



PA

PLANO DE ATIVIDADES

2023

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Plano de Atividades 2023 da Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

PROPRIEDADE

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

AUTOR e PAGINAÇÃO

Planeamento e Qualidade

CONTACTOS

Morada: Rua de Santa Marta n.º 55, 1.º a 3.º, 1150 - 294 Lisboa

Tel.: 21 723 12 00

E-mail: ama@ama.pt

www.ama.gov.pt/ | facebook.com/ama.gov.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

novembro de 2022

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	4
NOTA INTRODUTÓRIA.....	8
MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS.....	9
ESTRUTURA ORGÂNICA.....	11
CONTEXTO	12
METODOLOGIA.....	14
OBJETIVOS E ESTRATÉGIA	15
RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS	16
OBJETIVOS QUAR Contextualização e Matriz.....	19
PLANO DE ATIVIDADES Matriz de Relacionamento	21
PLANO DE ATIVIDADES Objetivos Operacionais.....	22
PLANO DE FORMAÇÃO 2023	28
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	30
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL.....	31
ANEXOS	32
GLOSSÁRIO	

SUMÁRIO EXECUTIVO

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

A AMA é o instituto público responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal. A sua atuação divide-se em três eixos: Atendimento, Transformação Digital e Inovação e Participação e encontra-se sob superintendência e tutela do Secretário de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa.

Para a prossecução das suas atribuições, a AMA, I. P. é equiparada a entidade pública empresarial, para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para empresas, bem como para o desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação.

O Plano de Atividades para 2023 foi elaborado em consonância com os seguintes instrumentos estratégicos:

- As Propostas de Grandes Opções do Plano (GOP);
- A Proposta de Lei do Orçamento de Estado 2023;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- A Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021 -2026;
- As demais estratégias nacionais e europeias com impacto na atividade da AMA;
- O Plano Estratégico da AMA 2021-2023 (PEAMA23);
- O Plano de Recuperação e Resiliência;
- As prioridades estratégicas sinalizadas pelo Conselho Diretivo;
- As linhas de orientação do QUAR e Plano de Atividades emanadas pelo SGPCM;
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA.

Perspetiva-se que 2023 seja um ano de consolidação da aposta na melhoria dos serviços públicos, a qual será alavancada com a efetiva implementação das iniciativas de transformação digital presentes nos investimentos AMA que constam do Plano de Recuperação e Resiliência. Pretende-se promover a aproximação da Administração Pública aos cidadãos e empresas, a simplificação e o desenvolvimento de soluções inovadoras que vão ao encontro das suas necessidades, bem como a inovação e melhoria da prestação de serviços públicos.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Neste âmbito, a AMA tem empreendido métodos e práticas inovadores no desenrolar das atribuições, as quais se materializam em iniciativas internas, mas também em iniciativas transversais, colaborativas e de coordenação para a Administração Pública.

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

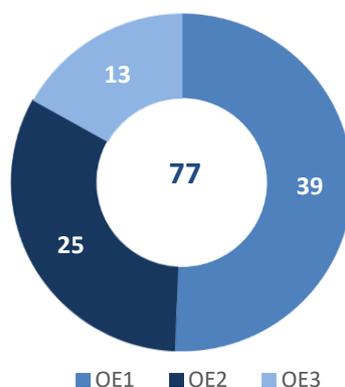
De destacar ainda, as intervenções no âmbito do Plano de Recuperação Resiliência, não só na execução dos investimentos como também na coordenação do desenvolvimento de projetos da reformulação do atendimento dos serviços públicos (Espaços e Lojas de Cidadão), serviços consulares (Camões, SOFID, AICEP), capacitação e formação de trabalhadores e na participação no projeto de Faturação sem Papel.

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

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

Atendendo aos objetivos estratégicos, são apresentados abaixo os objetivos operacionais para 2023.

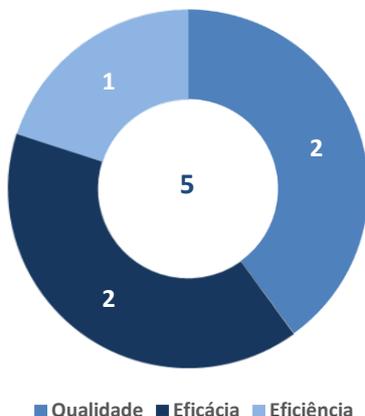
Objetivos Operacionais (por objetivo estratégico)



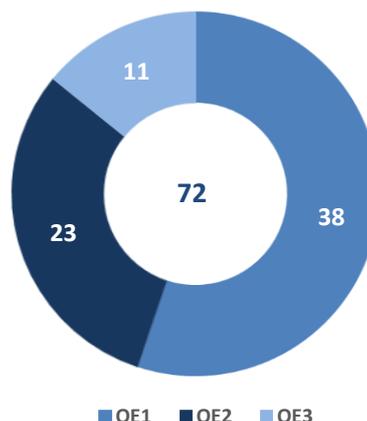
Dos objetivos propostos para 2023, foram materializados em Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 5 objetivos, tendo os restantes sido incluídos em Plano de Atividades.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Objetivos propostos em QUAR



Objetivos propostos em PA



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

- Promoção da simplificação administrativa através da promoção de iniciativas de modernização e da continuação da massificação da Chave Móvel Digital (autenticação e assinatura digital);
- Manutenção da aposta no desenvolvimento da transformação digital através de novas aplicações online e sistemas de reforço da interoperabilidade na Administração Pública;
- Fomento da melhoria da qualidade dos serviços prestados, da sua avaliação e da participação dos cidadãos;
- Aposta nos Centros de Competências e de Inovação, os quais permitem o desenvolvimento de projetos de transformação, a aplicação de métodos participativos e inovadores e experimentação numa ótica de transversalidade na Administração Pública;
- Expansão e sistematização dos serviços nos diversos canais de atendimento, numa lógica transversal e de melhoria contínua;
- Incremento da capacitação interna, apostando no reforço de competências e do desenvolvimento das melhores práticas de gestão que pretendem melhorar o serviço a prestar ao cidadão e às atividades de suporte da organização;

Adicionalmente, foram incorporados objetivos para a promoção de uma cultura de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, motivação e segurança e saúde no trabalho, prosseguindo as linhas de orientação e vinculação referidas no artº 18º da Lei do Orçamento de Estado para 2023.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Para o desenvolvimento dos objetivos propostos, a AMA, I.P. irá dispor de um orçamento para 2023, de 90,1M€ e de um mapa de pessoal aprovado de 320 trabalhadores, conjugando trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas e contrato individual de trabalho, em função das atribuições prosseguidas e sem prejuízo das atividades transversais e comuns a todo o modelo organizacional, numa lógica de eficiência, qualidade e racionalidade.

Em súmula, estão definidos 77 objetivos operacionais para o ano de 2023, os quais contribuem para os objetivos estratégicos conforme demonstrado no quadro abaixo.

	QUAR	PA	TOTAL	%
OE1	1	38	39	51%
OE2	2	23	25	32%
OE3	2	11	13	17%
TOTAL	5	72	77	100%

NOTA INTRODUTÓRIA

A AMA, I.P., rege-se pela sua lei orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de fevereiro, na sua redação em vigor, sendo um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio (n.º 1 do artigo 1.º).

A AMA, I.P. foi criada em 2007, no âmbito do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), resultando da extinção, por fusão, do Instituto de Gestão das Lojas do Cidadão, I.P. (IGLC) com a Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P. (UMIC) e da transferência de atribuições do Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas, I.P. (IAPMEI). Assim, em 2007 foram concentradas numa única entidade, a AMA, I.P., a instalação e gestão das Lojas de Cidadão, as Lojas de Empresa, bem como atribuições no domínio da transformação digital e administração eletrónica.

Para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, a AMA, I.P. é equiparada a entidade pública empresarial, tendo esta equiparação sido alargada por via do Decreto-Lei n.º 20/2018, de 23 de março, ao *“desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação”* (vd. o n.º 3 do artigo 3.º).

Nestes moldes, com o intuito de contextualizar a envolvente da atuação da AMA, serão apresentados a missão, a visão, os princípios, o organograma e o contexto.

MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS

Missão

LIDERAR PROGRAMAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória

COORDENAR O SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO de SERVIÇOS PÚBLICOS

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

Visão

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

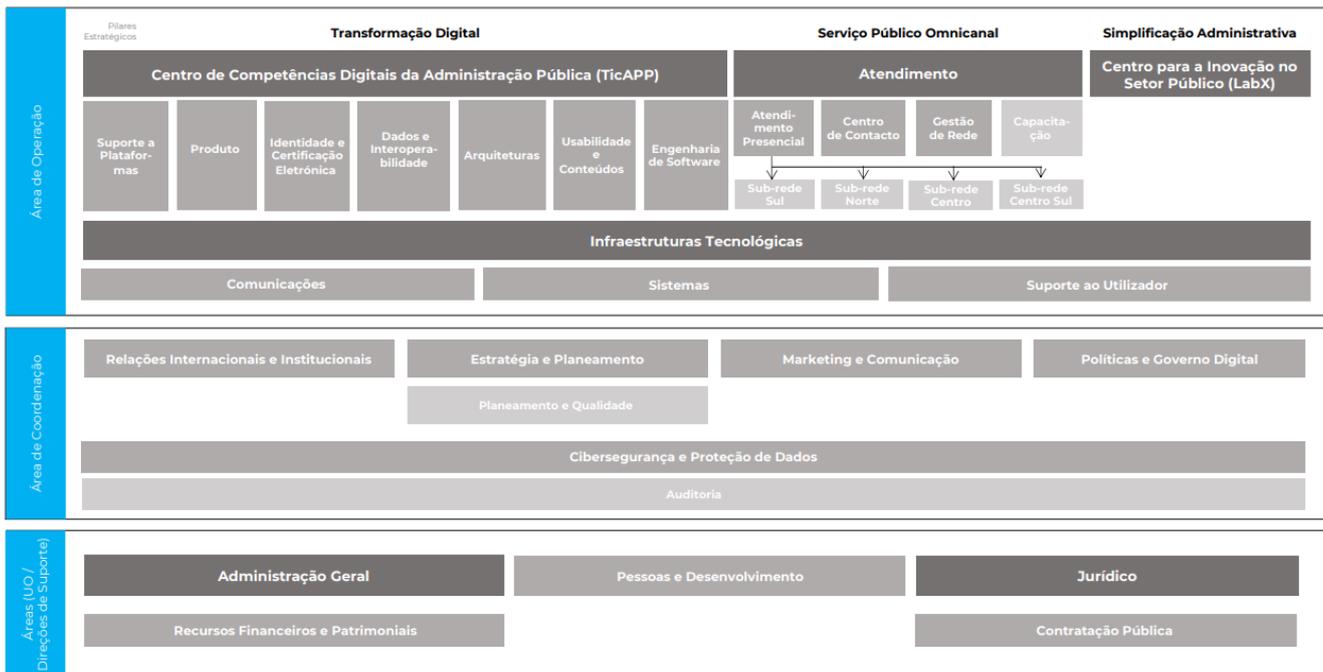
MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS

PRINCÍPIOS

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

ESTRUTURA ORGÂNICA

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



CONTEXTO

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



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

CONTEXTO

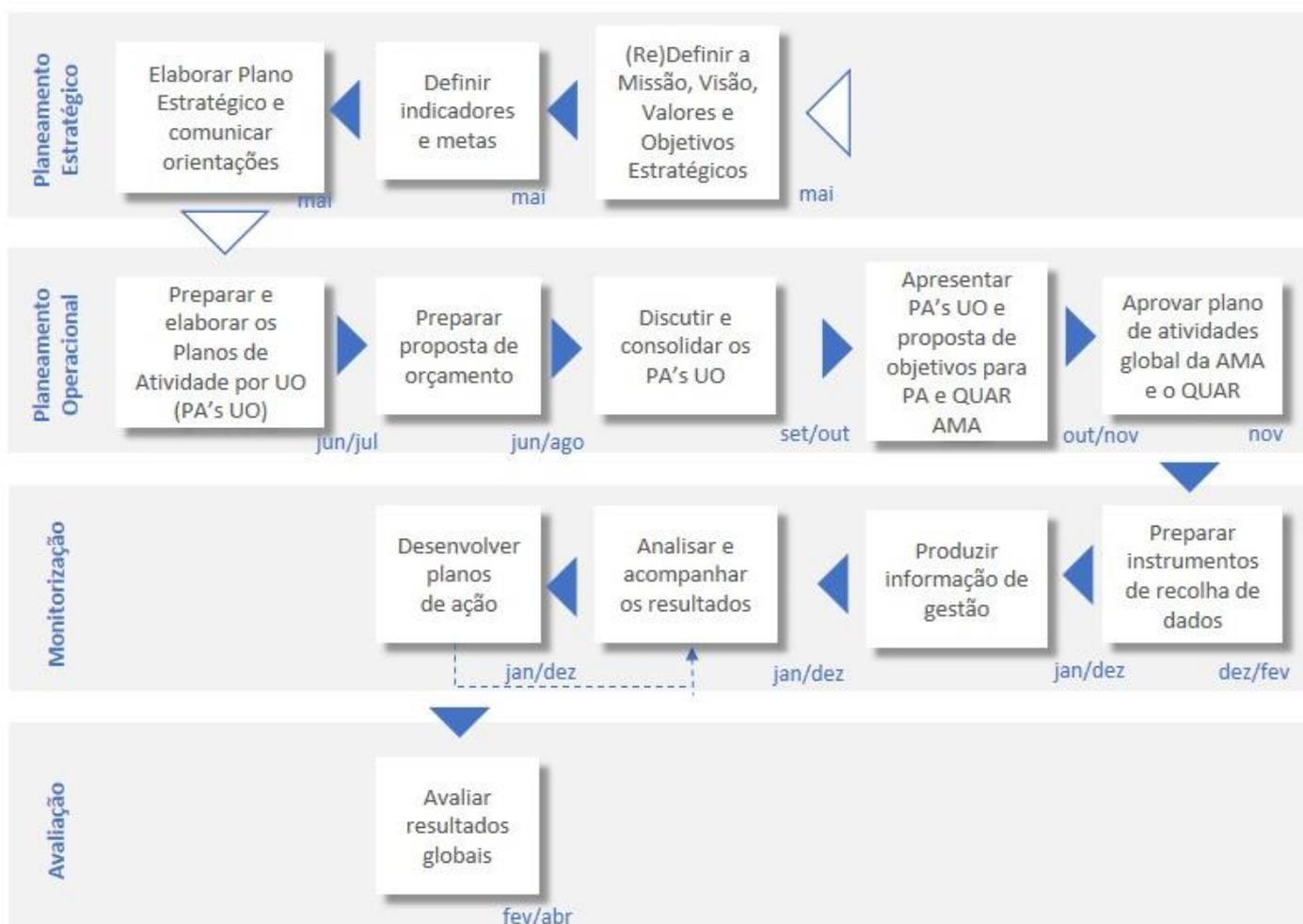
- Apoiar o Governo na definição de políticas transversais, estabelecer orientações comuns em matéria de tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública e coordenar a sua execução, através da dinamização de uma rede interministerial de agentes das tecnologias de informação e comunicação;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

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

Deste modo, fica evidenciado o contexto da AMA (interno e externo), o qual é caracterizado por uma estrutura pouco hierarquizada, que envolve e pretende dar resposta aos *stakeholders* de forma que consiga prestar o melhor serviço aos cidadão e empresas.

METODOLOGIA

O ciclo anual de planeamento, em conformidade com o enquadramento legal, decorre de acordo com as seguintes atividades:



OBJETIVOS E ESTRATÉGIA

A AMA, I. P., apresenta o seu plano de atividades de 2023 em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

O Plano de Atividades para 2023 tomou como pressupostos:

- As Propostas de Grandes Opções do Plano (GOP);
- A Proposta de Lei do Orçamento de Estado para 2023;
- As linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS);
- A Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021 -2026;
- As demais estratégias nacionais e europeias com impacto na atividade da AMA;
- O Plano Estratégico da AMA 2021-2023 (PEAMA23);
- O Plano de Recuperação e Resiliência;
- As prioridades estratégicas sinalizadas pelo Conselho Diretivo;
- As linhas de orientação do QUAR e Plano de Atividades emanadas pelo SGPCM;
- As atribuições, competências e modelo organizacional da AMA.

O Plano de Atividades para 2023 tem definidos os seguintes objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos AMA

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

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Para a concretização dos objetivos propostos, a AMA, I.P. prevê contar com a colaboração de trabalhadores (mapa de pessoal aprovado), sendo para isso necessário que seja autorizado, mediante aprovação do presente plano de atividades, proceder ao recrutamento de trabalhadores para a constituição de vínculos de emprego por tempo indeterminado, ou a termo, através de contrato individual de trabalho, para as áreas de negócio, nomeadamente, para as relativas ao desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para empresas, bem como para o desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, nas quais é equiparada a entidade pública empresarial, nos termos do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, na sua redação atual, e do n.º 1 do artigo 157.º do Decreto-lei n.º 84/2019, de 28 de junho.

A realização destas contratações irá dotar a AMA de recursos internos que permitam diminuir a dependência atual da contratação de empresas prestadoras de serviços nestas áreas e diminuir o impacto no orçamento de aquisição de serviços da AMA.

Do universo dos 320 trabalhadores, 15,9% correspondem a cargos dirigente (direção superior, intermédia e chefes de equipa) e 51,2% a carreiras de técnicos superiores ou equivalentes. Para o efeito, evidencia-se que:

- a) Os encargos decorrentes do recrutamento encontram-se incluídos na proposta de orçamento anual e plurianual, evidenciando o impacto no ano da contratação e no respetivo triénio, com identificação do montante remuneratório dos trabalhadores a contratar, tendo por referência a base da carreira no regulamento interno da AMA;
- b) O recrutamento é considerado imprescindível, tendo em vista a prossecução das atribuições e o cumprimento das obrigações de prestação de serviço público da AMA;
- c) É impossível satisfazer as necessidades por recurso a trabalhadores que já se encontrem colocados, em situação de valorização profissional ou ao abrigo de outros instrumentos de mobilidade;
- d) A AMA encontra-se em cumprimento, atempado e integral, dos deveres de informação previstos na Lei n.º 104/2019, de 6 de setembro, na sua redação atual.

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Designação	Pontuação	Planeados	Nº Recursos Previstos
Dirigentes - Direção Superior	20	60	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	768	48
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	1968	164
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	816	102
Assistente operacional	5	15	3
Total		3627	320

Para 2023, a AMA dispõe do orçamento de 90,1M€, dos quais 24,5M€ correspondem ao orçamento de atividades e 65,6M€ ao orçamento de projetos. O agrupamento “Despesas com Pessoal” representa 41% do orçamento de atividades e o orçamento de projetos representa cerca de 73% do orçamento global da AMA, I.P.

Orçamento de Atividades (OA)						Orçamento de Projetos (OP)	Total (OA+OP)
Despesas com pessoal	Transferências correntes	Aquisições de Bens e Serviços	Outras despesas correntes	Despesas de capital	Total		
€9.987.390	€24.585	€13.470.853	€733.646	€283.118	€24.499.592	€65.618.470	€90.118.062

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

RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

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

Nesta linha de ação, o presente plano de atividades e o orçamento consubstanciam-se nos documentos chave da atividade desta organização, que alia a vertente instituto público a entidade pública empresarial. Este documento, agregado ao orçamento, pretende demonstrar os meios humanos, financeiros e materiais (incluindo o recrutamento de recursos humanos e aquisição de veículos) necessários ao desenvolvimento da atividade em 2023, sendo de destacar as Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, a facilitação da transformação digital na AP e nos seus parceiros, os programas de políticas públicas e ações de promoção e divulgação de serviços de atendimento e digitais.

No decorrer do ano de 2023 a AMA irá adquirir ou locar até 14 veículos para a sua frota operacional, usando a verba prevista no seu orçamento, que são imprescindíveis para assegurar a prossecução das suas atribuições e executar o presente Plano de Atividades, em especial no que concerne às deslocações necessárias ao desenvolvimento e gestão de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, incluindo os EC móveis, seja dos técnicos no desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, seja do conselho diretivo em representação, no âmbito dos quais é equiparada a entidade pública empresarial, nos termos do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, na sua redação atual.

OBJETIVOS QUAR | Contextualização e Matriz

Para 2023, a AMA, I.P. propõe, para o QUAR, objetivos que visam contribuir para eixos prioritários de atuação.

A apresentação dos itens obedece aos parâmetros de referência previstos no QUAR: eficácia, eficiência e qualidade, com indicação dos pesos dos parâmetros e das ponderações de cada indicador.

A seleção dos objetivos e indicadores a integrar no QUAR seguem a Lei do Orçamento de Estado para 2023 (conforme orientação do CCAS e da SGPCM).

Para os objetivos de eficácia privilegiam-se algumas das principais atribuições da AMA, I.P., a implementação de medidas de simplificação e a disseminação da transformação digital na Administração Pública. No critério de eficiência selecionam-se os objetivos que permitem aferir resultados com iniciativas de participação pública no desenho e desmaterialização de serviços. No parâmetro de qualidade opta-se por definir objetivos que permitirão promover a melhoria no atendimento e na implementação de um sistema integrado de gestão, contemplando as dimensões da qualidade, segurança de informação e conciliação da vida pessoal, profissional e familiar dos seus colaboradores.

Relação OE/OO	Objetivo Operacional	Indicadores		
Eficácia				
OE2/OO1	Implementar iniciativas de modernização e transformação digital	Ind 1	Taxa de execução das metas PRR	Objetivo relevante
		Ind 2	Taxa de execução das medidas SIMPLEX AMA	
OE2/OO2	Incrementar a procura dos serviços públicos digitais	Ind 3	Acréscimo da procura de serviços públicos digitais disponibilizados pelas plataformas AMA	
Eficiência				
OE3/OO3	Desenvolver e apoiar a simplificação e redesenho de serviços públicos	Ind 4	Taxa de redesenho e de desmaterialização de serviços	
Qualidade				
OE1/OO4	Promover a qualidade da oferta de serviços públicos	Ind 5	Índice geral de satisfação da utilização dos vários canais	Objetivo relevante
OE3/OO5	Promover a implementação de um sistema integrado de gestão	Ind 6	Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos	Objetivo relevante
		Ind 7	Taxa de execução das medidas internas para promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional	

OBJETIVOS QUAR | Contextualização e Matriz

Parâmetro	Peso Parâmetro	Indicadores			Meta			Peso parcial	
		Nº	Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Tolerância	Valor Crítico		
Eficácia	36%	OO1 Implementar iniciativas de modernização e transformação digital						70%	Objetivo relevante
		Ind 1	Taxa de execução das metas PRR	Taxa de execução das metas PRR	75%	20%	96%	75%	
		Ind 2	Taxa de execução das medidas SIMPLEX AMA	Taxa de execução das medidas SIMPLEX AMA	75%	10%	90%	25%	
		OO2 Incrementar a procura dos serviços públicos digitais						30%	
		Ind 3	Acréscimo da procura de serviços públicos digitais disponibilizados pelas plataformas AMA	Acréscimo da procura de serviços públicos digitais disponibilizados pelas plataformas AMA	25%	15%	50%	100%	
Eficiência	12%	OO3 Desenvolver e apoiar a simplificação e redesenho de serviços públicos						100%	
		Ind 4	Taxa de redesenho e de desmaterialização de serviços	Taxa de redesenho e de desmaterialização de serviços	50%	10%	75%	100%	
Qualidade	52%	OO4 Promover a qualidade da oferta de serviços públicos						75%	Objetivo relevante
		Ind 5	Índice geral de satisfação da utilização dos vários canais	Índice geral de satisfação da utilização dos vários canais	3,7	0,6	4,4	100%	
		OO5 Promover a implementação de um sistema integrado de gestão						25%	Objetivo relevante
		Ind 6	Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos	Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos	50%	15%	80%	50%	
		Ind 7	Taxa de execução das medidas internas para promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional	Taxa de execução das medidas internas para promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional	75%	15%	95%	50%	

PLANO DE ATIVIDADES | Matriz de Relacionamento

No âmbito da implementação do Plano Estratégico 21/23 foram definidos ainda 14 objetivos operacionais e 2 de gestão, os quais se materializam nos eixos de atuação da AMA.

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

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

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

Eixos atuação	OE1	OE2	OE3	OO
Serviço a Cidadãos e Empresas	18	0	0	18
Simplificação e Otimização de Processos e Serviços	4	3	0	7
Governança do Ecossistema Digital	3	7	1	11
Qualidade, Interoperabilidade e Segurança nos Serviços Digitais	3	7	0	10
Transparência, Capacitação e Participação	2	4	6	12
Melhoria Contínua da Gestão Interna	8	2	4	14
Total	38	23	11	72

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
1	OE1	Expandir a Rede de Espaços Cidadão	Abertura de Espaços Cidadão	Número de EC abertos	60	100%
3	OE1	Remodelar Lojas de Cidadão de gestão AMA	Realização de empreitada de remodelação	N.º de Lojas remodeladas	1	100%
4	OE1	Expandir a rede de Lojas de Cidadão	Abertura de Lojas de Cidadão	N.º de Lojas de Cidadão abertas	8	100%
5	OE1	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas na primeira linha de suporte	Somatório dos tempos/N.º de Incidentes (verificar o percentil em que a média atinge as 3 horas)	95%	100%
6	OE1	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	Aceitação pelo utilizador dos incidentes e pedidos de serviço resolvidos pelas 1ª e 2ª linhas de suporte	(N.º de incidentes e pedidos de serviço aceites pelo utilizador/N.º total de incidentes e pedidos de serviço aceites e rejeitados) x 100	97%	100%
7	OE1	Desenvolver guias em acessibilidade.gov.pt	Disponibilização de guias, eventos e formações de Usabilidade e Acessibilidade disponibilizados em Acessibilidade.gov.pt	Aumento do número formandos na temática de Usabilidade e Acessibilidade Digital	10%	100%
8	OE1	Fomentar a utilização da Declaração de Usabilidade e Acessibilidade	Incremento do número de sites e APPs com Declaração de Usabilidade e Acessibilidade	Nº sites no OPA da AP Central com DUA/nº sites no OPA da AP Central	40%	100%
9	OE1	Alargar o piloto de autoatendimento nas Lojas de Cidadão : 2 serviços disponíveis em self-service	Autoatendimento nas Lojas de Cidadão	Número de Lojas	3	100%
10	OE1	Implementar novo modelo de acolhimento/atendimento nas Lojas de Cidadão	Acolhimento nas Lojas de Cidadão	Número de Lojas	11	100%
11	OE1	Disponibilizar o atendimento por videochamada	Apoio remoto por videochamada para a realização de serviços	Número de serviços disponibilizados	2	100%
12	OE1	Aumentar o número de serviços realizados através do canal telefone	Realização de serviços por telefone	Número de serviços disponibilizados	2	100%
13	OE1	Melhorar a informação prestada ao cidadão no portal ePortugal com o alargamento de conteúdos organizados em Guias Práticos	Guias práticos baseados em eventos de vida	Número de novos guias práticos disponibilizados	3	100%
14	OE1	Uniformizar e melhorar a experiência de utilização com as fichas de serviço no portal	Uniformização do modelo funcional de ficha de serviço no portal ePortugal, acabando com a distinção cidadão/empresa e criando um template modular e adaptável à experiência de cada utilizador	Percentagem de fichas publicadas de acordo com o novo modelo	50%	100%
15	OE1	Aumentar as fontes de dados/serviços no GiAP	Aumento das fontes de dados/serviços de atendimento no GiAP	Nº de fontes de dados	3	100%
16	OE1	Desenvolver o Portal Único (v1.0)	Aplicação/Desenvolvimento do Design System no Portal Único da AP	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%
17	OE1	Otimizar a resposta a pedidos de suporte da Plataforma de Serviços	Otimização da resposta a pedidos de suporte da Plataforma de Serviços	Nº médio de dias para resposta a incidentes	2	100%
18	OE1	Disponibilizar dados sobre atendimento público	Disponibilização de indicadores sobre o atendimento público	Nº de indicadores	[4-6]	100%
19	OE1	Promover a avaliação dos canais de atendimento da AMA e de entidades, através do Índice da experiência de utilização de serviços públicos	Promoção da 2ª vaga de avaliação dos canais de atendimento da AMA e de entidades, através do Índice da experiência de utilização de serviços públicos, baseado na metodologia BECX - Best European Customer Experience	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

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

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
20	OE1	Simplificar e redesenhar serviços públicos	Número de serviços redesenhados	Número de serviços	10	100%
21	OE1	Reduzir as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web da AMA	Vulnerabilidades (altas e críticas)	$(N^{\circ} \text{ de vulnerabilidades (altas e críticas) / Total de vulnerabilidades ativas}) \times 100$	10%	100%
22	OE1	Promover iniciativas de desmaterialização	Promoção de iniciativas de desmaterialização (concluídas e em produção)	Nº de iniciativas	8	100%
24	OE1	Promover a adesão das entidades públicas ao LAE - Livro Amarelo Eletrónico	Promoção de adesões ao LAE - Livro Amarelo Eletrónico	Nº de adesões	[30-50]	100%
25	OE2	Monitorizar o Processo de Contratação Pública		Média simples da pontuação de cada indicador	pontuação média superior a 2,45 e inferior a 4,45	100%
			Níveis de Serviço, relativamente à conclusão de propostas de abertura e adjudicação de procedimentos de contratação	5 pontos - média simples inferior a 5 dias uteis de resposta 3 pontos - média simples igual ou superior a 5 e inferior a 7 dias uteis 1 ponto - média simples igual ou superior a 7 dias uteis	pontuação média igual ou superior a 2,45 até 4,44	50%
			Níveis de Serviço, relativamente à conclusão de propostas de abertura e adjudicação de procedimentos de contratação incluídos no PRR	5 pontos - média simples inferior a 3 dias uteis de resposta 3 pontos - média simples igual ou superior a 3 e inferior a 5 dias uteis 1 ponto - média simples igual ou superior a 5 dias uteis	pontuação média igual ou superior a 2,45 até 4,44	50%
26	OE2	Colaborar na produção ou alteração de diplomas legais ou regulamentares essenciais para a atividade da AMA no sentido de assegurar o alinhamento com os princípios e regras da modernização administrativa	Colaboração em projetos de diplomas legais ou regulamentares	Número de iniciativas	1	100%
27	OE2	Assegurar a coordenação da participação da AMA na produção de diplomas legislativos/regulamentares	Participação da AMA na produção de diplomas legislativos/regulamentares de modo a assegurar o alinhamento com os princípios e regras da modernização administrativa	Ponderação da pontuação de cada indicador $= (5.1 \times 0,75) + (5.2 \times 0,15) + (5.3 \times 0,10)$	80%	100%
			Cumprimento dos prazos de emissão de pareceres	$(N^{\circ} \text{ de pareceres emitidos em cumprimento do prazo} / N^{\circ} \text{ total de pareceres emitidos}) \times 100$	85%	75%
			Promoção do estudo e alinhamento dos diplomas publicados com os princípios e regras de modernização administrativa	Preenchimento de Checklist e elaboração de relatório relativamente ao ano anterior	30/abr	15%
			Elaboração e divulgação de sínteses legislativas de diplomas publicados relevantes para a atividade da AMA e salientando o alinhamento com os princípios e regras de modernização administrativa, no prazo de 5 dias uteis	$(N^{\circ} \text{ de sínteses em cumprimento do prazo} / N^{\circ} \text{ total de sínteses}) \times 100$	85%	10%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação - Governação do Ecossistema Digital

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
28	OE1	Definir e mapear as arquiteturas aplicacionais do ecossistema da AMA em manutenção	Progresso da implementação face à quantidade de componentes inicialmente identificados	Percentagem de implementação de componentes	100%	100%
29	OE1	Implementar ferramentas de monitorização para a totalidade dos componentes transversais da AP	Implementação da ferramenta de monitorização nos componentes transversais da AP	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	100%
30	OE1	Suporte às certificações ETSI SCMD, ISO27001 iAP, CMD e SGQ	Percentagem ponderada de não conformidades (NC)*0.7 e oportunidades de melhoria (OM)*0.3 com acções corretivas/melhoria realizadas pela DSTI	$((\text{Total NC} * 0,7 + \text{Total OM} * 0,3) - (\text{Total NC DSTI} * 0,7 + \text{Total OM DSTI} * 0,3)) / (\text{Total NC} * 0,7 + \text{Total OM} * 0,3)$	70%	100%
31	OE2	Acompanhar o desenvolvimento da implementação da Estratégia Transformação Digital da Administração Pública	Estratégia de Transformação Digital da AP e PRR - transição digital: elaboração de relatórios trimestrais de acompanhamento	Nº de relatórios	4	100%
32	OE2	Desenvolver facilitadores à governação transversal das TIC no âmbito da RCM 129/2021	Coordenação das iniciativas de Transição Digital da Administração Pública integradas no Plano de Recuperação e Resiliência: acompanhamento dos Acordos assinados no âmbito da RCM129/2021	Nº de entidades acompanhadas/ Nº de entidades com acordo assinado	80%	100%
33	OE3	Incrementar as reutilizações em dados.gov.pt	Aumento das reutilizações comunicadas em Dados.gov.pt	Acréscimo do número de novas reutilizações registadas no Dados.gov	15%	100%
34	OE2	Assegurar as competências da AMA ao nível de projetos com financiamento comunitário e nacional	Apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido	Desvio médio da apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido - nº de dias	10 du	30%
			Encerramento de projetos concluídos até ao mês de outubro	$(\text{N.º de projetos encerrados} / \text{N.º total de projetos com APF ou Saldo Final}) \times 100$	60%	70%
35	OE2	Assegurar as competências da AMA ao nível de avaliação das despesas e projetos na área das TIC	Dias de análise dos pedidos de parecer prévio	Média do nº de dias úteis de análise dos pedidos de parecer prévio	20 du	80%
			Apresentação do projeto - proposta de definição de processo de avaliação ex-post	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/set	20%
36	OE2	Disponibilizar versão 2.0 do Design System	Disponibilização da versão 2.0 do Design System	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/jun	100%
37	OE2	Aplicar Modelo de conformidade Mosaico a serviços públicos digitais de nova geração	Aplicação do Modelo de conformidade Mosaico a serviços públicos digitais de nova geração	Nº de aplicações	10	100%
38	OE2	Alargar o Serviço Público de Notificações Eletrónicas	Alargamento do Serviço Público de Notificações Eletrónicas	Nº de serviços	6	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

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

Ref. ^a	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
40	OE1	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	Nº acumulado de CMD com assinatura ativa	Somatório do nº acumulado de CMD com assinatura ativa	1 500 000	100%
41	OE1	Disseminar o uso do SCAP	Nº de entidades que fornecem atributos para o SCAP	Somatório do nº acumulado de entidades a fornecer atributos para o SCAP	14	30%
			Nº de contas SCAP com atributos empresariais	Somatório de contas SCAP com atributos empresariais	20 000	30%
			Nº de contas SCAP funcionários	Somatório de entidades que disponibilizam SCAP aos seus funcionários	200	40%
42	OE2	Massificar Serviço de Assinaturas Eletrónicas (SAFE)	Nº utilizadores ativos serviço SAFE	Nº utilizadores ativos serviço SAFE	1 700	50%
			Nº acumulado de faturas assinadas pelo serviço SAFE (SCAP)	Somatório do nº acumulado de faturas assinadas pelo serviço SAFE (SCAP)	8 000 000	50%
43	OE2	Massificar id.gov.pt	Nº acumulado de downloads nas stores Android e iOS	Somatório do nº acumulado de downloads nas stores Android e iOS	1 750 000	50%
			Nº de documentos disponíveis ao utilizador na App id.gov.pt	Somatório do nº acumulado de documentos disponíveis para seleção no id.gov.pt	12	50%
44	OE1	Massificar a fatura sem papel	Massificação a softwares de faturação	Nº acumulado de softwares de faturação integrados com serviço FSP	3	60%
			Massificação do envio de faturas por e-mail pelo serviço Fatura Sem Papel (FSP)	Nº acumulado de faturas enviadas por email pelo serviço FSP	200 000	40%
46	OE2	Obter reconhecimento internacional	Reconhecimento internacional	Nº de prémios obtidos e candidaturas de melhores práticas aceites no âmbito de submissões internacionais e intervenções de colaboradores AMA em eventos	25	100%
47	OE2	Organizar a Cimeira Ministerial do Digital Nations	Organização da Cimeira Ministerial do DN	Inquérito de satisfação	>70%	100%
48	OE2	Partilhar boas práticas e tendências internacionais com a comunidade nacional	Partilha de boas práticas internacionais com a comunidade nacional	Inquérito de satisfação	>70%	100%
49	OE2	Apresentar catálogo de API's com associação aos metadados residentes no Catálogo de Dados	Apresentação de catálogo de API's com associação aos metadados residentes no Catálogo de Dados	Nº de API's	15	100%
50	OE2	Disponibilizar DUC como meio de pagamento	Disponibilização do DUC como meio de pagamento	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30/set	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Transparência, Capacitação e Participação

Ref.ª	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
51	OE1	Promover ações de divulgação das medidas PRR – Modernização Administrativa	Nº de ações desenvolvidas	Nº de ações de comunicação	16	100%
53	OE2	Desenvolver uma rede de promotores de serviços, capacitados para promoção de serviços online e ativação de CMD (inclui biometria)	Implementação de rede de promotores de serviços digitais	Nº de ações de divulgação de serviços	140	100%
54	OE1	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	N.º de Chave Móvel Digital (CMD) ativas	Somatório do nº acumulado de CMD ativas	3 000 000	100%
55	OE3	Dinamizar e alargar a Rede de Laboratórios de Experimentação e	Número de equipas capacitadas	Número de equipas	2	50%
			Número de iniciativas no âmbito da rede	Número de iniciativas	3	50%
56	OE3	Realizar sessões de capacitação de simplificação da Linguagem	Número de participantes capacitados	Número de participantes	80	100%
57	OE3	Desenvolver iniciativas no âmbito da Rede de Inovadores	Número de iniciativas desenvolvidas	Número de iniciativas	8	100%
58	OE3	Desenvolver sessões colaborativas no âmbito do Kit da Inovação Antecipatória	Número de sessões colaborativas com a participação de funcionários e dirigentes públicos	Número de sessões colaborativas	3	100%
59	OE3	Promover a partilha de dados abertos	Promoção da partilha de dados abertos	Aumento de novos conjuntos de dados abertos de elevado valor disponíveis em dados.gov	10%	100%
60	OE2	Responder e dar a conhecer a atividade da AMA e de Portugal à comunidade internacional	Resposta a solicitações internacionais sobre a atividade da AMA/nacional	Nº de inquéritos, relatórios, estudos, casos-estudo e pedidos bilaterais de informação respondidos	56	100%
61	OE3	Divulgar os dados da AP	Aumento do nº de áreas ou subáreas disponibilizadas no Portal da Transparência	Nº de áreas/subáreas	3	100%
62	OE2	Conceber guias, normas e conteúdos sobre atendimento público e transformação digital, para a Rede de LC e EC e transversais à AP para apoio à modernização e simplificação dos serviços.	Conceção de Guias, Normas e Conteúdos Pedagógicos	Nº de guias, normas e conteúdos pedagógicos	25	100%
63	OE2	Promover iniciativas de capacitação, mentoria e desenvolvimento de competências em atendimento público, serviços digitais e identidade digital	Certificação de formandos	Nº de formandos certificados	5 500	100%

PLANO DE ATIVIDADES | Objetivos Operacionais

Eixo de Atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna

Ref.º	Objetivo Estratégico	Objetivos Operacionais	Indicadores			
			Designação	Fórmula de cálculo	Meta	Peso
64	OE1	Promover Iniciativas de Responsabilidade Social, incentivando as melhores práticas sustentáveis neste domínio	Desenvolvimento de iniciativas de responsabilidade social	Nº de novas iniciativas de responsabilidade social	2	100%
65	OE1	Promover a revisão dos critérios de avaliação dos fornecedores	Avaliação e revisão dos critérios de avaliação dos fornecedores	Somatório do nº de dias de antecipação ou de atraso face ao planeado	31/dez	100%
66	OE1	Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade	Desenvolvimento de iniciativas de melhoria nos processos e procedimentos	Nº de iniciativas de melhoria	6	100%
67	OE1	Atualizar o cadastro de bens	Monitorização da execução do plano de atualização do cadastro	Taxa de execução do plano	50%	100%
69	OE3	Efetuar ou acompanhar ações de auditoria	Realização/accompanhamento de ações de auditoria	N.º de auditorias	24	100%
70	OE3	Facultar formação sobre gestão de risco, fraude, corrupção e infrações conexas	Dinamização de ações de formação sobre gestão de risco, fraude, corrupção e infrações conexas	Nº de ações de formação	2	100%
71	OE1	Consolidar o SGSI	Ações corretivas e melhorias implementadas na sequência de auditorias internas e externas	% de AC e AM face às NC e OM	90%	50%
			Extensão do âmbito do SGSI	Nº de novas Plataformas incluídas no âmbito	3	50%
72	OE1	Garantir conformidade na implementação do Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança (QNRCS)	Conformidade na implementação do número de sistemas auditados	Nº de sistemas auditados	10	100%
73	OE1	Rever os processos e políticas da proteção de dados	Revisão dos processos e políticas	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/out	100%
74	OE3	Analisar e responder a pedidos de colaboradores da AMA e titulares de dados pessoais	Resposta aos pedidos	% de pedidos respondidos dentro do tempo definido	95% de resposta a pedidos em menos de um mês	100%
75	OE2	Melhorar o sistema de gestão interna da AMA	Integração entre o GP ³ , a Gestão de Contratos e avaliação de fornecedores	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	30%
			Disponibilização de novos relatórios e dashboards sobre a gestão de programas e projetos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	25%
			Promoção da eficiência da gestão de Projetos	nº de projetos encerrados com data conclusão inferior ou igual à data prevista de /número de projetos encerrados total (%)	50%	25%
			Integração do GP ³ com o GDoc	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	31/dez	20%
76	OE1	Otimizar a resposta a incidentes no Portal de serviços públicos	Otimização da resposta a incidentes no Portal de serviços públicos	Nº médio de dias de resposta a incidentes	2	100%
77	OE3	Promover a cultura de inovação e partilha do conhecimento na AMA e na AP	Promoção de Iniciativas de partilha e construção conjunta de conhecimento	Nº de iniciativas	4	100%
78	OE2	Realizar ações de sensibilização sobre os elementos instrutórios dos processos de contratação pública	Capacitação das equipas para a manifestação da necessidade a contratar	N.º de workshops	2	100%

PLANO DE FORMAÇÃO 2023

Formação Contínua na área comportamental e informática

Para Trabalhadores AMA

FORMAÇÃO COMPORTAMENTAL	FORMAÇÃO TÉCNICA	WORKSHOPS
Curso “Acolhimento/Integração na AMA” [Fc/eL]	Curso “Identidade Digital” [Fc/eL]	Workshops Temáticos da AMA PARTILHA [Fc /P] (sessões de 1 hora todas as sextas-feiras para partilha de conhecimento entre todos os trabalhadores. As sessões são gravadas e disponibilizadas na Plataforma da Academia AMA)
Curso “Ética em Meio Digital” [Fc/eL]	Curso “MS Teams – Comunicar em Equipa e Organizar Informação” [Fc/eL]	
Curso “Comunicação Assertiva em Contexto Profissional” [Fc/eL]	Curso “Acessibilidade dos Conteúdos Digitais” [Fc/eL]	
Curso “Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal” [Fc/eL]	Curso “Segurança e Saúde no Trabalho” [Fc/eL]	
Cursos Microlearning [Fc/eL] (sobre vários temas, disponíveis todo o ano e com novidades trimestrais)	Cursos Microlearning [Fc/eL] (sobre vários temas, disponíveis todo o ano e com novidades trimestrais)	
Cursos PRR do INA (sobre vários temas)	Cursos PRR do INA (sobre vários temas)	

Ao longo de todo o ano

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

PLANO DE FORMAÇÃO 2023

Formação Contínua na área comportamental e informática

Para Trabalhadores AMA

FORMAÇÃO PARA REDE ATENDIMENTO (Trabalhadores AMA e Parceiros)	FORMAÇÃO PARA REDE ATENDIMENTO (Trabalhadores AMA e Parceiros)
Curso “Orientação para o Serviço Público no Atendimento” [Fc/eL]	Curso “As Lojas de Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno” [Fi/P]
Curso “Desafios e Requisitos dos Atendedores” [Fc/eL]	Curso “As Lojas de Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão” [Fi/P]
Curso “Atendimento Omnicanal e os Desafios do Futuro” [Fc/eL]	Curso “Formação de Coordenadores de Lojas de Cidadão” [Fi/bL]
Curso “Atendimento Inclusivo” [Fc/eL]	Curso “Formação de Coordenadores dos Espaços Cidadão” [Fi/eL]
Curso “Atendimento ao Público em Língua Inglesa” [Fc/eL]	Curso “Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos” [Fi/bL]
Cursos Microlearning [Fc/eL] (sobre vários temas, disponíveis todo o ano e com novidades trimestrais)	Curso “Espaços Cidadão: Atualização de Serviços e Atendimento ao Público” [Fi/bL]

Ao longo de todo o ano

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

MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

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

Considerando a missão e competências da AMA, I.P. que visam a desburocratização, desmaterialização, melhoria da qualidade, participação, experimentação, inovação, disponibilização de serviços na forma digital mais simples e poupanças na utilização de recursos, são de salientar as seguintes iniciativas, às quais será dada continuidade em 2023:

- Implementar os investimentos e reformas da responsabilidade da AMA no âmbito da execução do PRR, bem como acompanhar a implementação por outros organismos da AP;
- Expandir a rede do atendimento presencial (Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão);
- Continuar a melhorar a qualidade do atendimento, com o objetivo de aferir a perceção dos cidadãos e empresas dos serviços públicos;
- Aumentar o número de serviços de interoperabilidade na AP;
- Apoiar as diferentes áreas governativas, no seu processo de transformação digital, através de recursos humanos especializados em tecnologias emergentes, incluindo na implementação das medidas SIMPLEX;
- Disponibilizar novos serviços eletrónicos e contribuir para a desburocratização e inovação de serviços existentes, garantindo poupanças na utilização dos recursos por parte da AP e dos cidadãos;
- Promover iniciativas inovadoras de coordenação e de colaboração entre os organismos da Administração Pública, apresentado soluções transversais aplicáveis a todos;
- Acompanhar e apoiar as iniciativas de participação pública;
- Garantir a abertura da Administração Pública, envolvendo a sociedade e dinamizando um ecossistema participativo, amplo e inclusivo;

Os resultados que se esperam alcançar devem permitir ganhos de eficiência e, por conseguinte, de qualidade, constituindo a oportunidade ideal para uma melhor Administração Pública, mais simples, participativa, inclusiva, colaborativa, inovadora e facilitadora na prestação de serviços ao cidadão.

PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Este capítulo é dedicado à informação sintética sobre iniciativas de publicidade institucional do Estado, nos termos definidos do n.º 2 do art.º 7.º da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

A AMA, I.P. prevê no seu plano de atividades iniciativas que dão a conhecer e promovem serviços de claro interesse público, vocacionados para os cidadãos e empresas, tais como:

- Implementar programas de comunicação sobre temas relacionados com as iniciativas de modernização administrativa, os seus produtos e serviços;
- Implementar programas de comunicação enquadrados nas iniciativas promovidas no âmbito da execução do PRR e do SIMPLEX;
- Divulgar as iniciativas de participação pública;
- Massificar o uso da Chave Móvel Digital e outras formas de autenticação online;
- Desenvolver tutoriais online que permitam incentivar a utilização dos serviços digitais e do ePortugal;
- Promover a realização de debates temáticos sob a marca Diagrama;
- Incentivar o desenvolvimento de práticas inovadoras do âmbito do atendimento ao cidadão;
- Divulgar as principais iniciativas de transformação digital da Administração Pública.

ANEXOS

Em anexo são apresentados os seguintes documentos:

- QUAR;
- Mapa do Orçamento 2023;
- Mapa de Pessoal;
- Lista de validação;
- PPRIC 2022-25.

GLOSSÁRIO

AICEP - Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E. P. E

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

AP – Administração Pública

APF – Anexo ao Pedido de Pagamento Final

API - *Application Programming Interface*

BECX - *Best European Customer Experience*

CCAS - Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços

CeCAAP – Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública

CES – Catálogo de Entidades e Serviço

CMD – Chave Móvel Digital

DL – Decreto-Lei

DN – *Digital Nations*

DUA – Declaração de Usabilidade e Acessibilidade

DUC – Documento Único de Cobrança

EC – Espaços Cidadão

ETSI - Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações

FSP – Fatura sem Papel

GDoc – Gestão Documental

GiAP – Gestão Inteligente do Atendimento Presencial

GOP – Grandes Opções do Plano

GP3 – Plataforma de Gestão de Portfólios, Programas e Projetos

iAP – Interoperabilidade na Administração Pública

IAPMEI - Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas, I.P.

IGLC - Instituto de Gestão das Lojas do Cidadão, I.P

ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*

LabAP – Laboratório de Atendimento Público

LabX – Centro para a Inovação no Setor Público

LAE – Livro Amarelo Eletrónico

LC – Lojas de Cidadão

NC – Não Conformidade

GLOSSÁRIO

OA – Orçamento de Atividades

OE – Objetivo Estratégico

OM – Oportunidades de Melhoria

OO – Objetivo Operacional

OP – Orçamento de Projetos

OPA – Observatório Português da Acessibilidade *Web*

PA – Plano de Atividades

PMO – Project Management Office

PPRIC 2022-25 – Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

PRACE – Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado

PRR – Programa de Recuperação e Resiliência

QNRCs – Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RCM – Resolução de Conselho de Ministros

RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

SAFE – Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas

SAMA – Sistema de Apoio à Transformação Digital na Administração Pública

SCAP – Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

SCMD – Serviço Chave Móvel Digital

SGPCM – Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGSI – Sistema de Gestão de Segurança da Informação

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

SIMPLEX – Programa de Simplificação, modernização e inovação

SOFID - Instituição Financeira de Desenvolvimento Portuguesa

SPD – Serviços Públicos Digitais

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TicAPP – Centro de Competências Digitais da Administração Pública

TMR – Tempo Médio de Resolução

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



PA
PLANO DE ATIVIDADES
2023

ama AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA