

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

PLANO DE ATIVIDADES 2017

JANEIRO 2017 | AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



- SUMÁRIO EXECUTIVO
- NOTA INTRODUTÓRIA
- A AMA
- RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS
- OBJETIVOS QUAR E EXTRA QUAR
- PLANO DE FORMAÇÃO
- MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA
- PUBLICIDADE INSTITUCIONAL
- ANEXOS

A Agência para a Modernização Administrativa, I. P., abreviadamente designada por AMA, apresenta o seu plano de atividades referente ao ano de 2017, que está alinhado com os indicadores do Programa Orçamental 02 – Governação e 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 presente documento tem como finalidade apresentar, sumariamente, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades relevantes que se prevê serem desenvolvidas durante o ano de 2017.

O PA para 2017 tomou como pressupostos:

- as Grandes Opções do Plano (GOP), delineadas pelo XXI Governo Constitucional e
- o novo modelo organizacional da AMA.

E tem como objetivos estratégicos definidos, os seguintes:

N.º	Objetivos Estratégicos AMA
1	Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos
2	Implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa
3	Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes

A AMA, rege-se pela sua lei orgânica, Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de Fevereiro. É um instituto público, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio (alínea 1.ª do artigo 1.º do DL 43/2012, de 23/02). É um organismo central com jurisdição sobre todo o território nacional com sede em Lisboa (artigo 2.º do DL 43/2012, de 23/02).

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

Para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, a AMA é equiparada a entidade pública empresarial, prosseguindo atribuições da Presidência do Conselho de Ministros nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração electrónica, sob superintendência e tutela do membro do Governo responsável pelas mesmas áreas (alínea 2.ª do artigo 1.º do DL 43/2012, de 23/02).



São atribuições da AMA, I. P.¹ (artigo 3.º do DL 43/2012, de 23/02):

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

¹ Fonte: Lei Orgânica da AMA - [Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de Fevereiro](#)

Missão

Identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo.

Visão

Ser uma entidade de referência em assestar a administração eletrónica no centro da estratégia de modernização administrativa, desenvolver serviços públicos de qualidade centrados nos cidadãos e nas empresas, de acordo com os respetivos eventos de vida e em diferentes canais e contribuir para uma administração pública mais eficiente.

Política e Valores

A Agência para a Modernização Administrativa, IP. compromete-se a cumprir todos os requisitos legais aplicáveis à sua atividade e os decorrentes do Sistema de Gestão, bem como, a planear, implementar, monitorizar, avaliar e melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão, de acordo com os seus valores:

Processos

Desenhar, implementar, medir e melhorar continuamente os processos estratégicos, operacionais e de suporte, suportados numa gestão eficiente dos recursos tecnológicos, para atingir os mais elevados patamares de eficácia, eficiência, qualidade, controlo e melhoria contínua.

Inovação

Ser uma referência a nível nacional e internacional na adoção e disseminação de práticas inovadoras de gestão dos serviços públicos, administração eletrónica, modernização administrativa e redes colaborativas.

Pessoas

Contribuir para a qualificação, valorização e desenvolvimento de competências e do potencial individual e das equipas, visando incrementar o compromisso e a identificação com os padrões de excelência do serviço público e reconhecendo e premiando o mérito do desempenho.

Serviço

Focalizar a prestação de serviços públicos de qualidade a cidadãos, empresas e outros clientes, nas suas necessidades e na superação das suas expectativas, consolidando as parcerias estratégicas, nacionais e internacionais, que apoiem na concretização dos seus objetivos e da sua missão.

Liderança

Ser uma referência na definição, desenvolvimento e gestão das políticas e práticas nos domínios da administração eletrónica, modernização administrativa, atendimento ao cidadão e empresa e, eficiência da Administração Pública

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

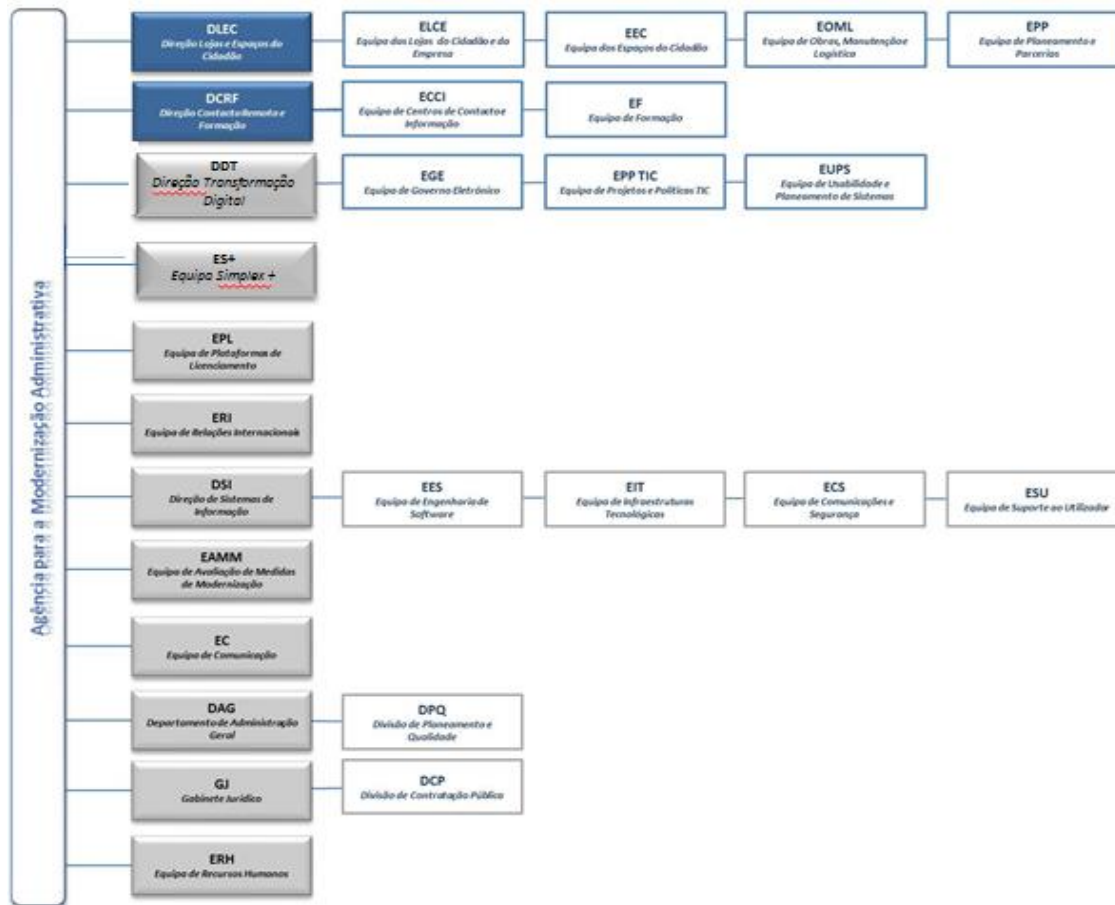
A par de uma estrutura mista (hierarquizada e matricial), a AMA compreende a Rede Nacional de Serviços de Atendimento (RNSA), a estrutura que prossegue as suas atribuições no âmbito do das lojas e espaços do cidadão, assim como, o contacto remoto e formação.

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



Estrutura orgânica

A estrutura é agora composta pelas seguintes unidades orgânicas:



Recursos Humanos e Financeiros

Para concretização dos objetivos propostos a AMA prevê contar com a colaboração de 244 trabalhadores, dos quais 27 correspondem a cargos de dirigente (direção intermédia e chefes de equipa) e 115 correspondem a carreiras de técnicos superiores. Para 2017 a AMA dispõe de um orçamento de 23,7M€, dos quais 16,2M€ correspondem ao orçamento de atividades e 7,5M€ ao orçamento de projetos. Os agrupamentos “Despesas com Pessoal e “Aquisições de Bens e Serviços” destacam-se, representando cada um deles 45% e 42% respetivamente no Orçamento de Atividades da AMA, o qual é ainda composto por despesas de capital (8%) e outras despesas correntes (5%).

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS (1)	N.º RH Previstos
Dirigentes - Direção Superior	20	60	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	432	27
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	1380	115
Coordenador Técnico (inclui coordenadores técnicos)	8	0	0
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	768	96
Encarregado geral operacional	0	0	0
Encarregado operacional	0	0	0
Assistente operacional	5	15	3
TOTAL	69	2655	244

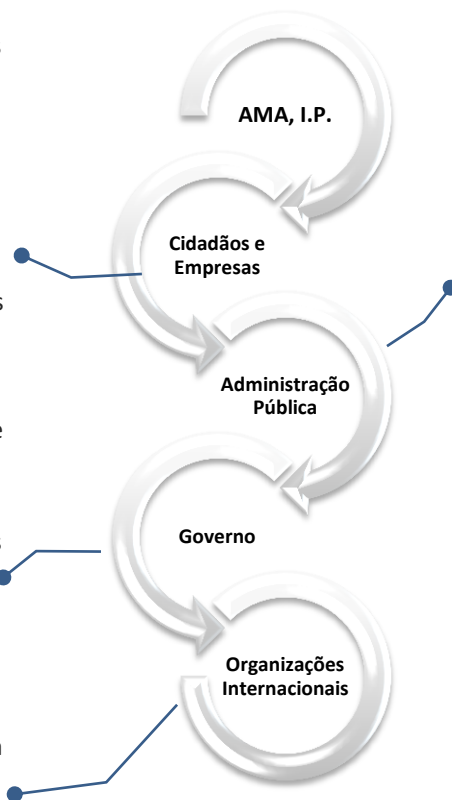
Ano	RECURSOS FINANCEIROS								RECURSOS HUMANOS
	ATIVIDADES						PROJETOS	Total (OA+OP)	
	Despesas com pessoal	Transferências correntes	Aquisições de bens e serviços	Outras despesas correntes	Despesas de capital	Orçamento de atividades (OA)	Orçamento de projetos (OP)		Total RH
2013	6.640.882,72	0,00	5.930.830,98	1.079.133,62	259.820,95	13.910.668,27	2.950.132,15	16.860.800,42	239
2014	6.268.511,94	0,00	4.828.042,73	442.400,09	190.042,36	11.728.997,12	4.256.526,35	15.985.523,47	214
2015	5.948.923,29	0,00	5.148.304,97	385.943,07	97.394,36	11.580.565,69	6.415.361,38	17.995.927,07	212
2016*	6.182.488,63	22.135,19	6.105.857,63	564.001,76	1.091.690,84	13.966.174,05	890.998,38	14.857.172,43	214
2017**	7.353.213,00	0,00	6.810.394,00	786.163,00	1.300.072,00	16.249.842,00	7.514.193,00	23.764.035,00	244

2016* - Dados reportados a 31/12/2016, com base nos trabalhos de encerramento de contas de 2016

2017** - Dados do orçamento aprovado DGO

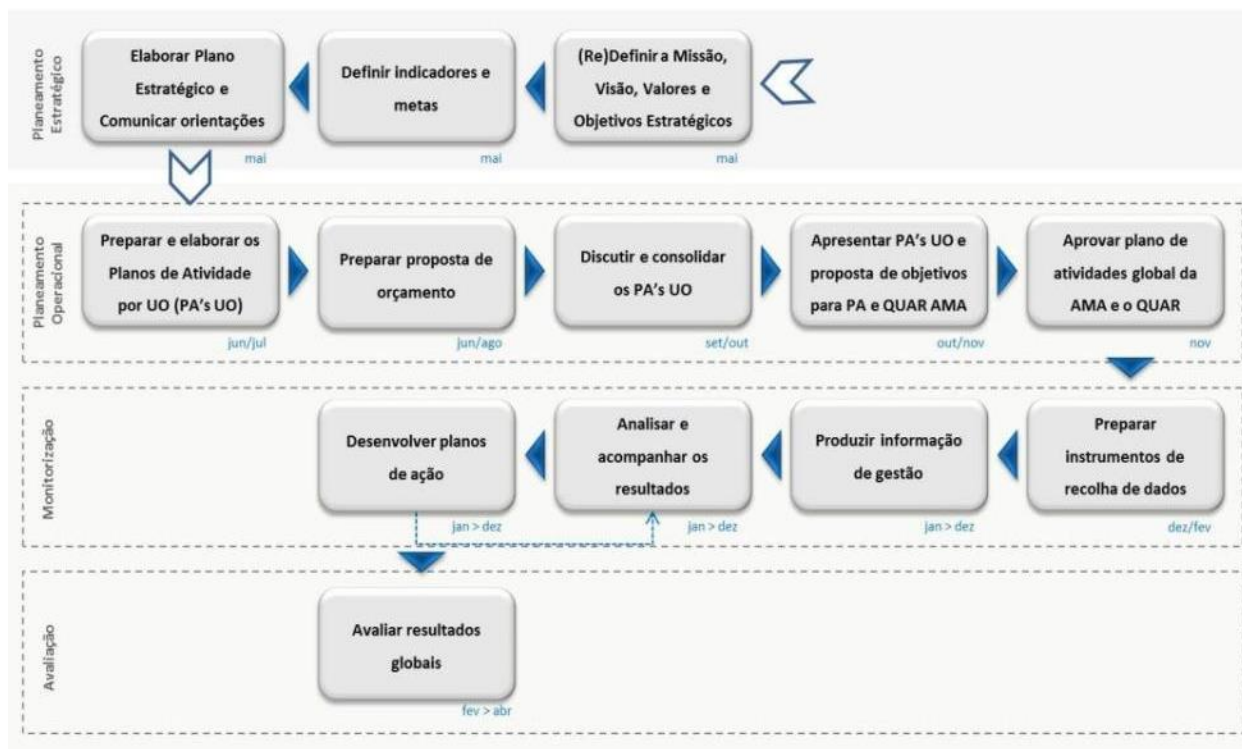


- Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multiserviços, integrados com os canais voz e internet;
- Promover, aproveitando as potencialidades das TIC, a participação dos cidadãos nos atos eleitorais e nos processos de decisão pública;
- Promover a modernização da prestação de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, e a respetiva distribuição através de canais complementares, designadamente, presencial, voz e Internet.
- Estabelecer relações de cooperação, no âmbito das suas atribuições, com outras entidades estrangeiras nomeadamente no quadro da União Europeia e dos países de língua oficial portuguesa.
- Apoiar o Governo na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a modernização e a simplificação administrativa e regulatória, administração eletrónica e distribuição de serviços públicos.



- Coordenar o processo de decisão de projetos em matéria de investimento público (PIDDAC) e dar parecer sobre alocação de fundos comunitários, no contexto da modernização e simplificação administrativa e administração eletrónica;
- Dinamizar e coordenar uma rede interministerial de agentes de modernização e de simplificação administrativa;
- Promover a realização de estudos, análises estatísticas e prospetivas e estimular atividades de investigação, de desenvolvimento tecnológico e de divulgação de boas práticas, nas áreas da simplificação administrativa e regulatória e da administração eletrónica;
- Dinamizar projetos para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização, de simplificação administrativa e regulatória e de avaliação de encargos administrativos de medidas de simplificação administrativa;
- Contribuir para a simplificação dos ambientes regulatórios e para a promoção da qualidade dos atos normativos, em particular na vertente da sua avaliação corretiva;
- Definir políticas transversais e regras, com carácter vinculativo, em matéria de tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública (AP);
- Coordenar, desenvolver, gerir e avaliar programas, projetos e ações, na área da administração eletrónica;
- Mobilizar o potencial das TIC para apoiar a modernização da AP, promovendo a articulação dos níveis central, regional e local.

O ciclo anual de planeamento em conformidade com o disposto legal decorre de acordo com as atividades apresentadas:



Relativamente ao planeamento de 2017 e em função de algumas vicissitudes e imprevistos organizacionais não foi possível cumprir o calendário nas datas planeadas.

Para 2017, a AMA propõe para QUAR objetivos que visam contribuir para eixos prioritários de simplificação, transformação digital, expansão da rede de atendimento e melhoria da qualidade dos serviços públicos.

A apresentação dos itens obedece aos parâmetros de referência previstos no QUAR: eficácia, eficiência e qualidade, com indicação dos pesos dos parâmetros e das ponderações de cada indicador. O critério de seleção dos objetivos e indicadores a integrar o QUAR visa ir de encontro à missão e respetivas atribuições da organização.

Para os objetivos de eficácia pretende privilegiar-se uma das principais atribuições da AMA com vista ao desenvolvimento da rede de lojas e espaços para os cidadãos e para as empresas. No critério de eficiência procurou selecionar-se os objetivos que permitem aferir resultados em função da concretização de atividades com menos recursos. Procurou também selecionar-se um objetivo de qualidade que pretende proporcionar aos clientes/utentes/utilizadores da AMA melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Parametro de avaliação	Relação OE/OO	Indicadores	Objetivo Operacional
Eficácia	OE3/OO1	Ind 1 e Ind 2	Expandir a rede de atendimento presencial
	OE1/OO2	Ind 3	Implementar medidas simples
Eficiência	OE3/OO3	Ind 4	Reduzir o custo unitário de instalação de um Espaço do Cidadão
	OE2/OO4	Ind 5	Reduzir o custo unitário das comunicações
Qualidade	OE1/OO5	Ind.6	Garantir o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão

Objetivos QUAR - Matriz

Parametro	Peso Parametro	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		UO	Indicadores			
					Cumpre	Supera	n-2	n-1		Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso parcial
Eficácia	60%	001.Expandir a rede de atendimento presencial	jan	dez									60%
		N.º de Lojas do Cidadão (acumulado)	jan	dez	55	62	36	44	DLEC	Ind. 1 - N.º de LC (acumulado)	Somatório de LC (acumulado)	N.º	40%
		N.º de Espaços do Cidadão (instalados e acumulados)	jan	dez	718	763	357 (acumulados)	418 (acumulados)	DLEC	Ind.2 - Nº de EC (instalados e acumulados)	Somatório de EC (instalados e acumulados)	N.º	60%
		002. Implementar medidas simplex +	jan	dez	10	14	-	2	DAG/DTD/DSI /DLEC/EPL	Ind. 3 - N.º de medidas simplex implementadas	Somatório de Medidas simplex implementadas	N.º	40%
Eficiência	25%	003. Reduzir o custo unitário de instalação de um Espaço Cidadão	jan	dez	5,0%	6,8%	-	-	DLEC	Ind. 4 - Taxa de redução do custo unitário de instalação de um Espaço Cidadão	(Custos kit de um EC no ano N) - (Custos kit de um EC no ano N-1) / (Custos kit de um EC no ano N-1)x100	%	50%
		004. Reduzir o custo unitário das comunicações	jan	dez	1,5%	2,5%	-	-	DSI	Ind. 5 - Taxa de redução do custo unitário das comunicações	(Custos comunicações no ano N) - (Custos comunicações no ano N-1) / (Custos comunicações no ano N-1)x100	%	50%
Qualidade	15%	005. Garantir o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão	jan	dez	80%	90%	-	66%	DCRF	Ind. 6 - Percentagem entre a soma das chamadas resolvidas no IVR e as chamadas atendidas por agente em menos de 60 seg face ao total de chamadas	(Ch Resolv IVR + Ch Atend <60s)/(Total de chamadas)x100	%	100%

Nota: Os indicadores que não têm informação adicional relativa ao histórico, são indicadores novos propostos para QUAR.

Foram definidos ainda objetivos operacionais que representam a atividade corrente ou de suporte de cada unidade orgânica da AMA com relevo para constar no plano de atividades da AMA.

A matriz representada mostra a relação entre o número de objetivos operacionais de cada unidade orgânica e os objetivos estratégicos.

Os objetivos estratégicos da AMA definidos são:

N.º	Objetivos Estratégicos AMA
1	Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos
2	Implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa
3	Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes

Objetivos
Extra QUAR

36

Objetivos
QUAR

5

	OE1	OE2	OE3	Total
DLEC	2			2
DCRF	2	1	1	4
DTD		11		11
ES+			1	1
EPL			1	1
ERI	1		1	2
DSI	2	4		6
EC	2		2	4
EAMM	1	1		2
DAG/DPQ	1			1
GJ	1			1
ERH	1			1
Total	13	17	6	36

Extra QUAR |

Direção Lojas e Espaços do Cidadão (DLEC)

UO	Ref.ª	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DLEC	DLEC_0.3_1.0	OE1	Alargar o número de entidades presentes na rede de Lojas do Cidadão	jan	dez	2	4	Nº de novas entidades integradas nas Lojas do Cidadão	Somatório do número de novas entidades integradas nas Lojas do Cidadão	Número	100%	DLEC_AG
DLEC	DLEC_0.6_1.0	OE1	Reduzir o número de reclamações recebidas nas Lojas do Cidadão visando matérias sob responsabilidade directa das Unidades de Gestão	jan	dez	5%	7%	Taxa de redução	("ano n" - "ano n-1")/"ano n-1"	%	100%	DLEC-CGS

Extra QUAR |

Direção Contacto Remoto e Formação (DCRF)

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DCRF	DCRF_0.1_1.0	OE1	Melhorar os instrumentos de monitorização do atendimento assegurado pelo Centro de Contacto e Gestão de Conteúdos	jan	dez	31-Dez-17	30-Nov-17	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DCRF_ML
DCRF	DCRF_0.2_1.0	OE2	Expandir o âmbito da plataforma de atendimento a todas as áreas de suporte asseguradas pelo Centro de Contacto	jan	set	30- junho 2017 2 linhas de suporte	30- setembro/2017 4 linhas de suporte	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DCRF_ML
DCRF	DCRF_0.4_1.0	OE3	Garantir a resposta aos emails do Centro de Contacto do Cidadão até 48 horas após a sua receção	jan	dez	80%	90%	Percentagem de emails de resposta na 1ª linha CCC até 48 horas	Emails respondidos até 48 horas / Total de emails respondidos	%	100%	DCRF_ML
DCRF	DCRF_0.5_1.0	OE1	Assegurar a formação interna e externa de acordo com o Plano de Formação da AMA	jan	dez			Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	%	100%	DCRF_CA
DCRF	DCRF_0.5_1.1	OE1	Assegurar a formação dos Mediadores dos Espaço de Cidadão	jan	dez	90% do volume de horas planeadas até aos 30 dias após a instalação dos EdC	95% do volume de horas planeadas até aos 30 dias após a instalação dos EdC	Volume de horas de formação externa dentro dos prazos definidos	N.º total de horas executadas dentro dos 30 dias / N.º total de horas planeadas de formação externa	%	60%	DCRF_CA
DCRF	DCRF_0.5_1.2	OE1	Assegurar a formação interna dos colaboradores da AMA	jan	dez	100% do volume de horas planeadas até 31-dezembro/2017	100% do volume de horas planeadas até 30-novembro/2017	Volume de horas de formação interna dentro dos prazos definidos	N.º de horas executadas /número de horas planeadas dentro dos prazos estabelecidos em metas	%	40%	DCRF_CA



Extra QUAR |

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DTD	DTD_0.1_1.0	OE2	Implementar novo serviço de Alteração de Morada (SAM) através do Portal do Cidadão	jan	jul	Entrada em ambiente de produção 30-junho/2017	Entrada em ambiente de produção 15-maio/2017	Prazo de desenvolvimento e implementação de serviço de Alteração de Morada (SAM) através do Portal do Cidadão	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DTD_PL
DTD	DTD_0.2_1.0	OE2	Aumentar o n.º de serviços de interoperabilidade de sistemas na AP	jan	dez	10	13	Integração de novos serviços de interoperabilidade na GAP, PI, PPAP disponibilizados na iAP	Somatório do n.º de novos serviços de interoperabilidade disponibilizados na iAP	Número	100%	DTD_PL
DTD	DTD_0.3_1.0	OE2	Evolução da plataforma ECMC e integração com módulo central de gestão de fluxos financeiros	jan	jun	Entrada em ambiente de produção 30-junho/2017	Entrada em ambiente de produção 30-abril/2017	Prazo de desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades de módulos aplicativos dos sistemas EC- MC e interligação com o módulo Financeiro	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DTD_IB
DTD	DTD_0.4_1.0	OE2	Implementar modelo de Normas de Usabilidade e Template de Interfaces para a presença online da Administração Pública	jan	mar	Entrada em ambiente de produção 31-março/2017	Entrada em ambiente de produção 28-fevereiro/2017	Prazo de conceção, desenvolvimento e implementação de modelo de Normas de Usabilidade e Template de Interfaces para a presença online da Administração Pública a ser disponibilizado em site web	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	Data	100%	DTD_AZ
DTD	DTD_0.8_1.0	OE2	Implementar plataforma informática para promover o Orçamento Participativo de Portugal (OPP), incluindo website e respetivos módulos de backoffice	jan	mar	Entrada em ambiente de produção 30-março/2017	Entrada em ambiente de produção 15-março/2017	Prazo de desenvolvimento e implementação em ambiente de Produção de website OPP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DTD_IB



Extra QUAR |

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DTD	DTD_09_1.0	OE	Implementação de serviço de notificações electrónicas	jan	dez	Entrada em ambiente de produção 31-dezembro/2017	Entrada em ambiente de produção a 30-outubro 2017	Prazo de implementação do serviço de notificações electrónicas	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DTD_AV
DTD	DTD_11_1.0	OE2	Permitir a abertura de conta bancária sem necessidade de apresentação de documentação em suporte físico	abr	jun	Entrada em ambiente de produção a 30 junho/2017	Entrada em ambiente de produção a 31 maio/2017	Prazo de entrada em funcionamento do serviço "O seu Banco com o Cartão do Cidadão"	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DTD_AZ
DTD	DTD_12_1.0	OE2	Massificar adesão à Chave Movel Digital (CMD)	jan	dez	35.000 registos até 31-dezembro/2017	50.000 registos até 31-dezembro/2017	N.º de adesões à Chave Móvel digital (CMD)	Somatório de n.º de adesões	Número	100%	DTD_AV
DTD	DTD_15_1.0	OE2	Implementação da plataforma RES	jan	dez	Entrada em ambiente de produção 31-dezembro/2017	Entrada em ambiente de produção a 30 setembro 2017	Prazo de entrada em produção do RES	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DTD_IB
DTD	DTD_16_1.0	OE2	Implementação de novo Portal do Cidadão	jan	dez	Entrada em ambiente de produção 31-dezembro/2017	Entrada em ambiente de produção 31-outubro/2017	Prazo de entrada em produção de pelo menos um modulo do novo Portal do Cidadão	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DTD_AZ
DTD	DTD_17_1.0	OE2	Criar a 'bolsa de documentos'	jan	fev	Entrada em ambiente de produção 28-Fevereiro/2017	Entrada em ambiente de produção a 20-Fevereiro/2017	Prazo de entrada em produção	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DTD_IB



Extra QUAR |

Equipa Simplex + (ES+)

UO	Ref.ª	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
ES+	ES+ 0.2_1.0	OE3	Acompanhar programa Simplex	jan	dez			Grau de concretização dos indicadores	Média ponderada da concretização dos indicadores	%	100%	ES+
ES+	ES+ 0.2_1.1	OE3	Monitorizar medidas AMA no programa Simplex	jan	dez	10	12	N.º de relatórios de monitorização das medidas AMA no programa Simplex entregues ao CD	Somatório do n.º de relatórios de monitorização das medidas AMA no programa Simplex entregues ao CD	N.º	50%	ES+
ES+	ES+ 0.2_1.2	OE3	Avaliar encargos administrativos de medidas Simplex	jan	mai	15-mai-17	15-abr-17	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	50%	ES+

Extra QUAR |

Equipa de Plataformas de Licenciamento (EPL)

UO	Ref.ª	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
EPL	EPL_0.1_1.0	OE3	Desmaterializar processos de licenciamento de exercício de atividades económicas	jan	dez			Grau de concretização dos indicadores	Média ponderada da concretização dos indicadores	%	100%	EPL_JS
EPL	EPL_0.1_1.1	OE3	Desmaterializar processos de licenciamento	jan	dez	40% dos processos desmaterializa dos até 31/maio	80% dos processos desmaterializa os até 31/dez	Volume de processos desmaterializados dentro dos prazos definidos	N.º de processos desmaterializados/ N.º de processos planeados dentro dos prazos definidos	%	50%	EPL_JS
EPL	EPL_0.1_1.2	OE3	Desmaterializar novos macro-serviços eletrónicos	jan	dez	4	6	N.º de macro-serviços desmaterializados	Somatório dos novos macro-serviços	N.º	25%	EPL_JS
EPL	ESPP_0.1_1.3	OE3	Aumentar o n.º de entidades a utilizar o BdE	jan	dez	3	5	N.º de novas entidades a utilizar o BdE	Somatório das novas entidades	N.º	25%	EPL_JS

Extra QUAR |

Equipa de Relações Internacionais (ERI)

UO	Ref.ª	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
ERI	ERI_0.1_1.0	OE3	Acompanhar e-Government Benchmark	jan	dez	Top 10	Top 5	Classificação eGov Benchmark	Classificação eGov Benchmark (Indicadores Nacionais)	N.º	100%	ERI_CGB
ERI	ERI_0.3_1.0	OE1	Organizar e assegurar a concretização de três eventos internacionais (ISA - março 2017, Measuring Regulatory Performance - junho 2017, E-Leaders - setembro 2017)	jan	set	70%	85%	Taxa de Participação	Número de participantes face aos convidados	%	100%	ERI_CGB

Extra QUAR |

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

UO	Ref.ª	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DSI	DSL_0.1_1.0	OE1	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes e pedidos de serviço	jan	dez	90%	95%	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas	Somatório dos tempos/N.º de Incidentes (verificar o percentil em que a média atinge as 3 horas)	%	100%	DSI_GV
DSI	DSL_0.2_1.0	OE1	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	jan	dez	90%	93%	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes resolvidos	(N.º de incidentes aceites pelo utilizador/N.º total de incidentes aceites e rejeitados) x 100	%	100%	DSI_GV
DSI	DSL_0.4_1.0	OE2	Suportar a expansão da rede de atendimento (ECS)	jan	dez	90%	95%	Taxa de espaços do cidadão instalados no prazo definido (em termos de ECS)	(N.º de EdC's equipados no prazo definido/N.º total de EdC's equipados) x 100	%	100%	DSI_FC
DSI	DSL_0.5_1.0	OE2	Suportar a expansão da rede de atendimento (ESU)	jan	dez	90%	95%	Taxa de espaços do cidadão instalados no prazo definido (em termos de ESU)	(N.º de EdC's equipados no prazo definido/N.º total de EdC's equipados) x 100	%	100%	DSI_CP
DSI	DSL_0.6_1.0	OE2	Implementar ISO 27001	jan	dez	31-dez-17	31-out-17	Prazo de implementação tendo em vista o processo de gestão tecnológica da plataforma de interoperabilidade	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DSI_GV
DSI	DSL_0.7_1.0	OE2	Desenvolver plano de continuidade de sistemas críticos (DR)	jan	set	30-set-17	30-jun-17	Prazo de construção do plano de DR	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DSI_GV

Extra QUAR |

Equipa de Comunicação (EC)

UO	Ref.ª	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
EC	EC_0.1_1.0 EC_0.2_1.0 EC_0.3_1.0 EC_0.4_1.0	OE3	Realizar programas de Radio 'Minuto Cidadão'	jan	dez	40	60	Número de programas	Somatório do número de programas emitidos	N.º	100%	EC_AC
EC		OE1	Lançar revista da AMA (Diagrama)	jan	dez	3 edições em 2017	4 ou mais edições em 2017	Número de edições	Somatório do número total de edições	N.º	100%	EC_AC
EC		OE3	Desenvolver publicações (físicas e eletrónicas) para promover os serviços da AMA	jan	dez	6 peças	10 ou mais peças	Número de publicações (<i>flyers</i> , <i>trípticos</i> , etc)	Somatório do número total de publicações comunicacionais	N.º	100%	EC_AC
EC		OE1	Assegurar a participação em eventos simplex + e Orçamento Participativo Portugal (OPP)	jan	dez	60%	80%	Taxa de presenças	(N.º presenças por evento/N.º convites enviados por evento)x100 (a confirmar por EC)	%	100%	EC_AC



Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

UO	Ref.º	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
EAMM	EAMM_01_1.0	OE1	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020	jan	dez			Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores		100%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_01_1.1	OE1	Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	jan	dez	75%	100%	Taxa de propostas de decisão realizadas no prazo definido	N.º de propostas de decisão emitidos no prazo definido/N.º total de propostas de decisão a emitir x 100	%	60%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_01_1.2	OE1	Acompanhar a Execução Financeira	jan	dez	75%	90%	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	(N.º de candidaturas com medidas de correção aos planos de execução financeira que apresentem desvios/N.º total de candidaturas com desvios ao plano de execução financeira)x100	%	15%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_01_1.3	OE1	Acompanhar projetos SAMA	jan	dez	75%	100%	Taxa de projetos acompanhados no local	(N.º de projetos acompanhados no local/N.º total de projetos a acompanhar) x 100	%	10%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_01_1.4	OE1	Apresentar proposta de decisão relativa a reprogramações de projetos SAMA	jan	dez	30 du	25 du	Média do nº de dias de análise de 90% (com menor prazo de resposta) dos pedidos de reprogramação temporal, física ou financeira	Nº de dias de análise / Nº de pedidos de reprogramação (aplicado ao percentil 90)	Dias	10%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_01_1.5	OE1	Encerramento de projetos SAMA	jan	dez	50%	70%	Taxa de projetos encerrados em SGO	(N.º de projetos encerrados/N.º total de projetos com APF) x 100	%	5%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_02_1.0	OE2	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC	jan	dez	25 du	15 du	Média do nº de dias de análise dos pedidos de parecer prévio	(N.º de dias de análise / N.º total de pedidos) x 100	Data	100%	EAMM_AP

Extra QUAR |

Departamento de Administração Geral (DAG)

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DAG	DAG_0.4_1.0	OE1	Implementar a avaliação automática dos serviços no atendimento (entidades públicas nas lojas do cidadão)	jan	dez	75%	100%	Taxa de implementação	(N.º de lojas do cidadão com sistema implementado/ N.º total de lojas do cidadão a implementar)x100	%	100%	DAG

Gabinete Jurídico (GJ)

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
GJ	GJ_0.4_1.0	OE1	Desenvolver um guia sobre as funções e competências do júri nos procedimentos de contratação pública	jul	out	120 dias	90 dias	Grau de cumprimento do calendário fixado para a apresentação do guia	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	N.º dias	100%	GJ_MM



Extra QUAR |

Equipa de Recursos Humanos (ERH)

UO	Ref.ª	OE	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores				Responsável
				Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
ERH	ERH_0.1_1.0	OE1	Implementar as medidas de melhoria decorrentes do Estudo de diagnóstico de clima de satisfação interna e da motivação dos trabalhadores e elaboração dos perfis de competências por posto de trabalho	jan	dez	taxa de implementação de 60%	taxa de implementação de 75%	Taxa de medidas de melhoria implementadas	(Nº de medidas de melhoria implementadas/ N.º total de medidas de melhoria a implementar) x 100	%	100%	ERH_ES



Plano de Formação

O plano apresentado para 2017 resulta do levantamento das necessidades formativas. O plano de formação resultante, em anexo, prevê a seguinte formação contínua, que visa suprir algumas necessidades imediatas e garantir um nível de desempenho adequado nas seguintes áreas:

- Gestão comportamental,
- Informática,
- dinamização de workshops e sessões de trabalho para partilha de conhecimento,
- Rede de atendimento.

Formação Contínua na área comportamental e informática



Para Trabalhadores AMA

• Curso "Higiene e Segurança no Trabalho" [Fc/bL] • Curso "Ética no Trabalho" [Fc/eL] • Curso "Trabalho em Equipa" [Fc/eL] • Curso "Dashboards - Comunicar Eficazmente a Informação de Gestão" [Fc/P] • Curso "Atendimento em Contact Center" [Fc/P]	• Curso "Digital Transformation: Reinventar as Empresas na Era Digital" [Fc/P] • Curso "Especialização em User Experience" [Fc/P] • Curso "CMS - Certified Scrummaster" [Fc/P] • Curso "Microsoft Azure Fundamentals" [Fc/P] • Curso "Microsoft Project - Custos" [Fc/P] • Curso "Pós-graduação em, Prospetiva, Estratégia e Inovação" [Fc/P] • Curso "Pós-graduação em Cibersegurança" [Fc/P]	• Curso "Formação em BDE para Entidades" [Fc/P] • Curso "Certificação em Base de Dados Microsoft - Nível Intermediário" [Fc/P] • Curso "Certificação em Base de Dados Microsoft - Nível Avançado" [Fc/P] • Curso "Plataformas de Testes (Jmeter, Cucumber, etc)" [Fc/P]
--	--	--

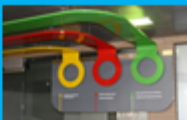
Ao longo de todo o ano

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



A previsão de formação apresentada tem como destinatários:

- colaboradores da AMA,
- colaboradores da rede de atendimento (lojas e espaços do cidadão) e
- parceiros (entidades externas da AP, presentes nas Lojas e espaços do cidadão)

Sessões/Workshops Internos	Formação Contínua para Rede de Atendimento	Formação Inicial para Rede de Atendimento
		
Para Trabalhadores AMA/Sede • Workshops Temáticos [Fc/P] (sessões de meio dia a 2 dias a serem dinamizadas pelas UO para partilha de conhecimento com as restantes)	Para Trabalhadores AMA/Rede Atendimento • Curso "Atendimento ao Público" [Fc/eL] • Curso "Atendimento a Cidadãos com Necessidades Especiais" [Fc/eL] • Curso "Gestão de Conflitos e Negociação" [Fc/eL] • Curso "Sharepoint: soluções para o trabalho em equipa" [Fc/eL]	Para Trabalhadores Parceiros/Rede Atendimento • Curso "As Lojas do Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão" [Fi/P] • Curso "As Lojas do Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno" [Fi/P] • Curso "Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos" [Fi/bl]
1 a 2 temas por trimestre	Ao longo de todo o ano	Ao longo de todo o ano

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

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

Considerando a missão e competências da AMA e dado que diversos objetivos definidos concorrem para a modernização administrativa, visando a desburocratização, desmaterialização, melhoria da qualidade, participação, inovação e disponibilização de serviços na forma digital mais simples, são de salientar os seguintes, aos quais será dada continuidade em 2017:

- Implementar medidas Simplex +, bem como acompanhar a implementação de medidas simplex + que são da responsabilidade de outros organismos da AP;
- Expandir a rede do atendimento presencial (lojas e espaços do cidadão);
- Melhorar a qualidade do atendimento, com o objetivo de aferir a perceção dos clientes e empresas dos serviços públicos;
- Aumentar o número de serviços de interoperabilidade na AP;
- Disponibilizar novos serviços eletrónicos e contribuir para a desburocratização e inovação de serviços existentes;
- Acompanhar e apoiar o Orçamento Participativo de Portugal.

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, inovadora e facilitadora na prestação de serviços ao cidadão.

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. A AMA não prevê a realização de qualquer campanha de publicidade institucional ou a aquisição de espaço publicitário no corrente ano.

No entanto, a AMA 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:

- Divulgar programas de radio sobre temas relacionados com as medidas Simplex, bem como marcas associadas;
- Lançar a Revista da AMA (Diagrama), onde está compilada toda a informação de forma esquematizada e simples sobre o que se faz em toda a Administração Pública.

O acompanhamento e a avaliação da implementação do plano de atividades serão efetuados pela Divisão de Planejamento e Qualidade, que deve apresentar até 31 de março de cada ano, o relatório de execução relativo ao ano antecedente. O relatório deve discriminar os objetivos atingidos, o grau de realização dos programas e os recursos utilizados.

A monitorização do Plano é elaborada com base na análise das respostas das unidades orgânicas, através da recolha dos indicadores e respetivas justificações face à apreciação global, grau de cumprimento e justificação aos desvios, se existentes.

ANEXOS



Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção Lojas e Espaços do Cidadão (DLEC)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DLEC	PA	Alargar o número de entidades presentes na rede de Lojas do Cidadão	Pretende-se a ocupação dos espaços livres existentes nas Lojas do Cidadão com gestão AMA, de modo a obter aumento de receita	Garantir a ocupação dos espaços através da prestação de serviços aos cidadãos	Face à carência de RH por parte da AP, a disponibilidade das entidades em integrar as Loja do Cidadão é reduzida	Eficiência de custos, por divisão dos custos fixos por aumento do número de entidades	
DLEC	PA	Reduzir o número de reclamações recebidas nas Lojas do Cidadão visando matérias sob responsabilidade directa das Unidades de Gestão	Manter foco na qualidade do atendimento	Melhorar gestão da conflitualidade	Tensão crescente no atendimento público	Tempo de atendimento da reclamação e do tratamento processual	Gestão de conflitos

Direção Contacto Remoto e Formação (DCRF)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DCRF	PA	Melhorar os instrumentos de monitorização do atendimento assegurado pelo Centro de Contacto e Gestão de Conteúdos	Os indicadores de monitorização do atendimento efetuado em algumas das áreas de suporte carecem de melhoria (por exemplo, SAMA, M6, Espaço Empresa/Empresários, Plataformas de Licenciamento). Torna-se desta forma necessário proceder à revisão dos indicadores e relatórios existentes, por forma a que possibilitem uma melhor divulgação da atividade desta operação, bem como capacitar a equipa de gestão com informação atempada possibilitando melhores tomadas de decisões e, consequentemente, um melhor desempenho da equipa de atendimento. Apresentação do Relatório inicial e final de melhorias.	1. Capacitar a equipa de gestão com informação atempada que possibilite melhores tomadas de decisões e, consequentemente, um melhor desempenho da equipa de atendimento. 2. Disponibilizar informação às Equipas de negócio em que é assegurado o suporte pela ECCI.	» Não se identificam riscos associados	Permite uma melhor gestão da equipa consoante os tipos de maior procura em cada uma das áreas de suporte e consequentemente uma maior e melhor capacidade de resposta	(1) Formação em gestão de atendimento em centros de contacto. (2) Dashboards de informação.
DCRF	PA	Expandir o âmbito da plataforma de atendimento a todas as áreas de suporte asseguradas pelo Centro de Contacto	A atual plataforma de atendimento do centro de contacto apenas possibilita o atendimento de suporte aos mediadores dos Espaços do Cidadão. É urgente estender a sua utilização às restantes áreas de suporte assegurado pelo centro de contacto, por forma a que se consiga: (1) ter um atendimento mais profissionalizado; (2) melhorar a experiência de utilização aos clientes finais; (3) dispor de indicadores de atendimento.	Permitir que a plataforma de atendimento do centro de contacto possibilite o atendimento de suporte às restantes áreas asseguradas pelo centro de contacto, por forma a que se consiga: (1) ter um atendimento mais profissionalizado; (2) melhorar a experiência de utilização aos clientes finais; (3) dispor de indicadores de atendimento.	» Não se identificam riscos associados	Permite uma melhor gestão da equipa consoante os tipos de maior procura em cada uma das áreas de suporte e consequentemente uma maior e melhor capacidade de resposta	(1) Formação na utilização da plataforma de contact center. (2) Formação em atendimento em ambiente de centro de contacto.
DCRF	PA	Garantir a resposta aos emails do Centro de Contacto do Cidadão até 48 horas após a sua receção	Promover a qualidade no atendimento pela promoção de tempos de atendimento mais reduzidos, enquadrados com as melhores práticas do setor.	Maiores níveis de satisfação com o atendimento por parte dos cidadãos	Crescimento não previsto do volume de emails que impossibilite o cumprimento do objectivo	Não aplicável.	Formação em ambiente de Centro de Contacto

Direção Contacto Remoto e Formação (DCRF)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DCRF	PA	Assegurar a formação interna e externa de acordo com o Plano de Formação da AMA	Desenvolvimento e dinamização da formação presencial e online, inicial e contínua (externa e interna)	Formação de uma rede vasta de EC e mediadores habilitados a prestar serviços de vários organismos da AP. Desenvolvimento de competências e melhoria do desempenho dos colaboradores da AMA.	Ausência de informação em tempo útil que permita responder dentro do prazo fixado.	Não aplicável.	Formação/Atualização Técnica e Pedagógica dos Formadores dos Espaços do Cidadão. Formação específica dos Formadores EC pelas entidades dos serviços protocolados.
DCRF	PA	Assegurar a formação dos Mediadores dos Espaço de Cidadão	Desenvolvimento e dinamização da formação presencial e online, inicial e contínua, dos Mediadores de Cidadania Digital dos Espaços Cidadão.	Formação de uma rede vasta de EC e mediadores habilitados a prestar serviços de vários organismos da AP.	Ausência de informação em tempo útil que permita responder dentro do prazo fixado. Eventuais constrangimentos orçamentais.	Não aplicável.	não identificado
DCRF	PA	Assegurar a formação interna dos colaboradores da AMA	Desenvolvimento e dinamização da formação presencial e online, inicial e contínua, dos colaboradores da AMA.	Formação colaboradores e aquisição de novos conhecimentos.	Eventuais constrangimentos orçamentais e escassez de recursos ao nível da Equipa no acompanhamento das ações internas	Maior eficiência/eficácia ao nível da execução dos colaboradores; poupanças inerentes à utilização da plataforma de e-learning na dinamização de cursos.	Formação/Atualização Técnica e Pedagógica dos colaboradores

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD	PA	Implementar novo serviço de Alteração de Morada (SAM) através do Portal do Cidadão	Implementação de novo serviço de Alteração de Morada (SAM) através do Portal do Cidadão considerando como princípio fundamental: o cidadão só tem, perante o Estado, uma morada para notificações; Segmentada por áreas (Saúde, Segurança Social, Emprego, Finanças...) a autorização para alteração de morada nas diversas entidades da AP	- Alteração de morada efectuada através de serviço a disponibilizar no Portal de cidadão; Disponibilização de dados de morada do cidadão (serviço voluntário para o cidadão) para entidades aderentes da AP/ outras; Maior controlo e gestão simplificada de sistemas de informação. Benefícios na utilização da iAP	• Dependência elevada de implementações de serviços transversais e sistemas aplicativos • Dependência de entidades em assegurar a participação nos vários projectos • Dependência elevada de processos legislativos para implementação de serviços transversais e sistemas aplicativos	Análise em curso	não identificado
DTD	PA	Aumentar o n.º de serviços de interoperabilidade de sistemas na AP	Aumentar disponibilização de serviços electrónicos integrados e transversais de acordo com as necessidades do cidadão através de comunicação e troca de informação electrónica	Benefícios na utilização da iAP no processo de integração de sistemas electrónicos Inter-Organizações:: Simplicidade no processo de integração; Redução de custo de comunicações; Formato de dados compatível o que permite interligação de sistemas heterogéneos; Independência de suportes tecnológicos; Gestão centralizada de controlo de transacções assegurando a qualidade da informação com monitorização permanente e a assistência técnica	Possibilidade de dependência (mínima) de suportes tecnológicos na utilização de interfaces não standards para integração entre sistemas de diferente suporte tecnológico; Morosidade no desenvolvimento e implementação de processo de integração na iAP por parte das entidade aderente	Redução de custo de comunicações, em análise	não identificado
DTD	PA	Evolução da plataforma ECMC e integração com módulo central de gestão de fluxos financeiros	Evolução de sistema aplicativo de software para suportar a atividade destes espaços, nomeadamente dos seus operadores, os "Mediadores de Cidadania" (MC), está a ser desenvolvida uma ferramenta de gestão de interações que funciona como bancada de trabalho do mediador, a aplicação EC-MC	Disponibilização de serviços digitalizados do Estado Português a todos os cidadãos e agentes económicos; Prestação de serviços digitalizados do Estado Português residentes em territórios de baixa densidade populacional; Simplificação de processos para aumento da relação de confiança entre as várias entidades; Gestão centralizada de processos maior integração e articulação com sistemas de controlo financeiro	Demora no procedimento de contratação; Dependência de implementações de serviços das entidades aderentes. Descontinuação da framework adoptada, abordagem por uma nova "fork".	Redução de custo de deslocações do cidadão. Análise em curso.	não identificado

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD	PA	Implementar modelo de Normas de Usabilidade e Template de Interfaces para a presença online da Administração Pública	Implementar modelo de Normas de Usabilidade e Template de Interfaces para a presença online da Administração Pública, de forma a garantir que a presença online do Estado esteja em sintonia com as melhores práticas da web e com as necessidades dos utilizadores – seja em contexto de prestação de serviços, disponibilização de informação ou outras atividades digitais	Benefícios de utilização de guias de boas práticas, recomendações de usabilidade para Sites Públicos. Fornecimento de objectos de Layout genérico a aplicar a vários tipos de website AP, componentes gráficos e estilos visuais, disponibilização online dos elementos de design (ficheiros base) e código (css e html). Reutilização de repositórios de código designers e / ou programadores	Possibilidade de não cumprimento de standards base de acessibilidade e usabilidade nos sites da AP	Redução de custos de serviços TIC de implementação nas componentes de usabilidade	não identificado
DTD	PA	Implementar plataforma informática para promover o Orçamento Participativo de Portugal (OPP), incluindo website e respetivos módulos de backoffice	Desenvolvimento e implementação de uma plataforma informática para Orçamento Participativo Portugal (OPP), de gestão de todas as fases do ciclo de um orçamento participativo apoiada em workflows desenhados à medida, que disponibilize conteúdos e dinamização de funcionalidades capazes de responder às diversas necessidades dos seus diferentes públicos, seja em termos de conteúdo de natureza institucional, informativa, legislativa, promocional e interativa	Disponibilizar mecanismo de democracia participativa, que dá aos cidadãos o poder de decidirem como devem ser investidas verbas dos orçamentos públicos; Aproximação das pessoas à política e promovendo uma maior ligação e integração entre territórios; Estimular a participação das pessoas na vida das suas comunidades, refletindo sobre os problemas e propondo soluções	O risco associado ao tempo de resposta das entidades intervenientes na avaliação de propostas apresentadas; Possibilidade de votação indevida	Aumento participativo dos cidadãos em poderem decidir como devem ser investidas verbas dos orçamentos públicos	não identificado

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD	PA	Implementação de serviço de notificações eletrónicas	De forma a colmatar a ausência de morada digital fidelizada que permita um envio de notificações com eficácia jurídica, pretende-se criar a morada única digital. Deste modo, todas as pessoas singulares e coletivas, nacionais e estrangeiras, passam a ter direito a fidelizar um endereço eletrónico, de formal central para toda a Administração Pública. As pessoas podem fidelizar esse endereço de forma eletrónica ou presencial, podendo indicar o serviço de email que já utilizam. Esse endereço eletrónico fidelizado constitui, assim, a morada única digital, que será utilizada para o envio das notificações eletrónicas associadas à criação deste regime, e que equivale ao domicílio e à sede das pessoas singulares e coletivas. Adicionalmente, de forma a evitar que os cidadãos e as empresas tenham de aceder às diversas caixas de correio eletrónico disponibilizadas por múltiplas plataformas e portais dos diferentes serviços do Estado, bem como para apoiar os serviços públicos que atualmente ainda não disponibilizam notificações eletrónicas, é criado o um sistema que permite o serviço público de notificações eletrónicas, associado à referida morada única digital	Redução de custos de contexto para cidadãos e empresas Desmaterialização da relação entre AP e cidadãos	-Aprovação Legislação - Adesão de principais entidades publicas com serviços autonomos de notificações (AT, II,...) - Lobby entidades privadas - Desafios técnicos em interagir com servidores de email privados com comportamento não standard	até 85ME/ano de despesas de correio poderão ser reduzidos	não identificado
DTD	PA	Permitir a abertura de conta bancária sem necessidade de apresentação de documentação em suporte físico	Implementar solução que permita aos cidadãos manifestar interesse em abrir uma conta bancária de forma totalmente desmaterializada (sem apresentação de comprovativos em papel, quer da morada, quer do seu empregado) apenas com a apresentação do Cartão de Cidadão ou da utilização da Chave Móvel Digital. A obtenção e validação de dados pelas instituições financeiras junto dos organismos públicos competentes é feita através da Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública, após consentimento do cidadão para o efeito.	Facilidade para os cidadãos na abertura de conta bancária de forma totalmente desmaterializada. Redução de custos de deslocação dos cidadãos às entidades financeiras. Maior integração na validação de forma segura entre instituições financeiras e do estado	Dependência de adesão e colaboração de interoperabilidade com as entidades envolvidas, financeiras e AP	Poupanças resultantes da desmaterialização do processo de integração e validação de forma segura entre instituições financeiras e do estado	não identificado
DTD	PA	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	Difundir a utilização da chave móvel digital com a entrega do Cartão de Cidadão, fornecendo um mecanismo de autenticação segura e simples de usar, sem necessidade de leitores de smartcard ou outros dispositivos.	mecanismo de autenticação segura e simples de usar, sem necessidade de leitores de smartcard ou outros dispositivos	1. Dependência de alterações ao nível do Sistema de Ciclo de Vida do CC para integração com CMD (cuja estimativa é de 4 meses de implementação) Necessário assegurar comprometimento de IRN/IGFEJ em relação a calendário de implementação		não identificado

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD	PA	Implementação da plataforma RES	Implementação de plataforma para gestão de reclamações, elogios e sugestões na AP	Desmaterialização e monitorização de processos	Dependência de entidades aderentes	Diminuição de custos de suporte operacional	não identificado
DTD	PA	Implementação de novo Portal do Cidadão	Implementação de novo Portal do Cidadão	Maior disponibilidade de serviços integrados num ponto único (Portal do Cidadão)	Migração de plataforma e de dados	Redução de custos de deslocação dos cidadãos às entidades.	não identificado
DTD	PA	Criar a 'bolsa de documentos'	Criação da "bolsa de documentos" para garantir uma solução online integrada no Portal de Cidadão que permita enviar, receber, armazenar e gerir documentos eletrónicos ou digitais.	Facilitar a relação dos cidadãos e agentes económicos com a AP, no âmbito da prestação de um serviço, e funcionará como um repositório central, garantindo a disponibilização segura dos documentos, a sua certificação e também a notificação dos utilizadores acerca da evolução do estado dos mesmos.	Dependência de entidades aderentes	Redução de custos de deslocação dos cidadãos às entidades.	não identificado

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa Simplex + (ES+)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
ES+	PA	Acompanhar programa Simplex	Como PMO interno das medidas Simplex, é necessário apresentar ao CD, em permanência, um ponto de situação sobre a implementação de cada medida, tal com prever a concepção do próximo programa	Acompanhamento da execução de forma transversal na organização do grau de implementação das medidas Simplex+	não aplicável	não aplicável	dashboards
ES+	PA	Monitorizar medidas AMA no programa Simplex	Como PMO interno das medidas Simplex, é necessário apresentar ao CD, em permanência, um ponto de situação sobre a implementação de cada medida.	Acompanhamento da execução de forma transversal na organização do grau de implementação das medidas Simplex+	não aplicável	não aplicável	não identificado
ES+	PA	Avaliar encargos administrativos de medidas Simplex	Avaliar um conjunto de 16 medidas simplex mediante a metodologia do standard cost model	aferição da redução de encargos esperada e recolha de indícios de simplificação	não aplicável	Impacto nos cidadãos e empresas	não identificado

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Plataformas de Licenciamento (EPL)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EPL	PA	Desmaterializar processos de licenciamento de exercício de atividades económicas	É função da EPL e medida SIMPLEX+ assegurar as condições necessárias à desmaterialização dos diplomas publicados com referência a tramitação via Balcão do Empreendedor	O aumento de serviços desmaterializados acessíveis no canal online	A complexidade dos diplomas a desmaterializar; o número de diplomas conexos; a necessidade de requisitos de difícil implementação técnica, e a inexistência de alternativas de compromisso	Ganhos de escala na disponibilização de serviços públicos de forma inteiramente desmaterializada; redução da necessidade de serviços no canal presencial	
EPL	PA	1. Desmaterializar processos de licenciamento	Desmaterializar os processos de acesso e exercício de atividades económicas no balcão do empreendedor	Acesso desmaterializado e universal para todos os empresários.	- disponibilidade de recursos - envolvimento das entidades competentes	- Poupanças de eliminação de encargos administrativos para as empresas e empreendedores	CPA, BPM, dashboards
EPL	PA	2. Aumentar o n.º de entidades a utilizar o BdE	Por via da desmaterialização de novos serviços ou das melhorias da plataforma, este objetivo pretende promover a maior utilização das PMC por parte das entidades da AP central, local e regional	Acesso desmaterializado e universal para todos os empresários.	- disponibilidade de recursos - envolvimento das entidades competentes	- Poupanças de eliminação de encargos administrativos para as empresas e empreendedores	não identificado
EPL	PA	3. Desmaterializar novos macro-serviços eletrónicos	Tendo em conta a operação global ao SAMA 2020, é necessário preparar toda a análise funcional dos novos macro-serviços a desmaterializar no novo BdE. Assim, cumpre à SPP desmaterializar vários macro-serviços, tais como: prestamistas, leiloeiras, SIR, etc.	Acesso desmaterializado e universal para todos os empresários.	- disponibilidade de recursos - envolvimento das entidades competentes	- Poupanças de eliminação de encargos administrativos para as empresas e empreendedores	não identificado

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Relações Internacionais (ERI)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
ERI	PA	Acompanhar e-Government Benchmark	Analisar as diretrizes da Comissão Europeia, transmiti-las e adaptá-las aos sites das entidades públicas avaliadas, e recomendar as respetivas melhorias às entidades.	Projeção internacional das soluções e competências nacionais de governo eletrónico. Tal contribui para a reputação de Portugal junto de entidades internacionais, facilitando o seu acesso a financiamento, influência e apoio a empresas nacionais.	A falta de investimento das entidades avaliadas nos sites e funcionalidades avaliados pela Comissão Europeia está a conduzir a uma perda de posição nacional face aos outros países europeus.	N.A.	não identificado
ERI	PA	Organizar e assegurar a concretização de três eventos internacionais (ISA - março 2017, Measuring Regulatory Performance - junho 2017, E-Leaders - setembro 2017)	Assegurar a concretização dos referidos eventos, garantindo a presença dos convidados, a elaboração de uma agenda com interesse nacional, e qualidade logística, em colaboração com a Equipa de Comunicação.	Projeção internacional das valências nacionais de governo eletrónico, o que contribui para a reputação internacional de Portugal nas áreas de atuação da AMA. Criação de oportunidades de networking para os participantes nacionais, que tradicionalmente não se deslocam para eventos internacionais. Cumprimento de responsabilidades internacionais para com as respetivas organizações.	Falta de orçamento ou alteração de prioridades por parte das organizações internacionais. Falha na identificação dos participantes a convidar, por parte dessas mesmas organizações.	N.A.	não identificado

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DSI	PA	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes e pedidos de serviço	Resolver em tempo útil os incidentes e pedidos de serviço formulados pelos utilizadores, tanto internos como dos organismos integrados na AMA (IGAC, ACM, GEPAC).	Redução do impacto dos problemas nos serviços Aumento da eficiência das equipas internas Proatividade na identificação melhorias nos serviços	Perda recursos especializados Inexistência de ferramentas de suporte Aumento repentino da quantidade de incidentes e pedidos de serviço face ao dimensionamento/capacidade/formação da equipa de suporte. Consolidação da função informática de novos organismos não dimensionando as equipas internas.	não identificado	não identificado
DSI	PA	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	Caminhar para além da eficácia buscando a eficiência na resolução dos incidentes e pedidos de serviço, de modo a que sejam resolvidos no menor tempo possível, bem à primeira vez e de acordo com as necessidades dos utilizadores.	Aumento da satisfação dos utilizadores Cumprimento de SLAs Erradicação de falsos incidentes e pedidos de serviço	Perda recursos especializados Inexistência de ferramentas de suporte Aumento repentino da quantidade de incidentes e pedidos de serviço face ao dimensionamento/capacidade/formação da equipa de suporte. Consolidação da função informática de novos organismos não dimensionando as equipas internas.	não identificado	não identificado
DSI	PA	Suportar a expansão da rede de atendimento (ECS)	não identificado	não identificado	não identificado	não identificado	não identificado
DSI	PA	Suportar a expansão da rede de atendimento (ESU)	não identificado	não identificado	não identificado	não identificado	não identificado

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DSI	PA	Implementar ISO 27001	Em Maio/2014 foi realizado um <i>assessment</i> , pela INTEGRITY, ao processo de gestão tecnológica da plataforma de interoperabilidade. Já estando realizado uma série de trabalho de análise, entrevistas, documentação recolhida, justifica-se a certificação dentro do mesmo âmbito.	não identificado	não identificado	não identificado	não identificado
DSI	PA	Desenvolver plano de continuidade de sistemas críticos (DR)	Decorrente de um trabalho produzido pela LINK foi produzido: » Plano de Disaster Recovery, bem como a restante documentação de procedimentos e responsáveis para operacionalização do mesmo » Catálogo de serviços classificando-os quanto a RTO, RPO, WPO O que a DSI se propõe este ano é materializar o plano através da aquisição e implementação da infraestrutura de DR	não identificado	não identificado	não identificado	não identificado

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Comunicação (EC)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EC	PA	Realizar programas de Radio 'Minuto Cidadão'	Divulgação do programa e medidas Simplex bem como de marcas associadas.	Divulgação de Serviços	não identificado	não identificado	não identificado
EC	PA	Lançar revista da AMA (Diagrama)	Compilar informação de forma esquematizada e simples sobre o que se faz em toda a Administração Pública	Partilha, promoção e divulgação dos projetos de toda a AP	não identificado	não identificado	não identificado
EC	PA	Desenvolver publicações (físicas e eletrónicas) para promover os serviços da AMA	Desenvolvimento e acompanhamento de campanha criativa, vídeo promocional, roadshow em lojas do cidadão, vídeos, imprensa, tutoriais, brochuras, merchandising com vista à divulgação integrada dos serviços de autenticação.	Divulgação de todas as funcionalidades relativas à identificação eletrónica (CC, CMD, atributos profissionais).	não identificado	não identificado	não identificado
EC	PA	Assegurar a participação em eventos simplex + e OPP	Acompanhamento na organização dos eventos na área da comunicação	Divulgação das medidas simplex concluídas e implementadas e das propostas resutantes do OPP e de futuros propjetos aprovados	não identificado	não identificado	não identificado



Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM	PA	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020	Visa dar continuidade à coordenação do processo de implementação de políticas nacionais no domínio da modernização administrativa e assegurar o processo de avaliação prévia dos investimentos especialmente relevantes com a aquisição de bens e serviços no âmbito das TIC. Este objetivo atende a funções de parecer, análise, acompanhamento e verificação técnica das operações no âmbito do novo Quadro Comunitário PT 2020 e de emissão de parecer prévio relativo à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das TIC	não identificado	não identificado	não identificado	não identificado
EAMM	PA	Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	As proposta de decisão relativas a um Aviso de candidatura devem cumprir uma calendarização definida no respetivo Aviso, podendo existir no mesmo Aviso mais do que uma fase de apresentação de propostas. Este indicador pretende medir a taxa de cumprimento dos prazos face à totalidade de avisos no ano de 2017. Pretende-se cumprir o prazo definido, através da definição de cronogramas que incluem as datas limites para a elaboração do pedido de esclarecimentos e a conclusão da análise. Para o cumprimento atempado será necessário o acréscimo de 2 recursos (processo de recrutamento em curso), por forma a assegurar entre a data de conclusão da análise e a data de envio para decisão da Autoridade de Gestão, 10 dias úteis para validação da coordenação e CD da AMA. Inerente a este objetivo encontram-se as seguintes atividades/tarefas: » Receção das candidaturas; » Análise de admissibilidade; » Pedido de contributo de 2.ª linha » Pedido de esclarecimentos e respetiva receção » Conclusão das análises de candidaturas e » Entrega de uma proposta de decisão nos prazos definidos nos respetivos avisos de abertura de candidaturas.	O cumprimento deste objetivo é essencial para manter a delegação de competências relativamente ao SAMA, na AMA, enquanto organismo intermédio. Essa delegação de competências permite à AMA melhor utilizar os instrumentos disponíveis em termos de Fundos Comunitários, no cumprimento da estratégia de modernização e capacitação da AP, uma vez que as operações SAMA visam: a) Reduzir os custos de contexto através do reforço da disponibilidade e fomento da utilização de serviços em rede da Administração Pública e melhorar a sua eficiência; b) Qualificar a prestação do serviço público através da capacitação dos serviços públicos. c) Qualificar a prestação do serviço público através da formação dos trabalhadores em funções públicas.	O não cumprimento deste objetivo constitui fundamento para a cessação automática do presente Contrato de Delegação de Competências, nos termos do n.º 2 da cláusula 10.ª do referido contrato. Existe o risco de incumprimento dos prazos previstos, uma vez que o prazo de entrega das decisões é definido em sede de Aviso de Abertura de Candidaturas, desconhecendo-se de antemão o n.º de candidaturas que serão submetidas. Deverá acautelar-se uma calendarização de avisos em que não haja sobreposição dos períodos de avaliação. Existe ainda o risco de incumprimento uma vez que os técnicos da EAMM estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020.	Não aplicável para a AMA; já na AP as poupanças estão associadas às poupanças obtidas por cada organismo no âmbito da implementação das operações.	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de Sistemas de Informação
EAMM	PA	Acompanhar a Execução Financeira	Pretende-se com este objetivo assegurar níveis de execução e certificação mais elevados, não permitindo desvios injustificados na execução dos projetos. Para o cumprimento destes objetivos deverá haver disponibilidade para que os técnicos possam atuar atempadamente, acionando as medidas previstas.	Trata-se de uma medida que obteve resultados no âmbito do SAMA_QREN, ou seja, as operações que tiveram um acompanhamento mais "apertado" e regular apresentaram menos desvios, injustificados, à execução. Atualmente estão aprovadas e em execução 237 candidaturas, e encontram-se mais 57 em análise, pelo que se prevê que por técnico existam entre 35 a 50 candidaturas para acompanhar financeira e fisicamente, dependendo do reforço previsível da equipa.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAMM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020.	Não aplicável.	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM	PA	Acompanhar projetos SAMA	Anualmente o COMPETE define um plano de verificações no local. Esse plano deverá ser cumprido aplicando-se as normas e orientações da Autoridade de Gestão. Os técnicos responsáveis pelo acompanhamento da operação devem realizar a verificação no local, indicada no plano do COMPETE, devendo ser acompanhados por um recurso da área tecnológica especializada correspondente, sendo necessário a contratação desse serviço.	Trata-se de uma competência delegada no âmbito do contrato de delegações de competências que permitirá monitorizar as operações e prevenir a ocorrência de erros na execução da candidatura.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020. Por outro lado será necessário que seja alocado um recurso da AMA da área TIC correspondente, ou em alternativa contratar o serviço.	Não aplicável	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP
EAMM	PA	Apresentar proposta de decisão relativa a reprogramações de projetos SAMA	Pretende-se cumprir o prazo definido em Regulamento Geral dos Fundos e constante na delegação de competências.	Trata-se de uma competência delegada no âmbito do contrato de delegações de competências que permitirá ajustar as candidaturas aprovadas mediante os eventuais desvios, sem nunca desvirtuar os objetivos aprovados e sem pôr em causa os objetivos gerais e sem pôr em causa os objetivos gerais e execução do Eixo Prioritário.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020.	Não aplicável	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de Sistemas de Informação
EAMM	PA	Encerramento de projetos SAMA	Pretende-se cumprir o prazo definido em Regulamento Geral dos Fundos e constante na delegação de competências.	Trata-se de uma competência delegada no âmbito do contrato de delegações de competências que permitirá monitorizar as operações e prevenir a ocorrência de erros na execução da candidatura.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020. Por outro lado será necessário que seja alocado um recurso da AMA da área TIC correspondente, ou em alternativa contratar o serviço.	Não aplicável	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de Sistemas de Informação



Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM	PA	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC	Pretende-se cumprir a medida de racionalização das despesas TIC, contudo não sendo objetivo que a medida seja um obstáculo aos procedimentos de contratação pública, já por si morosos, pretende-se reduzir ao máximo o período de avaliação dos pedidos.	A medida 6 visa garantir que apenas são financiados e implementados os projetos que garantam um real contributo para o desenvolvimento e modernização da Administração, apresentando uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que permitirão alcançar.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada apenas por 1 assistente técnico, existindo apenas a intervenção da restante equipa quando os pedidos dizem respeito a uma candidatura SAMA aprovada e acompanhada por si, uma vez que os restantes técnicos da equipa EAMM, se encontram a tempo inteiro a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020. A submissão de pedidos tem picos (final do ano e antes dos meses de férias) que inviabilizam o cumprimento de melhores prazos, por outro lado também se revelam prazos menos satisfatórios durante o período de férias do técnico afeto às funções. O enfoque na redução de prazos de resposta pode prejudicar a qualidade da análise.	Não aplicável para a AMA; já para a AP as poupanças estão associadas às poupanças obtidas por cada organismo no âmbito de cada pedido.	- Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de SI/TI

Departamento de Administração Geral (DAG)

UO	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Descritivo Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DAG	PA	Implementar a avaliação automática dos serviços no atendimento (entidades públicas nas lojas do cidadão)	Implementar e disponibilizar nas Lojas do Cidadão um sistema de avaliação imediata do atendimento aos cidadãos utilizadores de serviços públicos exibindo os respetivos resultados no Portal de Cidadão.	Melhoria na eficiência do atendimento e dos serviços prestados nas Lojas do Cidadão	Riscos inerentes à não utilização do sistema ou da possibilidade de o atendedor realizar a avaliação pelo cidadão, deturpando os resultados da avaliação	Não aplicável	não identificado

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

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

PLANO DE ATIVIDADES 2017

Janeiro 2017 | AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

