https://www.autenticacao.gov.pt/>

O **Cartão de Cidadão** é o documento de identificação que combina vários documentos num só: identificação civil, identificação fiscal, segurança social e de utente de saúde.

O Cartão de Cidadão permite também a autenticação eletrónica junto dos organismos, públicos e privados, e a assinatura eletrónica via certificados, assegurando assim o **single sign on**.

A **Chave Móvel Digital** (CMD) é um meio simples e seguro de autenticação dos cidadãos em portais e sítios da administração pública na internet com dois fatores de segurança: palavra-chave e código SMS ou e-mail.

Trata-se de um método mais simples (uma senha para todos os sítios), mais seguro (código enviado por sms ou e-mail) e mais cómodo (sem deslocações e tempos de espera).

A ativação da Chave Móvel Digital pode ser feita presencialmente, em qualquer Loja ou Espaço do Cidadão ou on-line.



# 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## AUTENTICAÇÃO – SCAP

### Atributos Profissionais



Mais Informações

<https://www.autenticacao.gov.pt/>

O cidadão pode autenticar-se enquanto tal ou na qualidade das funções que desempenha na sociedade enquanto profissional qualificado. O Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) permite ao cidadão, através do Cartão de Cidadão:

- Autenticar-se junto dos portais e sítios na Internet de diferentes entidades públicas;
- Assinar documento na qualidade das funções que desempenha enquanto profissional.

### Atributos Empresariais

O Sistema de Certificação de Atributos Profissionais, através do serviço de associação de atributos empresariais, permite certificar qualidades e poderes do cidadão, no contexto de uma empresa, para autenticação e assinatura qualificada usando o cartão do cidadão.



### 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

#### PORTAL DO CIDADÃO E BALCÃO DO EMPREENDEDOR

O **Portal do Cidadão** facilita o relacionamento entre os cidadãos, empresários e a administração pública. É o canal na internet privilegiado de acesso à informação e prestação de serviços públicos.

A atual versão do Portal do Cidadão resulta da fusão dos Portais do Cidadão e da Empresa, tornando mais simples e intuitivo o o acesso à informação e serviços.



Mais Informações

<https://www.portaldocidadao.pt/>

<https://bde.portaldocidadao.pt/>

O **Balcão do Empreendedor** destina-se aos agentes económicos para consulta de informação e submissão de pedidos eletrónicos, onde pode tratar de diversos assuntos, tais como criar uma empresa, registar uma marca, obter certidões ou fazer o licenciamento das suas atividades.

Poderá ainda consultar informação sobre quais as leis, regulamentos e formalidades aplicáveis à prestação de serviços e realizar alguns destes serviços online, bem como as formalidades administrativas necessárias, através do envio dos formulários e da documentação por via eletrónica.



### 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

#### Soluções ERPs transversais à AP

Os Serviços Partilhados de Finanças são suportados na solução de Gestão de Recursos Financeiros em modo Partilhado (**GeRFiP**) que integra a gestão orçamental, financeira, patrimonial e logística, com base no Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP);

Os Serviços Partilhados de Recursos Humanos são suportados em duas soluções:

Gestão de Recursos Humanos em modo Partilhado (**GeRHuP**), que integra os processos de gestão de recursos humanos.

Gestão Integrada da Avaliação do Desempenho da Administração Pública (**GeADAP**), que implementa o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP).



