



PLANO DE ATIVIDADES

2020

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA





FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Plano de Atividades 2020 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, 1.º a 3.º, 1150 - 294 Lisboa

Tel.: 21 723 12 00

E-mail: ama@ama.pt

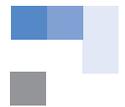
www.ama.gov.pt/ | facebook.com/ama.gov.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

abril de 2020



SUMÁRIO EXECUTIVO	4
NOTA INTRODUTÓRIA.....	8
MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS.....	9
ESTRUTURA ORGÂNICA.....	11
CONTEXTO EXTERNO	12
METODOLOGIA.....	14
OBJETIVOS E ESTRATÉGIA	15
RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS.....	16
OBJETIVOS QUAR Contextualização.....	19
OBJETIVOS QUAR Matriz	20
PLANO DE ATIVIDADES Matriz de Relacionamento	21
PLANO DE ATIVIDADES Objetivos Operacionais	22
Departamento de Administração Geral (DAG)	22
Direção de Comunicação (DC).....	23
Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC).....	23
Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD).....	24
Direção de Sistemas de Informação (DSI).....	25
Direção de Transformação Digital (DTD)	26
Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)	29
Equipa de Gestão da Segurança de Informação (EGSI)	30
Equipa de Plataformas e Serviços Empresariais (EPSE).....	31
Equipa de Relações Internacionais (ERI).....	31
Gabinete Jurídico (GJ).....	32
Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX)	33
Centro de Competências Digitais da Administração Pública(TicAPP)	33
Objetivos transversais	34
Objetivos no contexto COVID-19	34
PLANO DE FORMAÇÃO 2020	35
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	37
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	38
PLANO DE CONTRATAÇÃO	39
ANEXOS BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS	47
GLOSSÁRIO	68



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.

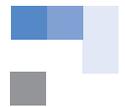
A AMA, I. P. prossegue as atribuições do Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica, sob superintendência e tutela da Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa.

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 2020 foi elaborado em consonância com os seguintes instrumentos estratégicos:

- A proposta de Grandes Opções do Plano (GOP) para 2020;
- A Lei do Orçamento de Estado para 2020;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- Os Objetivos Estratégicos para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública;
- O Plano de Ação para Transição Digital;
- As orientações e planos nacionais de combate ao COVID-19;
- As demais estratégias nacionais com impacto na atividade da AMA;
- As demais estratégias europeias com impacto na atividade da AMA;
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA.

O ano de 2020 será um ano de continuidade e consolidação, com particular enfoque na melhoria dos serviços prestados na aproximação aos cidadãos e empresas, na promoção da simplificação e no desenvolvimento de soluções inovadoras que vão ao encontro das necessidades dos cidadãos, das empresas e dos serviços públicos, bem como a inovação e melhoria da prestação de serviços públicos.



SUMÁRIO EXECUTIVO

Não obstante a assunção de que 2020 será um ano de consolidação e, atendendo ao contexto atual de combate à pandemia do COVID-19, a AMA tem empreendido métodos e práticas inovadoras no desenrolar das suas 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 três eixos estruturantes - atendimento, transformação digital e simplificação - a que correspondem as suas competências próprias, às quais se juntam as delegadas, estas no âmbito do Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública (SAMA 2020) do período de programação Portugal 2020.

Nesse sentido foram eleitos como grandes objetivos estratégicos:

OE1: Promover dinâmicas articuladas de simplificação, participação e inovação, que contribuam para a modernização administrativa;

OE2: Desenvolver, coordenar e gerir soluções inovadoras, integradas e inclusivas de distribuição de serviços públicos, aprofundando as parcerias com a administração local;

OE3: Apoiar o processo de transformação digital através do reforço da governação global da tecnologia e da gestão, segura e transparente, do ecossistema de dados da AP;

OE4: Promover a excelência operacional, reforçando a capacidade interna e a satisfação dos trabalhadores e parceiros.

Atendendo aos objetivos estratégicos, são apresentados 116 objetivos operacionais para o ano de 2020.



SUMÁRIO EXECUTIVO

Dos objetivos propostos para 2020, foram materializados em Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 6 objetivos, tendo os restantes sido incluídos em Plano de Atividades.

Objetivos propostos em QUAR



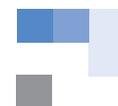
Objetivos propostos em PA



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

- Promoção da simplificação administrativa através da implementação de medidas SIMPLEX e da continuação da massificação da Chave Móvel Digital (autenticação e assinatura digital);
- Manutenção da aposta no desenvolvimento da transformação digital através de novas aplicações online e sistemas de reforço da interoperabilidade na Administração Pública;
- Fomento da melhoria da qualidade dos serviços prestados, da sua avaliação e da participação dos cidadãos;
- Aposta nos Centros de Competências e no desenvolvimento de projetos participativos de inovação, simplificação e experimentação na Administração Pública;
- Expansão e sistematização dos serviços presentes no catálogo dos Espaços Cidadão e dos canais de atendimento numa lógica transversal e omnicanal.

Adicionalmente, foram incorporados objetivos para a promoção de uma cultura de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, motivação e segurança e saúde no trabalho, prosseguindo as linhas de orientação e vinculação incluídas na Lei do Orçamento de Estado para 2020.

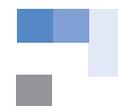


SUMÁRIO EXECUTIVO

Para o desenvolvimento dos objetivos propostos a AMA, I.P. irá dispor de um orçamento de 25,5M€ e de um mapa de pessoal aprovado de 296 trabalhadores, conjugando trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas e contrato individual de trabalho, em função das atribuições prosseguidas e sem prejuízo das atividades transversais e comuns a todo o modelo organizacional, numa lógica de eficiência, qualidade e racionalidade.

Em súpula, estão definidos 116 objetivos operacionais para o ano de 2020, os quais contribuem para os objetivos estratégicos conforme demonstrado no quadro abaixo.

	QUAR	PA	TOTAL	%
OE1	2	27	29	25%
OE2	1	22	23	20%
OE3	1	24	25	22%
OE4	2	37	39	34%
TOTAL	6	110	116	



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 da Lojas de Cidadão, as Lojas de Empresa, bem como atribuições no domínio da transformação digital e administração eletrónica.

Para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, a AMA, I.P. é equiparada a entidade pública empresarial, tendo esta equiparação sido alargada por via do Decreto-Lei n.º 20/2018, de 23 de março, ao *“desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação”* (vd. o n.º 3 do artigo 3.º).

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 externo.



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.

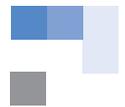
Visão

Desempenhar um papel determinante de liderança de estratégias, políticas e programas nos domínios do atendimento e da transformação digital, assegurando a cooperação entre as entidades da Administração Pública, em torno de objetivos e princípios comuns por forma a obter melhores e mais responsivos serviços públicos.

Garantir uma arquitetura comum de base à prestação de serviços públicos mais simples, coerentes, interoperáveis, reutilizáveis e de boa usabilidade e acessibilidade através disponibilização de plataformas, produtos e serviços transversais que permitam antever tendências e acelerar a disponibilização de respostas eficazes aos desafios do Estado.

Promover a sustentabilidade financeira da AMA através do fornecimento de serviços especializados às entidades da Administração Pública no domínio da modernização e simplificação.

Ser uma entidade de referência nos domínios da inovação, da implementação de boas práticas e da satisfação dos seus colaboradores.



MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS

Princípios

Foco nos cidadãos e empresas (user centric & user driven)

Os serviços públicos (presenciais, telefônicos, digitais ou mediados) devem ter por base as necessidades e preferências dos seus utilizadores e aportar Valor Público, reduzindo a burocracia e os custos de contexto.

Acessibilidade, inclusividade e transfronteiriço por definição

Deve ser promovido o acesso aos Serviços Públicos (presenciais, telefônicos, digitais ou mediados) a todos os cidadãos e empresas, independentemente do seu contexto, localização, competências ou necessidades especiais.

Abertura, participação e transparência

Deve promovida a participação cívica na definição de políticas e devem ser disponibilizados os dados da Administração Pública.

Omni-canal, Digital por definição

A Administração Pública deve privilegiar o canal digital para a prestação de serviços públicos, através do Balcão Único (SPC), complementando-o através de outros canais de forma integrada e coerente.

Qualidade, Interoperabilidade, Segurança e Confiança nos serviços

Os serviços públicos devem apoiar-se em Infraestruturas de alta qualidade, geridas de acordo com as melhores práticas.

Coordenação e colaboração

Deve ser promovida a cooperação aos vários níveis da Administração Pública (internacional, interministerial, regional e local) em torno de objetivos estratégicos.

Partilha, reutilização e eficiência

No desenho e entrega de serviços públicos, deve ser promovida a partilha de competências e recursos e estimulada a utilização de normas comuns e código aberto.

Gestão baseada em evidência

Deve ser promovida a reutilização de dados e uma cultura de decisão baseada na evidência dos dados, incluindo a avaliação de impacto de casos para decisões de investimento.

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.

Partilhar e aprender

Todos os servidores públicos devem promover a partilha de experiências e boas práticas e a geração de novo conhecimento.



ESTRUTURA ORGÂNICA

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

A estrutura orgânica para 2020 é a constante do diagrama abaixo.



CONTEXTO EXTERNO

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:



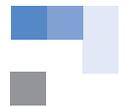
- Apoiar o Governo na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a modernização e a simplificação administrativa e regulatória, administração eletrónica e distribuição de serviços públicos;
 - Dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público 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 EXTERNO

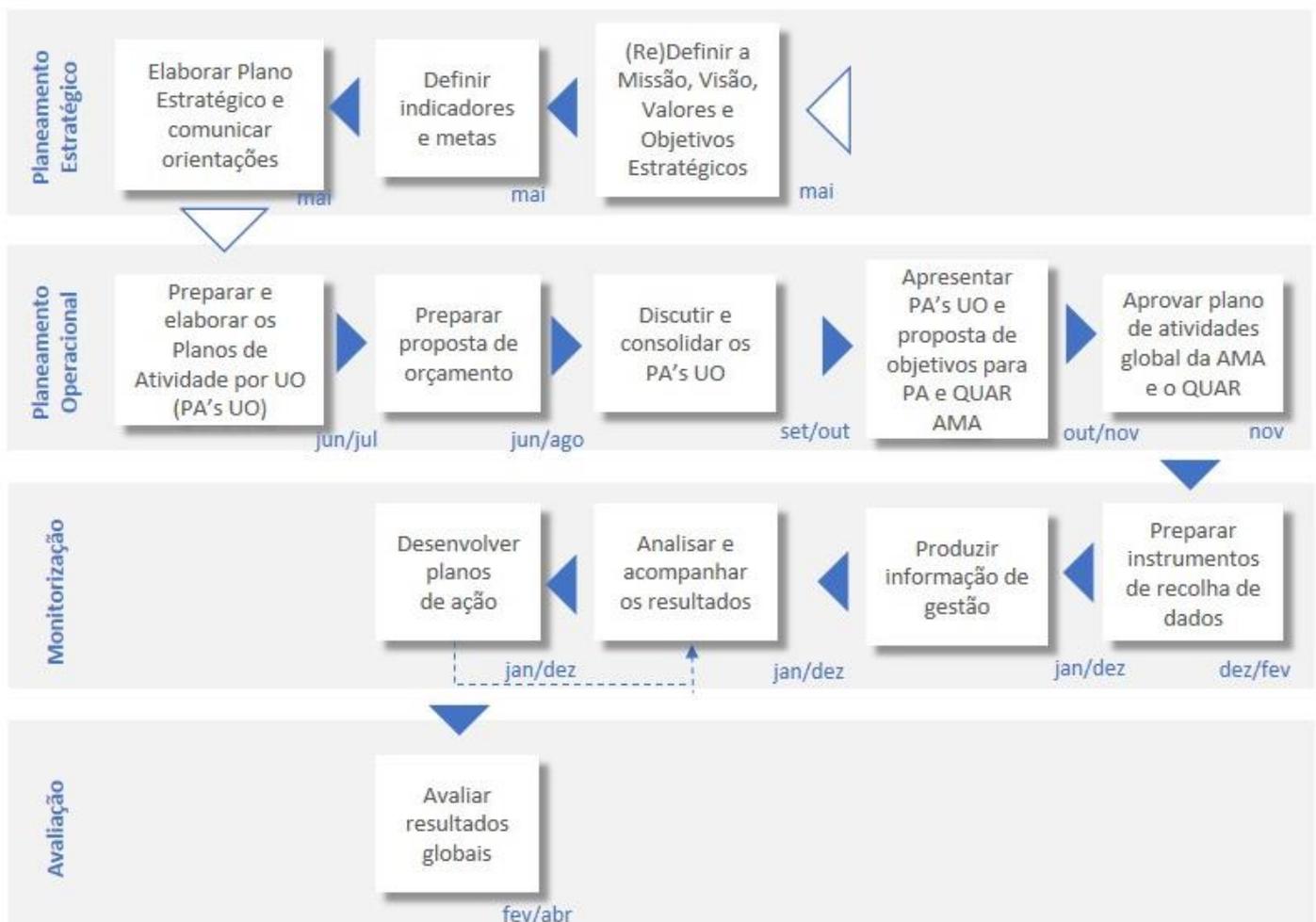
- Apoiar o Governo na definição de políticas transversais, estabelecer orientações comuns em matéria de tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública e coordenar a sua execução, através da dinamização de uma rede interministerial de agentes das tecnologias de informação e comunicação;
- 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.

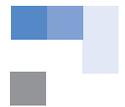
Atendendo ao contexto atualmente vigente de combate ao COVID-19, para além das iniciativas atrás descritas, a AMA assume-se como o organismo de suporte e apoio ao desenvolvimento de soluções de âmbito omni-canal que promovam a efetivação dos canais telefónico e digital, como os canais preferenciais de relacionamento entre a Administração Pública e os cidadãos.



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 2020 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).

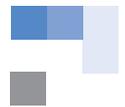
O Plano de Atividades para 2020 tomou como pressupostos:

- A proposta de Grandes Opções do Plano (GOP) para 2020;
- A Lei do Orçamento de Estado para 2020;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- Os Objetivos Estratégicos para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública;
- O Plano de Ação para Transição Digital;
- As orientações e planos nacionais de combate ao COVID-19;
- As demais estratégias nacionais com impacto na atividade da AMA;
- As demais estratégias europeias com impacto na atividade da AMA;
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA.

O Plano de Atividades para 2020 tem definidos os seguintes objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos AMA

- 1. Promover dinâmicas articuladas de simplificação, participação e inovação, que contribuam para a modernização administrativa**
- 2. Desenvolver, coordenar e gerir soluções inovadoras, integradas e inclusivas de distribuição de serviços públicos, aprofundando as parcerias com a administração local.**
- 3. Apoiar o processo de transformação digital através do reforço da governação global da tecnologia e da gestão, segura e transparente, do ecossistema de dados da AP**
- 4. Promover a excelência operacional, reforçando a capacidade interna e a satisfação dos trabalhadores e parceiros**



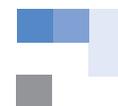
RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Para a concretização dos objetivos propostos a AMA, I.P. prevê contar com a colaboração de 296 trabalhadores (mapa de pessoal aprovado), 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 296 trabalhadores, 41 correspondem a cargos dirigente (direção superior, intermédia e chefes de equipa) e 146 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 pessoal que já se encontre colocado, 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 57/2011, de 28 de novembro, na sua redação atual.



RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

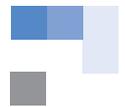
Designação	Pontuação	Planeados	Nº RH Previstos
Dirigentes - Direção Superior	20	60	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	608	38
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	1752	146
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	848	106
Assistente operacional	5	15	3
Total		3283	296

Para 2020, a AMA, I.P. dispõe de um orçamento de 25,5M€, dos quais 17,5M€ correspondem ao orçamento de atividades e 7,9M€ ao orçamento de projetos. O agrupamento “Despesas com Pessoal” representa 51% do orçamento de atividades e o orçamento de projetos representa cerca de 31% 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		
€8 887 995	€20 180	€7 750 841	€466 453	€469 911	€17 595 380	€7 948 522	€25 543 902

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.

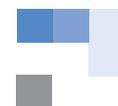
Nestes termos, através da previsão e inscrição em orçamento, irá dispor dos meios necessários para a execução das rubricas orçamentais relativas à contratação de trabalhadores, a empreitadas de grande e pequena manutenção, bem como para o cumprimento dos requisitos de segurança da respetiva atividade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



RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Nesta linha de ação, o presente plano de atividades e o orçamento anteriormente aprovado 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 2020, sendo de destacar as Lojas e Espaços Cidadão, os programas SIMPLEX e Orçamento Participativo Portugal e ações de promoção e divulgação de serviços de atendimento e digitais.

No decorrer do ano de 2020 a AMA irá adquirir ou locar 6 veículos para a sua frota operacional, usando a verba prevista no seu orçamento, que são imprescindíveis para assegurar a prossecução das suas atribuições 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, bem como ao desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, seja do conselho diretivo, em representação, sejam dos técnicos, no âmbito das 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

Para 2020, a AMA, I.P. propõe para o QUAR objetivos que visam contribuir para eixos prioritários de simplificação, transformação digital e melhoria da qualidade dos serviços públicos.

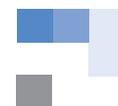
A apresentação dos itens obedece aos parâmetros de referência previstos no QUAR: eficácia, eficiência e qualidade, com indicação dos pesos dos parâmetros e das ponderações de cada indicador. A seleção dos objetivos e indicadores a integrar no QUAR seguem a Lei que aprova o Orçamento de Estado para 2020 e a Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública.

Para os objetivos de eficácia privilegiam-se algumas das principais atribuições da AMA, I.P., a implementação de medidas de simplificação e a disseminação da transformação digital na Administração Pública. No critério de eficiência selecionam-se os objetivos que permitem aferir resultados em função da alocação de recursos, bem com iniciativas de participação pública no desenho de serviços. No parâmetro de qualidade opta-se por definir objetivos que permitirão estimular a melhoria no atendimento e na conciliação da vida pessoal, profissional e familiar dos seus colaboradores.

Relação OE/OO	Objetivo Operacional	Indicadores		
Eficácia				
OE1/OO1	Implementar medidas Simplex	Ind 1	Taxa de execução medidas SIMPLEX atribuídas à AMA	Objetivo relevante
OE3/OO2	Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais	Ind 2	Taxa de execução dos projetos/guias transversais à AP	Objetivo relevante
		Ind 3	Média do aumento percentual da adesão a serviços públicos digitais disponibilizados pelas plataformas AMA	
Eficiência				
OE1/OO3	Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos	Ind 4	Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação, simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA	
		Ind 5	Taxa de execução dos projetos inscritos no plano de ação do SIIGEP coordenados pela AMA para dinamizar métodos e competências de participação pública	
OE4/OO4	Desenvolver medidas de otimização de recursos	Ind 6	Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	
Qualidade				
OE2/OO5	Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica multicanal	Ind 7	Apresentação de metodologia a adotar em 2021 para a avaliação com o atendimento presencial	
		Ind 8	Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC	
OE4/OO6	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores	Ind 9	Nº de medidas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	Objetivo relevante

OBJETIVOS QUAR | Matriz

Parâmetro	Peso Parâmetro	Indicadores			Meta			Peso parcial	
		Nº	Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Tolerância	Valor Crítico		
Eficácia	45%	OO1. Implementar medidas Simplex						55%	Objetivo relevante
		Ind 1	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	Taxa de execução medidas SIMPLEX atribuídas à AMA	75%		100%	100%	
		OO2. Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais						45%	Objetivo relevante
Ind 2	Taxa de execução dos projetos/guias transversais à AP	Taxa de execução dos projetos/guias transversais à AP	75%	15%	91%	60%			
Ind 3	Média do aumento percentual da adesão a serviços públicos digitais disponibilizados pelas plataformas AMA	Média do aumento percentual do nº de autenticações com CMD e do nº de utilizadores registados no ePortugal	50%	20%	75%	40%			
Eficiência	15%	OO3. Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos						70%	
		Ind 4	Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação, simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA	Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação, simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA	9	2	12	50%	
		Ind 5	Taxa de execução dos projetos inscritos no plano de ação do SIIGEP coordenados pela AMA para dinamizar métodos e competências de participação pública	Taxa de execução dos projetos inscritos no plano de ação do SIIGEP coordenados pela AMA para dinamizar métodos e competências de participação pública	80%	10%	100%	50%	
		OO4. Desenvolver medidas de otimização de recursos						30%	
Ind 6	Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	Nº de medidas implementadas	15	3	20	100%			
Qualidade	40%	OOS. Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica multicanal						50%	
		Ind 7	Apresentação de metodologia a adotar em 2021 para a avaliação com o atendimento presencial	Apresentação de metodologia a adotar em 2021 para a avaliação com o atendimento presencial	31/12/2020		30/11/2020	50%	
		Ind 8	Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC	Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC	5%	2%	10%	50%	
OO6. Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores						50%			
Ind 9	Nº de medidas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	Nº de medidas implementadas	3	1	5	100%	Objetivo relevante		

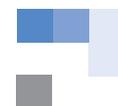


PLANO DE ATIVIDADES | Matriz de Relacionamento

Foram definidos ainda objetivos operacionais que representam a atividade de cada unidade orgânica da AMA, I.P. com relevo para constar no plano de atividades. A matriz representada mostra a relação entre o número de objetivos operacionais de cada unidade orgânica e os objetivos estratégicos:

UO	OE1	OE2	OE3	OE4	OO
DAG	0	0	0	6	6
DC	1	0	0	1	2
DLEC	1	3	0	1	5
DPCD	3	6	3	5	17
DSI	0	2	0	9	11
DTD	9	3	12	4	28
EAMM	0	0	6	0	6
EGSI	0	0	0	6	6
EPSE	1	2	2	0	5
ERI	3	0	0	0	3
GJ	0	0	0	3	3
LABX	4	1	0	0	5
TICAPP	3	1	1	0	5
TRANSV.	2	3	0	1	6
COVID-19	0	1	0	1	2
Total	27	22	24	37	110

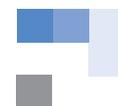
De notar que, tendo presente os 4 objetivos estratégicos, existem diversos objetivos das Unidades Orgânicas que contribuem para mais do que um objetivo estratégico.



PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Departamento de Administração Geral (DAG)

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
DAG 1.0	OE4	Avaliar a sustentabilidade financeira de modelos de negócio AMA	4 modelos de negócio avaliados	Avaliar a sustentabilidade financeira de modelos de negócio AMA	Nº de modelos de negócio avaliados	100%
DAG 2.0	OE4	Implementar um modelo de controlo de receitas	31/07/2020	Implementar um modelo de controlo de receitas	Prazo de implementação	100%
DAG 3.0	OE4	Implementar a 1ª fase do Sistema de Gestão da Qualidade				100%
		Implementar a autoavaliação através do modelo de avaliação - Estrutura Comum de Avaliação/Common Assessment Framework (CAF)	30/09/2020	Prazo de implementação	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%
		Definir os processos base do SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade	3	Nº de processos base	Nº de processos base definidos	50%
DAG 4.0	OE4	Implementar um sistema de gestão de risco	30/06/2020	Implementar um sistema de gestão de risco	Prazo de implementação do sistema	100%
DAG 5.0	OE4	Adequar os perfis funcionais aos postos de trabalho do mapa de pessoal	100%	Taxa de reanálise da adequação dos perfis funcionais	(n.º de perfis funcionais com reanálise e adequação / n.º de perfis necessários no mapa de pessoal) x 100	100%
DAG 6.0	OE4	Efetuar o autodiagnóstico aos trabalhadores para verificação dos pressupostos de implementação da norma NP 4552:2016 - Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal	31/12/2020	Entrega do Autodiagnóstico	Prazo para entrega do autodiagnóstico	100%



PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Comunicação (DC)

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
DC 1.0		Comunicar inovação, participação e serviços públicos digitais				100%
DC 1.1		Webinar(s) Modernização Administrativa	200 participantes	Semana da Modernização Administrativa - Atendimento, transformação digital e participação pública	n.º visitantes / participantes	30%
DC 1.2	OE1 e OE2	Rede de promotores de serviços digitais	20 ações	Criação de uma rede de recursos/serviços com vista à promoção dos serviços digitais em Lojas e Espaços Cidadão, organismos públicos, empresas privadas, eventos e encontros	n.º ações	30%
DC 1.3		Criação de um formato digital da revista Diagrama	Produção de 1 edição	Versão digital com conteúdos multimédia, dinâmicos, apensos e infografismos	n.º de edições produzidas	40%
DC 2.0	OE4	Implementar a Intranet da AMA	31/05/2020	Implementação da Intranet	Prazo de implementação	100%

Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
DLEC 1.0	OE2	Expansão da Rede de Espaços Cidadão	80	Abertura de Espaços Cidadão	N.º de Espaços Cidadão abertos	100%
DLEC 2.0	OE2	Expansão da Rede de Lojas de Cidadão	2	Abertura de Lojas de Cidadão	N.º de Lojas de Cidadão abertas	100%
DLEC 3.0	OE4	Definir um plano de ação para a implementação da sustentabilidade, eficiência energética e hídrica nos serviços geridos pela AMA (objetivo partilhado com o DAG)	30/09/2020	Apresentar um plano de ação para a implementação da sustentabilidade, eficiência energética e hídrica nos serviços geridos pela AMA	Prazo de apresentação da proposta	100%
DLEC 4.0	OE1 e OE2	Implementar a medida Simplex - Espaços Cidadão de Nova Geração	31/12/2020	Apresentação de uma proposta de serviços para os Espaços Cidadão, tendo em conta o piloto de Aveiro	Prazo de apresentação de proposta	100%
DLEC 5.0	OE2	Operacionalizar a transferência de competências nas suas várias áreas e dimensões	31/07/2020	Definição de plano de ação para a transferência de competências	Prazo de apresentação do plano de ação	100%



PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD)

Ref.ª	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
DPCD 1.0	OE2 e OE4	Mapear processos e fixar indicadores de atendimento para as linhas com vista à certificação do Centro de Contacto.	2	N.º de linhas em processo de levantamento/mapeamento	Somatório n.º de linhas em processo de levantamento/mapeamento	100%
DPCD 2.0	OE2	Implementar piloto de atendimento por vídeo chamada para serviços digitais	1	N.º linhas a disponibilizar com atendimento de vídeo chamada	Somatório n.º de linhas	100%
DPCD 3.0	OE1 e OE2	Disponibilizar uma linha de atendimento telefónico para serviços da AP - linha iCidadão medida simplex (Medida #7)	31/12/2020	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%
DPCD 4.0	OE2 e OE3	Alargar a disponibilização de serviços públicos digitais pelo canal telefone com recurso a autenticação com CMD	1	N.º de serviços públicos digitais disponibilizados no canal telefónico	Somatório do n.º de serviços disponibilizados	100%
DPCD 5.0	OE2	Expandir o Centro de Atendimento Consular a outros países e serviços	1	N.º de países a expandir	Somatório do n.º de países	100%
DPCD 6.0	OE2	Aumentar a oferta formativa em cidadania digital junto de Entidades Públicas e Privadas e seus trabalhadores	3	N.º de Entidades Públicas e Privadas abrangidas	Somatório do n.º de Entidades abrangidas	100%
DPCD 7.0	OE2 e OE4	Conceber Conteúdos Pedagógicos especializados para formação presencial, eLearning, Blended-Learning, Microlearning, Virtual Actions Learning, Gamification, entre outros	10	N.º de Conteúdos Multimédia	Somatório do n.º de conteúdos multimédia	100%
DPCD 8.0	OE2 e OE4	Conceber videos tutoriais de apoio aos cidadãos/empresas na realização de serviços públicos digitais	15	N.º de videos tutoriais	Somatório do n.º de videos tutoriais	100%
DPCD 9.0	OE4	Garantir a satisfação dos formandos quanto aos conteúdos pedagógicos disponibilizados	75%	Grau de satisfação dos formandos sobre os conteúdos pedagógicos	Taxa de satisfação da formação	100%



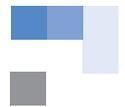
PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD)

Ref.ª	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
DPCD 10.0	OE4	Promover a cultura de inovação e partilha do conhecimento na AMA	3	Nº de Iniciativas/Cursos e Conteúdos Pedagógicos dinamizados/elaborados com o apoio de outras UO ou de outros Trabalhadores fora da ECF	Somatório do nº de iniciativas de partilha, cursos e conteúdos concebidos com a participação de outras UO	100%
DPCD 11.0	OE2	Promover o uso de linguagem clara e a tradução para inglês dos conteúdos do ePortugal	500 fichas de serviço simplificadas e 1000 traduzidas (cidadãos e empresas)	Disponibilizar fichas de serviços em português claro e em inglês	Nº de fichas simplificadas e traduzidas para inglês	100%
DPCD 12.0	OE2	Disponibilizar páginas de informação dedicadas à situação da pandemia COVID-19 no ePortugal	6	N.º de páginas disponibilizados no ePortugal	Somatório do n.º de páginas disponibilizadas	100%
DPCD 13.0	OE2	Assegurar a disponibilização dos domínios e eventos do projeto europeu Single Digital Gateway em Portugal	70%	Taxa de execução dos domínios e eventos da responsabilidade da AMA	Grau de cumprimento dos domínios e eventos da AMA no projeto Single Digital Gateway	100%
DPCD 14.0	OE2 e OE3	Capacitar organismos da Administração Pública para gerir e usar informação no Catálogo de Entidades e Serviços, decorrentes da pandemia	50	Nº de organismos que gerem a sua informação no CES, decorrentes da pandemia	Somatório do nº de organismos	100%
DPCD 15.0	OE2 e OE3	Aumentar o número de utilizadores registados no portal ePortugal	150.000	Nº de utilizadores registados	Somatório do nº de utilizadores	100%
DPCD 16.0	OE1 e OE3	Notificações simples e uniformes - medida Simplex	2	Número de notificações simplificadas	Nº de notificações simplificadas	100%
DPCD 17.0	OE1 e OE2	Portal da família - Medida Simplex	30/12/2020	Disponibilização do portal	Prazo de disponibilização	100%

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

Ref.ª	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
DSI 1.0	OE4	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte	90%	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas na primeira linha de suporte	Somatório dos tempos/N.º de Incidentes (verificar o percentil em que a média atinge as 3 horas)	100%
DSI 2.0	OE4	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	90%	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) x 100	100%
DSI 3.0	OE4	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação reduzindo as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web da AMA	15	Taxa de vulnerabilidades (altas e críticas) ativas	(N.º de vulnerabilidades altas e críticas ativas no trimestre) / (Total de vulnerabilidades ativas)x100	100%
DSI 4.0	OE2	Suportar a expansão da rede de atendimento (ECS)	95%	Taxa de espaços e lojas de cidadão instalados no prazo definido (em termos de ECS)	(N.º de EC's e LC's equipados no prazo definido/N.º total de EC's e LC's equipados) x 100	100%



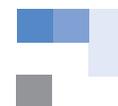
PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

Ref.ª	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
DSI 5.0	OE 2	Suportar a expansão da rede de atendimento (ESU)	95%	Taxa de espaços e lojas de cidadão instalados no prazo definido (em termos de ESU)	(N.º de EC's e LC's equipados no prazo definido/N.º total de EC's e LC's equipados) x 100	100%
DSI 6.0	OE4	Melhorar a Gestão das TI através da definição e mapeamento das arquiteturas aplicacionais do ecossistema da AMA em manutenção	30% em 31-12-2020	Progresso da implementação face à quantidade de componentes inicialmente identificados	Percentagem de implementação de componentes	100%
DSI 7.0	OE4	Melhorar a Gestão das TI através da implementação ITIL (Pedidos de serviço e Incidentes, Problemas, Alterações, Releases, Configurações)	1 processo	Nº de processos implementados	Processo implementado e auditável em aplicação informática	100%
DSI 8.0	OE4	Melhorar a gestão de Operações TI através de segregação de Active Directories (AMA e LOJAS)	Segregação realizada em Dez/2020	Índice de desenvolvimento dos trabalhos	Avaliação da fase de elaboração/implementação do plano	100%
DSI 9.0	OE4	Melhorar a gestão do ciclo de desenvolvimento SW através da entrega de componentes de software no prazo estabelecido	Disponibilização no prazo planeado	Data de disponibilização face à data planeada	Data planeada - Data de disponibilização	100%
DSI 10.0	OE4	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da implementação Disaster Recovery para a iAP	31/10/2020	Data de disponibilização	Data de disponibilização	100%
DSI 11.0	OE4	Implementar soluções colaborativas de apoio ao teletrabalho - MSTeams/Soluções Office	30/04/2020	Data de disponibilização	Data de disponibilização	100%

Direção de Transformação Digital (DTD)

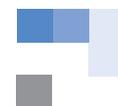
Ref.ª	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
DTD 1.0	OE3 e OE4	Melhoria da gestão de níveis de serviço da iAP	31/12/2020	Dotar a iAP de solução que permita às entidades monitorizarem os consumos e níveis de serviço em tempo real para os serviços PPAP, GAP e PI	Prazo de apresentação de solução	100%
DTD 2.0	OE1 e OE3	Desenvolvimento da arquitetura de microserviços na iAP	31/12/2020	Dotar a iAP de uma arquitetura que permita a disponibilização de microserviços	Data de apresentação de arquitetura	100%
DTD 3.0	OE3	Promoção do uso da Plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública (iAP)	15	Nº de novos serviços de interoperabilidade	Somatório do n.º de serviços de interoperabilidade disponibilizados na iAP	100%
DTD 4.0	OE1 e OE3	Nova Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP)	31/12/2020	Disponibilização de nova versão da PPAP que permita disponibilizar novos meios de pagamento	Data de disponibilização	100%
DTD 5.0	OE3 e OE4	Redução de custos com SMS GAP	10%	Reduzir o custo médio das mensagens trocadas com o cidadão	Custo=custo total com mensagens/mensagens enviadas e recebidas	100%
DTD 6.0	OE3	Alargamento da partilha de dados abertos	5%	Aumentar o número de datasets atualizados no Dados.gov (datasets com menos de 1 ano)	(n.º Datasets 2020/n.º Datasets 2019)	100%



PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Transformação Digital (DTD)

Ref.ª	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
DTD 7.0	OE3	Promover a reutilização de dados abertos	8	Aumentar o número de dashboards que têm como fonte os dados disponibilizados em Dados.gov.pt	N.º de novas visualizações/aplicações feitas com base em dados abertos	100%
DTD 8.0	OE4	Promover a gestão baseada na evidência através da iniciativa "Data Driven AMA"	31/12/2020	Plano de Indicadores de Gestão a adotar pela AMA	Proposta de um plano para a disponibilização de indicadores de gestão para a AMA	100%
DTD 9.0	OE1 e OE3	Promover a adoção de soluções de IA responsável e de soluções que permitam tirar melhor partido dos dados disponíveis na AP	31/12/2020	Guia para utilização responsável de IA e estruturação de dados para Data Science	Data de disponibilização do guia	100%
DTD 10.0	OE 2	Implementar a Plataforma de Notificações do Estado (PNE)	4	Número de entidades a utilizar a PNE	Somatório de Entidades públicas aderentes	100%
DTD 11.0	OE2 e OE3	Expandir a plataforma Livro Amarelo Eletrónico (LAE+)	10	LAE+	Somatório de Entidades públicas aderentes	100%
DTD 12.0						100%
DTD 12.1			31/12/2020	Elaborar relatório sobre a execução da Estratégia de Transformação Digital da AP – TIC 2020	Prazo para apresentação do relatório	10%
DTD 12.2			1	Divulgar e coordenar iniciativas no âmbito da Estratégia Cloud da AP	Nº de iniciativas de divulgação/coordenação	30%
DTD 12.3	OE3	Coordenar e gerir a Estratégia de Transformação Digital da AP	31/12/2020	Apresentar guia básico da arquitetura de referência e descrição de plataformas transversais da AP - Versão 1.0 (partilhado com o TicAPP)	Prazo de apresentação do guia básico da arquitetura de referência	30%
DTD 12.4			30/11/2020	Desenvolver plano de iniciativas de promoção de competências-chave para o Governo Digital	Prazo para a apresentação do plano	25%
DTD 12.5			31/12/2020	Propor nova Estratégia de Transformação da AP	Prazo para propor nova Estratégia	5%
DTD 13.0	OE4	Aumentar a eficiência dos processos internos da AMA através da desmaterialização documental	5	Expandir número de processos da AMA a realizar na Gestão Documental	Somatório de serviços realizados na ferramenta de gestão documental da AMA	100%
DTD 14.0		Promover a Acessibilidade e Usabilidade na AP				100%
DTD 14.1	OE2	Expandir o número de sítios Web no Observatório Português de Acessibilidade	430	Expandir o número de sítios no Observatório Português de Acessibilidade	Número de sítios Web no Observatório Português de Acessibilidade	50%
DTD 14.2		Selo de Acessibilidade e Usabilidade	10	Selo de Acessibilidade e Usabilidade	Número de sítios Web com Selo de Acessibilidade e Usabilidade	50%
DTD 15.0	OE1 e OE2	Fomentar a utilização de serviços digitais	1	Cartão de Pontos do Estado	Somatório de Entidades públicas aderentes	100%



PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Direção de Transformação Digital (DTD)

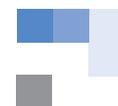
Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		
				Designação	Fórmula de calculo	Peso
DTD 16.0	OE1 e OE2	Melhorar o suporte eletrónico ao atendimento presencial através do Mapa de Cidadão	3	Mapa de Cidadão	Novos serviços e funcionalidades no Mapa de Cidadão	100%
DTD 17.0	OE2 e OE3	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	500 000	N.º acumulado de CMD com assinatura ativa	Somatório do n.º acumulado de CMD com assinatura ativa	100%
DTD 18.0	OE 1	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	1 500 000	N.º de Chave Móvel Digital (CMD) ativas	Somatório do n.º acumulado de CMD ativas	100%
DTD 19.0	OE1, OE2 e OE3	Novo Serviço de Alteração de Morada CC	31/12/2020	Data de disponibilização do novo serviço Alteração de morada CC	Data de lançamento	100%
DTD 20.0	OE1, OE2 e OE3	Disponibilização de Identidade Digital - eResidency	31/12/2020	Data de disponibilização serviços Identidade Digital (estrangeiros)	Data de disponibilização	100%
DTD 21.0	OE1 e OE3	Massificação Gestor Acessos Públicos	3	N.º acumulado de entidades que fazem uso do gestor de acessos públicos	Somatório do n.º acumulado de entidades que fazem uso do gestor acessos	100%
DTD 22.0	OE2 e OE3	Massificação id.gov.pt	250 000	N.º acumulado de downloads nas stores Android e iOS em 31-12-2020	Somatório do n.º acumulado de downloads nas stores Android e iOS	100%
DTD 23.0	OE2 e OE3	Alargar n.º de cartões disponíveis id.gov.pt	4	Tipologia de Cartões disponíveis no id.gov.pt	Somatório do n.º acumulado de tipo de cartões disponíveis no id.gov.pt	100%
DTD 24.0	OE2 e OE3	Massificação app Autenticação.Gov	150 000	N.º acumulado de downloads nas stores Android e iOS em 31-12-2020	Somatório do n.º acumulado de downloads nas stores Android e iOS	100%
DTD 25.0	OE3	Cartão de Cidadão Europeu - Arquitetura	31/12/2020	Data de Proposta de Arquitetura CC	Data de lançamento	100%
DTD 26.0	OE1 e OE3	Adesão Biométrica CMD	30/04/2020	Disponibilização em regime de piloto de adesão à CMD com base na biometria	Data de lançamento	100%
DTD 27.0	OE2 e OE3	Desenvolvimento de cross-border services, no âmbito do regulamento eIDAS	30/04/2020	Regulamento eIDAS - Reconhecimento pela União Europeia da Chave Móvel Digital como um meio de identificação eletrónica com nível de segurança Elevado	Prazo de reconhecimento dos níveis de segurança	100%
DTD 28.0	OE2	Desenvolvimento de cross-border services	31/10/2020	Implementação do nó de e-delivery em Portugal	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%



PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

Ref.ª	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
EAMM 1.0	OE3	Apresentar atempadamente proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	4 dias úteis	Apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido	Desvio médio da apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido	100%
EAMM 2.0	OE3	Acompanhar a Execução Financeira de projetos cofinanciados	75%	Acompanhamento dos planos de execução financeira	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	100%
EAMM 3.0	OE3	Realizar diagnóstico incluindo análise custo-benefício para aferir a possibilidade de desempenho de funções de orientação nas candidaturas a diversos financiamentos	31/12/2020	Cumprimento do calendário fixado	Grau de cumprimento do calendário fixado	100%
EAMM 4.0	OE3	Realizar avaliação da despesa TIC atempadamente	20 dias uteis	Dias de análise dos pedidos de parecer prévio	Média do nº de dias de análise dos pedidos de parecer prévio	100%
EAMM 5.0	OE3	Propor uma metodologia e uma governance para a Avaliação de Impacto dos Projetos e Programas Públicos de Transformação Digital	30/09/2020	Cumprimento do calendário fixado	Grau de cumprimento do calendário fixado	100%
EAMM 6.0	OE3	Realizar Avaliação ex-post de despesas TIC	20	Cumprimento do n.º de avaliações efetuadas	N.º de avaliações efetuadas	100%



PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Equipa de Gestão da Segurança da Informação (EGSI)

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
EGSI 1.0		Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da operação e contínua certificação do SGSI				100%
EGSI 1.1	OE4	Garantir a operação e contínua certificação do SGSI	15	Garantir a execução da auditoria externa	Número de NC's e OM's obtidas na auditoria	50%
EGSI 1.2		Garantir a operação e contínua certificação do SGSI	30/11/2020	Entrega do relatório de revisão pela gestão	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	50%
EGSI 2.0	OE4	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da extensão do âmbito do SGSI para mais 1 Plataforma	1	Número de Plataformas incluídas no âmbito	Número de Plataformas incluídas no âmbito	100%
EGSI 3.0	OE4	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da conformidade do cumprimento da RCM 41/2018	2	Número de sistemas auditados	Número de sistemas auditados	100%
EGSI 4.0	OE4	Melhorar a Gestão da Segurança da Informação garantindo a resposta a incidentes tendo em conta os SLA's definidos	2	N.º de incidentes com SLA's não cumpridos	N.º de incidentes com SLA's não cumpridos	100%
EGSI 5.0	OE4	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da implementação de campanhas de awareness - phishing	1	Número de campanhas realizadas	Número de campanhas realizadas	100%
EGSI 6.0	OE4	Melhorar a gestão da conformidade das Plataformas da AMA através da verificação do cumprimento do RGPD	1	Número de sistemas auditados	Número de sistemas auditados	100%



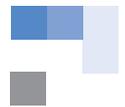
PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Equipa de Plataformas e Serviços Empresariais (EPSE)

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
EPSE 1.0		Diretiva de Serviços e Diretiva de Qualificações				100%
EPSE 1.1	OE2 e OE3	Promover o aumento da oferta de serviços digitais através do ePortugal	6	Número de iniciativas concluídas de desmaterialização de serviços	Número de iniciativas concluídas de desmaterialização de serviços por ano	50%
EPSE 1.2		Garantir a qualidade do suporte de segunda linhas às entidades competentes	2	Tempo de resposta (excluindo o tempo de tratamento de outras UO)	Média anual de tempo de resposta (dias)	50%
EPSE 2.0	OE 2	Evoluir a área reservada do ePortugal	31/10/2020	Data de implementação do projeto, evolução da área reservada incluindo a medida SIMPLEX #30	Prazo de implementação	100%
EPSE 3.0	OE 2	Evolução da oferta de serviços interativos (simuladores) no ePortugal	2	Descoberta e implementação de novos serviços interativos como método de simplificação do acesso aos procedimentos já desmaterializados.	Número de simuladores	100%
EPSE 4.0	OE3	Apoiar a "transferência" de competências dos municípios para as freguesias através de plataformas digitais	5	nº de freguesias apoiadas	nº de freguesias apoiadas	100%
EPSE 5.0	OE1, OE2 e OE3	Desenvolver a medida simplex - Documentos autárquicos acessíveis	2	Número de autarquias em piloto	Número de autarquias em piloto	100%

Equipa de Relações Internacionais (ERI)

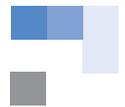
Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
ERI 1.0	OE 1	Promover a divulgação internacional das soluções de governo digital nacionais	12	Reconhecimento internacional	Nº de prémios obtidos e candidaturas de melhores práticas aceites no âmbito de submissões internacionais e intervenções de colaboradores AMA em eventos	100%
ERI 2.0	OE 1	Partilha das tendências internacionais do governo digital junto da comunidade nacional	30	Divulgação das tendências internacionais de governo digital	Nº de documentos disponibilizados	100%
ERI 3.0	OE 1	Assegurar o cumprimento das responsabilidades nacionais face às organizações internacionais e divulgar a experiência e contexto nacional	50	Responder às solicitações internacionais sobre a atividade da AMA/nacional	Nº de inquéritos, relatórios, estudos, casos-estudo e pedidos bilaterais de informação respondidos	100%



PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Gabinete Jurídico (GJ)

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de cálculo	
GJ 1.0	OE4	Implementação e Monitorização do Manual e Processo de Contratação Pública	pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Implementação e Monitorização do Manual e Processo de Contratação Pública	Média simples da pontuação de cada indicador	100%
GJ 1.1			pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Realização de Sessão de Partilha para apresentação do Manual de Contratação Pública	5 pontos - antes de 31 de outubro 3 pontos - entre 1 e 30 de novembro 1 ponto - posterior a 30 de novembro	25%
GJ 1.2			pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Atualização dos modelos de documentos dos processos de contratação pública	5 pontos - 5 dias úteis após verificação da necessidade 3 pontos - 10 dias úteis após verificação da necessidade 1 ponto - mais de 10 dias úteis após verificação da necessidade	25%
GJ 1.3			pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Elaboração de FAQ's para Contratação Pública relacionadas com o OE/DLEO 2020	5 pontos - média simples igual ou inferior a 5 dias uteis após publicação do OE e do DLEO 2020 3 pontos - média simples igual ou inferior a 10 dias uteis após publicação do OE e do DLEO 2020 1 ponto - média simples superior a 10 dias uteis após publicação do OE e do DLEO 2020	25%
GJ 1.4			pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Relatórios sobre a Contratação Pública	5 pontos - 2 relatórios semestrais apresentados até ao fim do primeiro mês do mês seguinte ao fim do período a que reporta o relatório. O último relatório do ano apresenta os resultados consolidados do ano 2020. 3 pontos - 2 relatórios semestrais sendo um deles apresentados fora do prazo 1 ponto - 1 Relatório	25%
GJ 2.0	OE4	Apoio e acompanhamento Jurídico aos projetos da AMA	pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Apoio e acompanhamento Jurídico aos projetos da AMA	Média simples da pontuação de cada indicador	100%
GJ 2.1			pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Divulgação de Sínteses sobre atos legislativos e regulamentares publicados no DRE com relevância para a atividade da AMA	5 pontos - 24 ou mais sínteses divulgadas 3 pontos - entre 12 e 23 sínteses divulgadas 1 ponto - menos de 12 sínteses divulgadas	25%
GJ 2.2			pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Perceção da Qualidade do acompanhamento Jurídico dos Projetos da AMA	5 pontos - grau de satisfação médio igual ou superior a 90% 4 pontos - grau de satisfação médio entre 90% e 75% 3 pontos - grau de satisfação entre 74% e 50% 2 pontos - grau de satisfação entre 49% e 25% 1 ponto - grau de satisfação inferior a 25%	25%
GJ 2.3			pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Estabelecimento Níveis de Serviço, relativamente a pedidos de parecer, elaboração de protocolos e propostas de abertura e adjudicação de procedimentos de contratação	5 pontos - média simples inferior a 5 dias uteis de resposta 3 pontos - média simples igual ou superior a 5 e inferior a 7 dias uteis 1 ponto - média simples igual ou superior a 7 dias uteis	25%
GJ 2.4			pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	Levantamento e verificação de necessidades legislativas e regulamentares para o desenvolvimento dos projetos da AMA	5 pontos - antes de 30 de abril de 2020 3 pontos - antes de 30 de junho de 2020 1 ponto - posterior a 30 de junho de 2020	25%
GJ 3.0	OE4	Formação Jurídica Interna e partilha de conhecimento	2	Formação Jurídica Interna e partilha de conhecimento	N.º de ações/sessões partilha realizadas	100%



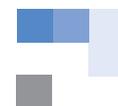
PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX)

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
LabX 1.0	OE1 e OE2	Desenvolver projetos para conceber, criar e/ou melhorar serviços	7	Número de projetos com a participação do LabX destinados a conceber, criar ou melhorar serviços	Número de projetos	100%
LabX 2.0	OE1	Realizar sessões de sensibilização e de capacitação na Administração Pública	10	N.º de sessões para sensibilização e capacitação com elementos da Administração Pública que promovam métodos e competências de inovação e de participação	Número de sessões	100%
LabX 3.0	OE1	Gerir e dinamizar a Rede de Inovadores («innovation champions») da Administração Pública	100	N.º de novos membros que integram a «Rede de Inovadores»	Número de novos membros	100%
LabX 4.0	OE1	Realizar colaborações, iniciativas ou parcerias com atores do ecossistema de inovação	5	N.º de iniciativas, colaborações ou parcerias com atores do ecossistema de inovação	Número de iniciativas	100%
LabX 5.0	OE1	Coordenação da Rede Nacional de Administração Aberta - Dinamizar iniciativas de promoção da Administração Aberta	31/12/2020	Avaliação e elaboração do relatório do 1º Plano de Ação da Rede Nacional de Administração Aberta, usando como modelo de referência o Mecanismo Independente de Avaliação (IRM)	Entrega de um relatório de avaliação relativo à conclusão do 1º Plano de Ação da Rede Nacional de Administração Aberta	100%

Centro de Competências Digitais da Administração Pública (TicAPP)

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
TicAPP 1.0	OE3	Promover e desenvolver projetos e iniciativas de transformação digital transversais à Administração Pública - TicAPP	10	N.º de projetos a implementar com princípios, normas, guias, arquiteturas de referência e tecnologias comuns para adoção transversal à AP	Número de projetos	100%
TicAPP 2.0	OE1 e OE3	Desenvolver Projeto Participa 5.0 - Simplex	30/09/2020	Data de Implementação da Medida Simplex	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%
TicAPP 3.0	OE1, OE2 e OE3	Implementar projeto Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (glAp)	30/06/2020	Data de disponibilização do glAp ao LabAP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%
TicAPP 4.0	OE3	Apresentar Documento de Visão de Framework de Serviços Públicos Digitais	31/12/2020	Data de disponibilização da Visão	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	100%
TicAPP 5.0	OE1 e OE3	Intranet.Gov - Medida Simplex	30/06/2020	Disponibilização da Bússola	Prazo de disponibilização	100%



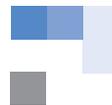
PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Objetivos transversais

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
Transv. 1.0	OE1 e OE2	Estabelecer um Centro de Competências em Atendimento	10	Nº de iniciativas de coordenação e avaliação do atendimento numa lógica transversal e omnicanal	Nº de Iniciativas	100%
Transv. 2.0	OE2	Conceber modelo de atendimento temporário de proximidade, em articulação com as autarquias locais	31/12/2020	Apresentação de relatório de avaliação do piloto do conceito	Prazo para a apresentação do relatório	100%
Transv. 3.0	OE1	Colaborar / Desenvolver guias e planos colaborativos para a Administração Pública no âmbito do SIIGEP	10	Nº de iniciativas	Nº de novas iniciativas colaborativas	100%
Transv. 4.0	OE4	Promover a Iniciativa PanorAMA - orçamento participativo da AMA				100%
		Implementar os projetos no âmbito da iniciativa panorAMA 2019/20	2	Projetos concluídos no âmbito da iniciativa panorAMA 19/20	nº de projetos implementados	50%
		Lançar a Iniciativa panorAMA 2020/21	31/12/2020	Prazo para lançamento da iniciativa de 2020/21	Prazo para o lançamento da iniciativa de 2020/21	50%
Transv. 5.0	OE2	Promover iniciativas de participação com vista a definir o portefólio de serviços nos diversos canais de atendimento da AMA	2	Iniciativas participativas sobre serviços públicos	Nº de iniciativas	100%
Transv. 6.0	OE2	Definir o Manual de referência das Lojas de Cidadão	30/11/2020	Prazo de definição do manual de referência	Prazo de apresentação da proposta	100%

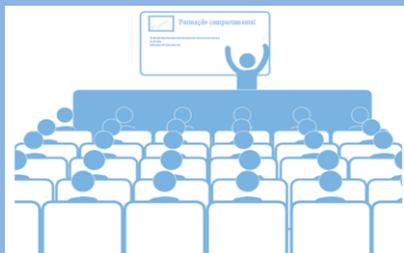
Objetivos no contexto COVID-19

Ref. ^a	OE	Objetivo	Meta	Indicadores		Peso
				Designação	Fórmula de calculo	
Covid 1.0	OE2	Implementar iniciativas de coordenação do atendimento omnicanal no contexto COVID-19 para a Administração Pública	10	Nº de iniciativas	Nº de novas iniciativas para a AP	100%
Covid 2.0	OE4	Adequar a organização ao novo contexto COVID-19	5	Iniciativas internas de resposta ao COVID-19	Nº de iniciativas internas de resposta ao COVID-19	100%



PLANO DE FORMAÇÃO 2020

Formação Contínua na área comportamental e informática



Para Trabalhadores AMA

FORMAÇÃO COMPORTAMENTAL

FORMAÇÃO TÉCNICA

WORKSHOPS

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

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

Curso “**Uso Sustentável de Recursos**” [Fc/eL]

Curso “**Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal**” [Fc/eL]

Cursos Microlearning [Fc/eL]
(sobre vários temas - novidades todos os meses)

Curso “**Cidadania Digital**” [Fc/eL]

Curso “**Competências Digitais**” [Fc/eL]

Curso “**Segurança e Saúde no Trabalho**” [Fc/ eL]

Cursos Microlearning [Fc/eL]
(sobre vários temas - novidades todos os meses)

Workshops Temáticos da AMA PARTILHA [Fc /P]

(sessões de 1 hora todas as sexta-feiras para partilha de conhecimento entre todos os trabalhadores. As sessões são gravadas e disponibilizadas na Plataforma da Academia AMA)

Ao longo de todo o ano

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

PLANO DE FORMAÇÃO 2020

Formação Contínua na área comportamental e informática



FORMAÇÃO PARA REDE ATENDIMENTO

FORMAÇÃO PARA REDE DE ATENDIMENTO (Parceiros)

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

Curso “Cidadania Digital” [Fc/ eL]

Curso “Competências Digitais” [Fc/ eL]

Curso “Segurança e Saúde no Trabalho” [Fc/eL]

Curso “Segurança contra incêndios nas Lojas de Cidadão” [Fc/ eL]

Cursos Microlearning [Fc/eL] (sobre vários temas - novidades todos os meses)

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

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

Curso “Formação de Coordenadores das Lojas de Cidadão” [Fi/bL]

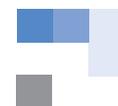
Curso “Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos” [Fi/bL]

Curso “Espaços Cidadão: Atualização de Serviços e Atendimento ao Público” [Fi/bL]

Curso “Cidadania Digital” [Fc/ eL]

Ao longo de todo o ano

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



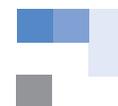
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

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

Considerando a missão e competências da AMA, I.P. e dado que diversos objetivos definidos concorrem para a modernização administrativa, visando a desburocratização, desmaterialização, melhoria da qualidade, participação, inovação, disponibilização de serviços na forma digital mais simples e poupanças na utilização de recursos, são de salientar os seguintes, aos quais será dada continuidade em 2020:

- Implementar medidas Simplex da responsabilidade da AMA, I.P., bem como acompanhar a implementação de medidas Simplex por outros organismos da AP;
- Expandir a rede do atendimento presencial (Lojas e Espaços Cidadão);
- Melhorar a qualidade do atendimento, com o objetivo de aferir a perceção dos clientes e empresas dos serviços públicos;
- Aumentar o número de serviços de interoperabilidade na AP;
- Apoiar as diferentes áreas governativas, no seu processo de transformação digital, através de recursos humanos especializados em tecnologias emergentes;
- 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;
- Promover iniciativas inovadoras de coordenação e de colaboração entre os organismos da Administração Pública no contexto COVID-19;
- Acompanhar e apoiar as iniciativas de participação pública;

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

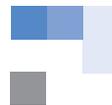


PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

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.

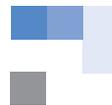
A AMA, I.P. prevê no seu plano de atividades iniciativas que dão a conhecer e promovem serviços de claro interesse público, vocacionados para os cidadãos e empresas, tais como:

- Implementar programas de comunicação sobre temas relacionados com as medidas Simplex, os seus produtos e serviços;
- Implementar programas de comunicação enquadrados nas iniciativas promovidas no contexto COVID-19, nomeadamente os relativos às campanhas “não paramos, estamosON”;
- Divulgar as iniciativas de participação pública;
- Massificar o uso da Chave Móvel Digital e outras formas de autenticação online;
- Desenvolver tutoriais online que permitam incentivar a utilização dos serviços digitais;
- Promover a realização de debates temáticos sob a marca Diagrama;
- Divulgar através de um *showroom* as principais iniciativas de transformação digital da Administração Pública.



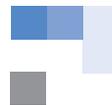
PLANO DE CONTRATAÇÃO

CT	Adjudicatário	Horizonte temporal	Objeto do contrato	Objetivos a alcançar	Proced.	Valor s/IVA	Valor c/IVA
011/2017	Euromex – Facility Services, Lda	2017/2020	Serviços de limpeza para as Lojas do Cidadão, Espaço Empresa e Sede da AMA	Limpeza nas Lojas do Cidadão, Espaço Empresa e Sede da AMA	Acordo Quadro	1 426 939,90 €	1 755 136,08 €
14/2017	MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A	2017/2020	Contrato de Prestação de serviços de comunicações para a RISC da PCM: Lote 1 - Serviços de comunicações fixas de voz e dados e Lotes 2 - Serviço móvel terrestre	Prestação de serviços de comunicações para a RISC da PCM	Concurso Público	1 200 000,00 €	1 476 000,00 €
52/2017	MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A	2017/2020	Serviços de comunicações móveis de suporte para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP) - Lote 1	comunicações móveis para envio e receção de mensagens (serviço 3838 - rede MEO)	Concurso Público	195 000,00 €	239 850,00 €
53/2017	Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais S.A.	2017/2020	Serviços de comunicações móveis de suporte para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP) - Lote 2	comunicações móveis para envio e receção de mensagens (serviço 3838 - rede Vodafone)	Concurso Público	165 000,00 €	202 950,00 €
54/2017	NOS - Comunicações, S.A.	2017/2020	Serviços de comunicações móveis de suporte para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP) - Lote 3	comunicações móveis para envio e receção de mensagens (serviço 3838 - rede NOS)	Concurso Público	159 000,00 €	195 570,00 €
55/2017	MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A	2017/2020	Serviços de comunicações móveis de suporte para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP) - Lote 4	comunicações móveis para envio e receção de mensagens (serviço valor acrescentado rede MEO)	Concurso Público	23 400,00 €	28 782,00 €
56/2017	Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais S.A.	2017/2020	Serviços de comunicações móveis de suporte para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP) - Lote 5	comunicações móveis para envio e receção de mensagens (serviço valor acrescentado rede Vodafone)	Concurso Público	18 000,00 €	22 140,00 €
57/2017	NOS - Comunicações, S.A.	2017/2020	Serviços de comunicações móveis de suporte para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP) - Lote 6	comunicações móveis para envio e receção de mensagens (serviço valor acrescentado rede NOS)	Concurso Público	23 400,00 €	28 782,00 €
58/2017	MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A	2017/2020	Serviços de comunicações móveis de suporte para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP) - Lote 7	comunicações móveis para envio e receção de mensagens	Concurso Público	2 799 000,00 €	3 442 770,00 €
89/2017	Axianseu - Digital Solutions, S.A	2017/2020	Aquisição de solução de switching unificada para as componentes de LAN e de SAN para um novo datacenter da AMA	solução de switching unificada para as componentes de LAN e de SAN para um novo datacenter da AMA	Concurso Público	24 281,64 €	29 866,42 €
92/2017	GMVIS SKYSOFT, S.A	2017/2020	Aquisição de solução de firewall aplicacional dedicada, assim como de uma solução de firewall de rede para suporte da componente IP e de segurança de um novo datacenter da AMA	solução de firewall aplicacional dedicada	Concurso Público	59 793,55 €	73 546,07 €
101/2017	Data Juris – Direito e Informática Lda	2017/2020	Subscrição de 2 licenças, temporárias, de acesso a base de dados jurídica	Aquisição de Licença de acesso a base de dados Jurídica	Concurso Público	7 020,00 €	8 634,60 €
135/2017	EAD - Empresa de Arquivo e Inventário de Documentos	2017/2020	Arquivo e inventário de documentos	Arquivo e inventário de documentos	Ajuste directo	4 911,84 €	6 041,56 €
146/2017	IDW – Consultoria em Serviços de Informação, Lda	2017/2020	Fornecimento da infra-estrutura de rede - lote 1 e lote 2	Infra-estrutura de rede	Concurso Público	129 605,02 €	159 414,17 €
147/2017	Axianseu - Digital Solutions, S.A	2017/2020	Fornecimento de componentes de solução de comunicações unificadas	Comunicações unificadas	Concurso Público	64 904,77 €	79 832,87 €
014.1/2017	Lease Plan Portugal - Comércio e Aluguer de Automóveis e Equipamentos Unipessoal, Lda	2017/2020	Contrato do pedido de contratação n.º 3834 do SGPVE - 1 veículo no lote 5 – Médio Superior I - 28 TI-71	Aluguer operacional de um veículo	Acordo Quadro	15 880,68 €	19 533,24 €
014.2/2017	ALD - SGald Automotive - Sociedade Geral de Comércio e Aluguer de Bens, S.A.	2017/2020	Contrato do pedido de contratação n.º 3834 do SGPVE - 2 veículos no lote 1 – Inferior - 41-TG-42 e 41-TG-43	Aluguer operacional de dois veículos	Acordo Quadro	24 989,76 €	30 737,40 €



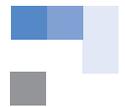
PLANO DE CONTRATAÇÃO

CT	Adjudicatário	Horizonte temporal	Objeto do contrato	Objetivos a alcançar	Proced.	Valor s/IVA	Valor c/IVA
05/2018	Megasoft – Equipamentos Informáticos Lda	2018/2020	Aquisição de serviços de cópia e impressão em regime de outsourcing para as Lojas de Cidadão, Espaços Cidadão e serviços centrais da AMA	Aluguer operacional de impressoras	Ajuste directo	349 918,02 €	430 399,16 €
8/2018	Quadricard - Cartões para aquisição e registo de dados, Lda	2018/2020	Serviços de assistência técnica ao sistema de registo de assiduidade (PI) da AMA	Assistência Técnica do sistema de registo de assiduidade	Ajuste directo	23 952,99 €	29 462,18 €
41/2018	Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.	2018/2020	Aquisição de serviços de seguros no ramo de acidentes de trabalho	serviços de seguros no ramo de acidentes de trabalho	Consulta Prévia	24 247,73 €	29 824,71 €
48/2018	KONE Portugal Elevadores, LDA.	2018/2020	Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva de Portas Automáticas instaladas em 22 Lojas de Cidadão	Manutenção Preventiva e Corretiva de Portas Automáticas instaladas em 22 Lojas de Cidadão	Consulta Prévia	58 752,00 €	72 264,96 €
77/2018	CESCE, Soluções Informáticas, S.A.	2018/2021	Renovação de suporte e de equipamentos de segurança de rede nas instalações do centro de dados da AMA	suporte e equipamentos de segurança e rede nas instalações do centro de dados da AMA	Concurso Público	83 730,00 €	102 987,90 €
85/2018	Axianseu - Digital Solutions, S.A	2018/2020	Aquisição de serviços de monitorização e operação de infraestrutura e sistemas	serviços de monitorização e operação de infraestrutura e sistemas	Acordo Quadro	144 482,00 €	177 712,86 €
102/2018	Aramus – Instalação e Manutenção de Equipamentos e Sistemas Eléctricos e Electromecânicos, Lda.	2018/2020	Contratação de Serviços de Técnico Responsável pela Exploração de Instalações Eléctricas (TREIE) e Medidas de Eficiência Energética (MEE) em 8 Lojas de Cidadão	Serviços de Técnico Responsável pela Exploração de Instalações Eléctricas (TREIE) e Medidas de Eficiência Energética (MEE)	Consulta Prévia	15 736,00 €	19 355,28 €
124/2018	SAFE AID - SOLUÇÕES GLOBAIS DE EMERGÊNCIA, LDA	2018/2021	A aquisição de desfibrilhadores e os serviços acessórios de transporte	Desfibrilhadores e serviços acessórios de transporte	Ajuste directo	19 899,00 €	24 475,77 €
069-A/2018	MAXONE- Material de Escritório, Lda	2018/2020	Fornecimento de economato e papel, ao abrigo do Lote 1 – Papel (para fotocópia e impressão)	Aquisição de serviços de economato e papel	Concurso Público	13 845,00 €	17 029,35 €
092A/2019	IP TELECOM – Serviços de Telecomunicações, S.A.	2019/2022	Serviço de implementação da Plataforma de suporte do Serviço Público de Notificações Eletrónicas	implementação da Plataforma de suporte do Serviço Público de Notificações Eletrónicas	Contratação Excluída	1 399 341,46 €	1 721 190,00 €
092B/2019	TEKEVER ASDS, Lda	2019/2022	Serviço de implementação da Plataforma de suporte do Serviço Público de Notificações Eletrónicas	implementação da Plataforma de suporte do Serviço Público de Notificações Eletrónicas	Contratação Excluída	500 524,35 €	615 644,95 €
Despacho n.º 4892/2018 de 2018-05-17	Vitor Oliveira, Hélia Félix & Associados, SROC, LDA	2017/2022	Fiscal Único 2018	Serviços de Fiscal Único	Contratação Excluída	11 090,63 €	13 641,48 €
007/19	Linkbild - Tecnologia & Marketing, Lda.	2019/2020	AQ. MONITORES E MÓDULOS DE IMPRESSÃO PARA DISPENSADORAS DE SENHAS	Aquisição de material informático, monitores e módulos de impressão, para dispensadores de senhas	Consulta Prévia	3 825,00 €	4 704,75 €
010/19	PDM&FC- Projectos De Desenvolvimento Manutenção Formação e Consultadoria Lda,	2019/2021	Serviços de Administração de Tecnologias Microsoft	Administração de Tecnologias Microsoft	Acordo Quadro	70 000,00 €	86 100,00 €
012/19	GFI Portugal – Tecnologias de Informação S.A.	2019/2021	Aquisição de licenças Liferay Digital Experience Platform (DXP), na modalidade de subscrição anual	Aquisição de licenças Liferay Digital Experience Platform	Consulta Prévia	47 537,00 €	58 470,51 €
020/19	NABIA Solutions, S.A.	2019/2020	Prestação de serviços de suporte e manutenção corretiva e evolutiva da Gateway de SMS da Administração Pública (GAP) e da aplicação Mercury	Aquisição de Prestação de serviços de suporte e manutenção corretiva e evolutiva da Gateway de SMS da Administração Pública	Consulta Prévia	62 505,00 €	76 881,15 €



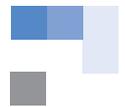
PLANO DE CONTRATAÇÃO

CT	Adjudicatário	Horizonte temporal	Objeto do contrato	Objetivos a alcançar	Proced.	Valor s/IVA	Valor c/IVA
023/19	IDW – Consultoria em Serviços de Informação, Lda	2019/2021	Instalação, configuração e integração dos equipamentos de rede e segurança no âmbito dos projetos Espaços de Cidadão e Lojas de Cidadão	equipamentos de rede e segurança no âmbito dos projetos Espaços de Cidadão e Lojas de Cidadão	Ajuste directo	219 996,00 €	270 595,08 €
024/19	Winning Scientific Management, Lda.	2019/2020	Contratação de uma bolsa de horas para prestação de serviços de consultoria funcional e tecnológica para a construção e manutenção de formulários eletrónicos e manutenção da ferramenta eForms	Construção e manutenção de formulários eletrónicos e manutenção da ferramenta eForms	Consulta Prévia	75 000,00 €	92 250,00 €
025/19	Solércia - Serviços e Sistemas, Unipessoal Lda.	2019/2022	SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO PARA O PORTAL SIMPLEX	Aquisição de serviços de desenvolvimento para o portal simplex	Concurso Público	9 000,00 €	11 070,00 €
028/19	Paulo S. Conde, Lda	2019/2021	AQUISIÇÃO DE PORTÁTEIS	AQUISIÇÃO DE PORTÁTEIS	Consulta Prévia	9 840,00 €	12 103,20 €
033/19	Altran Portugal, S.A.	2019/2021	aquisição de serviços de testes aplicacionais, que permitam melhorar a qualidade e desempenho nos componentes de Manutenção Evolutiva e Corretiva do software das plataformas online da AMA	Aquisição de serviços de testes aplicacionais	Consulta Prévia	50 000,00 €	61 500,00 €
037/19	Winning Scientific Management, Lda.	2019/2020	Aquisição de serviços para a gestão de projetos TIC, repartidos por três Lotes	Aquisição de serviços para a gestão de projetos TIC	Concurso Público	76 320,00 €	93 873,60 €
038/19	Fernando Coelho – Transportes, Lda.	2019/2020	Prestação de serviços de depósito de bens móveis	Serviços de depósito de bens móveis	Concurso Público	26 833,75 €	33 005,51 €
039/19	OLMAR – Artigos de Papelaria, Lda	2019/2020	Fornecimento de material de economato (lote 2) Sede e LC	Aquisição de material de economato	Concurso Público	28 954,52 €	35 614,06 €
040/19	Digitmarket - Sistemas de Informação S.A	2019/2020	Contratação de serviços de desenvolvimento para manutenção evolutiva da plataforma GOVTECH	Aquisição de serviços de desenvolvimento da plataforma GOVTECH	Consulta Prévia	11 864,00 €	14 592,72 €
041/19	MemoryWizard - Lda	2019/2021	Serviços especializados de operação de sistemas (DevOps) assentes em tecnologias livres e proprietárias	DevOps	Acordo Quadro	59 876,66 €	73 648,29 €
043/19	André Ferreira Ferrão Couto e Vasconcelos	2019/2020	Serviços de investigação e desenvolvimento, no âmbito da identificação e Governo Eletrónico	identificação e Governo Eletrónico	Consulta Prévia	62 500,00 €	76 875,00 €
044/19	Innowave Technologies, S.A.	2019/2022	Contratação de serviços de desenvolvimento da plataforma informática “Cartão de Pontos do Estado”	Desenvolvimento da plataforma informática “Cartão de Pontos do Estado”	Ajuste directo	54 500,00 €	67 035,00 €
045/19	INFRASPEAK, SA	2020/2020	Aquisição de Software de Gestão de Manutenção de Instalações e Equipamentos (SGMIE)	Software de Gestão de Manutenção de Instalações e Equipamentos	Contratação Excluída	7 377,60 €	9 074,45 €
046/19	Radiant Meaning – Unipessoal Lda	2019/2020	prestação de serviços de consultoria de apoio à arquitetura digital da Administração Pública	Consultoria de apoio à arquitetura digital da Administração Pública	Consulta Prévia	19 999,00 €	24 598,77 €
047/19	NOS - Comunicações, S.A.	2019/2020	prestação de serviços de comunicações móveis de suporte à AMA para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP)	comunicações móveis de suporte à AMA	Ajuste directo	48 800,00 €	60 024,00 €
049/19	MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A	2019/2020	prestação de serviços de comunicações móveis de suporte à AMA para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP)	comunicações móveis de suporte à AMA	Concurso Público	82 300,00 €	101 229,00 €
050/19	PINTO & CRUZ, Instalações e Manutenção S.A.	2019/2020	Manutenção de Elevadores e escadas rolantes	Manutenção de Elevadores e escadas rolantes	Concurso Público	14 820,00 €	18 228,60 €
051/19	MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A	2019/2020	Instalação serviços de segurança - Anti-DDOS	Anti-DDOS	Concurso Público	21 199,00 €	26 074,77 €



PLANO DE CONTRATAÇÃO

CT	Adjudicatário	Horizonte temporal	Objeto do contrato	Objetivos a alcançar	Proced.	Valor s/IVA	Valor c/IVA
052/19	MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A	2019/2020	Serviços de "content e service design" no âmbito da desmaterialização de serviços do ePortugal/Espaço Empresa	Desmaterialização de serviços do ePortugal/Espaço Empresa	Ajuste directo	51 500,00 €	63 345,00 €
053/19	CLARANET PORTUGAL, S.A.	2019/2020	Manutenção Evolutiva Plataforma Licenciamento Industrial	Plataforma Licenciamento Industrial	Ajuste directo	74 999,00 €	92 248,77 €
056/19	RH Portugal - Consultores em Investimentos Humanos, Lda.	2019/2020	Aquisição de serviços através de uma bolsa de 10816 horas para edição e gestão de conteúdos para portais, plataformas e redes sociais.	edição e gestão de conteúdos para portais, plataformas e redes sociais	Ajuste directo	99 831,68 €	122 792,97 €
057/19	RH Portugal - Consultores em Investimentos Humanos, Lda.	2019/2020	prestação de serviços para atendimento técnico por telefone, email, chat e redes sociais para a operacionalização do centro de contacto para as áreas do cidadão, dos Espaços Cidadão, do Espaço Empresa, do sistema de apoio à transformação digital da administração pública (SAMA) de parecer prévio, e Centro de Atendimento Consular de Espanha e do Reino Unido, ou outros serviços/áreas que se venham a mostrar necessários no decurso do contrato	serviços para atendimento técnico por telefone, email, chat e redes sociais para a operacionalização do centro de contacto	Consulta Prévia	349 000,00 €	429 270,00 €
058/19	DEVISE FUTURES - IT SOLUTIONS, LDA	2019/2020	Aquisição de serviços de evolução de procedimentos e infraestrutura de segurança para mecanismos de identidade digital e definição e aferição de procedimentos e infraestrutura de segurança da solução de assinatura da Chave Móvel Digital	identidade digital	Concurso Público	30 000,00 €	36 900,00 €
059/19	SMARTWAT T - ENERGY SERVICES, S.A.	2019/2020	a prestação de serviços para aquisição de estudo de eficiência energética, através da emissão de certificado energético "ex-ante" e "ex-post" e elaboração dos projetos de execução com a finalidade de a AMA elaborar e instruir a Candidatura da Loja de Cidadão das Laranjeiras ao 3º Aviso-Concurso do POSEUR-30-2019-31	estudo de eficiência energética	Concurso Público	31 400,00 €	38 622,00 €
060/19	Winning Scientific Management, Lda.	2019/2020	Serviços de desenvolvimento aplicacional tendo em vista a manutenção evolutiva da aplicação Tuleap, através de uma bolsa de horas	manutenção evolutiva da aplicação Tuleap	Concurso Público	73 919,84 €	90 921,40 €
061/19	RUMOS Serviços, SA	2019/2022	Aquisição de serviços de desenvolvimento e implementação de portal de intranet colaborativa	portal de intranet colaborativa	Consulta Prévia	48 000,00 €	59 040,00 €
062/19	Connect Internacional, Marketing e Comunicação Lda.	2019/2020	Prestação de serviços de gestão e organização de eventos da AMA, que contemplem a produção criativa de cenários de palco, bem como o apoio ao desenho dos mesmos e realização das respetivas artes finais	gestão e organização de eventos da AMA	Concurso Público	70 000,00 €	86 100,00 €
064/19	Informática El Corte Inglés, S.A. (Sucursal em Portugal)	2019/2020	Aquisição de servidores para virtualização ao abrigo do acordo quadro AQ-El Equipamento Informático, Lote 15, da Entidade de Serviços partilhados da Administração Pública, I.P.,	servidores para virtualização	Consulta Prévia	42 249,00 €	51 966,27 €
069/19	Everis Portugal S.A.	2019/2020	Serviços de acompanhamento técnico-financeiro no âmbito do Sistema de Apoio à Transformação Digital na AP, em modelo de bolsa de horas	Sistema de Apoio à Transformação Digital na AP	Concurso Público	238 375,00 €	293 201,25 €
071/19	INTEGRITY, SA.	2019/2021	Subscrição de plataforma tecnológica para a gestão de conformidade de referenciais normativos e respetivos serviços acessórios de consultoria	plataforma tecnológica para a gestão de conformidade de referenciais normativos e respetivos serviços acessórios de consultoria	Concurso Público	74 990,00 €	92 237,70 €
072/19	Sinase – Recursos Humanos, Estudos e Desenvolvimento de Empresas, Lda	2019/2021	contratação de serviços de consultoria, formação e auditoria de apoio à conceção, implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade da AMA	implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade da AMA	Concurso Público	59 500,00 €	73 185,00 €
073/19	Linkbild - Tecnologia & Marketing, Lda.	2019/2020	Aquisição de vários equipamentos específicos bem como de uma impressora de cartões plásticos, aquisição repartida por dois lotes	equipamentos informáticos	Consulta Prévia	3 582,60 €	4 406,60 €
074/19	CTT – Correios de Portugal, S.A.	2019/2022	Disponibilização, manutenção e operacionalização de base de dados de morada para o ciclo de vida do Cartão de Cidadão	base de dados de morada para o ciclo de vida do Cartão de Cidadão	Consulta Prévia	11 200,00 €	13 776,00 €
079/19	Link Consulting, Tecnologias de Informação, S.A.	2019/2020	Serviços de desenvolvimento aplicacional tendo em vista a manutenção evolutiva do Catálogo de Entidades e Serviços (CES), através de uma bolsa de horas,	manutenção evolutiva do Catálogo de Entidades e Serviços	Consulta Prévia	86 240,00 €	106 075,20 €
080/19	Benchmark, Unipessoal Lda.	2019/2020	Aquisição de serviços de consultoria técnica para a avaliação, atualização e elaboração de procedimentos para atendimento no Centro de Contacto	consultoria técnica para a avaliação, atualização e elaboração de procedimentos para atendimento no Centro de Contacto	Concurso Público	43 848,00 €	53 933,04 €



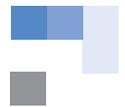
PLANO DE CONTRATAÇÃO

CT	Adjudicatário	Horizonte temporal	Objeto do contrato	Objetivos a alcançar	Proced.	Valor s/IVA	Valor c/IVA
081/19	Aveileva - Montagem de Elevadores Lda	2019/2020	Fornecimento e aplicação de 8 (oito) corrimãos para escadas rolantes	corrimãos para escadas rolantes	Concurso Público	12 000,00 €	14 760,00 €
082/19	Glintt – Global Intelligence Technologies, S.A.	2019/2020	prestação de serviços de consultoria funcional e tecnológica para implementação de soluções de atributos profissionais e identidade em mobilidade	consultoria funcional e tecnológica para implementação de soluções de atributos profissionais e identidade em mobilidade	Consulta Prévia	260 000,01 €	319 800,01 €
084/19	Everis Portugal, S.A.	2019/2020	serviços consultoria tecnológica para implementação de Integração Contínua no desenvolvimento e manutenção de software nas aplicações que constituem a solução ePortugal, através de uma bolsa de horas	implementação de Integração Contínua no desenvolvimento e manutenção de software nas aplicações que constituem a solução ePortugal	Concurso Público	47 520,00 €	58 449,60 €
085/19	GFI Portugal – Tecnologias de Informação S.A.	2019/2020	contratação de serviços de desenvolvimento para consolidação da “área reservada” no portal ePortugal	serviços de desenvolvimento para consolidação da “área reservada” no portal ePortugal	Concurso Público	196 975,00 €	242 279,25 €
086/19	Newvision Technology Centre S.A.	2019/2020	Aquisição de 10 dispensadoras de senhas para substituir parte do parque das Lojas do Cidadão de 1ª Geração	dispensadoras de senhas	Concurso Público	18 900,00 €	23 247,00 €
087/19	BASE2- INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES, LDA	2019/2020	Fornecimento de estação de trabalho portátil, ao abrigo do Lote 5, do Acordo Quadro AQ-El-2016, da Entidade dos Serviços Partilhados da Administração Pública, IP, adiante abreviadamente designada por ESPAP,	Fornecimento de estação de trabalho portátil	Concurso Público	3 249,00 €	3 996,27 €
090/19	Hipnose – Produções Artísticas, Lda.	2019/2020	conceção, desenho de artes finais, produção, entrega e instalação dos elementos de imagem e sinalética para os Espaços Cidadão instalados em Lojas Cidadão	elementos de imagem e sinalética para os Espaços Cidadão instalados em Lojas Cidadão	Consulta Prévia	19 250,39 €	23 677,98 €
097/19	Linkbild - Tecnologia & Marketing, Lda.	2019/2020	Aquisição de vários equipamentos diversos para a resolução de incidentes e pedidos de serviço.	resolução de incidentes e pedidos de serviço.	Concurso Público	2 900,00 €	3 567,00 €
098/19	Viagens Expansão - Viagens e Eventos Corporativos Lda.	2020/2020	Aquisição de Serviços de Viagens	Serviços de Viagens	Acordo Quadro	65 040,65 €	80 000,00 €
100/19	CLOUTS, Lda	2019/2020	Lote 5 (Software de e-learning)	Software de e-learning	Concurso Público	2 437,64 €	2 998,30 €
101/19	DAILY SPIN, LDA	2019/2020	Aquisição de serviços de apoio à gestão e coordenação do projeto de implementação da participação portuguesa no “Single Digital Gateway”	apoio à gestão e coordenação do projeto de implementação da participação portuguesa no “Single Digital Gateway”	Consulta Prévia	79 350,00 €	97 600,50 €
103/19	Gasfomento – Sistemas e Instalações de Gás, S.A.	2019/2020	Empreitada de obra pública para a correção de anomalias das instalações elétricas LC Porto e LC Viseu	correção de anomalias das instalações elétricas LC Porto e LC Viseu	Concurso Público	16 139,59 €	19 851,70 €
109/19	GFI Portugal – Tecnologias de Informação S.A.	2019/2020	serviços de desenvolvimento aplicacional no âmbito da expansão da bolsa de documentos e integração com autarquias bem como uma bolsa de 1000 horas para serviços de desenvolvimento de melhorias ou correções	desenvolvimento aplicacional no âmbito da expansão da bolsa de documentos e integração com autarquias	Concurso Público	119 000,00 €	146 370,00 €
111/19	TCSI DIGIBÉRIA - Tecnologias de Informação, S.A.	2019/2020	Fornecimento de estações de trabalho fixas e portáteis para as Lojas de Cidadão e AMA SEDE, ao abrigo dos Lote 2 e 5, do Acordo Quadro AQ-El-2016, da Entidade dos Serviços Partilhados da Administração Pública, IP.	estações de trabalho fixas e portáteis para as Lojas de Cidadão e AMA SEDE	Concurso Público	18 164,00 €	22 341,72 €
112/19	Newvision Technology Centre S.A.	2020/2020	fornecimento de LCDs, videowall e suportes, repartido por dois lotes	LCDs, videowall e suportes	Acordo Quadro	72 111,80 €	88 697,51 €
115/19	LCpower - Luis Carneiro, Soluções de Energia S.A.	2019/2020	Fornecimento e instalação de Unidades de Alimentação Ininterrupta (UPS) e diagnóstico em bancada de UPS avariadas	Unidades de Alimentação Ininterrupta (UPS) e diagnóstico em bancada de UPS avariadas	Ajuste directo	4 145,20 €	5 098,60 €
001/20	GFI Portugal – Tecnologias de Informação S.A.	2020/2021	Contratação de serviços de gestão de projeto e arquitetura de iniciativas de Identidade Digital	serviços de gestão de projeto e arquitetura de iniciativas de Identidade Digital	Concurso Público	196 000,00 €	241 080,00 €
002/20	Servisan – Produtos de Higiene, S.A.	2020/2022	Fornecimento à AMA de consumíveis de higiene	Aquisição de consumíveis de higiene	Concurso Público	91 316,25 €	112 318,99 €
003/20	SPAST - SOCIEDADE PORTUGUESA DE ALUGUER E SERVIÇO DE TEXTÉIS, S.A.	2020/2022	Aquisição de serviços de tratamento e recolha de resíduos de higiene feminina (contentores asséticos)	Serviços de tratamento e recolha de resíduos de higiene feminina	Concurso Público	33 336,00 €	41 003,28 €



PLANO DE CONTRATAÇÃO

UO	Sub UO	Objeto do contrato	Data prevista para início do procedimento	Data prevista para início de contrato	Valor para 2020
DC	ERP	Rede de promotores digitais	A definir	A definir	75.000,00 €
	ERP Total				75.000,00 €
		Gestão de redes sociais	A definir	A definir	15.000,00 €
		Materiais OPP	A definir	A definir	10.000,00 €
	Total				25.000,00 €
DC Total					100.000,00 €
DLEC	ELC	Serviços de limpeza	01/01/2020	09/03/2020	488.054,97 €
	ELC Total				488.054,97 €
	EOML	Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva de Portas Automáticas instaladas em 22 Lojas de Cidadão	01/03/2020	28/05/2020	20.000,00 €
		Aquisição de Serviços de Armazenagem - Depósito de bens	01/09/2020	01/01/2021	0,00 €
		Fornecimento de economato e papel, ao abrigo do Lote 1 – Papel (para fotocópia e impressão)	01/08/2020	26/09/2020	3.152,59 €
		Contratação de Serviços de Técnico Responsável pela Exploração de Instalações Elétricas (TREIE) e Medidas de Eficiência Energética (MEE) em 8 Lojas de Cidadão	01/10/2020	30/11/2020	1.455,64 €
		Contrato do pedido de contratação n.º 3834 do SGPVE - 1 veículo no lote 5 – Médio Superior I	31/01/2020	28/07/2020	3.025,08 €
		Contrato do pedido de contratação n.º 3834 do SGPVE - 2 veículos no lote 1 – Inferior	31/01/2020	19/07/2020	3.974,55 €
		Aquisição de Serviços de Viagens	01/09/2020	01/01/2021	0,00 €
		Aquisição de Serviço de Transportes de bens moveis	01/09/2020	01/01/2021	0,00 €
		Empreitada para a remodelação da Loja de Cidadão de Aveiro e integração dos serviços de Finanças - AT	15/01/2020	01/09/2020	222.844,72 €
		Obras para melhoramento de eficiência energética nas Lojas AMA - AVAC e Iluminação - LARANJEIRAS?	01/06/2020	01/10/2020	210.000,00 €
		Contrato de Prestação de Serviços de Manutenção Preventiva e de Manutenção Corretiva para os Sistemas de AVAC	15/01/2020	08/03/2020	73.369,00 €
		Pequena manutenção corrente para as Lojas de Cidadão e Sede da AMA.	01/09/2020	01/01/2021	0,00 €
		Manutenção de UPS da rede de Lojas de Cidadão e sede da AMA	01/03/2020	01/05/2020	20.000,00 €
		Manutenção preventiva e corretiva das centrais de incêndio	31/01/2020	25/03/2020	10.000,00 €
		Contratação de serviços para a Certificação energética e QAI para a rede de Lojas de Cidadão e Sede da AMA	29/02/2020	15/04/2020	20.950,00 €
		Medidas de Auto proteção - MAP para as Lojas de Cidadão e Sede da AMA	01/03/2020	31/05/2020	35.000,00 €
		Contrato de prestação de serviços de manutenção de instalações elevatórias para a rede de lojas de cidadão e empresa	01/08/2020	01/10/2020	3.420,00 €
		Contrato de Manutenção de extintores para a rede de lojas de cidadão, empresa e sede da AMA	15/01/2020	01/03/2020	7.500,00 €
		Contrato de manutenção de instalações elétricas e aquisição de lâmpadas para a rede de lojas de cidadão, empresa e sede da AMA	01/04/2020	15/05/2020	15.000,00 €
		Arquivo e inventário de documentos	31/01/2020	01/03/2020	6.892,03 €
	EOML Total				656.583,61 €
DLEC Total					1.144.638,57 €
DPCD	ECC	Aquisição de serviços para utilização de uma plataforma de atendimento por telefone e email (Centro de Contacto)	01/06/2020	01/01/2021	0,00 €
		Serviços de atendimento em ambiente de Centro Contacto	15/01/2020	01/06/2020	739.509,84 €
		Centro de contacto	15/01/2020	01/01/2021	0,00 €
	ECC Total				739.509,84 €
	ECPD	Serviços para gestão de conteúdos e comunidades	01/06/2020	01/01/2021	0,00 €
		Serviços para gestão, dinamização e PMO do Single Digital Gateway	01/06/2020	01/01/2021	0,00 €
	ECPD Total				0,00 €
DPCD Total					739.509,84 €



PLANO DE CONTRATAÇÃO

UO	Sub UO	Objeto do contrato	Data prevista para início do procedimento	Data prevista para início de contrato	Valor para 2020		
DSI	ECS	Aquisição de solução de switching unificada para as componentes de LAN e de SAN para um novo datacenter da AMA	15/06/2020	28/08/2020	8.000,00 €		
		Contrato de Prestação de serviços de comunicações para a RISC da PCM:	05/01/2020	09/06/2020	123.000,00 €		
		Renovação suporte equipamentos de rede LC, EC e datacenter	31/12/2019	01/03/2020	80.000,00 €		
		Serviços Cibersegurança	30/06/2020	16/11/2020	6.000,00 €		
		Suporte infraestrutura de voz	31/12/2019	29/02/2020	30.000,00 €		
		Renovação Probely	15/02/2020	08/03/2020	5.000,00 €		
		ECS Total				252.000,00 €	
		EES		Serviços de testes de sistema e acompanhamento e testes de regressão	15/02/2020	15/04/2020	150.000,00 €
				Serviços de Desenvolvimento Aplicacional ePortugal (Cidadão)	15/01/2020	15/03/2020	120.000,00 €
					15/09/2020	01/01/2021	0,00 €
Serviços de desenvolvimento Aplicacional Ecosystema AMA	15/01/2020			07/03/2020	190.000,00 €		
	15/09/2020			01/01/2021	0,00 €		
Eforms	31/12/2019			29/02/2020	137.280,00 €		
Sub-equipa Integração (Integração + BPM)	31/12/2019			29/02/2020	122.930,00 €		
Sub-Equipa de Autenticação	15/02/2020			15/04/2020	50.000,00 €		
	BD Moradas CTT	01/01/2020	20/01/2020	30.000,00 €			
EES Total				800.210,00 €			
EIT		ArcGis	01/11/2020	10/12/2020	10.000,00 €		
		Autocad	31/10/2020	01/01/2021	10.000,00 €		
		Renovação suporte infraestrutura virtualização (servidores HP e VmWare)	01/05/2020	01/07/2020	44.000,00 €		
		Prestação de Serviços de Administração de Tecnologias Livres (Opensource)	15/09/2020	01/01/2021	0,00 €		
		Aquisição de serviços para a gestão da plataforma de virtualização existente na AMA, designadamente VmWare ESXi	15/09/2020	01/02/2021	0,00 €		
		A prestação de serviços de administração das diversas bases de dados existentes na AMA, pretendendo-se contratar serviços especializados de administração de sistemas de gestão de bases de dados assentes em tecnologias livres	29/02/2020	14/05/2020	24.375,00 €		
		Contratação Serviços de Operador de Sistemas (DevOps)	15/09/2020	01/01/2021	0,00 €		
		Aquisição de serviços de monitorização e operação de infraestrutura e sistemas	15/09/2020	01/01/2021	0,00 €		
		PowerBI (office 365)	15/07/2020	01/11/2020	50.000,00 €		
		Software Assurance Win/Office	15/07/2020	01/11/2020	66.267,15 €		
		Adobe Creative Cloud para Equipas (20lic)	31/12/2019	20/01/2020	13.000,00 €		
		Google Maps	15/02/2020	15/02/2020	9.756,10 €		
		Renovação subscrição Liferay DXP - ePortugal	20/01/2020	19/03/2020	54.000,00 €		
		Bolsa de horas para serviços especializados (300h)	20/01/2020	20/03/2020	25.000,00 €		
		Licenciamento Microsoft (Windows Server e SQL Server)	01/05/2020	01/07/2020	20.000,00 €		
		Renovação licenciamento suporte SAP	30/06/2020	31/08/2020	7.500,00 €		
		Renovação FabaSoft	15/10/2020	12/12/2020	15.000,00 €		
		Serviços para realização de deploys fora de horas	15/01/2020	15/03/2020	30.000,00 €		
		EIT Total				378.898,25 €	
		ESU		Equipamento para ECS	15/01/2020	29/02/2020	56.250,00 €
Aquisição de Serviços de atualização e expansão no âmbito do Projeto Easyvista	05/08/2020			05/10/2020	4.110,00 €		
Aquisição de serviços de cópia e impressão em regime de outsourcing para as Lojas de Cidadão, AMA e outros organismos	01/09/2020			01/01/2021	0,00 €		
ESU Total						60.360,00 €	
DSI Total					1.491.468,25 €		
DTD	EA	Aquisição de Serviços de manutenção evolutiva e migração da Plataforma de Integração(PI)	01/09/2020	19/12/2020	0,00 €		
		Manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades GAP	01/11/2020	01/01/2021	0,00 €		
			01/01/2020	15/02/2020	65.000,00 €		
		Desenvolvimento de nova PPAP (Medida Simplex 33/19)	01/10/2020	01/01/2021	0,00 €		
			15/01/2020	15/03/2020	245.000,00 €		
		Serviços de comunicações móveis de suporte para envio e receção de mensagens, através da Gateway de SMS da Administração pública (GAP)	15/01/2020	01/09/2020	0,00 €		
		Serviços de apoio à gestão da iAP	01/01/2020	01/02/2020	5.000,00 €		
EA Total				315.000,00 €			



PLANO DE CONTRATAÇÃO

UO	Sub UO	Objeto do contrato	Data prevista para início do procedimento	Data prevista para início de contrato	Valor para 2020
	EDS	Contratação de serviços para a gestão de comunidade de dados abertos da AP (EA + EED e DCPD)	01/10/2020	01/01/2021	0,00 €
			01/02/2020	15/04/2020	20.000,00 €
		Datathons: Promoção da Data Science com base em dados abertos. Elaboração de Datathons que promovam a criação de aplicações com base nos dados abertos publicados em dados.gov.pt	A definir	A definir	4.000,00 €
		GuIA: Guia responsável para Inteligência Artificial	01/01/2020	15/02/2020	46.000,00 €
	EDS Total				70.000,00 €
	EED	Contratação de serviços para a gestão e evolução do Mapa do Cidadão (SIMPLEX #24/19 - Mapa de Cidadão à Medida)	30/12/2019	29/02/2020	44.999,00 €
		Contratação de serviços para a gestão e evolução de Selo de usabilidade e acessibilidade	01/10/2020	01/01/2021	0,00 €
	EED Total				44.999,00 €
	eID	Auditoria CMD assinatura	15/03/2020	01/05/2020	14.000,00 €
		Identidade Digital (Medida iSimplex #49/2019)	01/05/2020	01/07/2020	107.500,00 €
		Processos CMD assinatura 2020	01/07/2020	01/09/2020	6.000,00 €
		eID 2020	01/04/2020	01/07/2020	332.640,00 €
			30/04/2020	30/06/2020	332.640,00 €
	eID Total				792.780,00 €
	EPPD	Generalização, evolução e integração do Livro Amarelo Eletrónico com o CES	05/01/2020	29/02/2020	70.000,00 €
		Manutenção EC-MC	15/01/2020	29/02/2020	10.000,00 €
	EPPD Total				80.000,00 €
				DTD Total	1.302.779,00 €
EPSE		Evolução da Plataforma de Serviços Comum (PSC)	15/05/2020	01/01/2021	0,00 €
	Total				0,00 €
				EPSE Total	0,00 €
GJ		Subscrição de 2 licenças, temporárias, de acesso a base de dados jurídica - NOVO	15/06/2020	01/08/2020	585,00 €
	Total				585,00 €
				GJ Total	585,00 €
LaBX		Realização do laboratório vivo 2.0	15/02/2020	01/04/2020	20.000,00 €
		Rede de laboratórios associados	A definir	A definir	20.000,00 €
		Campo da inovação	01/08/2020	01/10/2020	20.000,00 €
		2.ª Edição da bolsa de Inovação	01/06/2020	01/08/2020	14.300,00 €
		Serviços de apoio a sessões de capacitação e mentorias	01/02/2020	15/03/2020	20.000,00 €
		Desenvolvimento de instrumentos para práticas inovadoras de trabalho na AP	01/05/2020	15/06/2020	7.000,00 €
		Gestão e dinamização da comunidade de práticas	15/01/2020	29/02/2020	42.000,00 €
		Apoio à gestão de projetos	15/01/2020	29/02/2020	42.000,00 €
	Total				185.300,00 €
				LaBX Total	185.300,00 €
DPCD	ECF	Conceção de programas formativos e formadores externos	15/01/2020	01/03/2020	95.000,00 €
		Aquisição de Serviços de Gestão Técnica da Formação Presencial, Online e On The Job (inclui serviços contínuos de 2 a 3 Técnicos de Formação + deslocações e estadias)	15/01/2020	01/03/2020	60.000,00 €
		Aquisição de Serviços para Projeto de Gestão de Competências Digitais (COMPETE/APM)	01/03/2020	01/05/2020	30.000,00 €
	ECF Total				185.000,00 €
				DPCD Total	185.000,00 €
EGSI		Aquisição de licenciamento para Plataforma de Gestão das árvores de conformidade	01/06/2020	01/01/2021	0,00 €
		Contratação de auditoria externa	01/07/2020	01/09/2020	10.000,00 €
	Total				10.000,00 €
				EGSI Total	10.000,00 €
ERH		Serviços de assistência técnica ao sistema de registo de assiduidade (PI) da AMA	01/10/2020	01/01/2021	0,00 €
		Medicina do trabalho	01/05/2020	30/06/2020	12.500,00 €
		Aquisição de serviços de seguros no ramo de acidentes de trabalho	01/09/2020	01/01/2021	0,00 €
		Implementação da norma 4552	15/03/2020	01/06/2020	26.400,00 €
	Total				38.900,00 €
				ERH Total	38.900,00 €
				Total Geral	5.198.180,66 €



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Departamento de Administração Geral (DAG)

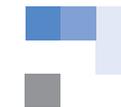
Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DAG 1.0	Avaliar a sustentabilidade financeira de modelos de negócio AMA	Pretende-se efetuar a avaliação dos diferentes modelos de negócio da AMA sistematizando a informação existente nas diferentes UO	Conhecimento exaustivo da proveniência das receitas próprias da organização	Falta de informação	Poupança na organização do trabalho	n.a.
DAG 2.0	Implementar um modelo de controlo de receitas	Pretende-se implementar um mecanismo sistemático para verificar a origem das receitas ou a falta delas	Conhecimento exaustivo da proveniência das receitas próprias da organização	Falta de informação	Poupança na organização do trabalho	n.a.
DAG 3.0	Implementar a 1ª fase do Sistema de Gestão da Qualidade	Pretende-se efetuar o autodiagnóstico da AMA através da metodologia CAF e levantamento de processos base consoante os eixos temáticos da Instituição	Transparência e desburocratização	Diferentes níveis de prioridade na implementação da iniciativa	Sistematização da informação e aumento da eficiência	Formação na Estrutura Comum de Avaliação/Common Assessment Framework (CAF) e NP EN ISO 9001:2015
DAG 4.0	Implementar um sistema de gestão de risco	O Sistema de Gestão de Riscos (SGR) é composto por vários elementos integrados que permitem dar uma resposta adequada aos riscos existentes na AMA. Exemplos destes elementos são o “Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflito de Interesses” e o “Procedimento de gestão do risco”	Garantir que a gestão de risco é adequada a fim de obter a consecução dos objetivos da organização; Reduzir riscos internos e externos; Melhorar o sistema de controlo interno existente; Garantir que as políticas, procedimentos, planos e controlos estabelecidos são adequados e estão a ser postos em prática.	Probabilidade de falhas na identificação e/ou monitorização de riscos junto de cada unidade orgânica.	Poupanças associadas aos riscos que se poderão reduzir ou evitar após identificação e tratamento.	Formação em gestão de riscos
DAG 5.0	Adequar os perfis funcionais aos postos de trabalho do mapa de pessoal	Pretende-se ajustar os perfis funcionais, dos funcionários, aos postos de trabalho planeados, promovendo a motivação e melhoria no desempenho individual e coletivo em cada UO e da Organização	Motivação dos funcionários e melhoria de desempenho profissional	Falta de recursos humanos	Poupança na organização do trabalho	n.a.
DAG 6.0	Efetuar o autodiagnóstico aos trabalhadores para verificação dos pressupostos de implementação da norma NP 4552:2016 - Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal	Pretende-se iniciar o processo de implementação deste sistema precedido de um autodiagnóstico a todos os colaboradores da AMA	Satisfação dos funcionários e otimização dos tempos de trabalho	Dificuldade de adequação das medidas a todos os funcionários	Poupança na organização do trabalho	Formação na norma NP 4552:2016 - Sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Comunicação (DC)

Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DC1.0	Comunicar inovação, participação e serviços públicos digitais					
DC1.1	Webinar(s) Modernização Administrativa	Pretendem-se encontros/laboratórios AP para partilha de experiências, desenvolvimento e exposição de trabalhos conjuntos de toda a AP	Partilha de experiências e boas práticas	Fraca adesão	n.a.	n.a.
DC1.2	Rede de promotores de serviços digitais	Pretende-se comunicar e esclarecer os cidadãos sobre os serviços digitais disponíveis potenciando desta forma a sua utilização e diminuir as filas de espera nos locais de atendimento presencial.	Redução de filas de espera e utilização de serviços digitais	Fraca adesão	Otimização de recursos	n.a.
DC1.3	Criação de um formato digital da revista Diagrama	Desmaterialização da revista Diagrama	Adaptação dos conteúdos para chegar a um maior número de leitores. Incremento do número de leitores e consequente massificação dos conteúdos ligados a soluções digitais.	Elevada dependência externa, na área de desenvolvimento de modelo gráfico e produção de vídeos. Contratação externa.	Poupança de consumo de papel	n.a.
DC2.0	Implementar a Intranet da AMA	Implementar uma ferramenta colaborativa e integrada com a disponibilização da informação AMA aos seus colaboradores	Informação disponível para todos os colaboradores	Adesão limitada dos colaboradores e desatualização de conteúdos	n.a.	n.a.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

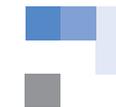
Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)

Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DLEC 1.0	Expansão da Rede de Espaços Cidadão	Pretende-se a instalação dos Espaços Cidadão conforme protocolos assinados com os Municípios e Juntas de Freguesia.	Garantir que a prestação digital de serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados online; Garantir a expansão da rede nacional de serviços de atendimento digital assistido.	Município ou Junta de Freguesia, onde será instalado o Espaço Cidadão, não disponibilizar os RH para formação, não ter as obras concluídas ou a contratação de circuitos. As empresas fornecedoras de mobiliário e equipamento informático não cumprirem os níveis de serviço contratualizados	A proximidade da Administração Pública ao Cidadão, evitando deslocamentos e rentabilizando a disponibilização dos serviços online.	Formação Espaços Cidadão
DLEC 2.0	Expansão da Rede de Lojas de Cidadão	Pretende-se a instalação de novas Lojas de Cidadão	Garantir a expansão da rede nacional de atendimento presencial com a abertura de novas Lojas de Cidadão	Constrangimentos legais, administrativos e orçamentais das entidades parceiras	Concentração de serviços públicos num só local	Formação Lojas de Cidadão
DLEC 3.0	Apresentar um plano de ação para a implementação da sustentabilidade, eficiência energética e hídrica nos serviços geridos pela AMA (objetivo partilhado com o DAG)	Esta iniciativa pretende fazer um diagnóstico nos serviços da AMA no âmbito da sustentabilidade e eficiência energética e hídrica e apresentar um plano de ação nesse sentido.	Melhorias organizacionais	Falta de orçamento	Poupança de recursos	Formação especializada em sustentabilidade e eficiência energética
DLEC 4.0	Implementar a medida Simplex - Espaços Cidadão de Nova Geração	Apresentação de uma proposta de serviços para os Espaços Cidadão, tendo em conta o piloto de Aveiro	Adaptação do catálogo de serviços às necessidades dos cidadãos	Dificuldades operacionais de identificação de alguns serviços	Otimização de recursos	n.a
DLEC 5.0	Operacionalizar a transferência de competências nas suas várias áreas e dimensões	Definição de plano de ação para a transferência de competências	Aproximação das necessidades locais dos cidadãos	Indefinição da transferência de competências em algumas áreas	Otimização de recursos	n.a



Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD)

Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DPCD 1.0	Mapear processos e fixar indicadores de atendimento para as linhas com vista à certificação do Centro de Contacto.	Rever processos de articulação com área de negócio: fluxograma, inputs e outputs, riscos e oportunidades e seu tratamento, informação documentada do processo, definição de indicadores, metas, responsáveis e participantes Projeto de melhoria do Atendimento nos Centros de Contacto	Levantamento de oportunidades de melhoria da eficiência do centro de contacto	Falta de resposta atempada das áreas de negócio	Identificação de melhorias que resultam em redução de custos	Modelação de processos
DPCD 2.0	Implementar piloto de atendimento por vídeo chamada para serviços digitais	Efetuar o atendimento por vídeo chamada para serviços digitais	Disponibilizar uma nova forma de atendimento digital	n.a	n.a	n.a
DPCD 3.0	Disponibilizar uma linha de atendimento telefónico para serviços da AP - linha iCidadão medida simplex (Medida #7)	Disponibilizar um número de telefone único, curto e facilmente memorizável, que funcione como porta de entrada e encaminhamento do cidadão para serviços da Administração Pública, com recurso a um IVR linguagem natural. Esta linha deve ainda ser capaz de ajudar o cidadão nos serviços solicitados com mais frequência, complementando os canais telefónicos já existentes.	Permite ao cidadão interagir uma só vez através do canal telefónico com toda a AP, simplificando desta forma a articulação da AP com o cidadão	Não envolvimento das entidades parceiras; prazo curto de implementação.	Racionalização de recursos	Formação em atendimento em plataforma de centro de contacto; Formação de serviços dos vários organismos da AP
DPCD 4.0	Alargar a disponibilização de serviços públicos digitais pelo canal telefone com recurso a autenticação com CMD	Disponibilizar aos cidadãos a realização de mais serviços da AP no canal telefónico	Não exigir a deslocação do cidadão ao presencial para a realização de serviços	n.a	Rentabilização de recursos; Diminuição dos tempos de espera no atendimento presencial	n.a
DPCD 5.0	Expandir o Centro de Atendimento Consular a outros países e serviços	Expandir o centro de atendimento consular a outros países	Expandir o acesso do CAC a cidadãos de outros países	Falta de orçamento	Racionalização de recursos	Formação em atendimento em plataforma de centro de contacto; Formação de serviços dos vários organismos da AP
DPCD 6.0	Aumentar a oferta formativa em cidadania digital junto de Entidades Públicas e Privadas e seus trabalhadores	Conceber soluções formativas para Entidades Públicas e Privadas	Aumento do conhecimento e utilização de serviços digitais disponibilizados pela AP para cidadãos e empresas	Dificuldade de acolhimento pelas Entidades e chegar a acordo no âmbito da oferta formativa.	Maximização de custos na conceção de soluções formativas transversais; poupanças resultantes do aumento da utilização de serviços digitais da AP; sustentabilidade financeira da AMA	Formação em negociação, vendas, gestão de projetos.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUANÇAS

Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD)

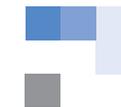
Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DPCD 7.0	Conceber Conteúdos Pedagógicos especializados para formação presencial, eLearning, Blended-Learning, Microlearning, Virtual Actions Learning, Gamification, entre outros	Conceber conteúdos multimédia adaptados aos vários tipos de formação e destinatários, para os Trabalhadores AMA, para a Rede de Atendimento da AMA e para a oferta formativa comercial	Materiais pedagógicas de maior qualidade e que exploram diferentes tipos de aprendizagem, dando uma melhor oferta formativa aos destinatários	Tempo de conceção dos conteúdos, volatilidade dos temas, exigência das ferramentas de conceção de conteúdos	Massificação da formação; Maximização dos custos (potencial de utilização dos conteúdos para diversos públicos)	Formação em novos tipos de formação (gamification, virtual Actions Learning) e em novas ferramentas de conceção de conteúdos, mais ágeis e mais integradoras.
DPCD 8.0	Conceber vídeos tutoriais de apoio aos cidadãos/empresas na realização de serviços públicos digitais	Demonstrar através de vídeos tutoriais de apoio aos cidadãos/empresas a realização de serviços públicos digitais	Acréscimo da realização de serviços públicos de forma digital	Envolvimento da Rede de Atendimento, dos parceiros e dos trabalhadores e disponibilidade orçamental	Menos deslocações	n.a.
DPCD 9.0	Garantir a satisfação dos formandos quanto aos conteúdos pedagógicos disponibilizados	Garantir e aferir a satisfação dos formandos quanto aos conteúdos pedagógicos disponibilizados	Constatar a satisfação dos formandos	n.a	n.a	n.a
DPCD 10.0	Promover a cultura de inovação e partilha do conhecimento na AMA	Promover a partilha do conhecimento na AMA através da dinamização de iniciativas transversais e através da conceção de cursos e conteúdos pedagógicos com o apoio de outras UO para a melhor transferência de conhecimentos e competências dentro da organização. Promover a cultura de inovação da AMA com a partilha de teses e artigos científicos feitos internamente ou externamente.	Aumento do conhecimento na organização e partilha do know how, metodologias e experiências.	Nível de envolvimento dos participantes, suas competências efetivas para a devida certificação da formação e suas expectativas.	Redução de custos com formadores e com formandos (soluções internas)	Formação em gestão de projetos para toda a equipa; formação em ferramentas de apoio à conceção de conteúdos; formação em metodologias inovadoras de formação.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Portais e Conteúdos Digitais (DPCD)

Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DPCD 11.0	Promover o uso de linguagem clara e a tradução para inglês dos conteúdos do ePortugal	Pretende-se dotar o ePortugal de fichas de serviço adequadas e facilmente perceptíveis por todos	Tornar mais eficaz e perceptível para os cidadãos e empresas a informação constante no ePortugal; Garantir que os cidadãos conseguem realizar os serviços procurados no ePortugal; Fornecer conteúdos em inglês permite que cidadãos estrangeiros possam utilizar este portal com mais facilidade	Falta de recursos especializados	n.a.	Formação em inglês técnico
DPCD 12.0	Disponibilizar páginas de informação dedicadas à situação da pandemia COVID-19 no ePortugal	Disponibilizar no ePortugal de informação atualizada da pandemia COVID-19	Agilização na prestação de serviços e informação ao cidadão sobre o COVID-19	Indisponibilidade de desenvolvimento nas infra-estruturas técnicas; falta de recursos especializados	n.a.	n.a.
DPCD 13.0	Assegurar a disponibilização dos domínios e eventos do projeto europeu Single Digital Gateway em Portugal	Disponibilizar serviços listados no Anexo I de acordo com calendarização estipulada pela Comissão Europeia. Levantamento das necessidades de desmaterialização assinaladas no Anexo II)	Cumprimento de regulamento europeu; Contributo para desempenho de Portugal nos rankings de digital gov europeus; Reforço do papel da AMA na estratégia digital da AP.	Falta de resposta atempada de outros organismos	Redução da procura de informação em canais presenciais	n.a.
DPCD 14.0	Capacitar organismos da Administração Pública para gerir e usar informação no Catálogo de Entidades e Serviços, decorrentes da pandemia	Após ações de melhoria e evolução prevista no CES, formar e promover a utilização direta de outras entidades na inserção, manutenção e edição dos seus conteúdos no CES	Informação atualizada nos vários portais e plataformas AMA; melhoria da qualidade da informação	Desinteresse da parte dos organismos; incapacidade de evoluir o CES para dar resposta a estas necessidades	n.a.	n.a.
DPCD 15.0	Aumentar o número de utilizadores registados no portal ePortugal	Aumentar o numero de utilizadores registados no ePortugal utilizando estratégias de marketing digital e angariação	Reforço do papel do ePortugal derivado da procura e enquanto instrumento de transformação digital	n.a.	n.a.	n.a.
DPCD 16.0	Notificações simples e uniformes - Medida Simplex	Promoção de notificações simplificadas aos cidadão, simplificando e melhorando a ação da Administração pública	Rápida perceção da notificação	Dificuldades de implementação pelo envolvimento das entidade	Otimização de recursos	n.a.
DPCD 17.0	Portal da família - Medida Simplex	Criação de uma área no Portal ePortugal em que esteja concentrada informação sobre os apoios sociais, nacionais e locais, destinados às famílias portuguesas e disponibilizar um simulador que auxilie no acesso a informação ajustada a cada caso	Disponibilização de mais e melhor informação aos cidadãos	n.a.	Otimização de recursos	n.a.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

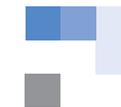
Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DSI 1.0	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte	Resolver em tempo útil os incidentes e pedidos de serviço formulados pelos utilizadores, tanto internos como dos organismos integrados na AMA (IGAC, ACM, GEPAC).	Redução do impacto dos problemas nos serviços. Aumento da eficiência das equipas internas. Proatividade na identificação melhorias nos serviços.	Perda recursos especializados; Aumento repentino do n.º de incidentes e pedidos de serviço face à dimensão, capacidade e formação da equipa de suporte; Consolidação da função informática de novos organismos não	n.a.	Atendimento a utilizadores
DSI 2.0	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	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.	Aumento da satisfação dos utilizadores Cumprimento de SLAs Erradicação de falsos incidentes e pedidos de serviço	Perda recursos especializados; Aumento repentino do n.º de incidentes e pedidos de serviço face à dimensão, capacidade e formação da equipa de suporte; Consolidação da função informática de novos organismos não	n.a.	Atendimento a utilizadores
DSI 3.0	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação reduzindo as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web da AMA	Redução da taxa de exposição dos websites a vulnerabilidades de segurança	Garantia de altos níveis de segurança nos portais publicados na infraestrutura da AMA	Constante aparecimento de novas vulnerabilidades	n.a.	n.a.
DSI 4.0	Suportar a expansão da rede de atendimento (ECS)	Suporte de instalação e configuração de equipamento de comunicações, desde circuitos a VPNs sobre 4G, aquando da montagem de novos Espaços Cidadão.	Especialização nas tarefas de configuração de um Espaço Cidadão Redução do tempo de disponibilização de um Espaço Cidadão	Atrasos no fornecimento de equipamentos e/ou serviços por parte do fornecedor	n.a.	n.a.
DSI 5.0	Suportar a expansão da rede de atendimento (ESU)	Suporte de instalação e configuração de postos de trabalho e parametrização de serviços e utilizadores na aplicação ECMC, aquando da montagem de novos Espaços Cidadão, bem como acompanhamento da inauguração.	Especialização nas tarefas de configuração de um Espaço Cidadão Redução do tempo de disponibilização de um Espaço Cidadão	Atrasos no fornecimento de equipamentos e/ou serviços por parte do fornecedor	n.a.	n.a.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DSI6.0	Melhorar a Gestão das TI através da definição e mapeamento das arquiteturas aplicacionais do ecossistema da AMA em manutenção	Mapear no sistema ATLAS as componentes de arquitetura dos sistemas desde o hardware, software de base, aplicações, serviços e utilizadores.	Maior visibilidade do impacto de alterações na infraestrutura ou software em determinado ecossistema; Melhoria na orçamentação das atividades evolutivas e corretivas necessárias; Conhecer as tecnologias envolvidas nos diversos sistemas e antecipar as atividades corretivas necessárias, por exemplo, no âmbito de vulnerabilidades conhecidas, descontinuidade de determinado software, etc	Ausência de recursos financeiros. Ausência de recursos humanos com conhecimento das infraestruturas e sistemas.	Redução da duplicação de tarefas de levantamento da infraestrutura	Formação em ATLAS
DSI7.0	Melhorar a Gestão das TI através da implementação ITIL (Pedidos de serviço e Incidentes, Problemas, Alterações, Releases, Configurações)	Implementação das melhores práticas de gestão TIC de acordo com a metodologia ITIL para melhoria dos níveis de serviço da DSI	Melhoria dos níveis de serviços prestados Melhoria da organização interna das equipas da DSI e do tempo de resposta Definição de SLAs	Ausência de recursos financeiros ou humanos com conhecimento das infraestruturas e sistemas.	n.a.	Formação em ITIL/ITSM, COBIT. Sistemas e aplicações a correr nos postos de trabalho
DSI8.0	Melhorar a gestão de Operações TI através de segregação de Active Directories (AMA e LOJAS)	Segregar em duas florestas/domínios distintos os utilizadores e estações de trabalhos da AMA-SEDE e LOJAS/ECs	Melhor gestão da infraestrutura e aplicação de políticas.	Inexistência de dotação orçamental para adquirir os serviços necessários	n.a.	n.a.
DSI9.0	Melhorar a gestão do ciclo de desenvolvimento SW através da entrega de componentes de software no prazo estabelecido	Dotar a DSI/EES de capacidade para responder a solicitações de desenvolvimento de aplicações/serviços/portais por parte das equipas internas	Eliminação da subcontratação externa de serviços de desenvolvimento	Incapacidade para recrutar técnicos/especialistas para os quadros da AMA	n.a.	Formação nas tecnologias em uso na AMA
DSI10.0	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da implementação Disaster Recovery para a iAP	Dar cumprimento aos requisitos de certificação ISO 27001 de continuidade de negócio	Garantia de resiliência e tolerância a falhas para a iAP	ESPAP não implementar o disaster recovery do PTT	n.a.	n.a.
DSI11.0	Implementar soluções colaborativas de apoio ao teletrabalho - MSTeams/Soluções Office	Dotar a AMA e os seus trabalhadores de ferramentas adequadas ao teletrabalho e trabalho colaborativo	Possibilidade de trabalho remoto alargado a toda a organização	Necessidade de uso das ferramentas nos termos da Política de Segurança de Informação da AMA	Eficiência no uso dos recursos	Formação nas ferramentas colaborativas e remotas em uso



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Transformação Digital (DTD)

Ref. ^a	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD 1.0	Melhoria da gestão de níveis de serviço da iAP	Criar novos indicadores ou novas funcionalidades na GAP e PI	Melhoria das ferramentas de monitorização e dos níveis de serviço	Capacidade de gestão de projeto por parte da AMA	Gerar poupança de tempos, de recursos e de custos de contexto	n.a
DTD 2.0	Desenvolvimento da arquitetura de microserviços na iAP	Simplificar e alargar o conjunto de serviços já disponíveis na PI	Disponibilização de mais serviços, mais adequados às necessidades das entidades consumidoras, garantindo ao mesmo tempo mais segurança e acesso fino aos dados pessoais	Os serviços atuais estão montados e protocolados numa perspetiva completamente diferente - capacidade da AMA em alterar estes serviços e protocolar com as entidades	Gerar poupança de tempos, de recursos e de custos de contexto	n.a
DTD 3.0	Promoção do uso da Plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública (iAP)	Aumentar disponibilização de serviços eletrónicos integrados e transversais de acordo com as necessidades do cidadão através de comunicação e troca de informação eletrónica.	Utilização da iAP na integração de sistemas eletrónicos Inter-Organizações; Simplicidade no processo de integração; Redução de custo de comunicações; Formato de dados compatível o que permite interligação de sistemas heterogéneos; Independência de suportes tecnológicos; Gestão centralizada de controlo de transações assegurando a qualidade da informação com monitorização permanente e a assistência técnica	Alguma dependência de suportes tecnológicos na utilização de interfaces não standards para integração entre sistemas; Possível morosidade na implementação da integração na iAP pelos aderentes	Redução de custo de comunicações, maior facilidade na integração, menor tempo e custos para as entidades	n.a
DTD 4.0	Nova Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP)	Modernizar a PPAP e incluir novos métodos de pagamentos	Melhoria na eficácia e eficiência do serviço	Necessidade de desenvolvimentos não standards no mercado (DUC)	Gerar poupança de tempos, de recursos e de custos de contexto	n.a
DTD 5.0	Redução de custos com SMS GAP	Redução de custo na relação envio/receção de mensagens	Diminuir o peso do custo de SMS no orçamento de atividades da AMA	Possibilidade da AMA garantir ownership do número 3838	Gerar poupança de tempos, de recursos e de custos de contexto	n.a
DTD 6.0	Alargamento da partilha de dados abertos	Aumentar o número de datasets atualizados no dados.gov.pt	Coordenar os esforços da AP no que toca a IA e Data Science	Velica-se pouca intervenção até ao momento	Promover melhores práticas e reduzir dispersão de recursos	n.a



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Transformação Digital (DTD)

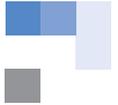
Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD 7.0	Promover a reutilização de dados abertos	Promover a reutilização de dados da AP e internamente na AMA	Criação de valor com base nos dados abertos disponibilizados	Capacidade da AMA reforçar os recursos da EDS-DTD	Aceleração do desenvolvimento de soluções e conhecimento	n.a
DTD 8.0	Promover a gestão baseada na evidência através da iniciativa "Data Driven AMA"	Disponibilizar às equipas e CD da AMA ferramentas que permitam o conhecimento do desempenho das principais atividades e a gestão com base em dados	Melhor conhecimento dos principais indicadores de desempenho da AMA	Capacidade das equipas de desenvolvimento da AMA (DSI) em produzirem os dashboards com os indicadores identificados	Reduzir tempo consumido em atualizar reportes e acelerar a tomada de decisão	n.a
DTD 9.0	Promover a adoção de soluções de IA responsável e de soluções que permitam tirar melhor partido dos dados disponíveis na AP	Produzir guias, frameworks e ferramentas que permitam à AP desenvolver soluções de IA que respeitem a singularidade dos cidadãos e produzir dados que permitam a (re)utilização em soluções de Data Science	Coordenar os esforços da AP no que toca a IA e Data Science	Pouca intervenção até ao momento	Promover melhores práticas e reduzir dispersão de recursos	n.a
DTD 10.0	Implementar a Plataforma de Notificações do Estado (PNE)	Aumentar o número de entidades públicas que disponibilizam notificações através da PNE	Diminuição dos custos para a AP e aumento da conveniência para o Cidadão	Grandes utilizadores da AP aguardam pela conclusão da plataforma	Gerar poupança de tempos, de recursos e de custos de contexto	n.a
DTD 11.0	Expandir a plataforma Livro Amarelo Eletrónico (LAE+)	Expandir e melhorar a plataforma LAE de forma a alargar o número de entidades públicas aderentes ao sistema	Melhorar o serviço prestado pela AP	As alterações não irem de encontro às necessidades específicas das entidades	Gerar poupança de tempos, de recursos e de custos de contexto	n.a
DTD 12.0	Coordenar e gerir a Estratégia de Transformação Digital da AP					
DTD 12.1	Elaborar relatório sobre a execução da Estratégia de Transformação Digital da AP – TIC 2020	Apresentar relatório da execução da Estratégia de Transformação Digital da AP	Promover uma governação das TIC na AP	Estratégia adotada e relativa prioridade na sua implementação	Poupanças TIC e de processos e para a AP e Benefícios para Cidadãos e Empresas	n.a
DTD 12.2	Divulgar e coordenar iniciativas no âmbito da Estratégia Cloud da AP	Apresentar, divulgar e coordenar iniciativas no âmbito da estratégia Cloud da AP	Promover uma governação das TIC na AP	Estratégia adotada e relativa prioridade na sua implementação	Poupanças TIC e de processos e para a AP e Benefícios para Cidadãos e Empresas	n.a



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Transformação Digital (DTD)

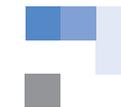
Ref. ^a	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD 12.3	Apresentar guia básico da arquitetura de referência e descrição de plataformas transversais da AP - Versão 1.0 (partilhado com o TicAPP)	Elaborar guia básico da arquitetura de referência e descrição de plataformas transversais da AP	Promover uma governação das TIC na AP	Estratégia adotada e relativa prioridade na sua implementação	Poupanças TIC e de processos e para a AP e Benefícios para Cidadãos e Empresas	n.a
DTD 12.4	Desenvolver plano de iniciativas de promoção de competências-chave para o Governo Digital	Promoção de competências-chave para o Governo Digital	Promover uma governação das TIC na AP	Estratégia adotada e relativa prioridade na sua implementação	Poupanças TIC e de processos e para a AP e Benefícios para Cidadãos e Empresas	n.a
DTD 12.5	Propor nova Estratégia de Transformação da AP	Propor a renovação/adequação da Estratégia de Transformação da AP	Promover uma governação das TIC na AP	Estratégia adotada e relativa prioridade na sua implementação	Poupanças TIC e de processos e para a AP e Benefícios para Cidadãos e Empresas	n.a
DTD 13.0	Aumentar a eficiência dos processos internos da AMA através da desmaterialização documental	Expandir e melhorar a plataforma de gestão documental da AMA	Aumento de eficiência interna da AMA	Disponibilidade das áreas da AMA para alterarem os processos	Gerar poupança de tempos, de recursos e de custos de contexto	n.a
DTD 14.0	Promover a Acessibilidade e Usabilidade na AP					
DTD 14.1	Expandir o número de sítios Web no Observatório Português de Acessibilidade	Expandir o número de sítios Web no Observatório Português de Acessibilidade com base no RNID e na lista apresentada no Diretório de Sites Públicos disponível no ePortugal	Divulgar boas práticas. Consciencializar, incentivar as boas práticas e melhorar Usabilidade e Acessibilidade dos sites da AP	Superação depende de crescimento do Diretório de sites Públicos dependente do ePortugal	Indiretas, custos de contexto	n.a
DTD 14.2	Selo de Acessibilidade e Usabilidade	Aumentar o número de sítios Web da Administração Pública com Selo de Usabilidade e Acessibilidade que distingue as melhores práticas	Divulgar boas práticas. Consciencializar, incentivar as boas práticas e melhorar Usabilidade e Acessibilidade dos sites da AP	Superação depende de crescimento do Diretório de sites Públicos dependente do ePortugal	Indiretas, custos de contexto	n.a
DTD 15.0	Fomentar a utilização de serviços digitais	Expansão do "Cartão de Pontos do Estado" que permite criar mecanismos de recompensa para o cidadão pela utilização de serviços públicos digitais em detrimento do uso de meios tradicionais.	Incentivar opção pelos serviços online, reduzir filas de espera e gerar poupança de tempos, de recursos e de custos de contexto	Pouca adesão de entidades, baixo interesse das recompensas	Gerar poupança de tempos, de recursos e de custos de contexto	n.a
DTD 16.0	Melhorar o suporte eletrónico ao atendimento presencial através do Mapa de Cidadão	Aumentar o número de serviços e funcionalidades que permitem apoiar o cidadão a realizar serviços públicos	Distribuir a melhor a carga do atendimento, indicando ao cidadão os balcões com menor tempo de espera e orientar os cidadãos para outros canais de atendimento	Indisponibilidade dos grandes prestadores de serviços presenciais para partilhar dados de atendimento e pedidos de senhas	Gera poupanças de tempo e poupanças indiretas resultantes de redução de custos de contexto e melhoria da qualidade do serviço	n.a



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Transformação Digital (DTD)

Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD 17.0	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	Maior comodidade para o Cidadão Redução de Custos de contexto	Resistência à mudança	Desmaterialização dos serviços	n.a
DTD 18.0	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	Mecanismo de autenticação segura e simples de usar, sem necessidade de leitores de smartcard ou outros dispositivos	n.a.	n.a.	n.a
DTD 19.0	Novo Serviço de Alteração de Morada CC	Novo Serviço de Alteração de Morada CC	Maior comodidade para o Cidadão	n.a.	n.a.	n.a
DTD 20.0	Disponibilização de Identidade Digital - eResidency	Disponibilização de Identidade Digital (Medida SIMPLEX)	Maior comodidade para o Cidadão Redução de Custos de contexto	n.a.	n.a.	n.a
DTD 21.0	Massificação Gestor Acessos Públicos	Massificação Gestor Acessos Público	Maior comodidade para o Cidadão Transparência Redução de Custos de contexto	n.a.	n.a.	n.a
DTD 22.0	Massificação id.gov.pt	Massificação id.gov.pt	Maior comodidade para o Cidadão Redução de Custos de contexto	n.a.	n.a.	n.a



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Direção de Transformação Digital (DTD)

Ref. ^a	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD 23.0	Alargar nº de cartões disponíveis id.gov.pt	Alargar nº de cartões disponíveis id.gov.pt	Maior comodidade para o Cidadão Redução de Custos de contexto	n.a.	n.a.	n.a
DTD 24.0	Massificação app Autenticação.Gov	Massificação app autenticação.gov	Maior comodidade para o Cidadão Redução de Custos de contexto	n.a.	n.a.	n.a
DTD 25.0	Cartão de Cidadão Europeu - Arquitetura	Cartão de Cidadão Europeu - Arquitetura	Maior comodidade para o Cidadão Redução de Custos de contexto	n.a.	n.a.	n.a
DTD 26.0	Adesão Biométrica CMD	Adesão Biométrica CMD	Maior comodidade para o Cidadão	n.a.	n.a.	n.a
DTD 27.0	Desenvolvimento de cross-border services, no âmbito do regulamento eIDAS	Promoção e desenvolvimento de serviços transfronteiriços com regras e padrões de segurança que garantam a confiança aos utilizadores, nomeadamente na utilização do meio de identificação eletrónica - Chave Móvel Digital	Maior comodidade para o Cidadão; Confiança no uso da CMD	n.a	n.a	n.a
DTD 28.0	Desenvolvimento de cross-border services	Promoção de serviços transfronteiriços, nomeadamente os relacionados com o nó em Portugal do e-delivery	Maior comodidade para o Cidadão	n.a	n.a	n.a



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

Ref. ^a	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM 1.0	Apresentar atempadamente proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	Apresentar atempadamente proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	Garantir o cumprimento dos prazos	Falta de recursos humanos	n.a.	Contratação pública e outros temas relacionados com os FC
EAMM 2.0	Acompanhar a Execução Financeira de projetos cofinanciados	Acompanhar a Execução Financeira de projetos cofinanciados	Garantir o cumprimento dos prazos de execução física e financeira	Falta de recursos humanos	n.a.	Contratação pública e outros temas relacionados com os FC
EAMM 3.0	Realizar diagnóstico incluindo análise custo-benefício para aferir a possibilidade de desempenho de funções de orientação nas candidaturas a diversos financiamentos	Realizar diagnóstico incluindo análise custo-benefício para aferir a possibilidade de desempenho de funções de orientação nas candidaturas a diversos financiamentos	Diagnóstico da realidade atual	Falta de recursos humanos	n.a.	Contratação pública e outros temas relacionados com os FC
EAMM 4.0	Realizar avaliação da despesa TIC atempadamente	Realizar avaliação da despesa TIC atempadamente	Garantir o cumprimento dos prazos	Falta de recursos humanos	n.a.	Metodologias de avaliação
EAMM 5.0	Propor uma metodologia e uma governance para a Avaliação de Impacto dos Projetos e Programas Públicos de Transformação Digital	Propor uma metodologia e uma governance para Avaliação de Impacto dos Projetos e Programas Públicos de Transformação Digital	Possibilidade de existência de modelos únicos	Falta de recursos humanos	n.a.	Métodos de avaliação de políticas públicas
EAMM 6.0	Realizar Avaliação ex-post de despesas TIC	Realizar Avaliação ex-post de despesas TIC	Conhecimento das mais valias dos investimentos	Falta de recursos humanos	n.a.	Metodologias de avaliação



Equipa de Gestão da Segurança da Informação (EGSI)

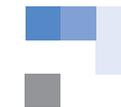
Ref. ^a	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EGSI 1.0	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da operação e contínua certificação do SGSI			Falta de recursos humanos		
EGSI 1.1	Garantir a operação e contínua certificação do SGSI	Existem um conjunto de atividades obrigatórias no SGSI. É necessário garantir que estas atividades são realizadas nos tempos definidos e que é cumprido o ciclo PDCA conforme a norma ISO 27001	Normalização de normas e procedimentos para permitir um maior nível de segurança e o cumprimento dos requisitos legais associados à segurança da informação e proteção dos dados pessoais	Falta de verba orçamental para qualquer das áreas do âmbito falta de colaboração por parte dos colegas	Evitar contraordenações e evitar desperdícios que advém do desalinhamento interno	n.a.
EGSI 1.2	Garantir a operação e contínua certificação do SGSI	Existem um conjunto de atividades obrigatórias no SGSI. É necessário garantir que estas atividades são realizadas nos tempos definidos e que é cumprido o ciclo PDCA conforme a norma ISO 27001	Normalização de normas e procedimentos para permitir um maior nível de segurança e o cumprimento dos requisitos legais associados à segurança da informação e proteção dos dados pessoais	Falta de verba orçamental para qualquer das áreas do âmbito falta de colaboração por parte dos colegas	Evitar contraordenações e evitar desperdícios que advém do desalinhamento interno	n.a.
EGSI 2.0	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da extensão do âmbito do SGSI para mais 1 Plataforma	O âmbito da certificação começou por ser pequeno, sendo que será gradualmente alargado a todas as Plataformas da AMA. Para este ano está prevista a sua extensão para pelo menos 1 Plataforma	Normalização de normas e procedimentos para permitir um maior nível de segurança e o cumprimento dos requisitos legais associados à segurança da informação e proteção dos dados pessoais	Falta de verba orçamental para qualquer das áreas do âmbito falta de colaboração por parte dos colegas	Evitar contraordenações e evitar desperdícios que advém do desalinhamento interno	n.a.
EGSI 3.0	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da conformidade do cumprimento da RCM 41/2018	A RCM 41/2018 define orientações técnicas para a AP em matéria de arquitetura de segurança das redes e sistemas de informação e procedimentos a adotar de modo a cumprir as normas do RGPD. É por isso crítico que a AMA garanta o cumprimento destas orientações na sua arquitetura tecnológica	Normalização de normas e procedimentos para permitir um maior nível de segurança e o cumprimento dos requisitos legais associados à segurança da informação e proteção dos dados pessoais	Falta de verba orçamental para qualquer das áreas do âmbito falta de colaboração por parte dos colegas	n.a.	n.a.
EGSI 4.0	Melhorar a Gestão da Segurança da Informação garantindo a resposta a incidentes tendo em conta os SLA's definidos	É crítico para a AMA garantir que a resposta a incidentes de segurança de informação é efetuada no mais curto espaço de tempo possível de forma a minimizar os impactos. Compete à EGSI monitorizar o cumprimento dos SLA's garantindo o seu cumprimento	Minimização dos impactos de incidentes de segurança da informação. Garantir o cumprimento dos processos através da sua sistematização	falta de colaboração por parte dos colegas	Minimização dos impactos dos incidentes	n.a.
EGSI 5.0	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da implementação de campanhas de awareness - phishing	Na segurança de informação o elo mais fraco é o utilizador. Assim, a norma prevê uma contínua sensibilização dos utilizadores para a as questões da segurança de informação. A utilização de campanhas de phishing para além de permitir a sensibilização dos colaboradores da AMA para o tema permite igualmente avaliar o estado de maturidade dos colaboradores nesta área.	sensibilização dos colaboradores para o tema. Meio expedito de avaliação da maturidade da organização neste temática	Falta de verba, caso seja necessário a aquisição de Sw específico para esta atividade	A atividade pode reduzir significativamente riscos de infeções dos sistemas da AMA, o que permite poupanças a nível das operações de análise e correção dos incidentes	n.a.
EGSI 6.0	Melhorar a gestão da conformidade das Plataformas da AMA através da verificação do cumprimento do RGPD	É necessário verificar se as plataformas estão a cumprir os requisitos do RGPD, verificando o GAP que existente, para se colmatar essas falhas.	Cumprimento das normas legais. Proteção dos dados pessoais	Falta de verba orçamental	Evitar contraordenações	n.a.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Equipa de Plataformas e Serviços Empresariais (EPSE)

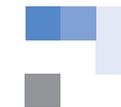
Ref. ^a	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EPSE 1.0	Diretiva de Serviços e Diretiva de Qualificações			Falta de recursos humanos		
EPSE 1.1	Promover o aumento da oferta de serviços digitais através do ePortugal	O aumento da oferta de serviços digitais para a empresa no âmbito de ambas as diretivas	O aumento da oferta de serviços digitais potencia o online como default	A não adesão por parte das entidades competentes em falta	Poupanças em custos de contexto, para os empresários e para a AP	n.a.
EPSE 1.2	Garantir a qualidade do suporte de segunda linha às entidades competentes	O suporte a ocorrências encaminhadas a partir do centro de contacto para a segunda linha de suporte	Resolução de problemas quer por falhas na plataforma de serviços, quer por dificuldades apresentadas pelos utilizadores do ePortugal/empresas	A não resposta em tempo útil	n.a.	n.a.
EPSE 2.0	Evoluir a área reservada do ePortugal	A implementação do projeto de evolução da área reservada do ePortugal	A área reservada é uma componente importante do funcionamento do portal ePortugal	A não conclusão com sucesso do projeto ainda em 2020	n.a.	n.a.
EPSE 3.0	Evolução da oferta de serviços interativos (simuladores) no ePortugal	A evolução da oferta de serviços digitais no portal ePortugal	A melhoria do serviço prestado aos empresários e aos cidadãos nacionais/estrangeiros (informativo)	A dificuldade de encontrar/entender os procedimentos existentes	n.a.	n.a.
EPSE 4.0	Apoiar a "transferência" de competências dos municípios para as freguesias através de plataformas digitais	Apoio na transformação digital entre os municípios e as freguesias	Aproximação ao cidadão	Dificuldades de alocação de recursos	n.a.	n.a.
EPSE 5.0	Desenvolver a medida simplex - Documentos autárquicos acessíveis	Disponibilizar online, através da Bolsa de Documentos do Portal ePortugal, os documentos atribuídos pelas autarquias a cidadãos e empresas	Documentos sempre disponíveis	Falta de recursos e adesão das autarquias	Otimização de recursos	n.a.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Equipa de Relações Internacionais (ERI)

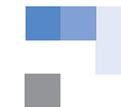
Ref. ^a	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
ERI 1.0	Promover a divulgação internacional das soluções de governo digital nacionais	Efetuar a prospeção de plataformas, sites, eventos e outras possíveis "montras" de soluções de governo digital nacionais, de forma a candidatar estas a tais fóruns.	Projeção internacional das soluções e competências nacionais de governo eletrónico, o que contribui para a reputação internacional de Portugal ao nível de governo digital e modernização administrativa. Tal legitimará as competências nacionais (de entidades públicas e privadas) nesta área, contribuindo por exemplo para a sua expansão internacional.	Inexistência de soluções e casos estudo suficientemente inovadores e interessantes para serem requeridas pela comunidade internacional.	n.a.	Escrita de venda de produto e/ou jornalismo.
ERI 2.0	Partilha das tendências internacionais do governo digital junto da comunidade nacional	Apresentação das tendências e disponibilização de documentação internacional acerca de governo digital a entidades nacionais, via página online dedicada para o efeito.	Afirmar o posicionamento da AMA enquanto entidade líder em competências de governo digital e modernização administrativa, bem como conhecedora dos desenvolvimentos internacionais nesta matéria, através da disponibilização de tal informação à comunidade nacional. Simultaneamente, promoção da inovação desta comunidade pelo acesso a tal informação.	Inexistência de meios humanos e financeiros para realização das iniciativas de divulgação (reuniões e site dedicado).	n.a.	Gestão de comunidades e redes de partilha de conhecimento.
ERI 3.0	Assegurar o cumprimento das responsabilidades nacionais face às organizações internacionais e divulgar a experiência e contexto nacional	A AMA representa Portugal em diversos organismos internacionais e é a entidade nacional com a competência de fornecer informação sobre governo digital, modernização administrativa, entre outras. É assim requerida para tal através de inquéritos, estudos, relatórios, pedidos de informação diversos, que a ERI coordena, revê e, muitas vezes, cuja resposta redige. Este trabalho permite à AMA e Portugal cumprir as suas responsabilidades perante as instâncias internacionais, bem como divulgar a experiência e contexto nacional.	Este trabalho permite à AMA e Portugal cumprir as suas responsabilidades perante as instâncias internacionais, bem como divulgar a experiência e contexto nacional.	Inexistência de pedidos endereçados à AMA ou falta de resposta das equipas técnicas competentes nas matérias em questão.	n.a.	n.a.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Gabinete Jurídico (GJ)

Ref. ^a	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
GJ 1.0	Implementação e Monitorização do Manual e Processo de Contratação Pública	Implementação e Monitorização do Manual e Processo de Contratação Pública	Melhoria do conhecimento interno sobre o desenvolvimento dos processos de contratação pública	n.a.	n.a.	n.a.
GJ 1.1		Realização de Sessão de Partilha para apresentação do Manual	Partilha de conhecimento e apresentação do Manual de Contratação Pública	n.a.	n.a.	Formação em Contratação Pública dos Técnicos da DCP
GJ 1.2		Atualização das minutas da DCP, bem como a Revisão do Manual e do processo da contratação pública se necessário	Manter os modelos de documentos dos processos de contratação pública atualizados	n.a.	n.a.	Formação em Contratação Pública dos Técnicos da DCP
GJ 1.3		Criação de um conjunto de FAQs no âmbito da contratação pública relacionadas com o OE/DLEO 2020	divulgação das normas de contratação pública resultantes da LOE e do DLEO	Data de aprovação do OE2020 e também do Decreto-lei de execução, será mas tarde devido às eleições 2019	n.a.	Formação em Contratação Pública dos Técnicos da DCP
GJ 1.4		Relatórios quadrimestrais com a atividade da DCP (aberturas/adjudicações/ADS/por tipo de prestações e tipologia de procedimento)	Conhecimento e divulgação da caracterização da atividade de contratação pública da AMA	n.a.	n.a.	n.a.
GJ 2.0	Apoio e acompanhamento Jurídico aos projetos da AMA	Fomentar o apoio e acompanhamento jurídico aos projetos da AMA	Melhorar o apoio e acompanhamento jurídico aos projetos da AMA	n.a.	n.a.	n.a.
GJ 2.1		Divulgação de Sínteses sobre atos publicados no DRE com relevância para a atividade da AMA	Melhorar o conhecimento sobre as normas legais e regulamentares aplicáveis à atividade da AMA	n.a.	n.a.	n.a.
GJ 2.2		Avaliação da perceção da qualidade do acompanhamento jurídico realizado pelo GJ, em termos de prazos, eficiência e eficácia.	Aferir a qualidade e relevância do trabalho do GJ para a concretização dos projetos da AMA	n.a.	n.a.	n.a.
GJ 2.3		Estabelecer níveis de serviço para gestão das expetativas sobre a atividade do GJ, relativamente a pedidos de parecer, elaboração de protocolos e propostas de abertura e adjudicação de procedimentos de contratação	Gestão das expetativas sobre as necessidades de acompanhamento jurídico nos projetos da AMA	n.a.	n.a.	n.a.
GJ 2.4		Levantamento e verificação de necessidades legislativas e regulamentares para o desenvolvimento dos projetos da AMA e elaboração das respetivas propostas de publicação ou alteração de atos legislativos ou regulamentares	Dotar os projetos da AMA do adequado ambiente legal e regulamentar	n.a.	n.a.	n.a.
GJ 3.0	Formação Jurídica Interna e partilha de conhecimento	Realização de ações de formação sobre matérias jurídicas relevantes para a atividade da AMA, como por exemplo: regime jurídico dos documentos e assinaturas eletrónicas, código de procedimento administrativo e contratação pública.	Melhorar a formação em assuntos jurídicos dos colaboradores da AMA sobre matérias relevantes para as suas funções	n.a.	Poupança em formação externa	n.a.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX)

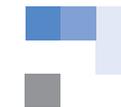
Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
LabX 1.0	Desenvolver projetos para conceber, criar e/ou melhorar serviços	Realização de projetos para desenvolver, adaptar ou melhorar serviços públicos centrados em cidadãos e empresas, numa ótica de simplificação	Desenvolver ou adaptar serviços públicos centrados em cidadãos e empresas Promover a exposição da Administração Pública a iniciativas que contem com contributos que abrangem a investigação com dados empíricos, a cocriação entre parceiros ou a experimentação Contribuir para a otimização do funcionamento ou melhoria da eficiência nos serviços públicos	n.a.	n.a.	Gestão estratégica da inovação no setor público; Medição impacto de projetos e iniciativas; Utilização de dados empíricos no apoio à tomada de decisão; Atualização de competências inovadoras na investigação, cocriação e experimentação (por exemplo, gamificação ou prototipagem); Formação imersiva em laboratórios ou unidades de inovação para a transferência prática de competências
LabX 2.0	Realizar sessões de sensibilização e de capacitação na Administração Pública	Disseminação de competências em domínios inovadores entre a Administração Pública.	Promover as competências e os instrumentos de inovação na Administração Pública alinhados com os princípios do LabX	n.a.	n.a.	Potenciar as competências em técnicas de moderação, negociação e facilitação adequadas aos desafios emergentes
LabX 3.0	Gerir e dinamizar a Rede de Inovadores («innovation champions») da Administração Pública	Expansão da «Rede de Inovadores, atribuindo-lhe uma massa crítica mais densa	«Derrubar silos» e incentivar a colaboração entre trabalhadores e entidades da Administração Pública	n.a.	n.a.	Técnicas e instrumentos de gestão e incentivo de comunidades de práticas
LabX 4.0	Realizar colaborações, iniciativas ou parcerias com atores do ecossistema de inovação	Realização de iniciativas, colaborações ou parcerias com atores do ecossistema de inovação	Dinamizar o ecossistema de inovação, garantindo a interiorização de aprendizagens pela Administração Pública e o intercâmbio transparente e rigoroso entre parceiros	n.a.	n.a.	Aquisição de competências no âmbito da «Administração Aberta»; Aproximação a conhecimentos e a casos práticos de iniciativas participativas
LabX 5.0	Coordenação da Rede Nacional de Administração Aberta - Dinamizar iniciativas de promoção da Administração Aberta	Promover a dinamização de iniciativas no âmbito da Administração Aberta, nomeadamente as relacionadas com compromissos concretos para promover a transparência, fomentar a participação pública, combater a corrupção, utilizando as novas tecnologias para fortalecer a democracia participativa	Promoção da transparência, a participação pública e o combate à corrupção com a utilização de novas tecnologias traduzindo-se em melhores serviços públicos	Dificuldades de concretização alguns compromissos inscritos no 1º plano de ação	Garantir melhores serviços públicos	n.a.



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Centro de Competências Digitais da Administração Pública (TicAPP)

Ref. ^a	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
TicAPP 1.0	Promover e desenvolver projetos e iniciativas de transformação digital transversais à Administração Pública - TicAPP	Projetos a implementar no âmbito da Transformação Digital, numa perspetiva transversal à Administração Pública, tendo por base princípios, normas, guias, arquiteturas de referência e tecnologias comuns	Linguagem e métodos de trabalho comuns	Diferentes níveis de maturidade dos parceiros	Otimização de recursos	Tecnologias de informação
TicAPP 2.0	Desenvolver Projeto Participa 5.0 - Simplex	Criar uma plataforma única para dar suporte aos procedimentos participativos e de cidadania existentes nas autarquias, fazendo uso de tecnologia blockchain para a atribuição dos votos aos cidadãos.	Desmaterialização e descentralização do processo, evitando falhas de segurança ou fraude nos resultados baseados em contagem de votos em papel. Desenvolver o ecossistema de inovação da AP e estimular a Transformação Digital, a Inovação, e a adoção de Tecnologias Emergentes	Falta de maturidade da tecnologia de blockchain.	Redução de custos logísticos e de manpower na contagem de votos, na gestão das mesas de voto, papel...	Participação em conferência anual - Blockchain expo
TicAPP 3.0	Implementar projeto Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (gIAp)	Implementação de ferramentas de inteligência artificial para equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos no canal presencial, sendo implementados mecanismos de simulação para avaliar a eficiência e os impactos do atendimento, num determinado momento, e propor soluções de melhoria.	Identificação de cenários de melhoria na qualidade do atendimento ao cidadão e empresas. Promover a qualidade dos serviços e a satisfação dos utentes.	Acesso a fontes de dados relevantes para as análises e simulações a realizar, em particular aquelas que estejam sob domínio de entidades de outras áreas governativas (SS, IRN...)	Redução de custos na geração de informação de gestão e consolidação de dados sobre atendimento. Redução de custos de contexto no esclarecimento do cidadão sobre o acesso aos serviços públicos presenciais.	Participação em conferência anual - AI & Big Data Expo
TicAPP 4.0	Apresentar Documento de Visão de Framework de Serviços Públicos Digitais	Criar o roadmap de implementação da framework de serviços públicos digitais, a qual permitirá acelerar a digitalização dos serviços públicos prestados pelas entidades da AP. Esta visão irá permitir criar um plano com um conjunto de fases de implementação da framework, uma estimativa de implementação, bem como a realização de projetos piloto que permitam avaliar o impacto da adoção da framework.	Facilitar a adoção das plataformas partilhadas da AP Partilhar conhecimento sobre metodologia, ferramentas e recursos que devem ser usados na criação dos serviços digitais. Capacitar os recursos humanos dos organismos para a transformação digital Acelerar a disponibilização de serviços públicos digitais no ePortugal	Falta de documentação sobre as plataformas partilhadas da AP. Falta de motivação dos recursos humanos da AP para a aprendizagem e evolução. Falta de capacidade das diversas equipas AMA e de outros organismos que devem ser envolvidas na criação desta framework.	Redução da contratação de serviços externos para as áreas de TIC. Redução de custos associados à alocação de recursos humanos ao processo de digitalização de serviços em cada organismo.	Formação e Certificação sobre metodologias Ágeis para equipa TicAPP. Formação e Certificação em Design Thinking/Service Design
TicAPP 5.0	Intranet.Gov - Medida Simplex	Desenvolver plataforma com informação pública sobre entidades, organograma e respetivos recursos, para partilha de conhecimento e experiências, potenciando a colaboração entre entidades e a disponibilização de conteúdos relativos, nomeadamente a carreiras e progressões, benefícios, bolsa de emprego, formação, serviços sociais e protocolos existentes.	Informação atualizada e partilhada	Escassez de recursos	Otimização de recursos	n.a



ANEXOS | BENEFÍCIOS, RISCOS E POUPANÇAS

Objetivos transversais

Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
Tranv. 1.0	Estabelecer um Centro de Competências em Atendimento	Promover o estabelecimento de um centro de competências em atendimento	Estabelecimento de guias e princípios base dedicados ao atendimento nos serviços públicos	n.a.	Sistematização da informação e aumento da eficiência	Formação em métodos de atendimento
Tranv. 2.0	Conceber modelo de atendimento temporário de proximidade, em articulação com as autarquias locais	Promover um modelo de atendimento temporário, articulado com as autarquias locais	Proximidade com os cidadãos	n.a.	Otimização de recursos	n.a.
Tranv. 3.0	Colaborar / Desenvolver guias e planos colaborativos para a Administração Pública no âmbito do SIIGEP	Implementar ações inovadoras no âmbito do trabalho colaborativo para a Administração pública	Efetiva colaboração entre colaboradores de diversos organismos; Sinergia entre <i>know-how</i> dos organismos; promoção da inovação	Escassez de recursos humanos	Iniciativas podem traduzir-se em poupanças financeiras e ganhos de eficiência	Formação em metodologias colaborativas e de inovação
Tranv. 4.0	Promover a Iniciativa PanorAMA - orçamento participativo da AMA	Desenvolver e implementar os projetos no âmbito da iniciativa panorAMA de 2019, bem como lançar a iniciativa para 2020/2021	Fortalecer a coesão interna e melhorar a motivação dos trabalhadores	Escassez de recursos humanos	n.a.	n.a.
Tranv. 5.0	Promover iniciativas de participação com vista a definir o portefólio de serviços nos diversos canais de atendimento da AMA	Desenvolvimento de iniciativas de participação tendo como objetivo a definição de portefólio de serviços nos locais de atendimento da AMA	Participação e aproximação da administração aos cidadãos	Limitada adesão	n.a.	n.a.
Tranv. 6.0	Definir o Manual de referência das Lojas de Cidadão	Adaptar e melhorar o manual de referência das Lojas de Cidadão	Aproximar o manual às necessidades dos cidadãos, da administração local e de todos os parceiros da AMA	Dificuldades de conciliar todas as necessidades	Otimização de recursos	n.a.

Objetivos no contexto COVID-19

Ref.ª	Objetivo	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
Covid 1.0	Implementar iniciativas de coordenação do atendimento omnicanal no contexto COVID-19 para a Administração Pública	Garantir o desenvolvimento de ações/iniciativas de coordenação do atendimento omni-canal no contexto COVID-19 para a Administração Pública	Procedimentos comuns à Administração Pública; Resposta eficaz e adaptação dos canais telefónico e digital face aos constrangimentos no canal presencial	Alguma dificuldade de disseminação por toda a AP	Inexistência de dispersão de informação	n.a.
Covid 2.0	Adequar a organização ao novo contexto COVID-19	Fomentar a implementação de regras e métodos de trabalho comuns, no sentido de uma resposta eficaz face à situação de pandemia COVID-19	Regras e métodos de trabalho comuns; incremento do uso de métodos de trabalho à distância; aumento das competências digitais dos colaboradores AMA	n.a.	Mais eficiência	Formação em TIC



GLOSSÁRIO

ACM – Alto Comissariado para as Migrações

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

AP – Administração Pública

APF – Anexo ao Pedido de Pagamento Final

BDE – Balcão do Empreendedor

CD – Conselho Diretivo

CMD – Chave Móvel Digital

ECMC – Espaço Cidadão – Mediador Cidadania

DAG – Departamento de Administração Geral

DC – Direção de Comunicação

DL – Decreto-Lei

DLEC – Direção de Lojas e Espaços Cidadão

DPCD - Direção de Portais e Conteúdos Digitais

DSI – Direção de Sistemas de Informação

DTD – Direção de Transformação Digital

DUC – Documento Único de Cobrança

EAMM – Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização

EC – Espaços Cidadão

ECI – Equipa do Centro de Inovação

EGSI – Equipa de Gestão e Segurança de Informação

EPSE – Equipa de Plataformas e Serviços Empresariais

ERH – Equipa de Recursos Humanos

ERI – Equipa de Relações Internacionais

GAP – Gateway de SMS da Administração Pública

GEPAC – Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais

GJ – Gabinete Jurídico

GOP – Grandes Opções do Plano

iAP – Interoperabilidade na Administração Pública

IGAC – Inspeção-Geral das Atividades Culturais

GLOSSÁRIO

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

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

ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*

LabX – Laboratório de Experimentação da Administração Pública

LC – Lojas de Cidadão

OA – Orçamento de Atividades

OE – Objetivo Estratégico

OO – Objetivo Operacional

OP – Orçamento de Projetos

OPP – Orçamento Participativo Portugal

PA – Plano de Atividades

PI – Plataforma de Interoperabilidade

PPAP – Plataforma de Pagamentos da Administração Pública

PSC – Plataforma de Serviços Comuns

QREN – Quadro Referência Estratégico Nacional

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RH – Recursos Humanos

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

SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa

SDG – *Sustainable Development Goals*

SI – Sistemas de Informação

SGO – Sistema de Gestão de Operações 2020

SPNE – Sistema Público de Notificações Eletrónicas

TI – Tecnologias de Informação

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TicAPP – Centro de Competências Digitais da Administração Pública

TMR – Tempo Médio de Resolução

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

UO – Unidade Orgânica



ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

