



# BS2020

BALANÇO SOCIAL

**ama** | AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA

## FICHA TÉCNICA

CONTROLO DE VERSÕES			
TÍTULO	BALANÇO SOCIAL DE 2020 DA AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P.		
AUTOR	EQUIPA DE RECURSOS HUMANOS		
VERSÃO	0.1	DATA DE VERSÃO	ABRIL 2021
CLASSIFICAÇÃO	INTERNO/EXTERNO	N.º TOTAL DE PÁG.	34
APROVAÇÃO DO DOCUMENTO			
APROVADO POR	CONSELHO DIRETIVO		
DATA DA APROVAÇÃO	08/04/2021		
ENTIDADE			
CONTACTO	AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA RUA SANTA MARTA Nº 55   1150-294 LISBOA – PORTUGAL   + 351 217 231 200 <a href="http://www.ama.gov.pt/">www.ama.gov.pt/</a>   <a href="https://facebook.com/ama.gov.pt">facebook.com/ama.gov.pt</a>		

## ÍNDICE

<b>NOTA INTRODUTÓRIA</b> .....	<b>4</b>
<b>1. CARACTERIZAÇÃO DA AMA, IP</b> .....	<b>5</b>
1.1. APRESENTAÇÃO DA AMA, IP .....	5
1.2. ORGANOGRAMA .....	6
1.3. MISSÃO, VISÃO E PRÍNCIPIOS .....	7
<b>2. RECURSOS HUMANOS</b> .....	<b>9</b>
2.1. EFETIVOS .....	9
2.2. EVOLUÇÃO DOS EFETIVOS NO ÚLTIMO TRIÊNIO .....	12
2.3. EFETIVOS SEGUNDO O GÊNERO .....	13
2.4. EFETIVOS POR ESCALÃO ETÁRIO .....	14
2.5. EFETIVOS POR ANTIGUIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ANTIGUIDADE NA AMA .....	16
2.6. EFETIVOS POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE .....	18
2.7. MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL .....	19
2.8. MODALIDADE DE HORÁRIO DE TRABALHO .....	22
2.9. TRABALHO SUPLEMENTAR .....	23
2.9. AUSÊNCIAS AO TRABALHO .....	24
<b>3. ENCARGOS COM PESSOAL</b> .....	<b>27</b>
3.1 – REMUNERAÇÕES MENSAIS ILÍQUIDAS POR ESCALÃO REMUNERATÓRIO .....	27
3.2. ENCARGOS ANUAIS, SUPLEMENTOS REMUNERATÓRIOS E PRESTAÇÕES SOCIAIS .....	28
<b>4. SEGURANÇA E SAÚDE</b> .....	<b>29</b>
4.1. ACIDENTES DE TRABALHO E INCAPACIDADES .....	29
<b>5. FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b> .....	<b>30</b>
5.1. PARTICIPAÇÕES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO .....	30
5.2. ANÁLISE EVOLUTIVA .....	32
5.3. DESPESAS COM FORMAÇÃO .....	32
<b>6. INDICADORES DE GESTÃO</b> .....	<b>34</b>

## NOTA INTRODUTÓRIA

---

O Balanço Social é um instrumento de gestão dos serviços da Administração Pública, instituído pelo Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de julho e tornado obrigatório a todos os serviços com 50 ou mais trabalhadores, através do Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, que tem como objetivo dar a conhecer a realidade das organizações, apresentando um conjunto de indicadores sociais que permite uma caracterização dos seus recursos humanos.

Por forma a complementar os dados apresentados no Balanço Social foi elaborado o presente relatório, cujo conteúdo compreende tabelas e gráficos estatísticos, acompanhados de uma breve análise explicativa e comparativa com os anos anteriores. Esta comparação é essencial porque permite observar tendências e refletir sobre medidas de melhoria contínua dentro da organização.

O apuramento e a recolha de dados tiveram por base o efetivo de trabalhadores em exercício de funções na AMA, I.P. a 31 de dezembro de 2020, independentemente do seu regime jurídico-laboral, excluindo-se os trabalhadores com ausências superiores a 6 meses no ano em análise.

No final do presente relatório apresentamos um conjunto de indicadores de gestão que se afiguram pertinentes para a apreciação global do documento, que termina com o perfil do trabalhador da AMA.

Abril de 2021, Equipa de Recursos Humanos da AMA, I.P.

## 1. CARACTERIZAÇÃO DA AMA, IP

---

### 1.1. APRESENTAÇÃO DA AMA, IP

A AMA, I. P. é um Instituto Público de regime especial que prossegue as atribuições da Área Governativa da Modernização do Estado e da Administração Pública nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrônica.

A organização interna dos serviços centrais da AMA obedece a um modelo estrutural misto, constituído por uma estrutura hierarquizada e por uma estrutura matricial.

Para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, a AMA é equiparada a entidade pública empresarial, tendo esta equiparação sido alargada por via do Decreto-Lei n.º 20/2018, de 23 de março, ao *“desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação”* (vd. o n.º 3 do artigo 3.º).

Neste sentido, a AMA no âmbito das suas atividades tem trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas e trabalhadores com contrato individual de trabalho, conforme expresso nos mapas de pessoal aprovados.

Em termos de organização, a AMA tem serviços centrais e serviços desconcentrados, sendo estes compostos por 34 Lojas de Cidadão com gestão AMA, das quais 23 têm trabalhadores da AMA e as restantes apenas trabalhadores de entidades parceiras.

Para melhor perceção da realidade subjacente, as diversas matérias são representadas através de quadros e gráficos com comentários, destacando-se os aspetos mais relevantes.

Tendo em conta a realidade da AMA, considerou-se importante desagregar os dados considerados mais importantes, no sentido de espelhar a realidade dos serviços centrais e dos serviços desconcentrados.

## 1.2. ORGANOGRAMA



### 1.3. MISSÃO, VISÃO E PRÍNCIPIOS

Em dezembro de 2020, foi aprovado pela Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa, O Plano Estratégico da AMA 2021-2023 (PEAMA23) o qual é o instrumento que define a visão, os princípios, os objetivos estratégicos e os objetivos operacionais, pelos quais se deve orientar a ação futura da AMA, constituindo-se um instrumento de avaliação e transparência.

***Assim a AMA tem como Missão:***

***Identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo***

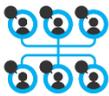
***E tem como Visão:***

***Liderar e apoiar a modernização da Administração Pública, tornando-a mais simples, acessível, integrada e pró-ativa, guiada pelas necessidades e expectativas dos cidadãos, das empresas e da sociedade***

Nestes termos, a estratégia da AMA tem como propósito a prossecução da visão assumida, no quadro da sua missão, para a criação de valor para diversos *stakeholders*, destacando-se três categorias de destinatários:

- i. **Cidadãos e empresas utilizadores dos serviços públicos;**
- ii. **Administração Pública;**
- iii. **Sociedade em geral.**

Para concretizar esta visão, a AMA pauta a sua atuação pelos seguintes princípios (P):

PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO
 <p>P1. ABERTURA, PARTICIPAÇÃO E TRANSPARÊNCIA</p>	Deve ser promovida a participação cívica na definição de políticas e serviços públicos e devem ser disponibilizados os dados da Administração Pública de forma aberta
 <p>P2. GESTÃO BASEADA EM EVIDÊNCIA</p>	Deve ser promovida a reutilização dos dados e uma cultura de decisão baseada na evidência dos dados, incluindo a avaliação de impacto de casos para decisões de investimento
 <p>P3. FOCO NOS CIDADÃOS E EMPRESAS</p>	Os serviços públicos devem ter por base as necessidades e preferências dos seus utilizadores e aportar valor público, reduzindo a burocracia e os custos de contexto
 <p>P4. ACESSIBILIDADE, INCLUSIVIDADE E TRANSFRONTEIRIÇO POR DEFINIÇÃO</p>	Deve ser promovido o acesso aos serviços públicos (presenciais, telefónicos, digitais ou mediados) a todos os cidadãos e empresas, independentemente do seu contexto, localização, competências ou necessidades especiais
 <p>P5. OMNICANAL E DIGITAL POR DEFINIÇÃO</p>	Deve ser privilegiado o canal digital para a prestação de serviços públicos, através do Balcão Único, complementando-o com outros canais de forma integrada e coerente
 <p>P6. QUALIDADE, INTEROPERABILIDADE, SEGURANÇA E CONFIANÇA NOS SERVIÇOS</p>	Os serviços públicos devem apoiar-se em tecnologias e infraestruturas de alta qualidade, geridas de acordo com as melhores práticas
 <p>P7. INOVAÇÃO E USO RESPONSÁVEL DE TECNOLOGIAS EMERGENTES</p>	Deve ser promovida a experimentação e avaliação do uso de tecnologias emergentes no desenho e entrega de serviços públicos, tendo em consideração princípios éticos e de equidade e fazendo uma adequada gestão de potenciais riscos
 <p>P8. REUTILIZAÇÃO E EFICIÊNCIA</p>	No desenho e entrega de serviços públicos, deve ser promovida a partilha e reutilização de recursos e estimulada a utilização de normas comuns e de código aberto
 <p>P9. COORDENAÇÃO E COLABORAÇÃO</p>	Deve ser promovida a cooperação aos vários níveis da Administração Pública (internacional, interministerial, regional e local) em torno de objetivos estratégicos
 <p>P10. APRENDIZAGEM E MELHORIA CONTÍNUA</p>	Todos os trabalhadores devem promover a partilha de experiências e boas práticas, a geração de novo conhecimento e a melhoria contínua dos serviços, processos e produtos