#### Mais Informações

<https://www.espap.pt/spfin/Paginas/spfin.aspx>

<https://www.espap.pt/sprh/Paginas/sprh.aspx>

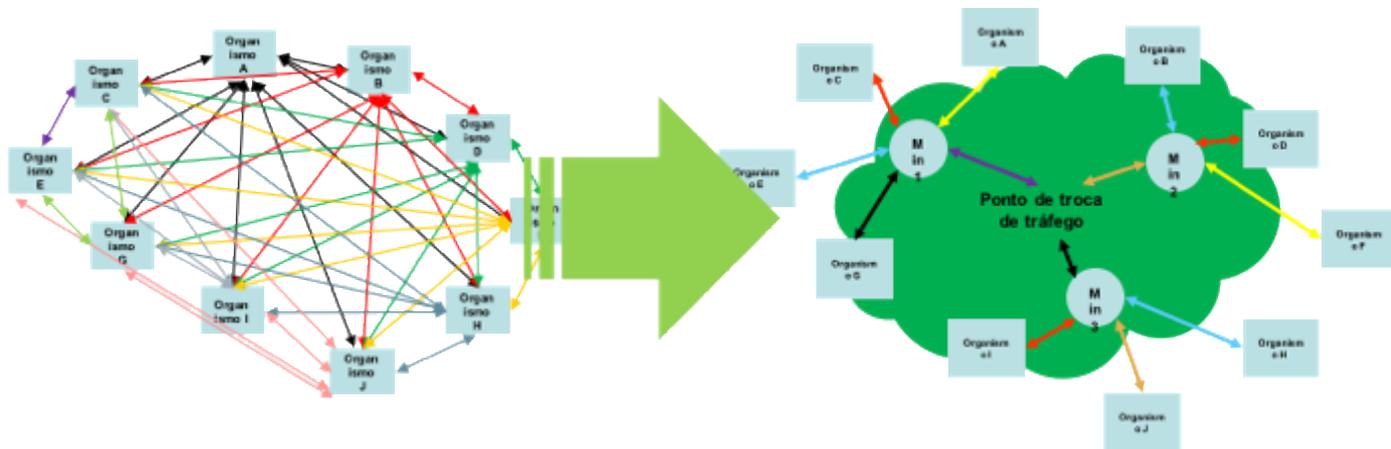


# 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## RACIONALIZAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES

**RACIONALIZAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES** - Disponibilizar uma rede segura e redundante, capaz de conectar toda a AP de forma mais racional e suportar múltiplos serviços. Para racionalizar as Comunicações na Administração Pública é necessário:

1. Racionalizar comunicações de Voz e Dados na AP;
2. Implementar uma rede comum de comunicações multisserviços da AP;
3. Definir e implementar estratégia de comunicações unificadas da AP.

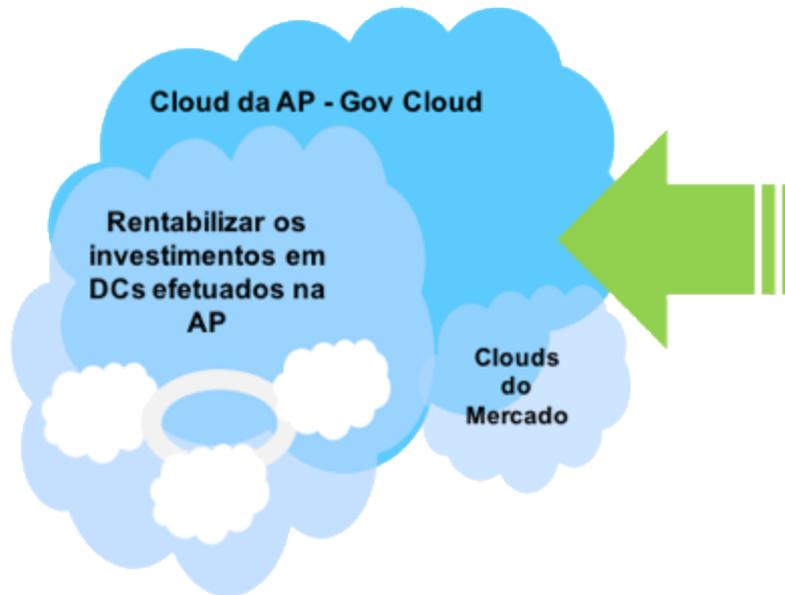


# 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## RACIONALIZAÇÃO DOS CENTROS DE DADOS

**CENTROS DE DADOS** - Aproveitar a capacidade instalada na AP para disponibilizar uma oferta robusta de serviços TIC permitirá reduzir a despesa em novas infraestruturas, plataformas e sistemas. Para racionalizar os Centros de Processamento de Dados na AP é necessário:

1. Rentabilização e concentração da capacidade de computação nos grandes CPDs da AP
2. Criar nuvem interoperável da AP.



# 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## UTILIZAÇÃO DE SOFTWARE LIVRE

**SOFTWARE LIVRE E TCO** – Recorrer a soluções em código aberto sempre que economicamente viável, potenciando o impacto nas poupanças TIC e na inovação ao nível do tecido empresarial TIC nacional.

### CÁLCULO DO TCO A 3 ANOS:

- a) Licenciamento: despesas diretas e indiretas de licenciamento
- b) Manutenção
- c) Adaptação
- d) Migração
- e) Saída
- f) Custo da formação de utilização do software a adquirir.



# 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Utilização dos sistemas integrados de avaliação online da qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública, bem como dos referentes à apresentação de elogios, sugestões e reclamações (**RES**) pelos utentes/consumidores;

O **Livro Amarelo Eletrónico** é um ponto único de entrada online das reclamações, elogios e sugestões dos utentes, resultantes da prestação dos serviços da Administração Pública. As comunicações dos utentes são direcionadas automaticamente para as entidades competentes (incluindo entidades reguladoras). Aos utentes está assegurada a resposta por parte dos fornecedores de bens e prestadores de serviços num prazo máximo de 15 dias úteis.

### Avaliação dos serviços públicos pelos Cidadãos é efetuada por:



# 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## USABILIDADE

O [usabilidade.gov.pt](https://usabilidade.gov.pt) agrega um conjunto de boas práticas com o objetivo de otimizar a experiência dos utilizadores de sítios e portais nas diversas áreas de governação na Administração Pública.

São disponibilizados os elementos e o código, prontos a utilizar, viabilizando a definição de uma norma, promovendo a consistência entre os diversos serviços governamentais.

Destinada a facilitar e auxiliar os profissionais que trabalham na construção de sítios, configura-se como um repositório de boas práticas de usabilidade a adotar nos portais e sítios da Administração Pública.

The logo consists of the text 'usabilidade.gov.pt' in a white, lowercase, sans-serif font. The text is centered within a dark blue rectangular background. Two thin white horizontal lines are positioned above and below the text, framing it.

# 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## AGENDA DO CIDADÃO

A **Agenda de Cidadão** é uma área do Portal do Cidadão que permite a consulta, num ponto único, dos principais eventos da relação do cidadão com a Administração Pública.

Podem ser consultadas datas de interesse geral, sendo que, mediante autenticação com Cartão de Cidadão, será possível subscrever eventos ou datas de obrigações pessoais por entidade ou tema, bem como definir alertas por SMS e email, ou mesmo sincronizar esta agendas com outras pessoais.



<https://agenda.portaldocidadao.gov.pt/>



# 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## NOTIFICAÇÕES ELETRÔNICAS DO ESTADO

Assegurar a integração com a plataforma “**Notificações Eletrônicas do Estado**”.

### Morada única digital

- Fidelização de um endereço de correio eletrônico (que já utilizem ou a criem para o efeito) para receberem notificações administrativas e fiscais.
- A morada única digital equivale ao domicílio e à sede das pessoas singulares e coletivas.
- Associado à morada única digital, é criado um serviço público de notificações eletrônicas, que permite o envio das notificações das entidades públicas que adiram a este sistema para a morada única digital escolhida por cada pessoa ou empresa.



### 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

#### BOLSA DE DOCUMENTOS

A **Bolsa de Documentos** está disponível no Portal do Cidadão e permite a gestão, online, de diversos documentos, funcionando como um repositório que possibilita receber, guardar, gerir e partilhar documentos digitais.

Entre outras funcionalidades, a Bolsa de Documentos permite a disponibilização segura de documentos certificados com dados como a sua morada, constantes no seu Cartão de Cidadão. É também possível receber alertas sobre o estado e validade dos seus documentos.

O acesso à Bolsa de Documentos realiza-se através do Portal de Cidadão com a sua Chave Móvel Digital, o seu Cartão de Cidadão ou um certificado digital profissional (advogado, notário ou solicitador).



## 1. SAMA2020

## 2. APRESENTAÇÃO DO AVISO DE ABERTURA DE CANDIDATURA N.º 01/SAMA2020/2017

- Objetivos e Prioridades visadas
- Tipologia de Operações e Dotação Orçamental
- Natureza dos Beneficiários
- Área geográfica de aplicação
- Critérios específicos de elegibilidade das operações
- Regras e limites à elegibilidade de despesa
- Critérios de seleção de candidaturas
- Limite ao número de candidaturas
- Taxa de financiamento das despesas elegíveis e forma dos apoios
- Identificação dos indicadores

## 3. CONDIÇÕES DE ALINHAMENTO TECNOLÓGICO

## 4. APOIO À APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURA

- Preenchimento e submissão da candidatura



# 4. APOIO À APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURA

Preenchimento e submissão da candidatura

REGISTO NO BALCÃO 2020: [https://balcao.portugal2020.pt/Balcao2020/Content/videos/Login\\_12\\_11\\_2014.htm](https://balcao.portugal2020.pt/Balcao2020/Content/videos/Login_12_11_2014.htm)

FORMULÁRIO



fme-2017-SAMA-01.zip

GUIA DO FORMULÁRIO



## 4. APOIO À APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURA

### Equipa SAMA

#### EQUIPA SAMA

- [ana.pio@ama.pt](mailto:ana.pio@ama.pt)
- [sama2020@ama.pt](mailto:sama2020@ama.pt)

#### SUPORTE SAMA

- [https://suporte.portugal2020.pt/index\\_P2020.php](https://suporte.portugal2020.pt/index_P2020.php)
- Telefone: 21 721 55 99 (das 10:00h às 12:30h e das 14:30h às 17:00h)

#### WEBSITE AMA

- <https://www.ama.gov.pt/web/agencia-para-a-modernizacao-administrativa/sama-2020>

#### WEBSITE COMPETE2020

- [http://www.poci-competes2020.pt/concursos/detalhe/AAC\\_01-SAMA-2017](http://www.poci-competes2020.pt/concursos/detalhe/AAC_01-SAMA-2017)

#### Para submissão de candidaturas - Balcão2020

- <https://balcao.portugal2020.pt/Balcao2020.idp/RequestLoginAndPassword.aspx>



## 4. APOIO À APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURA

Equipa SAMA

# QUESTÕES?



# AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

OBRIGADA

ana.pio@ama.pt

JULHO 2017 | AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

