

A network graphic consisting of blue lines connecting various nodes, some of which are small blue circles. The graphic is positioned on the left side of the page, extending from the top to the bottom.

# PAA

PLANO DE ATIVIDADES

# 2022

**ama** | AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA

# FICHA TÉCNICA

## TÍTULO

Plano de Atividades 2022 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](mailto:ama@ama.pt)

[www.ama.gov.pt/](http://www.ama.gov.pt/) | [facebook.com/ama.gov.pt](https://facebook.com/ama.gov.pt)

## DATA DE PUBLICAÇÃO

novembro de 2021

## 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 2022 .....	35
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 2022 foi elaborado em consonância com os seguintes instrumentos estratégicos:

- As Propostas de Grandes Opções do Plano (GOP) e de Lei do Orçamento de Estado;
- 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);
- A Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021 -2026;
- As orientações e planos nacionais de combate ao COVID-19;
- As demais estratégias nacionais e europeias com impacto na atividade da AMA;
- O Plano Estratégico da AMA 2021-2023 (PEAMA23)
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA.

O ano de 2022 será um ano de continuidade e consolidação, com particular enfoque na implementação do plano de recuperação e resiliência, que garante uma aposta na melhoria dos serviços públicos. Pretende-se promover a aproximação da Administração Pública aos cidadãos e empresas, a simplificação e o desenvolvimento de soluções inovadoras que vão ao encontro às suas necessidades, bem como a inovação e melhoria da prestação de serviços públicos.

Não obstante a assunção de que 2022 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

## SUMÁRIO EXECUTIVO

desenrolar das suas atribuições, as quais se materializam em iniciativas internas, mas também em iniciativas transversais colaborativas e de coordenação para a Administração Pública.

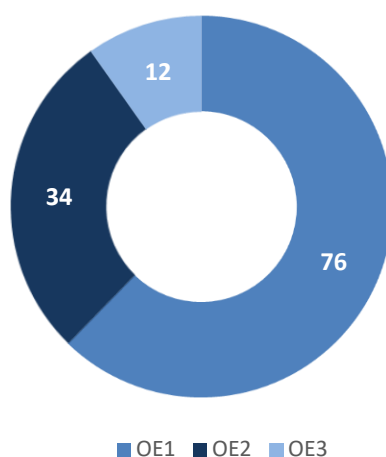
Tendo em conta as atribuições e competências da AMA, I.P., a sua atuação encontra-se organizada em eixos estruturantes, às quais se juntam as competências delegadas no âmbito do Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública (SAMA 2020) do período de programação Portugal 2020.

Nesse sentido, e no âmbito da execução Plano Estratégico da AMA 2021/23, foram eleitos como grandes objetivos estratégicos:

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

Atendendo aos objetivos estratégicos, são apresentados 122 objetivos operacionais para o ano de 2022.

### OBJETIVOS OPERACIONAIS POR OBJETIVO ESTRATÉGICO



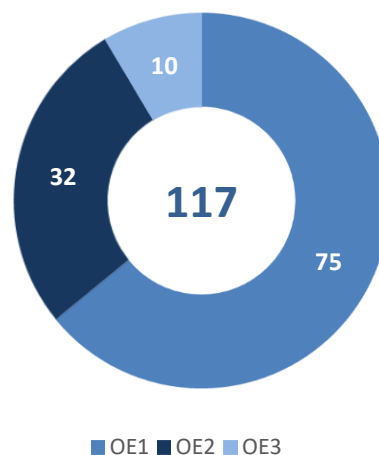
Dos objetivos propostos para 2022, foram materializados em Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 5 objetivos, tendo os restantes sido incluídos em Plano de Atividades.

## SUMÁRIO EXECUTIVO

### Objetivos propostos em QUAR



### Objetivos propostos em PA



Para atingir os objetivos, foram definidos eixos de atuação para as grandes áreas de atividade:

- Promoção da simplificação administrativa através da promoção de iniciativas de modernização 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 de Inovação, os quais permitem no desenvolvimento de projetos de transformação, a aplicação de métodos participativos, inovadores e experimentação numa ótica de transversalidade 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 referidas no artº 28º da Lei do Orçamento de Estado para 2021.

## SUMÁRIO EXECUTIVO

---

Para o desenvolvimento dos objetivos propostos, a AMA, I.P. irá dispor de um orçamento transitório para 2022, com base no orçamento inicial de 2021 de 24,4M€ e de um mapa de pessoal aprovado de 313 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 122 objetivos operacionais para o ano de 2022, os quais contribuem para os objetivos estratégicos conforme demonstrado no quadro abaixo.

	QUAR	PA	TOTAL	%
<b>OE1</b>	1	75	76	<b>62%</b>
<b>OE2</b>	2	32	34	<b>28%</b>
<b>OE3</b>	2	10	12	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	5	117	122	

## 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**





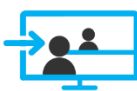



Promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo.

### Visão

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

## MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS

### PRINCÍPIOS

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

## ESTRUTURA ORGÂNICA

A organização interna dos serviços da AMA, I.P. foi desenhada com uma estrutura pouco hierarquizada e flexível, privilegiando o modelo matricial. De acordo com o novo Regulamento Interno da AMA, a sua estrutura orgânica para 2022 é a constante do diagrama abaixo.