## 2. RECURSOS HUMANOS

### 2.1. EFETIVOS

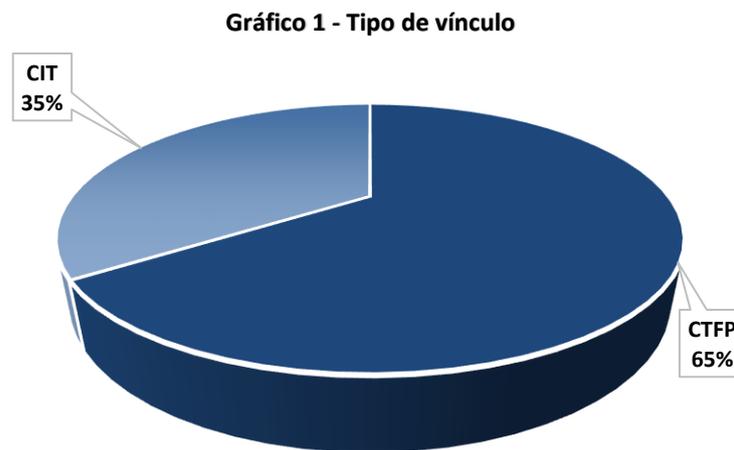
Em 31 de dezembro de 2020 exerciam funções na AMA 269 efetivos, cuja distribuição por cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e gênero, se encontra refletida no quadro infra, e que constitui a base do presente Balanço Social.

**Quadro 1 - Distribuição de trabalhadores por cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e gênero**

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no da Lei 2/2004		CT no âmbito do Código do Trabalho por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente. Superior 1.º grau				1						1	<b>1</b>
Dirigente. Superior 2º grau			1	1					1	1	<b>2</b>
Dirigente. Intermédio 1º grau			1	1			3	2	4	3	<b>7</b>
Dirigente Intermédio 2º grau			2	3			12	8	14	11	<b>25</b>
Dirigente Intermédio 3º grau							4	3	4	3	<b>7</b>
Técnico Superior/Técnica	26	46				23	23		49	69	<b>118</b>
Assistente técnico/Assistente	6	40				8	24		14	64	<b>78</b>
Assistente operacional	1	2							1	2	<b>3</b>
Pessoal da Carreira de Informática	21	7							21	7	<b>28</b>
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>31</b>	<b>47</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>108</b>	<b>161</b>	<b>269</b>

Verifica-se que a carreira com maior incidência continua a ser a de técnico superior/técnica, representando 43,87% do total de efetivos, seguida da carreira de assistente técnico/assistente com 29%. Em terceiro lugar, e com um peso bastante significativo, encontram-se os trabalhadores que exercem cargos dirigentes, um total de 42, ou seja, 15,61% dos efetivos. É importante esclarecer que 32 dos trabalhadores com cargos dirigentes exercem as suas funções no âmbito de uma comissão de serviço, ao abrigo do Código do Trabalho, nos termos do Regulamento Interno da AMA.

No gráfico seguinte está representada a distribuição percentual dos efetivos por modalidade de vinculação. A análise do mesmo permite-nos concluir que a modalidade com maior número de efetivos continua a ser o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, com um total de 176 trabalhadores, o equivalente a 65,43% dos efetivos, assinalando-se, porém, a grande expressividade da modalidade do contrato individual de trabalho por tempo indeterminado, com 93 trabalhadores, correspondendo a 34,57% do universo da AMA. Importa referir que nos últimos três anos o número de trabalhadores com contrato individual de trabalho aumentou significativamente, em virtude da criação do TicAP, o qual tem previstos 20 postos de trabalho, encontrando-se preenchidos a 31 de dezembro 15 postos.



Analisados os efetivos globais da AMA, importa agora olhar para os dados desagregados em dois grupos, trabalhadores dos Serviços Centrais e trabalhadores dos Serviços Desconcentrados.

**Quadro 1.1 – Distribuição de trabalhadores dos Serviços Centrais por cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género.**

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito da LTFP e Gestão Público		CT no âmbito do Código do Trabalho por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior 1.º grau				1						1	1
Dirigente Superior 2º grau			1	1					1	1	2
Dirigente Intermédio 1º grau			1	1			3	2	4	3	7
Dirigente Intermédio 2º grau			2	3			12	8	14	11	25
Dirigente Intermédio 3º grau							3	1	3	1	4
Técnico Superior/Técnico	22	34			14	14			36	48	84
Assistente técnico/Assistente	1	7			1	2			2	9	12
Assistente Operacional	1	1							1	1	2
Pessoal da Carreira de Informática	21	7							21	7	28
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>164</b>

**Quadro 1.2 – Distribuição de trabalhadores dos Serviços Desconcentrados por cargo/carreira, segundo a modalidade de vinculação e género.**

Grupo/cargo/carreira / Modalidades de vinculação	CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		CT no âmbito do Código do Trabalho por tempo indeterminado		Comissão de Serviço no âmbito do Código do Trabalho		TOTAL		TOTAL
	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Intermédio 3º grau					1	2	1	2	3
Técnico Superior/Técnico	4	12	9	9			13	21	34
Assistente técnico/Assistente	5	33	7	22			12	55	67
Assistente Operacional		1						1	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>79</b>	<b>105</b>

Do total de efetivos a exercer funções a 31 de dezembro, 269, constata-se que 164 trabalhadores estão afetos aos Serviços Centrais, e 105 afetos aos Serviços Desconcentrados. Em termos de percentagem estes números traduzem-se em 60,97% nos Serviços Centrais e 39,03% nos Serviços Desconcentrados.

Verifica-se que 71,19% dos trabalhadores da carreira técnica superior/técnica encontram-se afetos aos Serviços Centrais, e em contrapartida nos Serviços Desconcentrados estão a grande maioria dos trabalhadores da carreira de assistente técnico/assistente, representando 85,90% da totalidade deste grupo profissional. Concluiu-se assim que nos Serviços Centrais estão concentrados os trabalhadores com maior tecnicidade, o que resulta das funções aí desenvolvidas, nomeadamente nas áreas tecnológicas, e nos Serviços Desconcentrados trabalhadores com nível de tecnicidade mais baixo, cujas funções se centram sobretudo na área do atendimento.

## 2.2. EVOLUÇÃO DOS EFETIVOS

De seguida apresentamos a evolução dos efetivos ao longo dos últimos 4 anos. Relativamente ao ano anterior, verifica-se que o número de efetivos da AMA não sofreu grandes alterações, notando-se uma ténue descida na linha do gráfico, correspondendo à redução de 2 trabalhadores face a 2019.

Apesar da enorme carência de recursos humanos com que a AMA se depara, a situação pandémica do ano de 2020, criou grandes dificuldades ao recrutamento de novos trabalhadores com contrato em funções públicas previamente estabelecido, mais concretamente através do recurso à mobilidade.

**Gráfico 2 - evolução de efetivos**



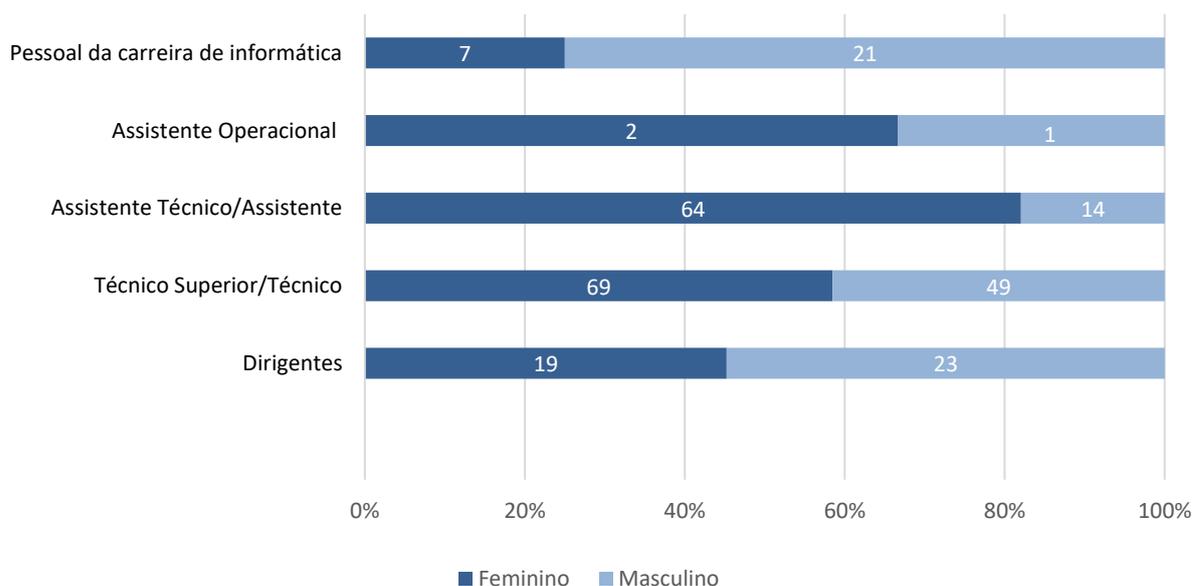
### 2.3. EFETIVOS SEGUNDO O GÉNERO

Em 2020, o género feminino continua a ser o mais representativo, 161 efetivos, situando-se a taxa de feminização nos 59,85%, ligeiramente inferior à registada em 2019 (60,52%).



