

# Plano de Atividades

Objetivos Operacionais

cumprimento

Objetivos Estratégicos

superção

Metas

Objetivos

Indicadores

# 2014

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 2014.

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 2014.

<b>Versão</b>	2.0
<b>Data de edição</b>	21.jul.2014
<b>Responsável</b>	Cristina Martins   Chefe de Equipa PGQ <a href="mailto:cristina.martins@ama.pt">cristina.martins@ama.pt</a>
<b>Atualização</b>	Roberto Sousa
<b>Revisão</b>	Unidades Orgânicas da AMA
<b>Aprovação</b>	Conselho Diretivo da AMA
<b>Contactos</b>	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 <a href="http://www.ama.pt">www.ama.pt</a>

<b>Apresentação da AMA</b>	<b>4</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Natureza <sup>[p.5]</sup></li> <li>- Atribuições <sup>[p.6]</sup></li> <li>- Missão, Visão, Política e valores <sup>[p.7]</sup></li> <li>- Estrutura Orgânica e Modelo de Gestão <sup>[p.8]</sup></li> <li>- Recursos Humanos e Financeiros <sup>[p.9]</sup></li> <li>- Contexto Externo <sup>[p.10]</sup></li> </ul>	
<b>Metodologia de Planeamento</b>	<b>11</b>
<b>Objetivos Estratégicos</b>	<b>13</b>
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>18</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- OE1 Melhorar a qualidade da distribuição dos serviços públicos <sup>[p.19]</sup></li> <li>- OE2 Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa <sup>[p.24]</sup></li> <li>- OE3 Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes <sup>[p.30]</sup></li> <li>- OE4 Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos <sup>[p.34]</sup></li> <li>- OE5 Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública <sup>[p.37]</sup></li> <li>- OE6 Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas <sup>[p.39]</sup></li> </ul>	
<b>Glossário</b>	<b>50</b>

## Apresentação da AMA

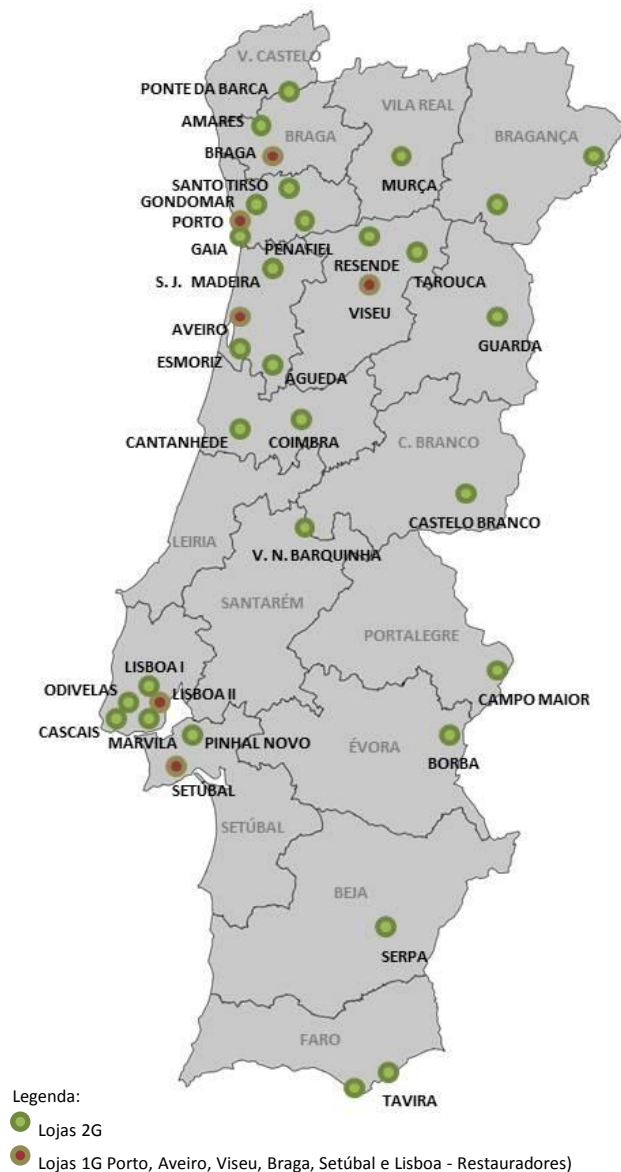
- Natureza <sup>[p.5]</sup>
- Atribuições <sup>[p.6]</sup>
- Missão, Visão, Política e valores <sup>[p.7]</sup>
- Estrutura Orgânica e Modelo de Gestão <sup>[p.8]</sup>
- Recursos Humanos e Financeiros <sup>[p.9]</sup>
- Contexto Externo <sup>[p.10]</sup>

## Metodologia de Planeamento

## Objetivos Estratégicos

## Objetivos Operacionais

## Glossário



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 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.

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 da modernização e simplificação administrativa e da administração electrónica, 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.<sup>1</sup>:

- 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.

## 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**

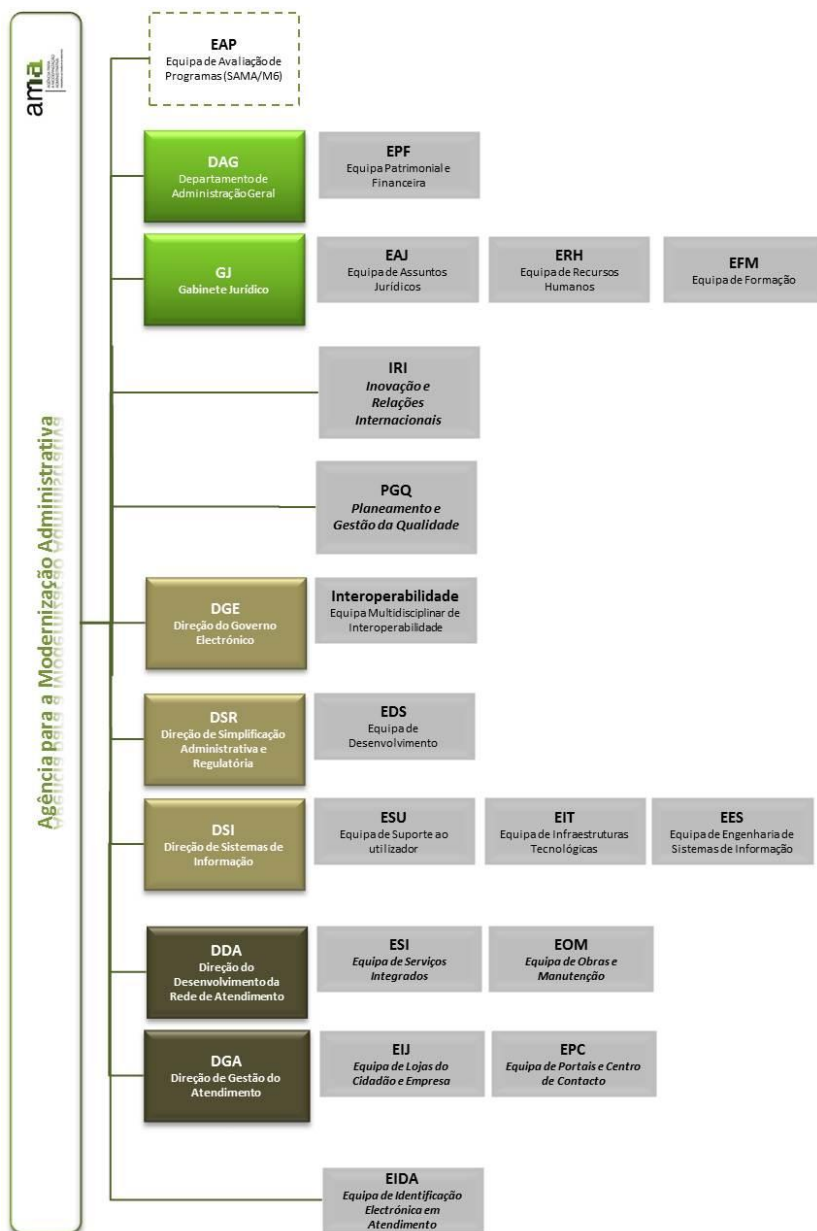
Ser uma referência a nível nacional e internacional na adoção e disseminação de práticas inovadoras de gestão dos serviços públicos, administração eletrónica, modernização administrativa e redes colaborativas.

**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 E FINANCEIROS

## Recursos Humanos

	2008 <sup>1</sup>	2009 <sup>1</sup>	2010 <sup>2</sup>	2011 <sup>3</sup>	2012 <sup>4</sup>	2013 <sup>5</sup>
<b>N.º de Efetivos</b>	<b>190</b>	<b>218</b>	<b>250</b>	<b>250</b>	<b>249</b>	<b>238</b>

Fonte: <sup>1</sup> Relatório de Atividades 2009, <sup>2</sup> Relatório de Atividades 2010, <sup>3</sup> Relatório de Atividades 2011, <sup>4</sup> DAG | DPC (dados a 31.12.2012), <sup>5</sup> GJ | RH (dados a 31.10.2013)

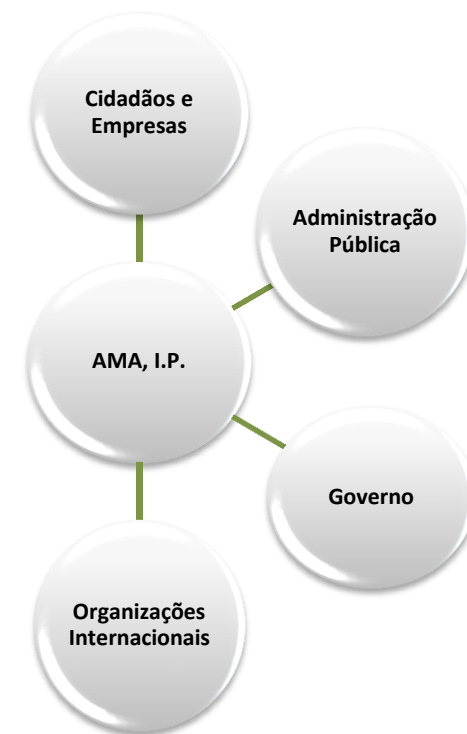
## Recursos Financeiros

	2008 <sup>1</sup>	2009 <sup>1</sup>	2010 <sup>1</sup>	2011 <sup>1</sup>	2012 <sup>1</sup>	2013 <sup>2</sup>
Despesas c/ Pessoal	6,844,374.73 €	6,031,717.98 €	6,724,831.65 €	6,646,297.39 €	5,801,786.80 €	5.236.716,00 €
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 €	4.333.398,00 €
Outras despesas correntes	124,164.19 €	35,875.42 €	1,281,656.31 €	1,950,867.54 €	1,286,432.13 €	797.947,00 €
Despesas de capital	91,140.17 €	197,095.92 €	827,322.43 €	1,411,639.13 €	900,704.13 €	66.663,00 €
<b>Orçamento de funcionamento/ atividades</b>	<b>13,665,777.47 €</b>	<b>14,535,847.20 €</b>	<b>17,130,074.27 €</b>	<b>17,717,581.96 €</b>	<b>13,776,370.74 €</b>	<b>10.434.724,00 €</b>
<b>Orçamento de investimento/ projetos</b>	<b>6,398,544.39 €</b>	<b>7,447,454.03 €</b>	<b>5,870,082.16 €</b>	<b>4,805,396.27 €</b>	<b>2,111,468.37 €</b>	<b>1.160.359,00 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20,064,321.86 €</b>	<b>21,983,301.23 €</b>	<b>23,000,156.43 €</b>	<b>22,522,978.23 €</b>	<b>15,887,839.11 €</b>	<b>11.595.083,00 €</b>

Fonte: <sup>1</sup> DAG | DRFP (dados a 31.12.2012), <sup>2</sup> DAG (dados a 31.10.2013)

## O que esperam de nós?

Cidadãos e Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Promover, aproveitando as potencialidades das TIC, a participação dos cidadãos nos atos eleitorais e nos processos de decisão pública;</li> <li>• 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.</li> </ul>
Administração Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Dinamizar e coordenar uma rede interministerial de agentes de modernização e de simplificação administrativa;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• Contribuir para a simplificação dos ambientes regulatórios e para a promoção da qualidade dos atos normativos, em particular na vertente da sua avaliação corretiva;</li> <li>• Definir políticas transversais e regras, com carácter vinculativo, em matéria de tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública (AP);</li> <li>• Coordenar, desenvolver, gerir e avaliar programas, projetos e ações, na área da administração eletrónica;</li> <li>• Mobilizar o potencial das TIC para apoiar a modernização da AP, promovendo a articulação dos níveis central, regional e local.</li> </ul>
Governo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
Organizações Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>



Apresentação da AMA

**Metodologia de Planeamento**

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionais

Glossário

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

#### **1ª etapa (julho/agosto):**

Tendo como 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):**

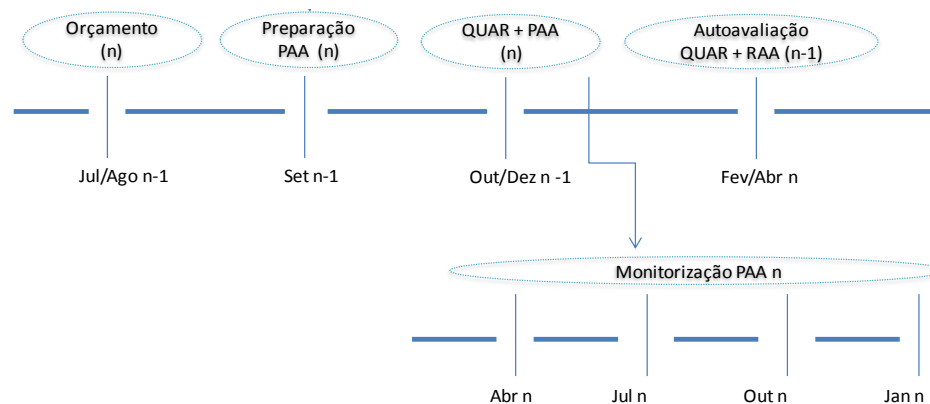
Durante o mês de Setembro do ano “n-1” são revistos cada objetivo operacional, os indicadores, metas, projetos e atividades associados, bem como os respetivos recursos, de acordo com as necessidades financeiras e orçamento, identificados na 1ª etapa e validados antes da presente etapa.

#### **3ª etapa (outubro/dezembro):**

O PA e o QUAR para o ano “n” são consolidados nos documento finais para aprovação do CD e homologação pela Tutela.

#### **4ª etapa (fevereiro/abril):**

A autoavaliação do QUAR e RA relativo ao ano “n-1” é consolidado no documento final para aprovação do CD e homologação pela Tutela.



Apresentação da AMA

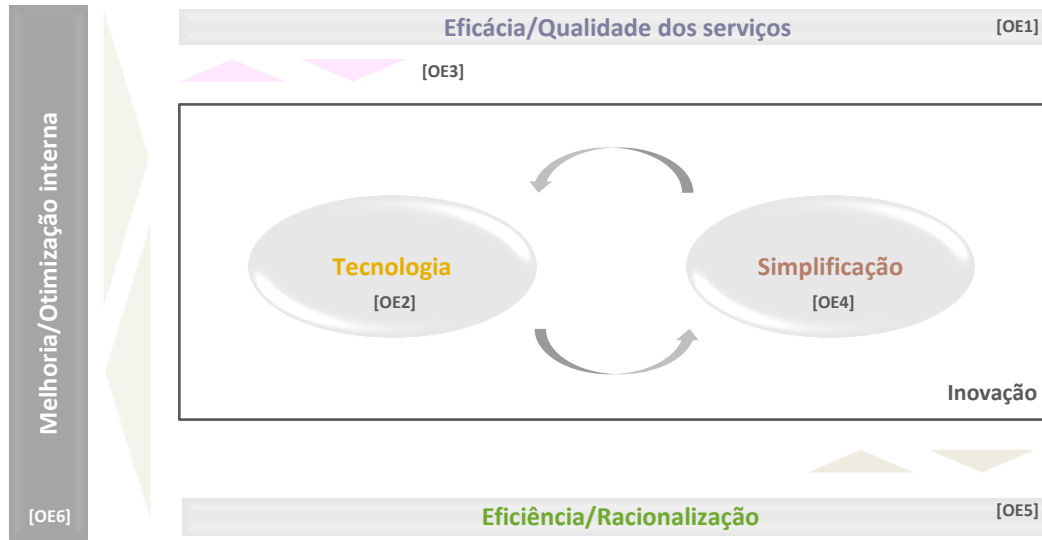
Metodologia de Planeamento

**Objetivos Estratégicos**

Objetivos Operacionais

Glossário

Orientações Estratégicas versus Perspetivas



Orientações Estratégicas versus Orientações Operacionais

**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)

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
<b>OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos</b>		<b>3</b>	<b>3</b>			<b>1</b>					<b>7</b>
1.1 Expandir serviços de atendimento		2									2
1.2 Promover a utilização de canais alternativos			1			1					2
1.3 Melhorar a satisfação dos cidadãos		1	2								3
<b>OE2. Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa</b>				<b>6</b>	<b>1</b>					<b>1</b>	<b>8</b>
2.1 Garantir a evolução das plataformas				6	1						7
2.2 Desenvolver relações internacionais										1	1
<b>OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes</b>						<b>3</b>				<b>2</b>	<b>5</b>
3.1 Fomentar a participação pública						1				2	3
3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória						2					2
<b>OE4. Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos</b>						<b>2</b>			<b>2</b>		<b>4</b>
4.1 Garantir a execução e avaliação dos programas						2			2		4
<b>OE5. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública</b>					<b>1</b>						<b>1</b>
5.1 Racionalizar infraestruturas					1						1
<b>OE6. Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas</b>	<b>4</b>	<b>1</b>			<b>2</b>		<b>10</b>	<b>3</b>			<b>20</b>
6.1 Desenvolver capital humano							6				6
6.2 Otimizar processos internos	2						2	1			5
6.3 Reforçar o desempenho dos serviços	2	1			1		2	1			7
6.5 Promover a melhoria contínua					1			1			2
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>45</b>

## SÍNTESE OBJETIVOS (nível 1)

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
<b>OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos</b>		<b>2</b>	<b>5</b>								<b>7</b>
1.1 Expandir serviços de atendimento		2									2
1.3 Melhorar a satisfação dos cidadãos			5								5
<b>OE2. Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa</b>				<b>25</b>						<b>3</b>	<b>28</b>
2.1 Garantir a evolução das plataformas				25							25
2.2 Desenvolver relações internacionais										3	3
<b>OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes</b>						<b>6</b>				<b>6</b>	<b>12</b>
3.1 Fomentar a participação pública						2				6	8
3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória										6	6
<b>OE4. Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos</b>						<b>1</b>			<b>4</b>		<b>5</b>
4.1 Garantir a execução e avaliação dos programas						1			4		5
<b>OE5. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública</b>					<b>2</b>						<b>2</b>
5.1 Racionalizar infraestruturas					2						2
<b>OE6. Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		<b>6</b>		<b>18</b>	<b>4</b>			<b>40</b>
6.1 Desenvolver capital humano							10				10
6.2 Otimizar processos internos	3						4				7
6.3 Reforçar o desempenho dos serviços	4	2	3		3		4	2			18
6.5 Promover a melhoria contínua					3			2			5
<b>Total Geral</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>90</b>



## SÍNTESE OBJETIVOS (nível 0 e nível 1)

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
<b>OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos</b>		<b>5</b>	<b>8</b>			<b>1</b>					<b>14</b>
1.1 Expandir serviços de atendimento		4									4
1.2 Promover a utilização de canais alternativos			1			1					2
1.3 Melhorar a satisfação dos cidadãos		1	7								8
<b>OE2. Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa</b>				<b>31</b>	<b>1</b>					<b>4</b>	<b>36</b>
2.1 Garantir a evolução das plataformas				31	1						32
2.2 Desenvolver relações internacionais										4	4
<b>OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes</b>						<b>5</b>				<b>8</b>	<b>13</b>
3.1 Fomentar a participação pública						1				8	9
3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória						4					4
<b>OE4. Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos</b>						<b>3</b>			<b>6</b>		<b>9</b>
4.1 Garantir a execução e avaliação dos programas						3			6		9
<b>OE5. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública</b>					<b>3</b>						<b>3</b>
5.1 Racionalizar infraestruturas					3						3
<b>OE6. Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		<b>8</b>		<b>28</b>	<b>7</b>			<b>60</b>
6.1 Desenvolver capital humano							16				16
6.2 Otimizar processos internos	5						6	1			12
6.3 Reforçar o desempenho dos serviços	6	3	3		4		6	3			25
6.5 Promover a melhoria contínua					4			3			7
<b>Total Geral</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>31</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>135</b>

Apresentação da AMA

Metodologia de Planeamento

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionais

- **OE1 Melhorar a qualidade da distribuição dos serviços públicos** <sup>[p.19]</sup>
  - 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** <sup>[p.24]</sup>
  - 2.1. Garantir a evolução das plataformas
  - 2.2. Desenvolver relações internacionais
- **OE3 Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes** <sup>[p.30]</sup>
  - 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** <sup>[p.34]</sup>
  - 4.1. Garantir a execução e avaliação dos programas
- **OE5 Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública** <sup>[p.37]</sup>
  - 5.1. Racionalizar infraestruturas
  - 5.2. Coordenar a execução do plano global estratégico TIC na AP
- **OE6 Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas** <sup>[p.39]</sup>
  - 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

## SÍNTESE DE OBJETIVOS OPERACIONAIS (1º NÍVEL) POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E REQUISITOS DE NEGÓCIO

## OE1 Melhorar a qualidade da distribuição dos serviços públicos

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
<b>1.1 Expandir serviços de atendimento</b>		<b>2</b>									<b>2</b>
1.1.1. Expandir os serviços no atendimento presencial pelos cidadãos e empresas [DDA_0.7]		1									1
1.1.2. Construir a nova LC [DDA_0.16]		1									1
<b>1.2 Promover a utilização de canais alternativos</b>			<b>1</b>			<b>1</b>					<b>2</b>
1.2.1. Melhorar o atendimento via Centro de Contacto do Cidadão (CCC) e da Empresas (CCE) [DGA_0.3]			1								1
1.2.2. Implementar a estratégia e cenários de convergência dos sites e portais setoriais [DSR_0.8]						1					1
<b>1.3 Assegurar a qualidade dos serviços e melhorar a satisfação dos cidadãos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>								<b>3</b>
1.3.1. Promover a instalação de cafetarias nas Lojas do Cidadão [DDA_0.10]		1									1
1.3.2. Melhorar o atendimento presencial [DGA_0.1]			1								1
1.3.4. Melhorar o atendimento via Portais do Cidadão (PC) e da Empresa (PE) [DGA_0.4]			1								1
<b>Total Objetivos (1º nível) do OE1</b>		<b>3</b>	<b>3</b>			<b>1</b>					<b>7</b>

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

OE1  
RN 1.1.

Ref.º	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DDA_0.7	I1	OE1	1.1	PA	Expandir os serviços no atendimento presencial pelos cidadãos e empresas	jan	dez	100%	110%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DM_DA
DDA_0.7	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	47,5%	DM_DA
DDA_0.7	A3	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	52,5%	DM_DA

Ref.º	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DDA_0.16	I1	OE1	1.1	PA	Construir a nova LC	Jan	dez	31-12-2014	31-10-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a construção da nova LC	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a construção da nova LC	100%	RS_DAOM

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

OE1  
RN 1.2.

Ref.º	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DGA_0.3	I1	OE1	1.2	PA	Melhorar o atendimento via Centro de Contacto do Cidadão (CCC) e da Empresas (CCE)	jan	dez	-35%	-40%	Redução do volume de chamadas telefónicas atendidas pela 2ª linha	$((N^{\circ} \text{ chamadas de } 2^{\circ} \text{ linha no ano } N - N^{\circ} \text{ chamadas de } 2^{\circ} \text{ linha no ano } N-1) / N^{\circ} \text{ chamadas de } 2^{\circ} \text{ linha no ao } N) \times 100$	100%	FM_DGA

Ref.º	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DSR_0.8	I1	OE1	1.2	PA	Implementar a estratégia e cenários de convergência dos sites e portais setoriais	jan	dez	30-9-2014	30-8-2014	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_SIM

# OBJETIVOS OPERACIONAIS

## 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		
DDA_0.10	I1	OE1	1.3	PA	Promover a instalação de cafeterias nas Lojas do Cidadão	jan	dez	31-12-2014	30-11-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a instalação de cafeterias nas LC	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a instalação de cafeterias nas LC	100%	LP_DA

Ref.º	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DGA_0.1	I1	OE1	1.3	PA	Melhorar o atendimento presencial	jan	dez	100%	145%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	FM_DGA
DGA_0.1	A1	OE1	1.3	PA	Recolher, tratar e distribuir indicadores relativos ao atendimento presencial	jan	dez	10º du de cada mês	5º du de cada mês	Grau de cumprimento do calendário fixado para monitorização dos níveis de serviço	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a monitorização dos níveis de serviço	55%	FM_DGA
DGA_0.1	A3	OE1	1.3	PA	Atualizar o catálogo de serviços e a matriz de serviços disponibilizados no atendimento presencial	jan	dez	31-12-2014	15-09-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a revisão do catálogo de serviços e matriz	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a revisão do catálogo de serviços e matriz	45%	FM_DGA

Ref.º	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DGA_0.3	A1	OE1	1.3	PA	Recolher, tratar e distribuir indicadores relativos ao atendimento CC	jan	dez	Até dia 10 de cada mês	Até dia 5 de cada mês	Grau de cumprimento do calendário fixado para monitorização	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a monitorização dos níveis de serviço	100%	FM_DGA

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

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DGA_0.4	I1	OE1	1.3	PA	Melhorar o atendimento via Portais do Cidadão (PC) e da Empresa (PE)	jan	dez	100%	122%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	FM_DGA
DGA_0.4	A1	OE1	1.3	PA	Atualizar o catálogo de serviços nos portais do cidadão e da empresa	jan	set	30-09-2014	15-09-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para atualização do catálogo de serviços no site das LC	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para atualização do catálogo de serviços	50%	FM_DGA
DGA_0.4	A2	OE1	1.3	PA	Recolher, tratar e distribuir indicadores relativos ao atendimento	jan	dez	Até dia 5 de cada mês	Até dia 10 de cada mês	Grau de cumprimento do calendário fixado para monitorização dos canais de atendimento PC e PE	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a monitorização dos canais de atendimento PC e PE	50%	FM_DGA

## SÍNTESE DE OBJETIVOS OPERACIONAIS (1º NÍVEL) POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E REQUISITOS DE NEGÓCIO

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

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
<b>2.1 Garantir a evolução das plataformas</b>				<b>6</b>							<b>6</b>
2.1.1. Generalizar a utilização das plataformas [DGE_0.1]				1							1
2.1.2. Disseminar a utilização da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública [DGE_0.8]				1							1
2.1.3. Disseminar a utilização da Gateway de SMS da Administração Pública [DGE_0.9]				1							1
2.1.4. Disseminar a plataforma de integração da Administração Pública [DGE_0.10]				1							1
2.1.5. Implementar Sistema de Certificação de Atributos Profissionais [DGE_0.14]				1							1
2.1.6. Desenvolver novos pilotos eID [DGE_0.15]				1							1
<b>2.2 Desenvolver relações internacionais</b>										<b>1</b>	<b>1</b>
2.2.1. Desenvolver a Internacionalização [IRI_0.1]										1	1
<b>Total Objetivos (1º nível) do OE2</b>				<b>6</b>						<b>1</b>	<b>7</b>



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		
DGE_0.1	I1	OE2	2.1	PA	Generalizar a utilização das plataformas	jan	dez	100%	133%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DGE
DGE_0.1	A1	OE2	2.1	PA	Garantir a utilização do FA	jan	dez	300000 utilizações	500000 utilizações	Volume de utilização do FA	Somatório Autenticações FA no ano	30%	BF_DGE
DGE_0.1	A2	OE2	2.1	PA	Aumentar o número de sistemas/entidades que usam o FA	jan	dez	7	10	Número de sistemas/entidades que usam o FA	Somatório de novas entidades/sistemas que usam FA	20%	DGE_BF
DGE_0.1	A3	OE2	2.1	PA	Processar pagamentos pela PPAP	jan	dez	1400000 pagamentos	1500000 pagamentos	Volume de pagamentos efetuadas na PPAP	Somatório de Pagamentos na PPAP no ano	10%	DGE_PL
DGE_0.1	A4	OE2	2.1	PA	Processar SMS na GAP	jan	dez	3700000 SMS	4000000 SMS	Volume de SMS enviados/recebidos na GAP	Somatório de SMS enviados e recebidos pela GAP no ano	10%	DGE_PL
DGE_0.1	A5	OE2	2.1	PA	Processar serviços PI	jan	dez	180000000 utilizações	200000000 utilizações	Volume de utilização da PI (mensagens enviadas e recebidas)	Somatório de mensagens enviadas e recebidas na PI no ano	30%	DGE_PL

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DGE_0.8	I1	OE2	2.1	PA	Disseminar a utilização da Plataforma de Pagamentos da Administração Pública	jan	dez	100%	141%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	AV_DGE
DGE_0.8	A1	OE2	2.1	PA	Integrar a PPAP com BackOffice do iAP	jan	dez	31-12-2014	15-12-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a integração do PPAP com BO iAP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	20%	DGE_PL
DGE_0.8	A2	OE2	2.1	PA	Implementar novas funcionalidades na PPAP	jan	dez	2 funcionalidades	4 funcionalidades	N.º de novas funcionalidades disponibilizadas na PPAP	Somatório das novas funcionalidades implementadas na PPAP	30%	DGE_PL
DGE_0.8	A3	OE2	2.1	PA	Aumentar o grau de utilização na PPAP	jan	dez	5 entidades	8 entidades	Nº de novas entidades aderentes à PP	Somatório de novas entidades aderentes à PP	50%	DGE_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		
DGE_0.10	I1	OE2	2.1	PA	Disseminar a plataforma de integração da Administração Pública	jan	dez	100%	111%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	AV_DGE
DGE_0.10	A1	OE2	2.1	PA	Rever Estratégia de disseminação da PI	jan	mai	31-5-2014	30-4-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para revisão da estratégia de disseminação da PI	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	12%	DGE_PL
DGE_0.10	A2	OE2	2.1	PA	Disponibilizar novas funcionalidades na PI	jan	dez	10 funcionalidades	15 funcionalidades	N.º de novas funcionalidades a disponibilizar na PI	Somatório de novas funcionalidades disponibilizadas na PI	22%	DGE_PL
DGE_0.10	A4	OE2	2.1	PA	Disponibilizar novos serviços na PI	jan	dez	5 serviços	7 serviços	N.º de novos serviços disponibilizados na plataforma de integração	Somatório dos novos serviços disponibilizados na plataforma de integração no ano	22%	DGE_PL
DGE_0.10	A5	OE2	2.1	PA	Disponibilizar serviços da PI na Internet, com funcionalidade de desenvolvimento rápido	jan	dez	30-9-2014	30-6-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para disponibilização de serviços na PI	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	22%	DGE_PL
DGE_0.10	A6	OE2	2.1	PA	Assegurar novas subscrições de serviços na PI	jan	dez	10 subscrições	16 subscrições	N.º de serviços subscritos na plataforma de integração	Somatório dos serviços subscritos na plataforma de integração no ano	17%	DGE_PL
DGE_0.10	A7	OE2	2.1	PA	Assegurar a renovação do site iAP e alinhado com EIF	jan	dez	30-9-2014	30-6-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para renovação do site iAP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	7%	DGE_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		
DGE_0.9	I1	OE2	2.1	PA	Disseminar a utilização da Gateway de SMS da Administração Pública	jan	dez	100%	140%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	AV_DGE
DGE_0.9	A1	OE2	2.1	PA	Integrar no BackOffice da iAP	jan	dez	31-12-2014	15-12-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a integração da Gateway SMS com BO iAP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	20%	PL
DGE_0.9	A2	OE2	2.1	PA	Implementar novas funcionalidades na GAP	jan	dez	2 funcionalidades	4 funcionalidades	N.º de novas funcionalidades disponibilizada na GAP	Somatório das novas funcionalidades implementadas na GAP	30%	PL
DGE_0.9	A3	OE2	2.1	PA	Aumentar o grau de utilização da GAP	jan	dez	5 novas entidades	8 novas entidades	Nº de novas entidades aderentes à GAP	Somatório de novas entidades aderentes à GAP	50%	JAR + PL

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DGE_0.14	I1	OE2	2.1	PA	Implementar Sistema de Certificação de Atributos Profissionais	jan	dez	100%	130%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	BF_DGE
DGE_0.14	A1	OE2	2.1	PA	Disponibilizar sistema de certificação de atributos empresariais associados à Empresa	jan	dez	30-12-2014	30-11-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para disponibilização do sistema de certificação de atributos empresariais à Empresa	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	40%	BF_DGE
DGE_0.14	A2	OE2	2.1	PA	Assegurar a integração de serviços de autenticação que requeiram consumo de atributos profissionais	jan	dez	2 serviços	3 serviços	N.º de serviços de autenticação que requeiram certificação de atributos profissionais	Somatório dos serviços de autenticação que requeiram certificação de atributos profissionais	30%	BF_DGE
DGE_0.14	A3	OE2	2.1	PA	Assegurar a integração de fornecedores de atributos na plataforma	jan	dez	2 entidades	3 entidades	N.º de entidades fornecedoras de atributos integradas no sistema certificação de atributos profissionais	Somatório das entidades fornecedoras de atributos integradas no sistema certificação de atributos profissionais	30%	BF_DGE

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

Ref.º	OE	RN	QUAR/ PA/AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de cálculo	Peso		
DGE_0.15	I1	OE2	2.1	PA	Desenvolver novos pilotos eID	jan	dez	100%	100%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	
DGE_0.15	A1	OE2	2.1	PA	Desenvolver Portal do Cartão de Cidadão (PCC)	jan	dez	31-12-2014	15-12-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para disponibilização de áreas no PCC	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	14%	BF_DGE
DGE_0.15	A2	OE2	2.1	PA	Desenvolver Terminais de Pagamento Automático (TPA)	jan	dez	31-12-2014	1-12-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a disponibilização de serviços	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	24%	BF_DGE
DGE_0.15	A3	OE2	2.1	PA	Desenvolver Autenticação Eletrónica para disponibilização de Serviços na Rede Multibanco	jan	dez	31-12-2014	1-12-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para disponibilização de extração de dados via CC no processo de abertura de conta	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	19%	BF_DGE
DGE_0.15	A4	OE2	2.1	PA	Desenvolver Serviços na Banca	jan	dez	31-12-2014	15-12-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para disponibilização do acesso ao HomeBanking via CC	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	14%	BF_DGE
DGE_0.15	A5	OE2	2.1	PA	Desenvolver Pilotos eID	jan	dez	31-12-2014	15-12-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para disponibilização dos pilotos de identificação eletrónica	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	29%	BF_DGE

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		
IRL_0.1	I1	OE2	2.2	PA	Desenvolver a Internacionalização	jan	dez	100%	179%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRL_0.1	A1	OE2	2.2	PA	Definir e implementar Gov Portugal, sistema de certificação de empresas e soluções	jan	Out	31-10-2014	30-9-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para definição e implementação do Gov Portugal	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a definição e implementação do Gov Portugal	30%	IRI_JRV
IRL_0.1	A2	OE2	2.2	PA	Coordenar o projeto eSENS	jan	dez	75%	85%	Taxa de satisfação dos participantes no eSens	(N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 75%/ N.º total de questionários administrados) x 100	30%	IRI_JRV
IRL_0.1	A4	OE2	2.2	PA	Coordenar o projeto e-Government Benchmark	jan	dez	75%	85%	Taxa de satisfação dos participantes no e-Government Benchmark	(N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 75%/ N.º total de questionários administrados) x 100	40%	IRI_JRV

## SÍNTESE DE OBJETIVOS OPERACIONAIS (1º NÍVEL) POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E REQUISITOS DE NEGÓCIO

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

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
<b>3.1 Fomentar a participação pública</b>						<b>1</b>				<b>2</b>	<b>3</b>
3.1.1. Promover a Administração Aberta [IRI_0.2]										1	1
3.1.2. Impulsionar o conhecimento [IRI_0.3]										1	1
3.1.3. Desenvolver encontros Modernização Adm [IRI_0.4 A1]										1	1
3.1.4. Fomentar a participação pública na coprodução de serviços [DSR_0.4]						1					1
<b>3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória</b>						<b>2</b>					<b>2</b>
3.2.1. Efetuar a simplificação administrativa dos diplomas em revisão legislativa no prazo médio [DSR_0.3]						1					1
3.2.2. Desenvolver Plataforma Multicanal de Atendimento [DSR_0.7]						1					1
<b>Total Objetivos (1º nível) do OE3</b>						<b>3</b>				<b>2</b>	<b>5</b>

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

OE3  
RN 3.1.

Ref.º	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	Promover a Administração Aberta	jan	dez	100%	150%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_0.2	A1	OE3	3.1	PA	Dinamizar o Dados.gov	jan	dez	20%	30%	Taxa de Crescimento do número de datasets disponíveis na Plataforma	(N.º de datasets disponíveis na Plataforma / N.º de datasets disponíveis na plataforma no período homólogo) x 100	40%	IRI_JRV
IRI_0.2	A2	OE3	3.1	PA	Dinamizar o Software Público	jan	dez	10%	20%	Taxa de Crescimento do número de Boas práticas, software e aplicações disponíveis na Plataforma	(N.º de boas práticas disponíveis na plataforma / N.º de boas práticas disponíveis na plataforma no período homólogo) x 100	30%	IRI_JRV
IRI_0.2	A3	OE3	3.1	PA	Dinamizar Plano de Ação para a Administração Aberta (AA)	jan	dez	31-12-2014	30-11-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para dinamização do plano de ação para a administração aberta	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a dinamização do plano de ação para a AA	30%	IRI_JRV

Ref.º	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
IRI_0.3	I1	OE3	3.1	PA	Impulsionar o conhecimento	jan	dez	100%	180%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_0.3	A1	OE3	3.1	PA	Dinamizar a Rede Comum de Conhecimento	jan	dez	10%	20%	Taxa de crescimento do número de boas práticas disponíveis na RCC	(N.º de boas práticas disponíveis na plataforma / N.º de boas práticas disponíveis na plataforma no período homólogo) x 100	70%	IRI_JRV
IRI_0.3	A2	OE3	3.1	PA	Promover Parcerias com Ensino Superior	jan	dez	3	4	N.º de Novos Protocolos Celebrados	Somatório do n.º de protocolos celebrados	30%	IRI_JRV

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

Ref. <sup>a</sup>		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
IRI_0.4	A1	OE3	3.1	PA	Desenvolver encontros Modernização Adm	jan	dez	3	4	N.º de Encontros	Somatório do n.º de iniciativas	100%	IRI_JRV

Ref. <sup>a</sup>		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DSR_0.4	I1	OE3	3.1	PA	Fomentar a participação pública na coprodução de serviços	jan	dez	5	10	N.º de processos de consulta pública	Somatório do número de consultas públicas realizadas	100%	AF_SIM



## OE3. SIMPLIFICAR O RELACIONAMENTO ENTRE A ADMINISTRAÇÃO E OS SEUS UTENTES | 3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória

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		
DSR_0.3	I1	OE3	3.2	PA	Efetuar a simplificação administrativa dos diplomas em revisão legislativa no prazo médio definido	jan	dez	5 du	3 du	Tempo médio previsto para a revisão dos diplomas	Média dos tempos de revisão dos diplomas/N.º diplomas revistos	100%	AF_SIM

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DSR_0.7	I1	OE3	3.2	PA	Desenvolver Plataforma Multicanal de Atendimento	jan	dez	100%	157%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	AF_SIM
DSR_0.7	A2	OE3	3.2	PA	Alargar o BdE a outras atividades além da Diretiva de Serviços	jan	jun	31-12-2014	17-12-2014	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_SIM
DSR_0.7	A5	OE3	3.2	PA	Prestar informação e desmaterializar todos os diplomas DS e DQ após a sua publicação em DR	jan	dez	90%	100%	Taxa de diplomas (DS+DQ) desmaterializados no prazo definido	N.º de diplomas desmaterializados no prazo definido (2meses após entrada em vigor)/N.º total de diplomas previstos desmaterializar	50%	AF_SIM

## SÍNTESE DE OBJETIVOS OPERACIONAIS (1º NÍVEL) POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E REQUISITOS DE NEGÓCIO

## OE4 Avaliar os programas de simplificação e qualidade dos serviços públicos

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
<b>4.1 Garantir a execução dos programas</b>						2			2		4
4.1.1. Garantir a operacionalização da Unidade de Gestão do SAMA [AP_0.1]									1		1
4.1.2. Garantir a análise dos pedidos de parecer [AP_0.2]									1		1
4.1.3. Gerir programas de simplificação administrativa [DSR_0.1]						1					1
4.1.4. Avaliar o impacto das medidas de simplificação legislativa e administrativa [DSR_0.2]						1					1
<b>Total Objetivos (1º nível) do OE4</b>						2			2		4

## OE4. GERIR E AVALIAR OS PROGRAMAS DE SIMPLIFICAÇÃO E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS | 4.1. Garantir a execução e avaliação dos programas

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%	138%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	ana.pio@ama.pt
AP_0.1	A1	OE4	4.1	PA	Analisar Reprogramações 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)	25%	ana.pio@ama.pt
AP_0.1	A2	OE4	4.1	PA	Analisar pedidos de pagamento de adiantamento SAMA	jan	dez	15 du	10 du	Média do nº de dias de análise dos pedidos de pagamento de adiantamento	Nº de dias de análise / Nº de pedidos de pagamento	25%	ana.pio@ama.pt
AP_0.1	A3	OE4	4.1	PA	Acompanhar projetos SAMA	jan	dez	50%	70%	Taxa de projetos acompanhados no local	(N.º de projetos acompanhados/N.º total de projetos a acompanhar) x 100	25%	ana.pio@ama.pt
AP_0.1	A4	OE4	4.1	PA	Encerrar projetos	jan	dez	50%	70%	Taxa de projetos encerrados em SGO	(N.º de projetos encerrados/N.º total de projetos a encerrar) x 100	25%	ana.pio@ama.pt

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 análise dos pedidos de parecer prévio (M6)	jan	dez	30 du	20 du	Média do nº de dias de análise dos pedidos de parecer prévio	(N.º de dias de análise / N.º de pedidos distribuídos a técnico) x 100	100%	ana.pio@ama.pt

## OE4. GERIR E AVALIAR OS PROGRAMAS DE SIMPLIFICAÇÃO E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS | 4.1. Garantir a execução e avaliação dos programas

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DSR_0.1	I1	OE4	4.1	PA	Gerir programas de simplificação administrativa	jan	dez	100%	104%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	AF_SIM
DSR_0.1	A1	OE4	4.1	PA	Preparar programa de simplificação para lançamento	jan	fev	31-12-2014	15-12-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para lançamento do programa de simplificação	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	AF_SIM

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DSR_0.2	I1	OE4	4.1		Avaliar os encargos administrativos das medidas de simplificação implementadas nas empresas no prazo definido	jul	dez	31-12-2014	11-12-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para avaliação das medidas de simplificação	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	AF_SIM

## SÍNTESE DE OBJETIVOS OPERACIONAIS (1º NÍVEL) POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E REQUISITOS DE NEGÓCIO

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

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
<b>5.1 Racionalizar infraestruturas na Administração Pública</b>					2						2
5.1.1. Produzir receitas próprias com o serviço a clientes externos [DSI_0.2 ]					1						1
5.1.2. Melhorar a eficiência e qualidade da operação no serviço de impressão [DSI_0.9 ]					1						1
<b>Total Objetivos (1º nível) do OE5</b>					2						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		
DSI_0.9	I1	OE5	5.1	PA	Melhorar a eficiência e qualidade da operação no serviço de printing	jan	dez	100%	175%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DSI_CP
DSI_0.9	A1	OE5	5.1	PA	Reduzir o tempo médio de resposta	jan	dez	20%	30%	Taxa de redução do TMR para incidentes relacionados com equipamentos de cópia e impressão	$(1 - \{TMR\ 2014 / TMR\ 2013\}) \times 100$	50%	DSI_CP
DSI_0.9	A2	OE5	5.1	PA	Reduzir a taxa de incidentes	jan	dez	25%	50%	Taxa de redução de incidentes relacionados com equipamentos de cópia e impressão	$(1 - \{N^{\circ}\ incidentes\ 2014 / N^{\circ}\ incidentes\ 2013\}) \times 100$	50%	DSI_CP

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DSI_0.2	I1	OE2	2.1	PA	Produzir receitas próprias com o serviço a clientes externos	jan	dez	4%	8%	Taxa de cobertura de custos TIC por receitas próprias	$(\text{Valor faturado a entidades por serviços TIC prestados} / \text{Custos estirpado das operações globais}) \times 100$	100%	DSI_JAR

	OE6 Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas										Total Geral
	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	
<b>6.1 Desenvolver capital humano</b>							6				6
6.1.1. Apoiar a aquisição de competências jurídicas transversais à AMA [GJ_0.2 ]							1				1
6.1.2. Acompanhar o processo de avaliação de desempenho (SIADAP 2 e 3) [GJ_0.5]							1				1
6.1.3. Apresentar relatório Balanço Social [GJ_0.6]							1				1
6.1.4. Conceber conteúdos e recursos pedagógicos de apoio à formação, nas suas várias modalidades [GJ_0.10]							1				1
6.1.5. Promover formação, comportamental e técnica, para os trabalhadores da AMA [GJ_0.11]							1				1
6.1.6. Garantir a formação aos trabalhadores da AMA [GJ_0.12]							1				1
<b>6.2 Optimizar processos internos</b>	2						2	1			5
6.2.1. Assegurar o processo de faturação de fornecedores [AG_0.1]	1										1
6.2.2. Garantir a adequada gestão e controlo do património da AMA [AG_0.3]	1										1
6.2.3. Propor linhas orientadoras internas necessárias à prossecução das atribuições da AMA no âmbito do processo legislativo [GJ_0.3]							1				1
6.2.4. Otimizar as funcionalidades do Wintime [GJ_0.7]							1				1
6.2.5. Rever, definir e modelar processos [PGQ_0.4 ]								1			1
<b>6.3 Reforçar o desempenho dos serviços</b>	2	1	3		1		2	1			10
6.3.1. Garantir o acompanhamento financeiro dos projetos co-financiados [AG_0.5]	1										1
6.3.2. Reduzir os custos aquisitivos de serviços [AG_0.11]	1										1
6.3.3. Melhorar a eficiência dos serviços [DDA_0.8]		1									1
6.3.4. Otimizar os recursos afetos aos serviços de atendimento [DGA_0.2 A2]				1							1
6.3.5. Implementar modelo de atendimento CCE baseado em níveis de serviços de 1ª e 2ª linha [DGA_0.3 A5]				1							1
6.3.6. Assegurar a criação e carregamento do catálogo de serviços de atendimento às empresas [DGA_0.3 A6]				1							1
6.3.7. Elaborar diretrizes de boas práticas em contratação pública [GJ_0.1]							1				1
6.3.8. Melhorar a eficiência dos processos de gestão da formação [GJ_0.9]							1				1
6.3.9. Assegurar a função de planeamento da AMA [PGQ_0.1 ]								1			1
6.3.10. Garantir disponibilidade nas comunicações geridas pela AMA [DSI_0.6]					1						1
<b>6.5 Promover a melhoria contínua</b>					1			1			2
6.5.1. Assegurar a avaliação da atividade da AMA [PGQ_0.3 ]								1			1
6.5.2. Consolidar infraestruturas tecnológicas AMA [DSI_0.4]					1						1
<b>Total Objetivos (1º nível) do OE6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>2</b>		<b>10</b>	<b>3</b>			<b>23</b>

OBJETIVOS OPERACIONAIS

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		
GJ_0.2	I1	OE6	6.1	PA	Apoiar a aquisição de competências jurídicas transversais à AMA	jan	dez	2	3	N.º de ações de formação/seminários no âmbito jurídico	Somatório do n.º de ações de formação/seminários ou palestras realizados	100%	EJ

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GJ_0.5	I1	OE6	6.1	PA	Acompanhar o processo de avaliação de desempenho (SIADAP 2 e 3)	jan	dez	100%	116%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	ERH
GJ_0.5	A1	OE6	6.1	PA	Elaborar relatórios de acompanhamento relativo a 2013	jan	mar	90	70	Nº de dias para apresentação do relatório	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a entrega do relatório	50%	ERH
GJ_0.5	A2	OE6	6.1	PA	Apresentar directrizes relativas à avaliação do biénio 2013/2014 e arranque do biénio 2015/2016	set	dez	334	304	Nº de dias para apresentação das directrizes	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a entrega do relatório	50%	ERH

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GJ_0.6	I1	OE6	6.1	PA	Apresentar relatório Balanço Social	jan	ago	100%	107%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	ERH
GJ_0.6	A1	OE6	6.1	PA	Apresentar relatório Balanço Social relativo ao ano 2013	jan	mai	135	125	Nº de dias para apresentação do relatório	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a entrega do relatório	50%	ERH
GJ_0.6	A2	OE6	6.1	PA	Apresentar relatório comparativo do Balanço Social 31.12.2013 versus 30.06.2014	jan	ago	227	212	Nº de dias para apresentação do relatório	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a entrega do relatório	50%	ERH



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

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GJ_0.10	I1	OE6	6.1	PA	Conceber conteúdos e recursos pedagógicos de apoio à formação, nas suas várias modalidades	jan	dez	100%	140%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	GJ/EFM_CA
GJ_0.10	A1	OE6	6.1	PA	Desenvolver conteúdos pedagógicos multimédia de apoio à formação inicial, contínua e à formação técnica para os parceiros dos vários departamentos da AMA	jan	dez	4	6	Nº de conteúdos pedagógicos multimédia desenvolvidos	Somatório dos conteúdos pedagógicos multimédia desenvolvidos	60%	GJ/EFM_CA
GJ_0.10	A2	OE6	6.1	PA	Desenvolver recursos pedagógicos de apoio às ações de formação, adaptados aos diferentes públicos-alvo e que promovam a aprendizagem necessária	jan	dez	8	10	Nº de recursos pedagógicos desenvolvidos	Somatório dos recursos pedagógicos concebidos	40%	GJ/EFM_CA

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GJ_0.11	I1	OE6	6.1	PA	Promover formação, comportamental e técnica, para os funcionários das Lojas do Cidadão e Empresa e para os funcionários dos serviços centrais da AMA	jan	dez	100%	166%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	GJ/EFM_CA
GJ_0.11	A1	OE6	6.1	PA	Elaborar diagnóstico de necessidades das várias equipas da AMA para o ano seguinte (N+1)	out	dez	15-11-2014	5-11-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para elaboração do diagnóstico de necessidades	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	20%	GJ/EFM_CA
GJ_0.11	A2	OE6	6.1	PA	Elaborar plano de formação do ano (N) e garantir a sua divulgação junto de todos os destinatários	jan	fev	15-2-2014	5-2-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para elaboração do plano de formação	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	20%	GJ/EFM_CA
GJ_0.11	A3	OE6	6.1	PA	Realizar ações de formação (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	(N.º de ações de formação contínua realizadas / N.º total de ações planeadas) x 100	30%	GJ/EFM_CA
GJ_0.11	A4	OE6	6.1	PA	Garantir a qualidade e a satisfação da formação ministrada	jan	dez	75%	85%	Grau de satisfação dos formandos	(N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 75% / N.º total de questionários administrados) x 100	30%	GJ/EFM_CA

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

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
GJ_0.12	I1	OE6	6.1	PA	Garantir formação aos trabalhadores da AMA	jan	dez	25%	35%	Grau de trabalhadores abrangidos por formação com duração igual ou superior a 35 horas	(N.º de trabalhadores abrangidos por formação com duração igual ou superior a 35h / N.º total de trabalhadores) x 100	100%	GJ/EFM_CA

## OE6. REFORÇAR A EFICÁCIA, QUALIDADE E EFICIÊNCIA INTERNAS | 6.2. Otimizar processos

OE6  
RN 6.2.

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
AG_0.1	I1	OE6	6.2	PA	Assegurar o processo de faturação de fornecedores	jan	dez	30 du	20 du	Reduzir tempo médio de pagamento	Somatório dos tempos de pagamento/N.º total de pagamentos efetuados	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		
AG_0.3	I1	OE6	6.2	PA	Garantir a adequada gestão e controlo do património da AMA	jan	dez	100%	154%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	LP_AG/DRFP
AG_0.3	A1	OE6	6.2	PA	Emitir e promover a colocação de etiquetas nos bens móveis	jan	dez	95%	100%	Taxa de bens identificados com etiqueta	(Nº de bens etiquetados/Nº total de bens) X 100	33%	LP_AG/DRFP
AG_0.3	A2	OE6	6.2	PA	Atualizar cadastro	jan	dez	95%	100%	Taxa de atualização do cadastro	(Nº de bens cadastrados em conformidade/Nº total de bens) X 100	33%	LP_AG/DRFP
AG_0.3	A3	OE6	6.2	PA	Realizar ações de verificação do imobilizado da AMA	jan	jun	25	37	N.º de ações de verificação realizadas no âmbito do imobilizado	Somatório do n.º de ações de verificação realizadas no âmbito do imobilizado	33%	LP_AG/DRFP

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

## OE6. REFORÇAR A EFICÁCIA, QUALIDADE E EFICIÊNCIA INTERNAS | 6.2. Otimizar processos

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GJ_0.3	I1	OE6	6.2	PA	Propor linhas orientadoras internas necessárias à prossecução das atribuições da AMA no âmbito do processo legislativo	jan	dez	100%	117%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	EAJ
GJ_0.3	A1	OE6	6.2	PA	Elaborar draft de linhas orientadoras para consulta interna da AMA	jan	jul	212	181	Nº de dias para apresentação do draft	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a entrega do draft	50%	EAJ
GJ_0.3	A2	OE6	6.2	PA	Elaborar linhas orientadoras internas no âmbito do processo legislativo, tendo em conta os contributos oferecidos na consulta interna	ago	dez	153	122	Nº de dias para apresentação das linhas orientadoras	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a entrega das linhas orientadoras	50%	EAJ

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
GJ_0.7	I1	OE6	6.2	PA	Otimizar as funcionalidades do Wintime	jan	dez	100%	164%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	50%	ERH
GJ_0.7	A1	OE6	6.2	PA	Preparar o sistema para integração de um ficheiro de assidude na aplicação dos vencimentos	jan	jun	160	135	Nº de dias para disponibilizar à empresa dados solicitados	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a entrega dos dados	50%	ERH
GJ_0.7	A2	OE6	6.2	PA	Disponibilizar aos responsáveis das unidades orgânicas as assiduidades dos respetivos trabalhadores, até ao 8.º dia útil do mês seguinte ao que respeita.	jan	dez	80%	90%	Taxa de comunicações realizadas dentro do prazo no âmbito das assiduidades	(N.º total de comunicações efetuadas no prazo definido (8º dia útil) no âmbito da assiduidade / N.º total de comunicações a realizar) x 100	50%	ERH

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
PGQ_0.4	I1	OE6	6.2	PA	Rever, definir e modelar processos (Prioridade 1 e 2)	jan	dez	50%	75%	Taxa de processos definidos e alvo de modelação	(N.º de processos modelados com prioridade 1 e 2 / N.º total de processos com prioridade 1 e 2) x 100	100%	PGQ_CM

## 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_0.5	I1	OE6	6.3	PA	Garantir o acompanhamento financeiro dos projetos co-financiados	jan	dez	100%	118%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	LP_AG/DRFP
AG_0.5	A1	OE6	6.3	PA	Garantir a suficiente cobrança de receita de fundos comunitários	jan	dez	85%	100%	Taxa de pedidos de pagamento	(Valores recebidos/Valores submetidos a pedido de pagamento) x 100	50%	LP_AG/DRFP
AG_0.5	A2	OE6	6.3	PA	Manter organizados os dossiers de fundos comunitários	jan	dez	85%	100%	Taxa de dossiers organizados	(Nº de dossiers de fundos comunitários organizados/Nº total de dossiers de fundos comunitários) X 100	50%	LP_AG/DRFP

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
AG_0.11	I1	OE6	6.3	PA	Reduzir os custos aquisitivos de serviços	jan	dez	100%	150%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	LP_AG/DRFP
AG_0.11	A2	OE6	6.3	PA	Reduzir a área de armazém	jan	dez	2%	4%	Taxa de redução da área de armazém face ao mês anterior	(Área ocupado no mês/ Área ocupada no mês anterior) x 100	50%	LP_AG/DRFP
AG_0.11	A3	OE6	6.3	PA	Efetuar o abate de bens nas lojas e no armazém	jan	dez	1	2	N.º de abates realizados (Lojas e Sede)	Somatório do n.º de abates realizados	50%	LP_AG/DRFP

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

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DDA_0.8	I1	OE6	6.3	PA	Melhorar a eficiência dos serviços	jan	ago	100%	110%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DM_DA
DDA_0.8	A1	OE6	6.3	PA	Redefinir e aprovar o catálogo de serviços do Atendimento Presencial (AP)	jan	mar	31-3-2014	28-2-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a submissão à aprovação da proposta de catálogo de serviços	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a apresentação da proposta	20%	DM_DA
DDA_0.8	A2	OE6	6.3	PA	Elaborar os procedimentos inerentes à prestação de contas à entidade	jan	ago	31-8-2014	31-5-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a apresentação da proposta de procedimentos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a apresentação da proposta	80%	DM_DA

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DGA_0.2	A2	OE6	6.3	PA	Otimizar os recursos afetos aos serviços de atendimento	abr	dez	31-12-2014	30-09-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a otimização dos recursos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para otimização de recursos	100%	FM_DGA

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DGA_0.3	A5	OE6	6.3	PA	Implementar modelo de atendimento CCE baseado em níveis de serviços de 1ª e 2ª linha	jan	jul	31-07-2014	30-06-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para implementação do modelo de atendimento CCE	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para implementação do modelo de atendimento	100%	FM_DGA

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DGA_0.3	A6	OE6	6.3	PA	Assegurar a criação e carregamento do catálogo de serviços de atendimento às empresas	jan	jul	31-07-2014	30-06-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a criação do catálogo de serviços	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a criação de catálogo de serviços	100%	FM_DGA

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

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de cálculo	Peso		
GJ_0.1	I1	OE6	6.3	PA	Elaborar diretrizes de boas práticas em contratação pública	jan	dez	100%	118%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	EAJ
GJ_0.1	A1	OE6	6.3	PA	Elaborar carta de transparência em contratação pública	jan	abr	110	90	Nº de dias para apresentação da carta	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a entrega da carta	50%	EAJ
GJ_0.1	A2	OE6	6.3	PA	Apresentar relatório de avaliação relativo aos primeiros 6 meses de aplicação da carta de transparências	mai	out	184	153	Nº de dias para apresentação do relatório	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a entrega do relatório	50%	EAJ

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de cálculo	Peso		
GJ_0.9	I1	OE6	6.3	PA	Melhorar a eficiência dos processos de gestão da formação	jan	dez	100%	137%	Grau de concretização das actividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das actividades/indicadores	100%	GJ/EFM_CA
GJ_0.9	A1	OE6	6.3	PA	Implementar instrumentos processuais para melhoria da atuação da unidade orgânica	jan	dez	5	7	Nº de instrumentos processuais novos ou atualizados que respondem aos desafios dos projetos formativos	Somatório de novos/atualizados instrumentos processuais	50%	GJ/EFM_CA
GJ_0.9	A2	OE6	6.3	PA	Aumentar bolsa de formadores AMA	jan	dez	3 formadores internos	4 formadores internos	Nº de formadores internos com competências complementares à EFM	Somatório de novos formadores internos	50%	GJ/EFM_CA

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

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

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%	100%	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	PGQ_CM
PGQ_0.1	A2	OE6	6.3	PA	Elaborar o Plano Anual de Atividades da AMA (PA AMA)	jun	dez	12/15/2014	11/30/2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a entrega da proposta de PA AMA	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	70%	PGQ_CM
PGQ_0.1	A3	OE6	6.3	PA	Elaborar o Quadro Anual de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AMA	nov	nov	11/30/2014	11/25/2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a entrega da proposta de QUAR	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	30%	PGQ_CM

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DSI_0.6	I1	OE6	6.3	PA	Garantir disponibilidade nas comunicações geridas pela AMA	jan	dez	100%	104%	Grau de concretização das actividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das actividades/indicadores	100%	DSI_FC
DSI_0.6	A1	OE6	6.3	PA	Garantir a disponibilidade do serviço de comunicações de dados	jan	dez	98%	99%	Nível de disponibilidade dos circuitos de comunicações de dados	(N.º horas de disponibilidade x N.º circuitos)/(N.º total de horas mensais x N.º total de circuitos)	60%	DSI_FC
DSI_0.6	A2	OE6	6.3	PA	Garantir a disponibilidade do serviço de ligação à Internet	jan	dez	98%	99%	Nível de disponibilidade do serviço de acesso à Internet	(N.º horas disponível/N.º total de horas mensais)	20%	DSI_FC
DSI_0.6	A3	OE6	6.3	PA	Assegurar a adequação da capacidade dos circuitos de dados da AMA	jan	dez	80%	70%	Taxa de ocupação média dos circuitos da AMA	(Valor médio de ocupação mensal dos circuitos/Valor da LB total disponível) x 100	20%	DSI_FC



## OBJETIVOS OPERACIONAIS

## OE6. REFORÇAR A EFICÁCIA, QUALIDADE E EFICIÊNCIA INTERNAS| 6.5. Promover a melhoria contínua

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%	100%	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	PGQ_CM
PGQ_0.3	A1	OE6	6.5	PA	Elaborar o Relatório de Atividades do ano transacto da AMA	jan	abr	15-04-2014	31-03-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a elaboração do Relatório de Atividades	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	80%	PGQ_CM
PGQ_0.3	A2	OE6	6.5	PA	Realizar a auto-avaliação do QUAR AMA do ano transacto	jan	abr	15-04-2014	31-03-2014	Grau de cumprimento do calendário fixado para a auto-avaliação (QUAR)	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	20%	PGQ_CM

Ref.ª	OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Indicadores			Responsável	
					Início	Fim	C	S	Designação	Fórmula de calculo	Peso		
DSI_0.4	I1	OE6	6.5	PA	Consolidar as infraestruturas tecnológicas AMA	jan	dez	100%	149%	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DSI_GV
DSI_0.4	A1	OE6	6.5	PA	Aumentar a segurança dos sites geridos pela AMA	jan	dez	≤ 100	≤ 55	Nível de risco	(Nº de vulnerabilidades críticas x 25 + nº de vulnerabilidades altas x 10)	33%	DSI_GV
DSI_0.4	A2	OE6	6.5	PA	Garantir a monitorização sobre os servidores (incluindo os serviços infraestruturais)	jan	dez	99,00%	99,50%	Taxa de monitorização dos servidores	(N.º de servidores monitorizados no trimestre /N.º Total de servidores) x 100	33%	DSI_GV
DSI_0.4	A3	OE6	6.5	PA	Garantir a monitorização sobre os serviços aplicativos disponibilizados no catalogo de serviços	jan	dez	99,00%	99,50%	Taxa de monitorização dos serviços	(N.º de serviços monitorizados /N.º total de serviços a monitorizar) x 100	34%	DSI_GV

Apresentação da AMA

Metodologia de Planeamento

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionais

Glossário

Sigla	Designação
AC	Administração Central
AL	Administração Local
AMA, IP	Agência para a Modernização Administrativa, I.P.
AP	Administração Pública
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
CVD	Comunicações, Voz e Dados
DR	Diário da República
EIF	
FA	Fornecedor de Autenticação
FGF	Ferramenta de Gestão de Formulários
GAP	Gateway de SMS da Administração Pública
GAP	Gateway da Administração Pública
GJ	Gabinete Jurídico
GPTIC	Grupo de Projecto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
IAPMEI	do Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas, I.P.
LC	Loja do Cidadão
LE	Loja da Empresa
LM	Lojas Móveis
Loja 1G	Loja de primeira geração
Loja 2G	Loja de segunda geração
MFAP	Ministério das Finanças e da Administração Pública
OE	Objetivo Estratégico
OO	Objetivo Operacional
PA	Plano de Atividades

Sigla	Designação
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 de Integração
PPAP	Plataforma de Pagamentos da Administração Pública
PRACE	Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado
QUAR	Quadro de Responsabilização e Avaliação
RCC	Rede Comum do Conhecimento
RNSA	Rede Nacional de Serviços de Atendimento
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SCCC	Sistema de Certificação de Atributos Profissionais
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
TPA	Terminais de Pagamento Automático
UMIC	Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P.
UO	Unidades Orgânicas
AG	Administração Geral
DA	Desenvolvimento da rede de Atendimento
GA	Gestão do Atendimento
GE	Governo eletrónico
SI	Sistemas de Informação
SR	Simplificação Administrativa e Regulatória
AP	Avaliação de programas
IRI	Inovação e Relações Internacionais
eID	Identificação Eletrónica
AA	Administração Aberta
LZ	Licenciamento Zero
DS	Diretiva de Serviços
DQ	Diretiva de Qualificações
PMC	Plataforma Multicanal
AQ	Acordo Quadro

# Plano de Atividades

Objetivos Operacionais

cumprimento

Objetivos Estratégicos

superção

Metas

Objetivos

Indicadores

# 2014

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
2013.11.19	1.0	Proposta de Plano de Atividades AMA' 2014	Cristina Martins
2013.12.03	1.0	Aprovação do CD do Plano de Atividades AMA'2014 proposto	Conselho Diretivo AMA
2014.07.11	1.1	Atualização dos objetivos/atividades conforme propostas de reformulação	Roberto Sousa
2014.07.15	1.2	Alterações em conformidade /ajustes conforme as orientações do PGQ	Roberto Sousa
2014.07.17	1.3	Atualização aos quadros de objetivos/atividades e índices	Roberto Sousa
2014.07.17	1.4	Alterações em conformidade/ajustes conforme orientações do PGQ	Roberto Sousa
2014.07.14	2.0	Validação do Plano de Atividades AMA'2014 revisto	Cristina Martins
2014.07.24	2.0	Aprovação do CD do Plano de Atividades AMA'2014 revisto	Conselho Diretivo AMA