## CONTEXTO

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



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

## CONTEXTO

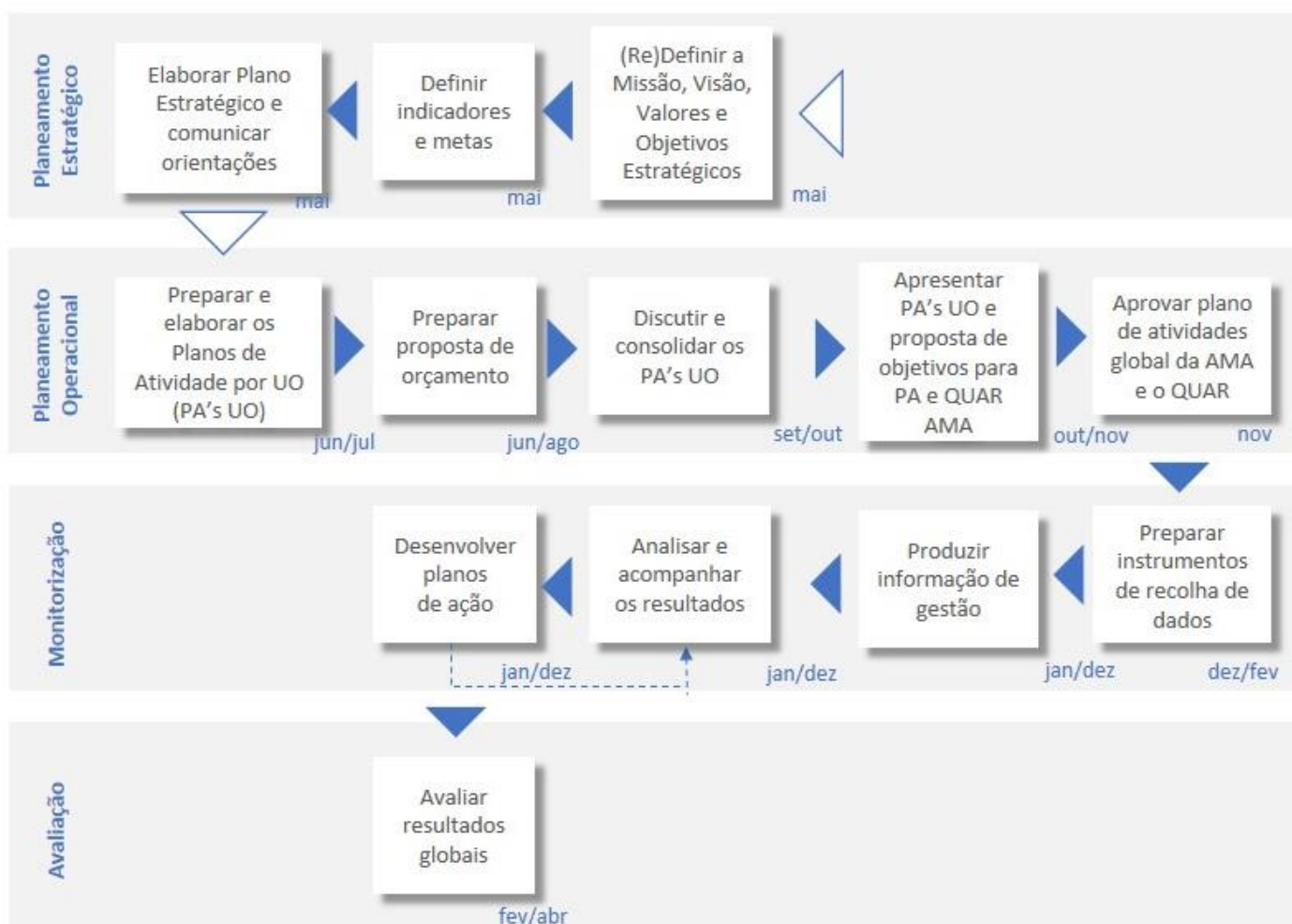
---

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

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

**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 2022 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 2022 tomou como pressupostos:

- As Propostas de Grandes Opções do Plano (GOP) e de Lei do Orçamento de Estado;
- 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);
- A Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021 -2026;
- As orientações e planos nacionais de combate ao COVID-19;
- As demais estratégias nacionais e europeias com impacto na atividade da AMA;
- O Plano Estratégico da AMA 2021-2023 (PEAMA23)
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA.

O Plano de Atividades para 2022 tem definidos os seguintes objetivos estratégicos:

### Objetivos Estratégicos AMA

- 1. Renovar a oferta de serviços públicos para que se tornem mais simples, acessíveis, integrados e pró-ativos;**
- 2. Aprofundar a transformação digital da Administração Pública, alavancando a simplificação, a eficiência e a inovação;**
- 3. Aumentar a abertura da Administração Pública, reforçando a participação e transparência.**

## RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

---

Para a concretização dos objetivos propostos a AMA, I.P. prevê contar com a colaboração de 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 313 trabalhadores, 16,2% correspondem a cargos dirigente (direção superior, intermédia e chefes de equipa) e 50,7% 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	768	48
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	1908	159
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	800	100
Assistente operacional	5	15	3
<b>Total</b>		<b>3.551</b>	<b>313</b>

Para 2022, a AMA dispõe do orçamento transitório para 2022, com base no orçamento inicial de 2021. Assim, tal como em 2021, o orçamento é 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	<b>€18.686.067</b>	€5.705.404	<b>€24.391.471</b>

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 respectiva atividade operacional.

Nesta linha de ação, o presente plano de atividades e o orçamento consubstanciam-se nos documentos chave da atividade desta organização, que alia a vertente instituto público a entidade pública empresarial. Este documento, agregado ao orçamento, pretende demonstrar os meios humanos, financeiros e materiais (incluindo o recrutamento de recursos humanos e aquisição de veículos) necessários ao desenvolvimento da atividade em 2022, sendo de destacar as Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, a facilitação da transformação digital na AP e nos seus parceiros, os programas de políticas públicas e ações de promoção e divulgação de serviços de atendimento e digitais. .

No decorrer do ano de 2022 a AMA irá adquirir ou locar até 10 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, incluindo os EC móveis, 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 2022, 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 Lei do Orçamento de Estado para 2021 (conforme orientação do CCAS) 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		
<b>Eficácia</b>				
OE2/OO1	Implementar projetos de modernização e transformação digital	Ind 1	Taxa de execução das metas PRR, incluindo medidas de simplificação	<b>Objetivo relevante</b>
		Ind 2	Média do aumento percentual da adesão a serviços públicos digitais disponibilizados pelas plataformas da AMA	
<b>Eficiência</b>				
OE3/OO2	Promover as atividades previstas no Programa Transformar	Ind 3	Nº de atividades implementadas no âmbito do Programa Transformar	
OE2/OO3	Desenvolver medidas de otimização de recursos	Ind 4	Taxa de execução de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	
<b>Qualidade</b>				
OE1/OO4	Estimular a melhoria do atendimento numa lógica omnicanal	Ind 5	Índice geral de satisfação do atendimento nos vários canais	<b>Objetivo relevante</b>
OE3/OO5	Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores	Ind 6	Taxa de execução das medidas internas para promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos trabalhadores	<b>Objetivo relevante</b>

## OBJETIVOS QUAR | Contextualização e Matriz

Parâmetro	Peso Parâmetro	Indicadores			Meta			Peso parcial				
		Nº	Designação	Fórmula de calculo	Meta	Tolerância	Valor Crítico					
Eficiência	40%	<b>OO1 Implementar projetos de modernização e transformação digital</b>						<b>100%</b>	Objetivo relevante			
		Ind 1	Taxa de execução das metas PRR, incluindo medidas de simplificação	Taxa de execução das metas PRR, incluindo medidas de simplificação	75%	10%	90%	60%				
		Ind 2	Média do aumento percentual da adesão a serviços públicos digitais disponibilizados pelas plataformas AMA	Média do aumento percentual da adesão a serviços públicos digitais disponibilizados pelas plataformas da AMA	60%	25%	90%	40%				
Eficiência	20%	<b>OO2 Promover as atividades previstas no programa transformar</b>						<b>75%</b>	Objetivo relevante			
		Ind 3	Nº de atividades implementadas no âmbito do programa Transformar	Nº de atividades implementadas no âmbito do programa Transformar	50	10	80	100%				
		<b>OO3 Desenvolver medidas de otimização de recursos</b>						<b>25%</b>				
Qualidade	40%	<b>Ind 4</b> Taxa de execução de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos						75%	10%	90%	100%	Objetivo relevante
		<b>OO4 Estimular a melhoria do atendimento numa lógica omnicanal</b>						<b>60%</b>				
		Ind 5	Índice geral de satisfação do atendimento nos vários canais	Grau de satisfação , numa escala de 1 a 5, do atendimento nos vários canais	3,5	0,4	4	100%				
Qualidade	40%	<b>OO5 Promover a conciliação entres a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores</b>						<b>40%</b>	Objetivo relevante			
		Ind 6	Taxa de execução das medidas internas para promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos trabalhadores	Taxa de execução das medidas internas para promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos trabalhadores	75%	15%	95%	100%				

## PLANO DE ATIVIDADES | Matriz de Relacionamento

No âmbito da implementação do Plano Estratégico foram definidos ainda 14 objetivos operacionais e 2 de gestão, os quais se materializam nos eixos de atuação da AMA.

Deste modo, o Plano de Atividades está estruturado em torno desses 6 eixos de atuação:

<b>Serviço a Cidadãos e Empresas</b> - Esta linha de intervenção visa promover a transformação dos serviços públicos, tendo em vista a criação de valor para os cidadãos e empresas utilizadores desses serviços;
<b>Simplificação e Otimização de Processos e Serviços</b> - Esta linha de intervenção visa promover, no contexto da AP, a simplificação e otimização da eficiência dos processos transversais.
<b>Governança do Ecossistema Digital</b> –Esta linha de intervenção propõe-se orientar as iniciativas de transformação digital da AP em torno de uma visão, modelos e normas comuns, articulando projetos e parcerias transversais.
<b>Qualidade, Interoperabilidade e Segurança nos Serviços Digitais</b> – Esta linha de intervenção assume a evolução e disponibilidade dos componentes transversais da arquitetura empresarial da AP.
<b>Transparência, Capacitação e Participação</b> – Esta linha de intervenção assume o compromisso com a definição e promoção de um modelo de comunicação dos serviços públicos, a promoção do uso de dados abertos da AP, e ainda a promoção da inovação e da experimentação participadas.
<b>Melhoria Contínua da Gestão Interna</b> - Esta linha de intervenção enquadra-se na linha do investimento interno necessário para concretizar os seus objetivos operacionais

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
Serviço a Cidadãos e Empresas	40	0	0	40
Simplificação e Otimização de Processos e Serviços	4	9	0	13
Governança do Ecossistema Digital	5	10	4	19
Qualidade, Interoperabilidade e Segurança nos Serviços Digitais	4	7	0	11
Transparência, Capacitação e Participação	4	6	6	16
Melhoria Contínua da Gestão Interna	18	0	0	18
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>117</b>