Da análise do gráfico 3, respeitante à distribuição dos efetivos por cargo/carreira, segundo o género, é visível que todos os grupos profissionais são constituídos por trabalhadores de ambos os géneros, notando-se que nas carreiras de técnico superior/técnica, assistente operacional e assistente técnico/assistente predomina o género feminino, com bastante expressividade neste último, grande parte dela afeta ao atendimento nas Lojas. Nos cargos dirigentes, observa-se uma maior representação masculina, embora pouco expressiva. Realça-se que entre o pessoal da carreira de informática, continua a dominar o género masculino.

**Gráfico 3 - Distribuição por grupo/ cargo/carreira, segundo o género**



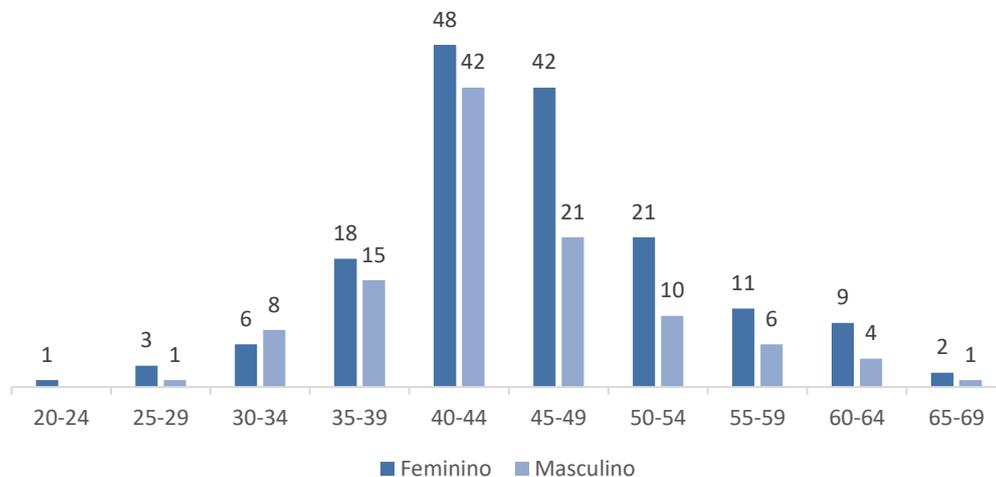
## 2.4. EFETIVOS POR ESCALÃO ETÁRIO

No que se refere à estrutura etária, o escalão etário mais representativo foi, à semelhança dos anos anteriores, o dos 40-44 anos de idade, integrando 90 dos 269 trabalhadores (33,46%), seguido do escalão dos 45-49 anos, com 63 trabalhadores (23,42%). O escalão etário com o menor número de registos, apenas um trabalhador, situa-se entre os 20-24 anos.

Destaca-se que o trabalhador mais novo tinha, a 31 de dezembro de 2020, 22 anos e o mais velho 68 anos.

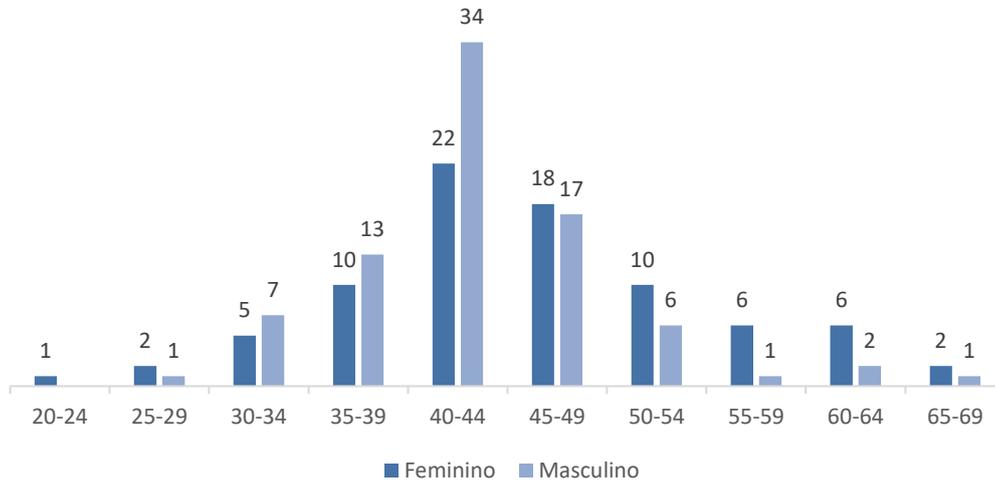
A média de idade dos trabalhadores da AMA é de 45 anos, verificando-se, portanto, que a AMA apresenta uma estrutura pouco envelhecida, conforme o gráfico seguinte.

**Gráfico 4 - Distribuição de trabalhadores por escalão etário e género**

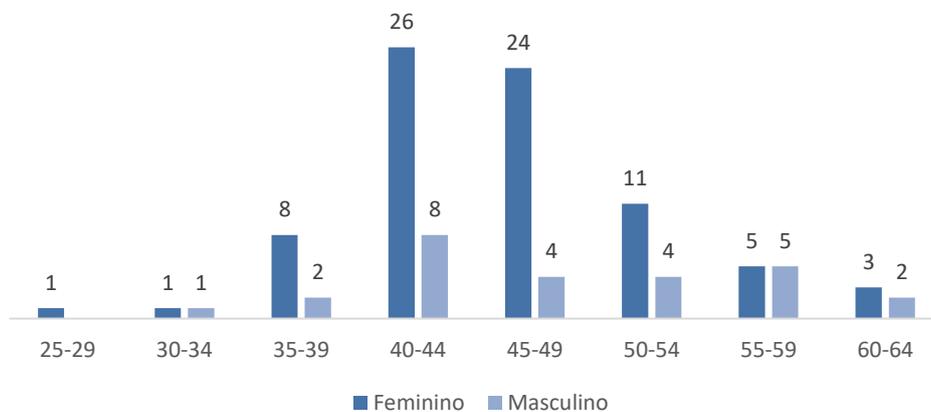


Importa agora analisar como é que os trabalhadores estão distribuídos por escalão etário e género nos Serviços Centrais e nos Serviços Desconcentrados. Os gráficos que se seguem demonstram essa distribuição.

**Gráfico 5 - Distribuição de trabalhadores dos serviços centrais por escalão etário e gênero**



**Gráfico 6 - Distribuição de trabalhadores dos serviços desconcentrados por escalão etário e gênero**



Como podemos verificar da análise dos gráficos acima, nos Serviços Centrais os trabalhadores encontram-se maioritariamente nas faixas etárias dos 35 aos 49 anos, e nos que diz respeito aos Serviços Desconcentrados verificamos que a esmagadora maioria dos trabalhadores são do gênero feminino, encontrando-se nas faixas etárias entre os 40 e os 54 anos.

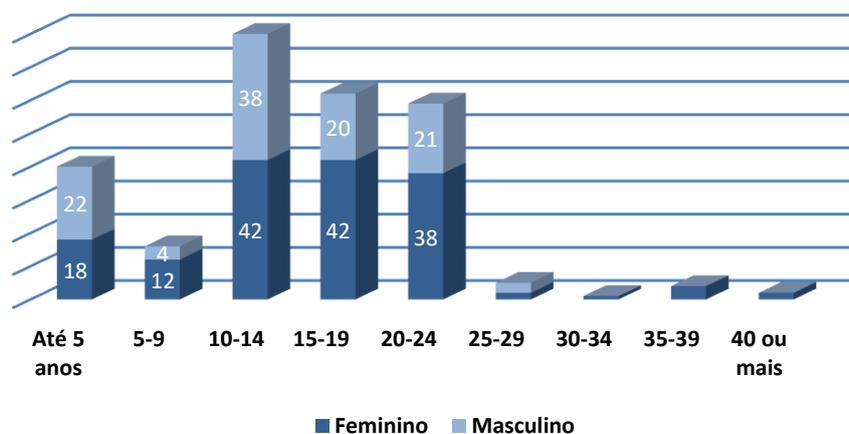
## 2.5. EFETIVOS POR ANTIGUIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ANTIGUIDADE NA AMA

Conforme ilustra o gráfico 7, o escalão de antiguidade na Administração Pública com maior concentração de efetivos situou-se entre os 10 a 14 anos de serviço, com 80 trabalhadores, o que corresponde a 29,74% do total de efetivos, sendo seguido dos intervalos temporais 15-19 anos, que reúne 23,05% dos trabalhadores e 20-24 anos, com 21,93%.

Importa realçar que 14,87% dos trabalhadores da AMA têm menos de 5 anos de serviço e de antiguidade na Administração Pública, tratando-se sobretudo de trabalhadores contratados nos últimos anos para as áreas tecnológicas da AMA, bem como para reforço do atendimento nos Espaços Cidadão.

Com menor incidência, em termos de estrutura de antiguidades na Administração Pública, destacam-se os intervalos temporais entre os 25 e 40 ou mais anos, com um peso de apenas 4,46% do total de efetivos.

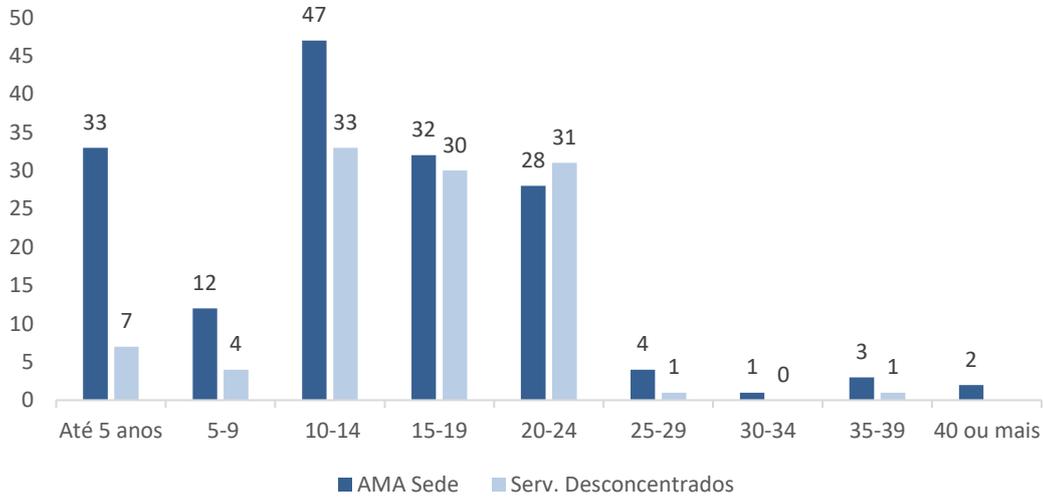
**Gráfico 7 - Distribuição de trabalhadores por antiguidade e género**



No gráfico abaixo, onde constam os dados relativos à antiguidade na Administração Pública dos trabalhadores dos Serviços Centrais *versus* Serviços Desconcentrados, observamos que a maior variação regista-se no intervalo dos trabalhadores com menos de 5 anos na Administração Pública, observando-se que 82,50% dos mesmos, exercem funções nos Serviços Centrais, tratando-se de efetivos contratados para as áreas das tecnológicas, com especial destaque para o TicAPP.

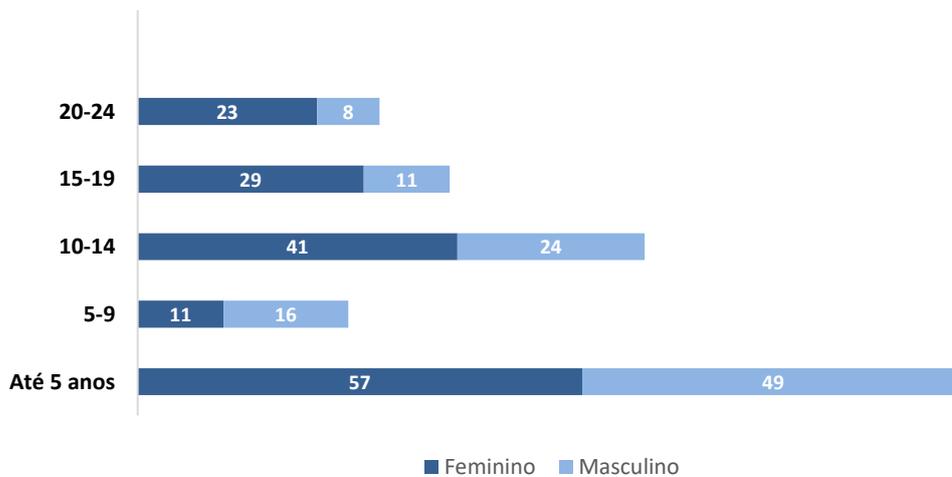
Relativamente aos intervalos temporais 15-19 e 20-24, verifica-se uma distribuição bastante equilibrada entre Serviços Centrais e Serviços Desconcentrados.

**Gráfico 8 - Antiguidade na Administração Pública  
Serviços Centrais/Serviços Desconcentrados**

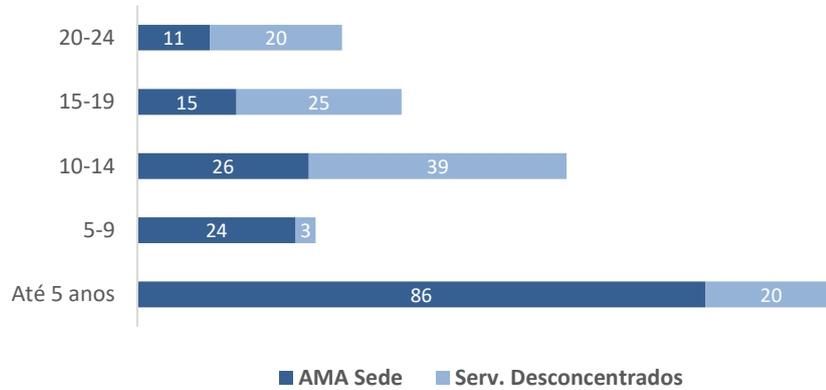


Relativamente à antiguidade dos trabalhadores no organismo, na AMA os indicadores do gráfico 9 permitem aferir que cerca de 40% dos trabalhadores trabalham há menos de 5 anos na AMA, e 24,16% situam-se no intervalo entre os 10-14 anos. Importa referir que 31 trabalhadores têm mais de 20 anos de serviço na AMA, sendo a sua maioria do género feminino.

**Gráfico 9 - Distribuição de trabalhadores por antiguidade na AMA e género**



**Gráfico 10 - Antiguidade na AMA dos trabalhadores dos Serviços Centrais/Serviços Desconcentrados**



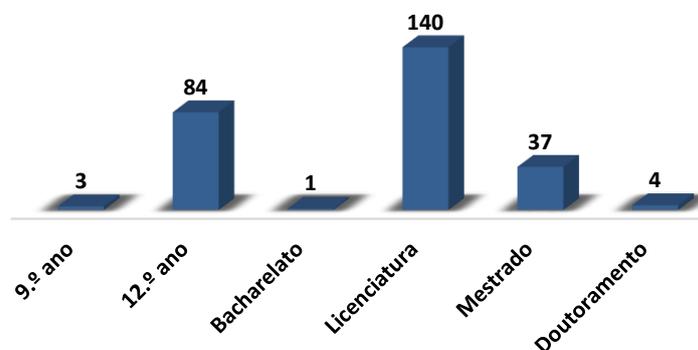
Da análise do gráfico 10, conclui-se que os trabalhadores com mais antiguidade ou que estão há mais tempo na AMA são os que exercem funções nos Serviços Desconcentrados. Nos Serviços Centrais concentram-se os trabalhadores com menos de 5 anos na AMA, um total de 86, com peso de 31,97%.

## 2.6. EFETIVOS POR NÍVEL DE ESCOLARIDADE

Mantendo a tendência dos últimos anos, o nível de escolaridade mais representado é a licenciatura, correspondendo a 52,04% do total de trabalhadores da AMA, seguido pelos trabalhadores detentores de 12.º ano, que representam 31,23% do universo de efetivos.

A taxa de habilitação superior em 2020 foi de 67,66%.

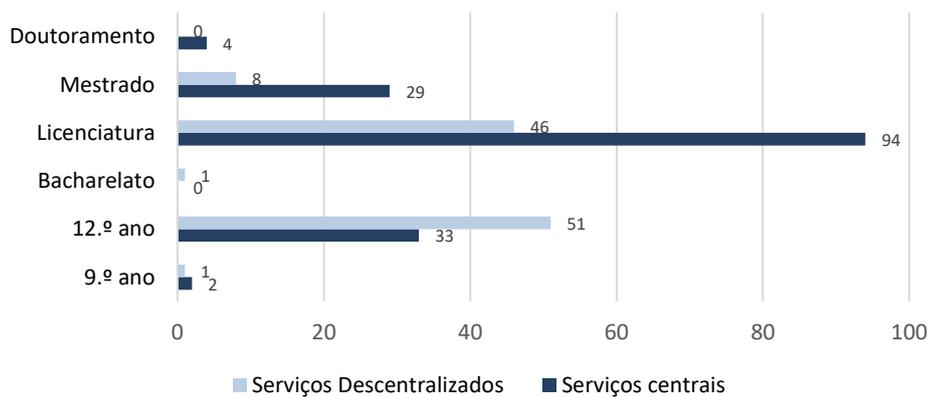
**Gráfico 11 - Distribuição de trabalhadores por nível de escolaridade**



Também neste âmbito é oportuno fazer um breve apontamento relativamente às duas realidades, Serviços Centrais e Serviços Desconcentrados.

Neste sentido, verifica-se nos gráficos que se seguem que o nível habilitacional dos trabalhadores que exercem as suas funções nos Serviços Centrais é superior ao daqueles que exercem as suas funções nos Serviços Desconcentrados. Este facto prende-se com a complexidade das funções exercidas pelos trabalhadores dos Serviços Centrais, grande parte ligadas às novas tecnologias, área onde a AMA tem vindo ao longo dos últimos anos a reforçar as suas competências. Quanto aos Serviços Desconcentrados, estando estes maioritariamente focados no atendimento ao público, o nível habilitacional dos trabalhadores é mais baixo, existindo um equilíbrio entre a habilitação ao nível do 12.º ano de escolaridade e a licenciatura.

**Gráfico 12 - Nível de escolaridade dos trabalhadores dos Serviços Centrais/Serviços Desconcentrados**



## 2.7. MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL

Durante o ano de 2020 registaram-se 21 entradas, menos 24 do que em 2019, esta grande diferença justifica-se pelo facto de no ano de 2019 terem sido contratados para o TICAPP 14 novos trabalhadores e cerca de 9 trabalhadores para reforçar o atendimento nas Lojas de Cidadão.

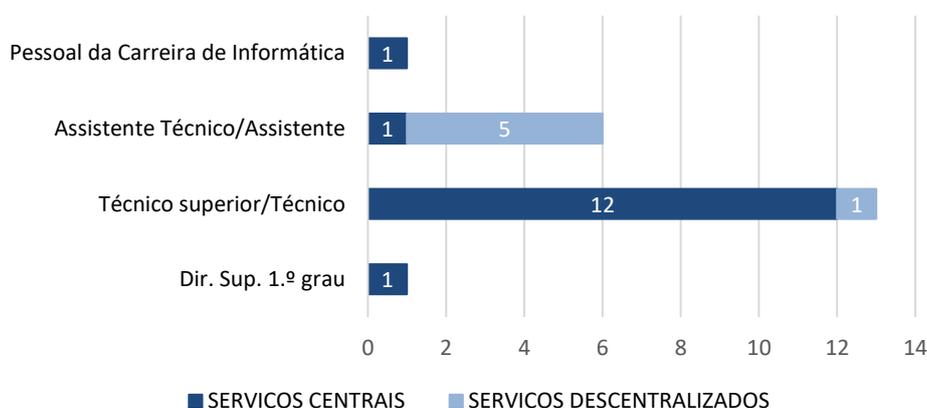
**Quadro 2 – Distribuição de entrada de trabalhadores por cargo/carreira e gênero, segundo o motivo**

Grupo/cargo/carreira / Modalidade de vinculação	Mobilidade		Contratação CIT		Comissão de Serviço		Outros		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Superior de 1.º grau						1				1	1
Técnico superior/Técnico	3	4	3	2				1	6	7	13
Assistente Técnico/Assistente		5	1						1	5	6
Pessoal da Carreira de Informática		1								1	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>1</b>		<b>1</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>21</b>

Em 2020, conforme se pode aferir do quadro acima, o maior número de admissões de trabalhadores na AMA foi feito com recurso à mobilidade interna, representando 60,90% das entradas (13).

No gráfico que se segue é possível observar a distribuição das entradas de trabalhadores nos Serviços Centrais *versus* Serviços Descentralizados, por cargo/carreira. De acordo com os dados em evidência, constata-se que o maior número de trabalhadores que ingressaram na AMA em 2020, exerce funções nos Serviços Centrais e concentram-se nas carreiras de técnico superior/técnico e de informática, carreiras com um grau de complexidade elevado. Quanto aos serviços desconcentrados, verificaram-se 6 entradas, que se prenderam, sobretudo, com a necessidade de assegurar o funcionamento da rede de atendimento nas Lojas de Cidadão.

**Quadro 13 - Entrada de trabalhadores dos Serviços Centrais/Serviços Descentralizados**



Relativamente às saídas, foram registadas um total de 23, mais uma do que em 2019, verificando-se uma variação negativa de 2 trabalhadores face às admissões e entradas, cujos motivos se encontram elencados no quadro abaixo.

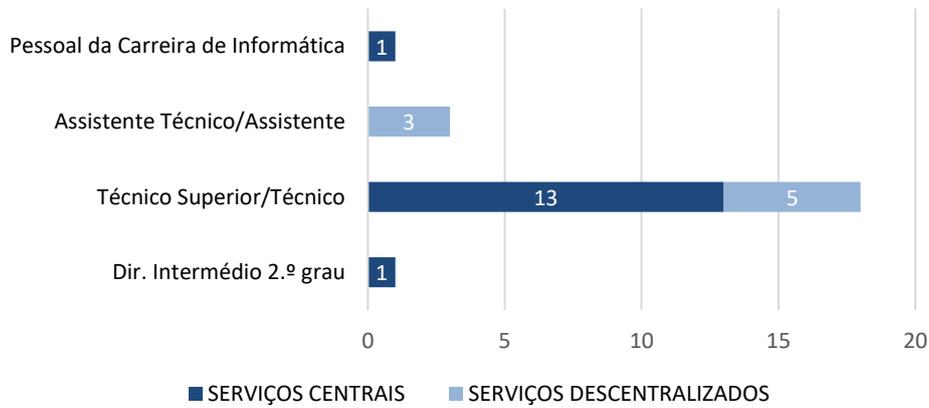
**Quadro 3 – Distribuição de trabalhadores saídos por grupo/cargo/carreira e género, segundo o motivo**

Grupo/cargo/carreira / Modalidade de vinculação	Mobilidade		Rescisão		Cedência de Interesse Público		Outros		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente Intermédio 2.º grau								1			1
Técnico superior/Técnica		9	3	2	1		1	2			18
Assistente Técnico/Assistente		3									3
Pessoal da Carreira de Informática			1								1
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>3</b>			<b>23</b>

Conforme podemos verificar pela análise do quadro 3, o maior volume de saídas deu-se por mobilidade, seguido do número de trabalhadores que denunciaram o contrato de trabalho, representando, respetivamente, 45% e 36% das saídas ocorridas.

No gráfico que se segue verifica-se que a maioria das saídas ocorreu entre trabalhadores dos Serviços Centrais (65,22% das saídas), sobretudo entre trabalhadores da carreira de técnico superior/técnico.

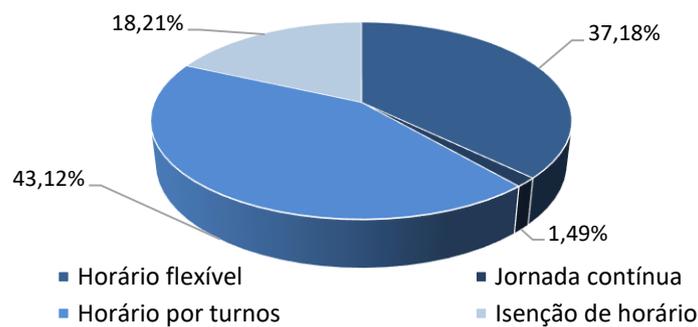
**Quadro 14 - Saída de trabalhadores dos Serviços Centrais/Serviços Descentralizados**



## 2.8. MODALIDADE DE HORÁRIO DE TRABALHO

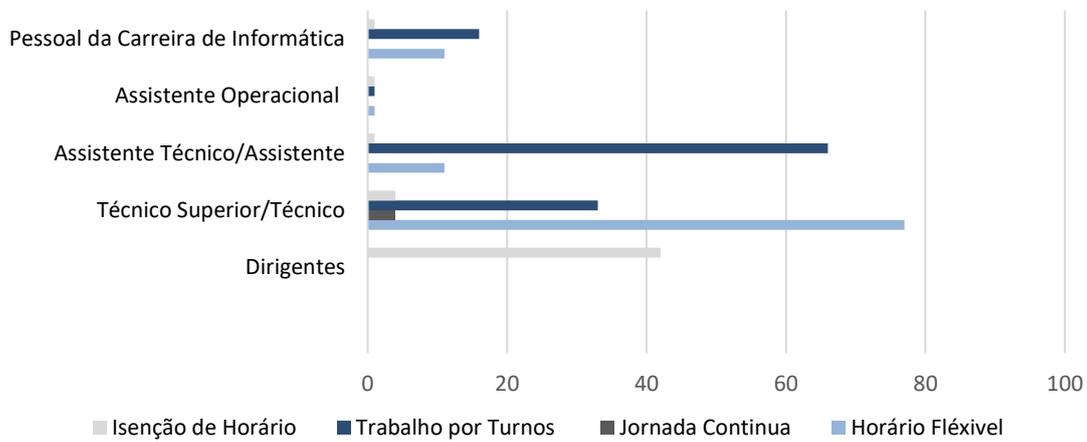
O gráfico 15 traduz em valores percentuais a distribuição dos efetivos por modalidade de horário, constatando-se que a modalidade mais representativa é o horário de trabalho por turnos, praticado sobretudo pelos trabalhadores que integram as Lojas de Cidadão e trabalhadores da Equipa de Suporte ao Utilizador, com um peso de 43,12% dos efetivos, seguido da modalidade de horário flexível (37,17%), praticada por 100 trabalhadores dos Serviços Centrais.

**Gráfico 15 - Modalidades de horário de trabalho**



O gráfico abaixo permite-nos observar a modalidade de horário distribuída por cargo/carreira.

**Gráfico 16 - Distribuição de trabalhadores por grupo/carreira/cargo, segundo a modalidade de horário**



Refira-se que dos 269 trabalhadores em referência, 159 realizaram o horário estipulado para os trabalhadores em funções públicas, que se traduz no cumprimento de 35 horas semanais, e os demais trabalhadores (110), em virtude do seu vínculo, o horário semanal de 40 horas.

## 2.9. TRABALHO SUPLEMENTAR

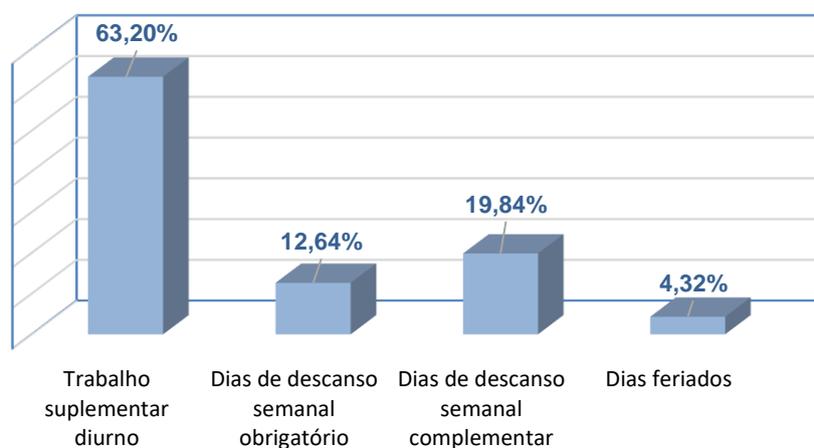
No que diz respeito a trabalho suplementar, em 2020 foram prestadas um total de 625 horas de trabalho, distribuídas pelas carreiras de técnico superior (77), assistente técnico (309), assistente operacional (214) e de técnico de informática (24), mantendo-se a tendência dos últimos anos de diminuição da prestação do referido trabalho, conforme se pode ver no gráfico abaixo.

**Gráfico 17 - Evolução de trabalho suplementar em número de horas**



A maioria das horas de trabalho suplementar prestado é relativa a trabalho diurno em dias de semana, representando 63,20% do total de trabalho suplementar. Por sua vez, o trabalho suplementar prestado em dias de descanso semanal complementar, obrigatório ou feriado representa 36,80% do total.

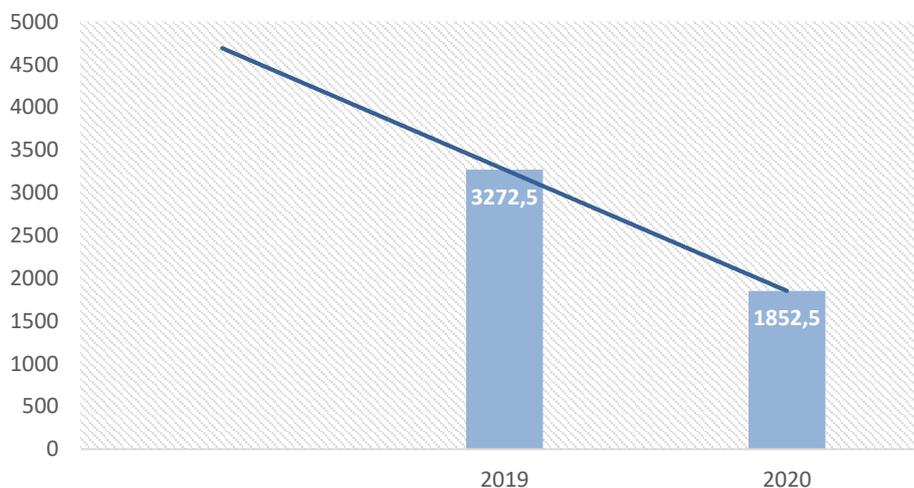
**Gráfico 18 - Percentagem de trabalho suplementar por modalidade de prestação**



## 2.9. AUSÊNCIAS AO TRABALHO

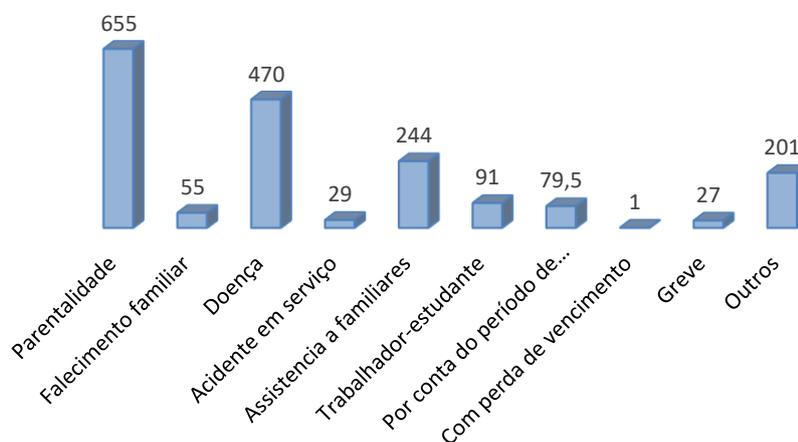
No decorrer do ano de 2020 registaram-se 1852,5 dias de ausência ao trabalho, traduzindo-se numa redução de 1420 dias, face a 2019. O gráfico 17 reflete a evolução do absentismo nos dois últimos anos.

Gráfico 19 - Evolução número de dias de ausência



No gráfico 20 estão discriminados os dias de ausência durante o ano em referência, segundo o motivo.

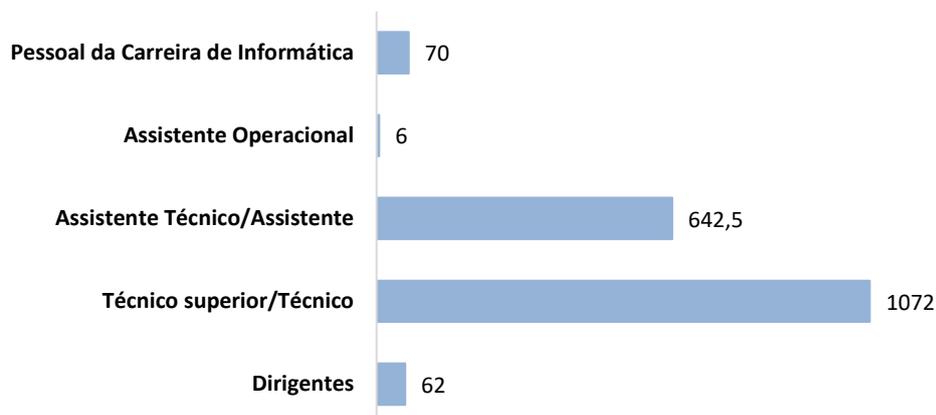
Gráfico 20 - Ausências por motivo



Analisados os motivos das ausências, constata-se que o maior volume de absentismo diz respeito ao motivo “parentalidade”, com 655 dias, representando 35,36% do volume de faltas, seguido do motivo “doença”, com 470 dias, com peso de 25,37%. Relativamente às ausências por motivo de doença, sublinhe-se que o número das mesmas é significativamente inferior ao registado em 2019 (2100), representando menos de ¼ das faltas ocorridas no ano anterior. Esta diminuição significativa do número de dias ausências, é reflexo do facto de no ano de 2020, a maioria dos trabalhadores, em virtude da situação pandémica do país, ter estado em teletrabalho.

De seguida, representamos os dias de ausência ao trabalho durante o ano 2020, por grupo profissional

**Gráfico 21 - Dias de ausência por grupo profissional**



Analisando os indicadores do gráfico 21, verifica-se que o maior número de ausências registou-se no grupo profissional de técnico superior/técnico, com 1072 dias de ausências, seguido da carreira de assistente técnico/assistente com 642,5 dias. Contudo, e atendendo ao número de efetivos de cada grupo profissional, constatamos que proporcionalmente, os trabalhadores da carreira de assistente técnico/assistente foram os que tiveram maior peso em termos de absentismo, com uma média de 8 dias de ausência por trabalhador. Este indicador está diretamente relacionado com facto de ao contrário dos trabalhadores dos serviços centrais, grande parte deles da carreira técnica superior/técnica ter estado durante o ano de 2020 em teletrabalho e os trabalhadores dos serviços desconcentrados da carreira de assistente técnico/assistente terem exercido maioritariamente as suas funções presencialmente.

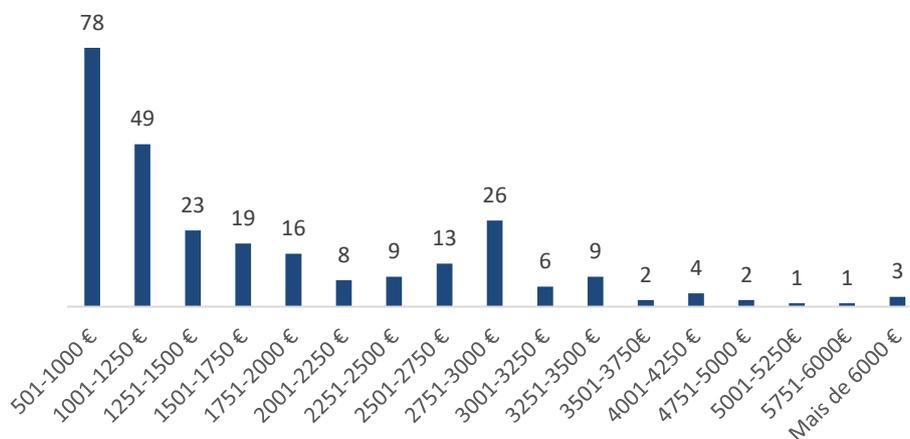
Em 2020 a taxa de absentismo situou-se nos 2,72%, verificando-se uma grande diminuição face a 2019 4,79%.

### 3. ENCARGOS COM PESSOAL

#### 3.1 – REMUNERAÇÕES MENSIS ILÍQUIDAS POR ESCALÃO REMUNERATÓRIO

As remunerações ilíquidas dos efetivos da AMA situaram-se entre os escalões remuneratórios 501€-1000€ e mais de 6000€, sendo o escalão remuneratório 501-1000€ aquele que concentrou o maior número de trabalhadores (78).

**Gráfico 22 - Distribuição dos trabalhadores por escalão remuneratório**



Em 2020, 55,76% das remunerações ilíquidas mensais eram inferiores a 1500€ e 13,01% situaram-se no intervalo entre 1501€-2000€, o que permite concluir que cerca de 68,77% dos trabalhadores da AMA auferiram remuneração ilíquida mensal inferior a 2000€.

Relativamente aos leques salariais<sup>1</sup>, o quadro abaixo apresenta as remunerações mínimas e máximas, por género, onde se pode concluir que o leque salarial masculino é de 8,81 e o feminino de 11,48.

**Quadro 4 - Remuneração mínima e máxima em euros por género**

Remuneração (€)	Euros	
	Masculino	Feminino
Mínima (€)	693,13 €	665 €
Máxima (€)	6 107,27 €	7 634,09 €

<sup>1</sup> Maior remuneração base ilíquida/Menor remuneração base ilíquida.

### 3.2. ENCARGOS ANUAIS, SUPLEMENTOS REMUNERATÓRIOS E PRESTAÇÕES SOCIAIS

Os montantes com despesas de pessoal despendidos pela AMA, durante o ano de 2020, encontram-se refletidos nos quadros abaixo.

**Quadro 5 – Encargos anuais com pessoal**

Encargos com pessoal	Valor (Euros)
Remuneração base	6 094 581,47€
Suplementos remuneratórios	421 391,00 €
Prestações sociais	294 977,26 €
Outros encargos com pessoal	1 560 079,62 €
<b>Total</b>	<b>8 371 029,35 €</b>

**Quadro 6 – Suplementos remuneratórios**

Suplementos remuneratórios	Valor (Euros)
Trabalho suplementar (diurno e noturno)	3 665,85€
Trabalho em dias de descanso semanal, complementar e feriados	1 733,00 €
Abono para falhas	31 905,75 €
Ajudas de custo	26 569,70 €
Representação	107 459,58 €
Secretariado	2 565,86 €
Outros suplementos remuneratórios	247 491,26 €
<b>Total</b>	<b>421 391,00 €</b>

Quadro 7 – Prestações sociais

Prestações sociais	Valor (Euros)
Subsídios no âmbito da proteção da parentalidade	4 049,04 €
Subsídio de refeição	290 521,38 €
Outras prestações sociais	406,84 €
<b>Total</b>	<b>294 977,26 €</b>

## 4. SEGURANÇA E SAÚDE

### 4.1. ACIDENTES DE TRABALHO E INCAPACIDADES

No ano em análise registou-se 1 ocorrência de acidente de trabalho, no percurso de e para o trabalho (*in itinere*), do qual resultou a incapacidade absoluta temporária para o trabalho, que se traduziu num total de 29 dias de ausência ao trabalho por parte de um trabalhador do género masculino.

## 5. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

### 5.1. PARTICIPAÇÕES EM AÇÕES DE FORMAÇÃO

A AMA assegura a adequada formação profissional dos seus trabalhadores com o objetivo de promover o respetivo desenvolvimento pessoal e a atualização dos conhecimentos técnicos necessários ao seu bom desempenho profissional.

É ainda responsável pela formação de todos os funcionários das entidades presentes na rede de Lojas de Cidadão e Empresa e dos Espaços Cidadão.

Neste âmbito, verificaram-se 1676 participações em ações de formação, sendo que a maioria (1623), foram formações internas, com um peso de 96,83%, tendo-se realizado apenas 53 formações externas.

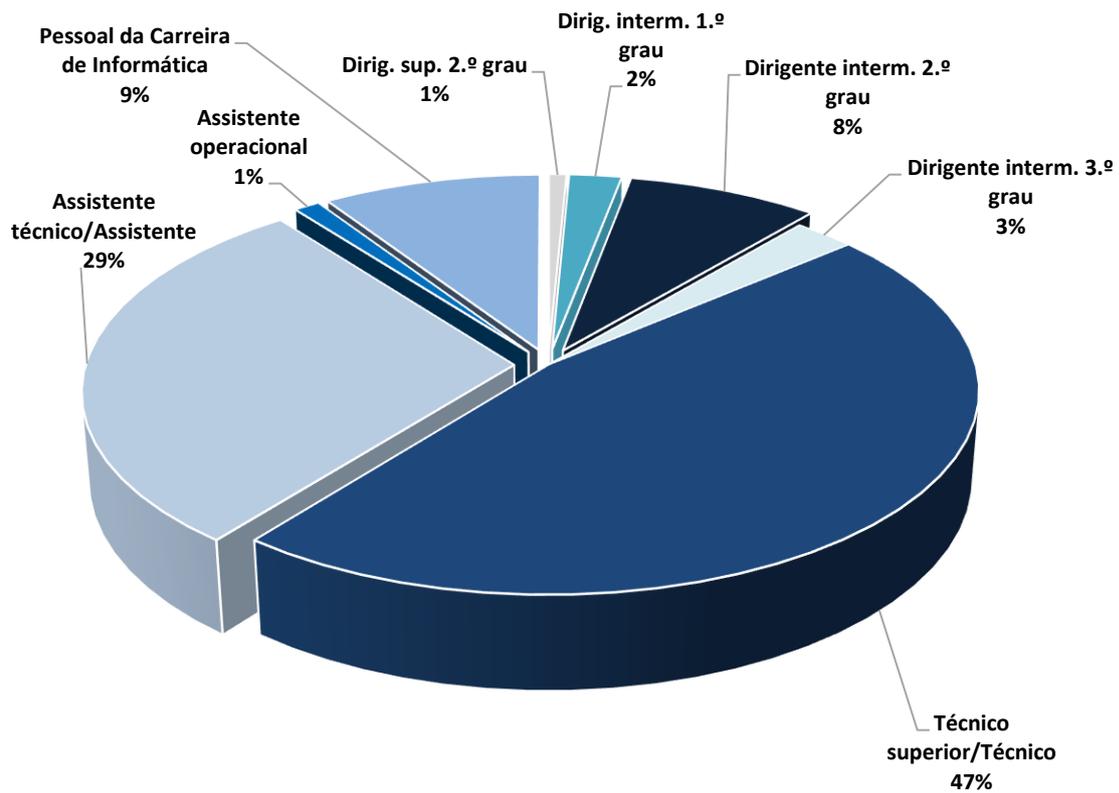
A distribuição dos participantes por carreira encontra-se demonstrada no quadro abaixo.

**Quadro 8 - Participações e participantes por grupo/cargo/carreira**

Cargo/carreira	N.º de participações	N.º de participantes
Dirigente superior 2.º grau	10	2
Dirigente intermédio 1.º grau	19	6
Dirigente intermédio 2.º grau	95	22
Técnico superior/Técnico	714	126
Assistente técnico/Assistente	705	78
Assistente operacional	20	3
Pessoal da Carreira de Informática	78	25
<b>TOTAL</b>	<b>1676</b>	<b>269</b>

Em termos de distribuição das participações em ações de formação profissional por carreira, refira-se que praticamente todos os efetivos da AMA, de todos os grupos profissionais, participaram em ações de formação, sendo, portanto, as percentagens de participação proporcionais ao número de efetivos de cada grupo profissional, conforme podemos ver no gráfico 21.

**Gráfico 21 - Participação de Ações de Formação**

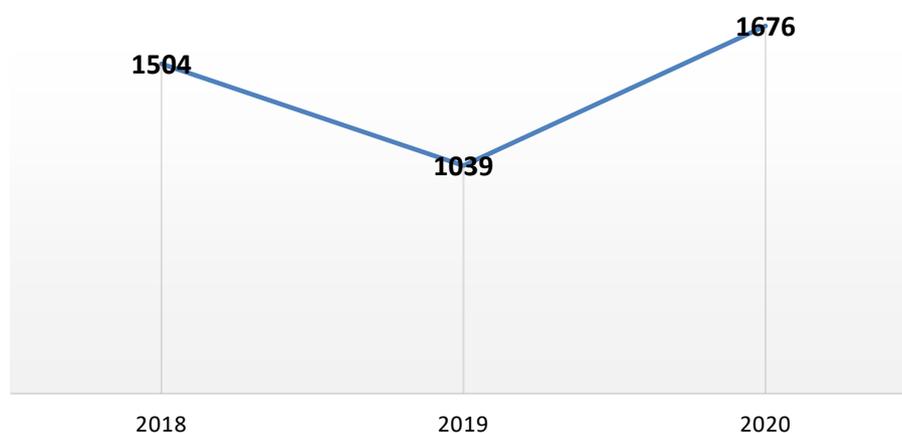


## 5.2. ANÁLISE EVOLUTIVA

O gráfico infra mostra a evolução das participações em ações de formação ao longo do último triênio, constatando-se em 2020 um aumento significativo no número das mesmas face a 2019.

O ano de 2020 ficou marcado por uma maior aposta na formação específica dos trabalhadores e no desenvolvimento de muitos cursos novos e de variadas soluções formativas, com destaque para a formação na plataforma LinkedIn Learning.

**Gráfico 22 - Evolução das participações em ações de formação**



## 5.3. DESPESAS COM FORMAÇÃO

O investimento da AMA para o período em análise em ações de formação cifrou-se em 19.872,00€, valor este referente apenas a ações de formação externas, valor substancialmente acima do despendido em 2019 (3.740,00€).

O ano de 2020 apresentou-se com um ano da continuidade da Atividade Formativa da Academia AMA, com enfoque na inovação e na transformação de formação presencial em formação online de elevada qualidade.

A aposta da Academia AMA em 2020 passou também pela procura das mais diversas metodologias, as mais inovadoras e atuais, e ainda as mais ajustadas às especificidades temáticas e necessidades dos trabalhadores e equipas da AMA. Este trabalho representa todo o compromisso assumido ao longo do ano de 2020 e que continuará vivo e transitará para os projetos formativos do futuro.

A qualidade nas respostas aos trabalhadores AMA pautou mais um ano de trabalho. Um ano peculiar, pelo contexto social e pandémico, a que rapidamente nos adaptámos, não obstante a garantia de prestar o nosso serviço com as características que definem a prestação de qualidade formativa dos nossos serviços. Com os diferentes projetos formativos desenvolvidos, a Academia AMA garantiu que a AMA levou a bom porto a sua intenção de continuamente contribuir para a aprendizagem ao longo da vida dos seus trabalhadores.

Impulsionou a procura contínua, voluntária e motivada do conhecimento por motivos profissionais ou pessoais, não só para a melhoria da inclusão social, da cidadania ativa e do desenvolvimento pessoal, mas também para a autossustentabilidade, competitividade e empregabilidade e a melhor performance nas suas funções laborais.

Olhando para os resultados globais obtidos na formação interna nos últimos 3 anos, concebida com os recursos internos da Equipa de Competências e Formação, vemos que os resultados revelam a constante aposta no desenvolvimento profissional e das competências dos trabalhadores, sendo esta uma parte essencial da estratégia de qualificação e valorização dos recursos humanos da AMA, conseguida, em especial, pela aposta continua numa Academia AMA inovadora e com soluções formativas adequadas aos contextos e desafios mutáveis e sempre crescentes e pela aposta na Iniciativa AMA partilha que em 2020 teve uma adesão ainda maior do que em 2019, quer pelos números de oradores quer pelo número de participantes

Em 2020, a vertente do Learning Organization, sedimentou a sua posição no portefólio e nas atividades da Academia AMA, com o lançamento de novos cursos em microlearning via online e com um aumento da participação dos trabalhadores AMA nos mesmos, sendo isso visível no crescimento desta modalidade de formação entre as disponíveis na Academia AMA. Este crescimento revela o potencial do microlearning, e da sua abordagem objetiva e direcionada, que leva à diminuição do tempo de formação e a uma aprendizagem mais específica e de aplicação imediata, que permite aliar a flexibilidade utilitária à flexibilidade temporal e espacial que as metodologias online oferecem.

Estas características específicas desta modalidade dão a possibilidade aos formandos de escolherem, entre uma oferta muito diversificada, o tema/atividade/conhecimento que realmente precisam e na hora que lhes é mais conveniente, garantindo assim, percursos de aprendizagem e formação continua mais à medida das especificadas de cada formando e das suas próprias necessidades.

No futuro próximo, a Academia AMA, pretende dar continuidade à sua missão e garantir a aposta nas metodologias formativas mais atuais e inovadoras para todos os seus destinatários, sejam eles os seus trabalhadores ou os demais parceiros da Administração Pública e do sector privado que possam beneficiar com a utilização e acesso a serviços públicos digitais.

## 6. INDICADORES DE GESTÃO

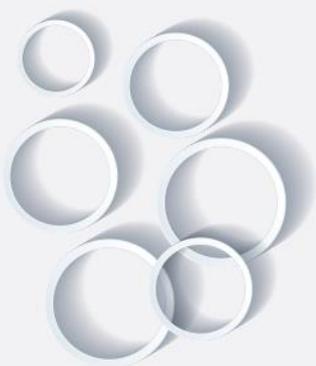
Complementa-se o presente documento com um conjunto de indicadores de gestão, referentes aos últimos 3 anos, que retratam, em parte, a evolução dos recursos humanos, e, finalmente, apresenta-se o perfil do (a) trabalhador (a) da AMA.

Indicador	Fórmula de cálculo	2018	2019	2020
Idade Média	Somatório das idades (ponto médio)/Total de efetivos	44	44	45
Nível Médio de Antiguidade	Somatório das antiguidades (ponto médio)/Total de efetivos	13	8	14
Taxa de Feminização	Somatório dos efetivos do género feminino/Total de efetivos x 100	49%	60%	60%
Taxa de Tecnicidade (sentido restrito)	N.º de técnicos superiores X 100/Total de efetivos	49%	41%	61%
Taxa de Admissões	Total de Admissões X 100/Total de efetivos	13%	17%	8%
Taxa de Saídas	Total de Saídas X 100/Total de efetivos	11%	8%	9%
Taxa de Habilitação Superior	Bacharelato + Lic. + Mestrado+ Doutoramento X 100/Total de efetivos	67%	68%	68%
Índice de Absentismo	Total de ausências (s/férias)/(Total de dias potenciais de trabalho* x Total de trabalhadores)x100	5%	5%	2%
Remuneração Base Média Anual	Total dos encargos c/remuneração base/Total de efetivos	20.611,14 €	21.473,63 €	22.656,44 €
Taxa de Participação (Formação)	Total de participantes na formação X 100/Total de efetivos	106,85%	99,26%	100%
Taxa de Investimento (Formação)	Total da despesa com formação X100/Total de encargos com pessoal	0,54%	0,06%	0,24%

\*253 dias úteis de trabalho

Perfil do (a) Trabalhador (a) da AMA:

- . Mulher
- . 45 anos de idade (média)
- . Detentora de licenciatura
- . Integra a carreira de técnico superior
- . Possui cerca de 14 anos de antiguidade na Administração Pública (média)
- . Possui relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado.



**BS2020**  
BALANÇO SOCIAL  
**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA