



PLANO DE ATIVIDADES

2019

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS





FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Plano de Atividades 2019 da Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

PROPRIEDADE

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

AUTOR e PAGINAÇÃO

Planeamento e Qualidade

CONTACTOS

Morada: Rua Abranches Ferrão n.º 10, 3ºG, 1600 - 001 Lisboa

Tel.: 21 723 12 00

E-mail: ama@ama.pt

www.ama.gov.pt/ | facebook.com/ama.gov.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

Novembro de 2018

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	4
NOTA INTRODUTÓRIA.....	7
MISSÃO, VISÃO, POLÍTICA E VALORES.....	8
ESTRUTURA ORGÂNICA.....	9
CONTEXTO EXTERNO.....	10
METODOLOGIA.....	12
OBJETIVOS E ESTRATÉGIA	13
RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS	14
OBJETIVOS QUAR Contextualização	15
OBJETIVOS QUAR Matriz	16
PLANO DE ATIVIDADES Matriz de Relacionamento	17
PLANO DE ATIVIDADES Objetivos Operacionais.....	18
Departamento de Administração Geral (DAG).....	18
Direção de Comunicação (DC)	19
Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)	19
Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD)	20
Direção de Sistemas de Informação (DSI)	21
Direção de Transformação Digital (DTD)	22
Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)	23
Equipa do Centro de Inovação (ECI)	24
Equipa de Plataformas e Serviços Empresariais (EPSE).....	24
Equipa de Recursos Humanos (ERH)	25
Equipa de Relações Internacionais (ERI)	25
Gabinete Jurídico (GJ).....	26
Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX)	26
PLANO DE FORMAÇÃO 2019	27
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	29
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....	30
ANEXOS BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS	31
GLOSSÁRIO	50



A Agência para a Modernização Administrativa, I. P., abreviadamente designada por AMA, I. P., é um instituto público de regime especial, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

A AMA, I. P. prossegue as atribuições da Presidência do Conselho de Ministros nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica, sob superintendência e tutela do membro do Governo responsável pelas mesmas áreas.

Para a prossecução das suas atribuições a AMA, I. P., é equiparada a entidade pública empresarial, para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para empresas, bem como para o desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação.

O Plano de Atividades para 2019 foi elaborado em consonância com os seguintes instrumentos estratégicos:

- A proposta de Grandes Opções do Plano (GOP) para 2019;
- A proposta de Lei que aprova o Orçamento de Estado para 2019;
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA, I.P..

O ano de 2019 será um ano de continuidade e consolidação, com particular enfoque na melhoria dos serviços prestados na aproximação aos cidadãos e empresas, na promoção da simplificação e no desenvolvimento de soluções inovadoras que vão ao encontro das necessidades dos cidadãos, das empresas e dos serviços públicos, bem como a inovação e melhoramento da prestação de serviços públicos.

Tendo em conta as atribuições e competências da AMA, I.P., a sua atuação encontra-se organizada em 3 Eixos estruturantes, a que correspondem competências próprias e delegadas, estas no âmbito do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA 2020) do período de programação Portugal 2020.

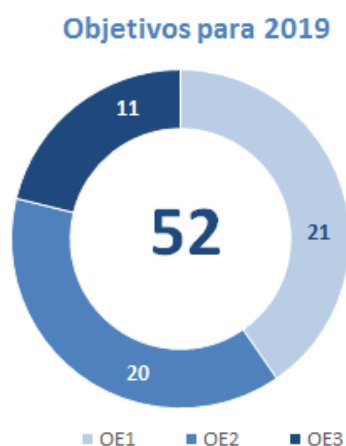
Nesse sentido foram eleitos como grandes objetivos estratégicos:

OE1: Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos

OE2: Implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa

OE3: Simplificar o relacionamento entre a Administração e os seus utentes

Atendendo aos objetivos estratégicos, são apresentados 52 objetivos operacionais para o ano de 2019.

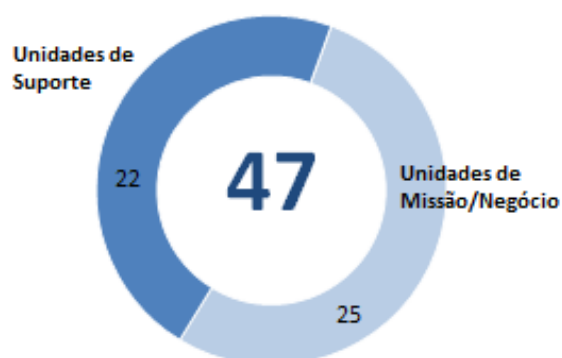


Dos objetivos propostos para 2019, foram materializados em Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 5 objetivos, tendo os restantes sido incluídos em Plano de Atividades.

Objetivos propostos em QUAR



Objetivos propostos em PA





Para atingir os objetivos, foram definidas linhas de orientação para as grandes áreas de atividade:

- Promoção da simplificação administrativa através da massificação da Chave Móvel Digital (autenticação e assinatura digital) e a implementação de medidas SIMPLEX +;
- Manutenção da aposta no desenvolvimento da transformação digital através de novas aplicações online e sistemas de reforço da interoperabilidade na Administração Pública;
- Fomento da melhoria da qualidade dos serviços prestados, da sua avaliação e da participação dos cidadãos através do reforço do Orçamento Participativo Portugal 2019;
- Expansão dos serviços presentes no catálogo dos Espaços Cidadão e dos locais de atendimento presencial.

Adicionalmente, foram incorporados objetivos para a promoção de uma cultura de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e operacionalização atempada das valorizações remuneratórias, prosseguindo as linhas de orientação e vinculação incluídas na proposta de Lei que aprova o Orçamento de Estado para 2019.

Para o desenvolvimento dos objetivos propostos a AMA, I.P. irá dispor de um orçamento de 24,2M€ e de um mapa de pessoal aprovado de 296 trabalhadores, conjugando trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas e contrato individual de trabalho, em função das atribuições prosseguidas e sem prejuízo das atividades transversais e comuns a todo o modelo organizacional, numa lógica de eficiência, qualidade e racionalidade.



A AMA, I.P., rege-se pela sua lei orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de fevereiro, na sua redação em vigor, sendo um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio (n.º 1 do artigo 1.º).

A AMA, I.P. foi criada em 2007, no âmbito do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), resultando da extinção, por fusão, do Instituto de Gestão das Lojas do Cidadão, I.P. (IGLC) com a Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P. (UMIC) e da transferência de atribuições do Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas, I.P. (IAPMEI). Assim, em 2007 foram concentradas numa única entidade, a AMA, I.P., a instalação e gestão da Lojas de Cidadão, as Lojas de Empresa, , bem como atribuições no domínio da transformação digital e administração eletrónica.

Para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, a AMA, I.P. 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).

MISSÃO, VISÃO, POLÍTICA E VALORES

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.

Visão

Ser uma entidade de referência em assestar a administração eletrónica no centro da estratégia de modernização administrativa, desenvolver serviços públicos de qualidade centrados nos cidadãos e nas empresas, de acordo com os respetivos eventos de vida e em diferentes canais e contribuir para uma administração pública mais eficiente.

Política e Valores

A Agência para a Modernização Administrativa, IP, compromete-se a cumprir todos os requisitos legais aplicáveis à sua atividade e os decorrentes do Sistema de Gestão, bem como, a planear, implementar, monitorizar, avaliar e melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão, de acordo com os seus valores:

Liderança

Ser uma referência na definição, desenvolvimento e gestão das políticas e práticas nos domínios da administração eletrónica, modernização administrativa, atendimento ao cidadão e empresa e, eficiência da Administração Pública.

Processos

Desenhar, implementar, medir e melhorar continuamente os processos estratégicos, operacionais e de suporte, suportados numa gestão eficiente dos recursos tecnológicos, para atingir os mais elevados patamares de eficácia, eficiência, qualidade, controlo e melhoria contínua.

Inovação

Ser uma referência a nível nacional e internacional na adoção e disseminação de práticas inovadoras de gestão dos serviços públicos, administração eletrónica, modernização administrativa e redes colaborativas.

Pessoas

Contribuir para a qualificação, valorização e desenvolvimento de competências e do potencial individual e das equipas, visando incrementar o compromisso e a identificação com os padrões de excelência do serviço público e reconhecendo e premiando o mérito do desempenho.

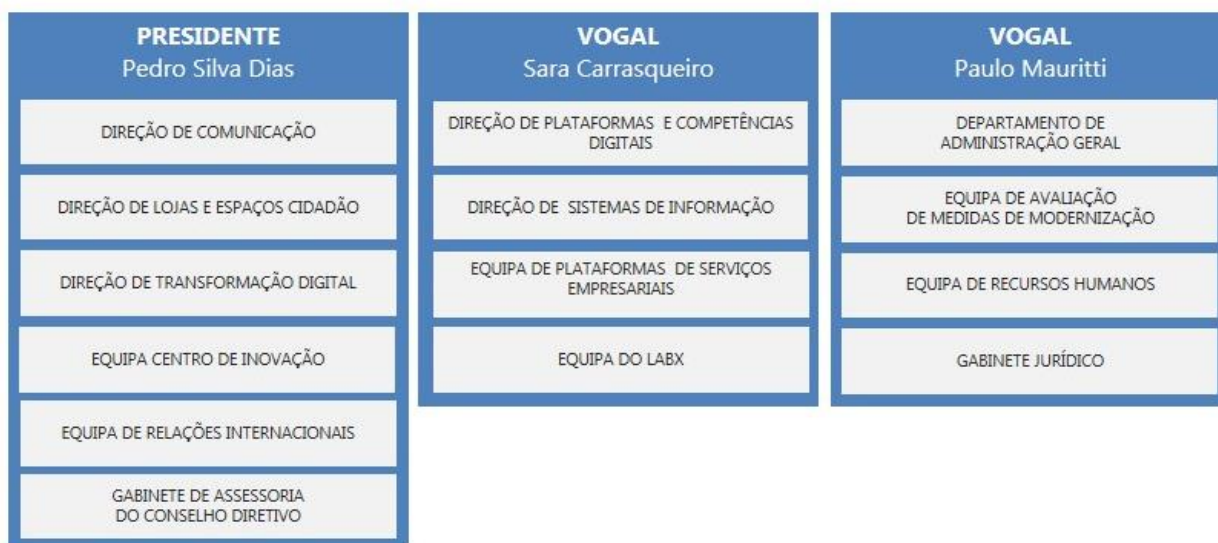
Serviço

Focalizar a prestação de serviços públicos de qualidade a cidadãos, empresas e outros clientes, nas suas necessidades e na superação das suas expectativas, consolidando as parcerias estratégicas, nacionais e internacionais, que apoiem na concretização dos seus objetivos e da sua missão.

ESTRUTURA ORGÂNICA

A organização interna dos serviços da AMA, I.P. foi desenhada com uma estrutura pouco hierarquizada e flexível, privilegiando o modelo matricial.

A estrutura orgânica para 2019 é a constante do diagrama abaixo.



A atuação da AMA, I.P. é bastante diversificada e no desenvolvimento das suas atividades apresenta competências muito abrangentes que envolvem toda a sociedade. O contexto externo é descrito no diagrama abaixo:

- Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multiserviços, integrados com os canais voz e internet;
- Promover, aproveitando as potencialidades das TIC, a participação dos cidadãos nos processos de participação pública;



- Promover a modernização da prestação de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, e a respetiva distribuição através de canais complementares ao atendimento presencial, designadamente, voz e Internet;

- Apoiar o membro do Governo na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a modernização e a simplificação administrativa, transformação digital e distribuição de serviços públicos;

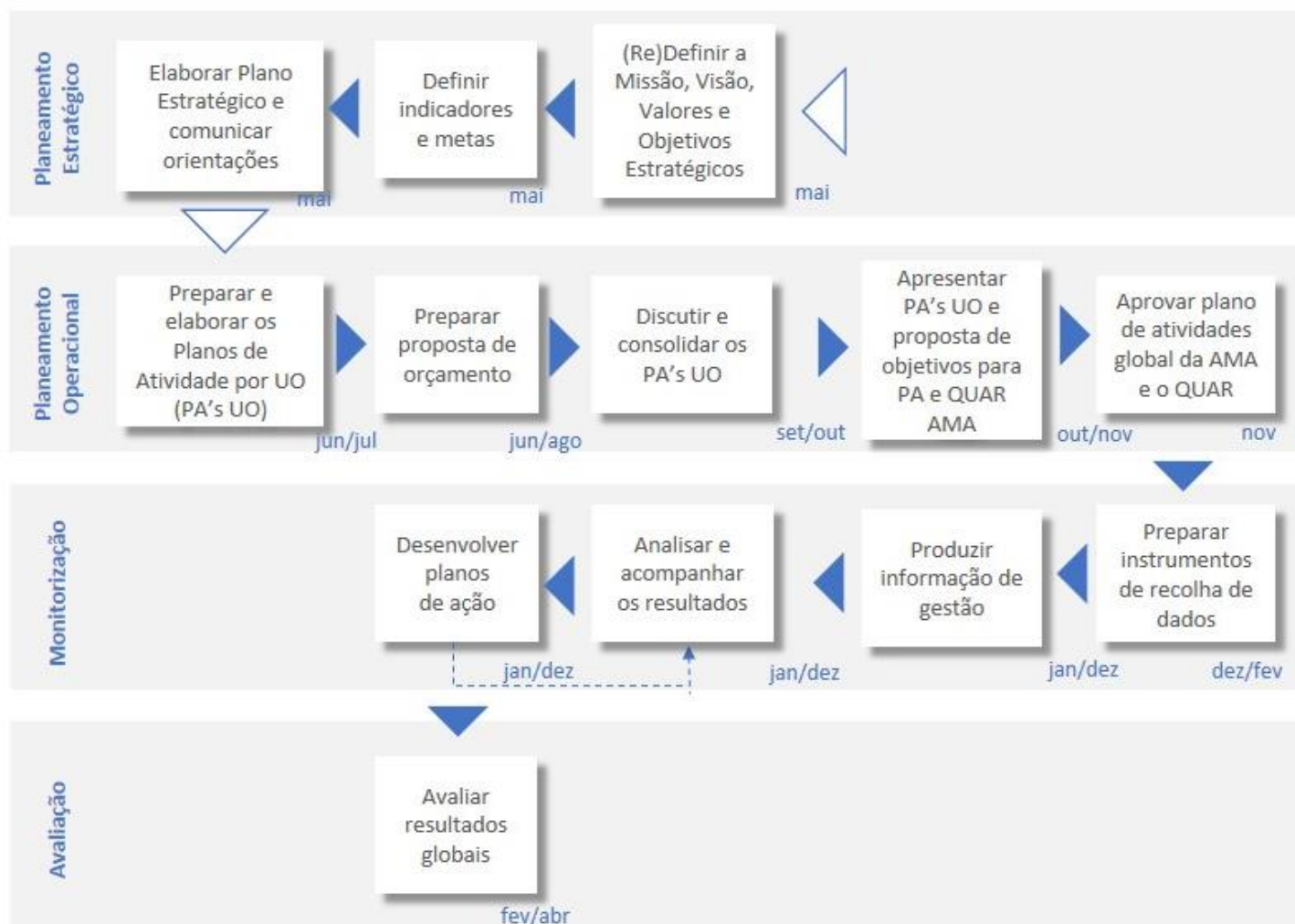
- Estabelecer relações de cooperação, no âmbito das suas atribuições, com outras entidades estrangeiras, nomeadamente no quadro da União Europeia e dos países de língua oficial portuguesa;

- Coordenar o processo de decisão de projetos em matéria de investimento público e dar parecer sobre alocação de fundos comunitários, no contexto da modernização e simplificação administrativa e transformação digital;
- Dinamizar e coordenar uma rede interministerial de agentes de modernização e de simplificação administrativa;



- Promover a realização de estudos, análises estatísticas e prospetivas e estimular atividades de investigação, de desenvolvimento tecnológico e de divulgação de boas práticas, nas áreas da simplificação administrativa e da transformação digital;
- Definir políticas transversais e regras, com carácter vinculativo, em matéria de tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública (AP);
- Coordenar, desenvolver, gerir e avaliar programas, projetos e ações, na área da transformação digital;
- Mobilizar o potencial das TIC para apoiar a modernização da AP, promovendo a articulação dos níveis central, regional e local.

O ciclo anual de planejamento, em conformidade com o enquadramento legal, decorre de acordo com as seguintes atividades:



A AMA, I. P., apresenta o seu plano de atividades de 2019, alinhado com os indicadores do Programa Orçamental 02 – Governação e em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

O PA para 2019 tomou como pressupostos:

- as Grandes Opções do Plano (GOP), delineadas pelo XXI Governo Constitucional;
- a proposta de Lei que aprova o Orçamento de Estado para 2019;
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA, I.P., incluindo as orientações decorrentes da Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2018 de 26 de outubro, relativas a medidas de utilização sustentável de recursos.

O PA para 2019 tem definidos os seguintes objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos AMA

1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos
2. Implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa
3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Para a concretização dos objetivos propostos a AMA, I.P. prevê contar com a colaboração de 296 trabalhadores (mapa de pessoal aprovado), dos quais 34 correspondem a cargos de dirigente (direção superior, intermédia e chefes de equipa) e 151 correspondem a carreiras de técnicos superiores ou equivalentes:

Designação	Pontuação	Planeados	Nº RH Previstos
Dirigentes - Direção Superior	20	60	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	496	31
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	1812	151
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	864	108
Assistente operacional	5	15	3
Total		3247	296

Para 2019, a AMA, I.P. dispõe de um orçamento de 24,2M€, dos quais 19M€ correspondem ao orçamento de atividades e 5,2M€ ao orçamento de projetos. O agrupamento “Despesas com Pessoal” representa 48% do orçamento de atividades e o orçamento de projetos representa cerca de 22% do orçamento global da AMA, I.P.

Orçamento de Atividades (OA)						Orçamento de Projetos (OP)	Total (OA+OP)
Despesas com pessoal	Transferências correntes	Aquisições de Bens e Serviços	Outras despesas correntes	Despesas de capital	Total		
€9.141.482	€13.500	€8.996.264	€287.724	€553.439	€18.989.409	€5.215.478	€24.204.887

Para 2019, a AMA, I.P. propõe para o QUAR objetivos que visam contribuir para eixos prioritários de simplificação, transformação digital e melhoria da qualidade dos serviços públicos, bem como para o atempado processamento das valorizações remuneratórias e conciliação da vida profissional, familiar e pessoal.

A apresentação dos itens obedece aos parâmetros de referência previstos no QUAR: eficácia, eficiência e qualidade, com indicação dos pesos dos parâmetros e das ponderações de cada indicador. A seleção dos objetivos e indicadores a integrar no QUAR segue as orientações relativas ao Programa Orçamental 02 – Governação e proposta de Lei que aprova o Orçamento de Estado para 2019.

Para os objetivos de eficácia privilegiam-se algumas das principais atribuições da AMA, I.P., a implementação de medidas de simplificação e a disseminação da transformação digital na Administração Pública. No critério de eficiência selecionam-se os objetivos que permitem aferir resultados em função da alocação de recursos. No parâmetro de qualidade opta-se por definir um objetivo cujo resultado permitirá avaliar a capacidade da AMA, I.P. satisfazer as necessidades dos seus colaboradores, no que diz respeito à conciliação da sua vida profissional, familiar e pessoal.

Descritivo dos principais objetivos e como se enquadram com os objetivos estratégicos da AMA, I.P.:

Relação OE/OO	Objetivo Operacional	Indicadores		
Eficácia				
OE3/OO1	Implementar medidas Simplex +	Ind 1	Nº de medidas Simplex + implementadas	Objetivo relevante
OE2/OO2	Promover projetos e iniciativas de transformação digital transversais à Administração Pública	Ind 2	Concretizar iniciativas no domínio da transformação digital da AP	
Eficiência				
OE3/OO3	Implementar o Orçamento Participativo Portugal	Ind 3	Taxa de cumprimento das várias fases do OPP	Objetivo relevante
		Ind 4	Taxa de acréscimo de seguidores nas redes sociais	
OE1/OO4	Assegurar atempadamente os processamentos das valorizações remuneratórias	Ind 5	Percentagem de trabalhadores com data de processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao fecho do processo de avaliação	Objetivo relevante
Qualidade				
OE1/OO5	Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	Ind 6	Taxa de trabalhadores com horário flexível	
		Ind 7	Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido fundamentado para a prática de teletrabalho	

Parâmetro	Peso Parâmetro	Objetivos	Meta			Indicadores			
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	Designação	Fórmula de cálculo	Peso parcial	
Eficiência	40%	OO1. Implementar medidas Simplex +						60%	Objetivo relevante
		Implementar medidas Simplex +	6	1	8	Ind 1. - Nº de medidas Simplex + implementadas	Somatório de novas medidas Simplex +	100%	
		OO2. Promover projetos e iniciativas de transformação digital transversais à Administração Pública - TicAPP						40%	
		Promover projetos e iniciativas de transformação digital transversais à Administração Pública - TicAPP	12	2	15	Ind 2. - Concretizar iniciativas no domínio da transformação digital da AP	Nº de entregáveis apresentados	100%	
Eficiência	50%	OO3. Implementar o Orçamento Participativo Portugal						40%	Objetivo relevante
		Taxa de cumprimento das várias fases do OPP	100%	-	125%	Ind 3. - Taxa de cumprimento das várias fases do OPP	[N.º de etapas concluídas / N.º de etapas previstas (2)] x 100	75%	
		Aumento de seguidores da marca OPP nas redes sociais	20%	5 pp	30%	Ind 4. - Taxa de acréscimo de seguidores nas redes sociais	[Seguidores OPP ano n / Seguidores ano n-1] x 100	25%	
		OO4. Assegurar atempadamente os processamentos das valorizações remuneratórias						60%	Objetivo relevante
		Operacionalização atempada das valorizações remuneratórias	90%	-	100%	Ind 5. - Percentagem de trabalhadores com data de processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao fecho do processo de avaliação	Nº de trabalhadores que receberam valorização remuneratória no mês seguinte ao fecho do processo de avaliação / Nº total de trabalhadores que receberam valorização remuneratória	100%	
Qualidade	10%	OO5. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal						100%	
		Taxa de trabalhadores com horário flexível	57%	5 pp	65%	Ind 6. - Taxa de trabalhadores com horário flexível	(Nº de trabalhadores com horário flexível / Nº total de trabalhadores) * 100	50%	
		Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido fundamentado para a prática de teletrabalho	80%	5 pp	90%	Ind 7. - Taxa de trabalhadores com parecer favorável ao pedido fundamentado para a prática de teletrabalho	(Nº de trabalhadores com parecer favorável / Nº total de pedidos para a prática de teletrabalho) * 100	50%	

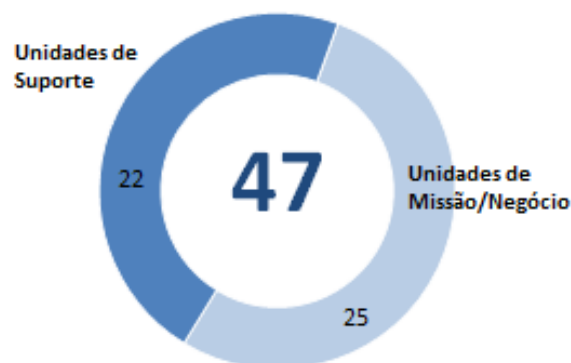
PLANO DE ATIVIDADES | Matriz de Relacionamento

Foram definidos ainda objetivos operacionais que representam a atividade corrente ou de suporte de cada unidade orgânica da AMA, I.P. com relevo para constar no plano de atividades.

Objetivos propostos em QUAR



Objetivos propostos em PA



A matriz representada mostra a relação entre o número de objetivos operacionais de cada unidade orgânica e os objetivos estratégicos:

	OE1	OE2	OE3	Total
DAG	2	1	2	5
DC	2	1	0	3
DLEC	5	0	0	5
DPCD	3	1	2	6
DSI	2	2	0	4
DTD	0	8	2	10
EAMM	1	2	0	3
ECI	0	1	0	1
EPSE	0	2	0	2
ERH	1	0	1	2
ERI	0	0	2	2
GJ	2	0	0	2
LABX	1	1	0	2
Total	19	19	9	47

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Departamento de Administração Geral (DAG)

Ref.ª	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
DAG_2.0	OE1	Realizar ações de verificação física dos bens de ativo fixo na rede de atendimento	50	Nº de ações de verificação física	Somatório de nº de ações de verificação	100%
DAG_3.0	OE3	Mapear macroprocessos para integrar o manual de controlo interno				100%
DAG_3.1		Elaborar e implementar o mapeamento de processos financeiros	5	Nº de macroprocessos	Somatório do nº de macroprocessos	25%
DAG_3.2		Criar e implementar modelo de controlo das viagens efetuadas pelos colaboradores AMA	28-02-2019	Prazo para entrega do modelo	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	25%
DAG_3.3		Criar e implementar modelo de controlo das receitas provenientes de contratos/protocolos	31-07-2019	Prazo para entrega do modelo	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	25%
DAG_3.4		Criar processo de cobrança de dívida	30-04-2019	Prazo para entrega do processo	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	25%
DAG_4.0	OE1	Avaliação da satisfação com o atendimento nos Espaços Cidadão	75%	Grau de satisfação com os serviços prestados	(N.º de questionários do inquérito de satisfação positivos ou muito positivos / N.º total de questionários respondidos) x 100	100%
DAG_6.0	OE3	Promover a redução da despesa efetuada em papel e consumíveis de impressão				100%
DAG_6.1		Diagnosticar e definir plano de ação para redução da despesa em papel e consumíveis	31-03-2019	Prazo para entrega do plano	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%
DAG_6.2		Desmaterializar processos	2	Implementar a desmaterialização de 2 serviços	Somatório de serviços desmaterializados	50%
DAG_7.0	OE2	Entregar plano anual de aquisições para 2020 ao abrigo do Código dos Contratos Públicos	15-11-2019	Prazo para entrega do plano de aquisições	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Comunicação (DC)

Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
DC_2.0	OE1	Organização, produção e emissão de debates trimestrais enquadrados na Revista Diagrama, com vista à discussão de temas transversais à AP.	3 debates	Realização de debates no âmbito da Revista Diagrama	Nº de debates realizados	100%
DC_3.0	OE1	Divulgação em redes sociais, sites públicos, mupis, produção de filmes, rádio, corporate TV de serviços digitais da administração pública	50 referências	Dinamização dos serviços digitais da AP	Somatório de referências (publicações em redes sociais + referências imprensa + peças produzidas)	100%
DC_4.0	OE2	Realização de ações de ativação da Chave Móvel Digital	90 ações	Realização de ações de ativação da Chave Móvel Digital	Nº de ações de ativação da CMD	100%

Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)

Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
DLEC_2.0	OE1	Expandir a rede de atendimento presencial - Lojas de Cidadão	4	Nº de Lojas de Cidadão abertas	Somatório do nº de Lojas de Cidadão abertas	100%
DLEC_3.0	OE1	Expandir a rede de atendimento presencial - Espaços Cidadão	80	Nº de Espaços Cidadão abertos	Somatório dos Espaços Cidadão Abertos	100%
DLEC_5.0	OE1	Avaliar os níveis de serviço prestados nos EC/ Visitas de pós instalação dos EC's	31-12-2019	Prazo para entrega do relatório de avaliação	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%
DLEC_10.0	OE1	Expandir os serviços na rede atendimento presencial de Lojas e Espaços Cidadão: Elaboração protocolos com entidades parceiras	4	Nº de protocolos com serviços na rede de Lojas e Espaços cidadão	Novos serviços = Soma de protocolos assinados com entidades (por Loja + Catálogo EC) - Denúncias de protocolos	100%
DLEC_11.0	OE1	Apresentar um assistente eletrónico nas Lojas de Cidadão - Robô LOLA	30-07-2019	Data de apresentação da LOLA em LC	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD)

Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
DPCD_2.0	OE1	Implementar o processo de avaliação de atendimento telefónico no Centro de Contacto	2	Nº de linhas com avaliação	Somatório nº de linhas com avaliação	100%
DPCD_4.0	OE2	Disponibilizar um serviço público digital pelo canal telefone com recurso a autenticação com CMD	31-05-2019	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%
DPCD_7.0	OE1	Alargar a simplificação e tradução de conteúdos disponibilizados nas diferentes plataformas digitais	1	Nº de plataformas digitais abrangidas pelo processo de simplificação e tradução	Somatório do nº de plataformas digitais abrangidas	100%
DPCD_8.0	OE1	Garantir a utilidade da informação prestada através das fichas de serviço e do chatbot	70%	Percentagem de avaliações positivas	Nº avaliações positivas nas páginas / Nº de avaliações totais	100%
DPCD_8.1		Garantir informação adequada nas fichas de serviço	70%	Percentagem de avaliações positivas	Nº avaliações positivas nas páginas / Nº de avaliações totais	50%
DPCD_8.2		Garantir informação adequada no chatbot	70%	Percentagem de avaliações positivas	Nº avaliações positivas nas páginas / Nº de avaliações totais	50%
DPCD_12.0	OE3	Implementar um projeto piloto de gestão de competências digitais	2 áreas de atividade	Nº de áreas de atividade objeto do teste da framework	Somatório nº de áreas de atividade objeto do teste da framework	100%
DPCD_14.0	OE3	Garantir a formação no âmbito de projetos e parcerias AMA	80%	Grau de cumprimento do plano de formação	Nº de horas de formação / Nº de horas planeadas	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

Ref.ª	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
DSL_1.0	OE1	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte	90%	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas na primeira linha de suporte	Somatório dos tempos/N.º de Incidentes (verificar o percentil em que a média atinge as 3 horas)	100%
DSL_3.0	OE1	Reduzir as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web da AMA	15	Taxa de vulnerabilidades (altas e críticas) ativas	(N.º de vulnerabilidades altas e críticas ativas no trimestre) / (Total de vulnerabilidades ativas)x100	100%
DSL_6.0	OE2	Implementar medidas de melhoria aos processos da DSI (arquiteturas, gestão de serviço)	1	Quantidade de processos da DSI melhorados	Número de processos	100%
DSL_7.0	OE2	Disponibilidade dos portais AMA	99%	Taxa de disponibilidade dos portais publicados pela AMA	(Nº de horas de indisponibilidade não programada no período / Nº total de horas do ano no período) / 100	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Transformação Digital (DTD)

Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
DTD_2.0	OE2	Desenhar sistema de Cartão por pontos do Estado	31-05-2019	Prazo de desenho do sistema do cartão por pontos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%
DTD_3.0	OE2	Criar mecanismo de atribuição de Selo digital de usabilidade e acessibilidade	Criação de mecanismo de atribuição do selo em 31-12-2019	Data de implementação do selo	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%
DTD_4.0	OE2	Implementar uma versão simplificada da SPNE	Entrada em Produção 31-10-2019	Entrada em Produção da versão simplificada da SPNE	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%
DTD_10.0	OE2	Aumentar a interoperabilidade de sistemas na AP	15	Integração de novos serviços de interoperabilidade na GAP, PI, PPAP disponibilizados na iAP	Somatório do n.º de serviços de interoperabilidade disponibilizados na iAP	100%
DTD_11.0	OE2	Implementar uma nova Plataforma de Pagamentos	Entrada em Produção 31-07-2019	Lancamento da nova PPAP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%
DTD_14.0	OE2	Atualização dos planos setoriais TIC com projetos inovadores	Publicação em 30-04-2019	Atualização dos planos setoriais TIC e da Estratégia TIC para o ano de 2019	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%
DTD_17.0	OE2	Chave Móvel Digital Biométrica	Lançamento do piloto a 31-12-2019	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%
DTD_18.0	OE2	Gestor de acessos públicos	250 downloads nas stores Android e iOS em 31-12-2019	Número de downloads da aplicação	Somatório do número de downloads acumulado	100%
DTD_21.0	OE3	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	500.000	N.º acumulado de adesões à Chave Móvel Digital (CMD)	Somatório de n.º de adesões acumulado	100%
DTD_23.0	OE3	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	200.000	Nº acumulado de CMD com assinatura ativa	Somatório do nº acumulado de CMD com assinatura ativa	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

Ref.º	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
EAMM_1.0	OE1	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020		Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%
EAMM_1.1		Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	75%	Taxa de propostas de decisão realizadas no prazo definido	N.º de propostas de decisão emitidas no prazo definido/N.º total de propostas de decisão a emitir x 100	60%
EAMM_1.2		Acompanhar a Execução Financeira	75%	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	(N.º de candidaturas com medidas de correção aos planos de execução financeira que apresentem desvios/N.º total de candidaturas com desvios ao plano de execução financeira)x100	15%
EAMM_1.3		Acompanhar projetos SAMA	75%	Taxa de projetos acompanhados no local	(N.º de projetos acompanhados no local/N.º total de projetos a acompanhar) x 100	10%
EAMM_1.4		Apresentar proposta de decisão relativa a reprogramações de projetos SAMA	30 du	Média do nº de dias de análise de 90% (com menor prazo de resposta) dos pedidos de reprogramação temporal, física ou financeira	Nº de dias de análise / Nº de pedidos de reprogramação (aplicado ao percentil 90)	10%
EAMM_1.5		Encerramento de projetos SAMA	50%	Taxa de projetos encerrados em SGO	(N.º de projetos encerrados/N.º total de projetos com APF) x 100	5%
EAMM_2.0	OE2	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC				100%
EAMM_2.1		Emitir pareceres prévios	25 du	Média do nº de dias de análise dos pedidos de parecer prévio	(N.º de dias de análise / N.º total de pedidos) x 100	75%
EAMM_2.2		Estudo de avaliação para elaboração de um parecer genérico no âmbito de despesas TIC	30-03-2019	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	25%
EAMM_3.0	OE2	Estudo de avaliação para elaboração de Framework Comum de Avaliação de Impacto dos Programas Públicos de Transformação Digital	31-12-2019	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Equipa do Centro de Inovação (ECI)

Ref.ª	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
ECI_1.0	OE2	Implementar uma metodologia de inovação na AMA	30-09-2019	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%

Equipa de Plataformas e Serviços Empresariais (EPSE)

Ref.ª	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
EPSE_2.0	OE2	Prosseguir com o alargamento do Balcão do Empreendedor garantindo a desmaterialização de novos processos/procedimentos administrativos e sua parametrização na Plataforma de Serviços Comum (PSC)	100	Novos serviços desmaterializados e publicados no balcão	nº de novos serviços	100%
EPSE_3.0	OE2	Promover conteúdos informativos ou interativos no Espaço Empresa Online	4	Novas áreas informativas ou interativas implementadas	nº de novas áreas informativas	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Equipa de Recursos Humanos (ERH)

Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
ERH_3.0	OE1	Contribuir para o reforço da cultura organizacional	31-03-2019	Prazo para apresentação da proposta ao CD	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%
ERH_5.0	OE3	Adotar medidas de apoio ao trabalhador que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal				100%
ERH_5.1		N.º de medidas que facilitem o acesso a refeições	1	N.º de medidas que facilitem o acesso a refeições	N.º de medidas implementadas	50%
ERH_5.2		N.º de medidas no âmbito da atividade física ou saúde e bem-estar no local de trabalho	2	N.º de medidas no âmbito da atividade física ou saúde e bem-estar no local de trabalho	N.º de medidas implementadas	50%

Equipa de Relações Internacionais (ERI)

Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
ERI_1.0	OE3	Assegurar posicionamento de topo de Portugal no European eGovernment Benchmark				100%
ERI_1.1		Monitorizar os exercícios do European eGovernment Benchmark	top 10	Classificação eGovernment Benchmark	Classificação eGov Benchmark (Indicadores Nacionais)	50%
ERI_1.2		Avaliar o nível de satisfação das entidades	70%	Grau de satisfação das entidades avaliadas	(N.º questionários com avaliação igual ou superior a 70% / N.º total de questionários respondidos) x 100	50%
ERI_2.0	OE3	N.º de prémios e distinções obtidos no âmbito de candidaturas internacionais	1	Prémios internacionais	N.º de prémios obtidos no âmbito de candidaturas internacionais	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Gabinete Jurídico (GJ)

Ref.ª	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
GJ_4.0	OE1	Elaboração de Manual de Procedimentos para a Divisão de Contratação Pública	15-12-2019	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%
GJ_5.0	OE1	Elaborar o Código de Ética da AMA	30-09-2019	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%

Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX)

Ref.ª	OE	Objetivos	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
LABX_1.0	OE1	Desenvolver projetos para criar e/ou melhorar serviços	5	Número de projetos desenvolvidos pelo LabX para criar ou melhorar serviços	N.º de projetos	100%
LABX_4.0	OE2	Participar ou organizar eventos para o ecossistema de inovação	4	Ações de comunicação/divulgação interna e externa do LabX	N.º de ações	100%

Formação Contínua na área comportamental e informática



**FORMAÇÃO
COMPORTAMENTAL**



Para Trabalhadores AMA

FORMAÇÃO TÉCNICA



WORKSHOPS

Curso “Acolhimento/Integração na AMA, I.P.” [Fc /eL]

Curso “Estratégia, Inovação e Valor no Serviço Público” [Fc/eL]

Curso “Ética e Cultura Organizacional” [Fc/eL]

Curso “Comunicação Interna” [Fc/eL]

Curso “Inteligência Emocional” [Fc/eL]

Curso “Gestão Documental” [Fc/P+eL]

Curso “Regime Geral de Proteção de Dados” [Fc/eL]

Curso “Cidadania Digital” [Fc/eL]

Curso “Competências Digitais: editores de texto, folhas de cálculo e folhas de apresentação” [Fc/eL]

Workshops Temáticos [Fc /P]

(sessões de meio dia a 2 dias a serem dinamizadas pelas Unidades Orgânicas para partilha de conhecimento com as restantes)

1 a 2 temas por trimestre

Ao longo de todo o ano

Formação Contínua na área comportamental e informática



FORMAÇÃO PARA REDE ATENDIMENTO



FORMAÇÃO PARA REDE DE ATENDIMENTO (Parceiros)

Curso “**Atendimento ao Público**”
[Fc /eL]

Curso “**Atendimento ao Público em Língua Inglesa**” [Fc /eL]

Curso “**Gestão de Conflitos e Reclamações**”
[Fc/eL]

Curso “**Competências Digitais: editores de texto, folhas de cálculo e folhas de apresentação**” [Fc/eL]

Curso “**Cidadania Digital**”
[Fc/ eL]

Curso “**As Lojas de Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno**” [Fi/P]

Curso “**As Lojas de Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão**” [Fi/P]

Curso “**Formação de Coordenadores dos Espaços Cidadão**” [Fi/bL]

Curso “**Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos**” [Fi/bL]

Curso “**Espaços Cidadão: Atualização de Serviços e Atendimento ao Público**” [Fi/bL]
Curso “**Cidadania Digital**”
[Fc/ eL]

Ao longo de todo o ano

Legenda: Fi – Formação Inicial | Fc – Formação Contínua | P – Formação Presencial | eL – Formação eLearning | bL – Formação Blended Learning

MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, estipula que o Plano de Atividades contempla, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa que o serviço se proponha a desenvolver.

Considerando a missão e competências da AMA, I.P. e dado que diversos objetivos definidos concorrem para a modernização administrativa, visando a desburocratização, desmaterialização, melhoria da qualidade, participação, inovação, disponibilização de serviços na forma digital mais simples e poupanças na utilização de recursos, são de salientar os seguintes, aos quais será dada continuidade em 2019:

- Implementar medidas Simplex + da responsabilidade da AMA, I.P., bem como acompanhar a implementação de medidas Simplex + por outros organismos da AP;
- Expandir a rede do atendimento presencial (Lojas e Espaços Cidadão);
- Melhorar a qualidade do atendimento, com o objetivo de aferir a perceção dos clientes e empresas dos serviços públicos;
- Aumentar o número de serviços de interoperabilidade na AP;
- Disponibilizar novos serviços eletrónicos e contribuir para a desburocratização e inovação de serviços existentes, garantindo poupanças na utilização dos recursos por parte da AP e dos cidadãos;
- Acompanhar e apoiar o Orçamento Participativo de Portugal da 2019;

Os resultados que se esperam alcançar devem permitir ganhos de eficiência e, por conseguinte, de qualidade, constituindo a oportunidade ideal para uma melhor Administração Pública, mais simples, participativa, inovadora e facilitadora na prestação de serviços ao cidadão.

Este capítulo é dedicado à informação sintética sobre iniciativas de publicidade institucional do Estado, nos termos definidos do n.º 2 do art.º 7.º da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

A AMA, I.P. prevê no seu plano de atividades iniciativas que dão a conhecer e promovem serviços de claro interesse público, vocacionados para os cidadãos e empresas, tais como:

- Implementar programas de comunicação sobre temas relacionados com as medidas Simplex+, os seus produtos e serviços;
- Divulgar o Orçamento Participativo Portugal de 2019;
- Massificar o uso da Chave Móvel Digital e outras formas de autenticação online;
- Desenvolver tutoriais online que permitam incentivar a utilização dos serviços digitais;
- Promover a realização de debates temáticos sob a marca Diagrama;
- Divulgar através de um *showroom* as principais iniciativas de transformação digital da Administração Pública.

ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Departamento de Administração Geral (DAG)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DAG_2.0	Realizar ações de verificação física dos bens de ativo fixo na rede de atendimento	Comprovar "in loco" a correspondência entre os registros contabilísticos e a existência física dos bens na localização devida	Garantir a conformidade da alocação de bens, nomeadamente nas auditorias realizadas pelas Autoridades de Gestão que os financiam.	Necessidade de compatibilizar o funcionamento dos serviços de atendimento com as ações de verificação; falta de recursos a afetar às tarefas.	Alocação eficiente dos bens; garantia de não devolução de verbas no âmbito dos projetos co-financiados.	n.a.
DAG_3.0	Mapear macroprocessos para integrar o manual de controlo interno					
DAG_3.1	Elaborar e implementar o mapeamento de processos financeiros	Repositório da informação de procedimentos internos	Facilitar a passagem da informação e formação de novos colaboradores.	Dificuldade e disponibilidade das equipas no levantamento de processos.	Redução de necessidade de formação informal.	Formação em Controlo interno e levantamento de processos
DAG_3.2	Criar e implementar modelo de controlo das viagens efetuadas pelos colaboradores AMA	Criação de modelo de controlo de viagens	Garantir um melhor controlo centralizado das viagens	Resistência à mudança	Poupanças de tempo e possibilidade de adoção de medidas corretivas	Formação em Controlo interno e levantamento de processos
DAG_3.3	Criar e implementar modelo de controlo das receitas provenientes de contratos/protocolos	Criação de modelo de controlo de receitas de protocolos	Garantir um melhor acompanhamento da execução orçamental a nível dos protocolos	Resistência à mudança	Poupanças de tempo e possibilidade de adoção de medidas corretivas	Formação em Controlo interno e levantamento de processos
DAG_3.4	Criar processo de cobrança de dívida	Criação de modelo de cobrança de dívida	Definição dos timing de atuação das diferentes UO nas cobranças de dívida	Articulação interna	Poupanças de tempo e possibilidade de adoção de medidas corretivas	Formação em Controlo interno e levantamento de processos
DAG_4.0	Avaliação da satisfação com o atendimento nos Espaços Cidadão	Aferir o nível de satisfação dos clientes com os serviços prestados	Compreender a evolução da satisfação dos clientes com os serviços prestados	Falta de respostas; Dificuldades de conciliar os mecanismos de avaliação com o atendimento	Adoção de medidas corretivas	Formação em qualidade e em sistemas de avaliação

Departamento de Administração Geral (DAG)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DAG_6.0	Promover a redução da despesa efetuada em papel e consumíveis de impressão	Promover a utilização mais sustentável de recursos e à adoção de soluções circulares na Administração Pública, promovendo designadamente a redução do consumo de papel e demais consumíveis de impressão.	Contributo para uma entidade mais sustentável e redução de custos	Resistência à mudança	Redução de custos com revisão e desmaterialização de processos	n.a.
DAG_6.1	Diagnosticar e definir plano de ação para redução da despesa em papel e consumíveis					
DAG_6.2	Desmaterializar processos					
DAG_7.0	Entregar plano anual de aquisições para 2020 ao abrigo do Código dos Contratos Públicos	Efetuar uma planificação efetiva de compras	Agilizar e planificar o processo aquisitivo	Possibilidade de alterações sucessivas ao plano	Poupanças de tempo e possibilidade de poupança de recursos financeiros com a adequada planificação	n.a.

Direção de Comunicação (DC)

Ref.ª	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EC_2.0	Organização, produção e emissão de debates trimestrais enquadrados na Revista Diagrama, com vista à discussão de temas transversais à AP.	Organização de eventos no âmbito da AMA, suas marcas e projetos, com vista à divulgação de informação.	Aumentar a visibilidade das iniciativas da AMA e suas marcas.	Falta de divulgação e cumprimento dos prazos fixados.	n.a.	n.a.
EC_3.0	Divulgação em redes sociais, sites públicos, mupis, produção de filmes, rádio, corporate TV de serviços digitais da administração pública	Monitorizar a evolução dos produtos digitais transversais à Administração Pública através do alcance nas redes sociais e no website da AMA	Garantir que os produtos digitais desenvolvidos permitem promover e aumentar a literacia digital	Nas redes sociais existe sempre o risco de feedback negativo.	Redução dos custos de impressão	n.a.
EC_4.0	Realização de ações de ativação da Chave Móvel Digital	Organização de ações que promovam a divulgação e o crescimento da CMD	Aumentar a desmaterialização dos serviços públicos	n.a	Redução dos custos associados aos serviços públicos	n.a.

Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)

Ref.ª	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DLEC_2.0	Expandir a rede de atendimento presencial - Lojas de Cidadão	Pretende-se a instalação de novas Lojas de Cidadão	Garantir a expansão da rede nacional de atendimento presencial com a abertura de novas Lojas de Cidadão	Constrangimentos legais, administrativos e orçamentais das entidades parceiras	Concentração de serviços públicos num só local	Formação Lojas de Cidadão
DLEC_3.0	Expandir a rede de atendimento presencial - Espaços Cidadão	Pretende-se a instalação dos Espaços Cidadão conforme protocolos assinados com os Municípios e Juntas de Freguesia.	Garantir que a prestação digital de serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados online; Garantir a expansão da rede nacional de serviços de atendimento digital assistido.	O Município ou Junta de Freguesia, onde será instalado o Espaço Cidadão, não disponibilizar os RH para formação, não ter as obras concluídas ou a contratação de circuitos. As empresas fornecedoras de mobiliário e equipamento informático não cumprirem os níveis de serviço contratualizados	A proximidade da Administração Pública ao Cidadão, evitando deslocações e rentabilizando a disponibilização dos serviços online.	Formação Espaços Cidadão
DLEC_5.0	Avaliar os níveis de serviço prestados nos EC/ Visitas de pós instalação dos EC	O relatório pretende efetuar uma avaliação da qualidade do atendimento efetuado nos Espaços Cidadão (EC), elaborado com base num processo avaliativo.	Garantir os níveis de qualidade na prestação do atendimento nos EC	Orçamentais e/ou carência de RH.	Possibilidade de adoção de medidas corretivas	Formação em avaliação de serviços

Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)

Ref.ª	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DLEC_10.0	Expandir os serviços na rede atendimento presencial de Lojas e Espaços Cidadão: Elaboração protocolos com entidades parceiras	Efetuar a expansão de serviços disponíveis na rede de Lojas e Espaços Cidadão	Alargamento dos serviços disponíveis nas Lojas e Espaços Cidadão	Nos EC - Elevada dependência da articulação entre o serviço online e o ECMC Nas LC - Falta de RH nas entidades da AP para integrarem Lojas	Concentração de serviços públicos num único posto de atendimento	Formação Lojas de Cidadão Formação Espaços Cidadão
DLEC_11.0	Apresentar um assistente eletrónico nas Lojas de Cidadão - Robô LOLA	Apresentar a LOLA	Definir e garantir um padrão de qualidade no atendimento presencial da AP	Escassez de RH Dependente de fornecedores	Inovação na rede de Lojas de Cidadão	Formação atendimento digital, com recursos a assistente eletrónico

Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD)

Ref.ª	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DPCD_2.0	Implementar o processo de avaliação de atendimento telefónico no Centro de Contacto	Implementação do processo de avaliação do atendimento	Levantamento de oportunidades de melhoria contínua	n.a.	n.a.	n.a.
DPCD_4.0	Disponibilizar um serviço público digital pelo canal telefone com recurso a autenticação com CMD	Implementar piloto - serviço de alteração morada	Não exigir a deslocação do cidadão a uma LC ou EC para a realização do serviço	Atrasos do processo de contratação e execução do contrato	Desmaterialização do serviço e simplificação dos processos	Formação sobre a execução do novo serviço
DPCD_7.0	Alargar a simplificação e tradução de conteúdos disponibilizados nas diferentes plataformas digitais	Simplificação e tradução de conteúdos em plataformas (BdE e autenticação)	Melhoria da informação prestada aos cidadãos	n.a.	Desmaterialização do serviço e simplificação dos processos	n.a.
DPCD_8.0	Garantir a utilidade da informação prestada através das fichas de serviço e do chatbot	Adequação dos resultados às pesquisas efetuadas	Melhoria dos conteúdos disponibilizados	n.a.	Desmaterialização do serviço e simplificação dos processos	n.a.
DPCD_8.1	Garantir informação adequada nas fichas de serviço					
DPCD_8.2	Garantir informação adequada no chatbot					

Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DPCD_12.0	Implementar um projeto piloto de gestão de competências digitais	Conceção de uma framework de gestão de competências digitais que permita o rastreio das áreas de atividade e a posterior definição de percursos de formação	Criação de ferramenta de diagnóstico de competências digitais para diferentes áreas de atividade e conceção de soluções formativas	Extensão e profundidade das atividades das áreas profissionais e a dificuldade de identificação das reais competências digitais	n.a.	Formação em gestão de competências digitais
DPCD_14.0	Garantir a formação no âmbito de projetos e parcerias AMA	Desenvolvimento e dinamização da formação a entidades externas	Formação e aquisição de novos conhecimentos.	Escassez de recursos ao nível da Equipa no acompanhamento das ações. Solitações de formação em prazos muito apertados para a conceção de conteúdos ou mesmo para a programação das ações de formação.	Poupanças inerentes à utilização da plataforma de e-learning na dinamização de cursos e da reutilização de conteúdos pedagógicos.	Formação/Atualização Técnica e Pedagógica dos trabalhadores da Equipa de Formação.

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DSI_1.0	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte	Resolver em tempo útil os incidentes e pedidos de serviço formulados pelos utilizadores, tanto internos como dos organismos integrados na AMA (IGAC, ACM, GEPAC).	Redução do impacto dos problemas nos serviços. Aumento da eficiência das equipas internas. Proatividade na identificação melhorias nos serviços.	Perda recursos especializados Aumento repentino da quantidade de incidentes e pedidos de serviço face ao dimensionamento/capacidade/formação da equipa de suporte Consolidação da função informática de novos organismos não dimensionando as equipas internas.	n.a.	Atendimento a utilizadores
DSI_3.0	Reduzir as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web da AMA	Redução da taxa de exposição dos websites a vulnerabilidades de segurança	Garantia de altos níveis de segurança nos portais publicados na infraestrutura da AMA	Constante aparecimento de novas vulnerabilidades	n.a.	n.a.
DSI_6.0	Implementar medidas de melhoria aos processos da DSI (arquiteturas, gestão de serviço)	Melhorias dos processos de gestão da DSI como por exemplo o mapeamento das arquiteturas empresariais, a implementação de processos ITIL, a definição, controlo e cobrança de níveis de serviço.	Maior eficácia e eficiência na implementação de projetos. Melhores tempos de resposta às solicitações das diversas equipas. Redução dos erros e falhas no processo de desenvolvimento evolutivo e corretivo sobre as aplicações informáticas.	Sobrecarga das equipas da DSI com projetos. Redução dos elementos das equipas da DSI, visto a maioria serem consultores.	n.a.	n.a.
DSI_7.0	Disponibilidade dos portais AMA	Garantir a disponibilidade 24x7x365 dos portais geridos e publicados pela AMA	Garantia de disponibilidade de serviços 24x7x365	n.a.	n.a.	n.a.

Direção de Transformação Digital (DTD)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD_2.0	Desenhar sistema de Cartão por pontos do Estado	Sistema de atribuição de pontos aos cidadãos pela realização de serviços públicos online	Redução de custos de contexto e acesso a vantagens na troca dos pontos	Dependência de adesão e colaboração de entidades externas (para dar e receber pontos em troca de serviços)	Benefícios para o cidadão com redução de custos de contexto	n.a.
DTD_3.0	Criar mecanismo de atribuição de Selo digital de usabilidade e acessibilidade	Premiar sites públicos que apresentem preocupações com a acesibilidade e usabilidade	Aumento da inclusão de pessoas com limitações especiais	n.a.	n.a.	n.a.
DTD_4.0	Implementar uma versão simplificada da SPNE	Disponibilização de uma plataforma de envio das notificações oficiais de forma totalmente desmaterializada	Rapidez e segurança no envio de notificações oficiais	n.a	Redução de custos com envio de notificações por correio normal em papel	n.a.
DTD_10.0	Aumentar a interoperabilidade de sistemas na AP	Aumentar disponibilização de serviços electrónicos integrados e transversais de acordo com as necessidades do cidadão através de comunicação e troca de informação electrónica.	Utilização da iAP na integração de sistemas electrónicos Inter-Organizações: Simplicidade no processo de integração; Redução de custo de comunicações; Formato de dados compatível o que permite interligação de sistemas heterogéneos; Independência de suportes tecnológicos; Gestão centralizada de controlo de transações assegurando a qualidade da informação com monitorização permanente e a assistência técnica	Possibilidade de dependência (mínima) de suportes tecnológicos na utilização de interfaces não standards para integração entre sistemas de diferente suporte tecnológico; Morosidade no desenvolvimento e implementação de processo de integração na iAP por parte das entidades aderentes	Redução de custo de comunicações, maior facilidade na integração, menor tempo e custos para as entidades	n.a.

Direção de Transformação Digital (DTD)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD_11.0	Implementar uma nova Plataforma de Pagamentos	Implementação e lançamento da nova PPAP com algumas novas funcionalidades como o DUC	Melhoria da performance, disponibilização de novos métodos de pagamento, redução do custo de manutenção, evolução tecnológica	Cativação de verbas, não aprovação da estratégia da nova PPAP	Redução de custos de manutenção, maior facilidade de implementação com redução de tempo de implementação de novas adesões	n.a.
DTD_14.0	Atualização dos planos setoriais TIC com projetos inovadores	Promoção de soluções que utilizam tecnologias inovadoras	Baixo número de projetos a decorrer que utilizem tecnologias inovadoras	n.a.	n.a.	n.a.
DTD_17.0	Chave Móvel Digital Biométrica	Desenvolvimento de autenticação com recurso a dados biométricos	Maior comodidade para o Cidadão	n.a.	n.a.	n.a.
DTD_18.0	Gestor de acessos públicos	Desenvolver um mecanismo que permite aos cidadãos e às empresas, a monitorização do acesso aos seus dados pessoais e empresariais, nomeadamente com funcionalidades de criação, visualização e gestão de autorizações de acesso.	Maior comodidade para o Cidadão Transparência Redução de Custos de contexto	n.a.	n.a.	n.a.

ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Transformação Digital (DTD)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD_21.0	Massificar adesão à Chave Movel Digital (CMD)	Difundir a utilização da chave móvel digital com a entrega do Cartão de Cidadão, fornecendo um mecanismo de autenticação segura e simples de usar, sem necessidade de leitores de smartcard ou outros dispositivos.	Mecanismo de autenticação segura e simples de usar, sem necessidade de leitores de smartcard ou outros dispositivos	n.a.	n.a.	n.a.
DTD_23.0	Disseminar o uso da assinatura eletrônica com CMD	Promover a utilização da assinatura eletrônica associada à Chave Móvel Digital	Maior comodidade para o Cidadão Redução de Custos de contexto	Resistência à mudança	Desmaterialização dos serviços	n.a.

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

Ref.º	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM_1.0	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020	Este objetivo atende a funções de parecer, análise, acompanhamento e verificação técnica das operações no âmbito do novo Quadro Comunitário PT 2020 e de emissão de parecer prévio relativo à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das TIC				n.a.
EAMM_1.1	Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	As propostas de decisão relativas a um Aviso de candidatura devem cumprir uma calendarização definida no respetivo Aviso, podendo existir mais do que uma fase de apresentação de propostas. Pretende-se cumprir o prazo definido, através da definição de cronogramas que incluem as datas limites para a elaboração do pedido de esclarecimentos e a conclusão da análise.	O cumprimento deste objetivo é essencial para manter a delegação de competências relativamente ao SAMA, na AMA, enquanto organismo intermédio.	Existe o risco de incumprimento dos prazos previstos, uma vez que o prazo de entrega das decisões é definido em sede de Aviso de Abertura de Candidaturas. Existe o risco uma vez que os técnicos da EAMM estarão em simultâneo a analisar as candidaturas e a realizar o acompanhamento financeiro e físico das operações já aprovadas.	Não aplicável para a AMA, já na AP as poupanças estão associadas às poupanças obtidas por cada organismo no âmbito da implementação das operações.	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de Sistemas de Informação
EAMM_1.2	Acompanhar a Execução Financeira	Pretende-se com este objetivo assegurar níveis de execução e certificação mais elevados, não permitindo desvios injustificados na execução dos projetos. Para o cumprimento destes objetivos deverá haver disponibilidade para que os técnicos possam atuar atempadamente, acionando as medidas previstas.	Acompanhamento mais "apertado" e regular das operações garantem menos desvios, injustificados, à execução.	Existe o risco de incumprimento uma vez que os técnicos da EAMM estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a realizar o acompanhamento financeiro e físico das operações já aprovadas no SAMA2020.	n.a.	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

Ref.ª	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM_1.3	Acompanhar projetos SAMA	Anualmente a EAMM define um plano de verificações no local. Esse plano deverá ser cumprido. Os técnicos responsáveis pelo acompanhamento da operação devem realizar a verificação no local, devendo ser acompanhados por um recurso da área tecnológica especializada correspondente, sendo necessário a contratação desse serviço.	Trata-se de uma competência delegada no âmbito do contrato de delegações de competências que permitirá monitorizar as operações e prevenir a ocorrência de erros na execução da candidatura.	Os técnicos da EAMM estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a realizar o acompanhamento financeiro e físico das operações já aprovadas no SAMA2020. Por outro lado será necessário que seja alocado um recurso da AMA da área TIC correspondente, ou em alternativa contratar o serviço.	n.a.	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP
EAMM_1.4	Apresentar proposta de decisão relativa a reprogramações de projetos SAMA	Pretende-se cumprir o prazo definido em Regulamento Geral dos Fundos e constante na delegação de competências.	Ajustar as candidaturas aprovadas mediante os eventuais desvios, sem nunca desvirtuar os objetivos aprovados e sem pôr em causa os objetivos gerais e execução do Eixo Prioritário.	Existe o risco de incumprimento uma vez que os técnicos da EAMM estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a realizar o acompanhamento financeiro e físico das operações já aprovadas no SAMA2020.	n.a.	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de Sistemas de Informação
EAMM_1.5	Encerramento de projetos SAMA	Pretende-se cumprir o prazo definido em Regulamento Geral dos Fundos e constante na delegação de competências.	Trata-se de uma competência delegada no âmbito do contrato de delegações de competências que permitirá monitorizar as operações e prevenir a ocorrência de erros na execução da candidatura.	A tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAMM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas. Por outro lado será necessário que seja alocado um recurso da AMA da área TIC correspondente, ou em alternativa contratar o serviço.	n.a.	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de Sistemas de Informação

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM_2.0	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC					
EAMM_2.1	Emitir pareceres prévios	Cumprir a medida de racionalização das despesas TIC reduzindo ao máximo o período de avaliação dos pedidos.	Financiar apenas os projetos que contribuam para a modernização da Administração, apresentando uma estrutura de custos equilibrada e justificada pelos benefícios que permitirão alcançar.	Falta de recursos a afetar às tarefas.	Não aplicável para a AMA; já para a AP as poupanças estão associadas às poupanças obtidas por cada organismo no âmbito de cada pedido.	- Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de SI/TI
EAMM_2.2	Estudo de avaliação para elaboração de um parecer genérico no âmbito de despesas TIC	Pretende-se implementar uma medida de simplificação que permita dispensar os organismos requerentes de solicitar parecer prévio, através de um parecer prévio genérico para as despesas que reúnam as características a definir.	Agilizar procedimentos sem prejudicar os objetivos subjacentes ao DL107/2012; Avaliação mais célere sem perder o foco no alinhamento da despesa do ponto de vista tecnológico, estratégico e adequação financeira.	Não concordância por parte dos Representantes Ministeriais; indisponibilidade orçamental; falta de recursos capacitados		- Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de SI/TI
EAMM_3.0	Estudo de avaliação para elaboração de Framework Comum de Avaliação de Impacto dos Programas Públicos de Transformação Digital	Pretende-se avaliar se é efetivamente vantajoso construir esta framework, se é exequível e propor uma metodologia para a sua elaboração.	Garantir que não existe duplicação de trabalho na tarefa de avaliação de impacto e assegurar a coerência e comparabilidade dos dados obtidos nos diferentes âmbitos.	Falta de informação que permita a obtenção de resultados; necessário obter a concordância do COMPETE	n.a.	- Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de SI/TI

Equipa do Centro de Inovação (ECI)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
ECI_1.0	Implementar uma metodologia de inovação na AMA	Criar sistema colaborativo de inovação	Criação de sinergias entre equipas e áreas; Criação de soluções internas; Desenvolvimento de novos projetos e soluções	Fraco envolvimento das equipas/colaboradores Constrangimentos orçamentais a nível do desenvolvimento dos projetos	Redução de custos de serviços de consultoria	Coaching na área de desenvolvimento do projeto

Equipa de Plataformas e Serviços Empresariais (EPSE)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EPSE_2.0	Prosseguir com o alargamento do Balcão do Empreendedor garantido a desmaterialização de novos processos/procedimentos administrativos e sua parametrização na Plataforma de Serviços Comum (PSC)	A AMA é responsável por assegurar a desmaterialização de procedimentos no BDE	Maior oferta de serviços desmaterializados no Balcão	Incapacidade de mobilizar as diversas entidades envolvidas na colaboração necessária à desmaterialização dos serviços	n.a.	n.a.
EPSE_3.0	Promover conteúdos informativos ou interativos no Espaço Empresa Online	A AMA é responsável por garantir a disponibilização do conteúdo informativo disponibilizado pelos restantes parceiros da iniciativa "Espaço Empresa" na secção correspondente do Portal de Serviços	Maior oferta de conteúdos informativos para as empresas no Portal de Serviços	Incapacidade de mobilizar as diversas entidades envolvidas na colaboração necessária à produção de conteúdos	n.a.	n.a.

Equipa de Recursos Humanos (ERH)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
ERH_3.0	Contribuir para o reforço da cultura organizacional	Proposta de objetivos comuns e transversais a todas as unidades orgânicas alinhados com os objetivos estratégicos da AMA	Reforço da cultura organizacional e promoção de uma gestão participativa	n.a.	n.a.	n.a.
ERH_5.0	Adotar medidas de apoio ao trabalhador que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	Adotar medidas de apoio ao trabalhador que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	Melhor conciliação das várias dimensões da vida dos trabalhadores da AMA	n.a.	n.a.	n.a.
ERH_5.1	N.º de medidas que facilitem o acesso a refeições	Implementar medidas de apoio e que facilitem o acesso a locais dignos e adequados às refeições dos colaboradores na nova sede	Espaço adequado e digno para os colaboradores tomarem as refeições	n.a.	Rentabilizar espaço	n.a.
ERH_5.2	N.º de medidas no âmbito da atividade física ou saúde e bem-estar no local de trabalho	Implementar medidas de apoio e que facilitem a prática de atividade física e de bem estar no local de trabalho na nova sede	Bem estar geral e melhor saúde	n.a.	n.a.	n.a.

Equipa de Relações Internacionais (ERI)

Ref.ª	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
ERI_1.0	Assegurar posicionamento de topo de Portugal no European eGovernment Benchmark	Analisar as diretrizes da Comissão Europeia, transmiti-las e adaptá-las aos sites das entidades públicas avaliadas, e recomendar as respetivas melhorias às entidades. Tal coordenação e acompanhamento tem em vista assegurar o posicionamento de Portugal nos lugares cimeiros do Benchmark em referência.	Projeção internacional das soluções e competências nacionais de governo digital. Tal contribui para a reputação de Portugal junto de entidades internacionais, facilitando o seu acesso a financiamento, influência e apoio a empresas nacionais. Simultaneamente, através da divulgação e implementação de melhorias nos sites públicos, melhorar a prestação de serviços digitais aos cidadãos e empresas.	A falta de investimento das entidades nacionais nos sites e funcionalidades avaliados pela Comissão Europeia está a conduzir a uma perda de posição nacional face aos outros países europeus.	n.a.	n.a.
ERI_1.1	Monitorizar os exercícios do European eGovernment Benchmark				n.a.	n.a.
ERI_1.2	Avaliar o nível de satisfação das entidades				n.a.	n.a.
ERI_2.0	Nº de prémios e distinções obtidos no âmbito de candidaturas internacionais	Prémios, distinções diversas, menções honrosas e nomeações de melhores práticas em sites e plataformas diversas, obtidos no âmbito de candidaturas internacionais.	Projeção internacional das soluções e competências nacionais de governo digital, o que contribui para a reputação internacional de Portugal ao nível de governo digital e modernização administrativa.	Inexistência de soluções suficientemente inovadoras e relevantes para serem requeridas pela comunidade internacional.	n.a.	Redação/Escrita para marketing de produto e serviço.

Gabinete Jurídico (GJ)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
GJ_4.0	Elaboração de Manual de Procedimentos para a Divisão de Contratação Pública	Elaboração do documento orientador da preparação e desenvolvimento dos procedimentos de contratação pública da AMA	Assegurar que todos os colaboradores da AMA têm conhecimento sobre a preparação e desenvolvimento dos procedimentos de contratação	n.a.	n.a.	n.a.
GJ_5.0	Elaborar o Código de Ética da AMA	Elaboração do documento orientador dos princípios e missão da AMA.	Assegurar que todos os colaboradores seguem os princípios éticos definidos para o organismo.	n.a.	n.a.	n.a.

Laboratório de experimentação da Administração Pública (LabX)

Ref. ^a	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
LabX_1.0	Desenvolver projetos para criar e/ou melhorar serviços	Realização de projetos para desenvolver, adaptar ou melhorar serviços públicos centrados no cidadão	Desenvolver ou adaptar serviços públicos centrados no cidadão e nas empresas	n.a.	n.a.	Gestão de projectos inovadores (ou experimentais) Medir impacto de projetos e iniciativas Aquisição de competências de colecta, análise e apresentação de dados Capacitação em técnicas inovadoras de investigação, co-criação e experimentação (por exemplo, gamificação ou prototipagem).
LabX_4.0	Participar ou organizar eventos para o ecossistema de inovação	Promoção de iniciativas e eventos que conectem agentes do ecossistema de inovação em que se move o LabX (i.e., entidades públicas, organizações da sociedade civil, universidades e centros de I&D, empresas e start-ups).	Permitir o intercâmbio de experiências e aprendizagens nos serviços públicos Permitir a constituição de fóruns entre a «quadrúpla hélice» sobre a inovação ao serviço dos cidadãos e da eficiência nos serviços públicos Garantir a abertura da administração pública no cumprimento dos objetivos do «Open Gov» / SDGs	n.a.	n.a.	Formação sobre «Open Gov» / «Open Data» / «Ciência Cidadã» / SDGs

ACM – Alto Comissariado para as Migrações

AMA, I.P. – Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

AP – Administração Pública

APF – Anexo ao Pedido de Pagamento Final

BDE – Balcão do Empreendedor

CD – Conselho Diretivo

CMD – Chave Móvel Digital

ECMC – Espaço Cidadão – Mediador Cidadania

DAG – Departamento de Administração Geral

DC – Direção de Comunicação

DL – Decreto-Lei

DLEC – Direção de Lojas e Espaços Cidadão

DPCD - Direção de Portais e Conteúdos Digitais

DSI – Direção de Sistemas de Informação

DTD – Direção de Transformação Digital

DUC – Documento Único de Cobrança

EAMM – Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização

EC – Espaços Cidadão

ECI – Equipa do Centro de Inovação

EPSE – Equipa de Plataformas e Serviços Empresariais

ERH – Equipa de Recursos Humanos

ERI – Equipa de Relações Internacionais

GAP – Gateway de SMS da Administração Pública

GEPAC – Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais

GJ – Gabinete Jurídico

GOP – Grandes Opções do Plano

iAP – Interoperabilidade na Administração Pública

IGAC – Inspeção-Geral das Atividades Culturais

IGLC - Instituto de Gestão das Lojas do Cidadão, I.P.

IAPMEI - Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas, I.P.

ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*

LabX – Laboratório de Experimentação da Administração Pública

LC – Lojas de Cidadão

OA – Orçamento de Atividades

OE – Objetivo Estratégico

OO – Objetivo Operacional

OP – Orçamento de Projetos

OPP – Orçamento Participativo Portugal

PA – Plano de Atividades

PI – Plataforma de Interoperabilidade

PPAP – Plataforma de Pagamentos da Administração Pública

PSC – Plataforma de Serviços Comuns

QREN – Quadro Referência Estratégico Nacional

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RH – Recursos Humanos

SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública

SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa

SDG – *Sustainable Development Goals*

SI – Sistemas de Informação

SGO – Sistema de Gestão de Operações 2020

SPNE – Sistema Público de Notificações Eletrónicas

TI – Tecnologias de Informação

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TicAPP – Centro de Competências Digitais da Administração Pública

TMR – Tempo Médio de Resolução

UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P.

UO – Unidade Orgânica



ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

