

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

PLANO DE ATIVIDADES

2018

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



Índice

1.	Sumário executivo	3
2.	A AMA – nota introdutória	5
3.	Atribuições	7
4.	Missão, visão e valores	8
5.	Estrutura orgânica	10
6.	Contexto externo	12
7.	Metodologia	13
8.	Objetivos e estratégia	14
9.	Recursos humanos e financeiros	15
10.	Objetivos QUAR	16
11.	Objetivos plano de atividades	18
12.	Plano de formação	29
13.	Medidas de modernização administrativa	37
14.	Publicidade institucional	38
15.	Acompanhamento e avaliação	39
	Anexos	40

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.

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

O Plano de Atividades para 2018 tomou como pressupostos as Grandes Opções do Plano (GOP), delineadas pelo XXI Governo Constitucional e o modelo organizacional da AMA tendo em conta as alterações efetuadas em 2017 pelo que o ano de 2018 será um ano de continuidade e consolidação, com particular enfoque na melhoria dos serviços prestados, na aproximação aos cidadãos e empresas, na promoção da simplificação e no desenvolvimento de soluções inovadoras que vão ao encontro das necessidades dos utentes dos serviços públicos.

Nesse sentido e à semelhança dos últimos anos foram definidos como objetivos estratégicos: *melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos, implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa e simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes.*

Para atingir estes objetivos, foram definidas linhas de orientação para as grandes áreas de atividade:

- Expansão do atendimento presencial através do alargamento da rede de Lojas e Espaços Cidadão e dos serviços aí prestados;
- Promoção da simplificação administrativa através da massificação da Chave Móvel Digital e a implementação das medidas SIMPLEX +;
- Desenvolvimento da administração eletrónica através de novas de aplicações online como o Portal do Cidadão +, o Mapa do Cidadão +, o Balcão do Empreendedor + e o reforço da interoperabilidade na Administração Pública;
- Fomento da melhoria da qualidade dos serviços prestados, da sua avaliação e da participação dos cidadãos através do reforço do Orçamento Participativo Portugal 2018;

Para o desenvolvimento das suas atividades, a AMA dispõe, em 2018, de um Mapa de Pessoal com 254 postos de trabalho e de um Orçamento de 25.496.990€, sendo 5.195.028€ relativo à componente de projetos.

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

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

2. A AMA – Nota introdutória

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



- 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;
- 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;
- Promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas;
- 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;
- Apoiar a elaboração e implementação de plataformas e soluções de *e-learning*;
- 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;
- 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;
- Dinamizar e coordenar a 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;
- 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.

Inovação

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

Pessoas

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

Serviço

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

Liderança

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

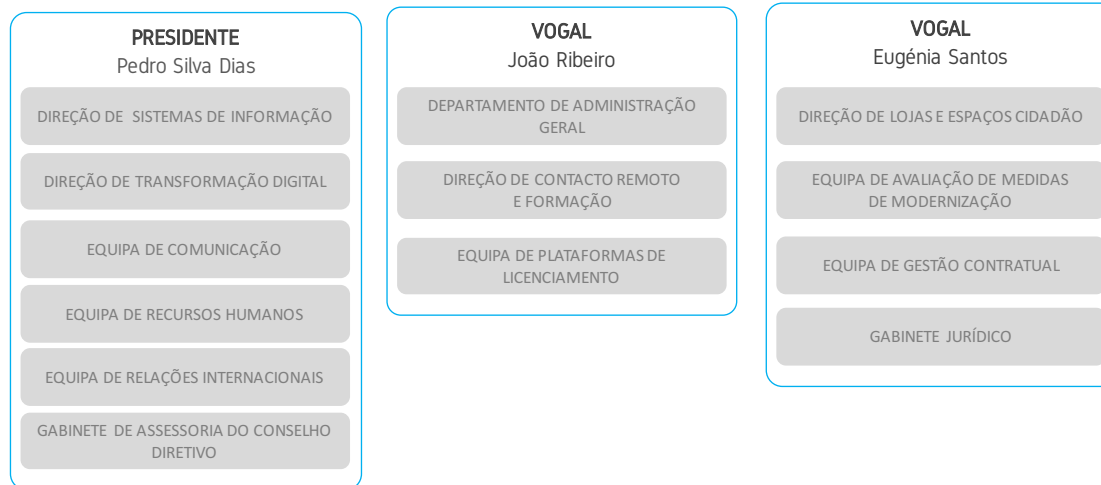
5. Estrutura orgânica

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 das Lojas e Espaços Cidadão, assim como, o Contacto Remoto e Formação.

A estrutura orgânica foi estabelecida através das deliberações do Conselho Diretivo de 14 e 28 de Setembro de 2017.

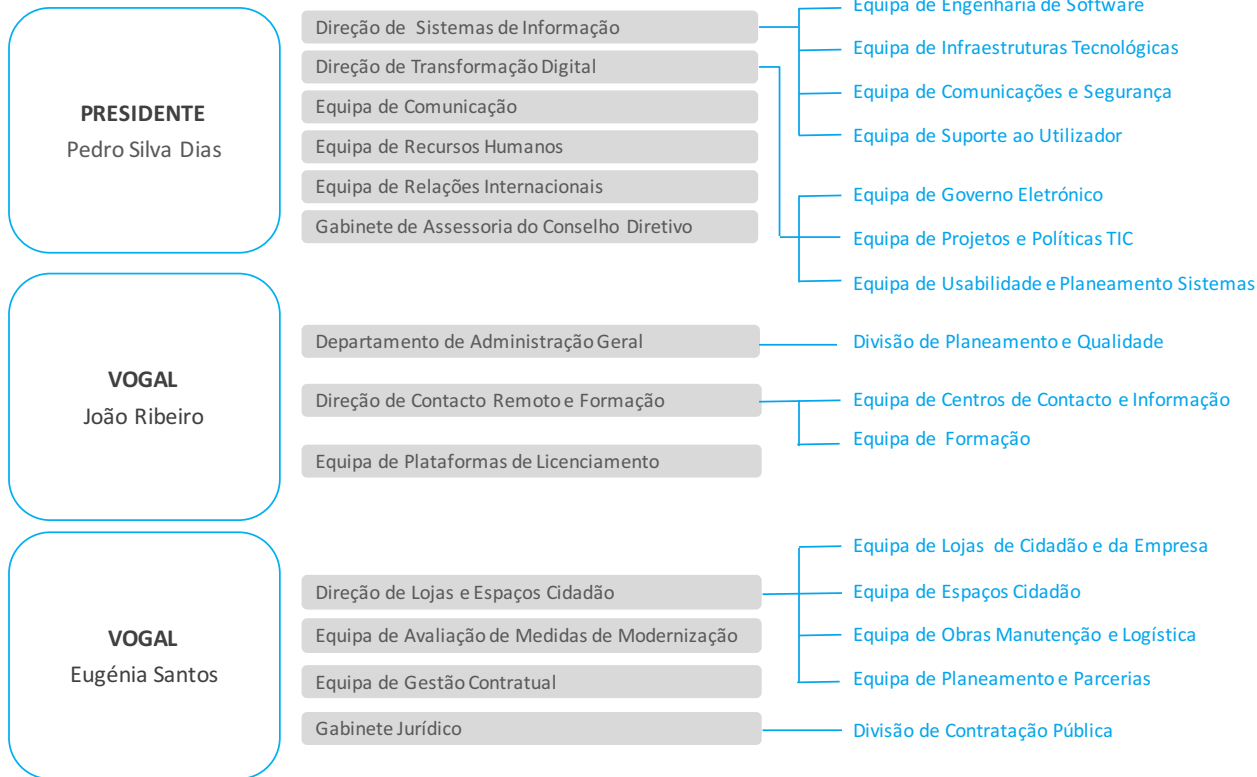
CONSELHO DIRETIVO



5. Estrutura orgânica

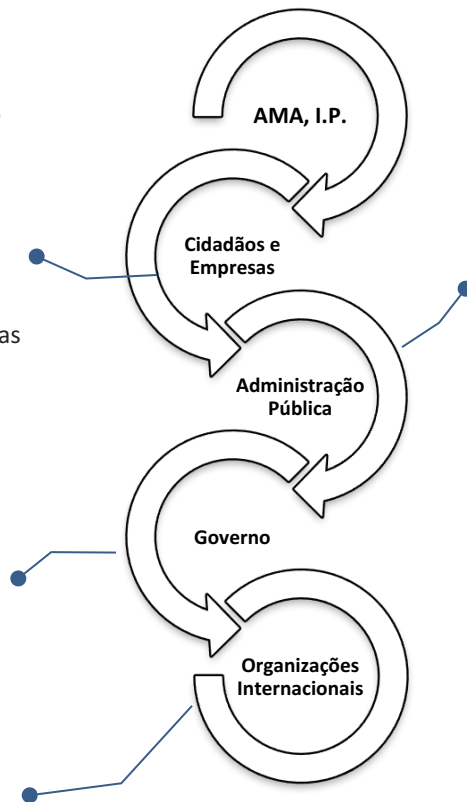
A estrutura é agora composta pelas seguintes unidades orgânicas:

CONSELHO DIRETIVO



6. Contexto externo

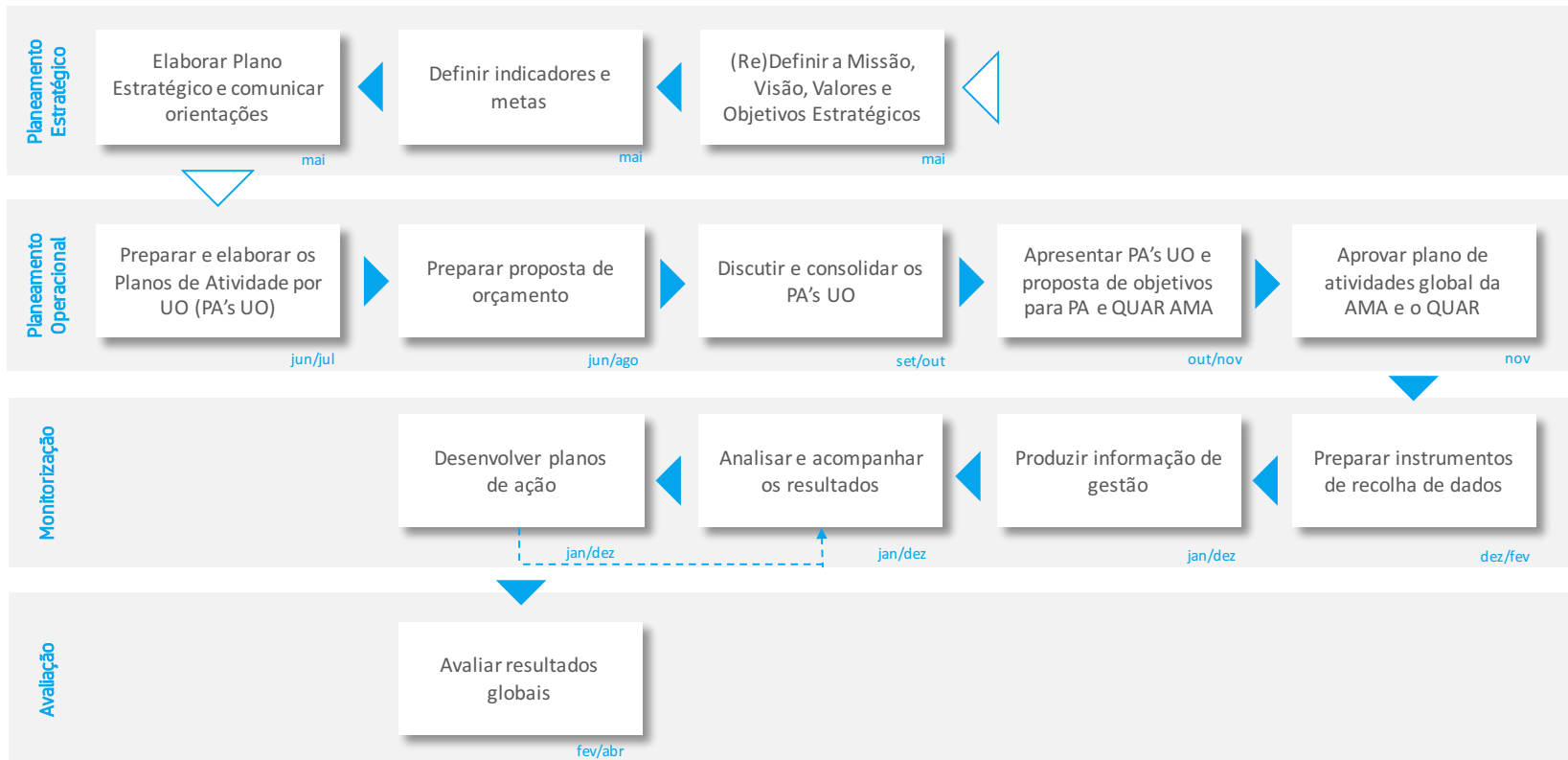
- Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multiserviços, integrados com os canais voz e internet;
- Promover, aproveitando as potencialidades das TIC, a participação dos cidadãos nos atos eleitorais e nos processos de decisão pública;
- Promover a modernização da prestação de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, e a respetiva distribuição através de canais complementares, designadamente, presencial, voz e Internet.
- 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.
- 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.



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

7. Metodologia

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



A Agência para a Modernização Administrativa, I. P., abreviadamente designada por AMA, apresenta o seu plano de atividades referente ao ano de 2018, que está alinhado com os indicadores do Programa Orçamental 02 – Governação e em conformidade com o decreto-lei n.º 183/96, de 27 de setembro, obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública).

O PA para 2018 tomou como pressupostos:

- as Grandes Opções do Plano (GOP), delineadas pelo XXI Governo Constitucional e
- o modelo organizacional da AMA tendo em conta as alterações efetuadas em 2017.

E tem como objetivos estratégicos definidos, os seguintes:

Objetivos Estratégicos AMA

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

9. Recursos Humanos e Financeiros

Para concretização dos objetivos propostos a AMA prevê contar com a colaboração de 254 trabalhadores, dos quais 27 correspondem a cargos de dirigente (direção intermédia e chefes de equipa) e 125 correspondem a carreiras de técnicos superiores.

Designação	Pontuação	Planeados	N.º RH Previstos
Dirigentes – Direção Superior	20	60	3
Dirigentes – Direção Intermédia ou Chefes de Equipa	16	432	27
Técnico Superior (inclui Especialistas de Informática)	12	1500	125
Coordenador Técnico	0	0	0
Assistente Técnico (inclui Técnicos de Informática)	8	768	96
Encarregado Geral Operacional	0	0	0
Encarregado Operacional	0	0	0
Assistente Operacional	5	15	3
Total		2775	254

Para 2018, a AMA dispõe de um orçamento de 25,5M€, dos quais 20,3M€ correspondem ao orçamento de atividades e 5,2M€ ao orçamento de projetos. Os agrupamentos “Aquisições de Bens e Serviços” e “Despesas com Pessoal” destacam-se, representando cada um deles 52% e 39% respetivamente no Orçamento de Atividades da AMA.

Orçamento de Atividades (OA)					Orçamentos de projetos (OP)	Total (AO+OP)
Despesas com pessoal	Aquisições de bens e serviços	Outras despesas correntes	Despesas de capital	Total		
€ 7.976.260	€ 10.561.187	€ 858.116	€ 906.399	€ 20.301.962	€ 5.195.028	€ 25.496.990

Orçamento proposto



Para 2018, a AMA propõe para QUAR objetivos que visam contribuir para eixos prioritários de simplificação, transformação digital, expansão da rede de atendimento e melhoria da qualidade dos serviços públicos.

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

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

Parâmetro de avaliação	Relação OE/OO	Indicadores	Objetivo Operacional
Eficácia	OE3/OO1	Ind 1 e Ind 2	Expandir a rede de atendimento presencial
	OE3/OO2	Ind 3	Implementar medidas SIMPLEX +
Eficiência	OE2/OO3	Ind 4	Massificar adesões à Chave Movel Digital (CMD)
	OE2/OO4	Ind 5	Garantir a disponibilidade dos portais AMA
Qualidade	OE1/OO5	Ind 6	Assegurar o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão

10. Objetivos QUAR | Matriz

Parâmetro	Peso Parâmetro	Objetivos	Meta			Histórico		UO	Indicadores		
			Meta	Tolerância	Valor Crítico	n-2	n-1		Designação	Fórmula de calculo	Peso parcial
Eficácia	60%	OO1.Expandir a rede de atendimento presencial									60%
		Alargar a Rede de Lojas de Cidadão	8	3	12	8	7	DLEC	Ind. 1 - N.º de novas Lojas de Cidadão	N.º de Lojas de Cidadão	60%
		Integrar novos serviços no catálogo dos EC	4	2	12	34	22	DLEC	Ind.2 - N.º de novos serviços no catálogo dos EC	N.º de novos serviços nos EC	40%
		OO2. Implementar medidas simplex +	8	3	14	4	17	DTD	Ind. 3 - N.º de medidas simplex implementadas	N.º de medidas simplex implementadas	40%
Eficiência	30%	OO3. Massificar adesões à Chave Móvel Digital (CMD)	200.000	50.000	300.000	10.921	60.063	DTD	Ind. 4 - N.º de adesões acumuladas à Chave Móvel Digital (CMD)	Somatório do nº de adesões	50%
		OO4. Garantir a disponibilidade dos portais AMA	98%	1 pp	99,5%	-	-	DSI	Ind. 5 - Nível de disponibilidade das aplicações AMA	% de disponibilidade das aplicações AMA	50%
Qualidade	10%	OO5. Assegurar o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão	95%	3 pp	99%	66%	95,7%	DCRF	Ind. 6 - Percentagem entre a soma das chamadas resolvidas no IVR e as chamadas atendidas por agente em menos de 60 seg face ao total de chamadas	(Ch Resolv IVR + Ch Atend <60s)/(Ch Totais)	100%

Nota: O indicador que não tem informação adicional relativa ao histórico, é um indicador novo proposto para QUAR.

11. Objetivos Plano de Atividades | Matriz de relacionamento

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

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

Os objetivos estratégicos da AMA definidos são:

Objetivos estratégicos AMA

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

Objetivos
Plano de Atividades

34

Objetivos
QUAR

5

	OE1	OE2	OE3	Total
DLEC	3			3
DCRF	3			3
EPL	1		1	2
DTD		8		8
ERI			2	2
DSI	1	2		3
EC	2		1	3
EAMM	1	1		2
DAG	1	1		2
GJ	3			3
EGC	1			1
ERH	2			2
Total	18	12	4	34

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Respon-sável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DLEC	DLEC_1.0	OE1	Integrar entidades na Rede de Lojas de Cidadão geridas pela AMA	2	4	Integrar entidades nas Lojas de Cidadão geridas pela AMA	Somatório do número de entidades integradas nas Lojas de Cidadão geridas pela AMA - Somatório do nº de entidades que saíram de Lojas de Cidadão geridas pela AMA	N.º	100%	DLEC_SV
DLEC	DLEC_3.0	OE1	Apoiar a expansão da Rede de Lojas de Cidadão - pareceres	15 dias úteis	10 dias úteis	N.º de dias para emissão do parecer relativamente aos projetos de execução submetidos à AMA	Moda dos dias necessários à emissão do parecer	N.º de dias	100%	DLEC_SV
DLEC	DLEC_7.0	OE1	Expandir a rede de atendimento presencial - Espaços Cidadão	80	100	N.º de novos EC instalados	Somatório de novos EC instalados	N.º	100%	DLEC_SV

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Responsável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DCRF	DCRF_3.0	OE1	Garantir a atualização permanente dos serviços das entidades com maior representatividade no Portal do Cidadão (num universo de 20 entidades)	15	20	N.º de entidades com conteúdos renovados e atualizados	N.º total de entidades com quem executámos o plano de trabalhos	N.º	100%	DCRF_ECCI_ML
DCRF	DCRF_4.0	OE1	Assegurar a formação interna e externa da AMA			Grau de cumprimento do plano de formação	N.º de horas de formação / N.º de horas planeadas	%	100%	DCRF_EF_CA
DCRF	DCRF_4.1		Assegurar plano de formação dos trabalhadores AMA	80%	+80%	Grau de cumprimento do plano de formação	N.º de horas de formação / N.º de horas planeadas	%	50%	DCRF_EF_CA
DCRF	DCRF_4.2		Assegurar plano de formação externa	80%	+80%	Grau de cumprimento do plano de formação	N.º de horas de formação / N.º de horas planeadas	%	50%	DCRF_EF_CA
DCRF	DCRF_5.0	OE1	Garantir a satisfação da oferta de formação	80%	90%	Taxa de satisfação global	Média do resultado das avaliações das ações de formação	%	100%	DCRF_EF_CA

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Responsável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
EPL	EPL_3.0	OE1	Implementação de formulários/simuladores nas áreas de atividade económica identificadas como de interesse	3	4	Número de formulários/ Simuladores de enquadramento	Somatório do número de formulários/simuladores elaborados	N.º	100%	EPL_JS
EPL	EPL_4.0	OE3	Lançamento do Balcão do Empreendedor + garantido a desmaterialização de novos processos/procedimentos administrativos e sua parametrização na Plataforma de Serviços Eletrónicos (PSE)	70	100	Número de processos/ procedimentos desmaterializados	Somatório do número de processos/ procedimentos	N.º	100%	EPL_JS

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Respon- sável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DTD	DTD_1.0	OE2	Aumentar a interoperabilidade de sistemas na AP	10 serviços iAP	13 serviços iAP	Integração de novos serviços de interoperabilidade na GAP, PI, PPAP disponibilizados na iAP	Somatório do N.º de serviços de interoperabilidade disponibilizados na iAP	N.º	100%	DTD_PL
DTD	DTD_2.0	OE2	Lançamento de nova estratégia de dados abertos	60.000 <i>pageviews</i>	70.000 <i>pageviews</i>	Nível de utilização do novo portal de dados abertos	Somatório do N.º de <i>pageviews</i> , via <i>web browser</i> ou via API	N.º	100%	DTD_AZ
DTD	DTD_5.0	OE2	Implementação de app com canais de contacto dos serviços públicos (telefónico, digital e físico) e funcionalidades associadas			App com canais de contacto dos serviços públicos			100%	DTD_LF_F M_AV

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Respon-sável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DTD	DTD_5.1		Funcionalidades implementadas	App disponível nas principais "stores" em 30-06-2018, com 80% das funcionalidades implementadas	App disponível nas principais "stores" em 30-06-2018, com 90% das funcionalidades implementadas	Percentagem de funcionalidades implementadas na app em produção em 30-06-2018	Percentagem de funcionalidades implementadas, face ao número total de funcionalidades previstas no Caderno de Encargos associado ao projeto	Data	70%	DTD_LF_F M_AV
DTD	DTD_5.2		Pontuação obtida nas apps	Média >= 3 < 4	Média >= 4	Pontuação média nas app stores iOS e Android	Média da pontuação atribuída à app, de 1 (min.) a 5 (max.), com um universo mínimo de 100 avaliações	N.º	30%	DTD_LF_F M_AV
DTD	DTD_7.0	OE2	Disponibilizar uma ferramenta que permita a identificação de cidadãos através de dispositivos móveis (identificação no telemóvel)	400 utilizadores registados	450 utilizadores registados	Número de utilizadores registados	Somatório do n.º de utilizadores registados na plataforma	N.º	100%	DTD_AV

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Respon-sável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DTD	DTD_9.0	OE2	APP Store Gov.PT	2.500 <i>downloads</i> nas <i>stores</i> Android e iOS	5.000 <i>downloads</i> nas <i>stores</i> Android e iOS	Número de <i>downloads</i> da aplicação	Somatório do número de <i>downloads</i> acumulado	N.º	100%	DTD_AV
DTD	DTD_10.0	OE2	Portal de Cidadão +	Entrada em produção da 1ª versão em 30-04-2018	Entrada em produção da 1ª versão em 15-04-2018	Prazo de desenvolvimento e implementação do novo portal do cidadão	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	Data	100%	DTD_A definir
DTD	DTD_11.0	OE2	Morada Única Digital / Notificações Electrónicas	Entrada em produção em 30-Nov-2018	Entrada em produção em 15-11-2018	Prazo de implementação de uma versão simplificada do serviço público de notificações eletrónicas	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	Data	100%	DTD_ZC
DTD	DTD_12.0	OE2	Livro de Reclamações - Livro Amarelo	5.000 processos deram entrada no sistema Livro de Reclamações - Livro Amarelo (reclamações, elogios ou sugestões)	6.000 processos deram entrada no sistema Livro de Reclamações - Livro Amarelo (reclamações, elogios ou sugestões)	Número de processos que deram entrada no sistema Livro de Reclamações - Livro Amarelo (reclamações, elogios ou sugestões)	Somatório do n.º de processos que deram entrada no sistema	N.º	100%	DTD_IB

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Responsável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
ERI	ERI_1.0	OE3	Assegurar o resultado de topo do <i>e-Government Benchmark</i>			Avaliação do <i>e-Government Benchmark</i>		N.º	100%	ERI_CGB
ERI	ERI_1.1		Monitorizar o <i>e-Government Benchmark</i>	Top 8	Top 5	Classificação <i>eGov Benchmark</i>	Classificação <i>eGov Benchmark</i> (Indicadores Nacionais)	N.º	50%	ERI_CGB
ERI	ERI_1.2		Avaliar o nível de satisfação das entidades	75%	+75%	Grau de satisfação das entidades avaliadas	(N.º questionários com avaliação igual ou superior a 75% / N.º total de questionários respondidos) x 100	%	50%	ERI_CGB
ERI	ERI_2.0	OE3	N.º de prémios obtidos no âmbito de candidaturas internacionais	1	2	Prémios internacionais	N.º de prémios obtidos no âmbito de candidaturas internacionais	N.º	100%	ERI_CGB

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Respon- sável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DSI	DSI_1.0	OE1	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes e pedidos de serviço	90%	95%	Percentil de resolução de incidentes com TMR $\leq$ 3 horas	Somatório dos tempos/N. ^o de Incidentes (verificar o percentil em que a média atinge as 3 horas)	%	100%	DSI_GV
DSI	DSI_3.0	OE2	Garantir a taxa máxima de vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web da AMA	15%	10%	Taxa de vulnerabilidades (altas e críticas) ativas	(N. ^o de vulnerabilidades altas e críticas ativas no trimestre) / (Total de vulnerabilidades ativas)x100	%	100%	DSI_FC
DSI	DSI_8.0	OE2	Aumentar a autonomia da AMA em capacidade de desenvolvimento de SW	2	3	Número de aplicações distintas elaboradas dentro do DSI	Quantidade de aplicações desenvolvidas unicamente pela EES sem recorrer a contratação de serviços externos	N. ^o	100%	DSI_LS

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Responsável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
EC	EC_1.0	OE1	Notoriedade AMA - Alargar a notoriedade da marca AMA nomeadamente através do aumento do alcance das publicações nas redes sociais e visitas a sites AMA.			Acréscimo do alcance das publicações nas redes sociais e visitas a sites AMA		%	100%	EC
EC	EC_1.1		Fomentar o aumento da notoriedade da AMA nas redes sociais	10%	20%	Acréscimo do alcance das publicações nas redes sociais	(Somatório de visitas aos sites no ano n/somatório de visitas aos sites no ano n-1)-1	%	50%	EC
EC	EC_1.2		Garantir o aumento das visualizações dos sites AMA	10%	20%	Acréscimo das visualizações dos sites AMA (AMA, Simplex, OPP,...)	(Visualizações de publicações em redes sociais no ano n/Visualizações de publicações em redes sociais no ano n-1)-1	%	50%	EC
EC	EC_2.0	OE1	Debates – Diagrama - Aumentar a exposição e alcance da Marca Diagrama nomeadamente através da realização de debates, com transmissão vídeo, associados aos temas das várias edições.	2	4	N.º de debates realizados	Somatório do N.º de debates realizados	N.º	100%	EC
EC	EC_3.0	OE2	Aumentar a exposição e alcance do orçamento participativo Portugal, através da sua divulgação, garantindo um acréscimo significativo do número de projetos propostos.	25%	35%	Acréscimo do N.º de projetos propostos	(Somatório do N.º de projetos propostos no ano n/Somatório do N.º de projetos propostos no ano n-1)-1	%	100%	EC

Plano de Atividades | Equipe de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM) COLABORAR | SIMPLIFICAR | INOVAR 28

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Responsável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
EAMM	EAMM_1.0	OE1	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020			Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores		100%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_1.1		Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	75%	100%	Taxa de propostas de decisão realizadas no prazo definido	N.º de propostas de decisão emitidos no prazo definido/N.º total de propostas de decisão a emitir x 100	%	60%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_1.2		Acompanhar a Execução Financeira	75%	90%	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	(N.º de candidaturas com medidas de correção aos planos de execução financeira que apresentem desvios/N.º total de candidaturas com desvios ao plano de execução financeira)x100	%	15%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_1.3		Acompanhar projetos SAMA	75%	100%	Taxa de projetos acompanhados no local	(N.º de projetos acompanhados no local/N.º total de projetos a acompanhar) x 100	%	10%	EAMM_AP

Plano de Atividades | Equipe de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM) COLABORAR | SIMPLIFICAR | INOVAR 29

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Responsável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
EAMM	EAMM_1.4		Apresentar proposta de decisão relativa a reprogramações de projetos SAMA	30 du	25 du	Média do N.º de dias de análise de 90% (com menor prazo de resposta) dos pedidos de reprogramação temporal, física ou financeira	N.º de dias de análise / N.º de pedidos de reprogramação (aplicado ao percentil 90)	Dias	10%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_1.5		Encerramento de projetos SAMA	50%	70%	Taxa de projetos encerrados em SGO	(N.º de projetos encerrados/N.º total de projetos com APF) x 100	%	5%	EAMM_AP
EAMM	EAMM_2.0	OE2	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC	25 du	15 du	Média do n.º de dias de análise dos pedidos de parecer prévio	(N.º de dias de análise / N.º total de pedidos) x 100	Data	100%	EAMM_AP

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Respon- sável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
DAG	DAG_4.0	OE2	Avaliar a qualidade/satisfação com o serviço AMA prestado aos utentes	2.5	3.0	Garantir um valor elevado de satisfação dos utentes dos serviços	Média ponderada do grau de satisfação dos utentes dos serviços (escala de 1 a 4)	N.º	100%	DAG_SF
DAG	DAG_6.0	OE1	Implementar um modelo de custeio adequado às atividades da AMA	30/06/2018	31/05/2018	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do N.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	DAG_LP

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Respon-sável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
GJ	GJ_1.0	OE1	Coordenar a participação da AMA no processo legislativo e regulamentar	90%	100%	Taxa de cumprimento dos prazos de emissão de pareceres	(N.º de pareceres emitidos em cumprimento do prazo/N.º total de pareceres emitidos) x 100	%	100%	GJ
GJ	GJ_3.0	OE1	Reformulação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas			Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do N.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	N.º de dias	100%	GJ
GJ	GJ_3.1		Entrega, para aprovação, da reformulação do PGRIC	30/06/2018	15/06/2018	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do N.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	N.º de dias	75%	GJ
GJ	GJ_3.2		Entrega, para aprovação, de Relatório de Monitorização	31/12/2018	15/12/2018	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do N.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	N.º de dias	25%	GJ

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Responsável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
GJ	GJ_4.0	OE1	Reformulação do Processo de Contratação, incluindo modelos de documentos, em virtude da entrada em vigor das alterações do CCP e preparação para entrada em vigor do RGPD			Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do N.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	N.º de dias	100%	GJ
GJ	GJ_4.1		Entrega, para aprovação, de Orientação Técnica	15/04/2018	01/04/2018	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do N.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	N.º de dias	70%	GJ
GJ	GJ_4.2		Entrega, para aprovação, de Relatório de Monitorização	01/11/2018	01/10/2018	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do N.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	N.º de dias	30%	GJ

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Respon-sável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
EGC	EGC_1.0	OE1	Entrega de plano anual para 2019 de aquisições ao abrigo do Código dos Contratos Públicos	30/11/2018	30/10/2018	Prazo para entrega do plano de aquisições	Somatório do N.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	data	100%	EGC_DR

UO	Ref. ^a	OE	Objetivos	Meta		Indicadores				Respon- sável
				Cumpre	Supera	Designação	Fórmula de calculo	Unidade de Medida	Peso	
ERH	ERH_2.0	OE1	Simplificar e agilizar procedimentos de RH	3	4	Número de medidas implementadas	Somatório do número de procedimentos revistos	N.º	100%	ERH_ES
ERH/D PQ	ERH_3.0	OE1	Implementar uma metodologia regular, para aferir o clima motivacional e de satisfação dos colaboradores da AMA	31/10/2018	30/09/2018	Prazo de apresentação do relatório	Somatório do N.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	Data	100%	ERH_ES_SF

12. Plano de Formação

Formação Contínua na área comportamental e informática

Para Trabalhadores AMA

Curso “ Higiene e Segurança no Trabalho ” [Fc /bL]	Curso “ Digital Transformation: Reinventar as Empresas na Era Digital ” [Fc/P]	Curso “ CSPO – Certified Scrum Product Owner ” [Fc/P]
Curso “ Inglês para Apresentações e Relatórios Técnicos ” [Fc/P]	Curso “ Adobe Dreamweaver ” [Fc/P]	Curso “ Administrador de Segurança ” [Fc/P]
Curso “ Regime Geral de Proteção de Dados ” [Fc/P]	Curso “ CMS – Certified Scrummaster ” [Fc/P]	Curso “ Data Science and Business Analytics ” [Fc/P]
Curso “ Estratégia, Inovação e Valor no Serviço Público ” [Fc/P]	Curso “ Microsoft Azure Solutions ” [Fc/P]	Curso “ Ferramentas da Adobe: Photoshop, InDesign e Premiere Pro ” [Fc/P]
	Curso “ Microsoft Project - Custos ” [Fc/P]	Curso “ Excel Inicial ” [Fc/P]
	Curso “ Pós-graduação em Cibersegurança ” [Fc/P]	Curso “ Excel Avançado ” [Fc/P]
	Curso “ Business Intelligence ” [Fc/P]	
	Curso “ Big Data: Data Science and Business Analytics ” [Fc/P]	

Ao longo de todo o ano

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



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

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

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

Considerando a missão e competências da AMA e dado que diversos objetivos definidos concorrem para a modernização administrativa, visando a desburocratização, desmaterialização, melhoria da qualidade, participação, inovação e disponibilização de serviços na forma digital mais simples, são de salientar os seguintes, aos quais será dada continuidade em 2018:

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

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

Este capítulo é dedicado à informação sintética sobre iniciativas de publicidade institucional do Estado, nos termos definidos do n.º 2 do art.º 7.º da Lei n.º 95/2015. A AMA não prevê a realização de qualquer campanha de publicidade institucional ou a aquisição de espaço publicitário no corrente ano.

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

- Implementar programas de comunicação sobre temas relacionados com as medidas Simplex+, os seus produtos e serviços;
- Divulgar o Orçamento Participativo Portugal 2018;
- Massificar a Chave Móvel Digital e outras formas de autenticação online;
- Desenvolver tutoriais online que permitam incentivar a utilização dos serviços digitais;
- Promover a realização de debates temáticos sob a marca Diagrama.

15. Acompanhamento e avaliação

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

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

ANEXOS



Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção Lojas e Espaços do Cidadão (DLEC)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DLEC	DLEC_1.0	PA	Integrar entidades na Rede de Lojas de Cidadão geridas pela AMA	Pretende-se a ocupação dos espaços livres existentes nas Lojas de Cidadão com gestão AMA, de modo a obter aumento de receita.	Garantir a ocupação dos espaços através da prestação de serviços aos cidadãos.	Face à carência de RH por parte da AP, a disponibilidade das entidades em integrar as Lojas de Cidadão é reduzida.	Eficiência de custos, por divisão dos custos fixos e por aumento do número de entidades.	n.a
DLEC	DLEC_3.0	PA	Apoiar a expansão da Rede de Lojas de Cidadão - pareceres	Emitir pareceres no âmbito das competências da AMA enquanto entidade gestora da Rede de Lojas e Espaços Cidadão.	Assegurar que as novas LC cumprem os requisitos definidos pela AMA em articulação com as entidades.	A entrega dos projetos de execução à AMA, para emissão de parecer, é da responsabilidade dos municípios.	n.a	n.a
DLEC	DLEC_7.0	PA	Expandir a rede de atendimento presencial - Espaços Cidadão	Pretende-se a instalação de novos Espaços Cidadão.	Garantir a expansão da rede nacional de atendimento mediado com a abertura de novos EC.	O cumprimento deste objetivo depende do interesse e meios de concretização por parte dos municípios e outras entidades hospedeiras.	n.a	n.a

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Contacto Remoto e Formação (DCRF)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DCRF	DCRF_3.0	PA	Garantir a atualização permanente dos serviços das entidades com maior representatividade no Portal do Cidadão (num universo de 20 entidades).	Promover a atualização dos conteúdos existentes no portal do cidadão e a inclusão de outros que sejam mais procurados pelo cidadão.	Permite uma actualização permanente de conteúdos e disponibilização de outros mais procurados pelos cidadãos.	A não participação das entidades.	n.a	n.a
DCRF	DCRF_4.0	PA	Assegurar a formação interna e externa da AMA	Desenvolvimento e dinamização da formação presencial e online, inicial e contínua, dos trabalhadores da AMA.	Formação dos trabalhadores e aquisição de novos conhecimentos.	Eventuais constrangimentos orçamentais e escassez de recursos ao nível da Equipa no acompanhamento das ações internas. Eventuais dificuldades de agendas das unidades orgânicas e dos trabalhadores.	Maior eficiência/eficácia ao nível do desempenho dos colaboradores; poupanças inerentes à utilização da plataforma de <i>e-learning</i> na dinamização de cursos.	Formação/Atualização Técnica e Pedagógica dos trabalhadores da Equipa de Formação (áreas técnicas; utilização de softwares específicos para a formação; áreas comportamentais). Participação da EF em eventos, nacionais e internacionais, sobre as novidades da aprendizagem ao longo da vida, das novas tecnologias de apoio à formação e da formação via <i>e-learning</i> .

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Contacto Remoto e Formação (DCRF)

UO	Ref.ª	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DCRF	DCRF_4.1		Assegurar plano de formação dos colaboradores AMA	Desenvolvimento e dinamização da formação presencial e online, inicial e contínua, dos trabalhadores da AMA.	Formação dos trabalhadores e aquisição de novos conhecimentos.	Eventuais constrangimentos orçamentais e dificuldades de agendas das unidades orgânicas e dos trabalhadores.	Maior eficiência/eficácia ao nível do desempenho dos trabalhadores e das Unidades Orgânicas.	Formação/Atualização Técnica e Pedagógica dos trabalhadores da Equipa de Formação.
DCRF	DCRF_4.2		Assegurar plano de formação externa	Desenvolvimento e dinamização da formação a entidades externas.	Formação e aquisição de novos conhecimentos.	Escassez de recursos ao nível da Equipa no acompanhamento das ações. Solicitações de formação em prazos muito apertados para a conceção de conteúdos ou mesmo para a programação das ações de formação, como seja, por exemplo, no projeto da formação dos Espaços Cidadão e das novas Lojas de Cidadão.	Poupanças inerentes à utilização da plataforma de e-learning na dinamização de cursos e da reutilização de conteúdos pedagógicos.	Formação/Atualização Técnica e Pedagógica dos trabalhadores da Equipa de Formação.
DCRF	DCRF_5.0	PA	Garantir a satisfação da oferta de formação	Recolha da satisfação da formação interna e externa pelos trabalhadores e parceiros que beneficiarem da formação da AMA.	Análise da avaliação e satisfação dos formandos e consequente melhoria contínua da oferta formativa da AMA.	Oferta formativa externa não corresponder às expetativas dos formandos; pedidos de formação extra ao plano de formação e/ou projetos formativos não planeados que colocam em risco a capacidade de resposta e a qualidade da formação desenvolvida internamente.	Proporciona uma análise global dos resultados da formação, focalizando a equipa para as melhorias que sejam necessárias.	Upgrade da Equipa Interna de Formação em novos temas/conhecimentos para a conceção e dinamização de novos cursos; em conceção de conteúdos multimédia e utilização de novos softwares de formação e gestão da formação. Utilização de novas e mais eficientes ferramentas de avaliação da formação.

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Plataformas e Licenciamentos (EPL)

UO	Ref.ª	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EPL	EPL_3.0	PA	Implementação de formulários/ simuladores nas áreas de atividade económica identificadas como de interesse	É uma função principal da EPL a análise e o conhecimento de negócio que permita, entre outras, a descoberta de serviços até agora inexistentes a partir do estudo das áreas económicas de interesse, da procura por serviços do catálogo disponível, da angariação e desmaterialização de novos serviços conexos aos relacionados meramente com acesso a atividade económica.	Serviços de valor acrescentado e eventos de vida disponíveis no BDE.	A incapacidade da plataforma de dar resposta aos serviços requeridos.	A capacidade de encontrar sinergias da complexidade existente no panorama de desmaterialização de serviços através de toda a AP.	<i>Business Analysis</i>
EPL	EPL_4.0	PA	Lançamento do Balcão do Empreendedor + garantido a desmaterialização de novos processos/ procedimentos administrativos e sua parametrização na Plataforma de Serviços Eletrónicos (PSE)	É função da EPL a análise de diplomas, a identificação de serviços e a análise funcional que permita a desmaterialização dos processos/procedimentos deles resultantes, disponibilizando-os no Balcão do Empreendedor.	Aumento do número de serviços desmaterializados disponível no BDE.	A incapacidade de chegar às entidades competentes e de as envolver com sucesso na identificação e desmaterialização dos processos.	A capacidade de identificar novos serviços conexos, ampliando e melhorando a facilidade com que o empresário consegue aceder aos procedimentos administrativos, e consequentemente à atividade económica.	<i>Business Analysis</i>

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	Ref.ª	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD	DTD_1.0	PA	Aumentar a interoperabilidade de de sistemas na AP	Aumentar disponibilização de serviços eletrônicos integrados e transversais de acordo com as necessidades do cidadão através de comunicação e troca de informação eletrônica.	Benefícios na utilização da iAP no processo de integração de sistemas eletrônicos Inter-Organizações: Simplicidade no processo de integração; Redução de custo de comunicações; Formato de dados compatível o que permite interligação de sistemas heterogêneos; Independência de suportes tecnológicos; Gestão centralizada de controlo de transações assegurando a qualidade da informação com monitorização permanente e a assistência técnica.	Possibilidade de dependência (mínima) de suportes tecnológicos na utilização de interfaces não standards para integração entre sistemas de diferente suporte tecnológico; Morosidade no desenvolvimento e implementação de processo de integração na iAP por parte das entidade aderente.	Redução de custo de comunicações, em análise.	n.a
DTD	DTD_2.0	PA	Lançamento de nova estratégia de dados abertos	Criação de uma nova plataforma central de dados abertos, com a novidade do desenvolvimento de interação em comunidade (não só datasets da AP, mas também de municípios e comunidade civil). Introdução de “store” para disponibilização e publicidade às aplicações que reutilizam estes dados.	Promoção da abertura de dados e transparência dos dados e da atividade pública. Promoção da <i>data economy</i> .	Adesão de entidades e de conjuntos de dados inferiores à ideal. Baixo número de reutilizações.	n.a	n.a

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	Ref. ^a	QUAR /PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD	DTD_5.0	PA	Implementação de app com canais de contacto dos serviços públicos (telefónico, digital e físico) e funcionalidades associadas	Alargar o universo de senhas eletrónicas disponibilizadas no Mapa do Cidadão, integrando, numa primeira fase, todos os organismos que utilizam o Sistema de Gestão de Filas de Espera do Instituto de Informática, I.P. e, posteriormente, alargando a outras entidades, nomeadamente, da saúde e da administração local. Atualmente, as senhas eletrónicas do Mapa do Cidadão, para além do universo das Lojas de Cidadão, estão disponíveis também para os centros de emprego do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP).	Alargar o universo de senhas eletrónicas disponibilizadas no Mapa do Cidadão. Redução de custos de contexto dado que qualquer cidadão poderá consultar quais os URLs de cada área governativa, sabendo para cada URL se é site informativo ou transacional.	Dependência de adesão e colaboração de interoperabilidade com as entidades envolvidas. Colaboração de entidades externas na recolha (e sobretudo) atualização da informação Atualidade e fidedignidade da informação depende de parceiros externos.	n.a	n.a
DTD	DTD_5.1		Funcionalidades implementadas	Criar e manter o mapa completo de todos os sites públicos, da administração direta e indireta do Estado. Possibilidade de qualquer cidadão consultar quais os URLs de cada área governativa, sabendo para cada URL se é site informativo ou transacional.	O cidadão poderá ter acesso a vários meios de contacto de forma fácil e centralizada, permitindo ainda o assistente virtual a redução da carga administrativa, resolvendo em primeira linha dúvidas simples.			
DTD	DTD_5.2		Pontuação obtida nas apps	Criar uma aplicação móvel que agregue a informação sobre os vários canais de contacto dos serviços públicos, designadamente números de telefone e endereços de correio eletrónico, bem como o desenvolvimento de um assistente virtual que permita fazer triagens simples e evitar futuros contactos.				

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	Ref. ^a	QUAR /PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD	DTD_7.0	PA	Disponibilizar uma ferramenta que permita a identificação de cidadãos através de dispositivos móveis (identificação no telemóvel).	Realização de um protótipo que disponibilize, em smartphones, uma imagem autêntica e certificada de um documento de identificação. Para além da imagem, a aplicação permitirá confirmar a autenticidade do cartão através de um código de verificação público, consultável online.	Cidadão poderá proceder à sua identificação presencial sem um documento físico.	Disponibilização de serviços para obtenção de dados por parte dos emissores dos documentos.	n.a	n.a
DTD	DTD_9.0	PA	APP Store Gov.PT	Implementação da App Store.gov.PT, uma loja virtual de aplicações móveis públicas.	Cidadão poderá aceder e obter num único local todas as Apps públicas ou referentes a serviços públicos.	Atuais Stores (nomeadamente iOS) podem dificultar a indexação de conteúdos/apps. Obtenção de toda a informação das Apps (e.g., deepLink)	n.a	n.a
DTD	DTD_10.0	PA	Portal de Cidadão +	Disponibilização do Portal do Cidadão, onde todos os serviços relevantes para a relação do cidadão com a Administração Pública estejam integrados. O novo Portal irá permitir que os cidadãos e empresas prescindam de mais utilizadores e palavras-chave para submissão de pedidos. Esta visão estratégica prevê ainda uma especial atenção ao desenvolvimento de serviços específicos para ambientes de mobilidade (numa ótica “mobile-first”).	Cidadão poderá aceder a informação pública e realizar serviços de forma personalizada e omnicanal	Atrasos no processo aquisitivo	n.a	n.a

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Transformação Digital (DTD)

UO	Ref. ^a	QUAR /PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DTD	DTD_11.0	PA	Morada Única Digital / Notificações Electrónicas	Implementação de uma versão simplificada do serviço público de notificações eletrónicas que disponibilize as seguintes funcionalidades a) Processo de adesão no portal; b) APP-Móvel; c) Possibilidade de notificações eletrónicas por pelo menos 1 organismo	- Diminuição dos tempos que medeiam o envio e a receção da notificação - Promover a interoperabilidade entre os organismos da AP - Aumento de segurança da informação - Aumento da produtividade da AP - Inovar a AP tecnologicamente	- Dependência de várias entidades externas à AMA; - Escassez de recursos humanos especializados na AMA que garantam o devido acompanhamento tecnológico do projeto; - Fortes dependências com outros sistemas internos quer da AMA quer das entidades aderentes.	- Redução de custos de envio de correspondência oficial para os cidadãos e as empresas; - Redução de custos de papel e de impressão.	n.a
DTD	DTD_12.0	PA	Livro de Reclamações - Livro Amarelo	Criação de uma nova plataforma central de reclamações sugestões e elogios.	Disponibilizar ao cidadão de um canal de sugestões elogios e reclamações. Permitir integração com sistemas de tratamento e/ou disponibilizar BO para tratamento e interação.	Dificuldade em obter a adesão dos organismos.	Racionalização e reutilização de recursos já existentes.	n.a

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Relações Internacionais (ERI)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
ERI	ERI_1.0	PA	Assegurar o resultado de topo do e-Government Benchmark	Analisar as diretrizes da Comissão Europeia, transmiti-las e adaptá-las aos sites das entidades públicas avaliadas, e recomendar as respetivas melhorias às entidades.	Projeção internacional das soluções e competências nacionais de governo eletrónico. Tal contribui para a reputação de Portugal junto de entidades internacionais, facilitando o seu acesso a financiamento, influência e apoio a empresas nacionais.	A falta de investimento das entidades avaliadas nos sites e funcionalidades avaliados pela Comissão Europeia está a conduzir a uma perda de posição nacional face aos outros países europeus.	n.a	n.a
ERI	ERI_1.1		Monitorizar o e-Government Benchmark					
ERI	ERI_1.2		Avaliar o nível de satisfação das entidades					
ERI	ERI_2.0	PA	N.º de prémios obtidos no âmbito de candidaturas internacionais	Prémios obtidos no âmbito de candidaturas internacionais	Projeção internacional das soluções e competências nacionais de governo eletrónico, o que contribui para a reputação internacional de Portugal ao nível de governo eletrónico e modernização administrativa.	Inexistência de soluções suficientemente inovadoras e interessantes para serem requeridas pela comunidade internacional.	n.a	n.a

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DSI	DSI_1.0	PA	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes e pedidos de serviço	Resolver em tempo útil os incidentes e pedidos de serviço formulados pelos utilizadores, tanto internos como dos organismos integrados na AMA (IGAC, ACM, GEPAC).	Redução do impacto dos problemas nos serviços. Aumento da eficiência das equipas internas. Proatividade na identificação de melhorias nos serviços.	Perda de recursos especializados. Aumento repentino da quantidade de incidentes e pedidos de serviço face ao dimensionamento/capacidade/formação da equipa de suporte. Consolidação da função informática de novos organismos sem dimensionamento das equipas internas.	n.a	Atendimento a utilizadores.
DSI	DSI_3.0	PA	Reduzir as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) activas nas plataformas web da AMA	Redução da taxa de exposição dos websites a vulnerabilidades de segurança	Garantia de altos níveis de segurança nos portais publicados na infraestrutura da AMA	Constante aparecimento de novas vulnerabilidades	n.a	n.a
DSI	DSI_8.0	PA	Aumentar a autonomia da AMA em capacidade de desenvolvimento de SW	Desenvolvimento aplicacional realizado por recursos internos da AMA.	Permanência de know-how sobre aplicações no interior da organização. Assegurar a manutenção corretiva e evolutiva.	Rotação de pessoal.	n.a	Metodologias de desenvolvimento e testes. SCRUM.

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Comunicação (EC)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EC	EC_1.0	PA	Notoriedade AMA - Alargamento a notoriedade da marca nomeadamente através do aumento do alcance das publicações nas redes sociais e visitas a sites AMA.	Monitorizar a evolução da notoriedade da AMA através do alcance nas redes sociais e no website da AMA.	Garantir que o trabalho desempenhado tem um efeito positivo na notoriedade e reconhecimento da AMA.	Nas redes sociais existe sempre o risco de feedback negativo.	Poupanças em campanhas e divulgações mais dispendiosas pelas vias mais tradicionais.	n.a
EC	EC_1.1		Fomentar o aumento da notoriedade da AMA nas redes sociais.					
EC	EC_1.2		Garantir o aumento das visualizações dos sites AMA.					
EC	EC_2.0	PA	Debates – Diagrama - Aumentar a exposição e alcance da Marca Diagrama nomeadamente através da realização de debates, com transmissão vídeo, associados aos temas das várias edições.	Organização de eventos no âmbito da AMA, suas marcas e projetos, com vista à divulgação de informação.	Aumentar a visibilidade das iniciativas da AMA e suas marcas.	Falta de divulgação e cumprimento dos prazos fixados.	n.a	n.a
EC	EC_3.0	PA	Aumentar a exposição e alcance do orçamento participativo Portugal, através da sua divulgação, garantindo um acréscimo significativo do número de projetos propostos.	Aumento da divulgação do OPP para garantir um acréscimo do N.º de participações.	Melhorar a participação no OPP para garantir o seu sucesso.	Manter a intuitividade do processo de inscrição para acomodar o acréscimo de participações.	n.a	n.a

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM	EAMM_1.0	PA	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020	Visa dar continuidade à coordenação do processo de implementação de políticas nacionais no domínio da modernização administrativa e assegurar o processo de avaliação prévia dos investimentos especialmente relevantes com a aquisição de bens e serviços no âmbito das TIC. Este objetivo atende a funções de parecer, análise, acompanhamento e verificação técnica das operações no âmbito do novo Quadro Comunitário PT 2020 e de emissão de parecer prévio relativo à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das TIC.				

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

UO	Ref.ª	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM	EAMM_1.1		Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	As proposta de decisão relativas a um Aviso de candidatura devem cumprir uma calendarização definida no respetivo Aviso, podendo existir no mesmo Aviso mais do que uma fase de apresentação de propostas. Este indicador pretende medir a taxa de cumprimento dos prazos face à totalidade de avisos no ano de 2017. Pretende-se cumprir o prazo definido, através da definição de cronogramas que incluem as datas limites para a elaboração do pedido de esclarecimentos e a conclusão da análise. Para o cumprimento atempado será necessário o acréscimo de 2 recursos (processo de recrutamento em curso), por forma a assegurar entre a data de conclusão da análise e a data de envio para decisão da Autoridade de Gestão, 10 dias úteis para validação da coordenação e CD da AMA. Inerente a este objetivo encontram-se as seguintes atividades/tarefas: » Receção das candidaturas; » Análise de admissibilidade; » Pedido de contributo de 2.ª linha; » Pedido de esclarecimentos e respetiva receção; » Conclusão das análises de candidaturas; » Entrega de uma proposta de decisão nos prazos definidos nos respetivos avisos de abertura de candidaturas.	O cumprimento deste objetivo é essencial para manter a delegação de competências relativamente ao SAMA, na AMA, enquanto organismo intermédio. Essa delegação de competências permite à AMA melhor utilizar os instrumentos disponíveis em termos de Fundos Comunitários, no cumprimento da estratégia de modernização e capacitação da AP, uma vez que as operações SAMA visam: a) Reduzir os custos de contexto através do reforço da disponibilidade e fomento da utilização de serviços em rede da Administração Pública e melhorar a sua eficiência; b) Qualificar a prestação do serviço público através da capacitação dos serviços públicos. c) Qualificar a prestação do serviço público através da formação dos trabalhadores em funções públicas.	O não cumprimento deste objetivo constitui fundamento para a cessação automática do presente Contrato de Delegação de Competências, nos termos do n.º 2 da cláusula 10.ª do referido contrato. Existe o risco de incumprimento dos prazos previstos, uma vez que o prazo de entrega das decisões é definido em sede de Aviso de Abertura de Candidaturas, desconhecendo-se de antemão o n.º de candidaturas que serão submetidas. Deverá acautelar-se uma calendarização de avisos em que não haja sobreposição dos períodos de avaliação. Existe ainda o risco de incumprimento uma vez que os técnicos da EAMM estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020.	Não aplicável para a AMA; já na AP as poupanças estão associadas às poupanças obtidas por cada organismo no âmbito da implementação das operações.	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de Sistemas de Informação

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

UO	Ref.ª	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM	EAMM_1.2		Acompanhar a Execução Financeira	Pretende-se com este objetivo assegurar níveis de execução e certificação mais elevados, não permitindo desvios injustificados na execução dos projetos. Para o cumprimento destes objetivos deverá haver disponibilidade para que os técnicos possam atuar atempadamente, acionando as medidas previstas.	Trata-se de uma medida que obteve resultados no âmbito do SAMA_QREN, ou seja, as operações que tiveram um acompanhamento mais "apertado" e regular apresentaram menos desvios, injustificados, à execução. Atualmente estão aprovadas e em execução 237 candidaturas, e encontram-se mais 57 em análise, pelo que se prevê que por técnico existam entre 35 a 50 candidaturas para acompanhar financeira e fisicamente, dependendo do reforço previsível da equipa.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAMM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020.	Não aplicável.	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Concessão, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP
EAMM	EAMM_1.3		Acompanhar projetos SAMA	Anualmente o COMPETE define um plano de verificações no local. Esse plano deverá ser cumprido aplicando-se as normas e orientações da Autoridade de Gestão. Os técnicos responsáveis pelo acompanhamento da operação devem realizar a verificação no local, indicada no plano do COMPETE, devendo ser acompanhados por um recurso da área tecnológica especializada correspondente, sendo necessário a contratação desse serviço.	Trata-se de uma competência delegada no âmbito do contrato de delegações de competências que permitirá monitorizar as operações e prevenir a ocorrência de erros na execução da candidatura.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAMM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020. Por outro lado, será necessário que seja alocado um recurso da AMA da área TIC correspondente, ou em alternativa contratar o serviço.	Não aplicável	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Concessão, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM	EAMM_1.4		Apresentar proposta de decisão relativa a reprogramações de projetos SAMA	Pretende-se cumprir o prazo definido em Regulamento Geral dos Fundos e constante na delegação de competências.	Trata-se de uma competência delegada no âmbito do contrato de delegações de competências que permitirá ajustar as candidaturas aprovadas mediante os eventuais desvios, sem nunca desvirtuar os objetivos aprovados e sem pôr em causa os objetivos gerais e execução do Eixo Prioritário.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAMM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020.	Não aplicável	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de Sistemas de Informação
EAMM	EAMM_1.5		Encerramento de projetos SAMA	Pretende-se cumprir o prazo definido em Regulamento Geral dos Fundos e constante na delegação de competências.	Trata-se de uma competência delegada no âmbito do contrato de delegações de competências que permitirá monitorizar as operações e prevenir a ocorrência de erros na execução da candidatura.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada pelos técnicos da equipa EAMM, que estarão em simultâneo a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020. Por outro lado será necessário que seja alocado um recurso da AMA da área TIC correspondente, ou em alternativa contratar o serviço.	Não aplicável	- Código dos Contratos Públicos - Contabilidade Pública - Conção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de Sistemas de Informação

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

UO	Ref.ª	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EAMM	EAMM_2.0	PA	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC	Pretende-se cumprir a medida de racionalização das despesas TIC, contudo não sendo objetivo que a medida seja um obstáculo aos procedimentos de contratação pública, já por si morosos, pretende-se reduzir ao máximo o período de avaliação dos pedidos.	A medida 6 visa garantir que apenas são financiados e implementados os projetos que garantam um real contributo para o desenvolvimento e modernização da Administração, apresentando uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que permitirão alcançar.	Existe o risco de incumprimento, uma vez que a tarefa é realizada apenas por 1 assistente técnico, existindo apenas a intervenção da restante equipa quando os pedidos dizem respeito a uma candidatura SAMA aprovada e acompanhada por si, uma vez que os restantes técnicos da equipa EAMM, se encontram a tempo inteiro a analisar as candidaturas do SAMA2020 e a iniciar o acompanhamento financeiro das operações já aprovadas no SAMA2020. A submissão de pedidos tem picos (final do ano e antes dos meses de férias) que inviabilizam o cumprimento de melhores prazos, por outro lado também se revelam prazos menos satisfatórios durante o período de férias do técnico afeto às funções. O enfoque na redução de prazos de resposta pode prejudicar a qualidade da análise.	Não aplicável para a AMA; já para a AP as poupanças estão associadas às poupanças obtidas por cada organismo no âmbito de cada pedido.	- Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos - IT Governance da AP - Arquitetura de SI/TI

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Departamento de Administração Geral (DAG)

UO	Ref.ª	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
DAG	DAG_4.0	PA	Avaliar a qualidade/satisfação com o serviço AMA prestado aos utentes.	Aferir o nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados.	Compreender a evolução da satisfação dos utentes com os serviços prestados.	Orçamento necessário para a realização dos inquéritos.	n.a.	Formação em qualidade e em sistemas de avaliação.
DAG	DAG_6.0	PA	Implementar um modelo de custeio adequado às atividades da AMA.	Definir um modelo de distribuição de custos para adequação às reais necessidades da AMA.	Melhorar o controlo de gestão da AMA através de uma alocação de custos mais adaptada às necessidades de cada área de negócio.	Complexidade do negócio e falta de disponibilidade das áreas de negócio.	Facilita o processo de alocação de custos e validação de faturas.	Formação em Excel avançado.

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Gabinete Jurídico (GJ)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
GJ	GJ_1.0	PA	Coordenar a participação da AMA no processo legislativo e regulamentar	Pretende coordenar-se a participação interna das equipas envolvidas na aplicação dos diplomas, quando estes projetos são submetidos a parcer da AMA.	Elaboração de um trabalho integrado das áreas da competência da AMA para melhorar a redação dos diplomas.	Não solicitação de pareceres por parte da tutela.	n.a.	n.a.
GJ	GJ_3.0	PA	Reformulação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Pretende-se reformular o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas em virtude do mesmo se encontrar desatualizado perante as alterações orgânicas dos últimos dois anos	Dotar a AMA de um instrumento de gestão dos riscos de corrupção devidamente atualizado	Não ter adesão das UO's da AMA	n.a.	n.a.
GJ	GJ_3.1		Entrega, para aprovação, da reformulação do PGRCIC					
GJ	GJ_3.2		Entrega, para aprovação, de Relatório de Monitorização					
GJ	GJ_4.0	PA	Reformulação do Processo de Contratação, incluindo modelos de documentos, em virtude da entrada em vigor das alterações do CCP e preparação para entrada em vigor do RGPD	Pretende-se a reformulação do processo de contratação para cumprimento das alterações legislativas sobre Contratos Públicos e Proteção de Dados.	Garantir o cumprimento das alterações legislativas em matéria de Contratação Pública e Proteção de Dados.	n.a.	n.a.	Contratação Pública e Proteção de Dados
GJ	GJ_4.1		Entrega, para aprovação, de Orientação Técnica					
GJ	GJ_4.2		Entrega, para aprovação, de Relatório de Monitorização					

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Gestão Contratual (EGC)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
EGC	EGC_1.0	PA	Entrega de plano anual para 2019 de aquisições ao abrigo do Código dos Contratos Públicos	Efetuar uma planificação efetiva de compras.	Agilizar e planificar o processo aquisitivo.	Possibilidade de alterações sucessivas ao plano.	Poupanças de tempo e possibilidade de poupança de recursos financeiros com a adequada planificação.	n.a.

Anexos | Benefícios, riscos e poupanças

Equipa de Recursos Humanos (ERH)

UO	Ref. ^a	QUAR/ PA	Objetivos	Descritivo/Sumário	Benefícios	Riscos	Poupanças	Identificar o tipo de formação necessária
ERH	ERH_2.0	PA	Simplificar e agilizar procedimentos de RH	Criação de repositório de Faqs de RH; criação de formulários para matérias de RH.	Partilha de informação e tipificação de formulários.	n.a	n.a	n.a
ERH/DPQ	ERH_3.0	PA	Implementar uma metodologia regular, para aferir o clima motivacional e de satisfação dos colaboradores da AMA	Implementar uma metodologia regular para aferir o clima motivacional e de satisfação dos colaboradores da AMA.	Melhorias face aos resultados.	n.a	n.a	n.a

Sigla Significado

AMA	Agência para a Modernização Administrativa, I.P.
AP	Administração Pública
BdE	Balcão do Empreendedor
C.C.	Cartão de Cidadão
C.C.C.	Centro de Contacto do Cidadão
CCP	CCP – Código dos Contratos Públicos
CD	Conselho Diretivo
CMD	Chave Móvel Digital
DL	Decreto-lei
EC	Espaços Cidadão
IAP	Interoperabilidade na Administração Pública
IVR	Interactive Voice Response
LABx	Laboratório de Experimentação da Administração Pública
LC	Lojas de Cidadão

Sigla Significado

MC	Mapa do Cidadão
OA	Orçamento de Atividades
OP	Orçamento de Projetos
OPP	Orçamento Participativo Portugal
PA	Plano de Atividades
PC	Portal do Cidadão
PCM	Presidência do Conselho de Ministros
PSE	Plataforma de Serviços Eletrónicos
PI	Plataforma de Interoperabilidade
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UO	Unidade Orgânica

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

PLANO DE ATIVIDADES

2018

AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

