

AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



PLANO DE ATIVIDADES' 2013



setembro.2013



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) – a Agência para a Modernização Administrativa, Instituto Público (adiante designado por AMA, I.P.) apresenta o seu Plano de Atividades referente ao ano de 2013.

O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades, relevantes, que se prevê serem desenvolvidas no ano de 2013.

Versão	2.0
Data de edição	set. 2013
Autoria/ Responsável	Cristina Martins Chefe de Equipa PGQ cristina.martins@ama.pt
Revisão	Unidades Orgânicas da AMA
Aprovação	Conselho Diretivo da AMA
Contactos	AMA - Agência para a Modernização Administrativa Presidência do Conselho de Ministros Rua Abranches Ferrão, n.º 10 - 3º G 1600 - 001 Lisboa T: 217 231 200 F: 217 231 200 www.ama.pt



Apresentação da AMA**4**

- Natureza [p.5]
- Atribuições [p.6]
- Missão, Visão, Política e valores [p.7]
- Estrutura Orgânica e Modelo de Gestão [p.8]
- Recursos Humanos e Financeiros [p.9]
- Contexto Externo [p.10]

Metodologia de Planejamento**11****Objetivos Estratégicos****13****Objetivos Operacionais****16**

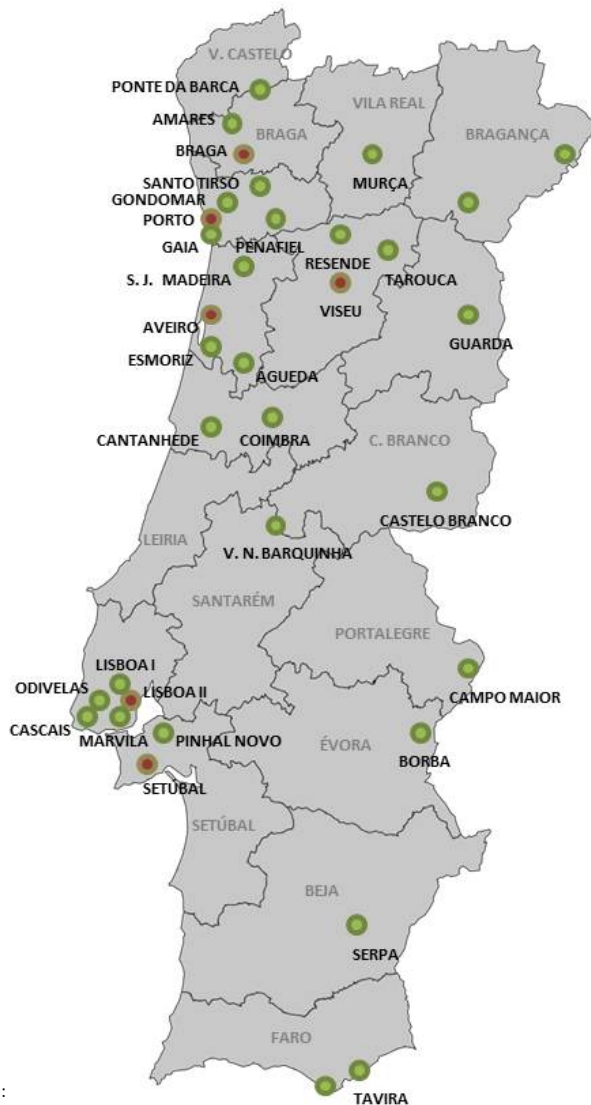
- OE1 Melhorar a qualidade da distribuição dos serviços públicos [p.17]
- OE2 Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa [p.22]
- OE3 Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes [p.29]
- OE4 Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos [p.34]
- OE5 Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública [p.37]
- OE6 Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas [p.40]

Glossário**47**

Apresentação da AMA

- Natureza ^[p.5]
- Atribuições ^[p.6]
- Missão, Visão, Política e valores ^[p.7]
- Estrutura Orgânica e Modelo de Gestão ^[p.8]
- Recursos Humanos e Financeiros ^[p.9]
- Contexto Externo ^[p.10]

Metodologia de Planejamento**Objetivos Estratégicos****Objetivos Operacionais****Glossário**



Legenda:

● Lojas 2G

● Lojas 1G Porto, Aveiro, Viseu, Braga, Setúbal e Lisboa - Restauradores)

A Agência para a Modernização Administrativa, I. P., abreviadamente designada por AMA, I. P., é um instituto público, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

É um organismo central com jurisdição sobre todo o território nacional com sede em Lisboa.

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 eletrónica, 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.

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 as empresas.

A AMA, I. P., prossegue atribuições da Presidência do Conselho de Ministros nas áreas de modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica, sob superintendência e tutela do membro do Governo responsável pelas mesmas áreas.

Rege-se pela sua lei orgânica [Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de Fevereiro](#).

São atribuições da AMA, I. P.¹:

- 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 multisserviços, 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.

Fonte: [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.

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.

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

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.

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.

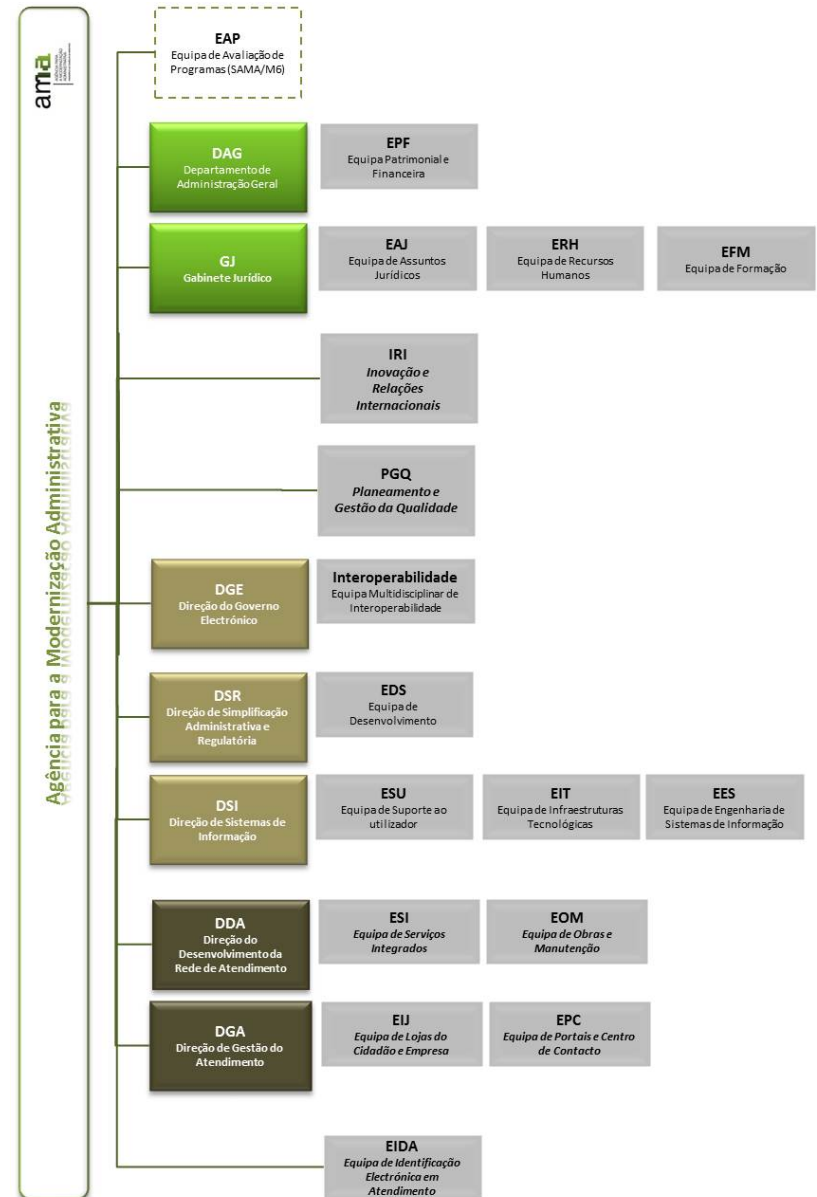


APRESENTAÇÃO DA AMA


ESTRUTURA ORGÂNICA E MODELO DE GESTÃO

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 desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, e uma estrutura temporária para prossecução das competências delegadas pela Autoridade de Gestão do Programa Operacional Fatores de Competitividade no âmbito da gestão do SAMA.




Recursos Humanos

	2008 ¹	2009 ¹	2010 ²	2011 ³	2012 ⁴
N.º de Efetivos	190	218	250	250	249

Fonte: ¹ Relatório de Atividades 2009, ² Relatório de Atividades 2010, ³ Relatório de Atividades 2011, ⁴ DAG | DPC (dados a 31.12.2012)

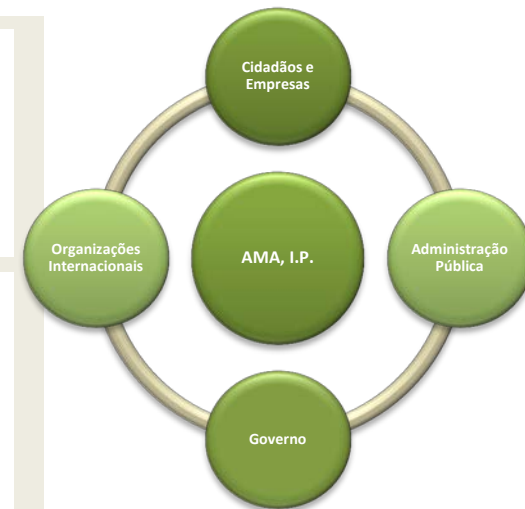
Recursos Financeiros

	2008	2009	2010	2011	2012
Despesas c/ Pessoal	6,844,374.73 €	6,031,717.98 €	6,724,831.65 €	6,646,297.39 €	5,801,786.80 €
Aquisições de Bens e Serviços	6,606,098.38 €	8,271,157.88 €	8,296,263.88 €	7,708,777.90 €	5,787,447.68 €
Outras despesas correntes	124,164.19 €	35,875.42 €	1,281,656.31 €	1,950,867.54 €	1,286,432.13 €
Despesas de capital	91,140.17 €	197,095.92 €	827,322.43 €	1,411,639.13 €	900,704.13 €
Orçamento de funcionamento	13,665,777.47 €	14,535,847.20 €	17,130,074.27 €	17,717,581.96 €	13,776,370.74 €
PIDDAC	6,398,544.39 €	7,447,454.03 €	5,870,082.16 €	4,805,396.27 €	2,111,468.37 €
Outros Valores	- €	- €	- €	- €	- €
Orçamento de investimento	6,398,544.39 €	7,447,454.03 €	5,870,082.16 €	4,805,396.27 €	2,111,468.37 €
TOTAL	20,064,321.86 €	21,983,301.23 €	23,000,156.43 €	22,522,978.23 €	15,887,839.11 €

Fonte: DAG | DRFP (dados a 31.12.2012)

O que esperam de nós?

<p>Cidadãos e Empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multisserviços, 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.
<p>Administração Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Governo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Organizações Internacionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.



	Apresentação da AMA
	Metodologia de Planejamento
	Objetivos Estratégicos
	Objetivos Operacionais
	Glossário



O ciclo de planejamento anual decorre de acordo com as atividades apresentadas:

1ª etapa (julho/agosto):

Tendo com base a carta de missão e os instrumentos de gestão estratégica, é elaborado o orçamento para o ano “n”. São identificados os objetivos operacionais por cada objetivo estratégico e as necessidades financeiras que os suportam, bem como, os indicadores, metas e recursos necessários e projetos /atividades e iniciativas relacionados com o objetivo operacional.

2ª etapa (setembro):

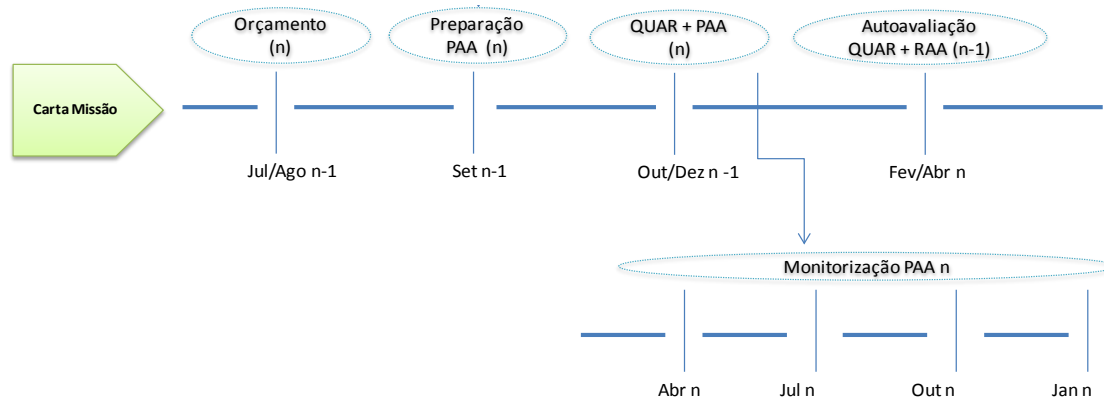
Durante o mês de Setembro do ano “n-1” são revistos cada objetivo operacional, os indicadores, metas, projetos e atividades associados, bem como os respectivos recursos, de acordo com as necessidades financeiras e orçamento, identificados na 1ª etapa e validados antes da presente etapa.

3ª etapa (outubro/dezembro):

O PA para o ano “n” é consolidado no documento final para aprovação pelo CD.

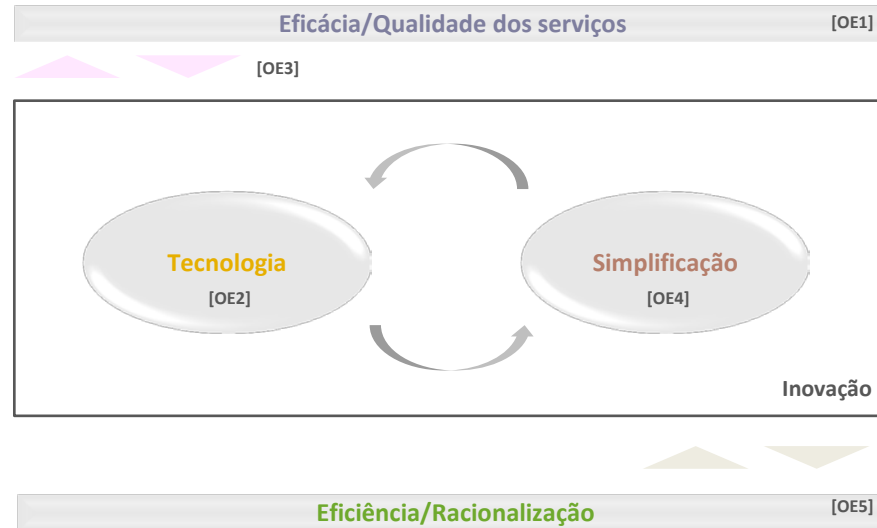
4ª etapa (novembro/dezembro):

O PA para o ano “n” é consolidado no documento final para homologação pela Tutela, bem como, a proposta de QUAR para o ano “n”, igualmente a aprovar pela Tutela.



	Apresentação da AMA
	Metodologia de Planejamento
	Objetivos Estratégicos
	Objetivos Operacionais
	Glossário



**OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos**

- 1.1. Expandir serviços de atendimento
- 1.2. Promover a utilização de canais alternativos
- 1.3. Assegurar a qualidade dos serviços e melhorar a satisfação dos cidadãos

OE2. Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa

- 2.1. Garantir a evolução das plataformas
- 2.2. Desenvolver relações internacionais

OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes

- 3.1. Fomentar a participação pública
- 3.2. Promover a simplificação administrativa e regulatória

OE4. Gerir e avaliar os programas de simplificação e qualidade dos serviços públicos

- 4.1. Garantir a execução e avaliação dos programas

OE5. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública

- 5.1. Racionalizar infraestruturas
- 5.2. Coordenar a execução do plano global estratégico TIC na AP

OE6. Reforçar a eficiência, qualidade e eficiência internas

- 6.1. Desenvolver capital humano
- 6.2. Otimizar processos
- 6.3. Reforçar o desempenho dos serviços
- 6.4. Melhorar cultura organizacional
- 6.5. Promover a melhoria contínua

SÍNTESE OBJETIVOS (nível 0 e nível1)

	AG	CI	DA	GA	GE	SI	IRI	JU	PGQ	SR	AP	Total Geral
OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos		1	2	1			1			1		6
1.1 Expandir serviços de atendimento			2									2
1.2 Promover a utilização de canais alternativos				1			1			1		3
1.3 Melhorar a satisfação dos cidadãos		1										1
OE2. Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa					4		2			2		8
2.1 Garantir a evolução das plataformas					3					2		5
2.2 Desenvolver relações internacionais					1		2					3
OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes							4			3		7
3.1 Fomentar a participação pública							4			1		5
3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória										2		2
OE4. Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos											3	3
4.1 Garantir a execução e avaliação dos programas											3	3
OE5. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública						1	1					2
5.1 Racionalizar infraestruturas						1						1
5.2 Coordenar a execução do plano global estratégico TIC na AP							1					1
OE6. Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas		4						3	2			9
6.1 Desenvolver capital humano								1				1
6.2 Otimizar processos internos												
6.3 Reforçar o desempenho dos serviços		1						2	1			4
6.4 Melhorar cultura organizacional		3										3
6.5 Promover a melhoria contínua									1			1
Total Geral		5	2	1	4	1	8	3	2	6	3	35

Apresentação da AMA

Metodologia de Planejamento

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionais

- **OE1 Melhorar a qualidade da distribuição dos serviços públicos** ^[p.17]
 - 1.1. Expandir serviços de atendimento
 - 1.2. Promover a utilização de canais alternativos
 - 1.3. Assegurar a qualidade dos serviços e melhorar a satisfação dos cidadãos
- **OE2 Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa** ^[p.22]
 - 2.1. Garantir a evolução das plataformas
 - 2.2. Desenvolver relações internacionais
- **OE3 Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes** ^[p.29]
 - 3.1. Fomentar a participação pública
 - 3.2. Promover a simplificação administrativa e regulatória
- **OE4 Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos** ^[p.34]
 - 4.1. Garantir a execução e avaliação dos programas
- **OE5 Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública** ^[p.37]
 - 5.1. Racionalizar infraestruturas
 - 5.2. Coordenar a execução do plano global estratégico TIC na AP
- **OE6 Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas** ^[p.40]
 - 6.1. Desenvolver capital humano
 - 6.2. Otimizar processos
 - 6.3. Reforçar o desempenho dos serviços
 - 6.4. Melhorar cultura organizacional
 - 6.5. Promover a melhoria contínua

Glossário



OE1 Melhorar a qualidade da distribuição dos serviços públicos

	AG	CI	DA	GA	GE	SI	IRI	JU	PGQ	SR	AP	Total Geral
1.1 Expandir serviços de atendimento			2									2
1.1.1. Expandir os serviços no atendimento presencial pelos cidadãos e empresas [DA_0.3]			1									1
1.1.2. Expandir rede do atendimento presencial [DA_0.2]			1									1
1.2 Promover a utilização de canais alternativos				1			1			1		3
1.2.1. Consolidar os sites e portais setoriais [SR_0.2]										1		1
1.2.2. Melhorar o Contact Center do cidadão e das empresas, diminuindo os atendimentos de 2ª linha [ANP_0.4]				1								1
1.2.3. Assegurar a gestão de projetos no âmbito da inovação [IRI_0.9]							1					1
1.3 Assegurar a qualidade dos serviços e melhorar a satisfação dos cidadãos		1										1
1.3.2. Assegurar a promoção de marcas e serviços AMA [CI_0.5]		1										1
Total Objetivos (1º nível) do OE1		1	2	1			1			1		6

OE1. MELHORAR A QUALIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS | 1.1. Expandir serviços de atendimento

OE1
RN 1.1.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DA_0.2	I1	OE1	1.1	QUAR	Expandir rede do atendimento presencial	jan	dez	7	14	N.º de novos serviços	Somatório de novos serviços	100%	DM_RNSADA

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DA_0.2	A1	OE1	1.1	PA	Aumentar as LC (Loja do Cidadão)	jan	dez	2	3	N.º de Lojas do Cidadão em funcionamento no final do ano N	Somatório de Lojas do Cidadão em funcionamento no ano N	100%	DM_RNSADA
DA_0.2	A2	OE1	1.1	PA	Aumentar os locais de espaço empresa	jan	dez	1	3	N.º de Espaços Empresa em funcionamento no final do ano N	Somatório de Espaços Empresa em funcionamento no ano N	100%	DM_RNSADA
DA_0.2	A3	OE1	1.1	PA	Aumentar os BMS (Balcão Multisserviços)	jan	dez	4	8	Nº de novos BMS	Somatório de novos BMS em funcionamento no ano N	100%	DM_RNSADA



OE1. MELHORAR A QUALIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS | 1.1. Expandir serviços de atendimento

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DA_0.3	I1	OE1	1.1	PA	Expandir os serviços no atendimento presencial pelos cidadãos e empresas	jan	dez	100%	160%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DM_RNSA DA
DA_0.3	A1	OE1	1.1	PA	Aumentar o número de serviços no atendimento presencial (LC)	jan	dez	5%	8%	Taxa de novos serviços disponibilizados	(N.º de novos serviços disponibilizados na rede de atendimento presencial / N.º total de serviços existentes a 31 de dezembro de N-1) x 100	40%	DM_RNSA DA
DA_0.3	A2	OE1	1.1	PA	Aumentar o número de serviços no atendimento presencial (Espaço Empresa)	jan	dez	5%	8%	Taxa de novos serviços disponibilizados	(N.º de novos serviços disponibilizados na rede de atendimento presencial / N.º total de serviços existentes a 31 de dezembro de N-1) x 100	15%	DM_RNSA DA
DA_0.3	A4	OE1	1.1	PA	Aumentar o número de entidades parceiras	jan	dez	5%	8%	Taxa de novas entidades parceiras	(N.º de novas entidades parceiras / N.º total de entidades existentes no período homólogo) x 100	45%	DM_RNSA DA



OE1. MELHORAR A QUALIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS | 1.2. Promover a utilização de canais alternativos

OE1
RN 1.2.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
SR_0.7	I1	OE1	1.2	PA	Consolidar os sites e portais setoriais	jan	dez	100%	108%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	AF_SR
SR_0.7	A1	OE1	1.2	PA	Realizar levantamento na Administração Central (AC)	jan	dez	9/30/2013	8/30/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	AF_SR
SR_0.7	A2	OE1	1.2	PA	Construir estratégia e cenários de convergência dos sites sectoriais tendo em conta a M13 do GPTIC	jan	dez	9/30/2013	9/16/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	AF_SR

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
ANP_0.4	I1	OE1	1.2	PA	Melhorar o atendimento via Contact Center do Cidadão e das Empresas	jan	dez	-5%	-10%	Redução do volume de chamadas telefónicas atendidas pela 2ª linha	((Nº chamadas de 2ª linha em 2013 - Nº chamadas de 2ª linha em 2012) / N.º chamadas de 2ª linha em 2013) x 100	100%	GA FM



OE1. MELHORAR A QUALIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS | 1.2. Promover a utilização de canais alternativos

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
IRI_0.9	I1	OE1	1.2	PA	Assegurar a gestão de projetos no âmbito da inovação	jan	dez	100%	110%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_0.9	A1	OE1	1.2	PA	Conceber e acompanhar modelo de implementação dos Quiosques do Cidadão	jan	dez	10/31/2013	9/30/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	40%	IRI_JRV
IRI_0.9	A2	OE1	1.2	PA	Conceber e acompanhar modelo de implementação dos Espaços Internet	jan	dez	10/31/2013	9/30/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	20%	IRI_JRV
IRI_0.9	A3	OE1	1.2	PA	Conceber e acompanhar modelo de implementação de Aplicações Novos Canais	jan	dez	10/31/2013	9/30/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	40%	IRI_JRV



OE1. MELHORAR A QUALIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS | 1.3. Melhorar a satisfação dos cidadãos

OE1
RN 1.3.

Ref.º	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
CI_0.5	I1	OE1	1.3	PA	Assegurar a promoção de marcas e serviços AMA	jan	dez	100%	182%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DCI
CI_0.5	A1	OE1	1.3	PA	Desenvolver campanhas e materiais de promoção no âmbito dos novos Portais	jun	out	2	4	Número de ações / campanhas / materias	Somatório das campanhas desenvolvidas	25%	DCI
CI_0.5	A2	OE1	1.3	PA	Desenvolver contas em redes sociais e blog para divulgação, promoção e fomento da participação pública no âmbito do Programa Inovar	jan	fev	3/29/2013	3/15/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	25%	DCI
CI_0.5	A3	OE1	1.3	PA	Desenvolver campanhas e materiais de promoção no âmbito das Lojas do Cidadão, espaços empresa e balcões	jan	dez	1	2	Número de ações, campanhas, materiais no âmbito das lojas	Somatório das campanhas desenvolvidas no âmbito das lojas	10%	DCI
CI_0.5	A4	OE1	1.3	PA	Promover serviços Cartão de Cidadão	jan	dez	1	3	Número de ações, campanhas, materiais no âmbito do CC	Somatório das campanhas desenvolvidas no âmbito do CC	10%	DCI
CI_0.5	A5	OE1	1.3	PA	Promover ações Nova Aprendizagem	jan	dez	80%	100%	Ações promovidas	(N.º de ações realizadas / N.º total de ações promovidas)x100	10%	DCI
CI_0.5	A6	OE1	1.3	PA	Promover medidas GPTIC	jan	dez	1	2	Número de materias Desenvolvidos	Somatório dos materias desenvolvidos.	20%	DCI



OE2 Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa

	AG	CI	DA	GA	GE	SI	IRI	JU	PGQ	SR	AP	Total Geral
2.1 Garantir a evolução das plataformas					3					2		5
2.1.1. Disponibilizar novos serviços nas plataformas [GE_0.1]					1							1
2.1.2. Generalizar a utilização das plataformas [GE_0.2]					1							1
2.1.3. Evolução das plataformas [GE_0.3]					1							1
2.1.4. Garantir a disponibilização na plataforma multicanal (PMC) de serviços de Licenciamento Zero, Sistema de Indústria Responsável, Diretiva de Serviços e Diretiva de Qualificações [SR_0.5]										1		1
2.1.5. Disponibilizar os novos portais do cidadão e da empresa [SR_0.6]										1		1
2.2 Desenvolver relações internacionais					1		2					3
2.2.1. Promover a cooperação transfronteiriça (projeto STORK e eSens) [GE_0.5]					1							1
2.2.2. Coordenar projetos de carácter internacional [IRI_0.7]							1					1
2.2.3. Dinamizar a participação em eventos de carácter internacional [IRI_0.8]							1					1
Total Objetivos (1º nível) do OE2					4		2			2		8

OE2
RN 2.1.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GE_0.1	I1	OE2	2.1	QUAR	Disponibilizar novos serviços nas plataformas	jan	dez	100%	150%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	GE

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GE_0.1	A1, I1	OE2	2.1	PA	Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCCC) Aumentar o número de entidades que consomem atributos	jan	dez	2	3	Grau de serviços disponibilizados no âmbito do SCCC	Somatório de novas entidades que consomem atributos	5%	GE_BF
GE_0.1	A1, I2	OE2	2.1	PA	Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCCC) Aumentar o número de entidades que disponibilizam atributos	jan	dez	2	3	Número de entidades que disponibilizam serviços no SCCC	Somatório de novas entidades que disponibilizam atributos	5%	GE_BF
GE_0.1	A2	OE2	2.1	PA	Fornecedor de Autenticação (FA) Aumentar o número de sistemas/Entidades que usam o FA	jan	dez	7	10	Grau de serviços disponibilizados no âmbito do FA	Somatório de novas entidades/sistemas que usam FA	30%	GE_BF
GE_0.1	A3	OE2	2.1	PA	Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP) Aumentar o número de adesões	jan	dez	5	8	Grau de serviços disponibilizados no âmbito do PPAP	Somatório de novas entidades aderentes à PPAP	20%	GE_PL
GE_0.1	A4	OE2	2.1	PA	Gateway de SMS da Administração Pública (GAP) Aumentar o número de adesões	jan	dez	4	6	Grau de serviços disponibilizados no âmbito do GAP	Somatório novas entidades aderentes à GAP	10%	GE_PL
GE_0.1	A5, I1	OE2	2.1	PA	Plataforma de Integração (PI) da Administração Pública Aumentar o número de serviços consumidos	jan	dez	10	16	Grau de serviços disponibilizados no âmbito do PI	Somatório de serviços subscritos/ consumidos	15%	GE_PL
GE_0.1	A5, I2	OE2	2.1	PA	Plataforma de Integração (PI) da Administração Pública Aumentar o número de serviços disponibilizados	jan	dez	5	7	Número de entidades que disponibilizam serviços no PI	Somatório de serviços disponibilizados	15%	GE_PL



Ref. ^a	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GE_0.2	I1	OE2	2.1	PA	Generalizar a utilização das plataformas	jan	dez	100%	136%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	GE
GE_0.2	A1	OE2	2.1	PA	Autenticações no Fornecedor de Autenticação (FA)	jan	dez	300.000	500.000	Volume de utilização do FA	Somatório Autenticações FA no ano	40%	BF_GE
GE_0.2	A2	OE2	2.1	PA	Processar pagamentos pela Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP)	jan	dez	1.400.000	1.500.000	Volume de pagamentos efetuadas na PPAP	Somatório de Pagamentos na PPAP no ano	10%	GE_PL
GE_0.2	A3	OE2	2.1	PA	Processar SMS na Gateway de SMS da Administração Pública (GAP)	jan	dez	3.700.000	4.000.000	Volume de SMS enviados/recebidos na GAP	Somatório de SMS enviados e recebidos pela GAP no ano	10%	GE_PL
GE_0.2	A4	OE2	2.1	PA	Processar serviços Plataforma de Integração (PI) da Administração Pública	jan	dez	100000000	120000000	Volume de utilização da PI (mensagens enviadas e recebidas)	Somatório de mensagens enviadas e recebidas na PI no ano	40%	GE_PL



OE2. DEFINIR E IMPLEMENTAR INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS DE APOIO À MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA | 2.1. Garantir a evolução das plataformas

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
GE_0.3	I1	OE2	2.1	PA	Evolução das plataformas	jan	dez	100%	112%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	GE
GE_0.3	A1	OE2	2.1	PA	Disponibilizar Autenticação e Assinatura com Atributos Profissionais numa plataforma Open Source de Gestão Documental	jan	dez	12/31/2013	12/15/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	BF_GE
GE_0.3	A2	OE2	2.1	PA	Disponibilização Fornecedor de Autenticação em canal movel (FA)	jan	dez	12/31/2013	12/12/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	15%	BF_GE
GE_0.3	A3	OE2	2.1	PA	Disponibilização de Plano de Evolução e Sustentabilidade PPAP, GAP	jan	jun	6/30/2013	6/15/2013	Plano de Evolução e Sustentabilidade PPAP, GAP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	10%	PL
GE_0.3	A4	OE2	2.1	PA	Disponibilizar novas funcionalidades na plataforma integrada (PI)	jan	dez	10	15	Número de novas funcionalidades a disponibilizar na PI	Somatório de novas funcionalidades disponibilizadas na PI	25%	PL

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
SR_0.5	I1	OE2	2.1	PA	Garantir a disponibilização na plataforma multicanal (PMC) de serviços de Licenciamento Zero, Sistema de Indústria Responsável, Diretiva de Serviços e Diretiva de Qualificações	jan	dez	12/31/2013	11/29/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	AF_SR



Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
SR_0.6	I1	OE2	2.1	QUAR	Disponibilizar os novos portais do cidadão e da empresa	jan	dez	12/31/2013	10/31/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	AF_SR



OE2
RN 2.2.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GE_0.5	I1	OE2	2.2	PA	Promover a cooperação transfronteiriça (projeto STORK e eSens)	jan	dez	12/31/2013	12/15/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	BF_GE

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
IRL_0.7	I1	OE2	2.2	PA	Coordenar projetos de carácter internacional	jan	dez	100%	108%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRL_0.7	A1	OE2	2.2	PA	Coordenar o projeto eSENS	jan	dez	40%	50%	Grau de satisfação dos parceiros do projeto relativo ao desempenho de coordenação	(N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 75%/ N.º total de questionários) x 100	50%	IRI_JRV
IRL_0.7	A2	OE2	2.2	PA	Coordenar o projeto e-Government Benchmark	jan	dez	6/28/2013	6/14/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	IRI_JRV



Ref. ^a	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
IRI_0.8	I1	OE2	2.2	PA	Dinamizar a participação em eventos de carácter internacional	jan	dez	100%	114%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_0.8	A1	OE2	2.2	PA	Realizar Workshop Pontos Focais CPLP	jan	dez	12/31/2013	11/29/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	IRI_JRV
IRI_0.8	A2	OE2	2.2	PA	Avaliar a satisfação dos participantes no workshop CPLP	jan	dez	50%	60%	Taxa de satisfação dos participantes	(N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 75% / N.º total de questionários administrados) x 100	50%	IRI_JRV



OE3 Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes

	AG	CI	DA	GA	GE	SI	IRI	JU	PGQ	SR	AP	Total Geral
3.1 Fomentar a participação pública							4			1		5
3.1.1. Dinamizar a Rede Comum do Conhecimento [IRI_0.1]							1					1
3.1.2. Dinamizar Comunidade de Software Público [IRI_0.2]							1					1
3.1.3. Assegurar o envolvimento das autarquias locais no "A Minha Rua" [IRI_0.5]							1					1
3.1.4. Desenvolver o Projeto Dados.gov [IRI_0.10]							1					1
3.1.5. Fomentar a participação pública na coprodução de serviços [SR_0.2]										1		1
3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória										2		2
3.2.1. Rever diplomas legais para a simplificação [SR_0.3]										1		1
3.2.2. Assegurar representações internacionais nas áreas da simplificação administrativa e regulatória [SR_0.4]										1		1
Total Objetivos (1º nível) do OE3							4			3		7

OE3
RN 3.1.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
IRI_0.1	I1	OE3	3.1	PA	Dinamizar a Rede Comum do Conhecimento	jan	dez	100%	137%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_0.1	A1	OE3	3.1	PA	Aumentar a partilha de boas práticas e parceiros internacionais	jan	dez	14%	18%	Taxa de crescimento	(N.º total de boas práticas partilhadas / N.º total de boas práticas partilhadas no período homólogo) x 100	60%	IRI_JRV
IRI_0.1	A2	OE3	3.1	PA	Promover encontros RCC	jan	dez	2	3	Nº de Encontros RCC realizados	Somatório do número de encontros RCC realizados no prazo estipulado	40%	IRI_JRV

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
IRI_0.2	I1	OE3	3.1	PA	Dinamizar Comunidade de Software Público	jan	dez	100%	131%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_0.2	A1	OE3	3.1	PA	Disponibilizar em produção o novo portal	jan	mai	9/30/2013	8/31/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	30%	IRI_JRV
IRI_0.2	A2	OE3	3.1	PA	Garantir a introdução crescente de boas práticas, aplicações e códigos fonte	mai	dez	25	35	Número de boas práticas, aplicações e códigos de fonte	Somatório das boas práticas, aplicações e códigos de fonte	70%	IRI_JRV



OE3. SIMPLIFICAR O RELACIONAMENTO ENTRE A ADMINISTRAÇÃO E OS SEUS UTENTES | 3.1. Fomentar a participação pública

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
IRI_0.5	I1	OE3	3.1	PA	Assegurar o envolvimento das autarquias locais no "A Minha Rua"	jan	dez	130	140	N.º de Autarquias Locais Envolvidas	Somatório de câmaras municipais e juntas de freguesia envolvidas	100%	IRI_JRV

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
IRI_0.10	I1	OE3	3.1	PA	Desenvolver o Projeto Dados.gov	jan	dez	100%	110%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_0.10	A1	OE3	3.1	PA	Aumentar o número de entidades que partilham dados na plataforma	jan	dez	23	25	N.º de entidades que partilham dados na plataforma	Somatório de entidades que partilham dados na plataforma	30%	IRI_JRV
IRI_0.10	A2	OE3	3.1	PA	Disponibilizar Bases de Dados	jan	dez	550	600	N.º de Bases de Dados disponíveis	Somatório de base de dados disponíveis	50%	IRI_JRV
IRI_0.10	A3	OE3	3.1	PA	Apps4Portugal	jan	dez	12/31/2013	10/31/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	20%	IRI_JRV



OE3. SIMPLIFICAR O RELACIONAMENTO ENTRE A ADMINISTRAÇÃO E OS SEUS UTENTES | 3.1. Fomentar a participação pública

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
SR_0.2	I1	OE3	3.1	PA	Fomentar a participação pública na coprodução de serviços	jan	dez	100%	127%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	AF_SR
SR_0.2	A1	OE3	3.1	PA	Fomentar uso da plataforma colaborativa na AP (medida integrada no GPTIC)	jan	dez	3	5	N.º de processos de consulta pública	Somatório do número de consultas públicas realizadas	30%	AF_SR
SR_0.2	A2	OE3	3.1	PA	Definir modelo de negócio da plataforma	jan	dez	12/31/2013	12/15/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	30%	AF_SR
SR_0.2	A3	OE3	3.1	PA	Proceder a procedimento concursal	jan	mar	7/31/2013	6/30/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	40%	AF_SR



OE3
RN 3.2.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
SR_0.3	A2	OE3	3.2	PA	Rever diplomas legais para a simplificação	jan	mar	9/30/2013	9/16/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	AF_SR

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
SR_0.4	I1	OE3	3.2	PA	Assegurar representações internacionais nas áreas da simplificação administrativa e regulatória	jan	dez	5	3	Tempo médio (em du) para a apresentação do relatório de visita/representação internacional	Somatório dos tempos de apresentação dos relatórios/N.º total de representações internacionais realizadas	100%	AF_SR



OE4 Avaliar os programas de simplificação e qualidade dos serviços públicos

	AG	CI	DA	GA	GE	SI	IRI	JU	PGQ	SR	AP	Total Geral
4.1 Garantir a execução dos programas										1	2	3
4.1.1. Garantir a operacionalização da Unidade de Gestão do SAMA [AP_0.1]											1	1
4.1.2. Garantir a operacionalização do DL 107/2012 (medida 6 do GPTIC) [AP_0.2]											1	1
4.1.3. Garantir a execução e medir o impacto dos programas/medidas de simplificação administrativa [SR_0.1]										1		1
Total Objetivos (1º nível) do OE4										1	2	3



OE4
RN 4.1.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
AP_0.1	I1	OE4	4.1	PA	Garantir a operacionalização da Unidade de Gestão do SAMA	jan	dez	100%	161%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	AP_UGSAMA
AP_0.1	A1	OE4	4.1	PA	Analisar candidaturas SAMA	jan	dez	5	10	Grau de cumprimento do calendário de elaboração fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias relativamente à data de comunicação de decisão	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	20%	AP_UGSAMA
AP_0.1	A2	OE4	4.1	PA	Analisar pedidos de pagamento de adiantamento SAMA	jan	dez	10	5	Média do n.º de dias úteis de análise dos pedidos de pagamento de adiantamento	N.º de dias de análise / N.º de pedidos de pagamento	35%	AP_UGSAMA
AP_0.1	A3	OE4	4.1	PA	Acompanhar projetos SAMA	jan	dez	50%	80%	Porcentagem de projetos acompanhados no local	(N.º de projetos acompanhados/N.º total de projetos a acompanhar) x 100	45%	AP_UGSAMA

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
AP_0.2	I1	OE4	4.1	PA	Garantir a operacionalização do DL 107/2012 (medida 6 do GPTIC)	jan	dez	30	20	Média do n.º de dias úteis de análise dos pedidos de parecer prévio	(N.º de dias de análise / N.º de pedidos distribuídos a técnico)	100%	AP_UGSAMA

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
SR_0.1	A2	OE4	4.1	PA	Avaliar o impacto das medidas de simplificação legislativa e administrativa	jul	dez	15	25	N.º de medidas avaliadas	Somatório do número de medidas avaliadas	100%	AF_SR



OE5 Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública

	AG	CI	DA	GA	GE	SI	IRI	JU	PGQ	SR	AP	Total Geral
5.1 Racionalizar infraestruturas na Administração Pública						1						1
5.1.1. Aumentar a eficiência e reduzir os custos com a manutenção e assistência técnica do parque de informática da AMA [SI_0.5]						1						1
5.2 Coordenar a execução do plano estratégico TIC na Administração Pública							1					1
5.2.1. Desenvolver Plano de Ação para a Administração Aberta [IRI_0.11]							1					1
Total Objetivos (1º nível) do OE5						1	1					2

OE5. PROMOVER A EFICÁCIA, QUALIDADE E EFICIÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DAS TIC PELA AP | 5.1. Racionalizar infraestruturas na AP

OE5
RN 5.1.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
5105	I1	OE5	5.1	QUAR	Aumentar a eficiência e reduzir os custos com a manutenção e assistência técnica do parque informático da AMA	jan	dez	5%	7%	Taxa de poupança na manutenção e assistência técnica do parque informático.	(1-(Valor de manutenção e assistência técnica do parque informático / Valor de manutenção e assistência técnica do parque informático no período homólogo do ano anterior))	100%	CP_SI SD



OE5
RN 5.2.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
IRI_0.11	I1	OE5	5.2	PA	Desenvolver Plano de Acção para a Administração Aberta	Jan	jun	12/31/2013	12/15/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	IRI_JRV



OE6 Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas

	AG	CI	DA	GA	GE	SI	IRI	JU	PGQ	SR	AP	Total Geral
6.1 Desenvolver capital humano								1				1
6.1.1. Realizar ações de formação contínua [FM_0.4]								1				1
6.3 Reforçar o desempenho dos serviços	1							2	1			4
6.3.1. Gerir projetos cofinanciados [AG_0.4]	1											1
6.3.2. Promover apoio jurídico às UO's da AMA [JU_0.3]								1				1
6.3.3. Representar a AMA em diligências judiciais cumprindo os prazos para apresentação de peças processuais sem necessidade de recorrer a prazo suplementar sob multa processual [JU_0.4]								1				1
6.3.4. Assegurar a função de planeamento da AMA [PGQ_0.1]									1			1
6.4 Melhorar cultura organizacional		3										3
6.4.1. Desenvolver o plano de comunicação da AMA [CI_0.1]		1										1
6.4.2. Assegurar a comunicação interna na AMA [CI_0.3]		1										1
6.4.3. Organizar eventos AMA [CI_0.6]		1										1
6.5 Promover a melhoria contínua									1			1
6.5.1. Assegurar a avaliação da atividade da AMA [PGQ_0.3]									1			1
Total Objetivos (1º nível) do OE6	1	3						3	2			9

OE6. REFORÇAR A EFICÁCIA, QUALIDADE E EFICIÊNCIA INTERNAS | 6.1. Desenvolver capital humano

OE6
RN 6.1.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
FM_0.4	A3	OE6	6.1	PA	Realizar ações de formação contínua (presenciais, via eLearning, b-Learning ou de auto-formação) previstas no plano de formação	jan	dez	80%	85%	Grau de execução das ações de formação planeadas	(Nº de ações de formação contínua realizadas / N.º total de ações planeadas) x 100	100%	CA_GJ FM



OE6. REFORÇAR A EFICÁCIA, QUALIDADE E EFICIÊNCIA INTERNAS | 6.3. Reforçar o desempenho dos serviços

OE6
RN 6.3.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
AG_0.4	I1	OE6	6.3	PA	Gerir projetos co-financiados	jan	dez	60%	70%	Maximização dos fundos co-financiados	(Valores recebidos/valores submetidos a pedido de pagamento) x 100	100%	LP_AG/DRFP

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
JU_0.3	I1	OE6	6.3	PA	Promover apoio juridico às UO's da AMA	jan	dez	100%	109%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	GJ_Chefe da DCC e Técnicos superiores da DCC
JU_0.3	A1	OE6	6.3	PA	Estabelecer níveis de serviço para o apoio juridico às UO's da AMA	Jan	Jan	1/31/2013	1/24/2013	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias)	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	25%	GJ_Chefe da DCC
JU_0.3	A2	OE6	6.3	PA	Assegurar a emissão atempada de pareceres jurídicos conforme os níveis de serviço definidos	Fev	dez	75%	90%	Taxa de pareceres emitidos nos prazos estabelecidos	(N.º de pareceres emitidos dentro dos prazos definidos/N.º total de pareceres pedidos)x100	75%	Técnicos superiores da DCC

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
JU_0.4	I1	OE6	6.3	PA	Representar a AMA em diligências judiciais cumprindo os prazos para apresentação de peças processuais sem necessidade de recorrer a prazo suplementar sob multa processual	jan	dez	75%	90%	Taxa de pareceres emitidos nos prazos estabelecidos	(N.º de pareceres emitidos dentro dos prazos definidos/N.º total de pareceres pedidos)x100	100%	GJ_Chefe da DCC e Técnicos superiores da DCC



Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
PGQ_0.1	I1	OE6	6.3	PA	Assegurar a função de planeamento da AMA	jan	dez	100%	105%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	PGQ_CM
PGQ_0.1	A1	OE6	6.3	PA	Apoiar a definição do Plano Estratégico (PE) da AMA	abr	out	0 atrasos (15/07)	-10 (28/06)	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	25%	PGQ_CM
PGQ_0.1	A2	OE6	6.3	PA	Apoiar a elaboração e acompanhamento do Plano Anual de Atividades da AMA (PA AMA)	jun	dez	0 atrasos (15/12)	-10 (30/11)	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	50%	PGQ_CM
PGQ_0.1	A3	OE6	6.3	PA	Apoiar a elaboração e acompanhamento do Quadro Anual de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AMA	nov	nov	0 atrasos (30/11)	-10 (15/11)	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	25%	PGQ_CM



OE6. REFORÇAR A EFICÁCIA, QUALIDADE E EFICIÊNCIA INTERNAS | 6.4. Melhorar a cultura organizacional

OE6
RN 6.4.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
CI_0.1	I1	OE6	6.4	PA	Desenvolver o plano de comunicação da AMA	jan	dez	80%	100%	Quantidade de sub-planos de marca desenvolvidos.	$(N.º \text{ sub-planos realizados} / N.º \text{ total de marcas detidas}) \times 100$	100%	DCI

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
CI_0.3	I1	OE6	6.4	PA	Assegurar a comunicação interna na AMA	jan	dez	100%	175%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DCI
CI_0.3	A1	OE6	6.4	PA	Disponibilizar novos meios de comunicação	jan	dez	1	2	N.º de meios disponibilizados	Somatório do n.º de meios disponibilizados	50%	DCI
CI_0.3	A2	OE6	6.4	PA	Gerir e administrar os conteúdos da intranet https://intranet.ama.pt	jan	dez	20	30	N.º de conteúdos revistos	Somatório do n.º de conteúdos revistos	50%	DCI

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
CI_0.6	I1	OE6	6.4	PA	Organizar eventos AMA	jan	dez	2	3	N.º total de eventos realizados	Somatório de eventos realizados	100%	DCI



OE6
RN 6.5.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
PGQ_0.3	I1	OE6	6.5	PA	Assegurar a avaliação da atividade da AMA	jan	abr	100%	108%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	PGQ_CM
PGQ_0.3	A1	OE6	6.5	PA	Assegurar a elaboração do Relatório de Atividades do ano transacto da AMA	jan	abr	0 atrasos (31/03)	-5 du (22/03)	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	70%	PGQ_CM
PGQ_0.3	A2	OE6	6.5	PA	Assegurar a auto-avaliação do ano transacto QUAR AMA	jan	abr	0 atrasos (31/03)	-5 du (22/03)	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30%	PGQ_CM



	Apresentação da AMA
	Metodologia de Planejamento
	Objetivos Estratégicos
	Objetivos Operacionais
	Glossário



Sigla	Designação
AC	Administração Central
AE	Administração Eletrónica
AESI	Administração Eletrónica e Sistemas de Informação
AG	Administração Geral
AL	Administração Local
AMA, IP	Agência para a Modernização Administrativa, I.P.
ANP	Atendimento não presencial
AP	Atendimento presencial
BdE	Balcão do Empreendedor
BMS	Balcões Multisserviço
BO	Backoffice
BPC	Balcão Perdi a Carteira
BS	Balcão Sénior
CC	Cartão do Cidadão
CCE	Centro de Contacto da Empresa
CCP	Código de Contratação Pública
CD	Conselho Diretivo da AMA
COM	Comunicação e Imagem
CVD	Comunicações, Voz e Dados
DAG	Departamento de Administração Geral
DCC	Divisão de Contratos e Contencioso
DDO	Departamento de Desenvolvimento e Obras
DF	Departamento de Formação
DL	Departamento de Logística
DLCE	Departamento de Lojas do Cidadão e Empresa
DM	Departamento de Manutenção
DPC	Divisão de Pessoas e Comunicação
DPSIM	Departamento de Portais, Serviços Integrados e Multicanal
DR	Diário da República
DRPF	Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais
ECSI	European Customer Satisfaction Index
EGSAMA	Estrutura Geral do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
EN	Norma Europeia
FGF	Ferramenta de Gestão de Formulários
GAP	Gateway da Administração Pública
GPTIC	Grupo de Projecto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
GSI	Governança e Sistemas de informação
IAPMEI	Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas, I.P.
IGC	Inovação e Gestão do Conhecimento
IMI	Informação do Mercado Interno
ISO	International Standard Organization

Sigla	Designação
IT	Infraestruturas Tecnológicas
JOUE	Jornal Oficial da União Europeia
JU	Jurídico e Contencioso
LC	Lojas do Cidadão
LE	Lojas da Empresa
LM	Lojas Móveis
Lojas 1G	Lojas de primeira geração
Lojas 2G	Lojas de segunda geração
MFAP	Ministério das Finanças e da Administração Pública
NP	Norma Portuguesa
OE	Objetivo Estratégico
OO	Objetivo Operacional
PA	Plano de Atividades
PAC	Postos de Atendimento ao Cidadão
PAM	Plataforma de Atendimento Multicanal
PCM	Presidência do Conselho de Ministros
PGQ	Planeamento e Gestão da Qualidade
PI	Plataforma Integrada
PP	Plataforma de Pagamentos
PRACE	Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado
QUAR	Quadro de Responsabilização e Avaliação
RCC	Rede Comum do Conhecimento
REAI	Regime de Exercício da Atividade Industrial
RNSA	Rede Nacional de Serviços de Atendimento
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SAR	Simplificação Administrativa e Regulatória
SCM	<i>Standard Cost Model</i>
SD	Service Desk
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SI	Sistemas de Informação
SIGA	Sistema de Informação de Gestão do Atendimento
SIM	Simplificação
SIR	Sistema de Indústria Responsável
SITI	Sistemas de Informação e Tecnologias da Informação
SPOCS	Simple Procedures Online for Cross-border Services
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UDOM	Unidade de Desenvolvimento, Obras e Manutenção
UG	Unidade de Gestão
UMIC	Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P.
UO	Unidades Orgânicas



AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



Plano de Atividades' 2013



dezembro.2012

