

Plano de Atividades

Objetivos Operacionais

cumprimento

Objetivos Estratégicos

superação

Metas

Objetivos

Indicadores

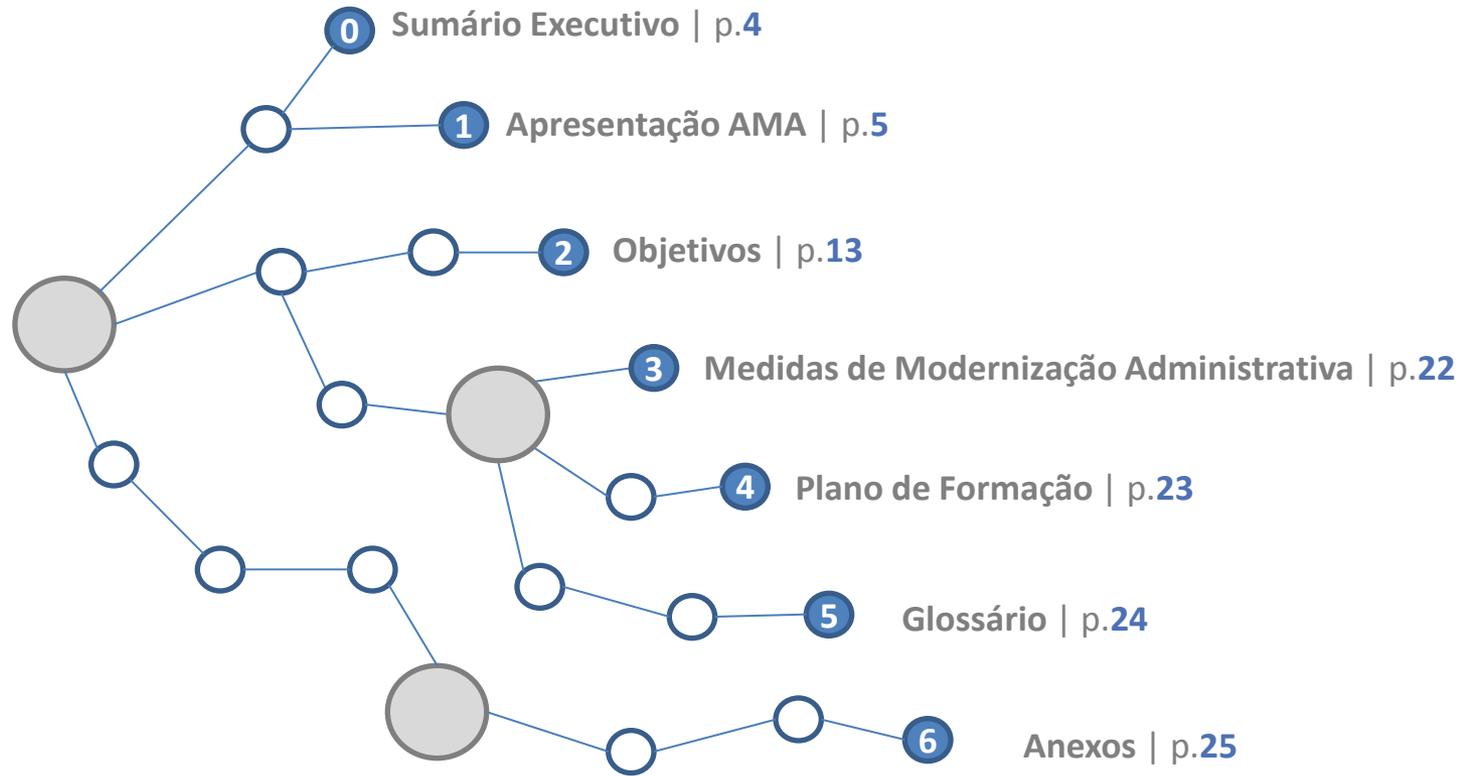
2016



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) – a Agência para a Modernização Administrativa, Instituto Público, adiante designado por AMA, I.P., apresenta o seu Plano de Atividades referente ao ano de 2016.

O presente documento tem como finalidade apresentar, de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades relevantes que se prevê serem desenvolvidas no ano de 2016.

Versão	1.0
Data de edição	26.jul.2016
Responsável	Cristina Martins Chefe Divisão Planeamento e Qualidade cristina.martins@ama.pt
Revisão	Unidades Orgânicas da AMA
Aprovação	Conselho Diretivo da AMA
Contactos	AMA - Agência para a Modernização Administrativa Presidência do Conselho de Ministros Rua Abranches Ferrão, n.º 10 - 3º G 1600 - 001 Lisboa T: 217 231 200 F: 217 231 200 www.ama.pt





O Plano de Atividades para 2016 tomou como pressupostos:

- as Grandes Opções do Plano, delineadas pelo XXI Governo Constitucional, que entrou em funções no final do ano passado; e,
- o novo modelo organizacional da AMA; dado que a entrada em funções dos novos vogais do Conselho Diretivo da AMA, e para fazer face aos objetivos estratégicos e operacionais sob a responsabilidade da AMA, deliberou o Conselho Diretivo, proceder a uma reorganização das suas unidades funcionais com entrada em vigor a 22 de junho de 2016.

Face aos pressupostos, os objetivos estratégicos e operacionais, definidos no ano transacto, foram redefinidos, traduzindo-se os objetivos estratégicos em:

OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos

OE2. Implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa

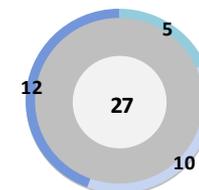
OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes

Concomitantemente os objetivos operacionais, ora definidos, vêm contribuir para eixos prioritários de simplificação, transformação digital, expansão da rede de atendimento e melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Para levar a cabo os objetivos propostos a AMA dispõe de um orçamento de 17,6M€ e conta com 232 trabalhadores.

27

Objetivos para 2016



5

Objetivos propostos em QUAR



3 Objectivos de Eficácia

1 Objectivos de Eficiência

1 Objectivos de Qualidade

22

Objetivos propostos em PA



10 objetivos respeitantes às unidades de missão/negócio

12 objetivos respeitantes às unidades suporte



A Agência para a Modernização Administrativa, I. P., abreviadamente designada por AMA, I. P., é um instituto público, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

É um organismo central com jurisdição sobre todo o território nacional com sede em Lisboa.

A AMA foi criada em 2007, no âmbito do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), e resultou da extinção, por fusão, do Instituto de Gestão das Lojas do Cidadão, da transferência de atribuições do Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas, I.P. (IAPMEI), a quem sucedeu na gestão das Lojas de Empresa (LE), e da transferência de atribuições da Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P. (UMIC), a quem sucedeu no domínio da administração electrónica, designadamente na gestão dos Portais do Cidadão e da Empresa e no desenvolvimento de projetos infraestruturais como o Cartão de Cidadão (CC) ou a plataforma de interoperabilidade.

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 as empresas.

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

Rege-se pela sua lei orgânica [Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de Fevereiro](#).





São atribuições da AMA, I. P.¹:

- a) Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração eletrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos, incluindo a interoperabilidade na Administração Pública;
- b) Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multisserviços, integrados e especializados, articulando com os sistemas de atendimento em voz e rede;
- c) Promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas;
- d) Promover as políticas de natureza central, regional e local na área da sociedade de informação, através da gestão dos espaços de Internet e outros semelhantes por si administrados, consultando as demais entidades com atribuições na sociedade de informação, sempre que tal se justificar;
- e) Apoiar a elaboração e implementação de plataformas e soluções de e-learning;
- f) Assegurar a representação externa e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições com outras entidades estrangeiras, nomeadamente no quadro na União Europeia e dos países de língua oficial portuguesa;
- g) Dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público (PIDDAC) e dar parecer prévio sobre a afetação de fundos europeus, no contexto da modernização e simplificação administrativa e administração eletrónica;
- h) Dinamizar e coordenar a rede interministerial de agentes de modernização e de simplificação administrativa;
- i) 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 regulatória e da administração eletrónica;
- j) Propor a criação e dirigir equipas de projeto, de natureza transitória e interministerial ou interdepartamental, para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização e da simplificação administrativa e regulatória, designadamente através de avaliação de encargos administrativos da legislação, na vertente da sua simplificação corretiva.



Missão

Identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória 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:

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.

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.

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

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.

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.

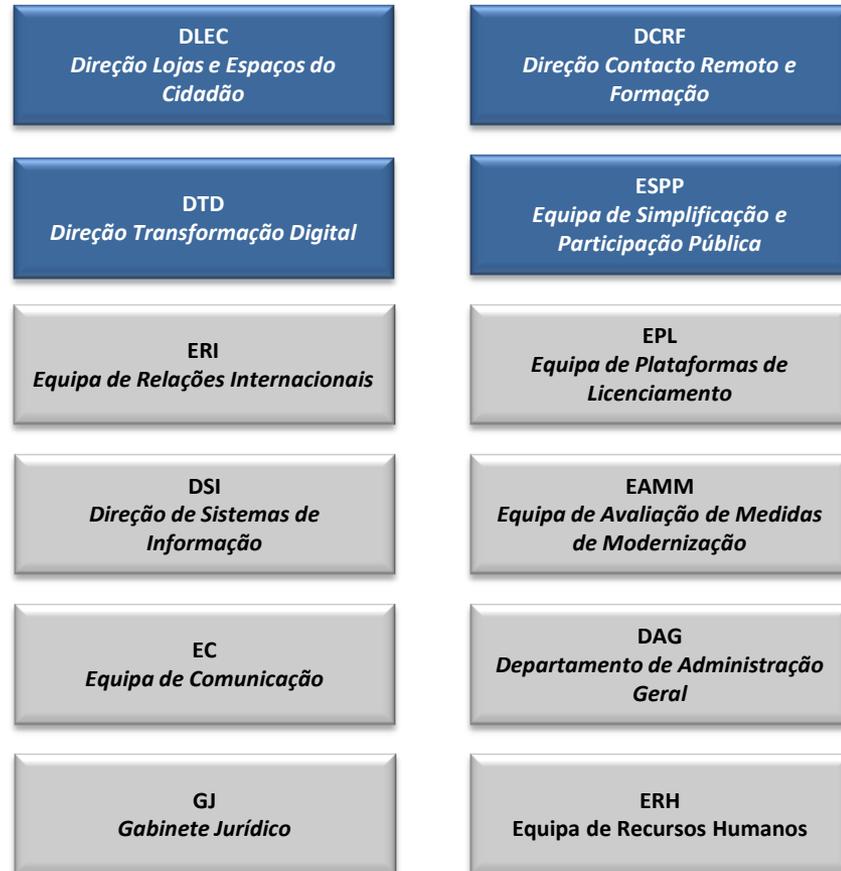


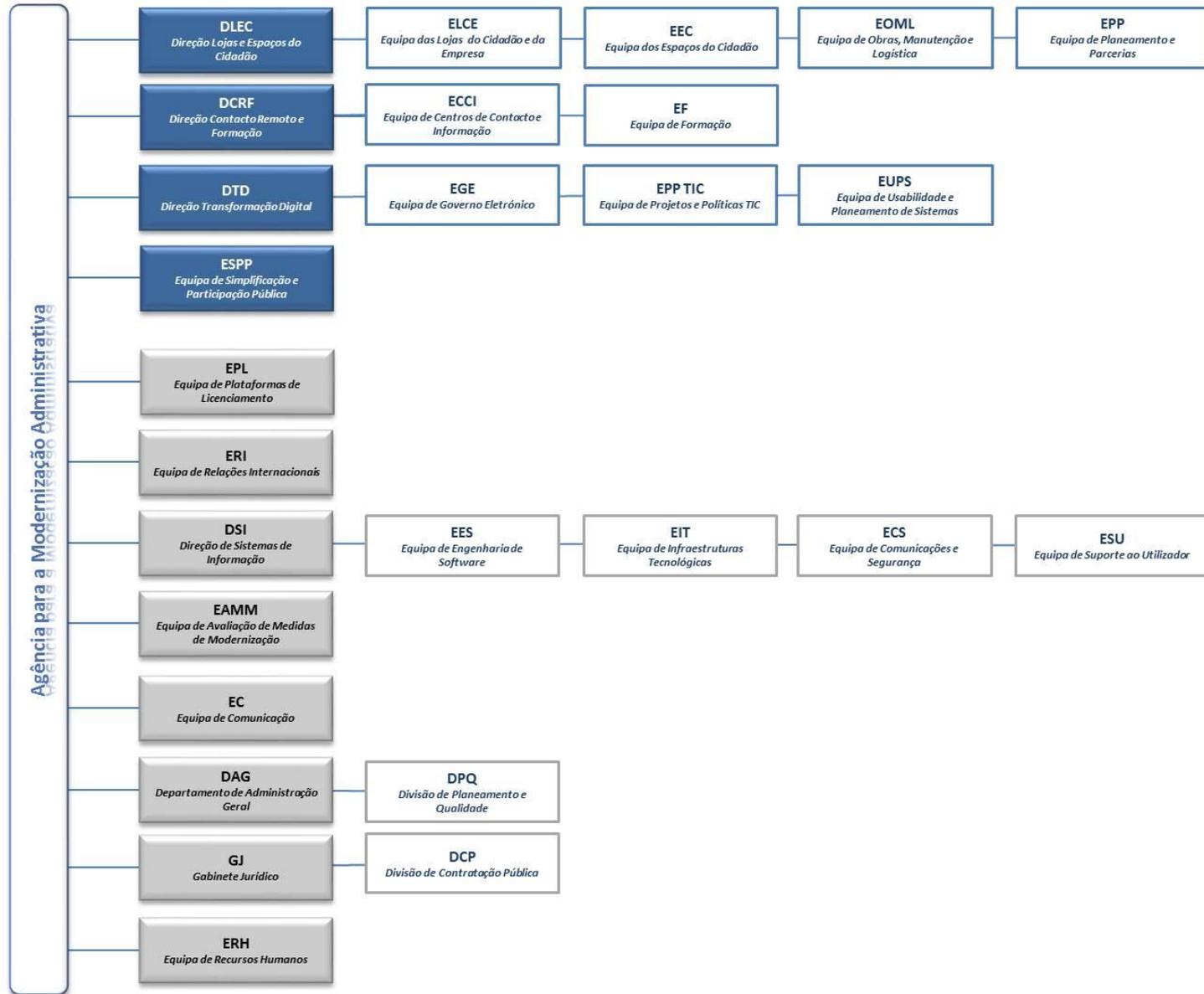
A organização interna dos serviços centrais da AMA foi desenhada com uma estrutura pouco hierarquizada e flexível, privilegiando o modelo matricial.

A par de uma estrutura mista (hierarquizada e matricial), a AMA compreende a Rede Nacional de Serviços de Atendimento (RNSA), a estrutura que prossegue as suas atribuições no âmbito do das lojas e espaços do cidadão, assim como, o contacto remoto e formação.

Com a entrada em funções dos novos vogais do Conselho Diretivo, e para fazer face aos objetivos estratégicos e operacionais sob a responsabilidade da AMA, deliberou o Conselho Diretivo,, proceder à reorganização das suas unidades funcionais, com data de entrada em vigor de 22 de junho de 2016.

A estrutura é agora composta pelas seguintes unidades orgânicas:







RECURSOS FINANCEIROS									RECURSOS HUMANOS
	Despesas c/ Pessoal	Transferências Correntes	Aquisições de Bens e Serviços	Outras despesas correntes	Despesas de capital	Orçamento de funcionamento/ atividades	Orçamento de investimento/ projetos	TOTAL	TOTAL
2008 ¹	6,844,374.73 €	0,00 €	6,606,098.38 €	124,164.19 €	91,140.17 €	13,665,777.47 €	6,398,544.39 €	20,064,321.86 €	190 *
2009 ¹	6,031,717.98 €	0,00 €	8,271,157.88 €	35,875.42 €	197,095.92 €	14,535,847.20 €	7,447,454.03 €	21,983,301.23 €	218 *
2010 ¹	6,724,831.65 €	0,00 €	8,296,263.88 €	1,281,656.31 €	827,322.43 €	17,130,074.27 €	5,870,082.16 €	23,000,156.43 €	250 2*
2011 ¹	6,646,297.39 €	0,00 €	7,708,777.90 €	1,950,867.54 €	1,411,639.13 €	17,717,581.96 €	4,805,396.27 €	22,522,978.23 €	250 3*
2012 ¹	5,801,786.80 €	0,00 €	5,787,447.68 €	1,286,432.13 €	900,704.13 €	13,776,370.74 €	2,111,468.37 €	15,887,839.11 €	249 4*
2013 ²	6.640.882,72 €	0,00 €	5.930.830,98 €	1.079.133,62 €	259.820,95 €	13.910.668,27 €	2.950.132,15 €	16.860.800,42 €	239 5*
2014 ³	6.268.511,94 €	0,00 €	4.828.042,73 €	442.400,09 €	190.042,36 €	11.728.997,12 €	4.256.526,35 €	15.985.523,47 €	214 6*
2015 ³	5.948.923,29 €	0,00 €	5.148.304,97 €	385.943,07 €	97.394,36 €	11.580.565,69 €	6.415.361,38 €	17.995.927,07 €	212 7*
2016 ⁴	6.968.298,00 €	20.544,00 €	7.224.587,00 €	747.200,00 €	741.940,00 €	15.702.569,00 €	1.930.126,00 €	17.632.695,00 €	232 8*

Fonte: ¹ DAG | DRFP (dados a 31.12.2012), ² Relatório de Atividades 2013, ³ @DAG20160317AM, ⁴ Orçamento proposto

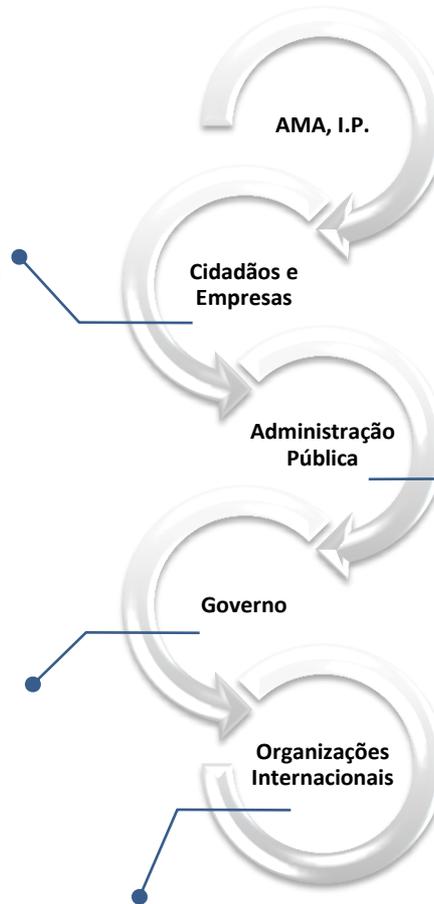
* Relatório de Atividades 2009, ²* Relatório de Atividades 2010, ³* Relatório de Atividades 2011, ⁴* DAG | DPC (dados a 31.12.2012), ⁵* Relatório de Atividades 2013, ⁶* Relatório de Atividades 2014, ⁷* Relatório de Atividades 2015, ⁸* Mapa de pessoal



- Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multisserviços, integrados com os canais voz e internet;
- Promover, aproveitando as potencialidades das TIC, a participação dos cidadãos nos atos eleitorais e nos processos de decisão 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, designadamente, presencial, voz e Internet.

- 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.

- Apoiar o Governo na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a modernização e a simplificação administrativa e regulatória, administração eletrónica e distribuição de serviços públicos.



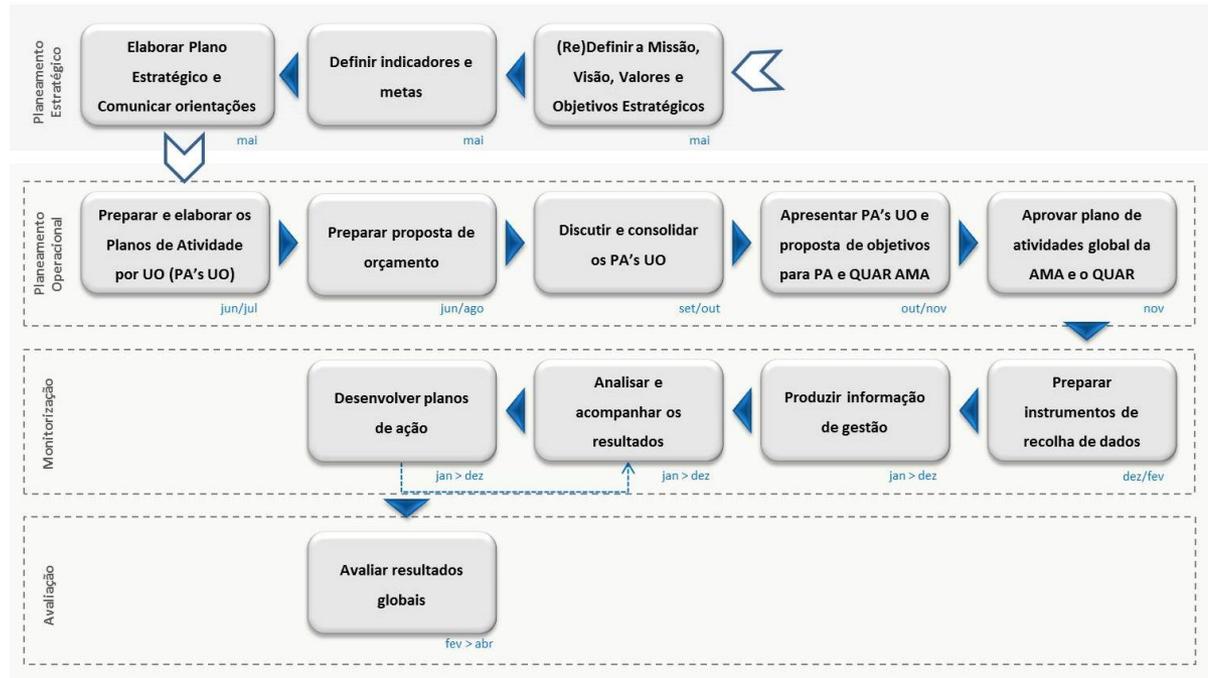
- Coordenar o processo de decisão de projetos em matéria de investimento público (PIDDAC) e dar parecer sobre alocação de fundos comunitários, no contexto da modernização e simplificação administrativa e administração eletrónica;
- Dinamizar e coordenar uma rede interministerial de agentes de modernização 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 regulatória e da administração eletrónica;
- Dinamizar projetos para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização, de simplificação administrativa e regulatória e de avaliação de encargos administrativos de medidas de simplificação administrativa;
- Contribuir para a simplificação dos ambientes regulatórios e para a promoção da qualidade dos atos normativos, em particular na vertente da sua avaliação corretiva;
- 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 administração eletrónica;
- 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 decorre de acordo com as atividades apresentadas:

1ª etapa (julho/agosto):

Tendo como base a carta de missão e os instrumentos de gestão estratégica, é elaborada a proposta de orçamento para o ano “n+1”. São identificados os objetivos operacionais por cada objetivo estratégico e as necessidades financeiras que os suportam, bem como, os indicadores, projetos/atividades e iniciativas relacionados com o objetivo operacional.



2ª etapa (setembro):

Durante o mês de Setembro são revistos os objetivos operacionais, os indicadores, metas, projetos e atividades associados, bem como os respetivos recursos, de acordo com a proposta de orçamento submetida.

3ª etapa (outubro/dezembro):

O PA AMA e o QUAR para o ano “n+1” são consolidados nos documento finais para aprovação do CD, SGPCM e homologação da Tutela.

4ª etapa (fevereiro/abril):

A autoavaliação do QUAR e RA relativo ao ano “n-1” é consolidado no documento final para aprovação do CD e homologação pela Tutela.



Ref.ª	Objetivos	Meta		Histórico		Indicadores			
		Cumpra	Supera	N-1	N-2	Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
DLEC_0.1_1.0	Expandir rede de LC	45	50	35	35	N.º de LC (acumulado)	Somatório de LC (acumulado)	100%	DLEC_DM
DTD_0.4_1.0	Desenvolver a interoperabilidade na AP	3 serviços	5 serviços	12	10	N.º de serviços de interoperabilidade disponibilizados na iAP	Somatório do n.º de serviços de interoperabilidade disponibilizados na iAP	100%	DTD_PL
ESPP_0.6_1.0	Implementar medidas Simplex+	5	7	n.a.	n.a.	N.º de medidas Simplex+ implementadas	Somatório de novas medidas Simplex+ implementadas	100%	DSR_ASF
DLEC_0.3_1.0	Reduzir o custo unitário do atendimento	1,5%	3,0%	n.a.	n.a.	Taxa de redução do custo unitário do atendimento	(Custos com as LC no ano N/N.º atendimentos nas LC no ano N)/(Custos nas LC no ano N-1/N.º atendimentos nas LC do ano N-1)x100	100%	DLEC_DM
DLEC_0.4_1.0	Melhorar a qualidade do atendimento	90%	95%	90%	n.a.	Taxa de atendimentos realizada no tempo de referência	Média ponderada do grau de concretização dos indicadores	100%	DLEC_DM



	OE1	OE2	OE3	-	Total Geral
DLEC	3				3
DCRF	3				3
DTD		1			1
ESPP			3		3
EPL			2		2
ERI			1		1
EC			1		1
EAMM	2	1			3
DSI	2				2
GJ				1	1
ERH				2	2
Total Geral	10	2	7	3	22

OE AMA

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

Extra objetivos QUAR, foram definidos ainda objetivos operacionais representativos da atividade corrente ou de suporte com relevo para constar em Plano de Atividades.

A matriz relaciona o número de objetivos operacionais, definidos por unidade orgânica, com os objetivos estratégicos.



Direção Lojas e Espaços do Cidadão

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	Histórico		Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
				N-1	N-2				
DLEC_0.2_1.0	Expandir rede de EdC	410 EdC abertos	435 EdC abertos	403 (instalados)	122 (instalados)	N.º de EdC abertos (acumulado)	Somatório do n.º EdC abertos (acumulado)	100%	DLEC_DM
DLEC_0.7_1.0	Apoiar a implementação da rede física da AMA	15 dias úteis	10 dias úteis	n.a.	n.a.	N.º de dias para emissão do parecer relativamente aos projetos de execução submetidos à AMA	Moda dos dias levados para emissão do parecer	100%	DLEC_DM
DLEC_0.8_1.0	Reduzir o custo de manutenção de bens/serviços integrados em contrato global de manutenção	7,5%	> 10%	n.a.	n.a.	Taxa de poupança em manutenção	(1-(valor executado em manutenção no ano N/ valor executado em manutenção no ano N-1)) x 100	100%	DLEC_DM



Direção Contacto Remoto e Formação

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	Histórico		Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
				N-1	N-2				
DCRF_0.1_1.0	Garantir o TME (Tempo Médio de Espera) no Centro de Contacto do Cidadão	90%	95%	n.a.	n.a.	Tempo médio de espera nas chamadas após atendimento automático não deve exceder os 60 segundos	Nº chamadas atendidas nos primeiros 60 segundos/ Total de chamadas recebidas x 100	100%	DCRF_FM
DCRF_0.2_1.0	Assegurar a formação de pelo menos um Mediador de cada Espaço do Cidadão instalado	90%	95%	n.a.	n.a.	Taxa de EdC com pelo menos um Mediador formado no prazo definido (30 dias após a data de instalação do EdC)	(N.º de EdC com pelo menos um Mediador formado no prazo definido/ N.º total de EdC a formar) X 100	100%	EFM_CA
DCRF_0.3_1.0	Atualizar a formação dos mediadores de atendimento digital face à entrada de novas entidades/serviços	30%	50%	n.a.	n.a.	Taxa de mediadores com formação atualizada	(N.º de mediadores com formação atualizada/ N.º total de mediadores a atualizar) x 100	100%	EFM_CA

Direção Transformação Digital

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	Histórico		Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
				N-1	N-2				
DTD_0.5_1.0	Disponibilizar Plano de Acção para as TIC na AP/Governo Eletrónico	31-08-2016	29-07-2016	n.a.	n.a.	Prazo de disponibilização do plano de ação para as TIC na AP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	DTD



Equipa de Simplificação e Participação Pública

Histórico

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	N-1	N-2	Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
ESPP_0.2_1.0	Avaliar os encargos administrativos das medidas Simplex+	0 atrasos face ao previsto	1/2 do prazo previsto	Sem dados	-181	Prazo de avaliação dos encargos administrativos das medidas de simplificação	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	DSR_ASF
ESPP_0.7_1.0	Lançar o laboratório de experimentação da Administração Pública	31-12-2016	30-11-2016	n.a.	n.a.	Data de lançamento do laboratório	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	DSR_ASF
ESPP_0.8_1.0	Lançar Orçamento Participativo	31-12-2016	30-11-2016	n.a.	n.a.	Data de lançamento do orçamento participativo	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	DSR_ASF

Equipa Plataformas de Licenciamento

Histórico

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	N-1	N-2	Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
EPL_0.1_1.0	Aumentar as entidades envolvidas - Região Autónoma da Madeira	11 entidades	13 entidades	n.a.	n.a.	N.º de entidades no BdE via PMC	Somatório do número de entidades envolvidas no BdE via PMC	100%	EPL_JS
EPL_0.2_1.0	Disponibilizar serviços eletrónicos relativos a novas atividades económicas	2 serviços	3 serviços	n.a.	n.a.	N.º de serviços eletrónicos disponibilizados relativos a novas atividades económicas	Somatório de serviços eletrónicos disponibilizados	100%	EPL_JS



Equipa de Relações Internacionais

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	Histórico		Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
				N-1	N-2				
ERI_0.2_1.0	Acompanhamento do eGovernment Benchmark	Top 5	Top 3			Classificação no eGov Benchmark	Classificação no eGov Benchmark	100%	ERI_CG

Equipa de Comunicação

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	Histórico		Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
				N-1	N-2				
EC_0.5_1.0	Dinamizar o novo site AMA	10%	20%			Taxa de visitas	(N.º de visitas realizadas no ano N/ N.º de visitas realizadas no período hómologo) x 100	100%	EC_AC+PM



Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização

Ref. ^a	Objetivos	Cumpre	Supera	Histórico		Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
				N-1	N-2				
EAMM_0.1_1.0	Realizar o encerramento de projetos SAMA - QREN	80%	90%			Taxa de projetos encerrados em SGO	(N.º de projetos encerrados/N.º total de projetos a encerrar) x 100	100%	EAM_AP
EAMM_0.2_1.0	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020	75%	97%			Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	EAM_AP
EAMM_0.2_1.1	Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	75%	100%			Taxa de propostas de decisão realizadas no prazo definido	N.º de propostas de decisão emitidos no prazo definido/N.º total de propostas de decisão a emitir) x 100	45%	EAM_AP
EAMM_0.2_1.2	Acompanhar a Execução Financeira	75%	90%			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	35%	EAM_AP
EAMM_0.2_1.3	Acompanhar projetos SAMA	75%	100%			Taxa de projetos acompanhados no local	(N.º de projetos acompanhados no local/N.º total de projetos a acompanhar) x 100	20%	EAM_AP
EAMM_0.3_1.0	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC	25 du	15 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	100%	EAM_AP



Direção de Sistemas de Informação

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	Histórico		Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
				N-1	N-2				
DSI_0.1_1.0	Garantir os níveis de serviço TIC	90%	94%	101%	103%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DSI
DSI_0.1_1.1	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes	90%	95%	91%	90%	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas	Somatório dos tempos/N.º de Incidentes (verificar o percentil em que a média atinge as 3 horas)	60%	DSI
DSI_0.1_1.2	Garantir a aceitação da resolução de incidentes	90%	93%	94%	97%	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes resolvidos	(N.º de incidentes aceites pelo utilizador/N.º total de incidentes aceites e rejeitados) x 100	40%	DSI
DSI_0.3_1.0	Capacitar os novos espaços do cidadão de Hardware e Software	90%	95%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DSI
DSI_0.3_1.1	Suportar a expansão da rede de atendimento (ECS)	90%	95%	n.a.	n.a.	Taxa de espaços do cidadão instalados no prazo definido (em termos de ECS)	(N.º de EdC's equipados no prazo definido/N.º total de EdC's equipados) x 100	40%	DSI_FC
DSI_0.3_1.2	Suportar a expansão da rede de atendimento (ESU)	90%	95%	n.a.	n.a.	Taxa de espaços do cidadão instalados no prazo definido (em termos de ESU)	(N.º de EdC's equipados no prazo definido/N.º total de EdC's equipados) x 100	60%	DSI_CP



Gabinete Jurídico

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	Histórico		Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
				N-1	N-2				
GI_0.3_1.0	Promover a aquisição de competências e autonomia das equipas de apoio à modernização administrativa	2	4	n.a.	n.a.	Número de iniciativas	Somatório do número de iniciativas	100%	GJ_RR

Equipa de Recursos Humanos

Ref.ª	Objetivos	Cumpre	Supera	Histórico		Designação do Indicador	Fórmula de calculo	Peso	Responsável
				N-1	N-2				
RH_0.4_1.0	Desenvolver diagnóstico de clima organizacional na AMA	31-12-2016	31-10-2016	n.a.	n.a.	Taxa de medidas de melhoria implementadas	(N.º de medidas de melhoria implementadas/ N.º total de medidas de melhoria a implementar) x 100	100%	ERH_ES
RH_0.5_1.0	Apresentar trimestralmente plano de ação de RH	50%	100%	n.a.	n.a.	Taxa de planos de ação de RH aprovados	(N.º de planos de ação aprovados/N.º total de planos a apresentar) x 100	100%	ERH_ES



Face à missão, competências cometidas à Agência para a Modernização Administrativa e a muitos dos objetivos definidos e expostos anteriormente, este capítulo do Plano de Atividades, exigido por diploma legal, torna-se dispensável.

Ainda assim, é de salientar que objetivos como:

- Implementar medidas Simplex +;
- Expandir rede do atendimento presencial;
- Melhorar a qualidade do atendimento;
- Desenvolver a interoperabilidade na AP;
- Disponibilizar novos serviços eletrónicos;
- E outros,

Concorrem para a modernização administrativa, onde a desburocratização, melhoria da qualidade, inovação e disponibilização de serviços na forma digital está subjacente.

SIMPLEX+
Ainda mais simples



Alto-nível

Sessões/Workshops Internos



- **Workshops Temáticos** [Fc/P]

(meio dia a 2 dias)

a indicar pelos funcionários disponíveis para partilhar o seu conhecimento

2 a 3 temas por trimestre

Formação Contínua para Rede de Atendimento (LC e EdC)



- **Curso “Atendimento ao Público”** [Fc/eL]
- **Curso “Atendimento a Cidadãos com Necessidades Especiais”** [Fc/eL]
- **Curso “Gestão de Conflitos”** [Fc/eL]
- **Curso “Primeiros Socorros Básicos”** [Fc/eL]

A partir do 2º trimestre até o final do ano

Formação para Novas Lojas do Cidadão



- **Curso “As Lojas do Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão”** [Fi/P] (para todos os funcionários das novas LC)
- **Curso “As Lojas do Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno”** [Fi/P] (para Coordenadores das novas LC)

Ao longo de todo o ano

Formação para Espaços do Cidadão



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

Ao longo de todo o ano

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



AMA	Agência para a Modernização Administrativa	EOML	Equipa de Obras, Manutenção e Logística
AP	Administração Pública	EPL	Equipa de Plataformas de Licenciamento
CCC	Centro de Contacto do Cidadão	EPP	Equipa de Planeamento e Parcerias
CD	Conselho Diretivo	EPPTIC	Equipa de Projetos e Políticas TIC
CMD	Chave Móvel Digital	ERH	Equipa de Recursos Humanos
DAG	Departamento de Administração Geral	ERI	Equipa de Relações Internacionais
DCP	Divisão de Contratação Pública	ESPP	Equipa de Simplificação e Participação Pública
DCRF	Direção de Contacto Remoto e Formação	ESU	Equipa de Suporte ao Utilizador
DLEC	Direção de Lojas e Espaços do Cidadão	EUPS	Equipa de Usabilidade e Planeamento de Sistemas
DPQ	Divisão de Planeamento e Qualidade	GJ	Gabinete Jurídico
DSI	Direção de Sistemas de informação	iAP	Plataforma de Interoperabilidade
DTD	Direção de Transformação Digital	LC	Loja do Cidadão
EAMM	Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização	OE	Objetivo Estratégico
EC	Equipa de Comunicação	PA	Plano de Atividades
ECS	Equipa de Comunicações e Segurança	QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
ECS	Equipa de Comunicação e Segurança	RH	Recursos Humanos
EdC	Espaço do Cidadão	RNSA	Rede Nacional de Serviços de Atendimento
EEC	Equipa dos Espaços do Cidadão	TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
EES	Equipa de Engenharia de Software	TME	Tempo Médio de Espera
EF	Equipa de Formação	TMR	Tempo Médio de Resolução
EGE	Equipa de Governo Eletrónico	UG	Unidade de Gestão
EIT	Equipa de Infraestruturas	UO	Unidade orgânica
ELCE	Equipa de Lojas do Cidadão e Empresa		



Anexos



De uma forma sumária, para cada objetivo proposto em plano de atividades, são sinalizados eventuais benefícios, riscos e poupanças.

Ref.ª	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupança
DLEC_0.7_1.0	Apoiar a implementação da rede física da AMA	Emitir pareceres sobre os projetos de execução submetidos; contratos com prestadores de serviços na área da arquitetura, quanto à análise das áreas de circulação, áreas de espera, sinalética e imagem. Internamente o projeto assenta em recursos da equipa de obras e manutenção.	» Aumento das Lojas do Cidadão	» Depende dos projetos submetidos à AMA, por cuja elaboração são responsáveis os municípios e, nalguns casos, outras entidades, como por ex. o IGFEJ.	» Não existem poupanças, na medida em que, para serem quantificadas, ter-se-iam de conhecer os custos de funcionamento das entidades cujos serviços passam agora a integrar as Lojas do Cidadão, o que não sucede.
DLEC_0.8_1.0	Reduzir o custo de manutenção de bens/serviços integrados em contrato global de manutenção	Celebrar contratos globais de manutenção, tendo por efeito esmagar os preços de adjudicação por força do volume. Internamente são necessários recursos da equipa de obras e manutenção.	» Diminuição dos custos de funcionamento	» Alguns lotes poderem ficar desertos	» A aferir após adjudicação dos contratos, sendo quantificadas através da diferença entre o valor dos novos contratos e o somatório dos contratos de objeto semelhante do ano anterior



Ref.ª	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupança
DCRF_0.1_1.1.0	Garantir o TME (Tempo Médio de Espera) no Centro de Contacto do Cidadão	Continuar as boas práticas desenvolvidas que permitem atingir níveis de excelência no atendimento telefónico. Pretende-se a manutenção dos níveis de atendimento verificados nos últimos anos.	» Satisfação dos cidadãos	» Não se identificam riscos associados	» Não aplicável dada a natureza das condições contratuais; permite uma maior capacidade de resposta em situações de maior procura pelo canal telefónico
DCRF_0.2_1.0	Assegurar a formação de pelo menos um Mediador de cada Espaço do Cidadão instalado	» Definir atempadamente o calendário da formação após a receção do calendário das instalações e assegurar as inscrições em tempo útil; » Dinamizar várias ações em simultâneo; » Garantir uma bolsa de Formadores ajustada às necessidades.	Garantir a formação e preparação dos Mediadores para o Atendimento nos Espaços do Cidadão; garantir a abertura dos Espaços do Cidadão com a formação de base dos respetivos funcionários.	Número de protocolos assinados para abertura de Espaços de Cidadão; a não identificação (ou o seu protelamento) dos Mediadores de cada Espaço do Cidadão; a falta de salas de formação próprias da AMA; a dependência em formadores internos com acumulação de funções; o volume de formação em simultâneo necessária; falta de informação atempada da lista de Espaços do Cidadão instalados.	A existência de uma bolsa de formadores internos diminui os custos diretos da formação; o recurso a salas de formação gratuitas pode diminuir até cerca de 80% os custos anuais desta rubrica.
DCRF_0.3_1.0	Atualizar a formação dos mediadores de atendimento digital face à entrada de novas entidades/serviços	» Definir um programa de formação alternativo (em termos de duração e metodologia) em complemento ao objetivo FM_01 e de acordo com as prioridades; » Dinamizar várias ações em simultâneo; » Garantir uma bolsa de Formadores ajustada às necessidades.	Garantir a atualização da formação dos Mediadores dos Espaços do Cidadão; permitir o alargamento da disponibilização de serviços nos Espaços do Cidadão.	» o volume de formação inicial a dinamizar ao longo do ano; » o volume de formação em simultâneo necessária; » a falta de salas de formação próprias da AMA; » a dependência em formadores internos com acumulação de funções.	A existência de uma bolsa de formadores internos diminui os custos diretos da formação; o recurso a salas de formação gratuitas pode diminuir até cerca de 80% os custos anuais desta rubrica; o recurso a formação eLearning reduz bastante os custos com formadores.



Ref.ª	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupança
DTD_0.5_1.0	Disponibilizar Plano de Acção para as TIC na AP/Governo Eletrónico	<p>Pretende-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Posicionar a discussão da importância das TIC na AP; » Projetar uma visão para as TIC na AP e » Propor um Plano de Acção e Recomendações, na sequência do PGETIC, para as TIC e Governo Electronico na AP. <p>Prevê-se envolver toda a AP na discussão e proposta nos Eixos TIC da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Governação e Gestão das TIC (modelos governo e Gestão, RH TIC, Guidelines TIC, suporte Jurídico) - Infra-estruturas e Soluções TIC (Comunicações, Datacenters e Cloud, Software, Contratação) - Governo e Serviços Electrónicos (Identificação Electrónica, Canais Disponibilização Serviços, Modernização Administrativa, Interoperabilidade) 	-	-	» Poderá ascender a várias centenas de milhões de Euros, no entanto tal só poderá ser aferido após definição do plano de acção
ESPP_0.2_1.0	Avaliar os encargos administrativos das medidas Simplex+	<p>Avaliar encargos administrativos da legislação e processos em vigor ou ainda na sua fase de proposta no sentido de produzir informação de gestão para decisão política.</p> <p>Riscos: disponibilidade de recursos humanos e financeiros</p>	-	» Disponibilidade de recursos humanos e financeiros	-



Ref. ^a	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupança
DSI_0.1_1.0	Garantir os níveis de serviço TIC	<p>» Resolver em tempo útil os incidentes e pedidos de serviço formulados pelos utilizadores, tanto internos como dos organismos integrados na AMA (IGAC, ACM, GEPAC);</p> <p>» Caminhar para além da eficácia buscando a eficiência na resolução dos incidentes e pedidos de serviço, de modo a que sejam resolvidos no menor tempo possível, bem à primeira vez e de acordo com as necessidades dos utilizadores.</p>	-	-	-
DSI_0.1_1.1	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes	Resolver em tempo útil os incidentes e pedidos de serviço formulados pelos utilizadores, tanto internos como dos organismos integrados na AMA (IGAC, ACM, GEPAC).	-	-	-
DSI_0.1_1.2	Garantir a aceitação da resolução de incidentes	Caminhar para além da eficácia buscando a eficiência na resolução dos incidentes e pedidos de serviço, de modo a que sejam resolvidos no menor tempo possível, bem à primeira vez e de acordo com as necessidades dos utilizadores.	-	-	-
EC_0.5_1.0	Dinamizar o novo site AMA	Desenvolvimento de novo site AMA, devidamente adaptado à organização interna, requisitos legais e marcas existentes, com vista a uma consulta mais simples, fácil e intuitiva.	-	-	-



Ref.ª	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupança
EPL_0.1_1.0	Aumentar as entidades envolvidas - Região Autónoma da Madeira	Adequar os serviços e formulários das atividades económicas disponíveis no BdE às especificidades das entidades competentes da RAM (Governo Regional, autarquias e entidades fiscalizadoras)	-	» Disponibilidade de recursos humanos e financeiros	-
EPL_0.2_1.0	Disponibilizar serviços eletrónicos relativos a novas atividades económicas	Integrar a plataforma SIR na PMC, procurando assim criar sinergias financeiras para a AMA, facilidade na gestão das aplicações e infra-estrutura da AMA e, muito em particular, criamos um ambiente unificado para as entidades competentes que se relacionam com o BdE. O Balcão do Mar é um projeto que está em discussão e será, à semelhança de outros (RJACSR), uma iniciativa com múltiplas entidades parceiras no sentido de dar aos cidadãos e empreendedores um acesso central e desmaterializado para registo do exercício da atividade económica. Riscos: disponibilidade de recursos humanos e financeiros	-	» Disponibilidade de recursos humanos e financeiros	-



Ref. ^a	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupança
EAMM_0.1_1.0	Realizar o encerramento de projetos SAMA - QREN	Até 29 de Fevereiro deve ser proposto o encerramento de 160 operações, das quais 70 (fora de Lisboa). Estas últimas terão o contributo de recursos externos para a realização das verificações no local. Existem 15 operações com verificações, faltando o seu encerramento no sistema de informação. Em Lisboa, serão os 5 técnicos e a coordenadora a realizar as verificações de Lisboa (75 no total, uma média de 12 a 13 por pessoa, o que implica no mínimo uma deslocação por semana). Seria necessário um acréscimo de 3 recursos para a execução desta tarefa. Para além das atividades inerentes às verificações nos locais é ainda necessário proceder à preparação e acompanhamento das equipas externas.	Trata-se de uma obrigatoriedade, as operações com financiamento terão de ser objeto de encerramento até 29 de fevereiro, na sequência do contrato de delegações de competências e orientações do COMPETE	» Existe o risco de incumprimento dos prazos previstos, quer ao nível das verificações a realizar com recurso a prestação de serviços externos, por atraso no procedimento de contratação, como as verificações a realizar pelos técnicos da equipa EAM, uma vez que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020, a encerrar os projetos do SAMA_QREN e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020	» Não aplicável
EAMM_0.2_1.0	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020	Visa dar continuidade à coordenação do processo de implementação de políticas nacionais no domínio da modernização administrativa e assegurar o processo de avaliação prévia dos investimentos especialmente relevantes com a aquisição de bens e serviços no âmbito das TIC. Este objetivo atende a funções de parecer, análise, acompanhamento e verificação técnica das operações no âmbito do novo Quadro Comunitário SAMA 2020 e de emissão de parecer prévio relativo à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das TIC			



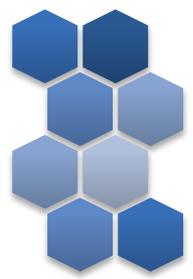
Ref.ª	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupança
EAMM_0.2_1.1	Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	<p>Pretende-se cumprir o prazo definido, através da definição de cronogramas que incluem as datas limites para a elaboração do pedido de esclarecimentos e a conclusão da análise. Para o cumprimento atempado será necessário o acréscimo de 3 recursos, por forma a assegurar entre a data de conclusão da análise e a data de envio para decisão da Autoridade de Gestão, 10 dias úteis para validação da coordenação e CD da AMA. Inerente a este objetivo encontram-se as seguintes atividades/tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Receção das candidaturas; » Análise de admissibilidade; » Pedido de contributo de 2.ª linha » Pedido de esclarecimentos e respetiva receção » Conclusão das análises de candidaturas e » Entrega de uma proposta de decisão nos prazos definidos nos respetivos avisos de abertura de candidaturas. 	<p>As operações SAMA visam:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reduzir os custos de contexto através do reforço da disponibilidade e fomento da utilização de serviços em rede da Administração Pública e melhorar a sua eficiência; b) Qualificar a prestação do serviço público através da capacitação dos serviços públicos. c) Qualificar a prestação do serviço público através da formação dos trabalhadores em funções públicas. 	<p>» 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, desconhecendo-se de antemão o n.º de candidaturas que serão submetidas. Deverá acautelar-se uma calendarização de avisos em que não haja sobreposição dos períodos de avaliação. Existe ainda o risco de incumprimento uma vez que os técnicos da EAM estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020, a encerrar os projetos do SAMA_QREN e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020.</p>	<p>» Não aplicável para a AMA; já na AP as poupanças estão associadas às poupanças obtidas por cada organismo no âmbito da implementação das operações.</p>
EAMM_0.2_1.2	Acompanhar a Execução Financeira	<p>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</p>	<p>Trata-se de uma medida que obteve resultados no âmbito do SAMA_QREN, ou seja, as operações que tiveram um acompanhamento mais "apertado" e regular apresentaram menos desvios injustificados à execução.</p>	<p>Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020, a encerrar os projetos do SAMA_QREN e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020.</p>	<p>» Não aplicável</p>



Ref.º	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupança
EAMM_0.2_1.3	Acompanhar projetos SAMA	<p>Anualmente o COMPETE define um plano de verificações no local. Esse plano deverá ser cumprido aplicando-se as normas e orientações da Autoridade de Gestão.</p> <p>Os técnicos responsáveis pelo acompanhamento da operação devem realizar a verificação no local, indicada no plano do COMPETE, devendo ser acompanhados por um recurso da área tecnológica especializada correspondente, sendo necessário a contratação desse serviço.</p>	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.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020, a encerrar os projetos do SAMA_QREN e a iniciar o acompanhamento financeiro 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.	» Não aplicável
EAMM_0.3_1.0	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC	Pretende-se cumprir a medida de racionalização das despesas TIC, contudo não sendo objetivo que a medida seja um obstáculo aos procedimentos de contratação pública, já por si morosos, pretende-se reduzir ao máximo o período de avaliação dos pedidos.	A medida 6 visa garantir que apenas são financiados e implementados os projetos que garantam um real contributo para o desenvolvimento e modernização da Administração, apresentando uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que permitirão alcançar.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada apenas por 1 técnico que também se encontra a encerrar as candidaturas do SAMA_QREN, uma vez que os restantes técnicos da equipa EAM, se encontram a tempo inteiro a analisar as candidaturas do SAMA2020, a encerrar os projetos do SAMA_QREN e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020. Nos últimos 3 meses o prazo médio de resposta tem sido muito acima do que foi atingido no ano anterior, o que revela o impacto que a entrada do Portugal 2020 teve ao nível da capacidade da equipa para dar resposta	» Não aplicável para a AMA; já para a AP as poupanças estão associadas a organismo no âmbito de cada pedido.



Ref.º	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupança
RH_0.4_1.0	Desenvolver diagnóstico de clima organizacional na AMA	Coordenação e supervisão do trabalho a desenvolver pela empresa contratada. Implementação de medidas de melhoria resultantes do diagnóstico	-	-	-
RH_0.5_1.0	Apresentar trimestralmente plano de ação de RH	Análise dos temas de recursos humanos e report ao CD, com indicação de propostas de ação sempre que necessárias.	-	-	-



Plano de Atividades

Objetivos Operacionais

cumprimento

Objetivos Estratégicos

superação

Metas

Objetivos

Indicadores

2016