PA2021

PLANO DE ATIVIDADES

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Plano de Atividades 2021 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

novembro de 2020

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO 4
NOTA INTRODUTÓRIA 8
MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS 9
ESTRUTURA ORGÂNICA 11
CONTEXTO 12
METODOLOGIA 14
OBJETIVOS E ESTRATÉGIA 15
RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS 16
OBJETIVOS QUAR | Contextualização e Matriz 19
PLANO DE ATIVIDADES | Matriz de Relacionamento 21
PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais 22
PLANO DE FORMAÇÃO 2021 34
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA 37
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL 38
ANEXOS 39
GLOSSÁRIO .....

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

A AMA, 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 2021 foi elaborado em consonância com os seguintes instrumentos estratégicos:

- A proposta de Grandes Opções do Plano (GOP) para 2021;
- A Proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2021;
- A Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 55/2020;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- 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 2021 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 2021 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 eixos estruturantes, às quais se juntam as competências delegadas no âmbito do Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública (SAMA 2020) do período de programação Portugal 2020.

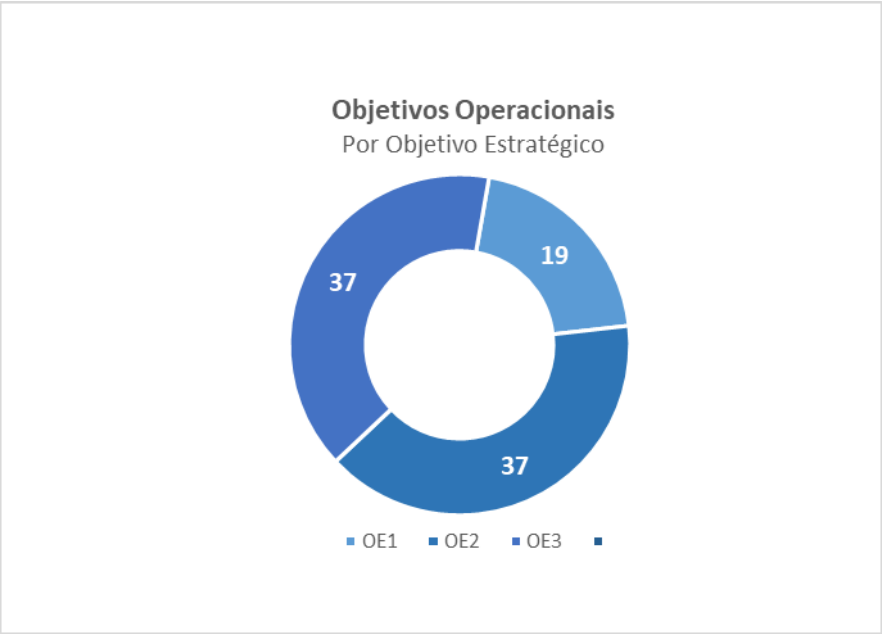
Nesse sentido foram eleitos como grandes objetivos estratégicos:

OE1 - Reforçar a oferta de serviços públicos, através da sua integração, proximidade e acessibilidade

OE2 - Melhorar a eficiência e eficácia da Administração Pública, através da inovação, simplificação e transformação digital.

OE3 - Aumentar a abertura da Administração Pública, através de um ecossistema participativo, amplo e inclusivo que motive o envolvimento da sociedade

Atendendo aos objetivos estratégicos, são apresentados 93 objetivos operacionais para o ano de 2021.

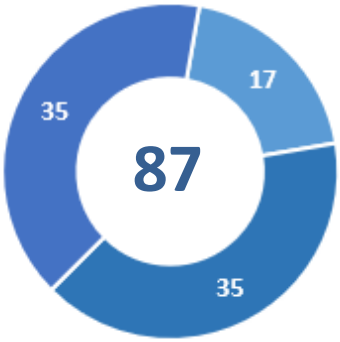


SUMÁRIO EXECUTIVO

Dos objetivos propostos para 2021, 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 definidos eixos de atuação 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 Proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2021.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Para o desenvolvimento dos objetivos propostos a AMA, I.P. irá dispor de um orçamento de 24,4M€ 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 súmula, estão definidos 102 objetivos operacionais para o ano de 2021, os quais contribuem para os objetivos estratégicos conforme demonstrado no quadro abaixo.

	QUAR	PA	TOTAL	%
OE1	2	17	19	20%
OE2	2	35	37	40%
OE3	2	35	37	40%
TOTAL	6	87	93	

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.

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

PRÍNCIPIOS

	PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO
	P1. FOCO NOS CIDADÃOS E EMPRESAS	Os serviços públicos (presenciais, telefónicos, 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
	P2. ACESSIBILIDADE, INCLUSIVIDADE E TRANSFRONTEIRIÇO POR DEFINIÇÃO	Deve ser promovido o acesso aos Serviços Públicos (presenciais, telefónicos, digitais ou mediados) a todos os cidadãos e empresas, independentemente do seu contexto, localização, competências ou necessidades especiais
	P3. ABERTURA PARTICIPAÇÃO E TRANSPARÊNCIA	Deve ser promovida a participação cívica na definição de políticas e devem ser disponibilizados os dados da Administração Pública
	P4. OMNICANAL E DIGITAL POR DEFINIÇÃO	A Administração Pública deve privilegiar o canal digital para a prestação de serviços públicos, através do Balcão Único, complementando-o através de outros canais de forma integrada e coerente
	P5. 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
	P6. COORDENAÇÃO E COLABORAÇÃO	Deve ser promovida a cooperação aos vários níveis da Administração Pública (internacional, interministerial, regional e local) em torno de objetivos estratégicos
	P7. REUTILIZAÇÃO E EFICIÊNCIA	No desenho e entrega de serviços públicos, deve ser promovida a partilha de recursos e estimulada a utilização de normas comuns e código aberto
	P8. 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
	P9. 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
	P10. APRENDIZAGEM CONTÍNUA	Todos os funcionários 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 2021 é a constante do diagrama abaixo.

CONTEXTO

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

- Apoiar o Governo na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a modernização e a simplificação administrativa e regulatória, administração eletrónica e distribuição de serviços públicos;
- Dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público e dar parecer prévio sobre a afetação de fundos comunitários, no contexto da modernização e simplificação administrativa e administração eletrónica;
- Dinamizar e coordenar uma rede interministerial de agentes de modernização e de simplificação administrativa;
- Promover a realização de estudos, análises estatísticas e prospetivas e estimular atividades de investigação, de desenvolvimento tecnológico e de divulgação de boas práticas, nas áreas da simplificação administrativa e regulatória e da administração eletrónica;
- Assegurar a representação externa e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições, com outras entidades estrangeiras, nomeadamente no quadro da União Europeia e dos países de língua oficial portuguesa;
- Propor a criação e dirigir equipas de projeto, de natureza transitória e interministerial ou interdepartamental, para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização e da simplificação administrativa e regulatória, designadamente através de avaliação de encargos administrativos da legislação, na vertente da sua simplificação corretiva;
- Contribuir para a simplificação dos ambientes regulatórios e para a promoção da qualidade dos atos normativos, em particular na vertente da sua avaliação corretiva;

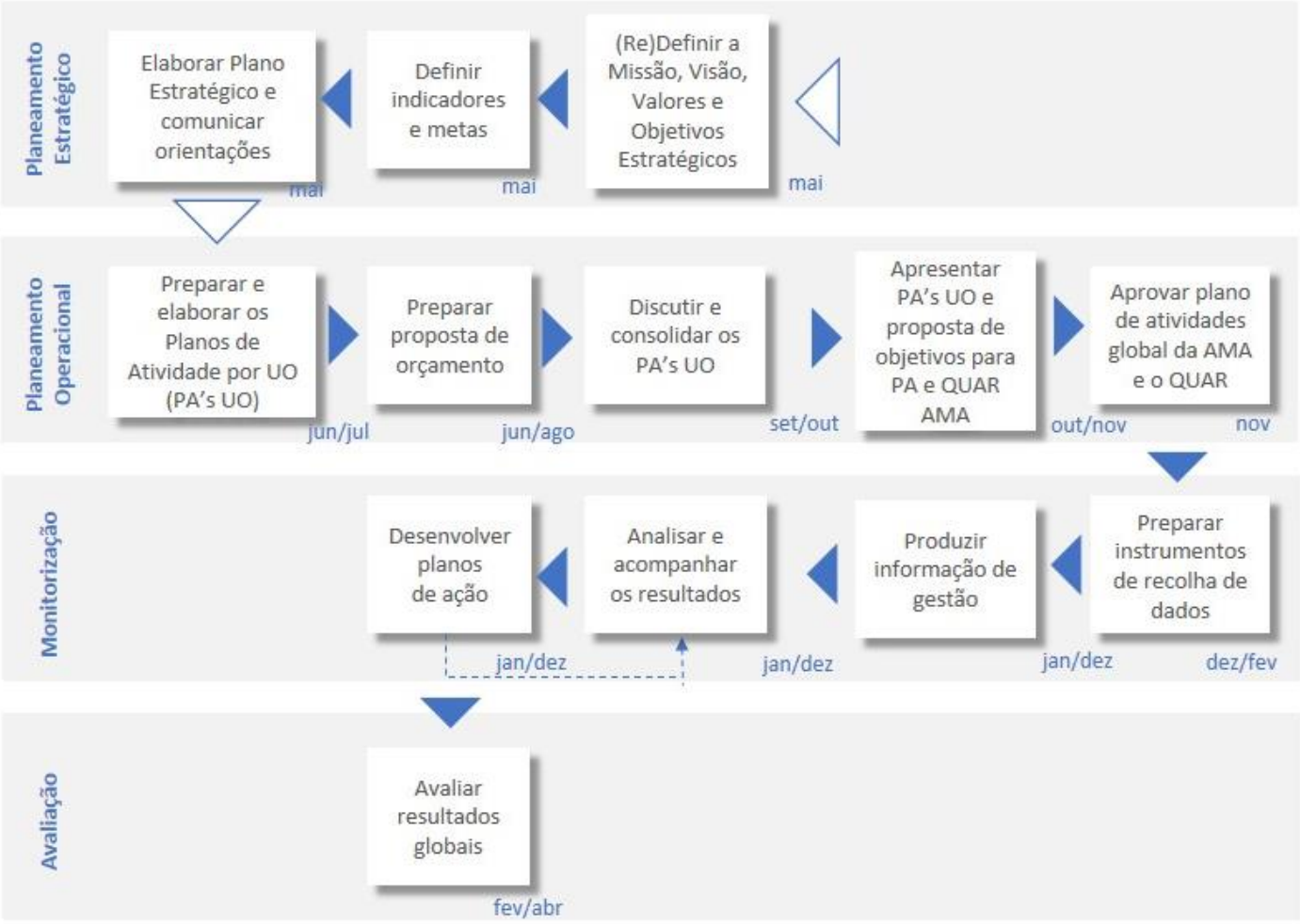
CONTEXTO

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

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 omnicanal 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:



De notar que o Plano Estratégico encontra-se em fase final de revisão, tendo sido elaborado um sumário executivo que foi partilhado com a Tutela e Conselho Consultivo para recolha de contributos.

OBJETIVOS E ESTRATÉGIA

A AMA, I. P., apresenta o seu plano de atividades de 2021 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 2021 tomou como pressupostos:

- A proposta de Grandes Opções do Plano (GOP) para 2021;
- A Proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2021;
- A Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 55/2020;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- 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 2021 tem definidos os seguintes objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos AMA
1. Reforçar a oferta de serviços públicos, através da sua integração, proximidade e acessibilidade
2. Melhorar a eficiência e eficácia da Administração Pública, através da inovação, simplificação e transformação digital.
3. Aumentar a abertura da Administração Pública, através de um ecossistema participativo, amplo e inclusivo que motive o envolvimento da sociedade

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, 42 correspondem a cargos dirigente (direção superior, intermédia e chefes de equipa) e 145 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 104/2019, de 6 de setembro, 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	624	39
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	1740	145
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	848	106
Assistente operacional	5	15	3
	Total	3287	296

Para 2021, a AMA, I.P. dispõe de um orçamento de 24,4M€, dos quais 18,7M€ correspondem ao orçamento de atividades e 5,7M€ ao orçamento de projetos. O agrupamento "Despesas com Pessoal" representa 49% do orçamento de atividades e o orçamento de projetos representa cerca de 23% do orçamento global da AMA, I.P.

Orçamento de Atividades (OA)						Orçamento de Projetos (OP)	Total (OA+OP)
Despesas com pessoal	Transferências correntes	Aquisições de Bens e Serviços	Outras despesas correntes	Despesas de capital	Total		
€9.204.158	€24.465	€8.680.639	€390.261	€386.544	**€18.686.067**	€5.705.404	**€24.391.471**

No total o orçamento proposto para 2021 é inferior em cerca 5% face ao orçamento de 2020, sendo a variação do orçamento de projetos negativa em 28%, o que demonstra o esforço necessário para cumprir os objetivos agora propostos. Estes constrangimentos financeiros poderão condicionar a boa execução de algumas das metas aqui propostas, nomeadamente no que se refere a implementação de medidas SIMPLEX.

A AMA, I. P., é um instituto público de regime especial, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, equiparado a entidade pública empresarial para a prossecução das suas atribuições de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para empresas, bem como para o desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação.

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

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

Nesta linha de ação, o presente plano de atividades e o orçamento 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 2021, sendo de destacar as Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, a facilitação da transformação digital na AP e nos seus parceiros, os programas SIMPLEX e Orçamento Participativo Portugal e ações de promoção e divulgação de serviços de atendimento e digitais.

No decorrer do ano de 2021 a AMA irá adquirir ou locar até 4 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 e Matriz

Para 2021, a AMA, I.P. propõe para o QUAR objetivos que visam contribuir para eixos prioritários de atuação.

A apresentação dos itens obedece aos parâmetros de referência 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 Proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2021 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		
OE2/OO1	Implementar medidas Simplex	Ind 1	Taxa de execução medidas SIMPLEX atribuídas à AMA	**Objetivo relevante**
OE1/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		
OE3/OO3	Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos	Ind 4	Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação (**incluindo a dinamização de ações do Programa Transformar),** simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA	
OE2/OO4	Desenvolver medidas de otimização de recursos	Ind 6	Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	
		Qualidade		
OE1/OO5	Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica omnicanal	Ind 7	Definir metodologias de redesenho e avaliação de serviços públicos	**Objetivo relevante**
		Ind 8	Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC	
OE3/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 | Contextualização e Matriz

Parâmetro	Peso Parâmetro	Indicadores			Meta				
		Nº	Designação	Fórmula de calculo	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Peso parcial	
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 (**incluindo a dinamização de ações do Programa Transformar),** 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 (**incluindo a dinamização de ações do Programa Transformar),** simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA	15	2	18	100%	
		OO4. Desenvolver medidas de otimização de recursos						**30%**	
		Ind 5	Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	Nº de medidas implementadas	15	3	20	100%	
Qualidade	40%	**OO5. Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica omnicanal**						**50%**	**Objetivo relevante**
		Ind 6	Definir metodologias de (re)desenho e avaliação de serviços públicos	Definir metodologias de (re)desenho e avaliação de serviços públicos	31/out	15 dias	15/out	50%	
		Ind 7	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%**	**Objetivo relevante**
		Ind 8	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%	

PLANO DE ATIVIDADES | Matriz de Relacionamento

Foram definidos ainda 87 objetivos operacionais que representam a atividade nos eixos de atuação da AMA. com relevo para constar no plano de atividades.

Eixos de atuação

Atendimento - Desenvolver, coordenar e gerir soluções transversais de distribuição de serviços públicos;

Redesenho/simplificação de processos – Criar e estimular dinâmicas de simplificação, inovação e redesenho de processos na Administração Pública;

Transformação digital – Promover a Transformação Digital da Administração Pública e da sociedade;

Transparência e participação - Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura aberta e participativa na Administração Pública

Capacitação interna - Melhorar os processos internos de gestão, operação e controlo.

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

Eixos atuação	OE1	OE2	OE3	OO
Atendimento	13	0	1	14
Redesenho/Simplificação processos	0	15	0	15
Transformação Digital	3	15	11	29
Transparência e Participação	0	1	16	17
Capacitação interna	1	4	7	12
Total	**17**	**35**	**35**	**87**

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de atuação - Atendimento

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO1	OE1	Aumentar níveis de satisfação com os 25 Serviços mais procurados e os 5 Guias Práticos mais vistos do ePortugal	Índice de satisfação dos serviços e guias	Aumento da satisfação mensal por comparação ao último mês de 2020	>8%	100%
OO2	OE1	Assegurar a implementação do projeto europeu Single Digital Gateway em Portugal	Disponibilização de informação relativa aos serviços a desmaterializar no âmbito do anexo II	% de serviços com informação disponível no portal ePortugal	70%	100%
OO4	OE1	Aumentar as visualizações e performance dos conteúdos empresariais	Visualizações registadas	Aumento da percentagem de páginas da empresa em relação ao total do portal	>10%	100%
OO5	OE1	Otimizar a interação do cidadão/empresário substituindo a navegação de IVR (*Interative Voice Response*) tradicional pela comunicação em IVR Natural por áreas temáticas	Áreas temáticas disponibilizadas	Somatório do nº de áreas temáticas	1	100%
OO6	OE1	Expandir o Centro de Atendimento Consular a outros países e serviços	Novos países a integrar no CAC	N.º de países a integrar no CAC	1	100%
OO8	OE1	Disponibilizar atendimento através dos canais chat e videochamada para suporte à utilização do portal de serviços públicos ePortugal	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	31/dez	100%
OO10	OE1	Cumprir a Diretiva de Serviços e Diretiva de Qualificações	Aumento da oferta de serviços digitais através do ePortugal	Número de iniciativas concluídas de desmaterialização de serviços	8	50%
			Qualidade do suporte de segunda linhas às entidades competentes	Média anual de tempo de resposta (dias)	2	50%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação - Atendimento

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO12	OE3	Promover a inovação gráfica na rede de atendimento, contemplando ensaios e exercicios exequíveis, imagem e sinalética simplificadas, suportes digitais e novas tendências de atendimento	Grau de cumprimento para apesentação da proposta de inovação gráfica	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%
OO13	OE1	Expansão da Rede de Espaços Cidadão	Abertura de Espaços Cidadão	N.º de Espaços Cidadão abertos	35	100%
OO14	OE1	Expansão da Rede de Lojas de Cidadão	Abertura de Lojas de Cidadão	N.º de Lojas de Cidadão abertas	3	100%
OO17	OE1	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas na primeira linha de suporte	Somatório dos tempos/N.º de Incidentes (verificar o percentil em que a média atinge as 3 horas)	90%	100%
OO18	OE1	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	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	90%	100%
OO19	OE1	Suportar a expansão da rede de atendimento na componente comunicações	Espaços e lojas do cidadão instalados no prazo definido	(N.º de EC's e LC's equipados no prazo definido/N.º total de EC's e LC's equipados) x 100	90%	100%
OO20	OE1	Suportar a expansão da rede de atendimento na componente de suporte ao utilizador	Espaços e lojas de cidadão instalados no prazo definido	(N.º de EC's e LC's equipados no prazo definido/N.º total de EC's e LC's equipados) x 100	90%	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação - Redesenho/Simplificação de Processos

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO21	OE2	Alinhar o SIMPLEX com os ciclos orçamentais	Lançamento antecipado das próximas edições do Simplex 2022 para o início do Ano	Prazo de conclusão do SIMPLEX	31/dez	100%
OO22	OE2	Dotar os Dados.gov de novas funcionalidades	Reutilização simples de dados abertos através de uma interface que permita a visualização de dados	Nº de opções de visualização	2	50%
			Funcionalidades que permitam melhor acompanhar a sua utilização e as reutilizações	Data de disponibilização de novos indicadores	30/set	50%
OO23	OE2	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	CMD com assinatura ativa	Somatório do nº acumulado de CMD com assinatura ativa	750 000	100%
OO24	OE2	Disseminar o uso do SCAP	Entidades que fornecem atributos para o SCAP	Somatório do nº acumulados de entidades a fornecer atributos para o SCAP	6	50%
			Contas SCAP com atributos profissionais	Somatório de contas SCAP com atributos profissionais	15 000	50%
OO25	OE2	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	Chave Móvel Digital (CMD) ativas	Somatório do nº acumulado de CMD ativas	2.000.000	100%
OO26	OE2	Disponibilizar Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas (SAFE)	Faturas assinadas por serviço SAFE (SCAP)	Somatório do nº acumulado de faturas assinadas por SAFE	20 000	100%
OO28	OE2	Massificar id.gov.pt	Downloads nas stores Android e iOS	Somatório do nº acumulado de downloads nas stores Android e iOS	550 000	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação - Redesenho/Simplificação de Processos

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO29	OE2	Disponibilizar Cartão do Funcionário no id.gov.pt	Cartões disponíveis no id.gov.pt	Somatório do nº acumulado de entidades que disponibilizam cartão dos seus funcionários no id.gov.pt	10	100%
OO30	OE2	Massificar app Autenticação.Gov	Downloads nas stores Android e iOS	Somatório do nº acumulado de downloads nas stores Android e iOS	650 000	100%
OO31	OE2	Disponibilizar o serviço de alteração de morada na hora	Alteração morada do agregado, na hora e Transfronteiriça (Morada sempre atualizada-Medida SIMPLEX e Projeto Europeu DE4A)	Data de disponibilização	31/dez	100%
OO32	OE2	Disponibilizar o SCAP Autárquico	Eleitos Locais a usar SCAP	Somatório do nº acumulado de Eleitos Locais a usar SCAP	100	100%
OO33	OE2	Garantir a entrega de componentes de software no prazo estabelecido	Disponibilização de componentes de software	Data planeada - Data de disponibilização	0	100%
OO34	OE2	Realizar levantamento de necessidades de alteração de legislação ou regulamentação no sentido de assegurar o alinhamento com os princípios e regras da modernização e simplificação administrativa	Elaboração de Relatório com o levantamento e verificação de necessidades legislativas e regulamentares	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	30/jun	100%
OO35	OE2	Promover a produção de diplomas legais ou regulamentares no sentido de assegurar o alinhamento com os principios e regras da modernização administrativa	Projetos de diplomas legais ou regulamentares produzidos	Somatório do número de iniciativas (Projetos e diplomas legais)	2	100%
OO36	OE2	Assegurar a coordenação da participação da AMA na produção de diplomas legislativos/regulamentares	Cumprimento dos prazos de emissão de pareceres	(N.º de pareceres emitidos em cumprimento do prazo/N.º total de pareceres emitidos) x 100	90%	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação - Transformação Digital

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO37	OE1	Aumentar a Acessibilidade e Usabilidade dos sites da AP	Sites da AP no Observatório de Acessibilidade e Usabilidade	Nº de sites da AP no ePortugal vs sites no Observatório	90%	50%
			Adoção do selo de Usabilidade e Acessibilidade	Nº de selos de usabilidade e acessibilidade registados no Observatório	15	25%
			Disponibilização da Declaração de Acessibilidade nos sites da AP	Nº de declarações de acessibilidade registados no Observatório	40	25%
OO38	OE1	Aumentar as competências da AP em Acessibilidade e Usabilidade	Plano para a Capacitação da AP e dos fornecedores da AP em Acessibilidade e Usabilidade	Data de apresentação de plano	30/out	50%
			Disponibilização de cursos online de formação para diversos públicos	Número de cursos/conteúdos formativos online	3	50%
OO39	OE1	Melhorar os níveis de serviço da PI	Tempo para integração de novas entidades	Diminuição do número de dias médio para integração de novas entidades	3	50%
			Tempo médio de resposta a pedidos	Tempo médio de resposta a pedidos da PI	5	50%
OO40	OE2	Simplificar o processo de integração na PI	Aumento do número de entidades da PI a utilizar o PTT	Nº de entidades da PI a utilizar o PTT	4	50%
			Melhor documentação de suporte à PI, a disponibilizar	Prazo para a atualização da documentação da PI	31/mar	50%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação - Transformação Digital

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO41	OE2	Aumentar o número de entidades a utilizar a nova plataforma de pagamentos	Utilização da nova PPAP	Nº de Entidades a utilizar a nova PPAP	4	100%
OO42	OE2	Coordenar e Acompanhar a estratégia para a transformação Digital da AP	Grupos de trabalho a dinamizar	Nº de grupos	2	50%
			Apresentação do Relatório anual	Prazo de publicação do Relatório Anual	31/dez	50%
OO43	OE3	Melhorar a forma como os cidadãos dão feedback sobre os serviços púbicos	Acréscimo de entidades aderentes ao LAE	Nº de novas entidades	10	100%
OO44	OE3	Facilitar a comunicação entre o setor público e os cidadãos e empresas	Incremento de entidades aderentes à PNE	Nº de novas entidades	2	100%
OO45	OE2	Promover a Adesão Biométrica CMD	Disponibilização da adesão à CMD com base na biometria	Somatório do nº acumulado de CMD através de App	5000	100%
OO46	OE2	Garantir a compliance CMD com requisitos eIDAS	Disponibilização evoluções CMD para cumprimento com recomendações eIDAS para meio de identificação eletrónica com nível de segurança elevado - Regulamento eIDAS	Data de disponibilização das evoluções	30/jun	100%
OO47	OE2	Apresentar atempadamente a proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	Apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido	Desvio médio da apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido - dias	4	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Transformação Digital

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO48	OE2	Acompanhar a Execução Financeira de projetos cofinanciados	Acompanhamento dos planos de execução financeira	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	75%	100%
OO49	OE2	Encerrar projetos cofinanciados	Encerramento de projetos concluídos até ao mês de outubro de 2021	(N.º de projetos encerrados/N.º total de projetos com APF ou Saldo Final) x 100	50%	100%
OO50	OE2	Realizar avaliação da despesa TIC atempadamente	Análise dos pedidos de parecer prévio	Média do nº de dias úteis de análise dos pedidos de parecer prévio	20	100%
OO51	OE2	Operacionalizar a Avaliação de Impacto dos Projetos e Programas Públicos de Transformação Digital	Programas em que a metodologia é aplicada	N.º de Programas	2	100%
OO52	OE2	Realiza a avaliação ex-post de despesas TIC	Cumprimento do nº de avaliações efetuadas	N.º de avaliações efetuadas	20	100%
OO53	OE3	Garantir a operação e continua certificação do SGSI	Execução da auditoria externa	Número de NC's e OM's obtida na auditoria	10	50%
			Entrega do relatório de revisão pela gestão	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	20/out	50%
OO54	OE3	Estender o âmbito do SGSI para mais 1 Plataforma	Incremento de plataformas incluidas no âmbito	Nº de novas plataformas incluidas no âmbito	1	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Transformação Digital

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO55	OE3	Garantir conformidade na implementação do Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança (QNRCS)	Sistemas auditados	Nº de sistemas auditados	2	100%
OO56	OE3	Garantir a conformidade do cumprimento da RCM 41/2018	Sistemas auditados	Nº de sistemas auditados	5	100%
OO57	OE3	Garantir a resposta a incidentes tendo em conta os SLA's definidos	Incidentes com SLA's não cumpridos	N.º de incidentes com SLA's não cumpridos	5	100%
OO58	OE3	Implementar campanhas de awareness - phishing	Campanhas realizadas	Nº de campanhas realizadas	2	100%
OO59	OE3	Apresentar Guidelines de arquitetura para a implementação dos requisitos do RGPD, nomeadamente o Artº 25 - Proteção de dados desde a conceção e por defeito (continuação)	Disponibilização/atualização do Guia com as Guidelines	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/nov	100%
OO60	OE3	Garantir a analise e resposta a pedidos de colaboradores da AMA e titulares de dados pessoais	Tempo de resposta aos pedidos	% de pedidos respondidos dentro do tempo definido	95% de resposta a pedidos em menos de 1 mês	100%
OO61	OE2	Promover e desenvolver projetos e iniciativas de transformação digital transversais à Administração Pública	Projetos/Iniciativas no domínio da transformação digital da AP	Número de entregáveis apresentados no âmbito do desenvolvimento dos projetos	7	100%
OO62	OE2	Reduzir as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web da AMA	Vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas	(N.º de vulnerabilidades altas e críticas ativas no trimestre) / (Total de vulnerabilidades ativas)x100	15%	100%
OO63	OE2	Implementar o ITIL (Pedidos de serviço e Incidentes, Problemas, Alterações, Releases, Configurações)	Processos Implementados	Nº de processos implementados e auditáveis em aplicação informática	1	100%
OO64	OE2	Estender Disaster Recovery para CMD	Disponibilização do Disaster Recovery	Prazo de disponibilização	31/out	100%
OO65	OE3	Definir o Sistema de Gestão de Riscos	Definição do Sistema de Gestão de Riscos	Prazo de definição do sistema de gestão	31/dez	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Transparência e Participação

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO66	OE3	Conceber e dinamizar soluções formativas comerciais para AP, Empresas e Associações (nacional e/ou internacional)	Contratos formativos comerciais desenvolvidos	Somatório do nº de Contratos Comerciais	3	100%
OO67	OE3	Conceber conteúdos pedagógicos especializados para formação presencial, eLearning, microlearning, entre outros	Conteúdos Multimédia	Somatório do nº de conteúdos multimédia	25	100%
OO68	OE3	Promover a Estratégia Cloud da AP	Iniciativas/Eventos de comunicação da Cloud da AP	Nº de iniciativas/eventos relacionados com a Cloud	2	100%
OO69	OE2	Promover a importância dos dados abertos e o número de reutilizações	Realização de eventos de promoção dos dados abertos	Nº de eventos	2	100%
OO70	OE3	Promover a participação na definição do II Plano de Ação para a Rede Nacional de Administração Aberta, que será concretizado entre 2021 e 2023	Aprovação do II Plano de Ação pelo MSF / Rede Nacional de Administração Aberta	Prazo para a aprovação do II Plano de Ação	31/ago	100%
OO71	OE3	Promover a experimentação através de projetos experimentais e promover a inovação da Administração Pública através da concretização de iniciativas práticas	Projetos experimentais desenvolvidos	Nº de projetos	5	100%
OO72	OE3	Potenciar as parcerias com os parceiros do ecossistema de inovação (designadamente, ligados à quadrupla hélice) através de atividades colaborativas efetivas	Sessões colaborativas com participação de cidadãos e/ou organizações da sociedade civil e/ou trabalhadors públicos e/ou membros da comunidade de empreendedores e/ou parceiros do sistema	Nº de sessões	15	100%
OO73	OE3	Promover a inovação através da disseminação de metódos e da transferência de utensílios orientados pela lógica «do-it-yourself» e para a aplicação/replicação	Métodos ou instrumentos disponibilizados à Administração Pública	Nº de métodos	2	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Transparência e Participação

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO74	OE3	Desenvolver a plataforma de apresentação de análise de dados das áreas previstas na medida 70 do Simplex 20-21 - Portal da Transparência	Disponibilização da plataforma	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/jun	100%
OO75	OE3	Desenvolver a plataforma de suporte a processos participativos internos à Administração Pública - medida 87 do Simplex 20-21 - AP Participa	Disponibilização da plataforma	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/set	100%
OO76	OE3	Desenvolver, na Bússola, uma área dedicada a serviços e informação prática ao trabalhador (medida 82 do Simplex 20-21) - Área do Trabalhador	Disponibilização desta área	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%
OO77	OE3	Reforçar a imagem institucional e a divulgação de serviços	Webinar(s) Modernização Administrativa : ATENDIMENTO TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E PARTICIPAÇÃO PÚBLICA NO SETOR PÚBLICO	Nº de participantes	1000	30%
			Criação de uma rede de recursos/serviços com vista à promoção dos serviços digitais	nº de ações	12	30%
			Versão digital da Diagrama	Versão digital com conteúdos multimédia dinâmicos	3	40%
OO78	OE3	Implementar o Showroom AMA	Apresentação do programa de projeto	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%
OO80	OE3	Promover a divulgação internacional das soluções de governo digital nacionais	Reconhecimento internacional	Nº de prémios obtidos e melhores práticas aceites no âmbito de submissões internacionais e intervenções de colaboradores AMA	20	100%
OO81	OE3	Assegurar o cumprimento das responsabilidades nacionais face às organizações internacionais e divulgar a experiência e contexto nacional	Cumprimento com respostas às solicitações internacionais sobre a atividade da AMA/nacional	Nº de inquéritos, relatórios, estudos, casos-estudo e pedidos bilaterais de informação respondidos	50	100%
OO82	OE3	Assegurar a participação da AMA na Presidência Portuguesa UE2021	Participação de qualidade da AMA na PPUE21	Nº de iniciativas de elevado destaque no âmbito do governo digital com contributo da AMA - PPUE21	3	100%
OO83	OE3	Implementar o Orçamento participativo da AMA - PANORAMA 2020/21	Orçamento participativo da AMA - PANORAMA 2020/21	Nº de projetos implementados	2	100%

Eixo de Atuação - Capacitação interna

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO84	OE2	Construir percursos de aprendizagem e respetivos conteúdos pedagógicos tendo em conta perfis de competências de várias funções	Percursos de aprendizagem	Somatório do nº de percursos de aprendizagem	6	100%
OO85	OE2	Promover a cultura de inovação e partilha do conhecimento na AMA e na AP	Iniciativas de partilha e construção conjunta de conhecimento	Somatório do nº de iniciativas	3	100%
OO86	OE3	Melhorar as ferramentas de monitorização do alinhamento e execução dos projetos da AMA	Diminuição do número de projetos incluídos na lista de risco elevado	% de projetos prioritários considerados de risco elevado	20%	100%
OO87	OE2	Melhorar os processos internos de gestão, operação e controlo, alinhados com boas práticas internacionais - Monitorização do Processo de Contratação Pública	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	pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	30%
			Elaboração de FAQ's para Contratação Pública relacionadas com o OE/DLEO 2021	5 pontos - média simples igual ou inferior a 5 dias uteis após publicação do OE e do DLEO 2021; 3 pontos - média simples igual ou inferior a 10 dias uteis após publicação do OE e do DLEO 2021; 1 ponto - média simples superior a 10 dias uteis após publicação do OE e do DLEO 2021	pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	30%
			Estabelecimento Niveis de Serviço, relativamente a 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	pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	20%
			Relatórios com indicadores sobre Contratação Pública	5 pontos - 2 relatórios semestrais apresentados até ao fim do primeiro mês do mês seguinte ao fim do periodo a que este reporta. 3 pontos - 2 relatórios semestrais sendo um deles apresentados fora do prazo 1 ponto - 1 Relatório	pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	20%

Eixo de Atuação - Capacitação interna

Refª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
OO88	OE2	Mapear os principais diplomas legais que relevam para a atividade e atribuições da AMA	Atualizarção do mapeamento dos diplomas legais relevantes	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	31/jul	100%
OO89	OE3	Adequar os perfis funcionais aos postos de trabalho do mapa de pessoal de toda a organização	Adequação dos perfis funcionais aos postos de trabalho do mapa de pessoal de toda a organização	% de perfis analisados e estabelecida a sua adequação em toda a organização	80%	100%
OO90	OE3	Definir o Sistema de Gestão da Qualidade	Definição do Sistema de Gestão da Qualidade	Prazo de definição do sistema de gestão	31/dez	100%
OO91	OE3	Estabelecer um Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Prazo de definição do sistema de gestão	31/dez	70%
			Medidas e melhorias no âmbito da conciliação	Nº de novas medidas no âmbito da conciliação, motivação e bem-estar	3	30%
OO92	OE3	Promover Iniciativas de Responsabilidade Social, incentivando as melhores práticas sustentáveis neste domíio	Promoção de iniciativas	Nº de iniciativas de responsabilidade social	2	50%
			Participação de funcionários	Nº de funcionários	30	50%
OO93	OE1	Realizar ações de verificação física dos bens de ativo na rede de atendimento	Ações de verificação física dos bens de ativo fixo na rede de atendimento	Nº de ações de verificação	50	100%
OO95	OE3	Avaliar a sustentabilidade financeira de modelos de negócio AMA	Modelos de negócio avaliados	Nº de modelos de negócio avaliados	4	100%
OO96	OE3	Implementar Inquérito aos colaboradores	Indíce de satisfação dos colaboradores	Resultado de inquérito aos colaboradores	65%	100%

PLANO DE FORMAÇÃO 2021

Formação inicial e contínua em áreas técnicas e comportamentais

Para Trabalhadores AMA

FORMAÇÃO COMPORTAMENTAL	FORMAÇÃO TÉCNICA	WORKSHOPS
Curso "**Acolhimento/Integração na AMA**" [Fc/eL]	Curso "**Identidade e Cidadania Digital**" [Fc/eL]	**Workshops Temáticos da AMA PARTILHA** [Fc /P] (sessões de 1 hora todas as sextas-feiras para partilha de conhecimento entre todos os trabalhadores. As sessões são gravadas e disponibilizadas na Plataforma da Academia AMA)
Curso "**Estratégia, Inovação e Valor no Serviço Público**" [Fc/eL]	Curso **"Competências Digitais"** [Fc/eL]	
Curso "**Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal**" [Fc/eL]	Curso "**Acessibilidade dos Conteúdos Digitais**" [Fc/eL]	
Curso "**Liderança Digital**" [Fc/eL]	**Cursos Microlearning** [Fc/eL] (sobre vários temas - novidades todos os meses) – Formação in house da Academia AMA	
Curso "**Pensamento Criativo**" [Fc/eL]	**Percursos Formativos Linkedin Learning** (Plataforma de Aprendizagem com mais de 16.000 cursos sobre diversas matérias e em 7 línguas) [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

PLANO DE FORMAÇÃO 2021

Formação inicial e contínua em áreas técnicas e comportamentais

Para Trabalhadores AMA

FORMAÇÃO PARA REDE ATENDIMENTO (TRABALHADORES AMA)	FORMAÇÃO PARA REDE ATENDIMENTO (PARCEIROS)
Curso **"Atendimento ao Público em Língua Inglesa"** [Fc/eL]	Curso **"As Lojas de Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno"** [Fi/P]
Curso **"Atendimento Omnicanal e os Desafios do Futuro"** [Fc/eL]	Curso **"As Lojas de Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão"** [Fi/P]
Curso **"Gestão de uma Loja de Cidadão | Espaço Cidadão"** [Fc/eL]	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]
Cursos Microlearning [Fc/eL] (sobre vários temas comportamentais e técnicos - novidades todos os meses)	Curso **"Gestão de uma Loja de Cidadão | Espaço Cidadão"** [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

PLANO DE FORMAÇÃO 2021

Formação inicial e contínua em áreas técnicas e comportamentais

FORMAÇÃO PARA PARCEIROS/CLIENTES EXTERNOS (AP Central e Local, Associações Empresariais, Empresas)	
Curso **"Design Thinking"** [Fc/eL]	Curso **"Identidade e Cidadania Digital"** [Fc/eL]
Curso **"Desenho de Serviços Públicos"** [Fc/eL]	**Cursos Microlearning em diversas áreas**: Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Liderança e Estatégia, Desenvolvimento Pessoal, Tecnologias de Informação e Comunicação.

FORMAÇÃO MOOC para ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E PÚBLICO EM GERAL (a disponibilizar na Plataforma NAU)	
Curso **"Teletrabalho"** [Fc/eL]	Curso **"Identidade e Cidadania Digital"** [Fc/P]
Curso **"Ferramentas para Trabalho Remoto"** [Fc/eL]	Curso **"Acessibilidade Digital"** [Fc/P]

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 contemple, em capítulo próprio, as medidas de modernização administrativa que o serviço se proponha a desenvolver.

Considerando a missão e competências da AMA, I.P. e nos termos da Estratégica de Inovação do Estado e da Administração Pública que visam a desburocratização, desmaterialização, melhoria da qualidade, participação, experimentação, inovação, disponibilização de serviços na forma digital mais simples e poupanças na utilização de recursos, são de salientar as seguintes iniciativas, nas quais será dada continuidade em 2021:

- 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 de Cidadão e Espaços Cidadão);

- Melhorar a qualidade do atendimento, com o objetivo de aferir a perceção dos cidadãos 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;

- Acompanhar e apoiar as iniciativas de participação pública, relevando o Orçamento Participativo Portugal (OPP);

- Garantir a abertura da Administração Pública, envolvendo a sociedade e dinamizando um ecossistema participativo, amplo, e inclusivo;

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, inclusiva, 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 atual contexto;

- 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 e do ePortugal;

- Promover a realização de debates temáticos sob a marca Diagrama;

- Divulgar as principais iniciativas de transformação digital da Administração Pública.

Em anexo ao presente documento, é apresentado um plano de comunicação global.

ANEXOS

Em anexo ao presente documento são apresentados os seguintes documentos:

- Plano de Comunicação;

- QUAR;

- Mapa do Orçamento 2021

- Mapa de Pessoal

- Lista de validação

GLOSSÁRIO

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

AP – Administração Pública

App - Aplicação

APF – Anexo ao Pedido de Pagamento Final

CCAS - Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços

CES – Catálogo de Entidades e Serviço

CMD – Chave Móvel Digital

DE4A – Digital Europe for All

DL – Decreto-Lei

DLEO – Decreto-Lei de Execução Orçamental

EC – Espaços Cidadão

eIDAS – electronic IDentification, Authentication and trust Services

FAQ – *Frequently Asked Questions*

GOP – Grandes Opções do Plano

iAP – Interoperabilidade na Administração Pública

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*

IVR – Interative Voice Response

LAE – Livro Amarelo Eletrónico

LC – Lojas de Cidadão

MSF - *Multistakeholder Forum*

NC – Não Conformidade

OA – Orçamento de Atividades

OE – Objetivo Estratégico

OO – Objetivo Operacional

OM – Oportunidades de Melhoria

OP – Orçamento de Projetos

GLOSSÁRIO

OPP – Orçamento Participativo Portugal

PA – Plano de Atividades

PI – Plataforma de Integração

PNE – Plataforma de Notificações Eletrónicas

PPAP – Plataforma de Pagamentos da Administração Pública

PPUE21 – Presidência Portuguesa da União Europeia em 2021

PRACE – Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado

PTT – Ponto de Troca de Tráfego

QNRCS – Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RCM – Resolução de Conselho de Ministros

RNAA – Rede Nacional de Administração Aberta

RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

RH – Recursos Humanos

SAFE – Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas

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

SAMA – Sistema de Apoio à Transformação Digital na Administração Pública

SCAP – Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

SI – Sistemas de Informação

SIIGEP – Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública

SGO – Sistema de Gestão de Operações 2020

SGSI – Sistema de Gestão de Segurança da Informação

SLA – *Service Level Agreament*

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TMR – Tempo Médio de Resolução

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

PA2021

PLANO DE ATIVIDADES

ama AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA