



ANO: 2024

MINISTÉRIO: PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

SERVIÇO: Agência para a Modernização Administrativa, IP

**MISSÃO:**

A AMA, I. P., tem por 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 (Lei orgânica, Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de Fevereiro). É um instituto público, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio (alínea 1.ª do artigo 1.º do DL 43/2012, de 23/02). É um organismo central com jurisdição sobre todo o território nacional com sede em Lisboa (artigo 2.º do DL 43/2012, de 23/02).

**Objectivos Estratégicos**

## DESIGNAÇÃO

OE1 - Renovar a oferta de serviços públicos, para que se tornem mais simples, acessíveis, integrados e pró-ativos

OE2 - Aprofundar a transformação digital da Administração Pública, alavancando a simplificação, a eficiência e a inovação

OE3 - Aumentar a abertura da Administração Pública, reforçando a participação e transparência

**Objectivos Operacionais**

Eficácia										Ponderação	35%		
<b>OO1</b>	<b>Implementar iniciativas de modernização e transformação digital</b>											<b>40,0%</b>	
	INDICADORES			2021	2022	2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1	Taxa de execução das metas PRR			-	-	75%	75%	10%	90%	50%			
Ind. 2	Taxa de execução das medidas SIMPLEX AMA			-	-	75%	75%	15%	95%	50%			
<b>OO2</b>	<b>Incrementar a oferta de serviços públicos digitais - OBJETIVO RELEVANTE</b>											<b>60,0%</b>	
Ind. 3	Acréscimo da percentagem da oferta de serviços públicos digitais disponibilizados em plataformas AMA					-	25%	15%	50%	100%			
Eficácia											Ponderação	30%	
<b>OO3</b>	<b>Desenvolver o redesenho de serviços públicos</b>											<b>50%</b>	
	INDICADORES			2021	2022	2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4	Taxa de redesenho de serviços públicos			-	-	50%	50%	10%	75%	100%			
<b>OO4</b>	<b>Fomentar o nível de disponibilidade dos portais - OBJETIVO RELEVANTE</b>											<b>50%</b>	
	INDICADORES			2021	2022	2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 5	Nível de disponibilidade dos portais AMA			-	-	-	98%	0,50%	99%	100%			
Qualidade											Ponderação	35%	
<b>OO5</b>	<b>Promover a expansão e qualidade da oferta de serviços públicos - OBJETIVO RELEVANTE</b>											<b>60,0%</b>	
	INDICADORES			2021	2022	2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 6	Abertura de Lojas de Cidadão					-	2	1	4	50%			
Ind. 7	Índice geral de satisfação da utilização dos vários canais			-	-	3,7	3,8	0,6	4,5	50%			
<b>OO6</b>	<b>Promover a implementação de um sistema integrado de gestão</b>											<b>40,0%</b>	
	INDICADORES			2021	2022	2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 8	Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos, favorecendo a participação e motivação dos trabalhadores					50%	60%	15%	80%	100%			

## NOTA EXPLICATIVA

<b>Ind. 1</b>	<b>Indicador de Objetivo</b> <u>Fórmula de cálculo:</u> Taxa de execução das metas PRR <u>Valor crítico:</u> Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face ao número de metas PRR
<b>Ind.2</b>	<b>Indicador de Objetivo</b> <u>Fórmula de cálculo:</u> Taxa de execução das medidas SIMPLEX 2023 da AMA <u>Valor crítico:</u> Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face ao número de medidas SIMPLEX AMA
<b>Ind. 3</b>	<b>Indicador de Objetivo Relevante</b> <u>Fórmula de cálculo:</u> Acréscimo da oferta de serviços públicos digitais disponibilizados pelas plataformas AMA Nº de serviços digitais disponibilizados em plataformas AMA no ano em análise / Total de serviços disponibilizados em plataformas AMA no ano em análise <u>Valor crítico:</u> Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face ao acréscimo da oferta de SPD
<b>Ind. 4</b>	<b>Indicador de Objetivo</b> <u>Fórmula de cálculo:</u> Taxa de resedeno de serviços <u>Valor crítico:</u> Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar face ao plano de redesenho de serviços
<b>Ind. 5</b>	<b>Indicador de Objetivo Relevante</b> <u>Fórmula de cálculo:</u> Nível de disponibilidade dos portais AMA <u>Valor crítico:</u> Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar face à disponibilidade dos portais
<b>Ind. 6</b>	<b>Indicador de Objetivo relevante</b> <u>Fórmula de cálculo:</u> Abertura de Lojas de Cidadão <u>Valor crítico:</u> Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar
<b>Ind. 7</b>	<b>Indicador de Objetivo relevante</b> <u>Fórmula de cálculo:</u> Grau de satisfação, numa escala de 1 a 5, do atendimento de vários canais <u>Valor crítico:</u> Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar
<b>Ind. 8</b>	<b>Indicador de Objetivo Relevante</b> <u>Fórmula de cálculo:</u> Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos, favorendo a participação e motivação dos trabalhadores <u>Valor crítico:</u> Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar na otimização de recursos

## JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

## AVALIAÇÃO FINAL

Eficácia

Eficiência

Qualidade

## Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS <sup>(1)</sup>	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	60		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	528		
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	3024		
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	848		
Assistente operacional	5	15		
<b>TOTAL</b>		<b>4475</b>		

(1) Fonte: Mapa de Pessoal 2024 aprovado pela Tutela

Obs: Os valores dispostos integram a pontuação (Pontuação x N.º RH Planeados).

## Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS <sup>(2)</sup>	EXECUTADOS	DESVIO
<b>Orçamento de Atividades (OA)</b>	<b>25 408 237 €</b>		
Despesas c/Pessoal	12 521 706 €		
Transferências Correntes	34 585 €		
Aquisições de Bens e Serviços	12 093 900 €		
Outras despesas correntes	655 052 €		
Despesas de capital	102 994 €		
<b>Orçamento de Projetos (OP)</b>	<b>75 327 375 €</b>		
<b>TOTAL (OA+OP)</b>	<b>100 735 612 €</b>		

(2) Fonte: DAG

## Indicadores: Fontes de Verificação

<b>Ind. 1</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Execução PRR
<b>Ind. 2</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Execução Medidas SIMPLEX AMA
<b>Ind. 3</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Serviços Públicos Digitais
<b>Ind. 4</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Plano de redesenho de serviços
<b>Ind. 5</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Nível de disponibilidade dos portais
<b>Ind. 6</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Abertura de Lojas de Cidadão
<b>Ind. 7</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Avaliação dos vários canais
<b>Ind. 8</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos, favorendo a participação e motivação dos trabalhadores

## Monitorização Global