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
1	OE1	Realizar estudo de mercado para caracterização da procura de serviços públicos por parte dos cidadãos e das empresas.	Elaboração de estudo de mercado para caracterização da procura de serviços públicos	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/jun	100%
2	OE1	Construir o Índice da experiência de utilização de serviços públicos baseado na metodologia BECX - Best European Customer Experience	Construção do Índice da experiência de utilização de serviços públicos	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/abr	100%
3	OE1	Elaborar documento com levantamento de requisitos e arquitetura de um sistema de gestão e de agendamento de atendimento na AP	Realização de levantamento de requisitos e arquitetura de um sistema de gestão e de agendamento de atendimento na AP	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/mai	100%
4	OE1	Elaborar documento de visão sobre o referencial de serviços públicos para distribuição omnicanal	Elaboração de documento de visão sobre os serviços públicos	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/mai	100%
5	OE1	Desenvolver uma ferramenta/framework para a avaliação omnicanal e identificação de prioridades de serviços digitais de nova geração	Criação de uma ferramenta para a avaliação omnicanal	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/out	100%
6	OE1	Definir o sistema de auditoria para atribuição de selo de reconhecimento da qualidade dos serviços de atendimento público	Definição do sistema de auditoria para atribuição de selo de reconhecimento da qualidade dos serviços de atendimento público	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	100%
7	OE1	Disponibilizar ferramentas comuns de avaliação de serviços para os diferentes canais de atendimento	Disponibilização de ferramentas comuns de avaliação de serviços	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	100%
8	OE1	Desenvolver e disponibilizar uma aplicação web para autodiagnóstico da qualidade dos serviços de atendimento público	Dsponibilização de uma aplicação web para autodiagnóstico da qualidade dos serviços de atendimento público	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/set	100%
9	OE1	Conceber guias, normas e conteúdos de atendimento público, transversais à disponibilização de serviços na AP	Nº de Guias, Normas e Conteúdos	Somatório do nº de guias, normas e conteúdos	10	100%
10	OE1	Adquirir viaturas para operacionalizar o Espaço Cidadão Móvel	Aquisição de viaturas para operacionalizar o Espaço Cidadão Móvel	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	100%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas

Ref. <sup>a</sup>	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
11	OE1	Manter e desenvolver elementos de imagem, ambientes e sinalética de pontos de atendimento (Lojas de Cidadão / Espaços Cidadão / Carrinhas Cidadão / outros).	Realização de projetos	Concretização de projetos (40 dias pós fecho programa)	40	100%
12	OE1	Desenvolver um referencial comum para a oferta e gestão dos serviços públicos - Disponibilizar guias e outras ferramentas de Usabilidade e Acessibilidade	Disponibilização de guias, eventos e formações de Usabilidade e Acessibilidade disponibilizados em Acessibilidade.gov.pt	Número de novas Formações e Guias de boas práticas de Usabilidade e Acessibilidade Digital	6	100%
13	OE1	Desenvolver um referencial comum para a oferta e gestão dos serviços públicos - Avaliar em tempo real os sites da AP	Avaliação em tempo real da totalidade dos sites da AP através do Observatório Português de Acessibilidade	Nº sites no OPA/ nº sites no diretório do ePT	120%	100%
14	OE1	Desenvolver um referencial comum para a oferta e gestão dos serviços públicos - Incrementar nº de sites e APPs com Selo de Usabilidade e Acessibilidade	Aumento do número de sites e APPs com Selo de Usabilidade e Acessibilidade	Nº sites no OPA da AP Central com SUA/ nº sites no OPA da AP Central	30%	100%
15	OE1	Desenvolver um referencial comum para a oferta e gestão dos serviços públicos - Evoluir o Observatório para avaliar as APPs mobile	Evolução do Observatório para permitir avaliar a usabilidade e acessibilidade das APPs mobile	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	100%
16	OE1	Desenvolver um referencial comum para a oferta e gestão dos serviços públicos - Implementar o plano de Comunicação para a Transformação Digital	Implementação do plano de Comunicação para a Transformação Digital	Nº de eventos temáticos	5	100%
17	OE1	Disponibilizar serviços no Chatbot	Disponibilização de serviços online disponibilizados através do chatbot	Total de serviços disponibilizados	3	100%
18	OE1	Aumentar o número de serviços disponibilizados por videochamada	Apoio remoto e realização de serviços por videochamada	Nº de serviços disponibilizados	5	100%
19	OE1	Disponibilizar serviços automáticos na "Linha Cidadão" através de IVR Natural	Realização de serviços de forma automatizada através de IVR Natural	Total de serviços disponibilizados	1	100%
20	OE1	Melhorar a disponibilização de serviços nos vários canais de atendimento, tornando-os mais acessíveis e inclusivos	Implementação de piloto para atendimento a cidadãos surdos	Prazo de conclusão	30/dez	100%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
21	OE1	Incentivar a realização de serviços online, reforçando as competências digitais e a autonomia dos cidadãos	Implementação de um piloto de atendimento self- service numa Loja de Cidadão	Prazo de conclusão	30/dez	100%
22	OE1	Reforçar a integração de serviços, interligando os diferentes canais de atendimento	Implementação de um piloto para atendimento por videochamada no EC das Lojas	Prazo de conclusão	30/jun	100%
23	OE1	Expandir a Rede de Espaços Cidadão	Abertura de EC	N.º de EC abertos	80	100%
24	OE1	Expandir a Rede de Espaços Cidadão Móveis	Abertura de EC móveis	N.º de EC em funcionamento	4	100%
25	OE1	Expandir a Rede de Espaços Cidadão nos concelhos do Continente sem EC	Instalação em concelhos do Continente sem Espaço Cidadão	N.º de concelhos do Continente com EC	278	100%
26	OE1	Expandir a Rede de Lojas de Cidadão	Abertura de Lojas de Cidadão	N.º de Lojas de Cidadão abertas	6	100%
27	OE1	Expandir a Rede de Lojas de Cidadão (empreitadas a iniciar para abertura em 2023)	Empreitadas de novas LC's a iniciar para abertura em 2023	N.º de empreitadas de novas LC's a iniciar para abertura em 2023	6	100%
28	OE1	Realizar empreitadas de remodelação de Lojas de Cidadão de 1.ª Geração	Realização de empreitadas de remodelação de Lojas de Cidadão de 1.ª Geração	N.º de Lojas remodeladas	1	100%
29	OE1	Elaborar o Manual de Referência das Lojas de Cidadão	Definir o novo Manual de Referência das Lojas de Cidadão	Data de entrega	31/jul	100%
30	OE1	Implementar medidas de eficiência energética na LC das Laranjeiras	Implementação de medidas de eficiência energética na LC das Laranjeiras	N.º de medidas implementadas	4	100%



## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
31	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%
32	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%
33	OE1	Suportar a expansão da rede de atendimento na componente comunicações	Instalação de espaços e lojas de cidadão 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%
34	OE1	Suportar a expansão da rede de atendimento na componente suporte ao utilizador	Instalação de espaços e lojas de cidadão 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%
35	OE1	Aumentar as fontes de dados/serviços de atendimento no GIAP	Aumento das fontes de dados/serviços de atendimento no GIAP	Nº de fontes de dados	3	100%
36	OE1	Alargar o Serviço Público de Notificações Eletrónicas	Alargamento do Serviço Público de Notificações Eletrónicas	Nº de serviços	5	100%
37	OE1	Disponibilizar no CES de funcionalidades que permitam a gestão setorial do catálogo de serviços	Disponibilização no CES de funcionalidades	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%
38	OE1	Catalogar os dados e serviços disponíveis na iAP, relativos aos principais registos.	Catologação dos dados e serviços disponíveis na iAP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%
39	OE1	Alargar a oferta de serviços digitais para empresas disponíveis no portal único de serviços públicos	Alargamento da oferta de serviços digitais no "Balcão do Empreendedor"	Nº de iniciativas de desmaterialização concluídas em produção	8	100%
40	OE1	Garantir a segunda linha de suporte à Plataforma de Serviços	Garantia da segunda linha de suporte à Plataforma de Serviços	Nº médio de dias para resposta a pedidos	2	100%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação – Simpl. e Otimização de Processos e Serviços

Ref.º	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
41	OE2	Fomentar a simplificação dos processos e garantir a criação de valor público	Avaliação de impacto das medidas Simplex	Taxa de medidas com avaliação de impacto	50%	100%
42	OE1	Criar guias práticos passo-a-passo e fichas de serviços personalizadas ao perfil do utilizador	Nº de fichas / guias publicados	Total de fichas ou guias publicados	4	100%
43	OE1	Reduzir as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web da (AMA)	Vulnerabilidades (altas e críticas)	(Nº de vulnerabilidades (altas e críticas)/Total de vulnerabilidades ativas) x 100	15%	100%
44	OE1	Implementar ITIL (Alterações, Releases)	Implementação do processo	Processo implementado e auditável em aplicação informática	31/dez	100%
45	OE2	Simplificar o processo de contratação pública		Média simples da pontuação de cada indicador	pontuação média superior a 2,45 e inferior a 4,45	100%
			Atualização do processo e do manual de contratação pública com integração na gestão documental e estabelecendo níveis de serviço para as tarefas	Data de submissão da proposta de alteração do processo de formação de contrato: 5 pontos- até 31 de julho; 4 pontos - até 31 de agosto; 3 pontos - até 30 de setembro; 2 pontos - até 31 de outubro; 1 ponto - até 30 de novembro.	30 de junho	50%
			Diminuição de registos internos a preencher pelos técnicos	n.º de registos eliminados: 5 pontos - 3 registos; 3 pontos - 2 registos; 1 ponto - 1 registo.	2	50%
46	OE2	Monitorizar o Processo de Contratação Pública		Média simples da pontuação de cada indicador	pontuação média superior a 2,45 e inferior a 4,45	100%
			Níveis de Serviço, relativamente à conclusão de 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	pontuação média igual ou superior a 2,45 até 4,44	50%
			Níveis de Serviço, relativamente à conclusão de propostas de abertura e adjudicação de procedimentos de contratação incluídos no PRR	5 pontos - média simples inferior a 3 dias uteis de resposta 3 pontos - média simples igual ou superior a 3 e inferior a 5 dias uteis 1 ponto - média simples igual ou superior a 5 dias uteis	pontuação média igual ou superior a 2,45 até 4,44	50%
47	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	30/06/2021	100%
48	OE2	Promover a produção de diplomas legais ou regulamentares essenciais para a atividade da AMA no sentido de assegurar o alinhamento com os princípios e regras da modernização administrativa	Promoção de projetos de diplomas legais ou regulamentares produzidos	Somatório do número de iniciativas	2	100%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação – Simpl. e Otimização de Processos e Serviços

Ref.º	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
49	OE2	Assegurar a coordenação da participação da AMA na produção de diplomas legislativos/regulamentares	Participação da AMA na produção de diplomas legislativos/regulamentares de modo a assegurar o alinhamento com os princípios e regras da modernização administrativa	Ponderação da pontuação de cada indicador = (5.1*0,75)+(5.2*0,15)+(5.3*0,10)	80%	100%
			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%	75%
			Promoção do estudo e alinhamento dos diplomas publicados com os princípios e regras de modernização administrativa	Elaboração e preenchimento de Checklist e elaboração de relatório relativamente ao ano anterior	15/fev	5%
					30/abr	10%
Elaboração e divulgação de sínteses legislativas de diplomas publicados relevantes para a atividade da AMA e salientando o alinhamento com os princípios e regras de modernização administrativa, no prazo de 5 dias uteis	(N.º de sínteses em cumprimento do prazo/N.º total de sínteses) x 100	90%	10%			
50	OE2	Implementar 5 dos 25 serviços mais procurados	Disponibilização do Design System 1.0	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/jun	20%
			Catálogo destes serviços no CES	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/jul	20%
			Aplicação do princípio once-only com recurso a serviços fornecidos pela iAP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	20%
			Disponibilização destes serviços para invocação por parte das aplicações de suporte ao Centro de Contato e Espaços Cidadão	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/nov	20%
			Disponibilização destes serviços no portal Único	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	20%
51	OE2	Renovar o Portal Único de Serviços Públicos Digitais	Renovação do Portal Único	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%
52	OE2	Avaliar e desenvolver a 2ª versão do Mosaico desenvolvimento de serviços públicos digitais	Avaliação e desenvolvimento de 2ª versão do Mosaico desenvolvimento de serviços públicos digitais	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%
53	OE1	Definir o tempo médio de resposta a pedido de informação (enviados por sistema de ticketing/site iAP)	Tempo médio de resposta a pedido de informação	Diminuir o tempo médio de resposta a pedidos	5	100%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação - Governação do Ecossistema Digital

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
54	OE3	Organizar campanhas e desenvolvimento de evento - Semana da Modernização.	Realização de evento	Nº de Participantes	300	100%
55	OE2	Desenvolver facilitadores à governação transversal das TIC	Estratégia de Transformação Digital da AP e PRR - transição digital: elaboração de relatórios trimestrais de acompanhamento	Nº de relatórios	4	100%
56	OE2	Promover a soberania digital e estimular o conhecimento nos domínios das tecnologias digitais e emergentes	Programa formação tic.gov	Data de disponibilização de Módulos de formação	30/jun	100%
57	OE3	Fomentar a divulgação dos dados da AP	Aumento das reutilizações comunicadas em Dados.gov.pt	Número de novas reutilizações registadas no Dados.gov	60	100%
58	OE2	Desenvolver facilitadores à governação transversal das TIC	Estratégia de Transformação Digital da AP e PRR - transição digital: ferramentas de apoio à decisão e monitorização da estratégia cloud AP e de adopção 5G	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	100%
59	OE2	Promover a soberania digital e estimular o conhecimento nos domínios das tecnologias digitais e emergentes	Observatório de Inovação Digital da AP	Nº de guias temáticos	4	100%
60	OE1	Definir o mapeamento das arquiteturas aplicacionais do ecossistema da AMA em manutenção	Progresso da implementação face à quantidade de componentes inicialmente identificados	Percentagem de implementação de componentes	30%	100%
61	OE1	Implementar plano estratégico de migração da infraestrutura e serviços para a cloud	Taxa de cumprimento do plano	Percentagem de implementação	75%	100%
62	OE1	Reforço e ampliação da infraestrutura de suporte às componentes transversais da AP para garantir os níveis de serviço definidos	Data de término do reforço das infraestruturas	Avaliação da data de disponibilização da infraestrutura	31/dez	100%
63	OE1	Suporte às certificações ETSI SCMD, ISO27001 iAP, CMD e SGQ	Percentagem ponderada de não conformidades (NC)*0.7 e oportunidades de melhoria (OM)*0.3 com acções corretivas/melhoria realizadas pela DSTI	$((\text{Total NC} * 0,7 + \text{Total OM} * 0,3) - (\text{Total NC DSTI} * 0,7 + \text{Total OM DSTI} * 0,3)) / (\text{Total NC} * 0,7 + \text{Total OM} * 0,3)$	70%	100%
64	OE2	Assegurar as competências da AMA ao nível de projetos com financiamento comunitário e nacional	Apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido	Desvio médio da apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido - nº de dias	4 du	20%
			Acompanhamento dos planos de execução financeira	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	75%	40%
			Encerramento de projetos concluídos até ao mês de outubro de 2022	$(\text{N.º de projetos encerrados} / \text{N.º total de projetos com APF ou Saldo Final}) \times 100$	50%	40%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação - Governação do Ecosistema Digital

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
65	OE2	Assegurar as competências da AMA ao nível de avaliação das despesas e projetos na área das TIC	Dias de análise dos pedidos de parecer prévio	Média do nº de dias úteis de análise dos pedidos de parecer prévio	20	80%
			Grau de cumprimento do nº de avaliações efetuadas	N.º de avaliações efetuadas	20	20%
66	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%
67	OE2	Disponibilizar informação para monitorização dos Instrumentos Financeiros geridos pela AMA de forma atualizada	Desenvolvimento de plataforma para monitorização	Data da entrada em produção da plataforma	31/dez/22	100%
68	OE2	Operacionalizar a criação da rede de conhecimento e de repositório de informação sobre instrumentos financeiros existentes na área da Transformação Digital na AP	Apresentação de propostas de projeto de implementação para a criação da rede de conhecimento e repositório de informação, para aprovação do CD da AMA	Apresentação do Projeto	30/set	100%
69	OE3	Desenvolver e implementar as iniciativas da área de atuação "Simplificação" do Programa Transformar	Entidades públicas envolvidas nas iniciativas	Nº	40	100%
70	OE1	Simplificar e redesenhar serviços públicos	Serviços redesenhados	Nº	10	100%
71	OE3	Desenvolver e implementar as iniciativas da área de atuação "Participação" do Programa Transformar	Entidades públicas envolvidas nas iniciativas	Nº	50	100%
72	OE2	Representar as componentes transversais da arquitetura empresarial da AP	Representação das componentes transversais da arquitetura empresarial da AP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/set	100%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação - Qualidade, Interop. e Seg. nos Serviços Digitais

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
73	OE2	Promover iniciativas de capacitação e desenvolvimento de competências em atendimento público, serviços digitais e identidade digital	Certificação de formandos	Somatório do nº de formandos certificados	5690	100%
74	OE2	Plano de ação para a disponibilização de dados extra AP	Plano de ação para a disponibilização de dados extra AP	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/jun	
75	OE1	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	Nº acumulado de CMD com assinatura ativa	Somatório do nº acumulado de CMD com assinatura ativa	1 500 000	100%
76	OE1	Disseminar o uso do SCAP	Nº de entidades que fornecem atributos para o SCAP	Somatório do nº acumulado de entidades a fornecer atributos para o SCAP	12	30%
			Nº de contas SCAP com atributos empresariais	Somatório de contas SCAP com atributos empresariais	30 000	30%
			Nº de contas SCAP funcionários	Somatório de entidades que disponibilizar SCAP aos seus funcionários	100	40%
77	OE2	Massificar Serviço de Assinaturas Eletrónicas (SAFE)	Nº utilizadores ativos serviço SAFE	Nº utilizadores ativos serviço SAFE	2 000	50%
			Nº acumulado de faturas assinadas por serviço SAFE (SCAP)	Somatório do nº acumulado de faturas assinadas através do SAFE (SCAPE)	200 000	50%
78	OE2	Massificação id.gov.pt	Nº acumulado de downloads nas stores Android e iOS em 31-12-2021	Somatório do nº acumulado de downloads nas stores Android e iOS	1 500 000	100%
79	OE1	Identidade Digital Mais Simples	Implementação de serviço integrado de identidade digital, incluindo: - Identidade soberana, com a capacidade de manter, gerir e partilhar atributos no telemovel	Data de disponibilização	31/dez	100%
80	OE1	Fatura Sem Papel	Disponibilizar Serviço de envio de fatura por email	Data de disponibilização	31/dez	100%
81	OE2	Obter reconhecimento internacional	Reconhecimento internacional	Nº de prémios obtidos e candidaturas de melhores práticas aceites no âmbito de submissões internacionais e intervenções de colaboradores AMA em eventos	16	100%
82	OE2	Organizar reunião de oficiais do DN	Organização da reunião de oficiais do DN	Inquérito de satisfação aos países membros do DN	>70%	100%
83	OE2	Migrar todos os serviços da PPAP V1 para a PPAP V2.0	Migração de todos os serviços existentes na PPAP, de todas as entidades, para PPAP V2.0	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação – Transparência, Capacitação e Participação

Ref.º	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
84	OE1	Realizar ações de divulgação das medidas PRR – Modernização Administrativa.	Divulgação do plano de comunicação e ações	Ações (1 semana pós concretização de projetos)	7	100%
85	OE2	Desenvolver novas funcionalidades na Intranet.	Desenvolvimento de funcionalidades	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/ago	100%
86	OE2	Desenvolver novas funcionalidades na Bússola.	Identificação / desenvolvimento de funcionalidades	Nº de novas funcionalidades	2	100%
87	OE1	Elaborar programa e acompanhamento de projeto, de obra e gestão – Espaço Diagrama.	Desenvolvimento e gestão do Espaço Diagrama	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/nov	100%
88	OE2	Editar publicações - revista Diagrama	Publicação de edições	Nº de publicações	3	100%
89	OE3	Promover e divulgar os dados da AP	Promoção da partilha de dados abertos	Número de conjuntos de dados abertos de elevado valor disponíveis em dados.gov	30%	100%
90	OE3	Evoluir o Portal dos dados da AP	Evolução do portal dados.gov para carregamento e consumo de dados em tempo real e funcionalidades de visualização	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	100%
91	OE1	Melhorar a experiência de utilização entre diferentes aplicações ePortugal, nomeadamente as Notificações Eletrónicas e o Mapa de Cidadão.	Aumento de sessões de utilização entre ePortugal e Mapa, aumento de adesões nas Notificações Eletrónicas.	Comparação sessões de página (analytics) e adesões à SPNE entre 2021 e 2022.	Aumento de 10%	100%
92	OE2	Expandir o Centro de Atendimento Consular a outros países	Aumento do n.º de países aos quais o CAC dá apoio	Nº de países integrados no CAC	2	100%
93	OE1	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	N.º de Chave Móvel Digital (CMD) ativas	Somatório do nº acumulado de CMD ativas	3 000 000	100%
94	OE2	Obter respostas a solicitações internacionais sobre a atividade da AMA	Resposta a solicitações internacionais sobre a atividade da AMA/nacional	Nº de inquéritos, relatórios, estudos, casos-estudo e pedidos bilaterais de informação respondidos	50	100%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação – Transparência, Capacitação e Participação

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
95	OE2	Definir um Plano de Ação para Serviços Transfronteiriços	Elaboração de um Plano de Ação de Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais Transfronteiriços	Submissão ao CD de proposta de Plano	Aceitação da proposta pelo CD	100%
96	OE3	Desenvolver e implementar as iniciativas da área de atuação "Inovação" do Programa Transformar	Entidades públicas envolvidas nas iniciativas	Nº	40	100%
97	OE3	Criar o Observatório da Inovação e Experimentação em Serviços Públicos	Entidades envolvidas	Nº	500	100%
98	OE3	Conceber e implementar novas formas de participação cívica	Participação dos cidadãos	Nº	100.000	100%
99	OE3	Aumentar o nº de áreas ou subáreas disponibilizadas no Portal da Transparência	Aumento do nº de áreas ou subáreas disponibilizadas no Portal da Transparência	Nº de áreas	4	100%



## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de calculo	Meta	Peso
100	OE1	Rever a avaliação da sustentabilidade financeira de modelos de negócio	Revisão da avaliação da sustentabilidade financeira de modelos de negócio	Nº de modelos de negócio revistos	4	100%
101	OE1	Desenvolver o mapa de processos operacionais/funcionais no âmbito do SGQ	Desenvolvimento do mapa de processos operacionais/funcionais	Nº de processos desenvolvidos	6	100%
102	OE1	Promover Iniciativas de Responsabilidade Social, incentivando as melhores práticas sustentáveis neste domínio	Desenvolvimento de iniciativas de responsabilidade social	Nº de novas iniciativas de responsabilidade social	2	50%
			Participação dos trabalhadores nas iniciativas de responsabilidade social	Nº de trabalhadores que participam nas iniciativas de responsabilidade social	30	50%
103	OE1	Garantir a atualização do cadastro do ativo imobilizado	Realização de ações de verificação física dos bens de ativo fixo na rede de atendimento	Nº de ações de verificação	50	50%
			Realização dos registos contabilísticos determinados pelas ações de verificação física	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	50%
104	OE1	Implementar o SNC-AP	Apresentação da Conta de Gerência e todos anexos em SNC-AP	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/abr	50%
			Revisão e organização dos processos em SNC-AP	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	50%
105	OE1	Implementar o Orçamento Participativo da AMA - PanorAMA	Conclusão da edição 2021	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/mar	50%
			Lançamento da edição 2022/23	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	30/jun	50%
106	OE1	Promover o Inquérito aos Colaboradores	Índice de Satisfação dos Colaboradores	Resultado do inquérito aos colaboradores	65%	100%
107	OE1	Re(a)dequar os perfis funcionais aos postos de trabalho do mapa de pessoal de toda a organização	Revisão dos perfis funcionais dos postos de trabalho previstos no mapa de pessoal	N.º de perfis revistos e estabelecida a sua adequação em toda a organização	50%	100%
108	OE1	Implementar o Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Implementação do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	70%
			Implementação das medidas e melhorias no âmbito da conciliação	Nº de medidas no âmbito da conciliação, motivação e bem-estar	3	30%

## PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

### Eixo de Atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna

Ref.º	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
109	OE1	Apoiar o desenvolvimento do PRR na AMA	Apresentação dos Pedidos de pagamento	Despesa PRR apresentada face à despesa PRR realizada	70%	50%
			Atualização e monitorização do plano de contratação	Atualizações realizadas face ao nº de Relatórios de monitorização	4	50%
110	OE1	Consolidar o SGSI	Ações corretivas e melhorias implementadas na sequência de auditorias internas e externas	% de AC e AM face às NC e OM	90%	50%
			Extensão do âmbito do SGSI	Nº de novas Plataformas incluídas no âmbito	3/jan	50%
111	OE1	Garantir conformidade na implementação do Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança (QNRCS)	Conformidade na implementação do número de sistemas auditados	Nº de sistemas auditados	8	100%
112	OE1	Verificar cumprimento das Plataformas da AMA em relação à implementação do RGPD	Verificação do cumprimento do número de sistemas auditados	Nº de sistemas auditados	5	100%
113	OE1	Implementar uma Plataforma de gestão de consentimentos (Cookies) a todas as Plataformas da AMA	Implementação de Plataformas	% do total	80%	100%
114	OE1	Analisar e responder a pedidos de colaboradores da AMA e titulares de dados pessoais	Resposta aos pedidos	% de pedidos respondidos dentro do tempo definido	95% de resposta a pedidos em menos de 1 mês	100%
115	OE1	Desmaterializar o DPIA	Implementação concluída	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/nov	100%
116	OE1	Implementar um modelo de gestão de Portfólios, Programas e Projetos	Desvio do prazo de entrada em produção da ferramenta de suporte à gestão	Data de entrada em produção - 28/02/2022	<=15	50%
			Desvio do prazo de disponibilização de reportes automáticos aos organismos de supervisão	Data de disponibilização de relatórios - 30/04/2022	<=15	20%
			Desvio do prazo de implementação de todos os processos de gestão de Projetos e Programas	Data de implementação de processos - 30/06/2022	<=15	30%
117	OE1	Promover a eficiência da gestão de Projetos	Verificação do desvio de execução	Média de desvio entre a execução física real e a execução física esperada	20%	100%

## PLANO DE FORMAÇÃO 2022

### Formação Contínua na área comportamental e técnica

Para Trabalhadores AMA

FORMAÇÃO COMPORTAMENTAL	FORMAÇÃO TÉCNICA	WORKSHOPS
Curso "Acolhimento/Integração na AMA" [Fc/eL]	Curso "Identidade Digital" [Fc/eL]	<b>Workshops Temáticos da AMA PARTILHA</b> [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)
Curso "Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal" [Fc/eL]	Curso "ID.GOV" [Fc/eL]	
Curso "Liderança Digital" [Fc/eL]	Curso "Segurança contra Incêndios" [Fc/eL]	
Curso "Ética no Meio Digital" [Fc/eL]	<b>Cursos Microlearning</b> [Fc/eL] (sobre vários temas - novidades todos os meses)	
<b>Cursos Microlearning</b> [Fc/eL]  (sobre vários temas - novidades todos os meses)		
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 2022

### Formação inicial e contínua

<b>FORMAÇÃO INICIAL PARA REDE ATENDIMENTO</b> (Trabalhadores AMA e Parceiros)	<b>FORMAÇÃO CONTÍNUA PARA REDE ATENDIMENTO</b> (Trabalhadores AMA e Parceiros)
Curso “Formação de Coordenadores das Lojas de Cidadão” [Fi/bL]	Curso “Atendimento ao Público e Técnicas de Mediação” [Fc/bL]
Curso “As Lojas de Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno” [Fi/P]	Curso “Atendimento Inclusivo e Não Discriminatório” [Fc/eL]
Curso “As Lojas de Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão” [Fi/P]	Curso “Direitos Humanos – Cidadania e Luta contra a Discriminação e Racismo” [Fc/eL]
Curso “Formação de Coordenadores de Espaços Cidadão” [Fi/bL]	Curso “Atendimento de Pessoas com Necessidades Especiais” [Fc/eL]
Curso “Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos” [Fi/bL]	Curso “Atendimento de Migrantes” [Fc/eL]
Curso “Espaços Cidadão: Atualização de Serviços e Atendimento ao Público” [Fi/bL]	Curso “Mentoria para o Atendimento – como Motivar e Orientar para a Excelência” [Fc/eL]
Curso “Cidadania Digital” [Fc/eL]	<b>Cursos Microlearning</b> [Fc/eL] (sobre vários temas - novidades todos os meses)
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 2022:

- Implementar os investimentos e reformas da responsabilidade da AMA no âmbito da execução do PRR, bem como acompanhar a implementação por outros organismos da AP;
- Expandir 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;
- 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 iniciativas de modernização administrativa, 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.

## ANEXOS

---

Em anexo ao presente documento são apresentados os seguintes documentos:

- QUAR;
- Mapa do Orçamento 2021, base para o Orçamento transitório de 2022;
- Mapa de Pessoal
- Lista de validação



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 – *Interactive 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

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 Agreement*

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TMR – Tempo Médio de Resolução

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



**PA**  
PLANO DE ATIVIDADES  
**2022**  
**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA