



ANO: 2025

MINISTÉRIO: Juventude e Modernização

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).

Objetivos 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

Objetivos Operacionais

										Ponderação	35%
Eficácia											
OO1	Implementar iniciativas de modernização e transformação digital										40,0%
	INDICADORES	2022	2023	2024	Meta 2025	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1	Taxa de execução das metas de desembolso - PRR	-	-	-	100%		*	50%			
Ind. 2	Taxa de execução das medidas SIMPLEX AMA	-	-	75%	100%	20%		50%			
OO2	Incrementar a oferta de serviços públicos digitais - OBJETIVO RELEVANTE										60,0%
Ind 3	Nº de serviços públicos digitais implementados nos termos do DL 49/2024			-	10	3	20	100%			
Eficiência											
OO3	Elaborar pesquisas exploratórias no âmbito da simplificação e redesenho de serviços										30%
	INDICADORES	2022	2023	2024	Meta 2025	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4	Nº de pesquisas exploratórias no âmbito de processos de simplificação ou de (re)desenho de serviços	-	-	-	10	2	15	100%			
OO4	Fomentar o nível de disponibilidade dos portais - OBJETIVO RELEVANTE										70%
	INDICADORES	2022	2023	2024	Meta 2025	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 5	Nível de disponibilidade dos portais AMA	-	-	98%	98,5%	0,50%	99,5%	100%			
Qualidade											
OO5	Promover a expansão e qualidade da oferta de serviços públicos - OBJETIVO RELEVANTE										100,0%
	INDICADORES	2022	2023	2024	Meta 2025	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 6	Abertura de Lojas de Cidadão			2	5	1	7	50%			
Ind. 7	Índice geral de satisfação da utilização dos vários canais	-	-	3,8	3,8	0,6	4,5	50%			

NOTA EXPLICATIVA

Ind. 1 Indicador de Objetivo

Fórmula de cálculo: Taxa de execução das metas de desembolso - PRR

Este indicador é composto pela execução de 5 medidas de desembolso PRR

Meta 1771 - Lançamento de uma aplicação para cidadãos - sem valor crítico;

Meta 1778 - Desenvolvimento do Portal dos Territórios Inteligentes - sem valor crítico;

Meta 1780 - Formação sobre Territórios Inteligentes - Meta de 650 participantes - com um valor crítico de 25%;

Meta 1126 - Academia Portugal Digital - Trabalhadores com diagnósticos de competências digitais, planos de formação individual e acesso a formação online - Meta 250.000 diagnósticos, 50.000 participantes e 30 MOOC, conforme valores inscritos na reprogramação PRR de fevereiro 2025 - com um valor crítico de 10% para cada um dos itens;

Meta 1131 - PME's apoiadas por ações de Coaching 4.0 - Meta 2.000, conforme valor inscrito no reprogramação PRR de fevereiro 2025 - com um valor crítico de 10%;

Ind.2 Indicador de Objetivo

Fórmula de cálculo: Taxa de execução das medidas SIMPLEX da AMA

Medidas SIMPLEX AMA - Gestão de Documentos em família; Mudar de morada é fácil; Inclusão de novos cartões na carteira digital id.gov; Serviço digital perdi a carteira e disponibilizar a fatura eletrónica a empresários em nome individual

Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face ao número de medidas SIMPLEX AMA

Ind. 3 Indicador de Objetivo Relevante

Fórmula de cálculo: Nº de serviços públicos digitais implementados nos termos do DL 49/2024

Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face à implementação do DL 49/2024

Ind. 4 Indicador de Objetivo

Fórmula de cálculo: Nº de pesquisas exploratórias no âmbito de processos de simplificação ou de (re)desenho de serviços

Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face ao plano de pesquisas exploratórias

Ind. 5 Indicador de Objetivo Relevante

Fórmula de cálculo: Nível de disponibilidade dos portais AMA

Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face à disponibilidade dos portais

Ind. 6 Indicador de Objetivo relevante

Fórmula de cálculo: Abertura de Lojas de Cidadão

Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face ao plano de abertura de Lojas de Cidadão

Ind. 7 Indicador de Objetivo relevante

Fórmula de cálculo: Grau de satisfação, numa escala de 1 a 5, do atendimento de vários canais

Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

AVALIAÇÃO FINAL

Eficácia

Eficiência

Qualidade

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS ⁽¹⁾	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	60		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	736		
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	2880		
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	848		
Assistente operacional	5	10		
TOTAL		4534		

(1) Fonte: Mapa de Pessoal 2025 aprovado pela Tutela

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

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS ⁽²⁾	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Atividades (OA)	32 912 789 €		
Despesas c/Pessoal	15 372 878 €		
Transferências Correntes	14 465 €		
Aquisições de Bens e Serviços	14 795 286 €		
Outras despesas correntes	1 498 755 €		
Despesas de capital	1 231 405 €		
Orçamento de Projetos (OP)	141 756 451 €		
TOTAL (OA+OP)	174 669 240 €		

(2) Fonte: DAG

Indicadores: Fontes de Verificação

Ind. 1 Relatório de Monitorização Mensal / Execução PRR /Metas de desembolso

Ind. 2 Relatório de Monitorização Mensal / Execução Medidas SIMPLEX AMA

Ind. 3 Relatório de Monitorização Mensal / Serviços Públicos Digitais

Ind. 4 Relatório de Monitorização Mensal / Plano de pesquisas exploratórias

Ind. 5 Relatório de Monitorização Mensal / Nível de disponibilidade dos portais

Ind. 6 Relatório de Monitorização Mensal /Abertura de Lojas de Cidadão

Ind. 7 Relatório de Monitorização Mensal / Avaliação dos vários canais

Monitorização Global