

PLANO DE ATIVIDADES **2024**

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Plano de Atividades 2024 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 de Santa Marta n.º 55, 3.º, 1150 - 294 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 2024

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| SUMÁRIO EXECUTIVO..... | 4 |
| NOTA INTRODUTÓRIA | 8 |
| MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS..... | 9 |
| ESTRUTURA ORGÂNICA..... | 11 |
| CONTEXTO | 12 |
| METODOLOGIA..... | 14 |
| OBJETIVOS E ESTRATÉGIA | 15 |
| RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS | 16 |
| OBJETIVOS QUAR Contextualização e Matriz..... | 19 |
| PLANO DE ATIVIDADES Matriz de Relacionamento | 21 |
| PLANO DE ATIVIDADES Objetivos Operacionais..... | 22 |
| PLANO DE FORMAÇÃO 2024 | 28 |
| MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA | 30 |
| PUBLICIDADE INSTITUCIONAL..... | 32 |
| ANEXOS | 33 |
| GLOSSÁRIO | |

SUMÁRIO EXECUTIVO

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 é o instituto público responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal. A sua atuação divide-se em três eixos: Transformação Digital, Serviço Público Omnicanal e Simplificação Administrativa e encontra-se sob superintendência e tutela do Secretário de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa.

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 2024 foi elaborado em consonância com os seguintes instrumentos estratégicos:

- As Propostas de Grandes Opções do Plano (GOP);
- A Proposta de Lei do Orçamento de Estado 2024;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- A Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021 -2026;
- As demais estratégias nacionais e europeias com impacto na atividade da AMA;
- O Plano de Recuperação e Resiliência;
- As prioridades estratégicas sinalizadas pelo Conselho Diretivo;
- As linhas de orientação do QUAR e Plano de Atividades emanadas pela SGPCM;
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA.

Perspetiva-se que, em 2024, se percorra um ano de atividade na linha do progresso da consolidação da melhoria dos serviços públicos, a qual será alavancada com a efetiva implementação das iniciativas de transformação digital presentes nos investimentos AMA que constam do Plano de Recuperação e Resiliência, robustecido pela reorganização efetuada e pelas novas competências adquiridas, sejam as referentes aos Territórios Inteligentes sejam as oriundas da extinta Estrutura de Missão Portugal Digital. Deste modo é ainda mais premente promover a aproximação da Administração aos cidadãos e empresas, a simplificação e o desenvolvimento de soluções inovadoras que vão ao encontro das suas necessidades, bem como a inovação e a significativa melhoria da prestação de serviços públicos.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Neste âmbito, a AMA tem empreendido métodos e práticas inovadores no desenrolar das atribuições, as quais se materializam em iniciativas internas, mas também em iniciativas transversais, colaborativas e de coordenação para a Administração Pública.

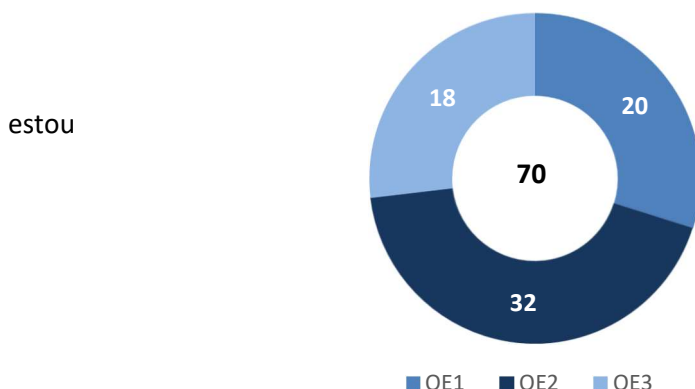
Tendo em conta as atribuições e competências da AMA, I.P., a sua atuação encontra-se organizada em eixos estruturantes, sendo de destacar as intervenções no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, não só na execução dos investimentos como também na coordenação do desenvolvimento de projetos da reformulação do atendimento dos serviços públicos (Espaços e Lojas de Cidadão), serviços consulares (Camões, SOFID, AICEP), capacitação e formação de trabalhadores e na participação nos projetos de Catalisação da Transformação Digital das Empresas. Acrescentam-se as novas competências relativas aos Territórios Inteligentes e ao desenvolvimento das atividades e das atribuições que antes estavam alocadas à Estrutura de Missão Portugal Digital (a qual foi agora incorporada na AMA).

Nesse sentido foram eleitos como grandes objetivos estratégicos:

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS |
|---|
| OE1 - Renovar a oferta de serviços públicos para que se tornem mais simples, acessíveis, integrados e pró-ativos |
| OE2 - Aprofundar a transformação digital da Administração Pública, alavancando a simplificação, a eficiência e a inovação |
| OE3 - Aumentar a abertura da Administração Pública, reforçando a participação e transparência |

Nesta linha de procedimento, são apresentados abaixo os objetivos operacionais para 2024.

Objetivos Operacionais (por objetivo estratégico)



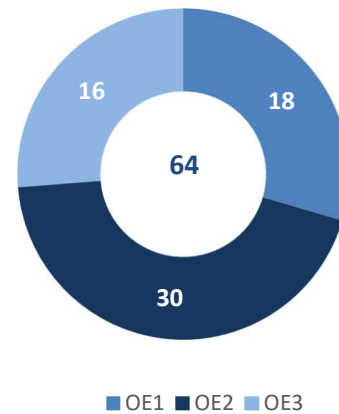
Dos objetivos propostos para 2024, foram materializados em Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 6 objetivos, tendo os restantes sido incluídos em Plano de Atividades.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Objetivos propostos em QUAR



Objetivos propostos em PA



Para atingir os objetivos, foram definidos eixos de atuação para o seu enquadramento:

- Promoção da desmaterialização e simplificação administrativa através da promoção de iniciativas de transformação digital e continuação da massificação da adesão aos serviços disponibilizados pelo ecossistema da Chave Móvel Digital;
- Incremento da aposta no desenvolvimento da digitalização através de novas aplicações online, novas tecnologias 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;
- Disponibilização de soluções integradas e integradoras numa lógica de sistematização dos serviços nos canais de atendimento, numa perspectiva omnicanal e de melhoria contínua;
- Aposta nas novas competências e desenvolvimento de capacitação digital da sociedade;
- Aposta na inovação como meio privilegiado de desenvolvimento de programas e projetos, a qual permite o efetivo incremento da transformação na Administração Pública, que aliado à aplicação de métodos participativos e de experimentação é garante de aceitação pelos diversos *stakeholders*;
- Valorização da capacitação interna, apostando no reforço de competências e do desenvolvimento das melhores práticas de gestão que pretendem suportar o serviço a prestar ao cidadão e às atividades da organização numa perspetiva de fomentar a cultura organizacional;

SUMÁRIO EXECUTIVO

Para o desenvolvimento dos objetivos propostos, a AMA, I.P. irá dispor de um orçamento para 2024, de 100,7M€ e de um mapa de pessoal de 397 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.

Em súmula, estão definidos 70 objetivos operacionais para o ano de 2024, os quais contribuem para os objetivos estratégicos conforme demonstrado no quadro abaixo.

| | QUAR | PA | TOTAL | % |
|--------------|----------|-----------|-----------|-------------|
| OE1 | 2 | 18 | 20 | 28% |
| OE2 | 2 | 30 | 32 | 46% |
| OE3 | 2 | 16 | 18 | 26% |
| TOTAL | 6 | 64 | 70 | 100% |

NOTA INTRODUTÓRIA

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 das 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).

Nestes moldes, com o intuito de contextualizar a envolvente da atuação da AMA, serão apresentados a missão, a visão, os princípios, o organograma e o contexto.

MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS

Missão

LIDERAR PROGRAMAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

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

COORDENAR O SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de SERVIÇOS PÚBLICOS

Promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo.

Visão

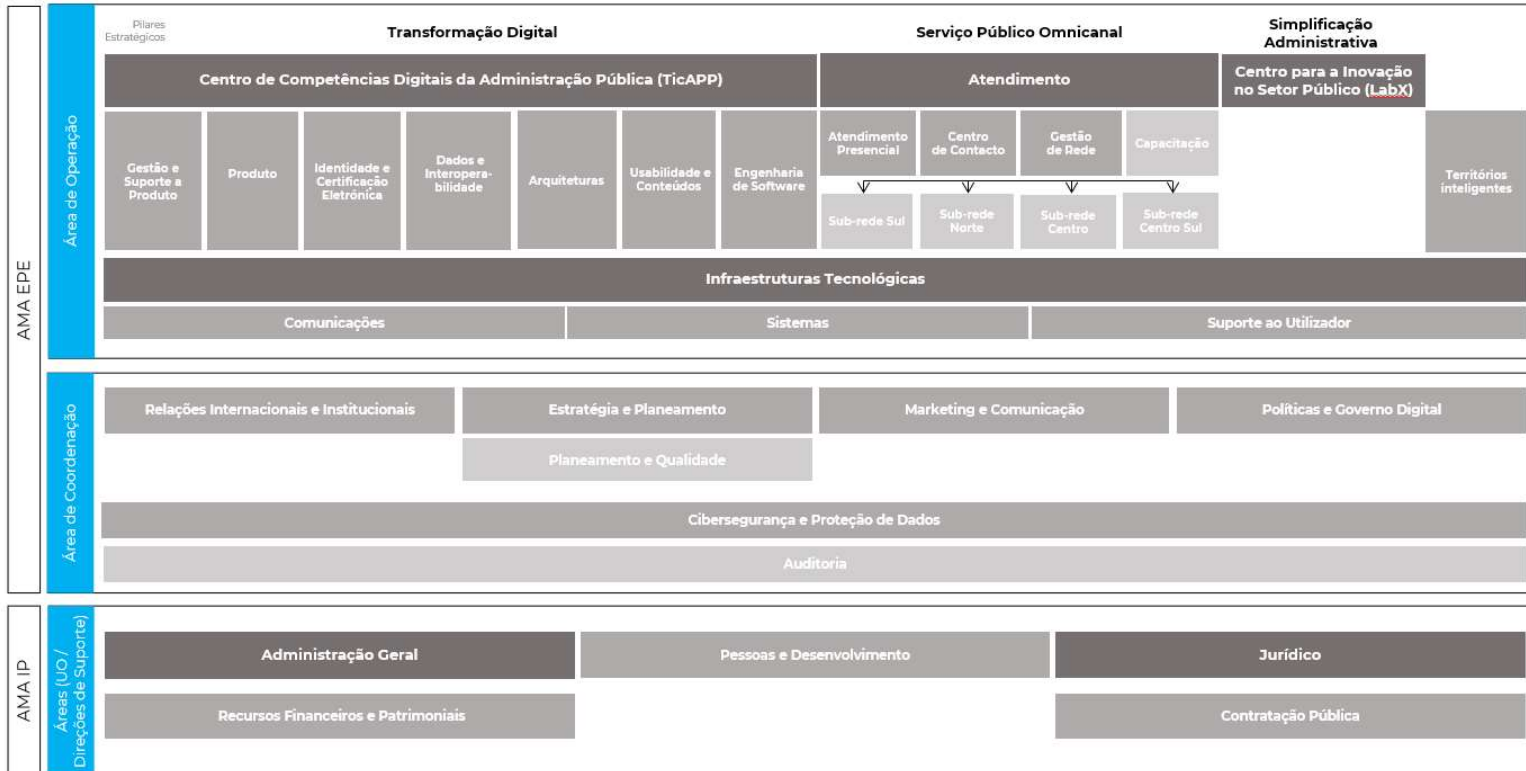
Liderar e apoiar a modernização da Administração Pública, tornando-a mais simples, acessível, integrada e pró-ativa, guiada pelas necessidades e expectativas dos cidadãos, das empresas e da sociedade.

MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS

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

ESTRUTURA ORGÂNICA

A organização interna dos serviços da AMA, I.P. foi desenhada com uma estrutura pouco hierarquizada e flexível, privilegiando o modelo matricial. De acordo com o novo Regulamento Interno da AMA, a sua estrutura orgânica atual é a constante do diagrama abaixo.



CONTEXTO

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:



- 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;
 - Dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público e dar parecer prévio sobre a afetação 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;
- Assegurar a representação externa e 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;
 - 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;
 - Contribuir para a simplificação dos ambientes regulatórios e para a promoção da qualidade dos atos normativos, em particular na vertente da sua avaliação corretiva;

CONTEXTO

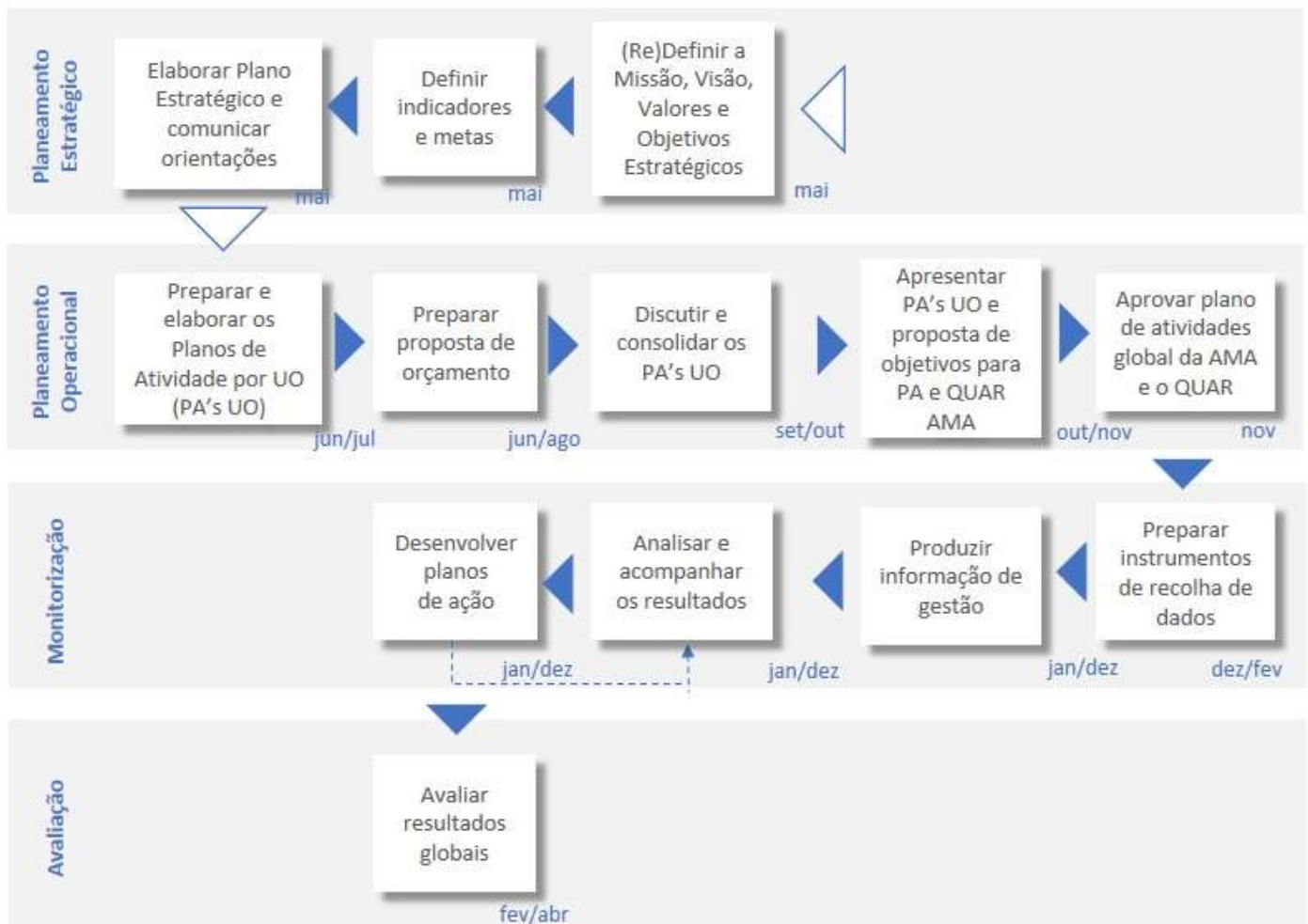
- Apoiar o Governo na definição de políticas transversais, estabelecer orientações comuns em matéria de tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública e coordenar a sua execução, através da dinamização de uma rede interministerial de agentes das tecnologias de informação e comunicação;
- Coordenar, desenvolver, gerir e avaliar programas, projetos e ações, de natureza eminentemente transversal, na área da administração eletrónica, promovendo a evolução da atual infraestrutura tecnológica bem como a racionalização de custos de comunicação;
- Mobilizar o potencial das TIC para apoiar a modernização da Administração Pública, promovendo a articulação dos níveis central, regional e local;
- Promover o desenvolvimento das potencialidades das TIC na 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;
- Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multisserviços, integrados e especializados, articulando com outros canais de distribuição.

Para além das iniciativas atrás descritas, a AMA assume-se como o organismo de suporte e apoio ao desenvolvimento de soluções de âmbito omnicanal que promovam a efetivação dos canais telefónico e digital, como os canais preferenciais de relacionamento entre a Administração Pública e os cidadãos.

Deste modo, fica evidenciado o contexto da AMA (interno e externo), o qual é caracterizado por uma estrutura pouco hierarquizada, que envolve e pretende dar resposta aos *stakeholders* de forma que consiga prestar o melhor serviço aos cidadãos e empresas.

METODOLOGIA

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



OBJETIVOS E ESTRATÉGIA

A AMA, I. P., apresenta o seu plano de atividades de 2024 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 Plano de Atividades para 2024 tomou como pressupostos:

- As Propostas de Grandes Opções do Plano (GOP);
- A Proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2024;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- A Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021 -2026;
- As demais estratégias nacionais e europeias com impacto na atividade da AMA;
- O Plano de Recuperação e Resiliência;
- As prioridades estratégicas sinalizadas pelo Conselho Diretivo;
- As linhas de orientação do QUAR e Plano de Atividades emanadas pela SGPCM;
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA.

O Plano de Atividades para 2024 tem definidos os seguintes Objetivos Estratégicos:

| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS |
|--|
| OE1 - Renovar a oferta de serviços públicos para que se tornem mais simples, acessíveis, integrados e pró-ativos |
| OE2 - Aprofundar a transformação digital da Administração Pública, alavancando a simplificação, a eficiência e a inovação |
| OE3 - Aumentar a abertura da Administração Pública, reforçando a participação e transparência |

De destacar que os objetivos estratégicos estão enquadrados com os Pilares Estratégicos da Organização bem como com a Missão e as demais linhas orientadoras do Estado para esta área governativa.

| Pilares Estratégicos da AMA |
|--|
| 1. Transformação Digital |
| 2. Serviço Público Omnicanal |
| 3. Simplificação Administrativa |

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Para a concretização dos objetivos propostos, a AMA, I.P. prevê contar com a colaboração de trabalhadores (mapa de pessoal), sendo para isso necessário que seja autorizado, mediante aprovação do presente plano de atividades, proceder ao recrutamento de trabalhadores para a constituição de vínculos de emprego por tempo indeterminado, ou a termo, através de contrato individual de trabalho, para as áreas de negócio, nomeadamente, para as relativas ao 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, nas quais é equiparada a entidade pública empresarial, nos termos do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, na sua redação atual, e do n.º 1 do artigo 157.º do Decreto-lei n.º 84/2019, de 28 de junho.

A realização destas contratações irá dotar a AMA de recursos internos que permitam diminuir a dependência atual da contratação de empresas prestadoras de serviços nestas áreas e diminuir o impacto no orçamento de aquisição de serviços da AMA.

Do universo dos 397 trabalhadores, 9% correspondem a cargos dirigente (direção superior, intermédia e chefes de equipa) e 79% a carreiras de técnicos superiores ou equivalentes. Para o efeito, evidencia-se que:

- a) Os encargos decorrentes do recrutamento encontram-se incluídos na proposta de orçamento anual e plurianual, evidenciando o impacto no ano da contratação e no respetivo triénio, com identificação do montante remuneratório dos trabalhadores a contratar, tendo por referência a base da carreira no regulamento interno da AMA;
- b) O recrutamento é considerado imprescindível, tendo em vista a prossecução das atribuições e o cumprimento das obrigações de prestação de serviço público da AMA;
- c) É impossível satisfazer as necessidades por recurso a trabalhadores que já se encontrem colocados, em situação de valorização profissional ou ao abrigo de outros instrumentos de mobilidade;
- d) A AMA encontra-se em cumprimento, atempado e integral, dos deveres de informação previstos na Lei n.º 104/2019, de 6 de setembro, na sua redação atual.

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

| Designação | Pontuação | Planeados | Nº Recursos Previstos |
|--|-----------|-------------|-----------------------|
| Dirigentes - Direção Superior | 20 | 60 | 3 |
| Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa | 16 | 528 | 33 |
| Técnico Superior (inclui especialistas de informática) | 12 | 3024 | 252 |
| Assistente Técnico (inclui técnicos de informática) | 8 | 848 | 106 |
| Assistente operacional | 5 | 15 | 3 |
| Total | | 4475 | 397 |

O Mapa de Pessoal apresenta um acréscimo significativo relativo ao ano anterior, de 320 postos de trabalho para 397, sendo que destes, 51 são ao abrigo do regime excecional de recrutamento no âmbito do PRR. Importa ainda referir que este reforço se deve à necessidade urgente de recrutar novos trabalhadores, os quais serão essenciais para que a AMA possa levar a cabo as novas competências que lhe foram adstritas, nomeadamente as relativas ao desenvolvimento de um novo investimento PRR denominado Territórios Inteligentes e também as referentes às novas atribuições e competências que transitaram da Estrutura de Missão Portugal Digital (entretanto extinta, através do DL 139-A/2023, de 29/12). Não obstante o referido, o reforço do mapa de pessoal também irá colmatar necessidades permanentes em várias unidades orgânicas, que durante os últimos anos têm aumentado as suas competências e atribuições sem que para isso tenha havido um acréscimo do número de trabalhadores.

Para 2024, a AMA dispõe do orçamento de 100,7M€, dos quais 25,4M€ correspondem ao orçamento de atividades e 75,3M€ ao orçamento de projetos. O agrupamento “Despesas com Pessoal” representa 49% do Orçamento de Atividades e o Orçamento de Projetos representa cerca de 75% 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 | | |
| €12 521 706 | €34 585 | €12 093 900 | €655 052 | €102 995 | €25 408 237 | €75 327 375 | €100 735 612 |

A AMA, I. P., é um instituto público de regime especial, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, equiparado a entidade pública empresarial para a prossecução das suas atribuições 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.

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Nestes termos, através da previsão e inscrição em orçamento, irá dispor dos meios necessários para a execução das rubricas orçamentais relativas à contratação de trabalhadores, a empreitadas de grande e pequena manutenção, bem como para o cumprimento dos requisitos de segurança da respetiva atividade operacional.

Nesta linha de ação, o presente plano de atividades e o orçamento consubstanciam-se nos documentos chave da atividade desta organização, que alia a vertente instituto público a entidade pública empresarial.

Este documento, agregado ao orçamento, pretende demonstrar os meios humanos, financeiros e materiais (incluindo o recrutamento de recursos humanos e aquisição de veículos) necessários ao desenvolvimento da atividade em 2024, sendo de destacar as Lojas e Espaços Cidadão, a Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes, os novos objetivos resultantes da integração na AMA das atribuições antes alocadas à extinta Estrutura de Missão Portugal Digital, a facilitação da transformação digital na AP e nos seus parceiros, os programas de políticas públicas e ações de promoção e divulgação de serviços de atendimento e digitais.

No decorrer do ano de 2024 a AMA irá adquirir ou locar até 14 veículos elétricos e/ou híbridos para a sua frota operacional, usando a verba prevista no seu orçamento, que são imprescindíveis para assegurar a prossecução das suas atribuições e executar o presente Plano de Atividades, em especial no que concerne às deslocações necessárias ao desenvolvimento e gestão de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, incluindo os EC móveis elétricos, seja dos técnicos no desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, seja do conselho diretivo em representação, no âmbito dos quais é equiparada a entidade pública empresarial, nos termos do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, na sua redação atual.

OBJETIVOS QUAR | Contextualização e Matriz

Para 2024, a AMA, I.P. propõe, para o QUAR, objetivos que visam contribuir para eixos prioritários de atuação. A apresentação dos itens obedece aos parâmetros de referência aí previstos, ou seja, eficácia, eficiência e qualidade, com indicação dos pesos dos parâmetros e das ponderações de cada indicador.

Para os objetivos de eficácia privilegiam-se algumas das principais atribuições da AMA, I.P., o incremento da oferta de serviços públicos digitais, 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 com iniciativas de participação pública no desenho de serviços e na disponibilidade dos portais. No parâmetro de qualidade opta-se por definir objetivos que permitirão promover a expansão e melhoria no atendimento e na continuação de implementação de um sistema integrado de gestão, envolvendo a participação dos trabalhadores.

| Relação OE/OO | Objetivo Operacional | Indicadores | |
|-------------------|---|-------------|--|
| Eficácia | | | |
| OE2/OO1 | Implementar iniciativas de modernização e transformação digital | Ind 1 | Taxa de execução das metas PRR |
| | | Ind 2 | Taxa de execução das medidas SIMPLEX AMA |
| OE2/OO2 | Incrementar a oferta de serviços públicos digitais | Ind 3 | Acréscimo da percentagem da oferta de serviços públicos digitais disponibilizados em plataformas AMA Objetivo relevante |
| Eficiência | | | |
| OE3/OO3 | Desenvolver o redesenho de serviços públicos | Ind 4 | Taxa de redesenho de serviços públicos |
| OE1/OO4 | Fomentar o nível de disponibilidade dos portais | Ind 5 | Nível de disponibilidade dos portais AMA Objetivo relevante |
| Qualidade | | | |
| OE1/OO5 | Promover a expansão e qualidade da oferta de serviços públicos | Ind 6 | Abertura de Lojas de Cidadão Objetivo relevante |
| | | Ind 7 | Índice geral de satisfação da utilização dos vários canais |
| OE3/OO6 | Promover a implementação de um sistema integrado de gestão | Ind 8 | Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos, favorecendo a participação e motivação dos trabalhadores |

OBJETIVOS QUAR | Contextualização e Matriz

| Parâmetro | Peso Parâmetro | Indicadores | | | Meta | | | Peso parcial | |
|------------|----------------|--|--|--|------|------------|---------------|--------------|--------------------|
| | | Nº | Designação | Fórmula de cálculo | Meta | Tolerância | Valor Crítico | | |
| Eficácia | 35% | OO1 Implementar iniciativas de modernização e transformação digital | | | | | | 40% | Objetivo relevante |
| | | Ind 1 | Taxa de execução das metas PRR | Taxa de execução das metas PRR | 75% | 10% | 90% | 50% | |
| | | Ind 2 | Taxa de execução das medidas SIMPLEX AMA | Taxa de execução das medidas SIMPLEX AMA | 75% | 15% | 95% | 50% | |
| | | OO2 Incrementar a oferta dos serviços públicos digitais | | | | | | 60% | |
| | | Ind 3 | Acréscimo da percentagem da oferta de serviços públicos digitais disponibilizados em plataformas AMA | Acréscimo da percentagem da oferta de serviços públicos digitais disponibilizados em plataformas AMA | 25% | 15% | 50% | 100% | |
| Eficiência | 30% | OO3 Desenvolver o redesenho de serviços públicos | | | | | | 50% | Objetivo relevante |
| | | Ind 4 | Taxa de redesenho de serviços públicos | Taxa de redesenho de serviços públicos | 50% | 10% | 75% | 100% | |
| | | OO4 Fomentar o nível de disponibilidade dos portais | | | | | | 50% | |
| | | Ind 5 | Nível de disponibilidade dos portais AMA | Nível de disponibilidade dos portais AMA | 98% | 0,50% | 99% | 100% | |
| Qualidade | 35% | OO5 Promover a expansão e qualidade da oferta de serviços públicos | | | | | | 60% | Objetivo relevante |
| | | Ind 6 | Abertura de Lojas de Cidadão | Abertura de Lojas de Cidadão | 2 | 1 | 4 | 50% | |
| | | Ind 7 | Índice geral de satisfação da utilização dos vários canais | Índice geral de satisfação da utilização dos vários canais | 3,8 | 0,6 | 4,5 | 50% | |
| | | OO6 Promover a implementação de um sistema integrado de gestão | | | | | | 40% | |
| | | Ind 8 | Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos, favorecendo a participação e motivação dos trabalhadores | Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos, favorecendo a participação e motivação dos trabalhadores | 60% | 15% | 80% | 100% | |

PLANO DE ATIVIDADES | Matriz de Relacionamento

Atendendo aos pilares estratégicos para a atuação da AMA, os mesmos foram materializados nos eixos de atuação, os quais foram complementados pela intervenção na Melhoria Contínua da Gestão Interna.

Deste modo, o Plano de Atividades está estruturado em torno desses eixos:

| Eixo de Atuação | Descrição |
|--|---|
| Transformação Digital | Esta linha de intervenção visa promover a transformação dos serviços públicos, tendo em vista a criação de valor para os cidadãos e empresas na utilização desses serviços |
| Serviço Público Omnicanal | Esta linha de intervenção visa promover, no contexto da AP, a garantia da prestação de um serviço público integrado e de excelência centrado nas necessidades do Cidadão e das Empresas |
| Simplificação Administrativa | Esta linha de intervenção reforça a transparência e a eficiência da AP no serviço disponibilizado aos cidadãos, garantido o acesso universal e simplificado |
| Melhoria Contínua da Gestão Interna | Esta linha de intervenção enquadra-se na valorização do investimento interno necessário para concretizar os seus objetivos operacionais |

A matriz seguinte representa a relação entre os objetivos operacionais e a sua distribuição por objetivos estratégicos:

| Eixo de atuação | OE1 | OE2 | OE3 | OO |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Serviço Público Omnicanal | 14 | 1 | 0 | 15 |
| Transformação Digital | 0 | 23 | 2 | 25 |
| Simplificação Administrativa | 1 | 3 | 5 | 9 |
| Melhoria Contínua da Gestão Interna | 3 | 3 | 9 | 15 |
| Total | 18 | 30 | 16 | 64 |

O presente Plano de Atividades materializa ainda objetivos enquadrados nos ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Responsabilidade Social, Formação Profissional, Simplificação Administrativa, Avaliação pelos cidadãos) e no ECO.AP (remodelação de Lojas de Cidadão com equipamentos mais eficientes, Espaços Cidadão móveis em veículos elétricos e renovação da frota para veículos híbridos/elétricos).

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de atuação – Serviço Público Omnicanal

| Ref. ^a | Objetivo Estratégico | Objetivos Operacionais | Indicadores | | | |
|-------------------|----------------------|---|--|--|--------|------|
| | | | Designação | Fórmula de calculo | Meta | Peso |
| 1 | OE1 | Otimizar a resposta a pedidos/incidentes nos Portais | Otimização do tempo de resposta a incidentes no Portal de serviços públicos | Nº médio de dias de resposta a incidentes | 3 | 100% |
| 2 | OE2 | Desenvolver a nova Plataforma de Suporte ao Atendimento Presencial (substituição do EC-MC) | Disponibilização da Plataforma de Suporte ao Atendimento Presencial a toda a rede de Espaços Cidadão | Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado. | 15/dez | 100% |
| 3 | OE1 | Apresentar informação adaptada à medida das necessidades do cidadão ou empresário | Disponibilização de Fichas de serviço personalizadas à medida do perfil do utilizador | Nº de fichas de serviços personalizadas no Portal Único | 15 | 100% |
| 4 | OE1 | Disponibilizar informação num assistente digital conversacional | Incremento do número de Serviços disponibilizados no assistente digital evoluído | Nº de serviços disponibilizados | 5 | 100% |
| 5 | OE1 | Promover a modernização dos serviços e o reforço da rede de atendimento | Abertura de Lojas de Cidadão | Nº de LC abertas | 4 | 100% |
| 6 | OE1 | Expandir o Centro de Atendimento Consular | Disponibilização do atendimento automático através de IVR natural | Nº de áreas temáticas disponibilizadas | 1 | 100% |
| 7 | OE1 | Disponibilizar o atendimento por videochamada | Apoio remoto por videochamada para a realização de serviços online | Nº de novos serviços disponibilizados | 2 | 100% |
| 8 | OE1 | Disponibilizar serviços por telefone | Disponibilização de serviços por telefone | Nº de novos serviços disponibilizados | 2 | 100% |
| 9 | OE1 | Promover a qualidade dos serviços na rede de atendimento presencial | Realização de auditorias internas à rede de atendimento | Média dos resultados das auditorias internas realizadas | 50% | 100% |
| 10 | OE1 | Expandir a Rede de Espaços Cidadão | Abertura de EC | Nº de EC abertos | 50 | 100% |
| 11 | OE1 | Expandir a Rede de Espaços Cidadão Móveis | Abertura de EC móveis | Nº de EC em funcionamento | 2 | 100% |
| 12 | OE1 | Remodelar Lojas de Cidadão de gestão AMA | Realização de empreitada de remodelação | N.º de Lojas remodeladas | 1 | 100% |
| 13 | OE1 | Realizar levantamento de orientações/pareceres/normas das entidades reguladoras/ consultivas, com competências em matérias relacionadas com as atribuições da AMA, desde 2020, para assegurar que os serviços prestados estão conformes | Elaboração de Relatórios com o levantamento e verificação das orientações/pareceres/normas | Nº de relatórios | 4 | 100% |
| 14 | OE1 | Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço | Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes e pedidos de serviço resolvidos pelas 1ª e 2ª linhas de suporte | (N.º de incidentes e pedidos de serviço aceites pelo utilizador/N.º total de incidentes e pedidos de serviço aceites e rejeitados) | 97% | 100% |
| 15 | OE1 | Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte | 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) | 95% | 100% |

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Transformação Digital

| Ref.ª | Objetivo Estratégico | Objetivos Operacionais | Indicadores | | | |
|-------|----------------------|--|--|---|------------|------|
| | | | Designação | Fórmula de cálculo | Meta | Peso |
| 16 | OE2 | Desenvolver o MVP (Minimum Viable Product) da App do Cidadão | Desenvolvimento da App Cidadão | Disponibilização nas Stores Apple e Android | 31/dez | 100% |
| 17 | OE2 | Alargar as áreas técnicas do Mosaico | Lançamento de novas áreas técnicas no Mosaico | Nº de Áreas Técnicas | 2 | 100% |
| 18 | OE2 | Disponibilizar novas releases da biblioteca React/NextJS do Ágora Design System | Disponibilização de 2 novas releases da biblioteca React/NextJS do Ágora Design System | Nº de Releases da biblioteca NextJS/React | 2 | 100% |
| 19 | OE2 | Alargar o Serviço Público de Notificações Eletrónicas | Alargamento do Serviço Público de Notificações Eletrónicas | Nº de serviços | 20 | 100% |
| 20 | OE2 | Realizar sessões de treino/utilização do GiAP | Realização de sessões | Nº de sessões | 2 | 100% |
| 21 | OE2 | Promover a utilização do processo de DevOps para os produtos digitais | Pipelines criadas | Nº de pipelines criadas | 12 | 100% |
| 22 | OE2 | Conceber guias, normas e conteúdos sobre atendimento público e transformação digital, para a Rede de LC e EC e transversais à AP para apoio à modernização e simplificação dos serviços. | Conceção de Guias, Normas e Conteúdos Pedagógicos | Nº de guias, normas e conteúdos pedagógicos | 25 | 100% |
| 23 | OE2 | Promover iniciativas de capacitação, mentoria e desenvolvimento de competências em atendimento público, serviços digitais e identidade digital | Certificação de formandos | Nº de formandos certificados | 5500 | 100% |
| 24 | OE2 | Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD | Nº acumulado de CMD com assinatura ativa | Somatório do nº acumulado de CMD com assinatura ativa | 2 000 000 | 100% |
| 25 | OE2 | Disseminar o uso do SCAP | Nº de entidades que fornecem atributos para o SCAP | Somatório do nº acumulado de entidades a fornecer atributos para o SCAP | 16 | 30% |
| | | | Nº de contas SCAP com atributos empresariais | Somatório de contas SCAP com atributos empresariais | 30 000 | 30% |
| | | | Nº de contas SCAP funcionários | Somatório de entidades que disponibilizam SCAP aos seus funcionários | 300 | 40% |
| 26 | OE2 | Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD) | N.º de Chave Móvel Digital (CMD) ativas | Somatório do nº acumulado de CMD ativas | 3 500 000 | 50% |
| | | | Disponibilização de serviço qualificado de preservação de assinaturas | Somatório do nº de dias de antecipação face ao planeado | 31/dez | 50% |
| 27 | OE2 | Massificar serviços de assinaturas eletrónicas (SAFE) | Nº utilizadores ativos serviço SAFE | Nº utilizadores ativos serviço SAFE | 2 000 | 50% |
| | | | Nº acumulado de faturas assinadas pelo serviço SAFE (SCAP) | Somatório do nº acumulado de faturas assinadas pelo serviço SAFE (SCAP) | 15 000 000 | 50% |
| 28 | OE2 | Massificar a fatura sem papel | Disponibilização do serviço fatura sem papel em App cidadão | Somatório do nº de dias de antecipação-face ao planeado | 31/dez | 30% |
| | | | Massificação de softwares de faturação | Nº acumulado de softwares de faturação integrados com serviço FSP | 6 | 30% |
| | | | Massificação do envio de faturas por e-mail pelo serviço Fatura Sem Papel (FSP) | Nº acumulado de faturas enviadas por email pelo serviço FSP | 100 000 | 40% |

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Transformação Digital

| Ref. ^a | Objetivo Estratégico | Objetivos Operacionais | Indicadores | | | |
|-------------------|----------------------|---|---|--|--------|------|
| | | | Designação | Fórmula de cálculo | Meta | Peso |
| 29 | OE2 | Comunicar os projetos PRR – Modernização Administrativa | Divulgação dos projetos PRR | Nº de ações de comunicação | 20 | 100% |
| 30 | OE3 | Expandir a comunidade de redes sociais AMA | Acréscimo de seguidores nas redes sociais face ao ano anterior | Taxa de crescimento de seguidores nas redes sociais | 10% | 100% |
| 31 | OE3 | Produzir e organizar eventos para divulgação de projetos de modernização da AP | Produção e organização de eventos | Nº de eventos | 5 | 100% |
| 32 | OE2 | Promover a reputação internacional | Reconhecimento Internacional | Nº de prémios obtidos e candidaturas de melhores práticas aceites no âmbito de submissões internacionais | 2 | 100% |
| 33 | OE2 | Representar a AMA nos principais fóruns internacionais | Representação nos fóruns internacionais | Nº de participações | 20 | 100% |
| 34 | OE2 | Promover a cooperação internacional | Implementação do projeto de cooperação com São Tomé e Príncipe | Somatório do nº de dias de antecipação face ao planeado | 31/dez | 100% |
| 35 | OE2 | Assegurar as competências da AMA ao nível de avaliação das despesas e projetos na área das TIC | Dias de análise dos pedidos de parecer prévio | Média do nº de dias úteis de análise dos pedidos de parecer prévio | 20 | 80% |
| | | | Incremento do maior n.º de avaliações em menos de 15 dias úteis (excluindo interrupções previstas) | % de pedidos com parecer emitido em menos de 15 dias úteis (excluindo interrupções previstas) | 90% | 20% |
| 36 | OE2 | Desenvolver facilitadores à governação transversal das TIC no âmbito da RCM 129/2021 | Coordenação das iniciativas de Transição Digital da Administração Pública integradas no Plano de Recuperação e Resiliência: acompanhamento dos Acordos assinados no âmbito da RCM129/2021 | Nº de entidades acompanhadas/ Nº de entidades com acordo assinado | 60% | 100% |
| 37 | OE2 | Desenvolver casos de uso da Plataforma Portugal (de Gestão Urbana) que sejam relevantes para as diversas tipologias de municípios | Caraterização dos casos de uso, incluindo fontes de dados | Nº de casos de uso por tipologia de município | 3 | 100% |
| 38 | OE2 | Evoluir a plataforma Academia Portugal Digital | Disponibilização de uma nova versão | Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado. | 30/set | 100% |
| 40 | OE2 | Promover iniciativas no âmbito do Coaching 4.0 | Publicação de aviso para a acreditação de fornecedores | Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado. | 31/mar | 50% |
| | | | Lançamento da plataforma - Catálogo de Serviços de Transição Digital | Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado. | 31/mar | 50% |
| 41 | OE2 | Promover o desenvolvimento do modelo de acompanhamento dos Test Beds | Aprovação do modelo de acompanhamento | Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado. | 30/jun | 100% |

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Simplificação Administrativa

| Ref. ^a | Objetivo Estratégico | Objetivos Operacionais | Indicadores | | | |
|-------------------|----------------------|--|--|--|------|------|
| | | | Designação | Fórmula de cálculo | Meta | Peso |
| 42 | OE2 | Promover iniciativas de desmaterialização | Promoção de iniciativas de desmaterialização (concluídas e em produção) | Nº de iniciativas | 8 | 100% |
| 43 | OE2 | Promover a Evolução da Área Privada da iAP | Disponibilização de novas funcionalidades na Área Privada que incentivem as entidades a registar-se e usarem como meio preferencial | Nº de entidades registadas na área privada | 80 | 100% |
| 44 | OE1 | Fomentar a utilização da Declaração de Usabilidade e Acessibilidade | Incremento do número de sites e APPs com Declaração de Usabilidade e Acessibilidade | Nº sites no OPA da AP Central com DUA face ao ano anterior | 30% | 100% |
| 45 | OE2 | Assegurar a coordenação da colaboração da AMA na produção de diplomas legislativos/regulamentares e monitorização da moldura legal produzida | Taxa de cumprimento dos prazos de emissão de pareceres | $(\text{N.º de pareceres emitidos em cumprimento do prazo} / \text{N.º total de pareceres emitidos}) \times 100$ | 75% | 75% |
| | | | Divulgação de sínteses legislativas de diplomas publicados relevantes, salientando o alinhamento com os princípios e regras de modernização administrativa, no prazo de 5 dias uteis, após a publicação dos diplomas | $(\text{N.º de sínteses divulgadas em cumprimento do prazo} / \text{N.º total de sínteses}) \times 100$ | 75% | 25% |
| 46 | OE3 | Dinamizar e alargar a Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público | Dinamização de equipas | Nº de equipas integradas | 4 | 50% |
| | | | Disponibilização de iniciativas no âmbito da rede | Nº de iniciativas no âmbito da rede | 3 | 50% |
| 47 | OE3 | Simplificar e redesenhar serviços públicos | Incremento de serviços redesenhados | Nº de serviços redesenhados | 10 | 100% |
| 48 | OE3 | Realizar sessões de capacitação de simplificação da Linguagem | Disponibilização de ações de capacitação | Nº de participantes capacitados | 90 | 100% |
| 49 | OE3 | Desenvolver iniciativas no âmbito da Inovação | Disponibilização de iniciativas no âmbito da Rede de Inovadores | Nº de iniciativas desenvolvidas | 10 | 50% |
| | | | Desenvolvimento de iniciativas de Inovação Antecipatória | Nº de iniciativas desenvolvidas | 6 | 50% |
| 50 | OE3 | Desenvolver iniciativas no âmbito da participação cívica e dos serviços públicos | Desenvolvimento de iniciativas | Nº de iniciativas desenvolvidas | 2 | 100% |

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna

| Ref. ^a | Objetivo Estratégico | Objetivos Operacionais | Indicadores | | | |
|-------------------|----------------------|---|---|--|--------|------|
| | | | Designação | Fórmula de calculo | Meta | Peso |
| 51 | OE1 | Garantir a resolução dos pedidos de serviço de logística | Garantia do fecho dos pedidos de serviço no Infraspak | Índice de pedidos fechados = (N.º de pedidos fechados / N.º de pedidos registados) x 100 | 85% | 100% |
| 52 | OE3 | Evoluir o sistema de contabilidade de gestão em conformidade com o estabelecido no SNC-AP | Implementação de um sistema de custeio | Somatório do nº de dias de antecipação face ao planeado | 31/dez | 100% |
| 53 | OE3 | Garantir a atualização do cadastro do ativo imobilizado bem como os procedimentos necessários à correta transição para o novo referencial contabilístico (SNC-AP) | Realização de ações de verificação física dos bens de ativo fixo na rede de atendimento | Nº de ações de verificação | 50 | 50% |
| | | | Realização dos registos contabilísticos determinados pelas ações de verificação física e de acordo com o novo normativo contabilístico (SNC-AP) | Somatório do nº de dias de antecipação face ao planeado | 31/dez | 50% |
| 54 | OE2 | Melhorar o sistema de gestão de programas e projetos | Evolução da ferramenta GP3 – Gestão de Portfólios, Programas e Projetos, através da configuração e implementação de novas funcionalidades | Nº de novas funcionalidades disponibilizadas | 5 | 50% |
| | | | Melhoria da gestão de projeto através de disponibilização de templates estruturados de acordo com as boas práticas | Nº de templates disponibilizados | 5 | 50% |
| 55 | OE2 | Promover a eficácia da utilização do conhecimento na AMA | Disponibilização de biblioteca de informação/conhecimento sobre os produtos e temáticas incluídas no âmbito de atuação da AMA | Data de entrada em produção | 30/jun | 100% |
| 56 | OE2 | Contribuir para a garantia da receita e sustentabilidade da operação da AMA | Criação de modelos de negócio para os principais produtos | Nº de produtos | 3 | 100% |
| 57 | OE3 | Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade | Desenvolvimento de iniciativas de melhoria nos processos e procedimentos | Nº de iniciativas de melhoria | 8 | 100% |
| 58 | OE3 | Realizar levantamento da legística da União Europeia (Diretivas e Regulamentos) com impacto nas atribuições e competências da AMA e verificação do cumprimento ao nível do direito nacional | Elaboração de Relatórios com identificação da legística a impactar no direito nacional | Nº de relatórios | 2 | 100% |

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

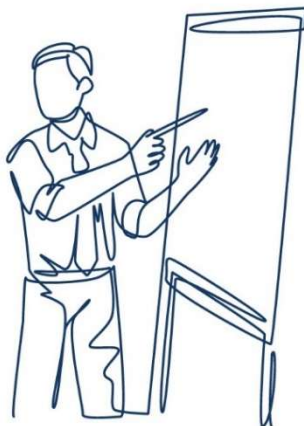
Eixo de Atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna

| Ref.ª | Objetivo Estratégico | Objetivos Operacionais | Indicadores | | | |
|-------|----------------------|--|--|---|--------|------|
| | | | Designação | Fórmula de cálculo | Meta | Peso |
| 59 | OE3 | Melhorar os processos internos de gestão, operação e controlo, alinhados com boas práticas internacionais ao nível da contratação da pública | Capacitação das equipas para a preparação da instrução de procedimentos de contratação pública | Nº de ações de capacitação | 3 | 50% |
| | | | Elaboração de relatórios de acompanhamento de execução contatual | Nº relatórios | 4 | 50% |
| 60 | OE3 | Efetuar ou acompanhar ações de auditoria | Realização/accompanhamento de ações de auditoria | N.º de auditorias | 24 | 100% |
| 61 | OE3 | Facultar formação sobre gestão de risco, fraude, corrupção e infrações conexas | Dinamização de ações de formação sobre gestão de risco, fraude, corrupção e infrações conexas | Nº de ações de formação | 2 | 100% |
| 62 | OE1 | Garantir conformidade na implementação do Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança (QNRCS) | Certificação QNRCS - nível básico | Sistema certificado no nível básico | 31/dez | 100% |
| 63 | OE3 | Responder a pedidos de titulares de dados pessoais | Resposta a pedidos | % de pedidos respondidos dentro do tempo definido (1 mês) | 95% | 100% |
| 64 | OE3 | Contribuir para a afirmação da Cultura Organizacional na AMA | Desenvolvimento de iniciativas de Responsabilidade Social, Conciliação e Motivação | Nº de iniciativas | 3 | 100% |
| 65 | OE1 | Incrementar a Formação Profissional | Desenvolvimento da Formação Profissional | Taxa de formação dos trabalhadores | 70% | 100% |

PLANO DE FORMAÇÃO 2024



PROGRAMA DE FORMAÇÃO E EVENTOS FORMATIVOS 2024



DESTINATÁRIOS:

TRABALHADORES AMA
COLABORADORES AMA

PROGRAMA DE FORMAÇÃO

| | TRABALHADORES AMA | TRABALHADORES AMA DA REDE DE LOJAS E ESPAÇOS CIDADÃO | TRABALHADORES E COLABORADORES CENTRO DE CONTATO | NOVOS TRABALHADORES E COLABORADORES AMA |
|---|---|---|---|--|
| FORMAÇÃO BASE INTERNA DA AMA | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | 1 AÇÃO POR TRIMESTRE |
| FORMAÇÃO BASE LC | | | | SEMPRE QUE HÁ ABERTURAS DE NOVAS LC; NOVAS ENTIDADES / TRABALHADORES |
| FORMAÇÃO BASE EC | | 1 AÇÃO POR TRIMESTRE; SEMPRE QUE SEJAM INTEGRADOS NO CATÁLOGO BASE EC | | SEMPRE QUE HÁ ABERTURAS DE NOVAS EC |
| ATENDIMENTO AO PÚBLICO | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | 1 A 2 AÇÕES POR TRIMESTRE | | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA |
| CIDADANIA DIGITAL | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | 2 A 3 AÇÕES A PARTIR DO 2º TRIMESTRE | | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA |
| LIDERANÇA E ESTRATÉGIA | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | 2 A 3 AÇÕES A PARTIR DO 2º TRIMESTRE | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | |
| DESENVOLVIMENTO PESSOAL | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | 1 A 2 AÇÕES POR TRIMESTRE | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA |
| TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | 2 A 3 AÇÕES A PARTIR DO 2º TRIMESTRE | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA | DISPONÍVEL TODO ANO NA PLATAFORMA DA ACADEMIA AMA |

PLANO DE FORMAÇÃO 2024

A Academia AMA irá ainda desenvolver novos cursos ao longo do ano para apoio às Unidades Orgânicas da AMA sempre que houver necessidade de capacitar os trabalhadores e colaboradores em novas soluções, ferramentas e/ou serviços.

Será dada ainda a oportunidade aos trabalhadores AMA para se inscreverem em Cursos do INA, no âmbito do PRR, para reforço de competências em áreas em que a Academia AMA não tem oferta formativa.

EVENTOS (IN)FORMATIVOS

1. Webinares periódicos para partilha de conhecimento entre todos os trabalhadores e colaboradores e também com convidados externos.
2. Workshops temáticos para discussão de temas específicos entre trabalhadores e entre estes e parceiros e outros convidados externos.



MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

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

Considerando a missão e competências da AMA, I.P. que visam a desburocratização, desmaterialização, melhoria da qualidade, participação, inovação, disponibilização de serviços na forma digital mais simples, são de salientar as seguintes iniciativas, às quais será dada continuidade em 2024:

- Implementar os investimentos e reformas da responsabilidade da AMA no âmbito da execução do PRR, bem como acompanhar a implementação por outros organismos da AP;
- Expandir e sistematizar a rede do atendimento, seja na abertura de Lojas de Cidadão de 3ª Geração, de Espaços Cidadão, de Espaços de Cidadão Móveis, mas também em soluções que promovam um serviço público de excelência e numa ótica integrada e omnicanal;
- Continuar a aferir a qualidade do atendimento, com o objetivo de melhorar os serviços públicos para os cidadãos e empresas;
- Aumentar o número de serviços de interoperabilidade na AP, garantindo soluções de segurança para todos os intervenientes;
- Apoiar as entidades das diferentes áreas governativas, no seu processo de transformação digital, promovendo a adoção de serviços assentes em tecnologias emergentes e inovadoras para implementação de mais e melhores medidas de modernização e simplificação;
- 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;
- Difundir e incrementar a massificação das soluções de identificação eletrónica disponibilizadas no âmbito do ecossistema da Chave Móvel Digital e do Cartão de Cidadão;
- Desenvolver serviços e aplicações dedicadas ao Cidadão, onde este consiga obter a prestação de serviços públicos digitais de uma forma simples, concreta e integrada;
- Coordenar a implementação da Estratégia de Transformação Digital na Administração Pública, em articulação com os diferentes *stakeholders* bem como na aplicação de soluções transversais no âmbito de modelos comuns de desenvolvimentos de serviços públicos digitais;

MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

- Promover iniciativas inovadoras de coordenação, participação dos cidadãos e das empresas e de colaboração entre os organismos da Administração Pública, apresentando soluções transversais aplicáveis a todos;
- Garantir a abertura da Administração Pública, envolvendo a sociedade e dinamizando um ecossistema participativo, amplo e inclusivo;
- Desenvolver a Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes e promover a adesão dos municípios e Comunidades Intermunicipais;
- Desenvolver as novas atribuições e competências, nomeadamente as relativas à extinta Estrutura de Missão Portugal Digital;
- Valorização da formação e da capacitação interna, apostando no reforço de competências e do desenvolvimento das melhores práticas de gestão numa perspetiva de fomentar a cultura organizacional;

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, transparente e inovadora na prestação de serviços ao cidadão.

PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

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 iniciativas de modernização administrativa, os seus produtos e serviços;
- Implementar programas de comunicação enquadrados nas iniciativas promovidas no âmbito da execução do PRR e do SIMPLEX;
- Divulgar as iniciativas de participação pública;
- Massificar a utilização dos serviços públicos online e a adesão à CMD;
- Desenvolver tutoriais/vídeos online que permitam incentivar a utilização dos serviços digitais;
- Incentivar o desenvolvimento de práticas inovadoras do âmbito do atendimento ao cidadão;
- Organizar eventos para divulgação de projetos da modernização da Administração Pública;
- Divulgar as principais iniciativas de transformação digital da Administração Pública.
- Promover campanhas para divulgar e incrementar a adesão dos municípios à Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes;
- Incentivar e fomentar a adesão a programas de combate à iliteracia digital dos cidadãos, das empresas e da sociedade em geral.

ANEXOS

Em anexo são apresentados os seguintes documentos:

- QUAR;
- Mapa do Orçamento 2024;
- Mapa de Pessoal;
- Plano de Formação;
- Lista de validação;
- Carta de Missão;
- Plano de Prevenção de Riscos Corrupção e Infrações Conexas 2022;
- Relatório Intercalar PPR2023.

GLOSSÁRIO

AICEP - Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E. P. E

AP – Administração Pública

CCAS - Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços

CMD – Chave Móvel Digital

EC – Espaços Cidadão

FSP – Fatura sem Papel

giAP – Gestão Inteligente do Atendimento Presencial

GOP – Grandes Opções do Plano

GP3 – Plataforma de Gestão de Portfólios, Programas e Projetos

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

LC – Lojas de Cidadão

MVP - *Minimum Viable Product*

OA – Orçamento de Atividades

OE – Objetivo Estratégico

OPA – Observatório Português da Acessibilidade *Web*

PA – Plano de Atividades

PRACE – Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado

PRR – Programa de Recuperação e Resiliência

QNRCS – Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RCM – Resolução de Conselho de Ministros

SAFE – Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas

SCAP – Sistema Certificação de Atributos Profissionais

SCMD – Serviço Chave Móvel Digital

SGPCM – Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros

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

SIMPLEX – Programa de Simplificação, modernização e inovação

SNC-AP – Sistema de Normalização Contabilística da Administração Pública

SOFID - Instituição Financeira de Desenvolvimento Portuguesa

TMR – Tempo Médio de Resolução

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

