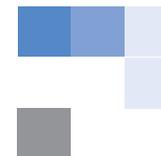


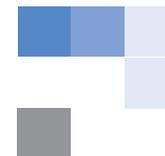
Relatório de Atividades 2016

Abril 2017

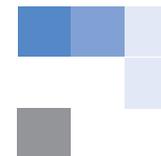


ÍNDICE

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	5
2. ENQUADRAMENTO	13
3. QUAR QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO – AUTOAVALIAÇÃO	20
4. RESULTADOS DO PLANO DE ATIVIDADES.....	27
DIREÇÃO LOJAS E ESPAÇOS DO CIDADÃO (DLEC)	27
DIREÇÃO CONTACTO REMOTO E FORMAÇÃO (DCRF).....	28
DIREÇÃO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL (DTD).....	29
EQUIPA DE SIMPLIFICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO PÚBLICA (ESPP).....	30
EQUIPA PLATAFORMAS DE LICENCIAMENTO (EPL).....	31
EQUIPA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS (ERI).....	32
EQUIPA DE COMUNICAÇÃO (EC).....	33
EQUIPA DE AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO (EAMM).....	34
DIREÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (DSI)	36
GABINETE JURÍDICO (GJ)	37
EQUIPA DE RECURSOS HUMANOS (ERH)	38
5. RESULTADOS EXTRAPLANO/ ATIVIDADES CORRENTES	39
DIREÇÃO LOJAS E ESPAÇOS DO CIDADÃO (DLEC)	40
DIREÇÃO CONTACTO REMOTO E FORMAÇÃO (DCRF).....	56
DIREÇÃO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL (DTD).....	76
EQUIPA DE PLATAFORMAS DE LICENCIAMENTO (EPL)	87



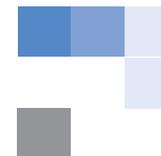
EQUIPA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS (ERI)	90
EQUIPA DE COMUNICAÇÃO (EC)	93
EQUIPA DE AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO (EAMM)	96
DIREÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (DSI)	103
GABINETE JURÍDICO (GJ)	108
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL (DAG)	110
6. RECURSOS HUMANOS	113
7. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS	117
8. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	132
9. BENCHMARKING INTERNACIONAL	137
10. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	139
11. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	140
12. SISTEMA DE CONTROLO	141
13. CONCLUSÕES & DESAFIOS	144



PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – a Agência para a Modernização Administrativa, Instituto Público (adiante designado por AMA, IP) apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao ano de 2016. O Relatório encontra-se estruturado pelos seguintes capítulos:

1. Sumário Executivo, onde se destacam, sinteticamente, as atividades de maior relevo em 2016;
2. Enquadramento, onde se apresentam as principais áreas de atuação;
3. QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização - Autoavaliação, onde se demonstram os resultados e a autoavaliação;
4. Resultados do Plano de Atividades, onde se demonstram os resultados dos objetivos definidos;
5. Resultados extraplano/atividades correntes, que reflete as ações e projetos de maior relevância realizados ao longo do ano;
6. Recursos Humanos, onde se analisam os principais indicadores de recursos humanos;
7. Recursos Financeiros e Patrimoniais, onde se analisam os principais indicadores de recursos financeiros e patrimoniais;
8. Medidas de Modernização Administrativa, detalha as principais atividades executadas e cumprimento da missão da AMA;
9. Benchmarking Internacional, onde se elabora um resumo da posição relativa de Portugal face à modernização administrativa europeia;
10. Publicidade Institucional, onde se resumem as principais atividades desenvolvidas ao longo do ano;
11. Avaliação da Satisfação, que detalha as metodologias e os planos para aferir a satisfação dos utentes e colaboradores;
12. Sistema de controlo, que identifica as condições do controlo aplicado pela AMA;
13. Conclusões & Desafios - capítulo síntese identificando algumas das diretrizes futuras.



1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Procedendo-se à avaliação dos resultados dos objetivos e atividades decorrentes da atividade da AMA em 2016, importa referir que todos os objetivos e atividades estão alinhados com os objetivos estratégicos da AMA:

Nº	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

No âmbito do **QUAR 2016**, foram definidos:

-3 objetivos de **Eficácia**:

- Expandir a rede de atendimento presencial
- Desenvolver a interoperabilidade na AP
- Implementar medidas Simplex+

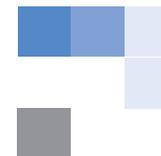
-1 objetivo de **Eficiência**

- Reduzir o custo unitário do atendimento

-1 objetivo de **Qualidade**

- Melhorar a qualidade do atendimento.

Dos 5 indicadores definidos, 2 foram superados e 3 foram atingidos, **sendo a avaliação global de desempenho de 110,82%**.



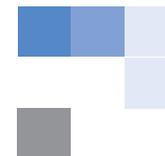
No plano de atividades, foram propostos 22 objetivos, dos quais:

- 10 objetivos referentes às unidades de missão/negócio;
- 12 objetivos referentes às unidades de suporte.

Dos 22 objetivos definidos, 13 foram superados, 7 foram atingidos e 2 não foram atingidos, **sendo a taxa de concretização global de 131%**. Em 2016 não houve objetivos abandonados o que revela melhoria no planeamento face ao ano anterior¹.

UO	Meta superada	Meta cumprida	Meta não atingida	Taxa de concretização
Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)	2	1		121%
Direção Contacto Remoto e Formação (DCRF)	2		1	173%
Direção Transformação Digital (DTD)		1		108%
Equipa Simplificação e Participação Pública (ESPP)	2	1		123%
Equipa Plataformas de Licenciamento (EPL)	2			159%
Equipa Relações Internacionais (ERI)		1		108%
Equipa Avaliação Medidas Modernização (EAMM)	2	1		121%
Direção Sistemas de Informação (DSI)	1	1		102%
Equipa de Comunicação (EC)			1	78%
Gabinete Jurídico (GJ)	1			200%
Equipa Recursos Humanos (ERH)	1	1		150%
Total	13	7	2	Média=131%

¹ Em 2015 a taxa de abandono foi de 18% (18 objetivos num total de 100).



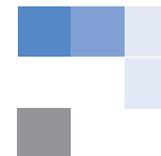
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

| ABRIL DE 2017

Relativamente aos recursos humanos, a 31 de dezembro de 2016, a AMA registava um total de 214 colaboradores, com um desvio de menos 18 recursos humanos face ao planeado e, mais 2 recursos em relação ao ano de 2015.

DESIGNAÇÃO	N.º RH Previstos	Realizados
		31-12-2016
Dirigentes - Direção Superior	3	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	13	16
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	114	104
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	71	88
Assistente operacional	31	3
TOTAL	232	214

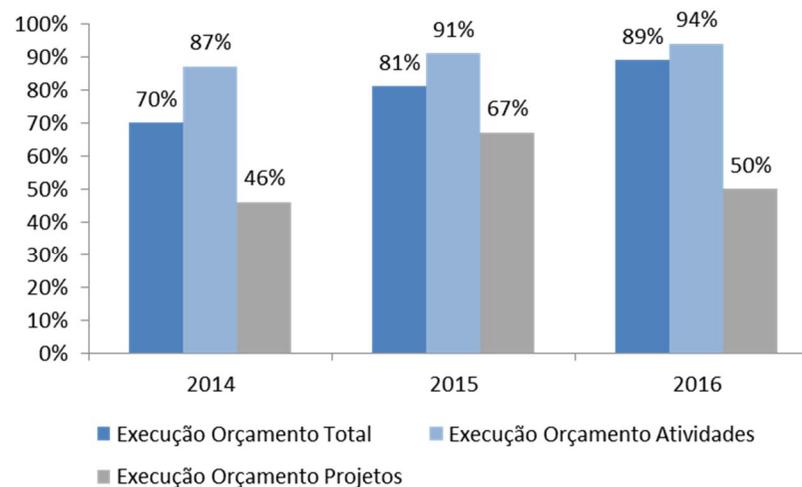
Durante o ano de 2016 e face ao planeado, verificou-se um défice de meios humanos em algumas das áreas funcionais para concretização de todas as atribuições.

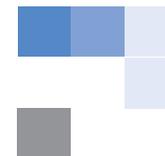


No que diz respeito aos recursos financeiros, a AMA apresentou uma proposta de orçamento no valor de 17.639.916 € que foi reforçada ao longo do ano, sendo o orçamento disponível após cativos de 16.615.460€.

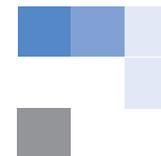
Orçamento Inicial	Orçamento após reforços/anulações	Orçamento Disponível após cativos
17.639.916 €	18.529.077€	16.615.460€

O grau de execução orçamental da despesa foi de 89% o que corresponde a 14.857.182€. O orçamento de atividades apresentou uma execução de 94%, a que correspondem 13.966.184€, e o orçamento de projetos teve uma execução de 50%, a que correspondem 890.998€.



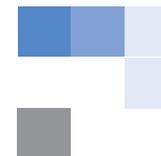


DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	ORÇAMENTO DISPONÍVEL	RESULTADOS	TAXA DE EXECUÇÃO
Orçamento de Atividades (OA)	15.709.790 €	14.848.390 €	13.966.184 €	94%
Despesas c/Pessoal	6.968.298 €	6.454.297 €	6.182.489 €	96%
Transferências Correntes	20.544 €	23.025 €	22.135 €	96%
Aquisições de Bens e Serviços	7.224.587 €	6.301.035 €	6.105.868 €	97%
Outras despesas correntes	754.421 €	821.855 €	564.002 €	69%
Despesas de capital	741.940 €	1.248.178 €	1.091.691 €	87%
Orçamento de Projetos (OP)	1.930.126 €	1.767.070 €	890.998 €	50%
TOTAL (OA+OP+OV)	17.639.916 €	16.615.460 €	14.857.182 €	89%

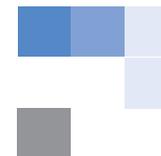


De forma resumida, e no âmbito de cada domínio de missão, sintetiza-se os principais resultados obtidos em 2016:

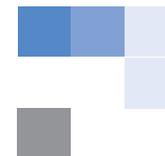
A - Atendimento	✓ 8 novas Lojas do Cidadão, aumentando a rede de Lojas para 45
	✓ 61 novos Espaços Cidadão, aumentando a rede de Espaços para 418
	✓ 9.113.497 atendimentos nas Lojas do Cidadão (aumento de 0,1% em relação a 2015)
	✓ 1.081.825 atendimentos nos Espaços Cidadão (aumento de 32% em relação a 2015)
	✓ 175 serviços disponibilizados nos Espaços Cidadão, mais 34 novos serviços em 2016
	✓ Primeiro Espaço Cidadão internacional em Paris
	✓ 19.917 horas de formação dos Espaços Cidadão com 887 participações em ações
	✓ 261.285 chamadas nos Centros de Contacto da AMA (mais 6% do que em 2015)
	✓ 53.345 email nos centros de contacto (mais 42% do que em 2015)
	✓ 5.035.073 de sessões ativas no Portal do Cidadão (mais 27% do que em 2015)
	✓ 920.894 sessões no Mapa do Cidadão (mais 129% do que em 2015)
	✓ 57.274 instalações ativas do Mapa do Cidadão (mais 10% do que em 2015)
	✓ 43.555 senhas digitais emitidas (mais 505% do que em 2015)
B - Transformação Digital	✓ Elaboração do plano de estratégia para a transformação digital CTIC 2020
	✓ 7 novos serviços na iAP num total de 63 e 4 novas entidades num total de 75
	✓ 24.776.659 SMS processados na gateway da AP (aumento de 304% em relação a 2015)
	✓ 2.305.384 transações na Plataforma de Pagamentos (aumento de 11% face a 2015)
	✓ 191.083.864€ de transações na Plataforma de Pagamentos (redução de 10% face a 2015)



B - Transformação Digital	✓ Implementação do Sistema Certificação de Atributos Profissionais - Dirigentes Públicos
	✓ Implementação da plataforma informática Orçamento Participativo Portugal (OPP)
	✓ Criação do portal autenticação.gov.pt
	✓ 1.260.694 autenticações no autenticação.gov (aumento de 26% em relação a 2015)
	✓ 66 sites e portais com o serviço de autenticação, 14 dos quais iniciados em 2016
	✓ 11.957 novos registos com a Chave Móvel Digital (aumento de 102% face a 2015)
C - Simplificação	✓ Lançamento do programa SIMPLEX+
	✓ 22 sessões, 2.034 participantes e 1.427 participações na Volta Simplex+
	✓ 4 medidas SIMPLEX+ implementadas pela AMA
	✓ Organização e implementação do OPP - com dotação de 3 milhões de euros
	✓ Lançamento do LABx - 12 de Outubro
	✓ 13 novas entidades no Balcão do Empreendedor (BdE) num total de 294
	✓ 4 novos serviços BdE num total de 84
✓ 31 pareceres para o processo legislativo e regulamentar	
D - Redes de colaboração e relações internacionais	✓ Representação internacional AMA, por exemplo ISA Committee, ISA Coordination
	✓ 16 delegações internacionais recebidas pela AMA
	✓ Protocolo bilateral com a Coreia do Sul
	✓ Coordenação nacional do projecto eSens



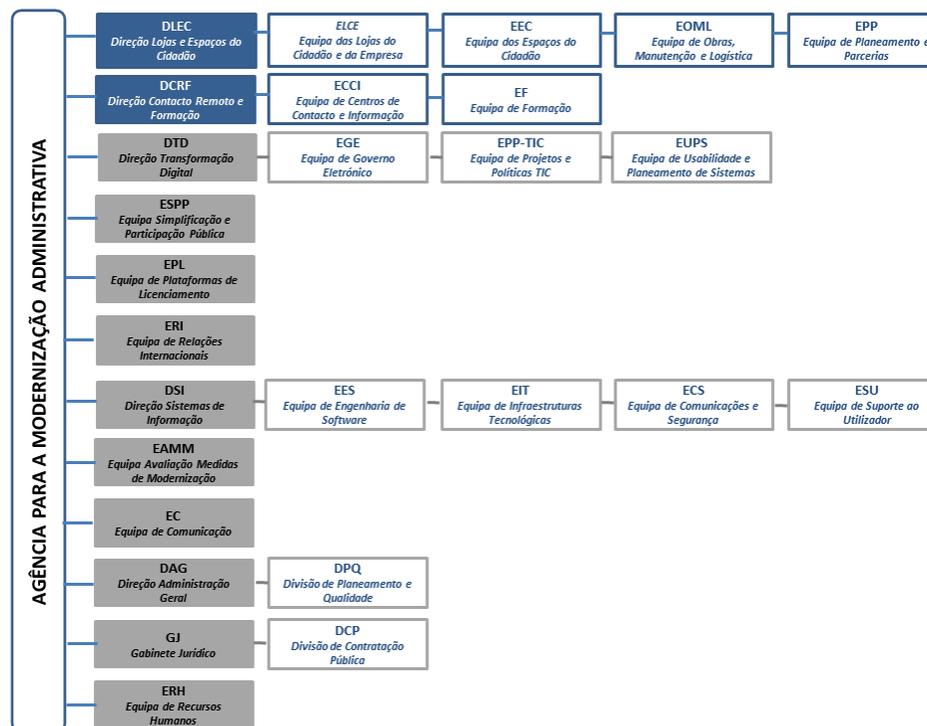
E - Avaliação de projetos	✓ 142 projetos do SAMA/QREN encerrados
	✓ 3 novos concursos no âmbito do SAMA2020 com 209 candidaturas analisadas
	✓ 3 Workshops SAMA 2020
	✓ 2.185 pedidos validados pela M6 (um acréscimo de 21% face a 2015)
F - Áreas de suporte	✓ Implementação da Gestão Documental
	✓ Reformulação do site AMA
	✓ Criação do espaço cultura na Loja do cidadão de Santarém
	✓ 40 programas Minuto Cidadão produzidos e 12 emitidos
	✓ 24 vídeos do programa e volta Simplex+ produzidos
	✓ Procedimento concursal para preenchimento de 14 lugares do mapa de pessoal
	✓ 2.596 horas de formação dos funcionários AMA com 273 participações em ações
	✓ 25.012 incidentes/pedidos de serviços com uma redução de 9% face a 2015
	✓ 98% de taxa de aceitação das resoluções dos incidentes/pedidos de serviço
✓ 139 procedimentos de contratação pública	

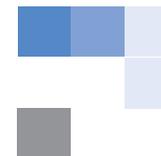


2. ENQUADRAMENTO

A AMA

Para efeitos de desenvolvimento e gestão da Rede de Lojas do Cidadão, 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 2ª do artigo 1º do dl 43/2012 de 23/02.





A AMA é o instituto público responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal. Possui as seguintes áreas de atuação: atendimento, transformação digital, simplificação (SIMPLEX+) e projetos de apoio à modernização administrativa.

Atendimento

Loja do Cidadão

A Loja do Cidadão é um conceito de prestação de serviços públicos que reúne no mesmo espaço várias entidades públicas e privadas, com o objetivo de facilitar a relação dos cidadãos e das empresas com a administração pública.

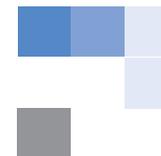
A criação das primeiras Lojas do Cidadão data de 1999, em Lisboa - Laranjeiras e Porto. A rede conta já com 45 lojas (44 físicas e uma loja móvel), tendo sido inauguradas em 2016 oito novas Lojas: Mafra, Sardoal, Cacém, Valongo/Ermesinde, Arruda dos Vinhos, Anadia, Belmonte e Santarém.

Além de proporcionar conforto e comodidade aos cidadãos, permitindo tratar de vários assuntos num mesmo espaço, com ganhos de tempo e de custos de deslocação, as lojas também permitem partilhar recursos, infraestruturas e plataformas, potenciando a eficiência e redução de custos do Estado.

As entidades presentes nas várias lojas prestam serviços tão diversificados como a emissão do Cartão de Cidadão, serviços da Autoridade Tributária e da Segurança Social, entre outros. Estão presentes entidades da Administração Central, Local e Regional mas também entidades privadas como as operadoras de telecomunicações, de serviços de água ou eletricidade.

Espaço Cidadão

O Espaço Cidadão (EC) é um ponto de atendimento que reúne serviços de diferentes entidades num único balcão. Estão instalados em Lojas do Cidadão, pontos de atendimento da administração local e balcões dos CTT, numa rede em constante expansão.



Nestes espaços é possível renovar a Carta de Condução, solicitar nova senha de acesso ao Portal das Finanças, realizar os serviços e-fatura, apresentar despesas da ADSE, tratar de assuntos relativos a emprego e formação profissional, alterar a morada do Cartão de Cidadão ou solicitar o Cartão Europeu de Seguro de Doença, entre muitos outros.

Este modelo permite servir melhor o cidadão, de forma mais rápida e próxima, promovendo a literacia digital por via do apoio assistido na prestação dos serviços públicos digitais.

No final de Dezembro estavam em funcionamento 418 Espaços Cidadão, incluindo o primeiro EC internacional (EC Paris), que disponibilizam atualmente 175 serviços, tendo sido criados 61 novos espaços durante o ano de 2016 e acrescentados 34 novos serviços ao seu catálogo.

Portal do Cidadão

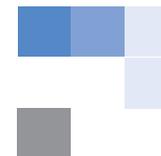
O Portal do Cidadão facilita o relacionamento entre os cidadãos, empresários e a administração pública. É o canal na internet privilegiado de acesso à informação e prestação de serviços públicos.

Atualmente, o Portal do Cidadão apresenta informação de mais de 1500 serviços, disponibilizados por cerca de 580 organismos. Adicionalmente, destacam-se os serviços transeitoriais de alteração de morada no Cartão de Cidadão, marcação de consultas nos centros de saúde ou consulta de certidão do registo civil.

Mapa do Cidadão

O Mapa do Cidadão é uma solução multi-plataforma que fornece informação sobre todos os locais de atendimento da administração pública, nomeadamente hospitais, esquadras, repartições de finanças, conservatórias, Lojas e Espaços do Cidadão.

Informa, por exemplo, qual a distância, o melhor percurso, o horário de funcionamento e qual a documentação necessária, custos e prazos legais para qualquer serviço dos cerca de 7.000 pontos de atendimento georreferenciados.



Esta plataforma permite ainda obter online, através de uma aplicação disponível para dispositivos móveis (smartphones e tablets) IOS, Windows e Android, senhas para todos os serviços disponíveis em qualquer uma das Lojas do Cidadão. Disponibiliza também informação sobre o número de pessoas em espera ou o tempo de espera da última senha para serviços presentes nestas Lojas.

Espaço Empresa

O Espaço Empresa é um balcão de atendimento integrado, destinado aos empresários que desejem realizar serviços e obter informações inerentes ao exercício de uma atividade económica e ao ciclo de vida da sua empresa.

Atualmente existem 10 espaços empresa onde é possível efetuar serviços de registo Empresa na Hora, pedir uma Certidão Permanente, solicitar informação sobre legislação correspondente à atividade económica, conhecer os passos inerentes à criação de negócio próprio, entre outros.

Balcão do Empreendedor (BdE)

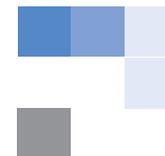
O Balcão do Empreendedor destina-se aos agentes económicos para consulta de informação e submissão de pedidos eletrónicos, onde podem ser tratados diversos assuntos, tais como criar uma empresa, registar uma marca, obter certidões ou fazer o licenciamento das suas atividades.

Aqui pode ser consultada informação sobre quais as leis, regulamentos e formalidades aplicáveis à prestação de serviços e realizar alguns destes serviços online, bem como as formalidades administrativas necessárias, através do envio dos formulários e da documentação por via eletrónica.

Transformação Digital

A AMA assume um papel de destaque no desenvolvimento, promoção e suporte, ao nível da administração pública, em diversas áreas tecnológicas.

Promove também a investigação, o desenvolvimento de novas soluções e a formação na área da administração eletrónica, a nível nacional e internacional.



Abrange áreas como as tecnologias de informação e de comunicação (TIC), a identificação eletrónica e diversas soluções tecnológicas que permitam ao Estado garantir a interoperabilidade entre sistemas e promover a difusão de informação, de forma livre e transparente.

Autenticação

A AMA é responsável por soluções de autenticação que visam garantir a segurança física e eletrónica, reduzindo os riscos de fraude e preservando os direitos de confidencialidade e privacidade dos dados pessoais.

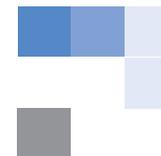
Como objetivos principais destacam-se a simplificação, a segurança, e o desenvolvimento de serviços eletrónicos eficientes, racionais, e em conformidade com os requisitos da União Europeia.

Os principais projetos nesta área são o cartão de cidadão (identificação, autenticação eletrónica e assinatura digital), a chave móvel digital (autenticação segura dos cidadãos em portais e sítios da administração pública) e autenticação profissional (autenticação e assinatura na qualidade profissional).

Interoperabilidade

A administração pública dispõe de uma ferramenta potenciadora da interoperabilidade designada iAP (interoperabilidade na administração pública) e que compreende essencialmente um conjunto de 3 macro serviços: plataforma de integração (PI), plataforma de pagamentos (PPAP) e gateway de SMS (GAP).

A PI permite a integração dos sistemas de informação das entidades aderentes através de uma arquitetura orientada a serviços. A PPAP disponibiliza aos sistemas de informação da AP vários métodos de pagamento para diferentes canais de atendimento, com gestão, controlo e monitorização integrada. A GAP permite a receção e envio de SMS entre a administração pública e o cidadão, suportando serviços transacionais e serviços informativos como as notificações da renovação do Cartão de Cidadão.



Conselho para as TIC

A AMA é responsável pela direção do comité técnico do Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na administração pública (CTIC) conforme Resolução do Conselho de Ministros 33/2016 de 3 de Junho. A inovação nas tecnologias de informação e comunicação procura a simplificação dos procedimentos e a redução de custos de contexto, de modo a transformar o setor público num exemplo de competitividade e inovação.

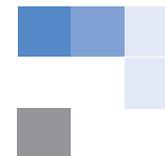
SIMPLEX +

O SIMPLEX é um programa do governo que visa a simplificação legislativa e administrativa, e a modernização dos serviços públicos. Foi lançado em 2006, tendo sido até 2011, implementadas com sucesso mais de 1000 medidas de simplificação administrativa e legislativa, incluindo a administração eletrónica. A taxa de execução do programa foi sempre superior a 80%.

No SIMPLEX+ 2016 foram definidas 255 medidas de simplificação legislativa e administrativa que contribuem para a melhoria da qualidade dos serviços, com particular enfoque no atendimento aos cidadãos e empresários, tendo em especial atenção os problemas identificados no processo de participação já mencionado. A AMA está envolvida no acompanhamento e monitorização das medidas.

Orçamento Participativo Portugal (OPP)

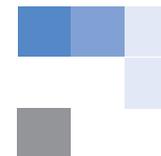
O orçamento participativo é um mecanismo de democracia participativa que dá aos cidadãos o poder de decidirem como irão ser investidas verbas do orçamento público. Através do OPP os cidadãos podem decidir como investir um montante de 3 milhões de euros em projetos nas áreas da cultura, ciência, educação e formação de adultos e agricultura.



Em 2016 concretizou-se a fase preparatória do projeto quer através da construção das plataformas necessárias para a recolha, análise e posterior votação, quer através de uma campanha de comunicação e informação que envolveu autarcas, associações, empresários e outros agentes.

SAMA 2020

O Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA2020) dinamizado pela AMA, conforme contrato de delegação de competências celebrado com o COMPETE2020, visa apoiar as operações que contribuam para a prossecução dos objetivos temáticos e prioridades de investimento relacionadas com a melhoria do acesso às TIC e com o reforço da capacidade institucional das entidades públicas e das partes interessadas e da própria eficiência da administração pública. Este sistema de financiamento, integrado no eixo II do domínio da Competitividade e Internacionalização (COMPETE 2020) do PORTUGAL 2020, dispõe de uma dotação financeira de 362 milhões de euros.

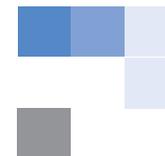


3. QUAR | QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO – AUTOAVALIAÇÃO

Avaliando cada um dos indicadores do QUAR 2016, temos o seguinte resultado por parâmetro:

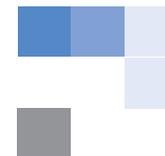
001 – Expandir rede do atendimento presencial

Ref. ^a	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
Ind. 1 DLEC_0.1_1.0	Expandir rede do atendimento presencial	45	N.º de LC (acumulado)	100%	45	100%	<p>Atingiu</p> <p>Em 2016, e em cumprimento do objetivo fixado abriram oito novas Lojas do Cidadão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 de janeiro - Loja do Cidadão de Mafra; - 18 de fevereiro - Loja do Cidadão do Sardoal; - 13 de abril - Loja do Cidadão do Cacém; - 6 de maio - Loja do Cidadão de Valongo/Ermesinde; - 10 de outubro - Loja do Cidadão de Arruda dos Vinhos; - 9 de dezembro - Loja do Cidadão de Anadia; - 16 de dezembro - Loja do Cidadão de Belmonte e - 19 de dezembro - Loja do Cidadão de Santarém. <p>O atual modelo de implementação de Lojas do Cidadão transfere para os municípios a responsabilidade pela gestão. Os municípios contratam o projeto, lançam a empreitada e procedem à sua fiscalização tendo a AMA a responsabilidade de proceder à validação do projeto de execução, definindo as directrizes e manuais técnicos para o efeito. Nesse sentido, o cumprimento deste objetivo está condicionado em grande medida pela colaboração com os municípios, que este ano foi muito bem sucedida.</p>



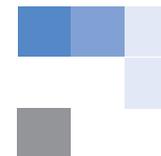
002 –Desenvolver a interoperabilidade na AP

Ref. ^a	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
Ind. 2 DTD_0.4_1.0	Desenvolver a interoperabilidade na AP	3	N.º de serviços de interoperabilidade disponibilizados na iAP	100%	7	150%	<p>Superou</p> <p>A iAP - Interoperabilidade na Administração Pública é uma plataforma central, orientada a serviços, tendo como principal objetivo dotar a Administração Pública de ferramentas partilhadas para a interligação de sistemas, federação de identidades, fornecedor de autenticação, messaging, pagamentos, entre outras, que permitam de uma forma ágil e com economia de escala, a composição e disponibilização de serviços eletrónicos multicanal mais próximos das necessidades do cidadão e empresas.</p> <p>Promover a interoperabilidade na Administração Pública (AP) e arquiteturas tecnológicas comuns é uma das missões da AMA enquanto entidade responsável por promover a administração eletrónica na AP. Assim, em 2016, foi possível disponibilizar 7 novos serviços de Interoperabilidade através da iAP, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Na GAP: 2 serviços - foram disponibilizados a aplicação Sado da Autoridade Nacional de Proteção Civil e a aplicação CITIUS do Ministério da Justiça; · Na PPAP: em maio entrou em funcionamento a CCDR-LVT (entidade e aplicação) e em julho entrou em funcionamento o Registo Criminal online da DGAJ; · Na PI: 3 serviços - o registo da tarifa social da DGEG, a notificação de pagamento do BdE e formulário do BdE.



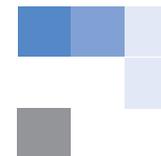
003 – Implementar medidas Simplex+

Ref. ^a	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
Ind. 3 ESPP_0.6_1.0	Implementar medidas Simplex+	5	N.º de medidas Simplex+ implementadas	100%	4	100%	<p>Atingiu</p> <p>No SIMPLEX+ foram definidas 255 medidas de simplificação legislativa e administrativa que irão contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços, com particular enfoque no atendimento aos cidadãos e empresários. Assim, uma das áreas de atuação fundamentais da AMA passa naturalmente pela concretização destas medidas.</p> <p>As quatro medidas do Simplex da AMA consideradas neste objetivo e concretizadas foram:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medida 11 - Espaço do Cidadão no Consulado de Paris: implementado em Junho; - Medida 54 - Autenticação.gov+ - em 2016 foi alargado o fornecedor de autenticação a mais 14 sites e portais da Administração Pública para que o cidadão tenha uma única password; - Medida 171 - Novos serviços nos Espaços do Cidadão: foram implementados 34 novos serviços, disponibilizados em dezembro, como por exemplo: candidaturas online ao ensino superior da Direção Geral do Ensino Superior (DGES); serviço de comunicação prévia de acesso à atividade de feirante e/ou vendedor ambulante da Direção Geral das Atividades Económicas (DGAE) e consulta de pagamento de dívidas em execução fiscal no Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social; - Medida 236 - Senhas de atendimento online para os Centros de Emprego do IEFP: implementada em julho através do Mapa do Cidadão.



004 – Reduzir o custo unitário do atendimento

Ref. ^a	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
Ind. 4 DLEC_0.3_1.0	Reduzir o custo unitário do atendimento	1,5%	Taxa de redução do custo unitário do atendimento	100%	2,33%	114%	<p>Superou</p> <p>A melhoria da eficiência da operação do atendimento aos cidadãos é um dos principais objetivos da AMA, mas a sua própria natureza e os objetivos de qualidade condicionam as medidas que podem ser tomadas nesse sentido. Para o atingir procurou-se ao longo do ano controlar as despesas e custos associados à operação. Houve no entanto alguns acréscimos inevitáveis de custos associados às reparações e manutenções (como foi o caso do AVAC na loja de Odivelas) e aos custos com pessoal (com as alterações de categorias profissionais de assistentes operacionais para assistentes técnicos). Conseguiu-se, no entanto uma redução significativa ao nível das rendas (passagem da Loja do Cidadão de Cascais para a responsabilidade da Câmara Municipal e inexistência de regularizações de anos anteriores), limpezas e deslocações, que permitiram compensar esse acréscimo e atingir o objetivo proposto.</p>



005 – Melhorar a qualidade do atendimento

Ref. ^a	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização
Ind. 5 DLEC_0.4_1.0	Melhorar a qualidade do atendimento	90%	Taxa de atendimentos realizada no tempo de referência	100%	92%	100%
DLEC_0.4_1.1	Manter a taxa de atendimento do serviço IMT (carta de condução)	90%	Taxa de atendimentos IMT realizada no tempo de referência	33%	95%	
DLEC_0.4_1.2	Manter a taxa de atendimento do serviço DGAJ (registo criminal)	90%	Taxa de atendimentos DGAJ realizada no tempo de referência	33%	90%	
DLEC_0.4_1.3	Manter taxa de atendimento do serviço ADSE (entrega de documentos)	90%	Taxa de atendimentos ADSE realizada no tempo de referência	33%	91%	

Atingiu

O objetivo em questão foi medido considerando a taxa de atendimento realizada no tempo de referência para os Espaços Cidadão presentes nas Lojas do Cidadão e para os serviços de 3 entidades: ADSE, DGAJ e IMT.

Relativamente à ADSE foi fixado como objetivo a realização de 90% do total de atendimentos até 5 minutos, no caso da DGAJ foi fixado como objetivo a realização de 90% do total de atendimentos até 6 minutos e no caso do IMT foi fixado o objetivo de realização de 90% dos atendimentos até 15 minutos.

O cálculo do indicador global incide sobre o cálculo da média ponderada do grau de concretização dos indicadores parciais, sendo o resultado global deste indicador de 92%, tendo-se atingido a meta planeada.

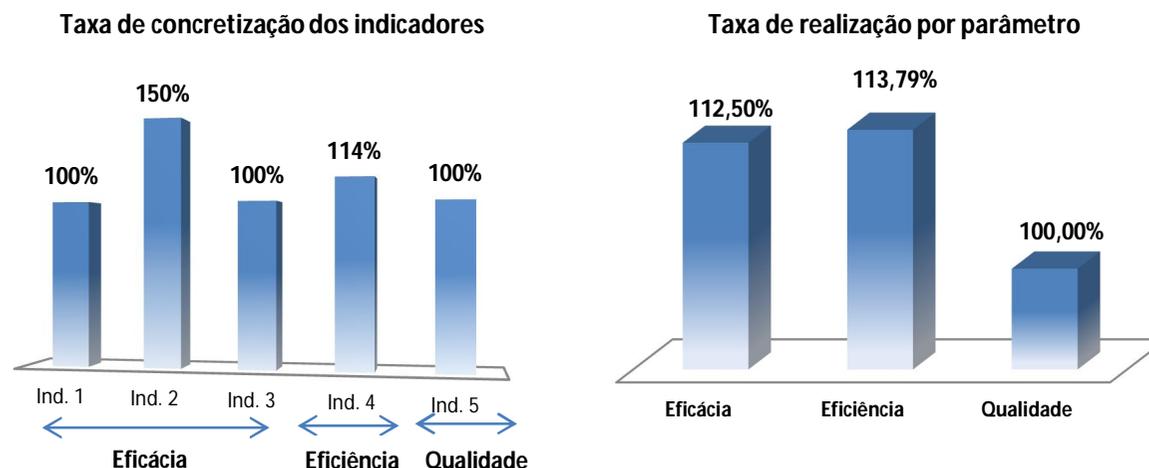
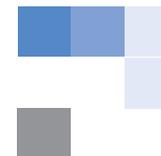
Como proposta de melhoria geral sugere-se que a aplicação ECMC (Espaços Cidadão – Mediadores de Cidadania) inclua subpáginas das diferentes entidades.

No caso do IMT e, apesar do excelente resultado, é um serviço que tem algumas quebras (em termos de disponibilidade) o que origina fluxos de procura extraordinários e tempos de atendimento superiores aos desejáveis.

Na ADSE, a conferência no momento de todos os recibos origina tempos de atendimento significativos dada a variabilidade dos documentos.

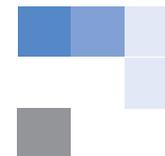
Relativamente ao serviço da DGAJ, o processo de pedido de registos criminais para cidadãos estrangeiros é complexo e sazonal, o que condiciona os tempos de atendimento.

Como sugestão transversal às 3 entidades parceiras, seria importante aumentar a divulgação das iniciativas de desmaterialização de processos e a gestão da ocupação dos Espaços Cidadão para otimizar os recursos disponíveis.



Analisando os resultados do QUAR 2016, do universo dos 5 indicadores definidos para o ano, 40% foram superados e 60% foram atingidos. Os indicadores 1, 2 e 3 são considerados indicadores de eficácia, o indicador 4 de eficiência e o 5 de qualidade. O desempenho global de 110,82% resulta da soma do desempenho dos indicadores de eficácia (78,75%), de eficiência (17,07%) e de qualidade (15%).

	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Total
Ponderação	70%	15%	15%	100%
Taxa de realização	112,5%	113,8%	100%	
Resultado	78,75%	17,07%	15%	110,82%

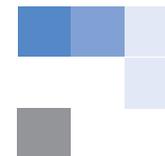


Apenas o indicador 2 apresenta uma taxa de realização superior a 125%, pelo que o trabalho de aperfeiçoamento e melhoria contínua em torno do processo de planeamento é de realçar.

Os objetivos identificados como relevantes obtêm a seguinte menção qualitativa:

- OO1 | Ind. 1 – Atingido
- OO2 | Ind. 2 – Superado
- OO3 | Ind. 3 – Atingido

Face ao exposto, tendo em conta que os objetivos 2 e 4 foram superados e tendo em consideração o disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007 propõe-se a atribuição na auto-avaliação de um desempenho bom, com a avaliação global dos indicadores de 110,82%.



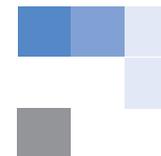
4. RESULTADOS DO PLANO DE ATIVIDADES

Em seguida, são apresentados os resultados obtidos dos objetivos/indicadores por cada uma das unidades orgânicas, referentes ao PA 2016:

DIREÇÃO LOJAS E ESPAÇOS DO CIDADÃO (DLEC)

A DLEC atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 121%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
DLEC_0.2_1.0	Expandir rede de EdC	410 EdC abertos	N.º de EdC abertos (acumulado)	100%	418	102%	Atingido	Durante o ano de 2016 foram instalados 61 Espaços Cidadão, alargando esta rede para 418 locais onde se prestam vários serviços públicos. Destaca-se a abertura do primeiro Espaço Cidadão na rede consular: o Espaço Cidadão de Paris.
DLEC_0.7_1.0	Apoiar a implementação da rede física da AMA	15 dias úteis	N.º de dias para emissão do parecer relativamente aos projetos de execução submetidos à AMA	100%	4	173%	Superado	A AMA, no âmbito das suas atribuições, tem de emitir parecer relativamente aos projectos de execução de lojas do cidadão propostas pelos municípios. Considerando-se como prioritária esta actividade para a expansão da rede nacional de atendimentos, conseguiu-se uma moda de 4 dias úteis, implementando-se medidas de maior proximidade com os municípios e parceiros. A AMA acompanhou a elaboração dos projectos desde a sua fase inicial, garantindo uma maior qualificação dos projetos no momento da sua submissão.
DLEC_0.8_1.0	Reduzir o custo de manutenção de bens/serviços integrados em contrato global de manutenção	8%	Taxa de poupança em manutenção		14%	187%	Superado	Tendo presente a oportunidade de racionalização de custos, foi possível reduzir em 14% os custos com manutenções. Esta redução resulta fundamentalmente das seguintes acções: - planeamento e definição de metodologias de manutenção mais adaptadas ao parque de equipamentos e à sua vida útil; - aposta na manutenção preventiva em substituição da manutenção corretiva; - renegociação/renovação de contratos de manutenção com condições mais vantajosas.



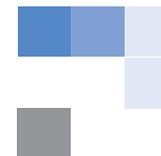
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

| ABRIL DE 2017

DIREÇÃO CONTACTO REMOTO E FORMAÇÃO (DCRF)

A DCRF atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 173%.

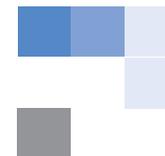
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DCRF_0.1_1.0	Garantir o TME (Tempo Médio de Espera) no Centro de Contacto do Cidadão	90%	Tempo médio de espera nas chamadas após atendimento automático não deve exceder os 60 segundos	100%	66%	74%	Não Atingido A meta não foi atingida resultante de 2 situações; 1. A redução de operadores afetos ao atendimento telefónico, por questões orçamentais; 2. O aumento de 10% da procura neste canal de atendimento; Importa referir que o resultado no 1.º semestre oscilou entre os 62% e 64%, registando-se uma evolução positiva no 2.º semestre e particularmente no último trimestre. No mês de dezembro de 2016 o resultado estava já em 77% e em fevereiro de 2017 os valores já superavam os 90%. Para melhorar o resultado, tomaram-se algumas medidas de optimização do serviço, como uma melhor configuração do IVRs, conjugada com uma maior afetação de recursos.
DCRF_0.2_1.0	Assegurar a formação de pelo menos um Mediador de cada Espaço do Cidadão instalado	90%	Taxa de EdC com pelo menos um Mediador formado no prazo definido (30 dias após a data de instalação do EdC)	100%	100%	111%	Superado Durante o ano de 2016 foi possível abranger na formação um ou mais mediadores dos Espaços Cidadão. Foram realizadas várias ações em simultâneo para garantir a formação de um ou mais Mediadores (numa média de 3 por Espaço Cidadão) dos Espaços Cidadão instalados ou calendarizados para instalação/abertura.
DCRF_0.3_1.0	Atualizar a formação dos mediadores de atendimento digital face à entrada de novas entidades/serviços	30%	Taxa de mediadores com formação atualizada	100%	100%	333%	Superado Por terem entrado um conjunto de novos serviços no catálogo dos Espaços Cidadão, contemplou-se uma maior abrangência da formação a todos os espaços nomeadamente: - formação dos novos serviços nomeadamente os da AT aos Mediadores de 2014 e 2015, que não estava originalmente prevista; - entrada de um novo serviço, o OPP, que pela sua relevância requereu a abrangência de todos os Espaços no programa de formação; - recurso a vários regimes de formação (presencial, eLearning, formação on the job) para maior capacidade de formação e abrangência de formandos; - recurso ao apoio dos parceiros dos novos serviços na dinamização da formação.



DIREÇÃO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL (DTD)

A DTD atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 108%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DTD_0.5_1.0	Disponibilizar Plano de Acção para as TIC na AP/Governo Eletrónico	31-08-2016	Prazo de disponibilização do plano de ação para as TIC na AP	100%	-21	108%	<p>Atingido</p> <p>O objetivo foi cumprido com 21 dias de antecedência face à meta inicial. O Plano de Ação para as TIC na AP foi disponibilizado em 29 de julho e posteriormente enviado à tutela no dia 1 de Agosto com os contributos das várias áreas governativas, assim como a Estratégia TIC.</p> <p>As atividades executadas neste projeto permitiram desenvolver os documentos que incorporam o plano de estratégia para a transformação digital na Administração Pública até 2020, a qual visa dotar a AP de uma governação TIC global, considerando como objetivo primordial, promover e melhorar a gestão das TIC como suporte da simplificação administrativa aproximando os cidadãos através de serviços eletrónicos mais disponíveis e adequados. Neste plano estratégico incluem-se princípios orientadores, estrutura de eixos de ação (Interoperabilidade, Inovação e partilha de recursos) e medidas estratégicas (incluem um conjunto alargado de ações/atividades alinhadas com as diversas competências existentes na área governamental a executar a nível transversal e setorial). Este plano de estratégia permite também através de instrumentos de avaliação, monitorizar os investimentos, poupanças e benefícios económicos dos investimentos necessários que se pretendem atingir.</p>

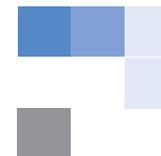


EQUIPA DE SIMPLIFICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO PÚBLICA (ESPP)

A ESPP atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 123%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
ESPP_0.2_1.0	Avaliar os encargos administrativos das medidas Simplex+	0 atrasos face ao previsto	Prazo de avaliação dos encargos administrativos das medidas de simplificação	100%	0	100%	Atingido Em relação ao objetivo, foram realizadas 17 (dezassete) avaliações dentro dos prazos previstos.
ESPP_0.7_1.0	Lançar o laboratório de experimentação da Administração Pública	31-12-2016	Data de lançamento do laboratório	100%	-56	122%	Superado Quanto ao objetivo relacionado com a data de apresentação oficial do lançamento do 'Laboratório de experimentação da Administração Pública', verificou-se que esta iniciativa foi comunicada 56 dias úteis antes do planeado. A evidência desta concretização foi também comunicado publicamente pela Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa – vide http://www.portugal.gov.pt/pt/ministerios/mpma/intervencoes/20161012-mpma-labx.aspx .
ESPP_0.8_1.0	Lançar Orçamento Participativo	31-12-2016	Data de lançamento do orçamento participativo	100%	-117	146%	Superado O último objetivo previsto e relacionado com o Orçamento Participativo de Portugal (OPP) foi apresentado oficialmente no dia 18 de julho, portanto 117 dias úteis antes da data prevista: http://www.portugal.gov.pt/pt/ministerios/mpma/noticias/20160718-mpma-orcamento-participativo.aspx , tendo-se superado a meta planeada e concretizado com 146%.

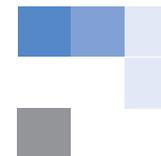




EQUIPA PLATAFORMAS DE LICENCIAMENTO (EPL)

A EPL atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 159%.

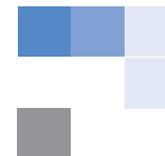
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
EPL_0.1_1.0	Aumentar as entidades envolvidas - Região Autónoma da Madeira	11 entidades	N.º de entidades no BdE via PMC	100%	13	118%	Superado
EPL_0.2_1.0	Disponibilizar serviços eletrónicos relativos a novas atividades económicas	2 serviços	N.º de serviços eletrónicos disponibilizados relativos a novas atividades económicas	100%	4	200%	Superado



EQUIPA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS (ERI)

A ERI atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 108%.

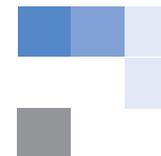
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
ERI_0.2_1.0	Acompanham ento do eGovernment Benchmark	Top 5	Classificação no eGov Benchmark	100%	4,6	108%	<p>Atingido</p> <p>Conduzido anualmente pela Comissão Europeia, o 'European e-Government Benchmark' é um estudo de referência que avalia o desempenho dos países europeus no que se refere à disponibilização de serviços públicos eletrónicos ao nível nacional e transfronteiriço, numa lógica de evento de vida.</p> <p>A AMA, enquanto entidade ponto focal nacional para as matérias do governo eletrónico, coordena esta operação ao nível nacional, com o objetivo de, por um lado, apoiar as entidades nacionais a melhorar a qualidade e eficiência dos seus serviços públicos e presença digitais; por outro, visando aumentar a projeção internacional das soluções e competências nacionais de governo eletrónico, contribuindo assim para a reputação do sector público e privado de Portugal, com impacto positivo para a internacionalização das empresas nacionais.</p> <p>A taxa de concretização dos objetivos atingiu 108% com um valor atingido de 4,6 no eGovernment Benchmark. Refira-se que o European eGov Benchmark não consiste num único ranking, mas em vários rankings, que contemplam, entre outros, três indicadores referentes a serviços nacionais, que são tidos em conta para a presente avaliação. A classificação obtida consiste na média aritmética dos referidos três indicadores.</p> <p>A AMA, sendo o coordenador nacional desta operação, através da sua Equipa de Relações Internacionais, assegurou a preparação das entidades nacionais envolvidas (provenientes dos sectores da justiça, segurança social, economia, transportes e segurança rodoviária, finanças, administração interna, emprego e educação, entre outros), o que incluiu o mapeamento prévio dos serviços nacionais e respetivas hiperligações em avaliação, e proposta antecipada de melhorias dos mesmos; a coordenação da validação nacional dos resultados apresentados pela Comissão e a negociação dos mesmos; elaboração de reuniões com as entidades nacionais visadas veiculando propostas de melhoria para aumentar a qualidade e eficiência dos serviços avaliados; e um constante diálogo com a Comissão Europeia para defesa dos resultados propostos para Portugal com vista à sua melhor classificação possível.</p> <p>Este esforço tem-se revelado profícuo, com resultados positivos para Portugal no Benchmark e constante interação com cada entidade envolvida, tendo estas entidades manifestado a sua elevada satisfação com a coordenação do projeto, como atestado por Inquéritos de Satisfação realizados pela AMA.</p> <p>A AMA propõe diversas melhorias e recomendações que visam responder aos critérios do Benchmark, por um lado, e melhorar a prestação de serviços públicos, por outro. No entanto, há que salientar que o presente indicador apresenta uma forte dependência dos desenvolvimentos tecnológicos implementados pelas entidades nacionais avaliadas no Benchmark. A falta de investimento dessas entidades nos sites, serviços e funcionalidades avaliados, tem vindo ao longo dos anos a conduzir a uma perda de posição nacional face aos outros países europeus. Aliado a este facto, verifica-se também um crescente investimento de países, tradicionalmente não tão inovadores ao nível de governo digital, nos critérios avaliados no âmbito desta operação, o que contribui igualmente para a referida perda de posição nacional.</p> <p>Não sendo assim um objetivo totalmente controlado pela AMA, e encontrando-se altamente vulnerável a constrangimentos financeiros e prioridades das entidades avaliadas, propõe-se que este objetivo seja avaliado, em 50%, através de inquéritos de satisfação preenchidos pelos Pontos Focais das entidades avaliadas, que melhor poderão classificar a atuação da AMA.</p>



EQUIPA DE COMUNICAÇÃO (EC)

A EC atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 78%.

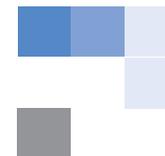
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
EC_0.5_1.0	Dinamizar o novo site AMA	10%	Taxa de visitas ao site da AMA	100%	-14%	78%	<p>Não Atingido</p> <p>O novo site AMA, lançado em 2016, devidamente adaptado à organização interna, requisitos legais e marcas existentes, permite uma consulta mais simples, fácil e intuitiva. O objetivo não foi atingido porque se registou uma quebra de sessões de 14% em relação ao período homólogo. De notar que as visitas ao site estão condicionadas em grande parte pela abertura de concursos que motivam um elevado número de consultas. Regista-se no entanto no primeiro trimestre de 2017 uma recuperação deste indicador com um crescimento de 38% do número de sessões.</p> <p>Foram desenvolvidas ações de divulgação da AMA e as suas marcas junto dos cidadãos, empresas e Administração Pública, nomeadamente através do novo site AMA, das redes sociais, comunicação social e de diversas campanhas que deram a conhecer o trabalho transversal, as marcas e serviços disponibilizados, reforçando a marca AMA como detentora dum alargado leque de soluções de acordo com os eixos de atuação, por via de diversos canais (novo site, corporate TV, mupis, brochuras e outros).</p>



EQUIPA DE AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO (EAMM)

A EAMM atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 121%.

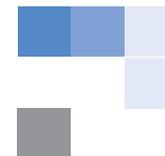
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
EAMM_0.2_1.0	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020	75%	Grau de concretização das atividades/indicadores	100%	95%	102%	Superado	O objetivo foi superado com uma taxa de 102% de concretização. Este objetivo subdividiu-se em três componentes: 1.º - apresentação de proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas; 2.º - acompanhamento da execução financeira e 3.º - acompanhamento dos projetos.
EAMM_0.2_1.1	Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	75%	Taxa de propostas de decisão realizadas no prazo definido	45%	100%	133%	Superado	Especificamente e em relação aos 3 avisos é de referir: - AAC n.º 01/SAMA2020/2016 – a data prevista para a apresentação da proposta de decisão estava planeada para dia 9 de setembro de 2016, tendo a proposta de decisão sido formalizada ao COMPETE no dia 12 de agosto de 2016. - AAC n.º 02/SAMA2020/2016 - a data prevista para a apresentação da proposta de decisão era dia 11 de outubro, tendo a mesma sido cumprida. - AAC n.º 03/SAMA2020/2016 – apesar de inicialmente a data prevista ser no dia 28 de novembro de 2016, a mesma foi prorrogada para 9 de janeiro de 2017, por terem sido excecionalmente aceites mais 6 candidaturas a 24 de novembro. Foi solicitado pela tutela que a data de apresentação de propostas fosse antecipado. A equipa conseguiu antecipar essa data no Aviso n.º 1, contudo não foi possível antecipar no Aviso nº 2, mas apenas cumprir a data prevista.
EAMM_0.2_1.2	Acompanhar a Execução Financeira	75%	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	35%	90%	120%	Superado	Em outubro e novembro foram identificados os projetos que apresentavam desvios significativos, tendo sido identificadas as medidas corretivas acionadas em 90% das situações. Entre as medidas corretivas, estava prevista a realização de reuniões e o envio de notificações com prazo de 10 dias úteis para a apresentação de execução financeira ou reprogramação, pelo que foram solicitados os planos de execução semestral atualizados. Face à baixa execução do SAMA, o cumprimento do sub objetivo foi considerado prioritário, tendo sido os meses de novembro e dezembro dedicados à melhoria da taxa de execução financeira, o que decorreu em simultâneo com as avaliações relativas ao Aviso n.º 3.
EAMM_0.2_1.3	Acompanhar projetos SAMA	75%	Taxa de projetos acompanhados no local	20%	ND	ND	Sem dados	Relativamente ao acompanhamento de projetos sama, o sub-objetivo visa dar cumprimento ao plano de visitas no local apresentado pelo COMPETE. Não foi no entanto possível apurar dados sobre o cumprimento deste objetivo pois no ano de 2016 não foram definidos planos de acompanhamento pelo COMPETE/QREN nem pelo POCI/Portugal2020 e como tal só foram efetuadas as verificações decorrentes do encerramento.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

| ABRIL DE 2017

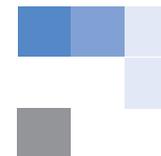
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
EAMM_0.1_1.0	Realizar o encerramento de projetos SAMA - QREN	80%	Taxa de projetos encerrados em SGO	100%	100%	125%	Superado	Até 31 de março de 2016 foram encerrados os 142 projetos SAMA-QREN.
EAMM_0.3_1.0	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC	25 du	Média do nº de dias de análise dos pedidos de parecer prévio	100%	16	135%	Atingido	Em 2016, pretendia-se realizar a análise dos pedidos de parecer prévio referentes às despesas em TIC no menor número de dias possível, minimizando o impacto nos organismos da Administração Pública. A média do n.º de dias de análise foi de 16 dias, muito perto da meta de superação, fixada em 15 dias úteis.



DIREÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (DSI)

A DSI atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 102%.

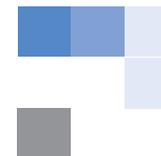
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
DSL_0.1_1.0	Garantir os níveis de serviço TIC	90%	Grau de concretização das atividades/indicadores	100%	93%	103%	Atingido	Os dois sub-objetivos traçados respeitam à garantia de tempos médios de resolução máximos e de graus de aceitação das soluções, estabelecendo assim um compromisso entre o tempo e a qualidade da solução fornecida ao utilizador final, por forma a garantir os níveis de serviço TIC.
DSL_0.1_1.1	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes	90%	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas	60%	90%	100%	Atingido	O objetivo relativo ao tempo médio de resolução foi alcançado pela margem mínima da meta (90%), devido ao aumento significativo do número de projetos Simplex e Espaços Cidadão a instalar, sem ter havido um reforço das equipas de suporte.
DSL_0.1_1.2	Garantir a aceitação da resolução de incidentes	90%	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes resolvidos	40%	96%	107%	Superado	O objetivo relacionado com a aceitação das resoluções foi amplamente superado, evidenciando a cada vez maior especialização dos diversos técnicos que compõem as equipas da DSI.
DSL_0.3_1.0	Capacitar os novos espaços do cidadão de Hardware e Software	90%	Grau de concretização das atividades/indicadores	100%	100%	111%	Superado	Quanto ao objetivo que pretende capacitar os novos Espaços Cidadão de hardware e software, cujos sub-objetivos estão relacionados com o apoio à implementação dos espaços do cidadão, nas componentes em que a DSI intervém ativamente, designadamente na disponibilização e configuração da conectividade, bem como na montagem do equipamento, instalação do software e configuração das diversas aplicações utilizadas pelos mediadores de cidadania. Estes foram superados com um atingimento de 100% na taxa de espaços do cidadão instalados no prazo definido. Nos objetivos relacionados com a capacitação dos Espaços do Cidadão (EC) observaram-se taxas de concretização de 100% ao longo dos meses, justificadas pela prioridade atribuída aos pedidos de serviço desta natureza e à maior especialização das equipas neste tipo de tarefas muito restrito e constante.
DSL_0.3_1.1	Suportar a expansão da rede de atendimento (ECS)	90%	Taxa de espaços do cidadão instalados no prazo definido (em termos de ECS)	40%	100%	111%	Superado	
DSL_0.3_1.2	Suportar a expansão da rede de atendimento (ESU)	90%	Taxa de espaços do cidadão instalados no prazo definido (em termos de ESU)	60%	100%	111%	Superado	



GABINETE JURÍDICO (GJ)

O GJ atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 200%.

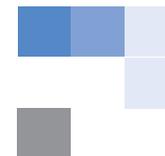
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
GI_0.3.1.0	Promover a aquisição de competências e autonomia das equipas de apoio à modernização administrativa	2	Número de iniciativas	100%	4	200%	Superado	Foram realizadas 4 iniciativas que visaram promover a aquisição de competências e autonomia das equipas de modernização administrativa a nível da contratação pública a 19 e 26 de Fevereiro, a 18 de Março e a 18 de Abril.



EQUIPA DE RECURSOS HUMANOS (ERH)

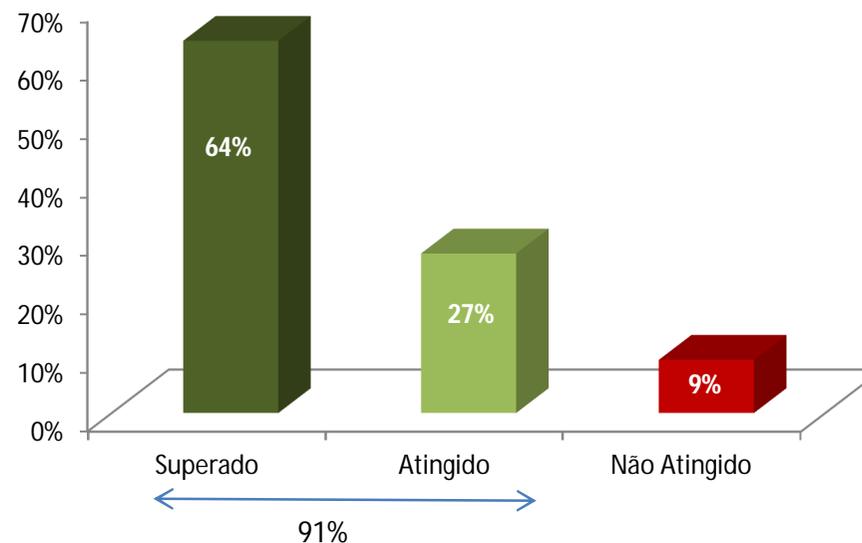
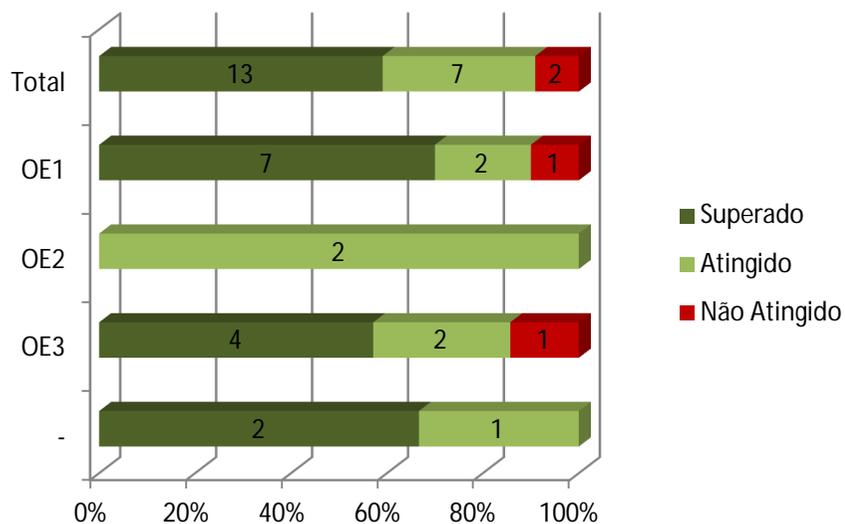
A ERH atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 150%.

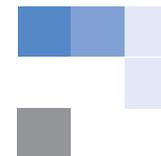
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
RH_0.4_1.0	Desenvolver diagnóstico de clima organizacional na AMA	31-12-2016	Grau de cumprimento do calendario fixado	100%	-1	100%	Atingido	Em relação a este objetivo na segunda quinzena de agosto procedeu-se ao lançamento do processo aquisitivo para o diagnóstico do clima organizacional. Aguarda-se ainda os resultados do estudo efetuado. Foi ainda feita a definição do estudo em conjunto com a empresa prestadora do serviço e validadas as metodologias mais adequadas aos objetivos de análise do clima organizacional. Em 2016 realizaram-se pré testes das metodologias.
RH_0.5_1.0	Apresentar trimestralmente plano de ação de RH	1	Taxa de planos de ação de RH aprovados	100%	1	200%	Superado	Em relação ao objetivo apresentar trimestralmente o plano de ação de RH, a UO participou ativamente, nos últimos meses, em conjunto com o CD, na reestruturação orgânica da AMA.



Em síntese os resultados do Plano de Atividades da AMA para o ano de 2016 mostram que 91% dos objetivos foram atingidos melhorando significativamente os resultados face ao ano anterior (65% dos objectivos atingidos).

Análise por objetivo estratégico:



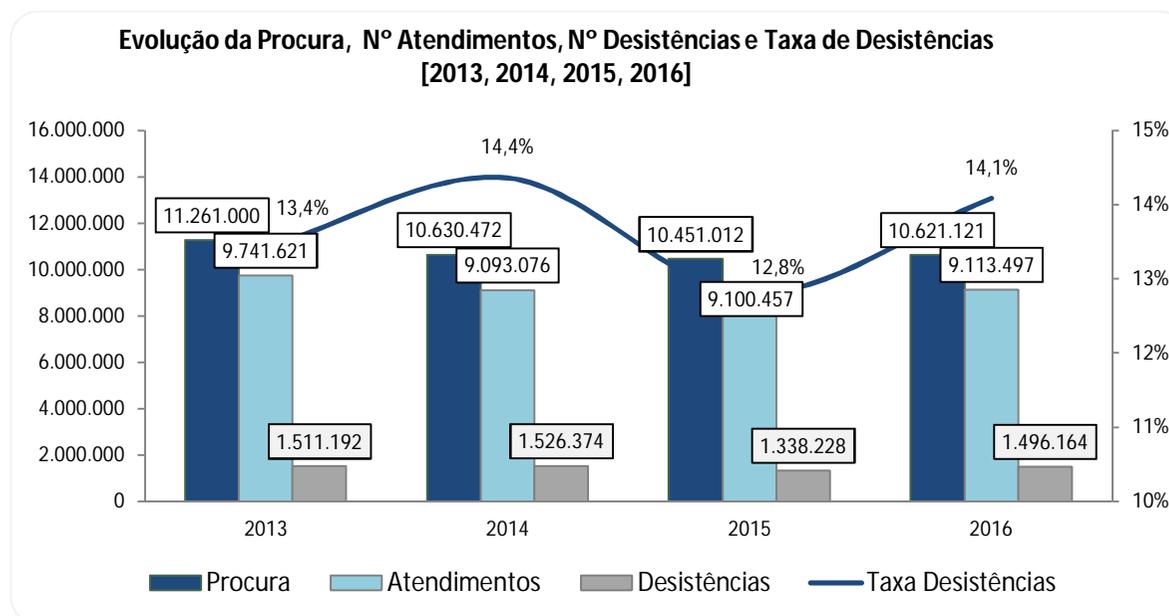


5. RESULTADOS EXTRAPLANO/ ATIVIDADES CORRENTES

Durante o ano de 2016, foram desenvolvidos actividades e projectos de relevo para a Administração Pública e sociedade em geral, de âmbito nacional e internacional, destacando-se os que a seguir se descrevem.

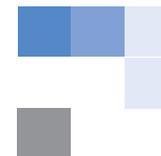
DIREÇÃO LOJAS E ESPAÇOS DO CIDADÃO (DLEC)

ATENDIMENTO PRESENCIAL NAS LOJAS DO CIDADÃO



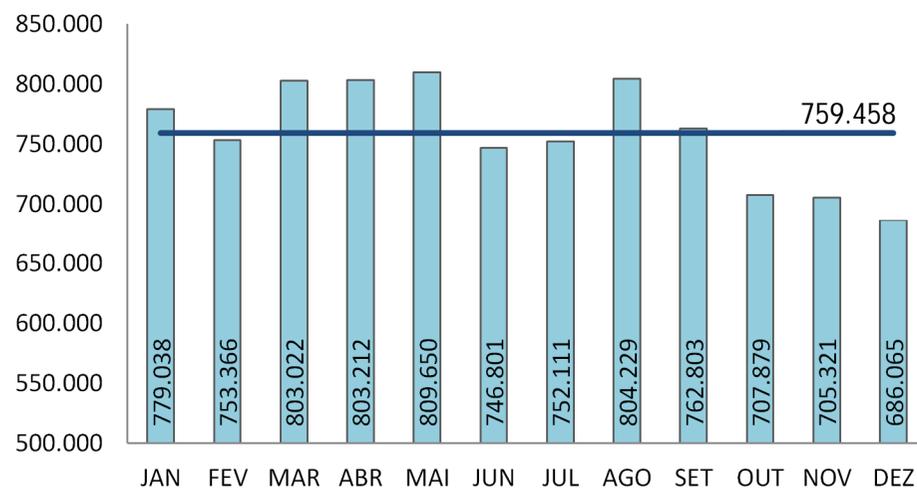
A 31 de dezembro de 2016 a rede de atendimento conta com 45 Lojas do Cidadão (uma das quais móvel). Destas, 18 são coordenadas pela AMA, 14 pelo IRN, 1 pelo ISS e 12 pelos Municípios onde se localizam. É de salientar o alargamento do número de Lojas do Cidadão geridas pelos municípios, promovendo-se assim o reforço da relação de proximidade entre a estrutura central da AMA e os parceiros.

Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, UG) | Dados: 01.01.2013 a 31.12.2016



Em 2016 foram realizados 9.113.497 atendimentos (70% por entidades públicas e 30% por entidades privadas), o que representa um aumento de 0,1% face a 2015, e traduz-se numa média mensal de 759.458 atendimentos.

Evolução dos Atendimentos [2016]



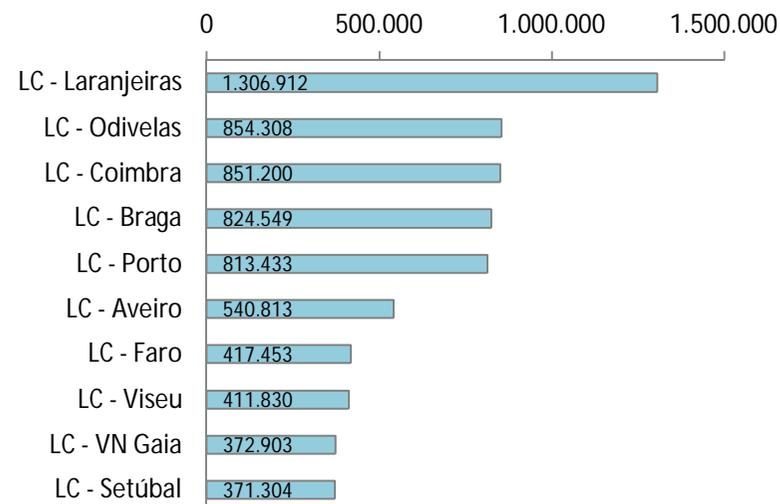
Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, UG) | Dados até: 31.12.2016

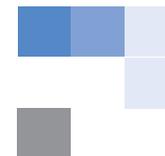
Maio foi o mês com mais atendimentos, seguido de agosto, tendo ocorrido

52% do total de atendimentos no 1º semestre.

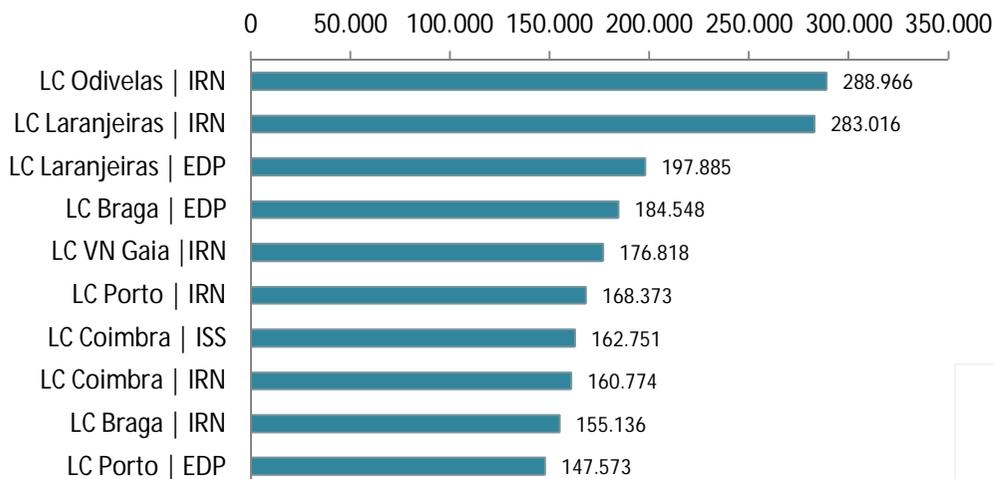
A Loja do Cidadão das Laranjeiras é a loja com maior nº de atendimentos, com 14% dos atendimentos de toda a rede de Lojas do Cidadão.

TOP 10 Lojas | Atendimentos [2016]

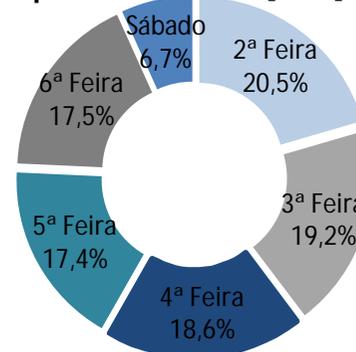




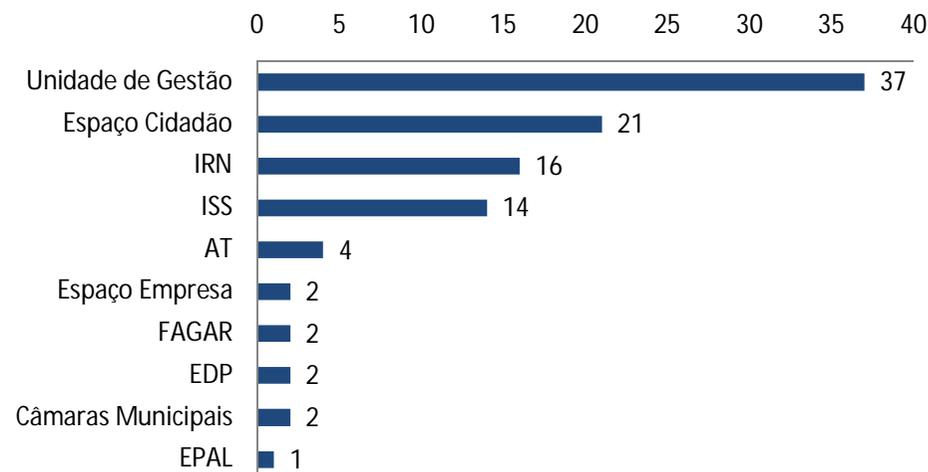
TOP 10 Balcões | Atendimentos [2016]



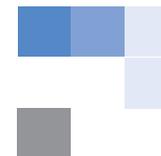
Distribuição Relativa dos Atendimentos por dia da Semana [2016]



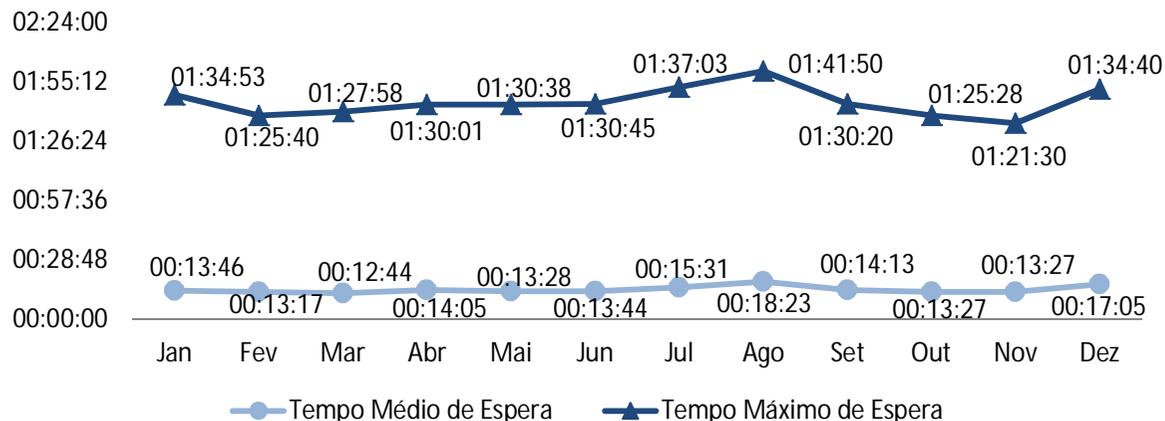
Top 10 Entidades | Sugestões [2016]



O IRN concentra 25% do número de atendimentos da rede de Lojas do Cidadão, sendo que o balcão de Odivelas é o que regista maior número de atendimentos.



Evolução do Tempo Médio e Máximo de Espera [Mensal, 2016]



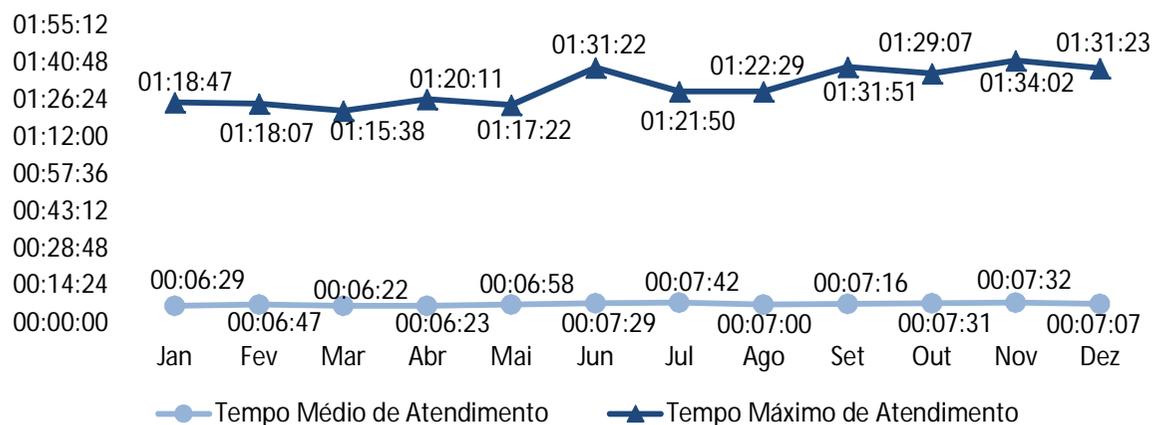
Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, LOJAS) ⁽¹⁾ Média | Dados até: 31.12.2016

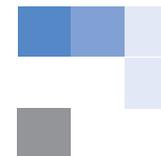
O tempo médio de atendimento manteve-se praticamente inalterado desde o início do ano, com uma variação de 00:01:20, entre o valor mais baixo (março) e o valor mais alto (julho).

Em agosto, o valor do tempo médio de espera foi o mais alto, sendo de 00:18:23. O valor mais baixo foi registado em março, com 00:12:44.

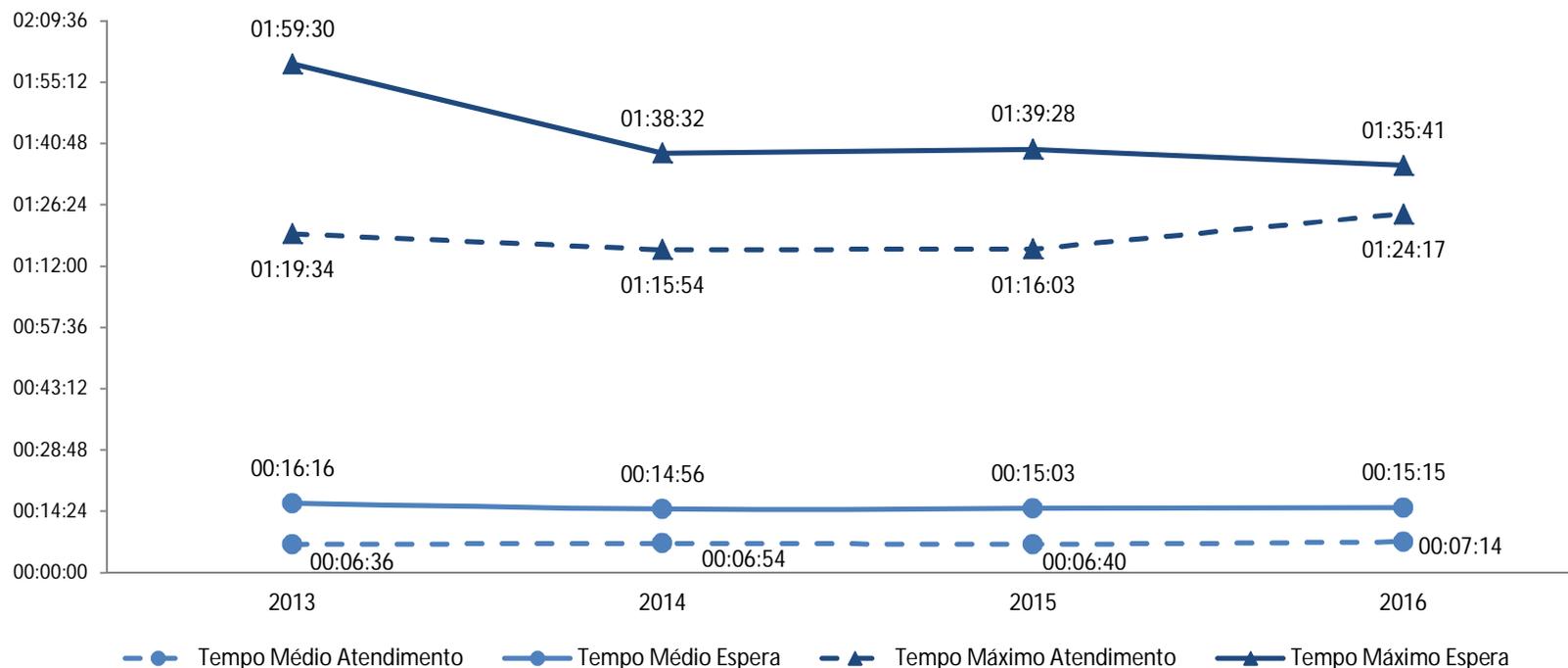
Registaram-se picos dos tempos médios de espera, em agosto e dezembro devido à redução das equipas de trabalho, por motivo de férias.

Evolução do Tempo Médio e Máximo de Atendimento [Mensal, 2016]





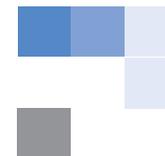
Evolução dos Tempos Médios e Máximos de Atendimento e de Espera ⁽¹⁾ [2013, 2014, 2015, 2016]



Fonte dados: RCC
(SIGA, INLINE,
LOJAS) (1) Média |
Dados: 01.01.2013
a 31.12.2016]

Em termos anuais, o tempo médio de espera mantém-se praticamente inalterado de 2014 a 2016, abaixo do valor registado em 2013.

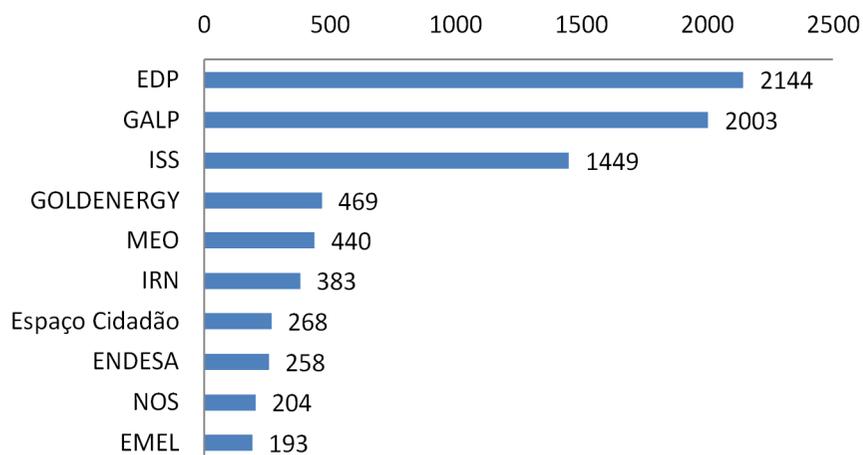
Já o tempo médio de atendimento teve um ligeiro aumento em 2016 face aos anos anteriores.



A EDP representa 25% do total das reclamações.

Do top 10 das entidades mais reclamadas, 7 são empresas privadas e representam 66% do total de reclamações.

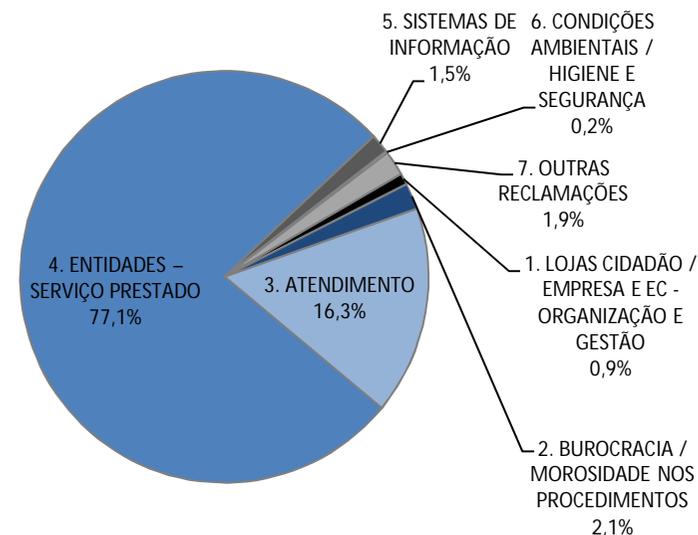
TOP 10 Entidades Reclamações [2016]

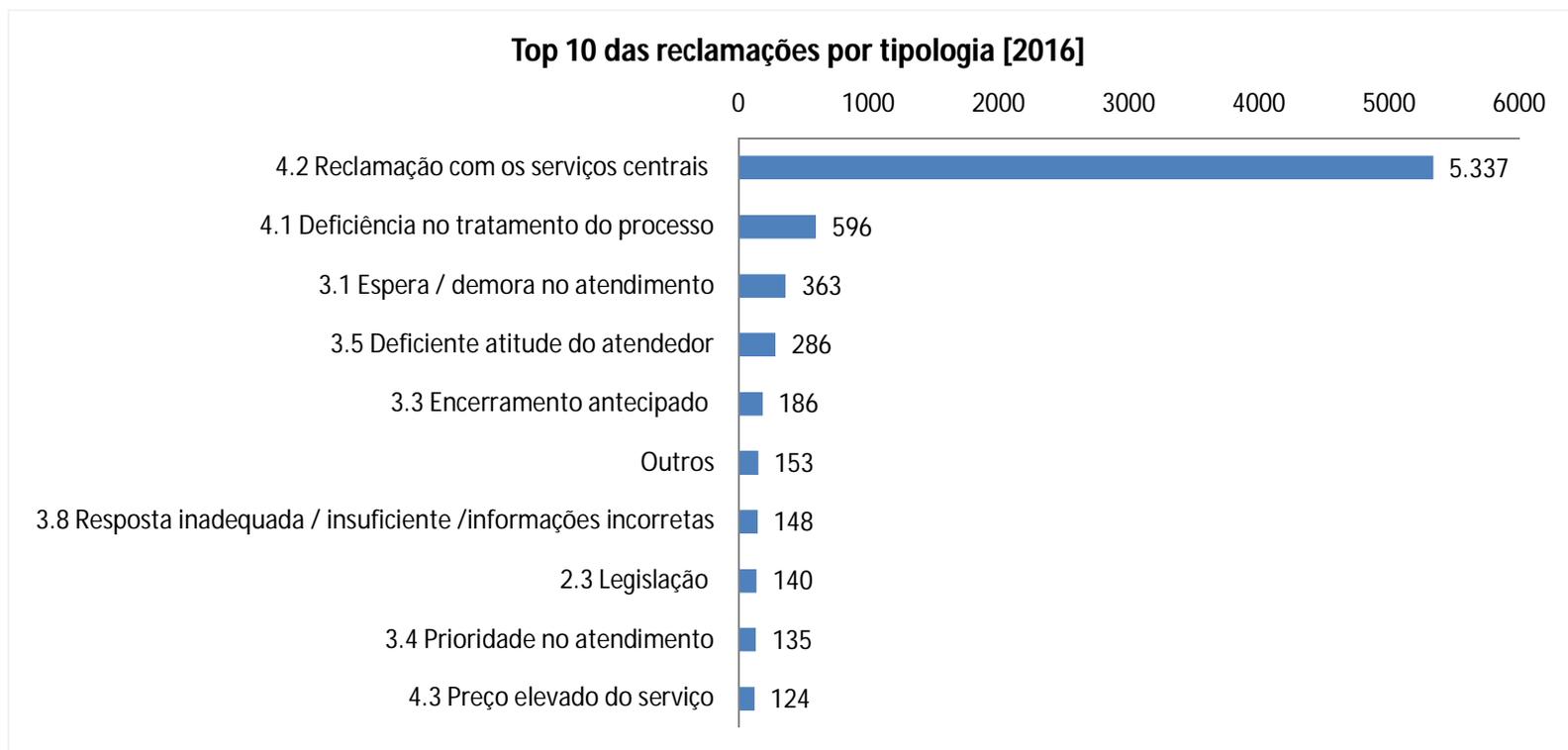
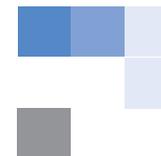


Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, UG) | Dados até: 31.12.2016

Três quartos das reclamações apresentadas dizem respeito à forma como as entidades prestam o seu serviço.

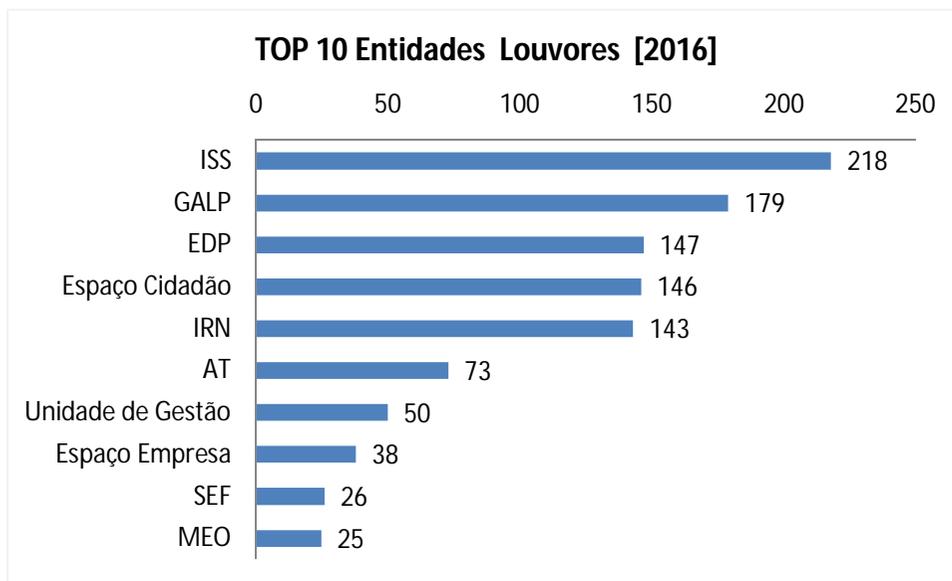
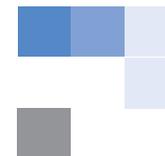
Distribuição Relativa das Reclamações por Tipo [2016]





A tipologia 4.2 – Reclamação com os serviços centrais, representou 68% de todas as reclamações.

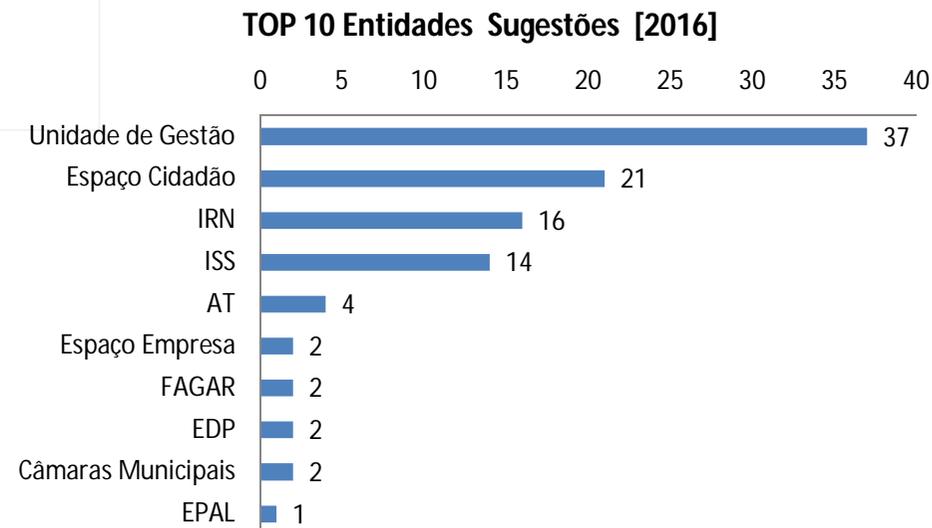
As reclamações monitorizadas como sendo da responsabilidade direta das Unidades de Gestão representaram 1% do total das reclamações.

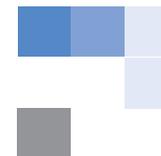


Do Top 10 das entidades com maior número de louvores, 7 são públicas e representam 60% do total dos louvores.

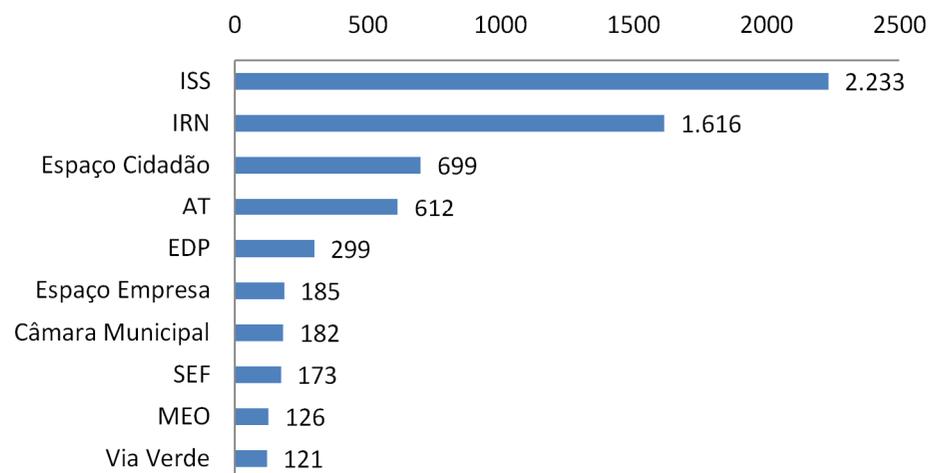
Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, UG) | Dados até: 31.12.2016

Os cidadãos aderem pouco à apresentação de sugestões.



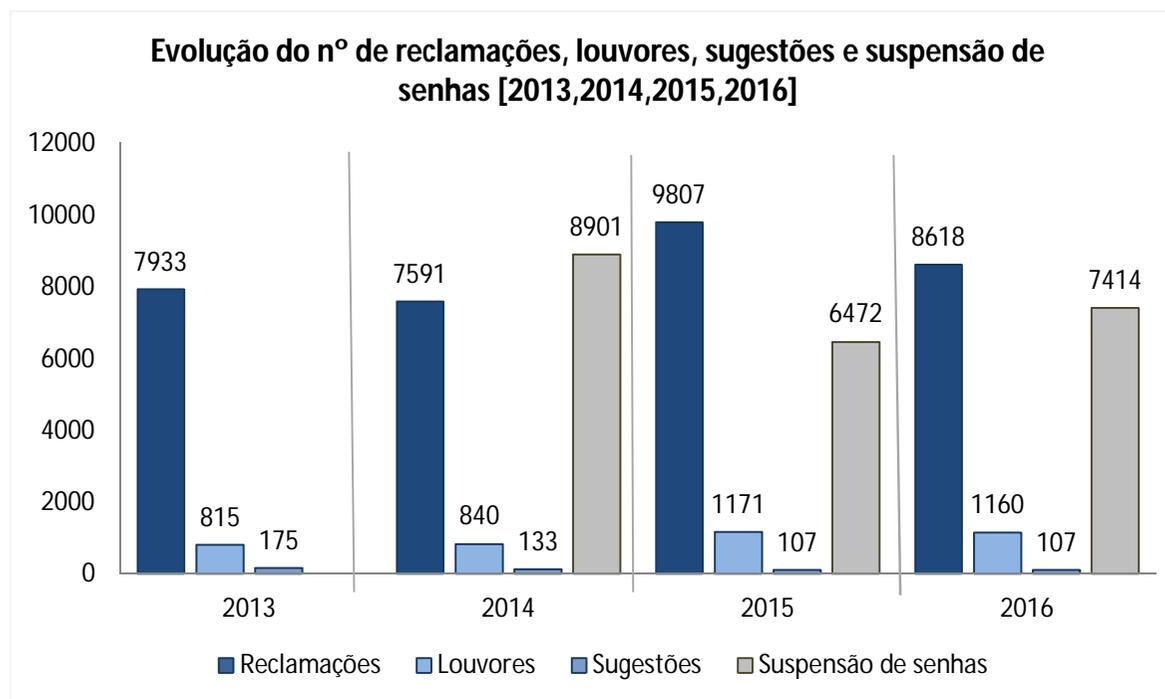
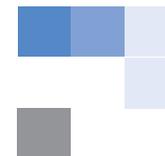


Top 10 Entidades | Suspensão de senhas [2016]

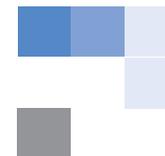


A suspensão de senhas é decidida pela Unidade de Gestão de cada loja quando a afluência de cidadãos a um determinado serviço é excessivo para a capacidade de resposta. Assim que a situação se encontra normalizada reinicia-se a distribuição de senhas.

Registou-se o maior número de suspensão de senhas na Segurança Social, seguida do IRN, totalizando estas duas entidades 52% do total de suspensões da distribuição de senhas.



Face a 2015, registou-se em 2016 a redução de 12% do número de reclamações e o acréscimo de 15% das suspensões de senhas, não se verificando oscilações significativas no número de sugestões e de louvores.

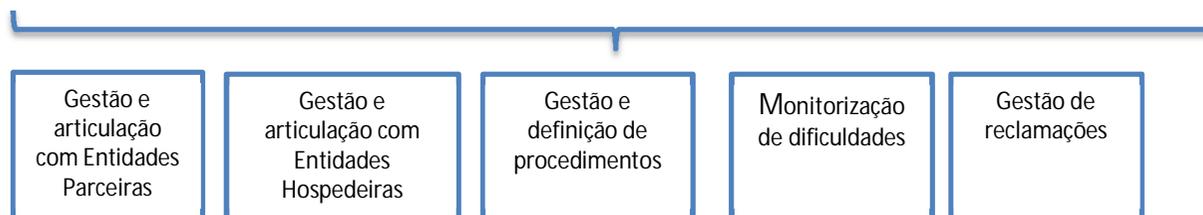


ATENDIMENTO PRESENCIAL NOS ESPAÇOS CIDADÃO

A par da instalação e abertura dos Espaços Cidadão é necessário igualmente garantir a sua gestão, procurando definir estratégias e práticas inovadoras que promovam a gestão adequada, célere e proficua do atendimento digital assistido. Esta gestão versa assim cinco eixos fundamentais, nomeadamente: gestão e articulação com as Entidades Parceiras; gestão e articulação com as Entidades Hospedeiras; gestão e definição de procedimentos assentes em índices de alto desempenho na prestação dos serviços disponíveis; acompanhamento e monitorização das dificuldades/incidentes registados pelos mediadores de atendimento digital e gestão de reclamações.

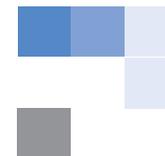
Eixos das atividades correntes:

EQUIPA ESPAÇOS CIDADÃO

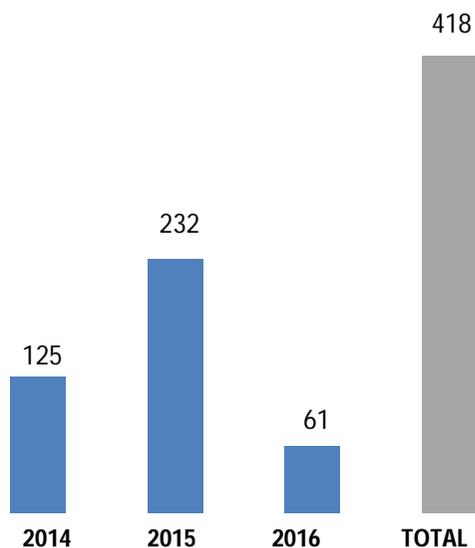


Adicionalmente é de referir que foram implementadas três medidas Simplex+, a saber:

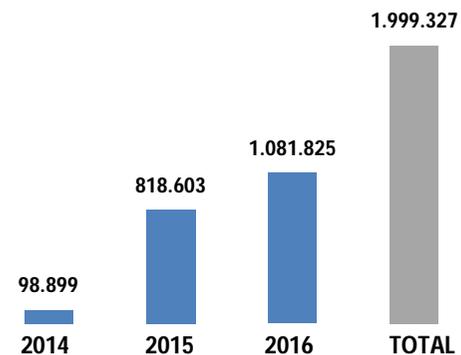
- # 11 – Espaço Cidadão no Consulado de Paris, inaugurado a 18 de junho de 2016;
- # 171 – Novos serviços nos Espaços Cidadão, introduzidos a 30 de dezembro de 2016;
- # 16 – Balcão Cidadão Móvel



EVOLUÇÃO ANUAL DOS ESPAÇOS CIDADÃO

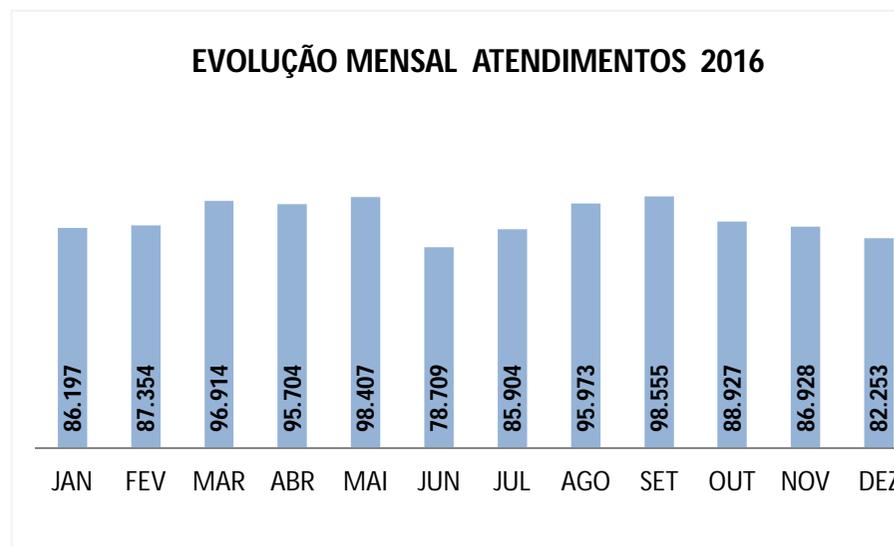


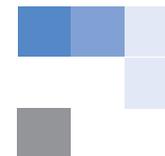
EVOLUÇÃO ANUAL DOS ATENDIMENTOS



Em 2016 foram instalados 61 Espaços Cidadão perfazendo um total de 418 no final do ano. Desde o início do projeto já foram efetuados cerca de dois milhões de atendimentos sendo que em 2016 registaram-se 1.081.825, num crescimento de 32% face ao ano anterior. Os meses em que se registaram mais atendimentos foram maio e setembro.

EVOLUÇÃO MENSAL ATENDIMENTOS 2016



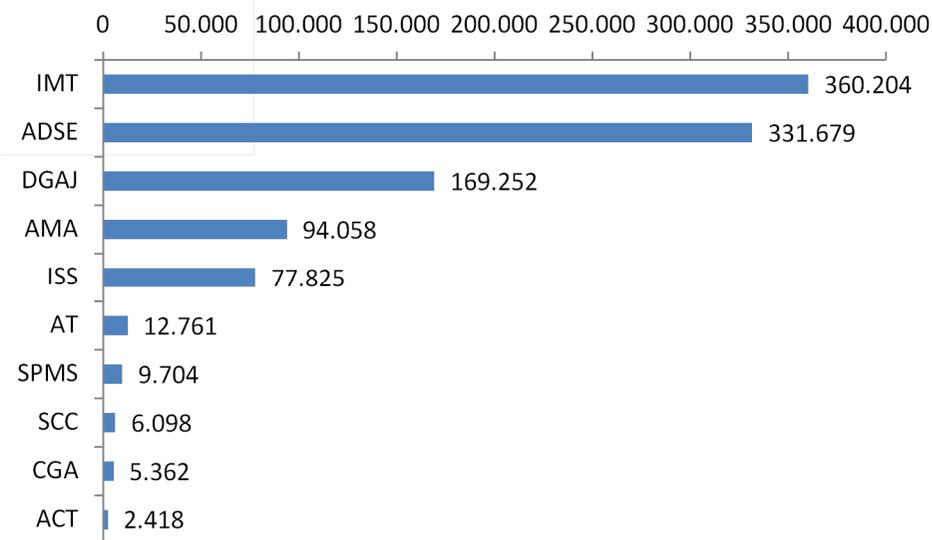


SERVIÇOS MAIS PROCURADOS

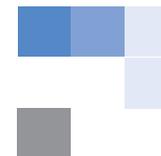


Os serviços mais procurados nos Espaços Cidadão são os relacionados com a entrega de documentos de despesa na ADSE e com a revalidação das cartas de condução.

ENTIDADES MAIS PROCURADAS



As entidades com mais atendimentos são o IMT e a ADSE que representam, respectivamente, 34% e 31% do Top 10.

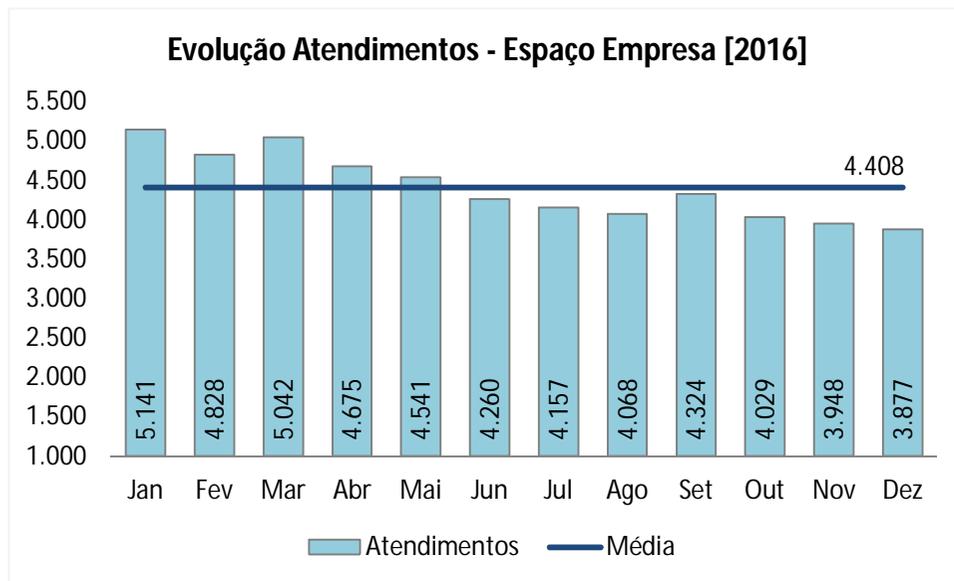
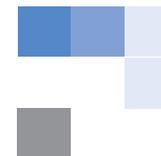


ATENDIMENTO PRESENCIAL NAS LOJAS E ESPAÇOS EMPRESA

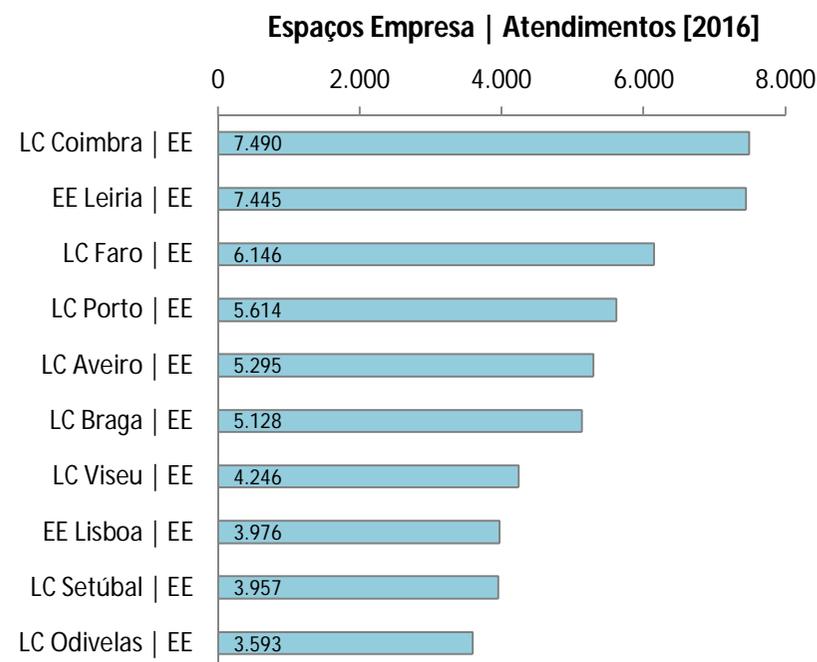
A rede contava com 8 Espaços Empresa e 2 Lojas da Empresa em 31 de Dezembro de 2016.

Ao longo do ano, foi dada continuidade às atividades em curso, nomeadamente:

- O apoio à prestação uniformizada de serviços relativos ao ciclo de vida das empresas, com destaque para a consolidação dos mais recentes serviços de atendimento digital assistido no âmbito do Regime Jurídico das Atividades de Comércio, Serviços e Restauração (RJACSR), Alojamento Local e Chave Móvel Digital;
- A elaboração da proposta para implementação de plataforma de atendimento, pela adaptação da atual plataforma EC-MC, disponível nos Espaços do Cidadão aos Espaços Empresa, tendo em conta o atendimento multicanal (telefónico, e-mail e presencial); e
- A atualização do SIGA, considerando as diferentes realidades dos Espaços Empresa e os serviços atualmente disponíveis.

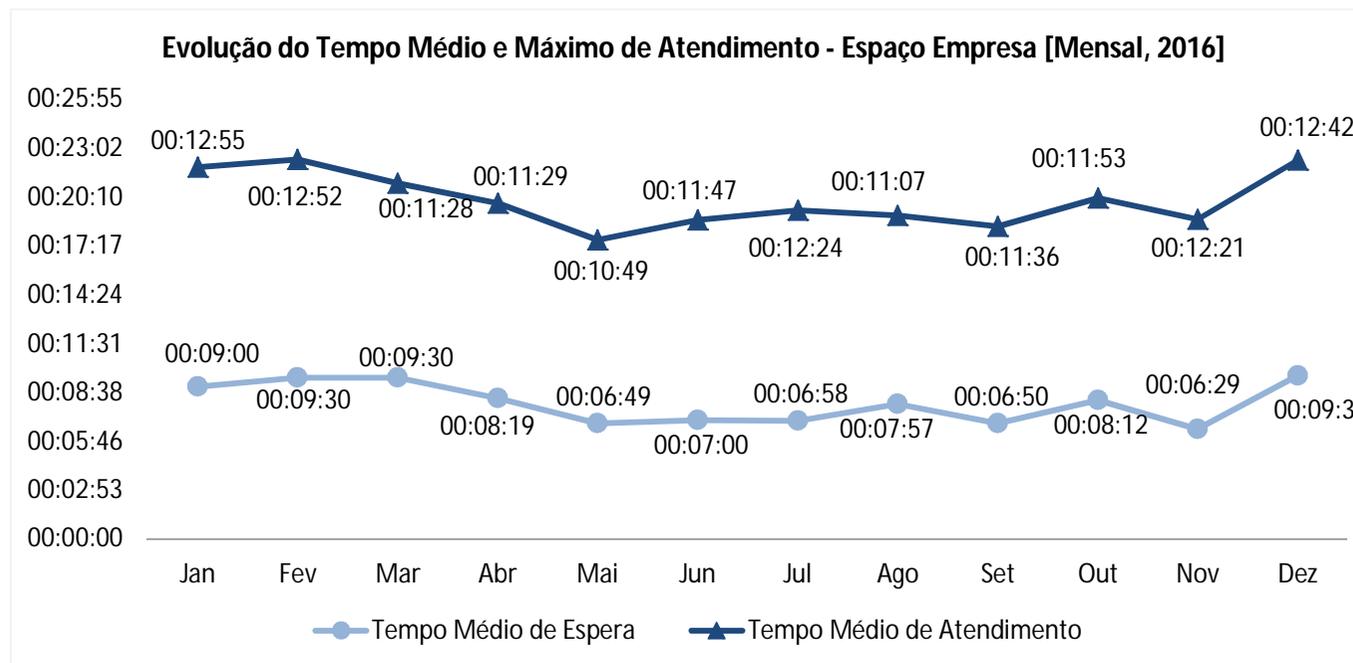
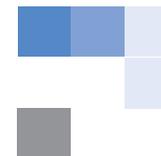


Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, UG) | Dados até: 31.12.2016]



Os meses em que se registaram mais atendimentos foram janeiro e março, verificando-se que 54% dos atendimentos ocorreram no 1º semestre. A média de atendimentos nos Espaços Empresa em 2016 foi de 4.408.

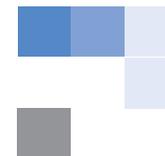
O Espaço Empresa de Coimbra e a Loja da Empresa de Leiria registaram o maior número de atendimentos, representando 28% do total de atendimentos.



Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, LOJAS) ⁽¹⁾ Média | Dados até: 31.12.2016

O Tempo Médio de Atendimento (TMA) variou entre os 00:10:49 em maio e os 00:12:55 em janeiro, sendo a média de 00:11:57.

O Tempo Médio de Espera (TME) variou entre os 00:06:29 em novembro e os 00:09:37 em dezembro, sendo a média de 00:08:01.



DIREÇÃO CONTACTO REMOTO E FORMAÇÃO (DCRF)

CONTACTO REMOTO

A. Portais

- a) Portal do Cidadão – A gestão e edição de conteúdos do Portal do Cidadão sofreu uma reestruturação significativa em virtude da expansão da rede dos Espaços do Cidadão e das Lojas do Cidadão;



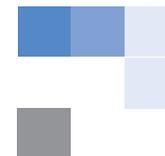
- b) Mapa do Cidadão – Promoveu-se uma maior integração entre o Mapa e o Portal do Cidadão o que obrigou à reestruturação do plano de edição e gestão de conteúdos de forma a responder às especificidades dos dois portais;



- c) Autenticação.Gov – A compilação e edição de conteúdos do site Autenticação.Gov decorreu durante o ano de 2016 o que acarretou um intenso trabalho de análise do site cartão de cidadão.



Promoveu-se o contínuo aprofundamento da base de conhecimento sobre os serviços disponibilizados entre as equipas de gestão dos portais e centros de contacto, por forma a uniformizar a comunicação efetuada junto dos cidadãos e empresas.



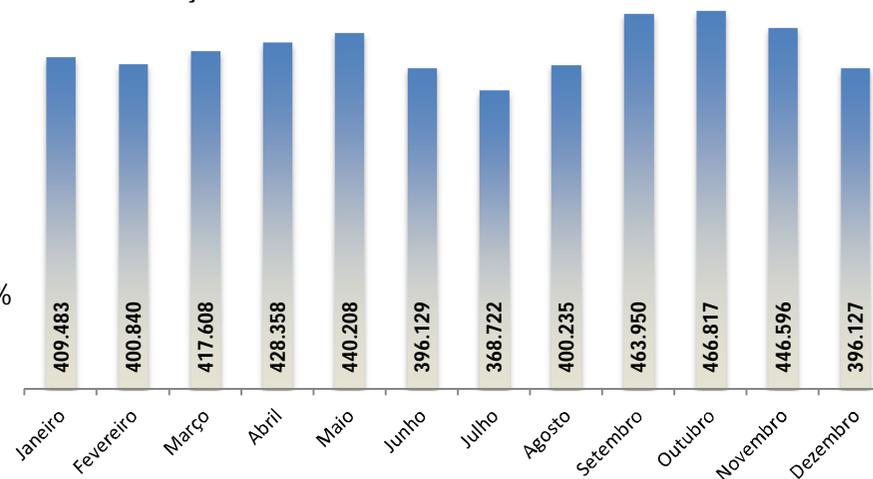
1. Portal do Cidadão (PC)

Apresentam-se de seguida um conjunto de gráficos dos indicadores mais representativos dos níveis de utilização deste canal.

Páginas mais consultadas no Portal do Cidadão (Top 10)

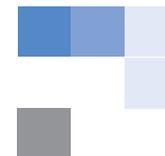


Evolução mensal das sessões ativas no Portal do Cidadão

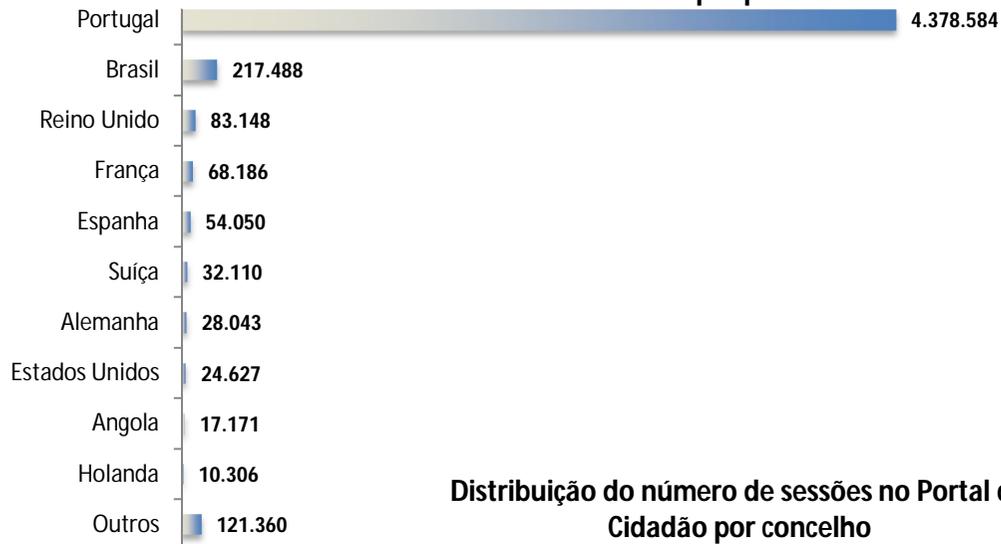


No total foram consultadas 22.341.814 páginas no Portal do Cidadão mais 31% em relação a 2015.

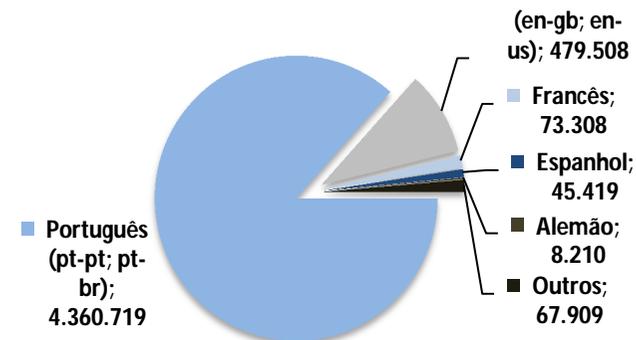
Em 2016 o Portal do Cidadão registou um volume de sessões ativas de 5.035.073, um acréscimo de 27% em relação ao ano anterior.



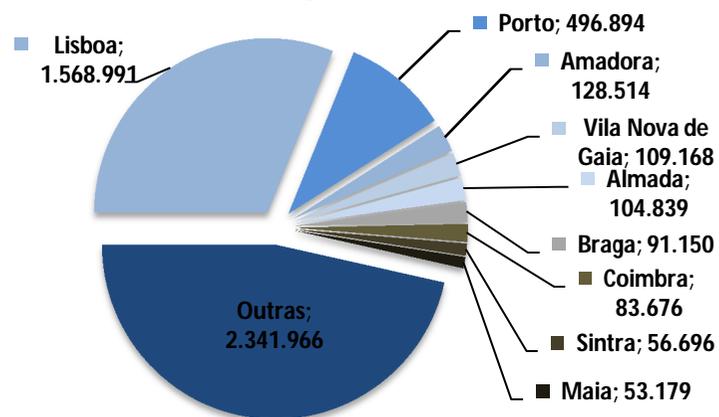
Volume de sessões no Portal do Cidadão por país



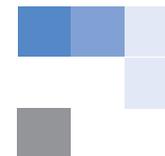
Distribuição do número de sessões no Portal do Cidadão por idioma



Distribuição do número de sessões no Portal do Cidadão por concelho



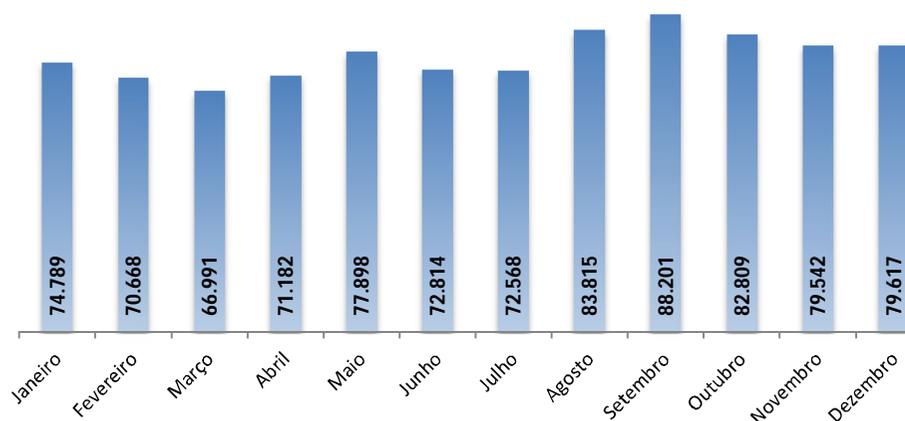
Registaram-se 5.035.073 visitas ao Portal do Cidadão em 2016, sendo a sua distribuição por país, idioma e concelho a que se apresenta nos gráficos.



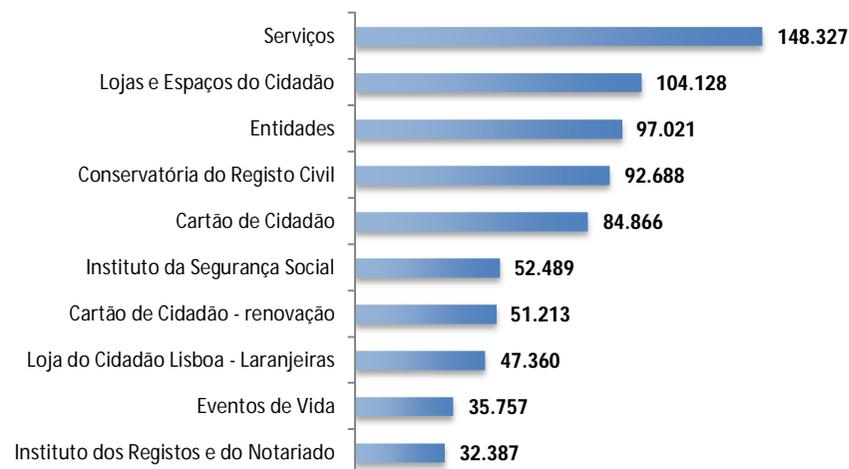
2. Mapa do Cidadão (MC)

Apresentam-se de seguida um conjunto de gráficos dos indicadores mais representativos dos níveis de utilização desta aplicação.

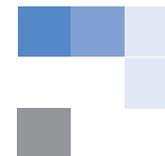
Evolução mensal das sessões realizadas no Mapa do Cidadão



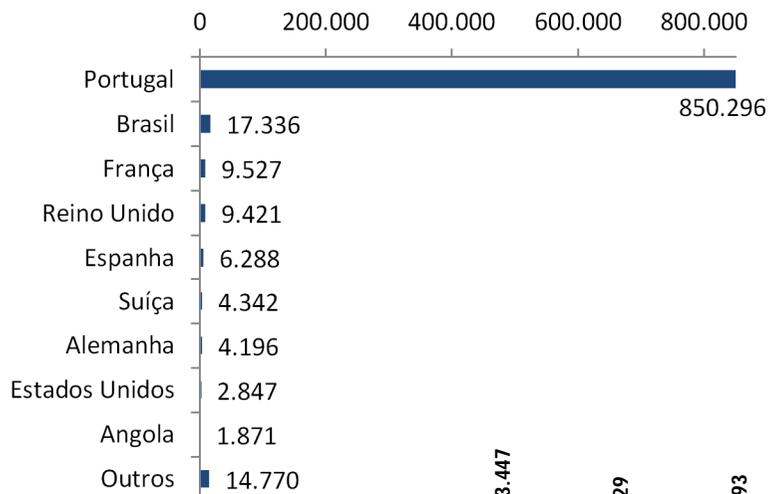
Páginas mais consultadas no Mapa do Cidadão (Top 10)



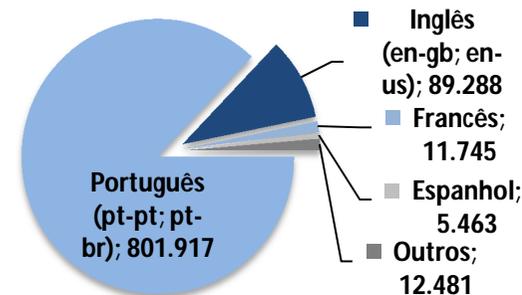
Em 2016 foram realizadas 920.894 sessões (mais 129% do que em 2015) e foram consultadas 3.359.681 páginas (mais 106% do que em 2015).



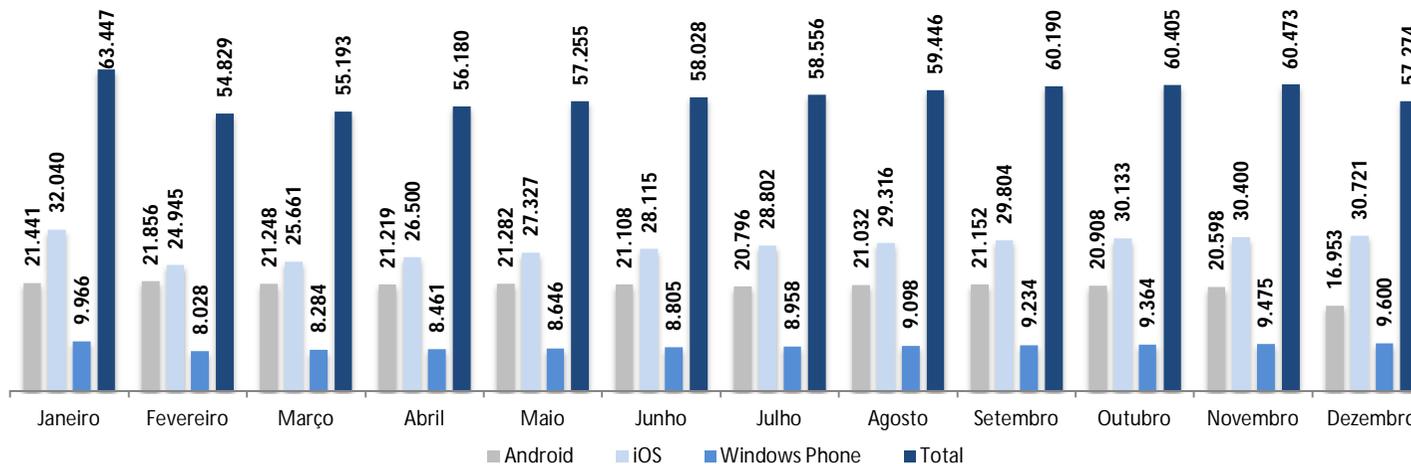
Distribuição do número de sessões no Mapa do Cidadão por país

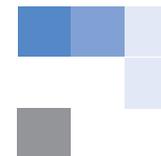


Distribuição do número de sessões no Mapa do Cidadão por idioma

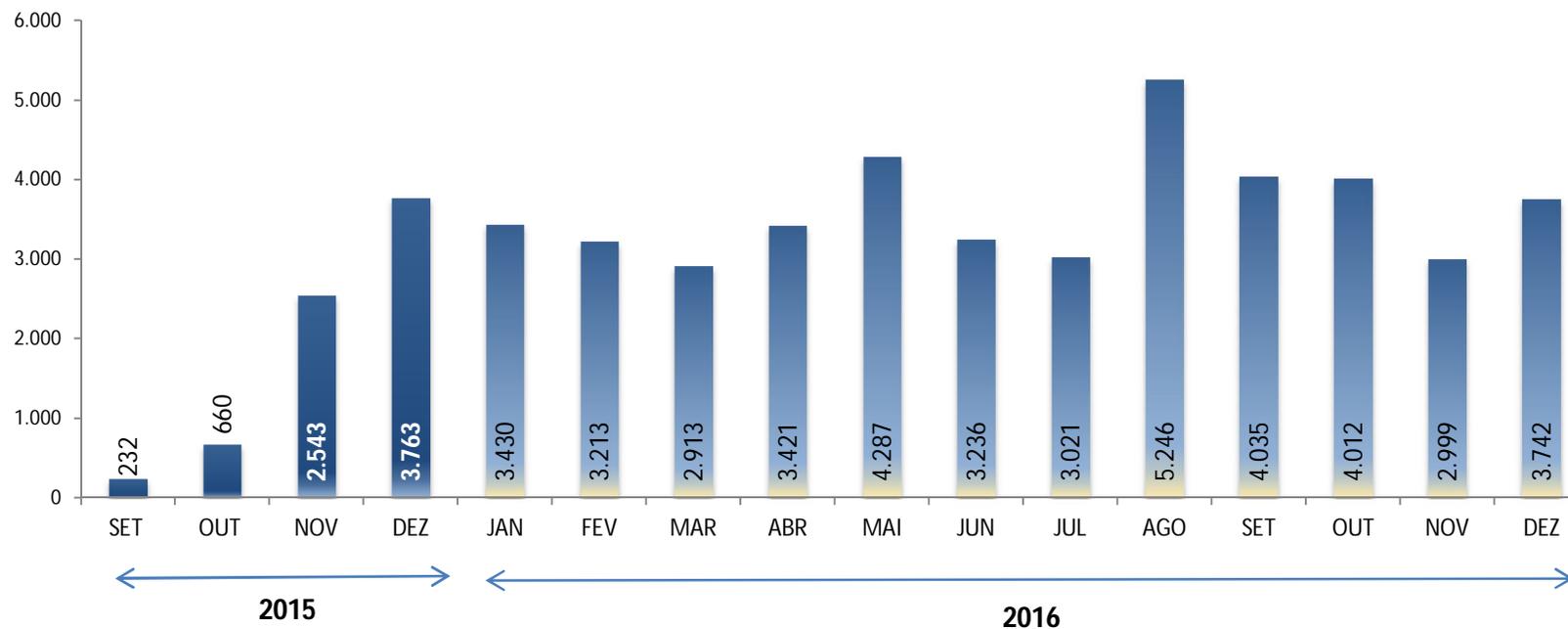


Instalações ativas da aplicação Mapa do Cidadão

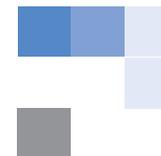




Evolução mensal das senhas digitais



Em 2016 foram emitidas 43.555 senhas digitais sendo o valor acumulado de 50.753 (desde Setembro de 2015, data de início da distribuição).



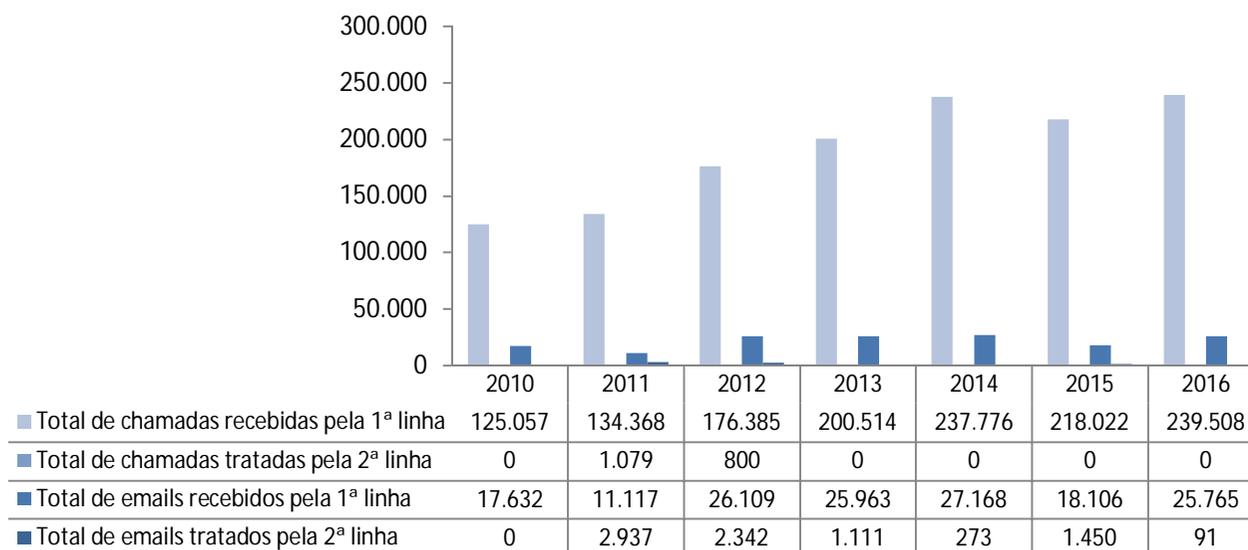
B. Centros de Contacto Cidadão, Empresa, Medida 6 (GPTIC), SAMA, Espaços do Cidadão e Suporte BdE

1. Centro de Contacto do Cidadão (CCC)

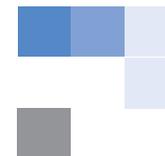
Os indicadores do CCC demonstram uma melhoria dos indicadores relativos ao nível de serviço, fruto das iniciativas levadas a cabo durante o ano e que em tudo se circunscrevem a uma sistemática revisão e criação de novos scripts de apoio a atendimentos de 1ª linha.

O CCC registou 239.508 chamadas em 2016 o que corresponde a um acréscimo de 9,85% em relação ao ano de 2015. No entanto, e de forma inversa, verificou-se uma redução do número de operadores.

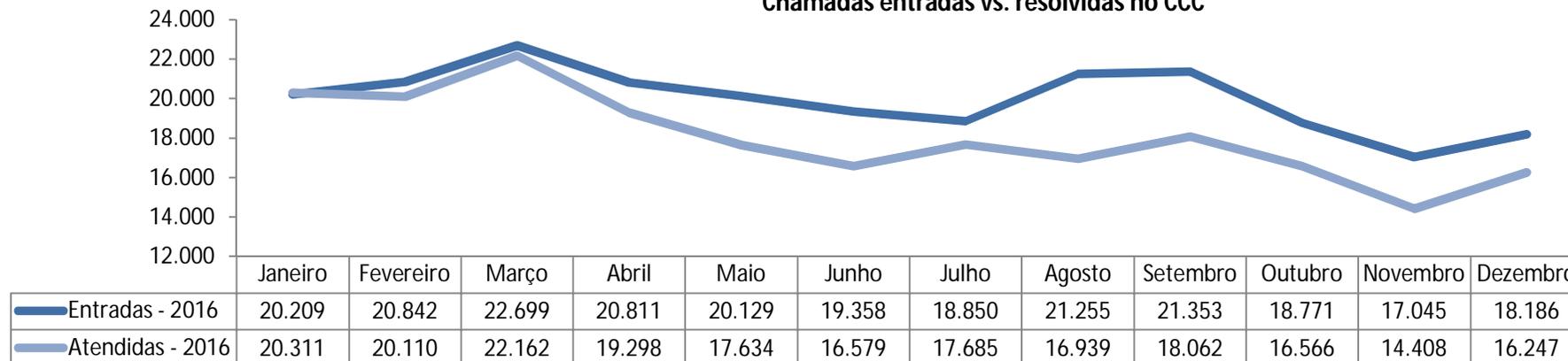
Nº de atendimentos do CCC



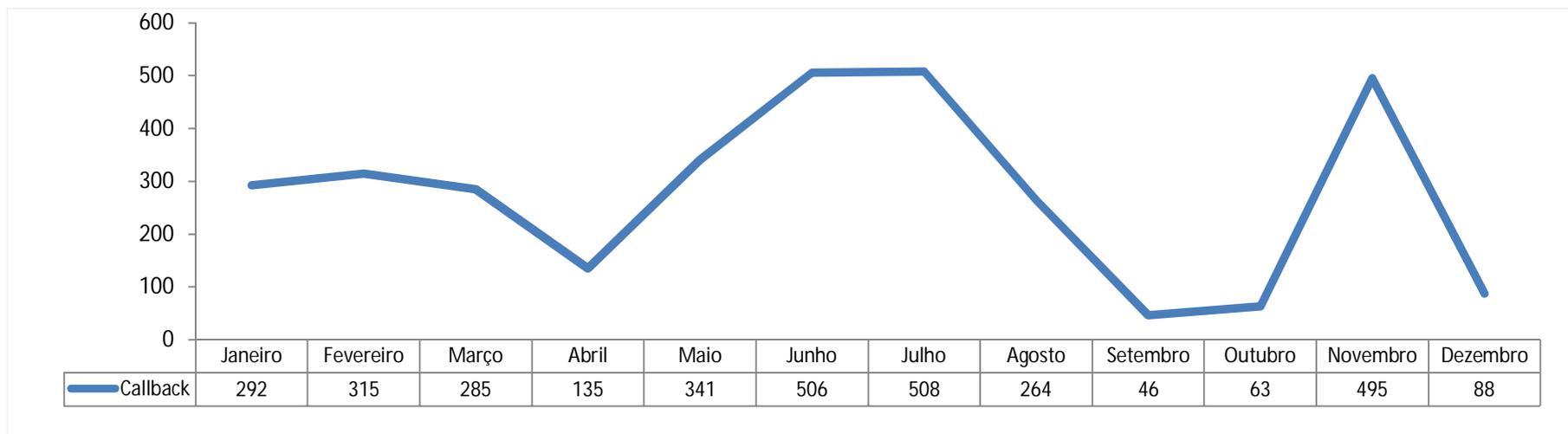
Constitui um desafio para o CCC a automatização de algumas respostas a questões previamente tipificadas, por forma a diminuir os tempos médios de atendimento e espera. Verifica-se uma tendência para um acréscimo da capacidade de resposta do CCC em atender as chamadas entradas. Em termos de chamadas de retorno, em 2016, registaram-se um total de 3.338 chamadas.

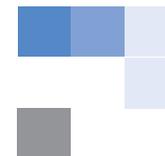


Chamadas entradas vs. resolvidas no CCC



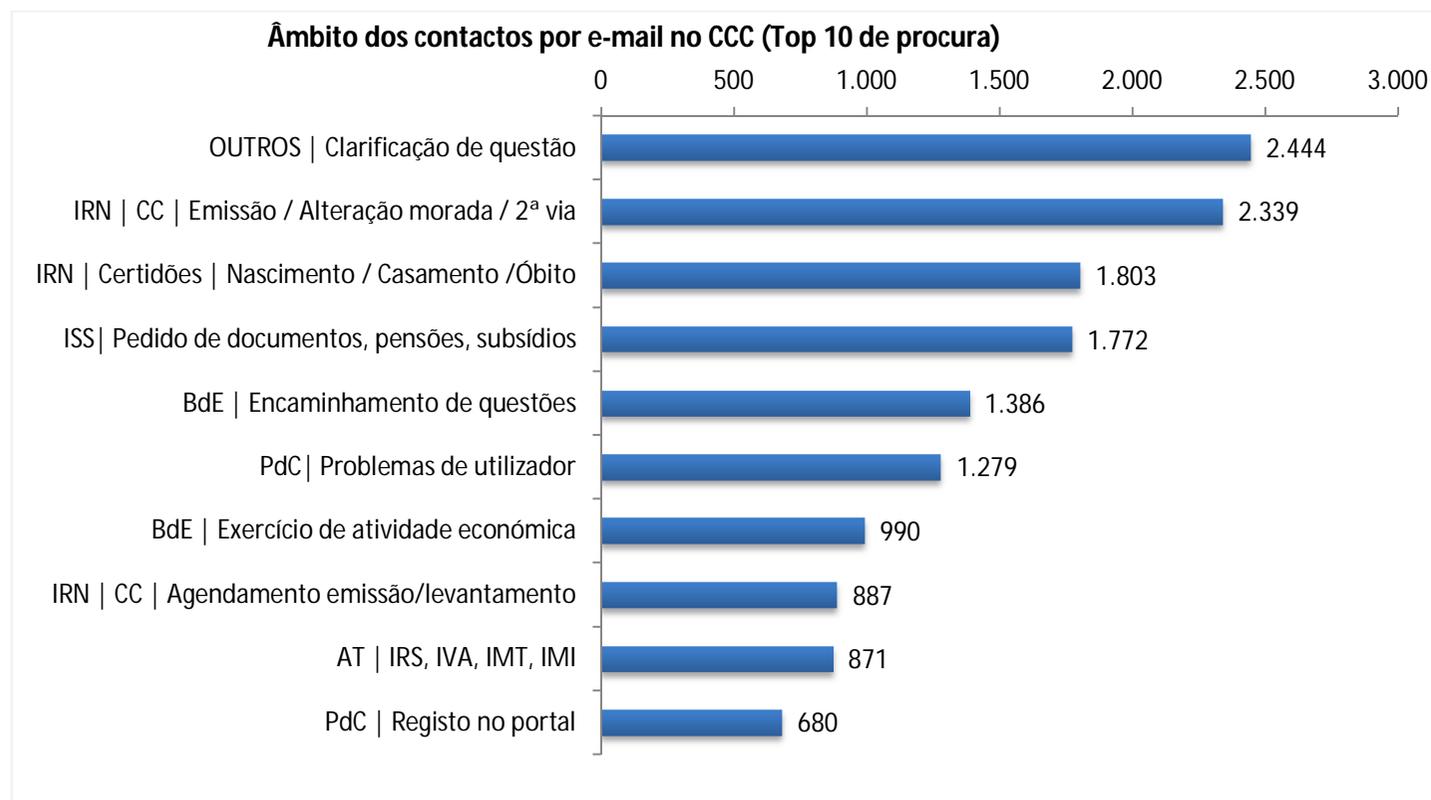
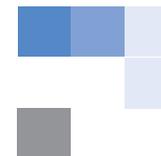
Chamadas de retorno efetuadas pelo CCC (Callback)



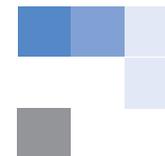


Efetuada uma análise ao âmbito dos contactos telefónicos ocorridos no ano de 2016 constata-se que incidem sobretudo em serviços prestados pelas entidades IRN, ISS e IMT.





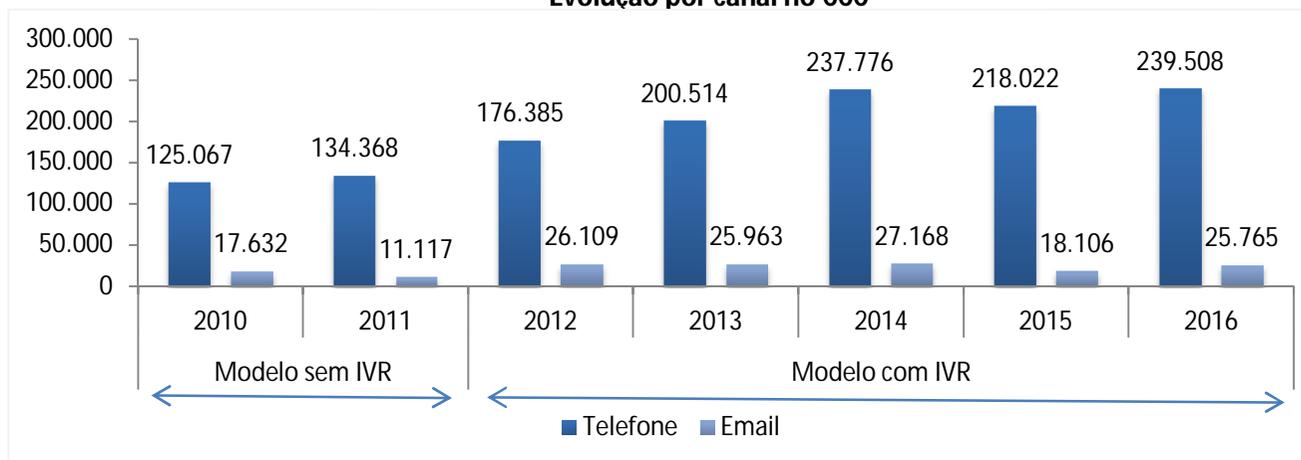
O principal motivo dos contactos por e-mail é a clarificação de questões, seguindo-se os serviços do IRN e ISS à semelhança do que acontece com os contactos telefónicos.

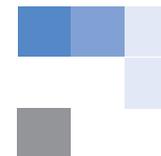


A implementação do modelo de atendimento com IVR (*Interactive Voice Response*) tem vindo a verificar-se como o mais adequado à maior resposta da procura identificada.

Em 2016 não foi necessário proceder à sua atualização dado que os serviços que constam do IVR continuam a ser os mais procurados e foram atendidas 239.508 chamadas (mais 9,8% em relação a 2015) e recebidos 25.765 e-mails (mais 42% do que em 2015).

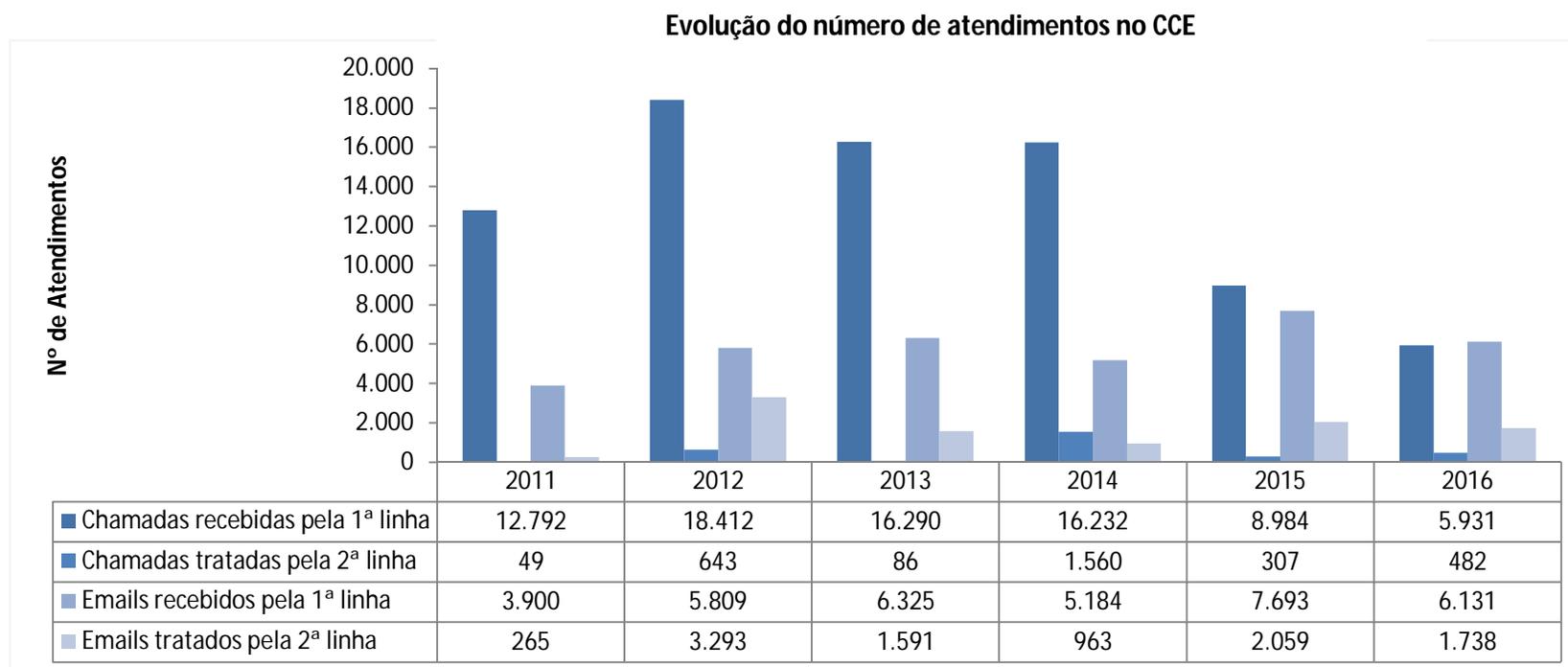
Evolução por canal no CCC

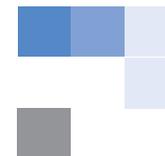




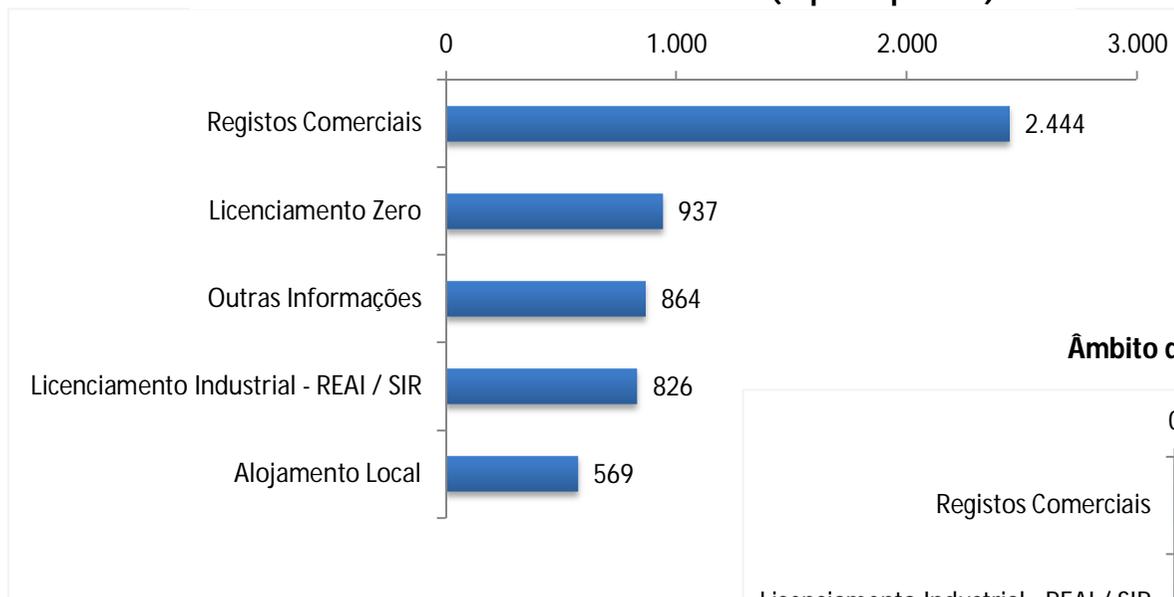
2. Centro de Contacto da Empresa (CCE)

O CCE corresponde ao centro de contacto dedicado ao empresário/empresa e tem como objetivo dar resposta no âmbito dos serviços prestados nos Espaços Empresa/Lojas da Empresa e no Balcão do Empreendedor.

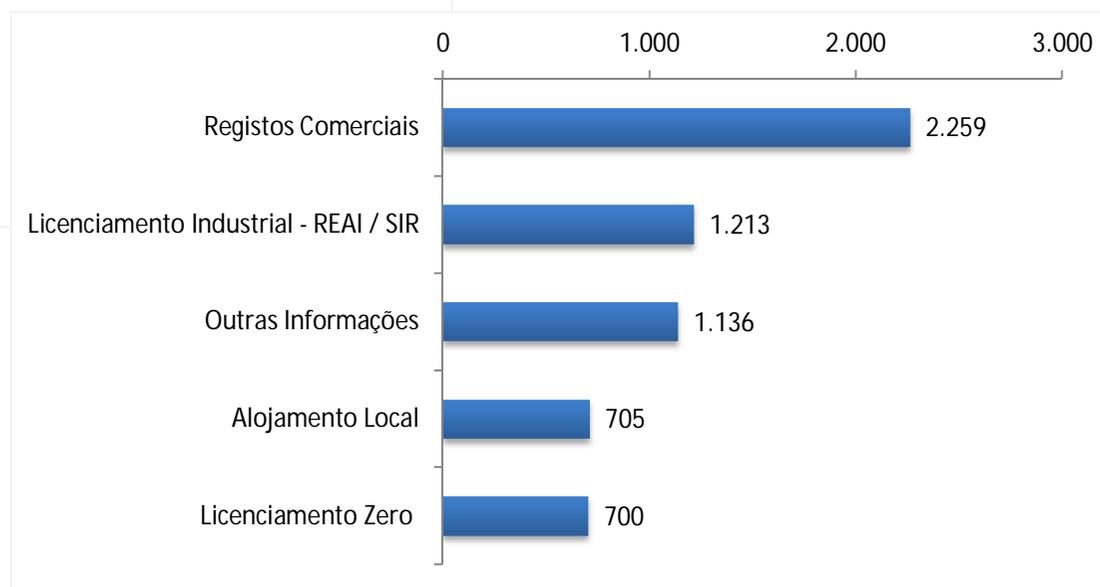


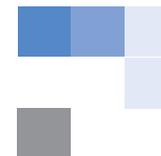


Âmbito dos contactos telefónicos no CCE (Top 5 de procura)



Âmbito dos contactos de e-mail no CCE (Top 5 de procura)

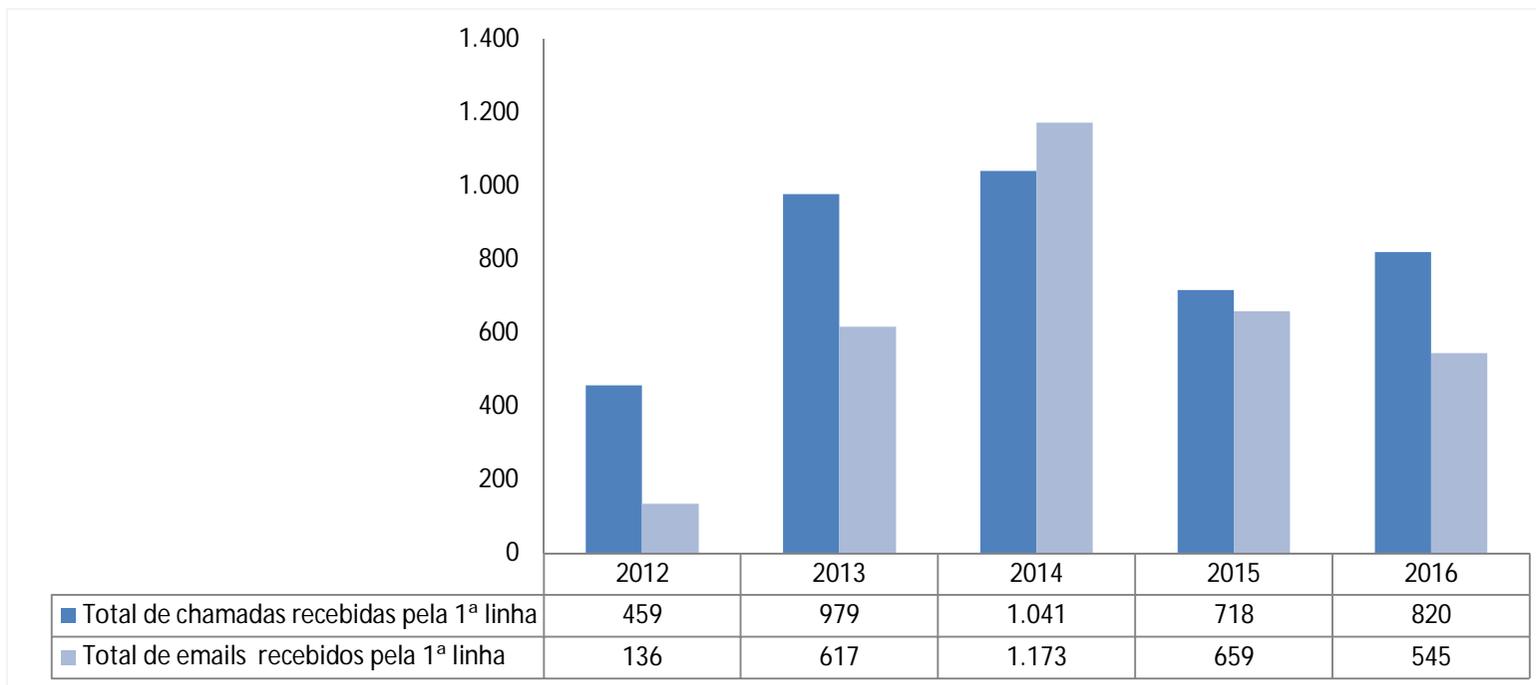


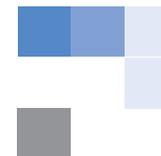


3. Centro de Contacto à Medida 6 GPTIC (CCM6)

No ano de 2016 observou-se um acréscimo de chamadas atendidas e um decréscimo de e-mails recebidos, muito porque as respostas dadas no atendimento telefónico correspondiam à procura das entidades evitando um 2.º contacto através do canal de e-mail.

Evolução do número de atendimentos no CCM6

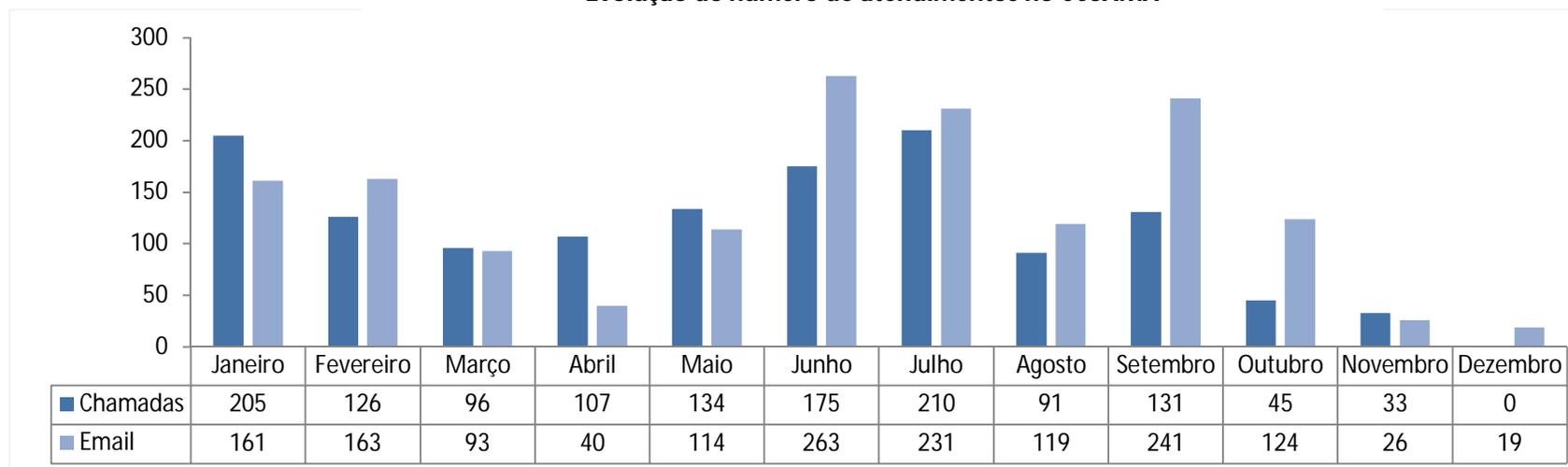


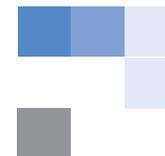


4. Centro de Contacto SAMA (CCSAMA)

O centro de contacto SAMA dá apoio telefónico e por e-mail às operações do sistema de apoio à modernização e capacitação da administração pública (SAMA2020) que contribuam para a prossecução dos objetivos temáticos e prioridades de investimento relacionadas com a melhoria do acesso às TIC e com o reforço da capacidade institucional das entidades públicas e das partes interessadas e da própria eficiência da administração pública.

Evolução do número de atendimentos no CCSAMA

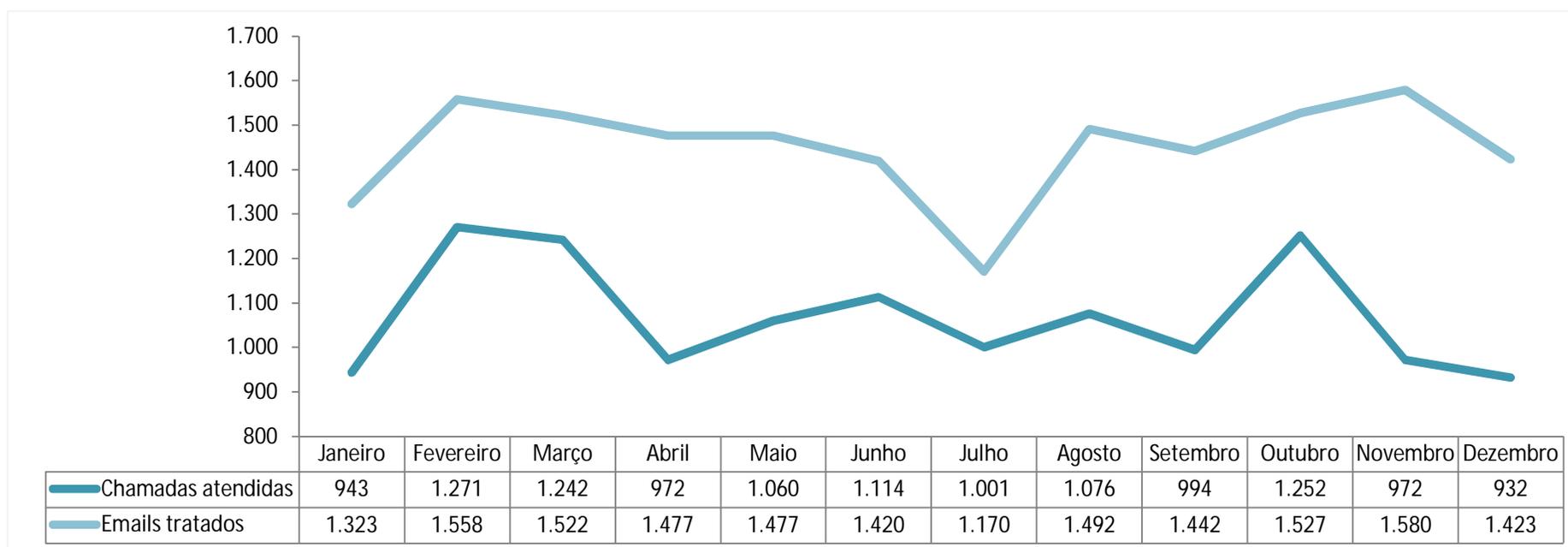


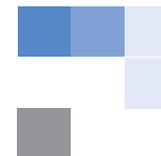


5. Centro de Contacto dos Espaços Cidadão (CCEC)

O Centro de Contacto dos espaços Cidadão dá apoio telefónico e por e-mail aos mediadores dos Espaços Cidadão sobre os serviços prestados pelos mesmos e disponibilizados nesses balcões de atendimento.

Evolução Inbound do CCEC



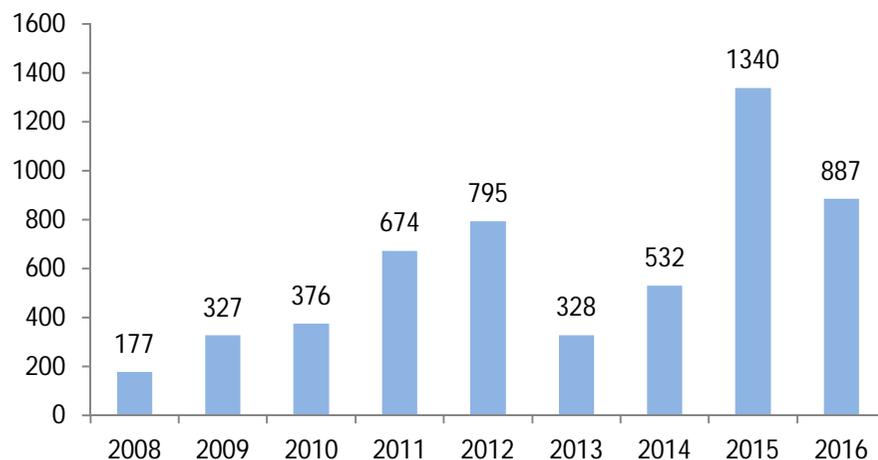


FORMAÇÃO

O ano de 2016 foi marcado pela formação dos Mediadores de Atendimento Digital dos **Espaços Cidadão**, com 567 formandos de municípios e freguesias das várias regiões do país e do consulado de Paris em 53 ações de formação de 5 cursos diferentes num total de 887 participações.

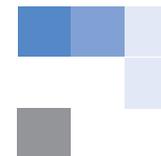
O volume de formação dos Espaços Cidadão em 2016 foi de 19.917 horas, uma redução de 82% face a 2015 que é coerente com o menor número de Espaços Cidadão instalados em 2016, ano em que abriram 61 EC versus 235 em 2015.

Evolução Anual de Participações - EC, LC e Outros



Em 2016 assegurou-se a formação de Mediadores de todos os Espaços Cidadão instalados nesse ano bem como de Espaços Cidadão cuja abertura ocorreu no início de 2017.

Com a entrada de novas entidades e novos serviços, foram promovidas várias ações específicas sobre os mesmos, quer no regime de formação presencial quer em eLearning.



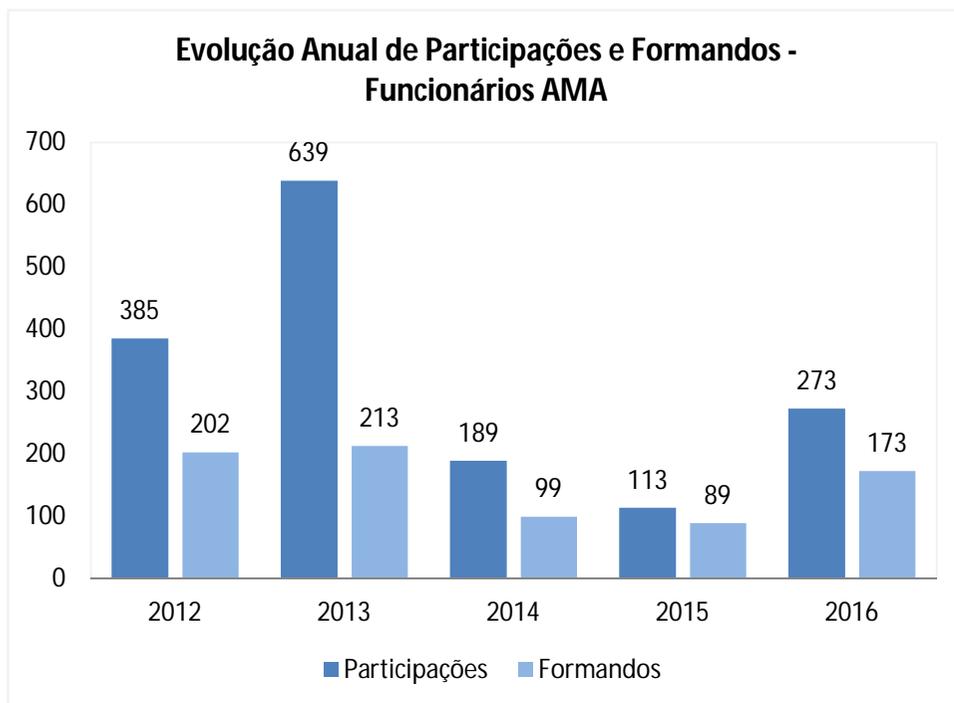
Um dos objetivos primordiais da formação é garantir a qualidade e satisfação da oferta formativa para **os funcionários AMA**.

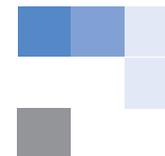
Dos 214 trabalhadores da AMA, 80% teve formação durante o ano de 2016 (173 trabalhadores), com um total de 273 participações e cujo volume de formação atingiu as 2.596 horas. Ao longo do ano foram promovidas e dinamizadas 52 ações de formação em diversas áreas de formação destacando-se o

desenvolvimento pessoal, as ciências empresariais, o direito e a informática.

O crescimento da percentagem de trabalhadores AMA que beneficiou de formação em 2016 (mais 93% em relação a 2015) deveu-se aos seguintes fatores:

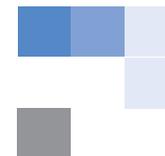
- Maior oferta formativa para os trabalhadores AMA em relação a 2015;
- Maior oferta interna e externa de formação técnica, em resposta a necessidades específicas das equipas;
- Vários programas de formação foram feitos à medida das necessidades identificadas;
- Qualidade dos materiais pedagógicos e modelos ativos de tutoria.



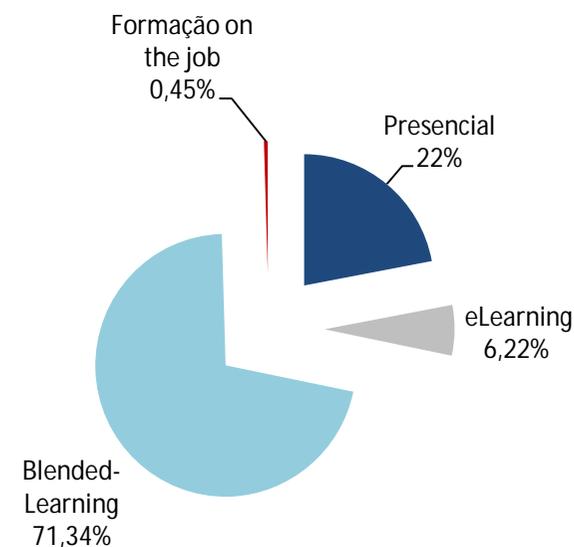
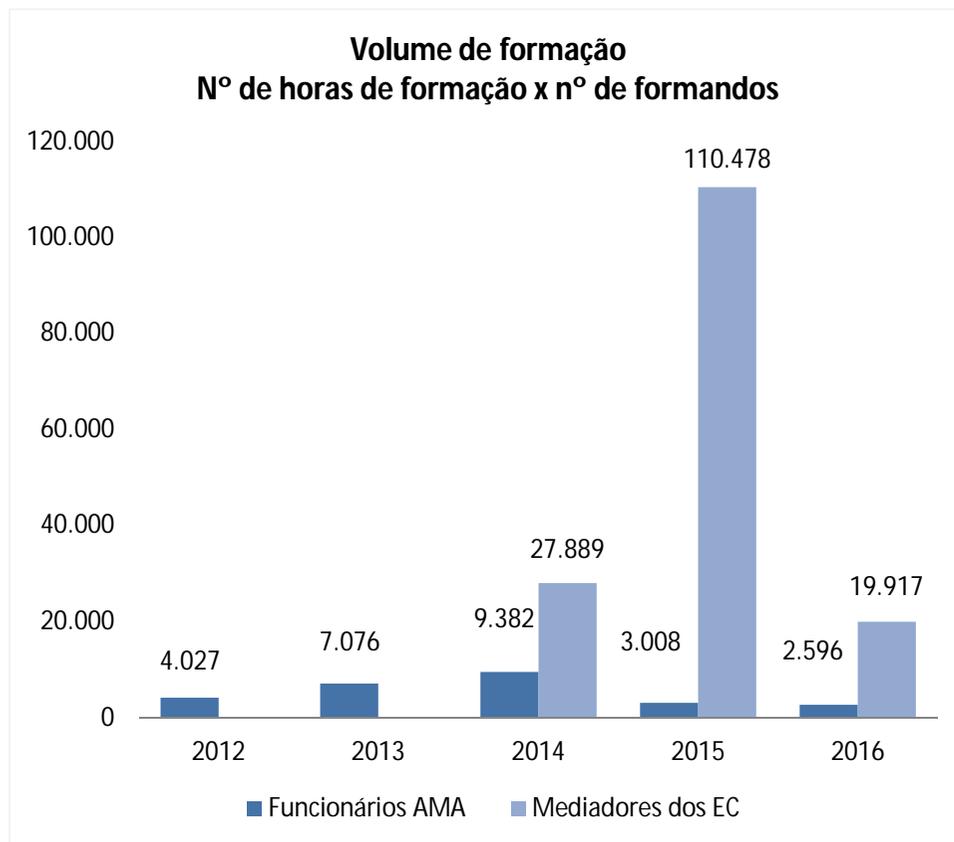


Em 2016 foram realizados 105 ações de formação, 53 para os ECs e 52 para os colaboradores AMA. Foram desenvolvidos e dinamizados 16 cursos pela AMA e inscritos trabalhadores em mais 10 cursos externos.

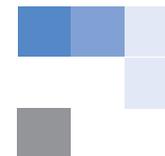
Internos	Externos
Transversais	Curso "Proteção de Dados"
Aquisições na Administração Pública	Curso "SCRUM"
As Lojas do Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão	Curso "Gestão Documental"
As Lojas do Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno	Curso "SNC - Sistema de Normalização Contabilística na AP"
SIGA: Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento	Curso "Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos"
Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos (Municípios)	Curso "Project Management Framework"
Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos (Consulados)	Curso "Windows 7: Administração"
Formação On The Job - Reforço Mediadores de Atendimento Digital	Evento Formativo "Online Educa Berlin"
Os Serviços da Autoridade Tributária nos Espaços do Cidadão	Curso "Regimes de Responsabilidade na Administração Pública"
Serviços da DGAJ nos Espaços do Cidadão	Curso "Design Thinking"
Internacionais	
Os Desafios do eLearning para os BAÚs (Moçambique)	
Formação de eFormadores (Moçambique)	
Setoriais	
O Atendimento nos Tribunais	
O Atendimento ao Público nos Tribunais	
O Atendimento Telefónico nos Tribunais	
O Atendimento Presencial e Telefónico nos Tribunais	
O Atendimento Telefónico no Ministério da Justiça	



A aposta das áreas de formação recaiu, por ordem decrescente do volume de formação, nas seguintes áreas: Programas de Base, Desenvolvimento Pessoal, Direito, Ciências Empresariais e Informática.



Relativamente ao tipo de formação promovida em 2016, o regime de formação mais utilizada foi o blended-learning, com sessões presenciais e sessões via eLearning, com cerca de 71% do volume de formação realizado, seguido da formação presencial com 22% do volume de formação.



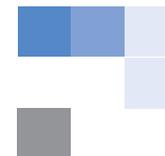
DIREÇÃO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL (DTD)

A intervenção da DTD, durante o período de referência, centrou-se sobretudo nas seguintes áreas:

- Projetos e Políticas de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC);
- Governo Eletrónico;
- Usabilidade e Planeamento de Sistemas.

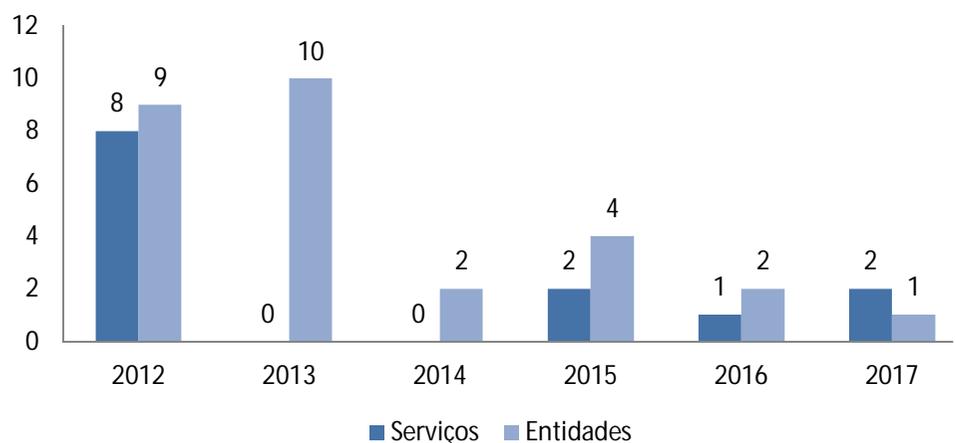
Adicionalmente às atividades definidas em Plano de Atividades, a DTD desenvolveu os seguintes projetos e atividades: Desenvolvimento e implementação de serviço de Alteração de Morada (SAM) através do Portal do Cidadão;

- Integração de novos serviços de interoperabilidade na GAP, PI, PPAP disponibilizados na iAP;
- Definição de requisitos para alteração do serviço de Alteração de Morada (SAM) através do Portal do Cidadão;
- Publicação da nova versão de Framework de Interoperabilidade Nacional no site da iAP;
- Levantamento de novas funcionalidades de módulos aplicativos dos sistemas EC – MC (Espaços de Cidadão – Mediadores de Cidadania) e integração com módulo central de gestão de fluxos financeiros;
- Desenvolvimento e implementação de sistema aplicativo 'Bolsa de Documentos' para cidadãos e entidades;
- Conceção, desenvolvimento e implementação de modelo de Normas de Usabilidade e Template de Interfaces para a presença online da Administração Pública a ser disponibilizado em site web;
- Implementação da plataforma informática para promover o Orçamento Participativo de Portugal (OPP) e a plataforma de suporte ao SIMPLEX +.



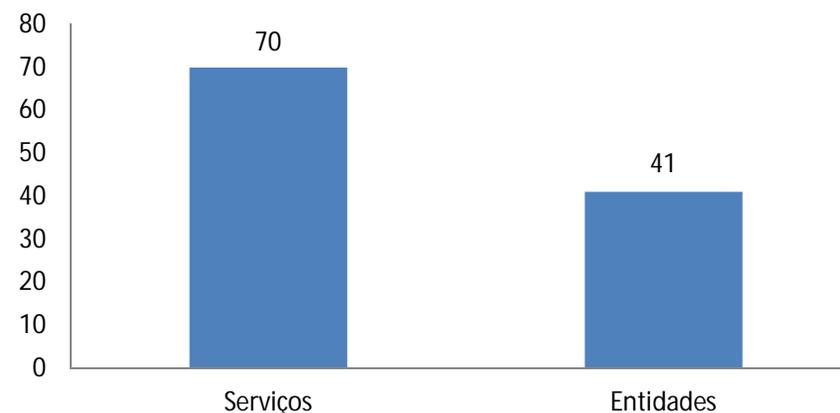
Apresentam-se de seguida alguns indicadores que documentam as principais atividades da área de Interoperabilidade.

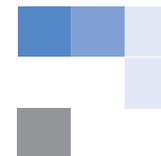
Novos Serviços e Entidades por ano da Plataforma de Integração



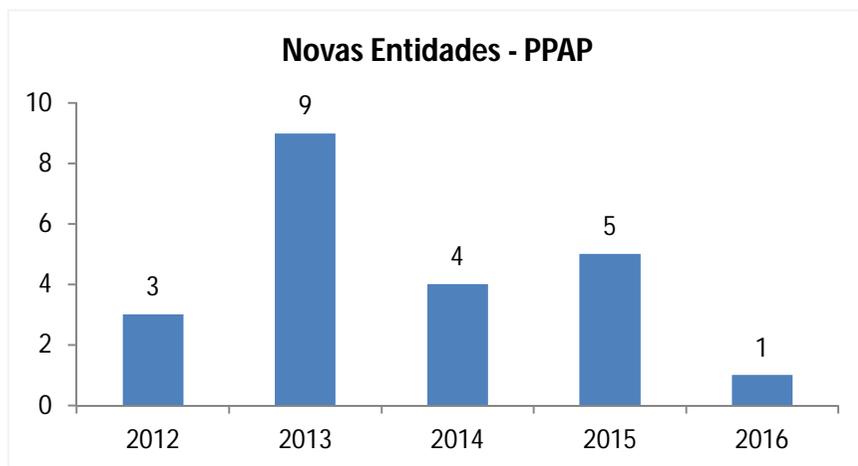
Em 2016 2 novas entidades (DGPJ e DGEG) começaram a utilizar a PI num total de 41 entidades. Já o número de novos serviços em 2016 foi de 1 num total acumulado de 70.

Total Serviços e Entidades da Plataforma de Integração

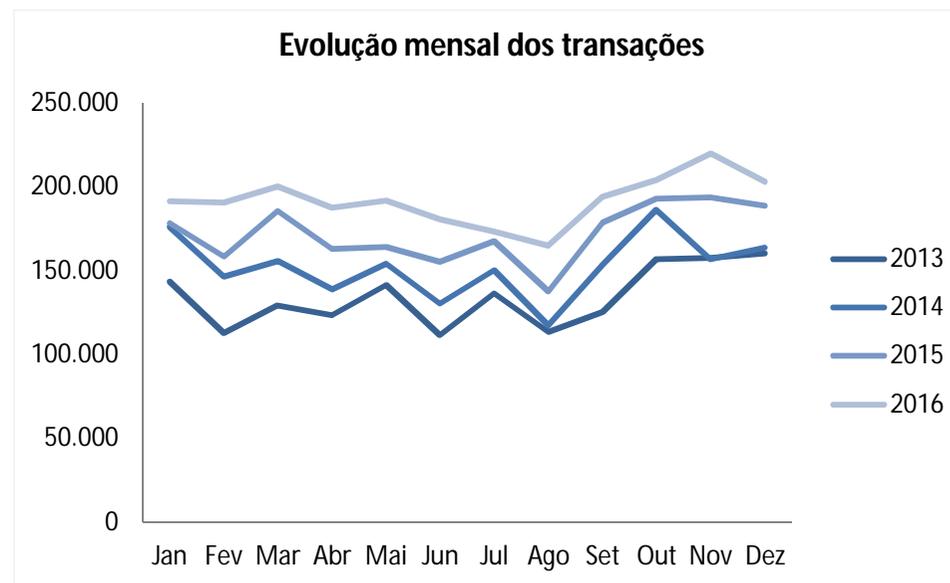


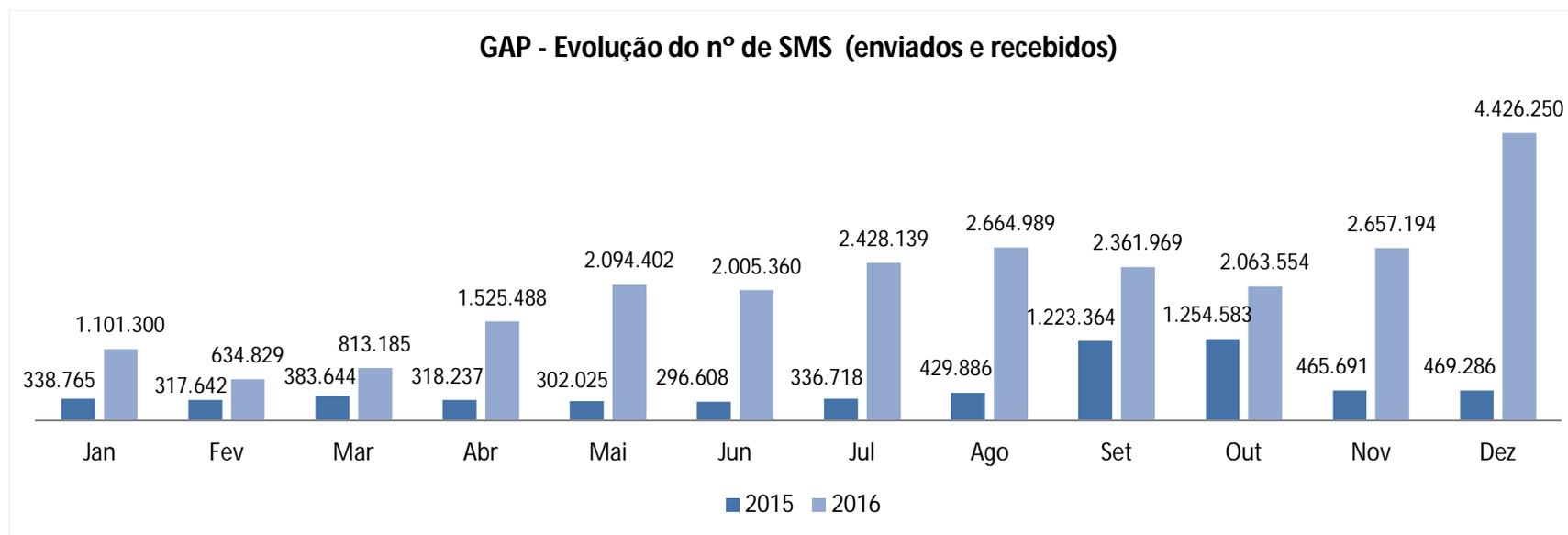
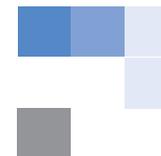


Atualmente 33 entidades utilizam a PPAP sendo que em 2016 entrou uma nova entidade, a CCDR-LVT.



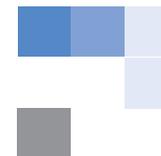
Em 2016 registou-se um total de 2.305.384 de transações (um acréscimo de 11% em relação a 2015) num volume total de 191.083.864€.





Neste momento 11 entidades utilizam a GAP.

Em 2016 registou-se um total de 24.776.659 SMSs enviados e recebidos, num acréscimo de 324% em relação a 2015. Esta subida deveu-se essencialmente às notificações dos SPMS das receitas eletrónicas.



Governança Eletrónica e CTIC

A Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 33/2016, de 3 de Junho, constituiu o grupo de projeto denominado «Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública», CTIC, que funciona na dependência do Primeiro – Ministro e estabelece o prazo para a nomeação dos Representantes Ministeriais e para a apresentação da Estratégia e Plano de Ação TIC, incluindo os Planos Sectoriais TIC.

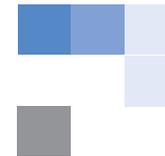
A RCM n.º 33/2016, de 3 de Junho vem definir um novo modelo de governação para as TIC na AP, aberto à sociedade e ajustado aos objetivos do Governo, permitindo desse modo o desenvolvimento efetivo de uma estratégia global das TIC.

Pretende-se, de forma articulada com o programa Simplex, recuperar medidas que tiram partido do potencial transformador das TIC e concretizar novas medidas que melhoram a qualidade de vida dos cidadãos e reduzem os custos de contexto para as empresas.

O CTIC é a estrutura de coordenação responsável por operacionalizar a estratégia e o plano de ação global para as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na AP.

O CTIC tem como objetivos:

- a) Promover o estudo das TIC na AP, incluindo a análise dos sistemas de informação e das estruturas organizacionais;
- b) Estudar e elaborar a estratégia e o plano de ação para as TIC na AP, doravante abreviadamente designada por «estratégia TIC»;
- c) Implementar as medidas contidas na estratégia TIC que lhe caiba realizar diretamente;
- d) Acompanhar e monitorizar a implementação das medidas que fiquem a cargo de outras entidades, incluindo as medidas constantes dos planos setoriais TIC, e monitorizar a integração e o alinhamento dos planos de ação setoriais com a estratégia TIC;



e) Propor as metas e objetivos anuais para a execução das iniciativas e medidas governativas, em articulação com a proposta de Lei do Orçamento do Estado, assim como as metas plurianuais de médio e longo prazo.

O CTIC integra:

- a) O comité técnico: que é composto pela AMA, I.P., que dirige, o CEGER, a ESPAP, I.P. e um Representante Ministerial de cada área governamental;
- b) O conselho consultivo.

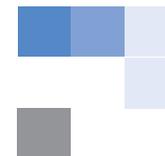
No âmbito do mesmo diploma, o CTIC elaborou e propôs para aprovação a estratégia e o plano de ação para as TIC (Estratégia TIC) e, cada área governativa, com base nesse documento transversal desenvolveu o seu Plano Sectorial TIC.

Autenticação.Gov

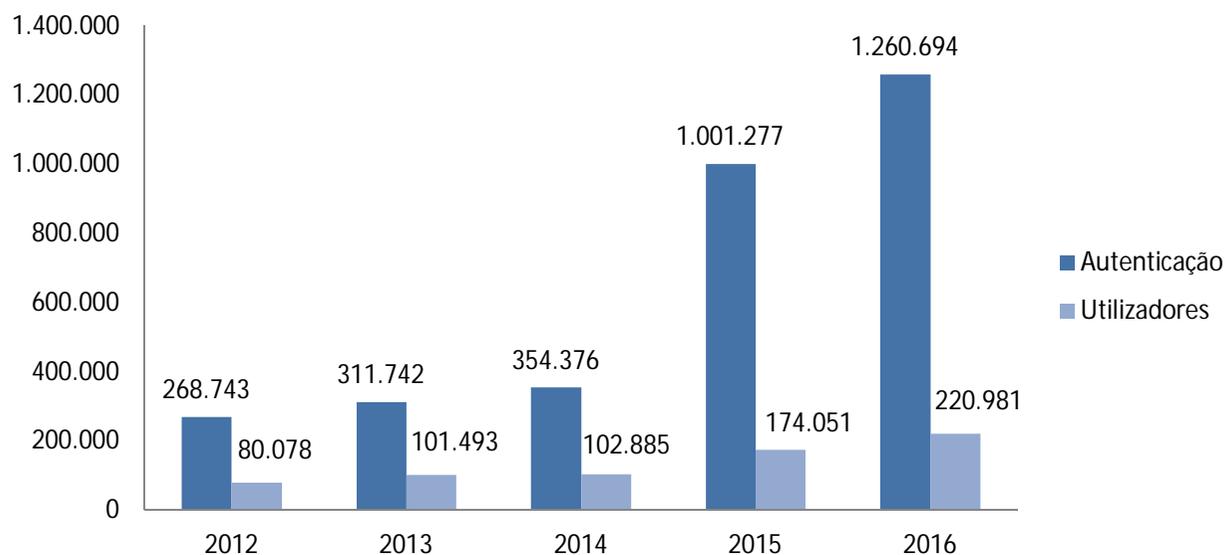
Foi disponibilizado um novo design e funcionalidades do serviço Autenticação.Gov, concentrando num único ponto informação e serviços de identificação eletrónica (incluindo Cartão de Cidadão, Chave Móvel Digital, Autenticação de Profissionais, entre outros), assegurando:

- Uniformização de imagem e marca
- Autenticação simplificada
- Melhorias na usabilidade (com o fim do uso de Java Applets)
- Processo de autenticação com o Cartão de Cidadão, mais claro e simples, independentemente do browser utilizado.

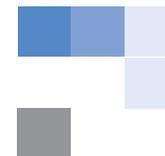
Registaram em 2016: 1 260 694 autenticações (provenientes de 220 981 utilizadores distintos), que representa um crescimento de 25%, face ao ano de 2015. Existem 66 sites e portais que fazem uso do serviço autenticação.gov (destacando-se: Balcão do Empreendedor, Portal do Cidadão, Portal das Finanças, Segurança Social Direta, Portal do SNS, Portal do Ministério da Educação, Registo Criminal Online, sites de Camaras Municipais, entre outros).



Autenticações realizadas e utilizadores distintos



Em 2016 registou-se um valor de 1.260.694 autenticações que corresponderam a um crescimento de 26% face a 2015. Os utilizadores distintos registaram um acréscimo de 27% para 220.981.

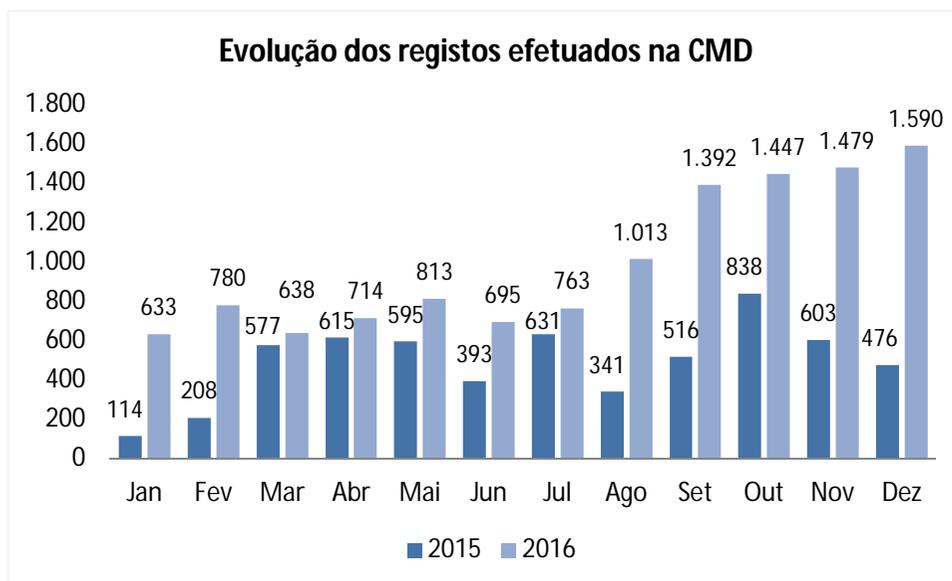


Chave Móvel Digital (CMD)

A Chave Móvel Digital é um meio simples e seguro de autenticação dos cidadãos em portais e sítios da administração pública na internet com dois fatores de segurança: palavra-chave e código enviado por SMS ou e-mail. Trata-se de um método mais simples (uma senha para todos os sítios), mais seguro (código enviado por SMS ou e-mail) e mais cómodo (sem deslocações e tempos de espera).

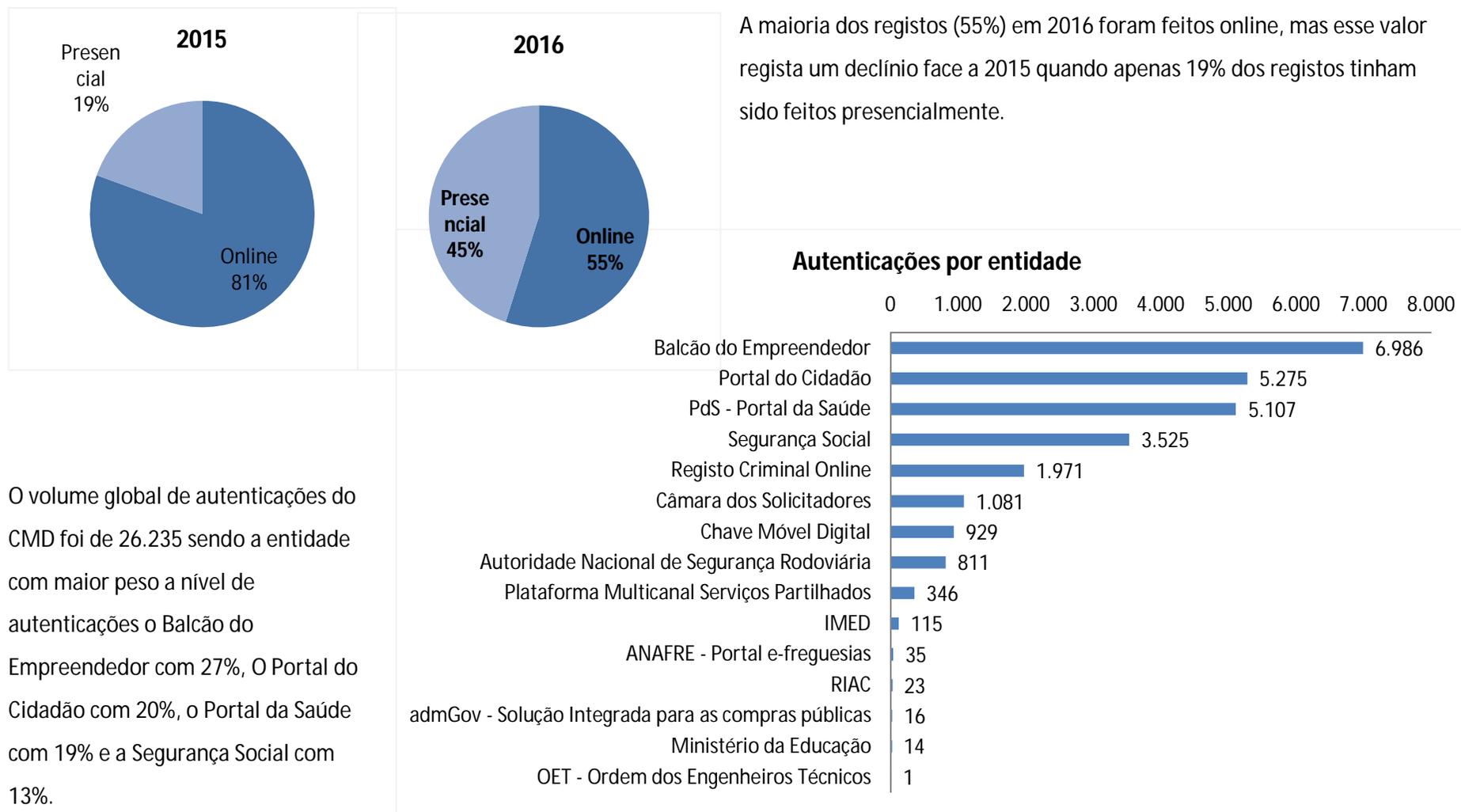
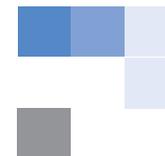
A CMD tinha no final de 2016: 17 864 cidadãos registados, com 26 235 autenticações nesse ano (o que representa um aumento de 102% de registos e 116% em termos de autenticações face a 2015).

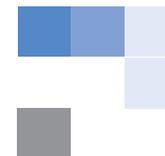
Encontra-se planeada a evolução do serviço CMD durante o ano de 2017, incluindo:



- A disponibilização de uma App móvel que permita a receção do Pin temporário (one-time-password) de forma ainda mais cómoda e segura (sem o custo do SMS) e possibilitando o funcionamento offline.
- A disponibilização de mecanismos de assinatura eletrónica qualificada, sem a necessidade de qualquer leitor de smartcard (com o certificado guardado de forma segura em equipamento central).
- A Adesão à CMD em conjunto com o pedido de Cartão de Cidadão (CC).
- A adesão online à CMD através do envio dos códigos de adesão para a morada do cidadão.

Em 2016 registou-se um volume global de 11.957 registos na Chave Móvel Digital, um acréscimo de 102% em relação a 2015.





Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP)

O Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) permite a associação da identidade eletrónica de um cidadão (certificada pelo Cartão de Cidadão) aos papéis que o mesmo desempenha na Sociedade (atributos profissionais), possibilitando a autenticação e assinatura na qualidade, tendo por base o Cartão de Cidadão e sua infraestrutura tecnológica.

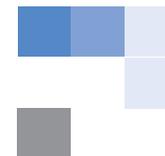
Os primeiros atributos a serem certificados pelo SCAP são os atributos associados aos dirigentes públicos, possibilitando a autenticação e assinatura eletrónica qualificada de dirigentes públicos, com certificação destes atributos face ao publicado no DRE, pela INCM.

Tendo por base o SCAP, encontra-se em implementação a certificação de atributos empresariais, de forma a disponibilizar aos administradores, dirigentes e trabalhadores das empresas a possibilidade de autenticação e assinatura em representação da empresa. Para o efeito, o Sistema de Certificação de Atributos Profissionais permitirá a criação do perfil da empresa, desmaterializando o pacto social e atos permitidos aos administradores, utilizando o Cartão de Cidadão para autenticação e assinatura na qualidade respetiva.

Cartão de Cidadão (CC) +

10 anos após o seu lançamento (a 14 de fevereiro), pretende-se dotar o Cartão de Cidadão (CC) de novas características e funções que permitam reduzir o número de deslocações dos cidadãos aos serviços. Entre elas encontram-se (dependendo de alteração legislativa):

- a) Aumento do prazo de validade até 10 anos (a partir de determinada idade);
- b) Possibilidade de recuperação códigos PIN e PUK, evitando um novo pedido de cartão caso o cidadão perca ou esqueça os códigos;
- c) Disponibilização de um documento (CC provisório) temporário com níveis de segurança adequados, sempre que tal se revele necessário;
- d) Renovação de Cartão de Cidadão ou segunda via do documento através do Portal do Cidadão, sem deslocações.
- e) Entre outras melhorias (e.g., disponibilização de software open source de acesso ao CC, pedido simultâneo de CC e Passaporte, adesão à CMD com CC, ...)

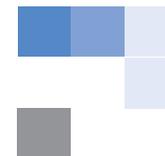


RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

| ABRIL DE 2017

Ao longo do ano de 2016 desenvolveram-se as atividades técnicas e jurídicas tendentes à disponibilização destes desenvolvimentos no CC durante o ano de 2017, e de acordo com a legislação prevista.

Em 2016 já foi implementado o envio automático de SMS ou e-mails, com a indicação da necessidade de renovação do cartão, quando este esteja próximo do fim da sua validade.



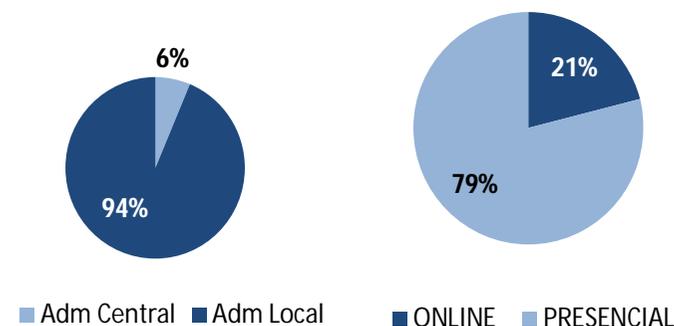
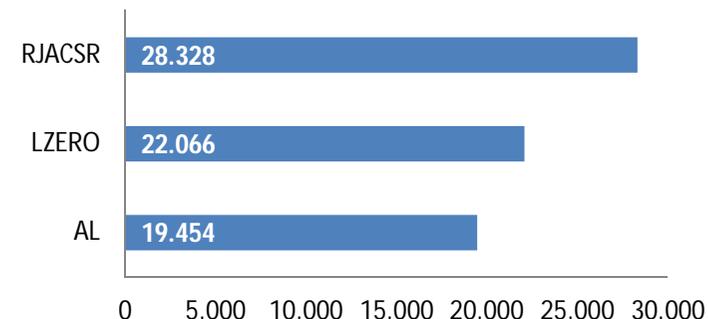
EQUIPA DE PLATAFORMAS DE LICENCIAMENTO (EPL)

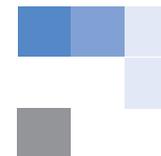
1 – Balcão do Empreendedor (BdE)

O BdE contempla os diplomas referentes ao Alojamento Local, ao Licenciamento Zero (apenas Ocupação do Espaço Público) e ao Regime Jurídico das Atividades de Comércio, Serviços e Restauração. A maioria dos pedidos é destinada à Administração Local e através do canal presencial. Quanto aos serviços mais procurados destaca-se a ocupação de espaço público a par da instalação de acesso à atividade.

SERVIÇO	TOTAL
Ocupação de espaço público	22.066
Instalação de estabelecimento/acesso à atividade	21.139
Alojamento local - registo	12.872
Modificação de estabelecimento/atividade	6.187
Alojamento local - alteração dados	2.540
Alojamento local - Registo de estabelecimento	2.265
Alojamento local - cessação de atividade	1.076
Encerramento de estabelecimento/cessação de atividade	803
Alojamento local - Cancelamento do Registo	563
Alojamento local - correção dados	138
Autorização – exploração de estabelecimento ou armazém	125
Autorização – alteração de exploração de estabelecimento ou armazém	64
Autorização – encerramento de exploração de estabelecimento ou armazém	10
	69.848

Totais por diploma





TOP 10 da Ocupação do Espaço Público

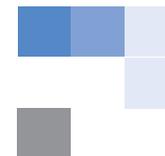
ENTIDADE	TOTAL
CM Porto	2.317
CM Lagos	1.278
CM Sintra	1.258
CM Faro	1.140
CM Albufeira	983
CM Seixal	727
CM Oeiras	592
CM Odivelas	577
CM Torres Vedras	510
CM Loulé	494

Top 10 do Alojamento Local

ENTIDADE	TOTAL
CM Lisboa	3.408
CM Porto	1.330
CM Loulé	835
CM Albufeira	733
CM Albufeira	722
CM Lagos	519
CM Portimão	478
CM Porto	442
CM Loulé	391
CM Tavira	387

Top 10 do Regime Jurídico das Atividades de Comércio, Serviços e Restauração

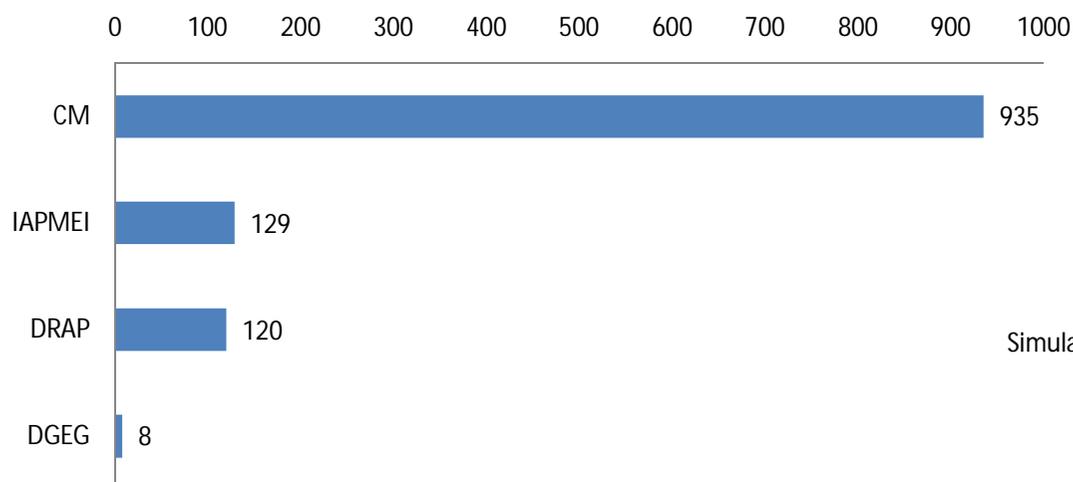
ENTIDADE	TOTAL
DGAE	4290
CM Lisboa	2649
CM Porto	1076
CM Cascais	501
CM Lisboa	428
CM Sintra	364
CM Seixal	363
CM Faro	302
CM Braga	295
CM Matosinhos	294



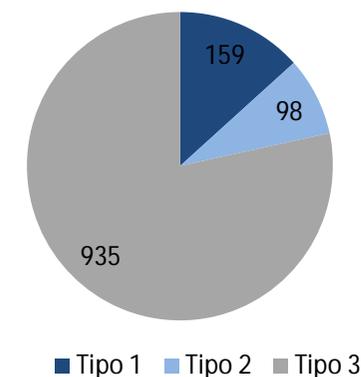
2 – Sistema de Indústria Responsável (SIR)

O SIR destina-se ao licenciamento da atividade industrial sendo que a maioria dos pedidos em 2016 foram do tipo 3 ou seja, mera comunicação prévia e dirigidos às Câmaras Municipais.

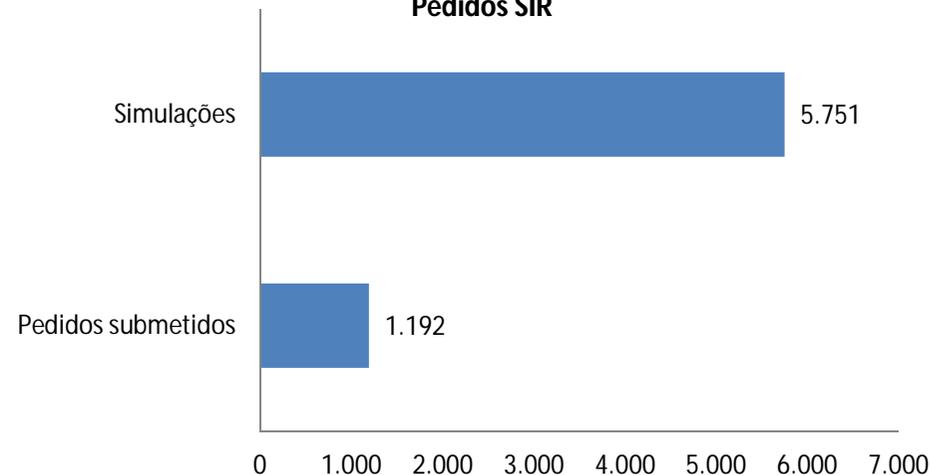
Pedidos por entidade competente

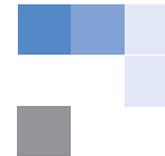


Pedidos por tipologia



Pedidos SIR





EQUIPA DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS (ERI)

Para além das atividades constantes do plano de atividades, a ERI tem desenvolvido a sua atividade em várias frentes e em vários projetos que detalhamos seguidamente.

Assegurar o cumprimento das responsabilidades da AMA face às instituições internacionais

Participação e reporte de contributos AMA/nacionais, bem como de outras entidades públicas portuguesas, a instâncias internacionais (União Europeia, OCDE, ICA, ONU e CPLP, entre outras) e nacionais (MNE, Camões IP, entre outras).

Destaque-se que a ERI apoia o Conselho Diretivo na coordenação da representação e participação da AMA no quadro da União Europeia, envolvendo os recursos da casa em grupos setoriais como o ISA Committee, ISA Coordination, Public Sector Information, eIDAS, eGov Action Plan Steering, CIO Group, Internal Market Information, REFIT, Your Europe, EUGO, LRB, entre outros).

O cumprimento das responsabilidades da AMA face às instituições internacionais incluiu também a recolha de contributos da AMA e de outras entidades para reporte às instâncias comunitárias, resposta às solicitações do MNE relativas a diplomas e outras iniciativas comunitárias, atualização proactiva de documentação comunitária relativa ao governo eletrónico nacional, entre outros.

O mesmo trabalho é feito no âmbito da OCDE para os grupos relevantes desta Organização que à AMA concernem, como o OCDE e-Leaders, o OPSI, o OCDE Regulatory Policy Committee, o Digital Indicators Group, entre outros.



Organizar a receção de delegações internacionais

A ERI organizou a receção, na AMA, de 16 delegações internacionais em 2016, com feedback muito positivo dos participantes que se deslocaram a Portugal para conhecer a realidade nacional ao nível de modernização administrativa e governo digital.

Acompanhamento de Protocolos Bilaterais

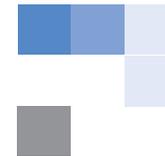
A ERI é responsável pela redação, validação e contacto com o MNE no que se refere a Protocolos Bilaterais com outras entidades, no âmbito da modernização administrativa. Foi celebrado em 2016 um protocolo com a Coreia do Sul, tendo ainda sido ultimado um protocolo bilateral com a Índia.

Coordenação da participação da AMA na CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

A ERI coordena a participação de Portugal, ao nível de governo eletrónico, junto do Secretariado Executivo da CPLP, o que envolveu a preparação da VI Reunião de Pontos Focais e IV Conferência de Governo Eletrónico CPLP que ocorreu em dezembro na Guiné Equatorial. A AMA encontra-se também a elaborar a Publicação "15 anos da Governação Eletrónica na CPLP".

Acompanhamento do Projeto PASP PALOP-TL

A ERI coordena a participação da AMA enquanto supervisora técnica do Projeto "Apoio à melhoria da qualidade e proximidade dos Serviços Públicos dos PALOP e Timor-Leste" financiado pela Comissão Europeia e cooperação portuguesa (Camões IP).

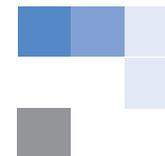


Coordenação nacional do projeto eSENS

Coordenação administrativa, financeira e técnica do consórcio nacional (composto pela AMA, ESPAP, SPMS, Instituto Superior Técnico, INOV, Caixa Mágica e Linkare) que participa no projeto e-SENS - Electronic Simple European Networked Services). O e-SENS, considerado um dos mais relevantes consórcios europeus cofinanciados pela Comissão Europeia, visa impulsionar a implementação de serviços eletrónicos transfronteiriços entre os Estados-Membros.

A AMA representa o consórcio nacional na Assembleia Geral do projeto e dialoga com a Coordenação Internacional com vista a zelar pela execução operacional e financeira do projeto, bem como na defesa dos interesses nacionais.

Este projeto viabilizou o acesso de entidades públicas e privadas nacionais a financiamento europeu bem como às últimas evoluções ao nível de governo eletrónico, nomeadamente no plano transfronteiriço. Destaque-se que os produtos resultantes do e-SENS serão adotados na União Europeia. Adicionalmente, verificou-se em 2016 um aumento da execução técnica e financeira do projeto.

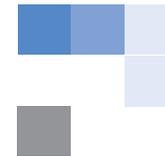


EQUIPA DE COMUNICAÇÃO (EC)

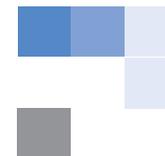
A equipa de comunicação assegurou a promoção da imagem da AMA em todos os canais e em todas as interações institucionais e com os cidadãos tendo sido desenvolvidos vários projetos para além dos indicados no Plano de atividades, que sinteticamente descrevemos.

Comunicação Externa:

- criação do espaço de exposição nas LC nomeadamente o Espaço Cultura, criado na Loja do Cidadão de Santarém - tem tido sucesso, tanto pela divulgação de peças artísticas junto das comunidades locais como na perceção criada e associada à Loja do Cidadão.
- desenvolvimento da Corporate TV no sistema de gestão de filas das LC, testado com sucesso através de um sistema que garante a transmissão mais eficiente de conteúdos multimédia.
- desenvolvimento de elementos gráficos para campanhas de divulgação de serviços do CC sendo que a campanha de divulgação terá início em Abril de 2017.
- desenvolvimento de campanhas de divulgação de produtos nomeadamente no âmbito do programa Simplex e do Orçamento Participativo Portugal
- realização de eventos, com destaque para os eventos públicos SIMPLEX+ e Orçamento Participativo Portugal.
- revisão da linha gráfica das marcas existentes nomeadamente relativas ao universo de produtos relacionados com serviços eletrónicos de identificação.
- Campanha de divulgação dos serviços de autenticação e assinatura eletrónica com especial incidência na Chave Móvel Digital, com um roadshow em lojas do cidadão e espaços públicos, imprensa, tutoriais, brochuras, e elementos de merchandising. Esta campanha, por razões de calendário, terá início em Abril de 2017.



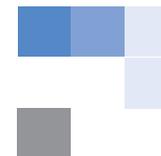
- Criação de uma imagem única e identificação própria agrupando vários serviços de identificação eletrónica, simplificando e tornando a comunicação de serviços associados à identificação. Esta imagem foi implementada no novo portal autenticação.gov.pt e agrupa marcas e serviços como o Cartão de Cidadão, a Assinatura Eletrónica, a Chave Móvel Digital e Atributos Profissionais.
- Sites institucionais foram associados ao domínio gov, garantindo assim a continuidade e estratégia transversal de associar serviços públicos a um domínio único.
- Lançado o “Minuto Cidadão”, com vista à divulgação de serviços de medidas de simplificação de toda a administração pública. Estes programas, que se prestam à comunicação de novos serviços de todos os organismos, permitem dar a conhecer, num formato simples, apelativo e de alcance, informação de grande utilidade para cidadãos e empresas. Estes programas têm vindo a ser emitidos pela RDP, em vários sites e partilhados em redes sociais. Adicionalmente, e no mesmo âmbito, foi preparada a publicação / revista Diagrama, também ela transversal, com vídeos associados. A primeira edição foi publicada no primeiro trimestre de 2017.
- Desenvolvimento de campanhas e materiais de comunicação como brochuras, peças gráficas, caracterização de veículos e conta em redes sociais, site e merchandising para comunicação do programa SIMPLEX+. Foram também organizados eventos e encontros, de âmbito local e nacional, com vista à promoção, divulgação e recolha de contributos para o este programa. Foram também realizados 20 vídeos relativos ao programa e volta SIMPLEX+.
- Desenvolvimento de peças de imagem e sinalética, validados projetos e feita a divulgação relativa a Lojas e Espaços do Cidadão e preparação dos materiais para as novas 8 Lojas do Cidadão e 61 Espaços Cidadão.
- Criação de campanhas e materiais de comunicação como brochuras, peças gráficas, caracterização de veículos e conta em redes sociais, site e merchandising para comunicação do Orçamento Participativo Portugal. Foram também organizados eventos e encontros, de âmbito local e nacional, com vista à promoção, divulgação e recolha de contributos para o OPP.



- Organização de diversos eventos e encontros no âmbito de todas as marcas, projetos e serviços, nomeadamente volta Simplex, encontros participativos, eventos internos, SAMA2020, CTIC e outros.

Comunicação Interna

- Desenvolvimento de um documento que contempla todo o planeamento e ações associadas ao CTIC – Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação transversal a toda a administração pública.
- Divulgação e organização de encontros, que permitiram dar a conhecer, internamente, o trabalho desenvolvido pelas várias equipas. Estes conteúdos e informações foram divulgados através de vários canais (intranet, mail e outros), dando a conhecer melhor as várias áreas, a estratégia, promovendo a partilha de conhecimento e a coesão interna.
- Foram desenvolvidas apresentações para representação da AMA em diversos encontros, colóquios, congressos decorridos no território nacional e no estrangeiro.
- Organização de encontros e prestado apoio à receção de comitivas estrangeiras no âmbito dos vários projetos de relações internacionais.



EQUIPA DE AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO (EAMM)

A EAMM acompanhou e contribuiu para o desenvolvimento de vários projetos para além dos definidos no Plano de Atividades, nomeadamente:

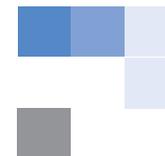
- Envolvimento no processo de avaliação do Concurso das startup's SIMPLEX+. Este concurso teve como objetivo principal incorporar inovação na administração do Estado e projetar o setor público como área de interesse para o desenvolvimento de novas ideias de serviços e produtos pelo ecossistema empreendedor nacional. Este concurso decorreu entre março e abril, sendo que os projetos vencedores integraram o Programa Simplex 2016.
- Preparação dos Avisos de Abertura de Candidaturas no âmbito do PT2020.
- Realização de workshops relativos aos avisos de candidatura abertos em 2016. Foram realizados 3 workshops de esclarecimento e apoio à apresentação de candidaturas SAMA 2020.

Encerramento do SAMA-QREN

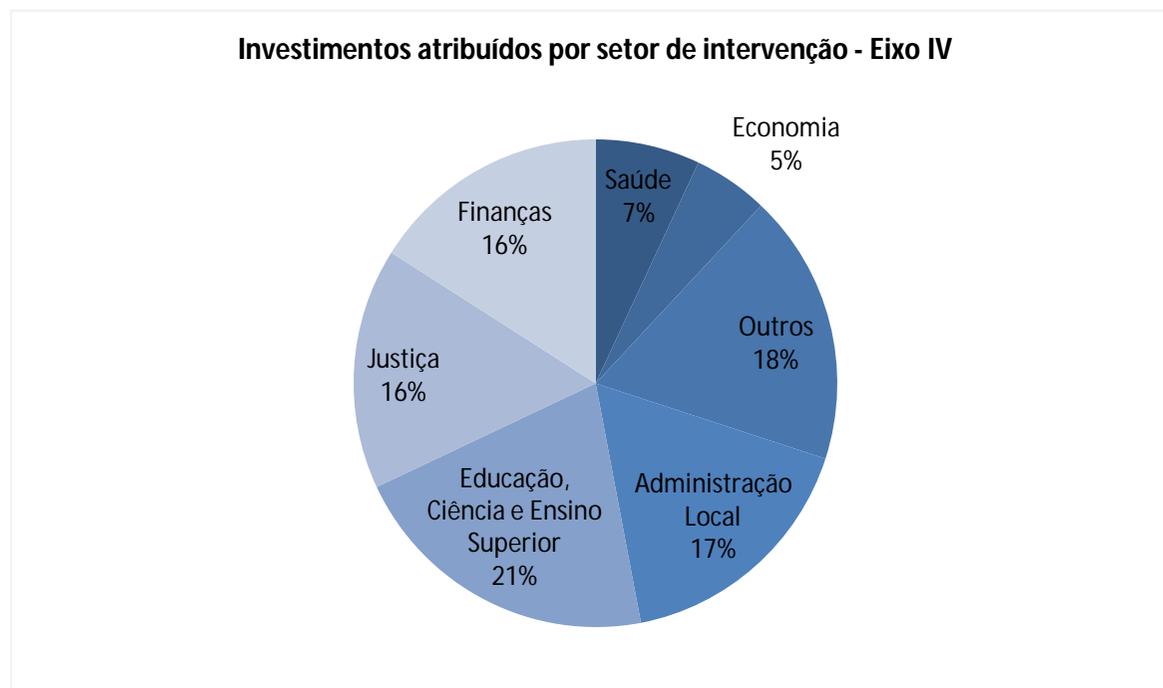
Em 2016 foram encerradas as últimas 142 candidaturas no âmbito do QREN. Este encerramento, que decorreu no 1.º trimestre foi efetuado com recursos internos realizando-se as verificações no local aos projetos materialmente relevantes. Em relação aos restantes, os objetivos foram verificados remotamente com recurso a chamadas de videoconferência sempre que necessário e solicitação de envio de evidências documentais.

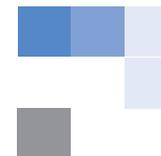
Apresentam-se de seguida alguns dados extraídos do Relatório de Execução Final do COMPETE – Programa Operacional Fatores de Competitividade, relativamente ao SAMA – Eixo IV – UMA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EFICIENTE E DE QUALIDADE.

No âmbito do Eixo IV, operacionalizado através do SAMA, tiveram lugar 20 concursos (24 considerando as diferentes fases), dos quais 8 sob a forma de convite tendo no total sido rececionadas 597 candidaturas, com um investimento associado de 1,1 mil M€.



O setor de intervenção com mais apoios é a Educação, Ciência e Ensino Superior. Seguem-se os projetos promovidos por entidades da administração regional e local, com 17% do incentivo atribuído e a Justiça e as Finanças, ambas com 16% do total.





SAMA2020

Durante o ano de 2016 foram publicados 3 avisos de abertura de candidaturas, com os seguintes resultados:

1. AAC n.º 01/SAMA2020/2016

A 31 de maio de 2016 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 01/SAMA2020/2016, com uma dotação de 11 milhões de euros para as operações pré-formatada.

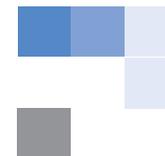
A 30 de junho deram entrada 36 candidaturas, tendo sido apresentadas 5 desistências, aprovadas 28 candidaturas e rejeitadas as restantes 3.

2. AAC n.º 02/SAMA2020/2016

A 31 de maio de 2016 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 02/SAMA2020/2016, com uma dotação de 39 milhões de euros para o Regime Geral. A 29 de julho deram entrada 110 candidaturas, tendo sido aceite a apresentação adicional de 2 candidaturas, que foram impossibilitados de submeter as mesmas dentro dos prazos regulamentares por erros não imputáveis ao organismo. Foi apresentada uma desistência, e aprovadas 58 candidaturas, tendo 14 tido parecer elegível mas sem dotação.

3. AAC n.º 03/SAMA2020/2016

A 30 de junho de 2016 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 03/SAMA2020/2016, com uma dotação de 20 milhões de euros para o Regime Geral e de 5 milhões de euros para as operações pré-formatadas.

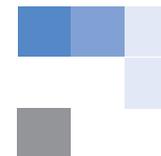


Distribuição das candidaturas por ministério

Área de Governação	Apresentadas	Aprovadas	Não Aprovadas
Ministério da Saúde	90	54	36
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	77	48	29
Ministério da Educação	24	17	7
Ministério da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural	22	16	6
Ministério das Finanças	19	12	7
Ministério da Economia	17	14	3
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	13	10	3
Ministério do Ambiente	9	7	2
Ministério da Cultura	9	8	1
Autarquias Locais	9	0	9
Ministério da Presidência e da Modernização Administrativa	8	7	1
Ministério da Administração Interna	8	7	1
Ministério da Justiça	7	5	2
Ministério do Planeamento e das Infraestruturas	6	5	1
Ministro Adjunto	5	3	2
Ministério do Mar	5	5	0
Ministério dos Negócios Estrangeiros	4	4	0
Ministério da Defesa Nacional	3	3	0
Total	335	225	110

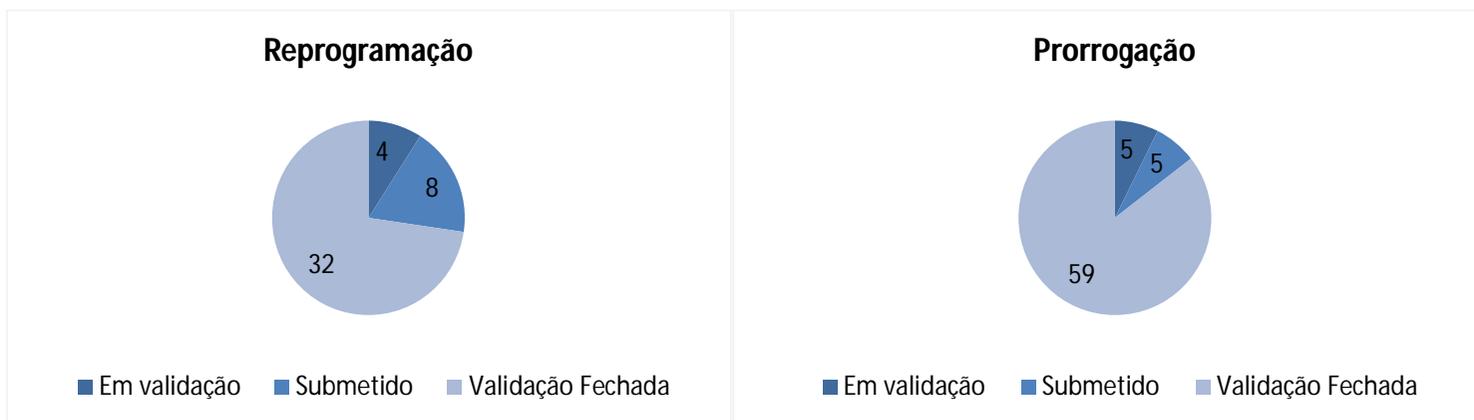
(Tabela relativa aos
avisos de 2015 e
2016)

Durante o ano de 2016 foram submetidos e validados 150 Termos de Aceitação relativos às candidaturas aprovadas no final de 2015, início de 2016 e ainda às candidaturas pré-formatadas aprovadas em 2016. Ainda no início do ano de 2016 decorreu a análise das alegações contrárias relativas às contestações apresentadas face às decisões dos Avisos abertos em 2015. Tendo sido analisadas 52 alegações contrárias, 2 delas deram origem a 2 novas aprovações, e 10 a uma revisão do incentivo concedido. No final do ano de 2016 decorreu a análise das alegações contrárias (5) relativas às contestações apresentadas face à decisão do Aviso n.º 1 de 2016.



Reprogramações

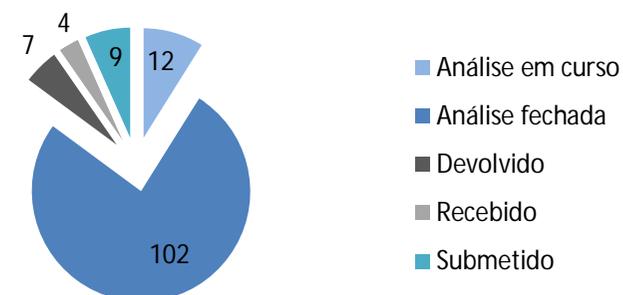
Em 2016 foram apresentados 113 pedidos de reprogramação, encontrando-se no seguinte estado (no final de 2016):

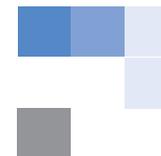


Execução

No final de 2016 a taxa de execução foi de 3% e já tinham sido submetidos 134 pedidos de pagamento, conforme pode ser verificado nas tabelas infra:

Aviso	Incentivo Aprovado	Incentivo Executado	Taxa de execução
01/SAMA/2015	96.692.241,11 €	4.747.980,76 €	4,9%
01/SAMA/2016	4.201.783,63 €	- €	0,0%
02/SAMA/2016	42.700.885,96 €	- €	0,0%
Total Geral	143.594.910,70 €	4.747.980,76 €	3,3%



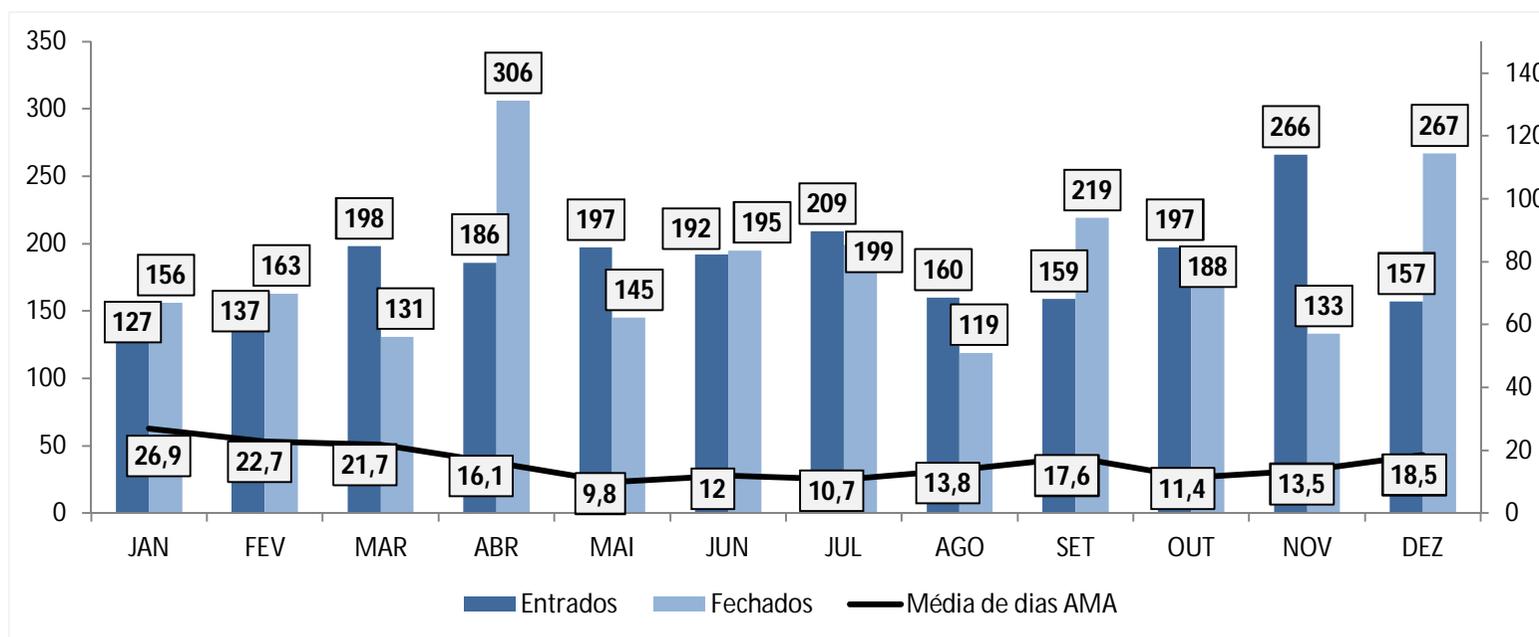


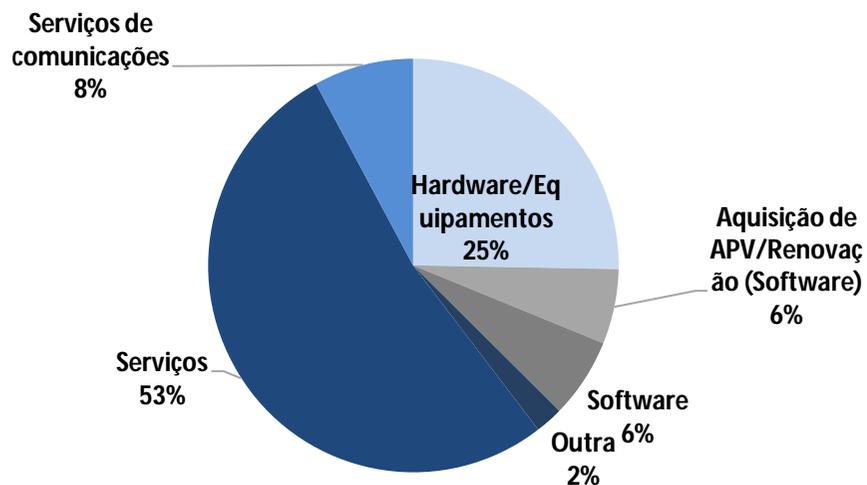
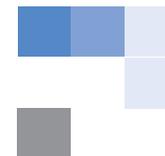
AVALIAÇÃO DE DESPESAS E PROJETOS TIC AO ABRIGO DO DECRETO-LEI N.º 107/2012 DE 18 DE MAIO

A responsabilidade da AMA nesta medida é reforçada pelo Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, que regula o dever de informação e a emissão de parecer prévio relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das tecnologias de informação e comunicação.

Cria um processo de avaliação prévia, obrigatório e vinculativo, dos investimentos especialmente relevantes em TIC com o objetivo de 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.

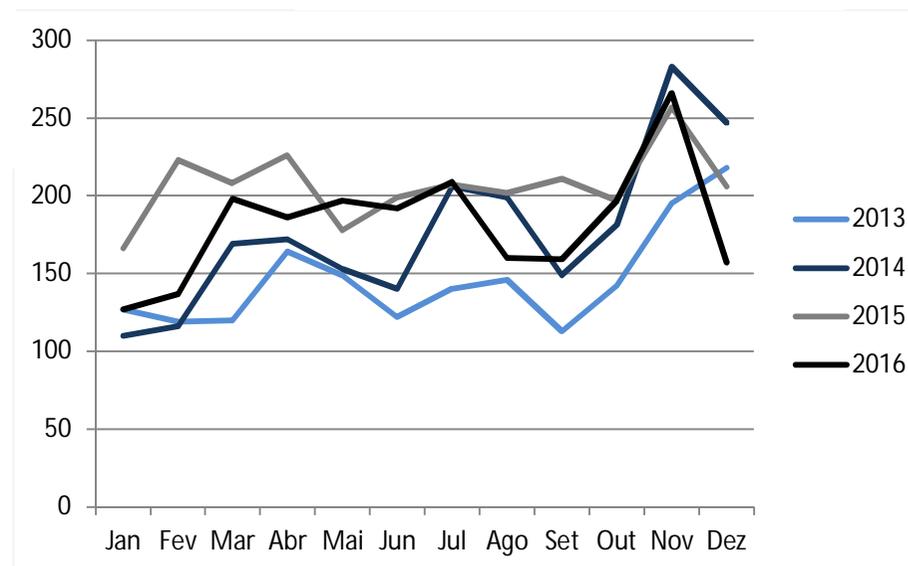
Em termos globais em 2016 deram entrada 2185 pedidos válidos, um decréscimo de 12% em relação a 2015.

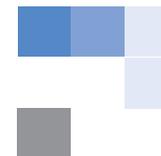




53% dos pedidos submetidos, em 2016, pelos organismos dizem respeito à aquisição de serviços no âmbito das TIC e 25% relacionam-se com aquisição de hardware ou equipamentos.

Pedidos entrados 2013-2016



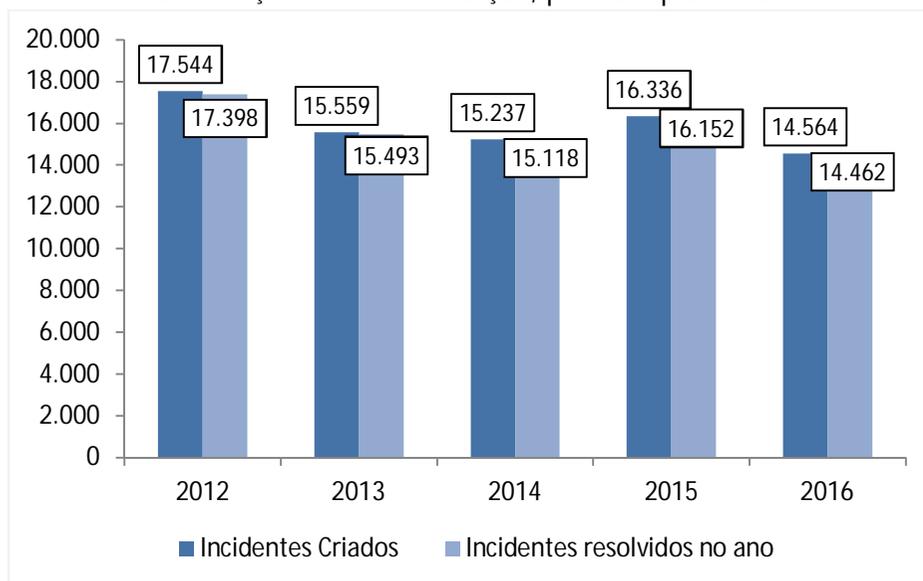


DIREÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (DSI)

A Direção de Sistemas de Informação tem como missão a governação das tecnologias de informação da AMA. Mais concretamente a gestão eficiente do parque tecnológico e disponibilização de recursos e competências para apoio das restantes equipas e projetos, sendo que neste contexto é essencial garantir bons níveis de serviço TIC.

Embora os resultados gerais sejam bastante satisfatórios, apresentam-se as seguintes sugestões de melhoria, nomeadamente:

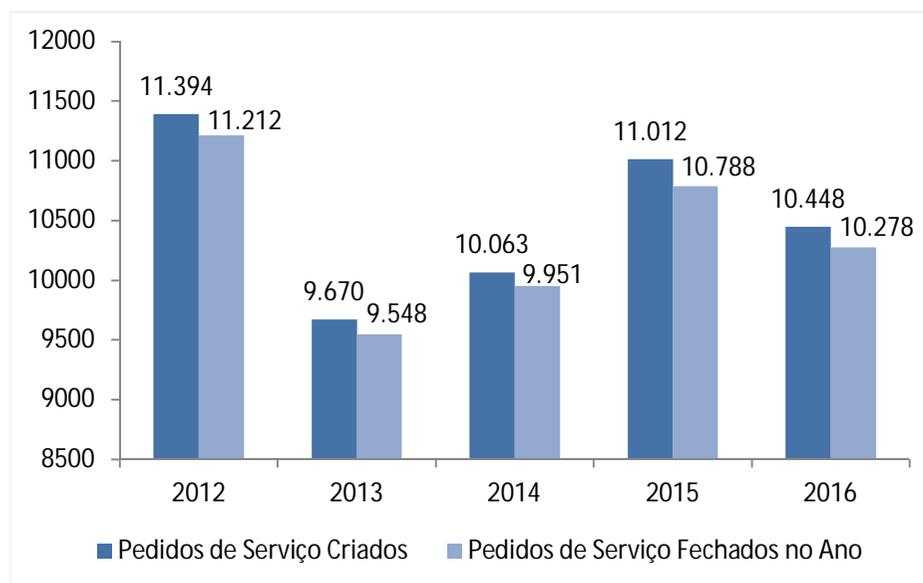
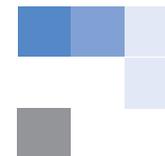
- necessidade de melhorar a execução do objetivo respeitante aos tempos médios de resolução de incidentes;
- maior apoio e colaboração com as equipas de suporte por parte das restantes equipas, ou seja, a nível interno de cada equipa devem ser realizadas ações de sensibilização, para a rápida análise e resolução dos incidentes que vão surgindo, bem como criação de guiões e FAQs



para resolução de situações pelos próprios utilizadores sem necessidade de intervenção da Equipa da DSI;

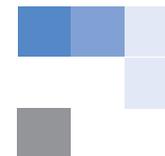
- a formação contínua é essencial para a formação dos técnicos e para a redução dos tempos de resolução;
- dado a infraestrutura da AMA assegurar serviços críticos 24h/dia, deverá considerar-se a possibilidade de criação de uma equipa de prevenção para horário pós-laboral e fins-de-semana.

A atividade operacional da DSI desenvolveu-se ao longo do ano de 2016 com normalidade, destacando-se de seguida os principais indicadores observados.

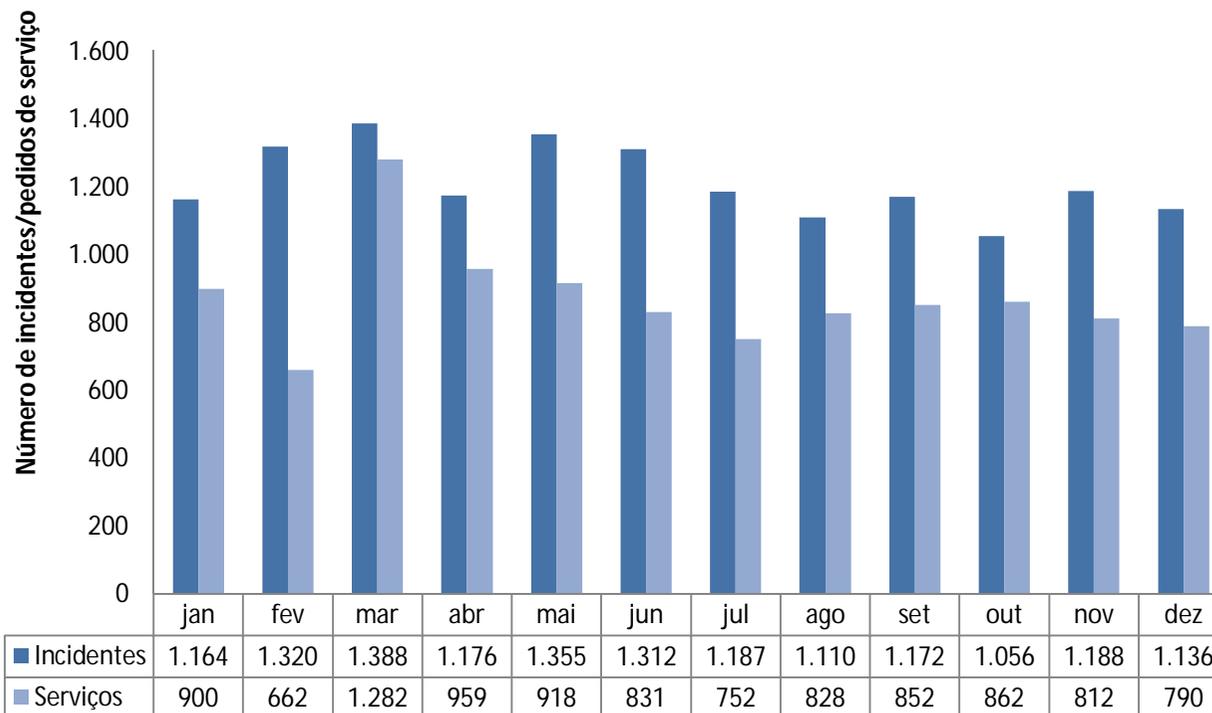


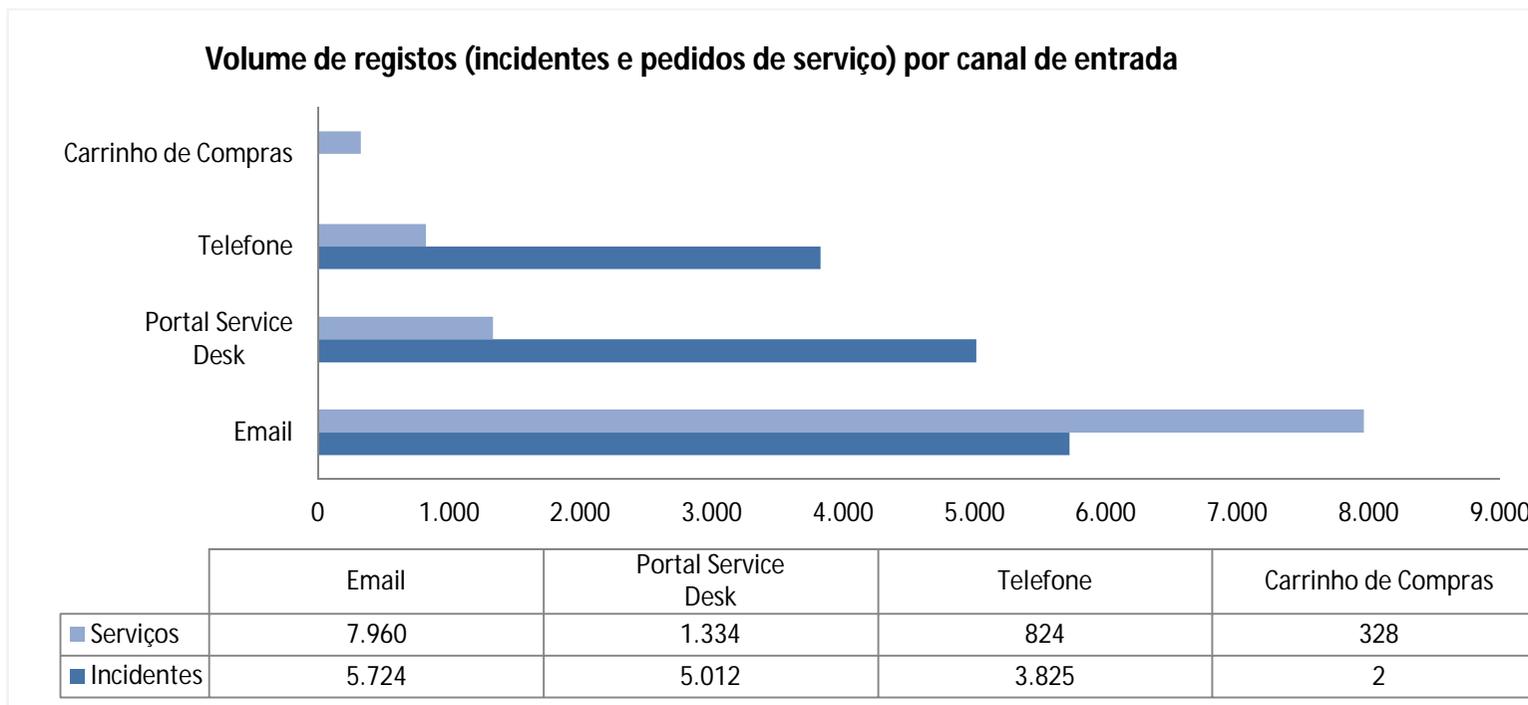
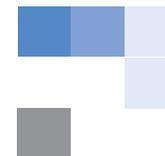
Em 2016 registaram-se 25.012 pedidos de serviço/incidentes (PS/I), menos 2.336 pedidos de serviço/incidentes que o ano de 2015.

Em média 98% dos pedidos resolvidos foram confirmados e aceites pelos utilizadores.



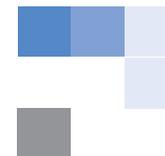
Evolução mensal do registo de incidentes e pedidos de serviço



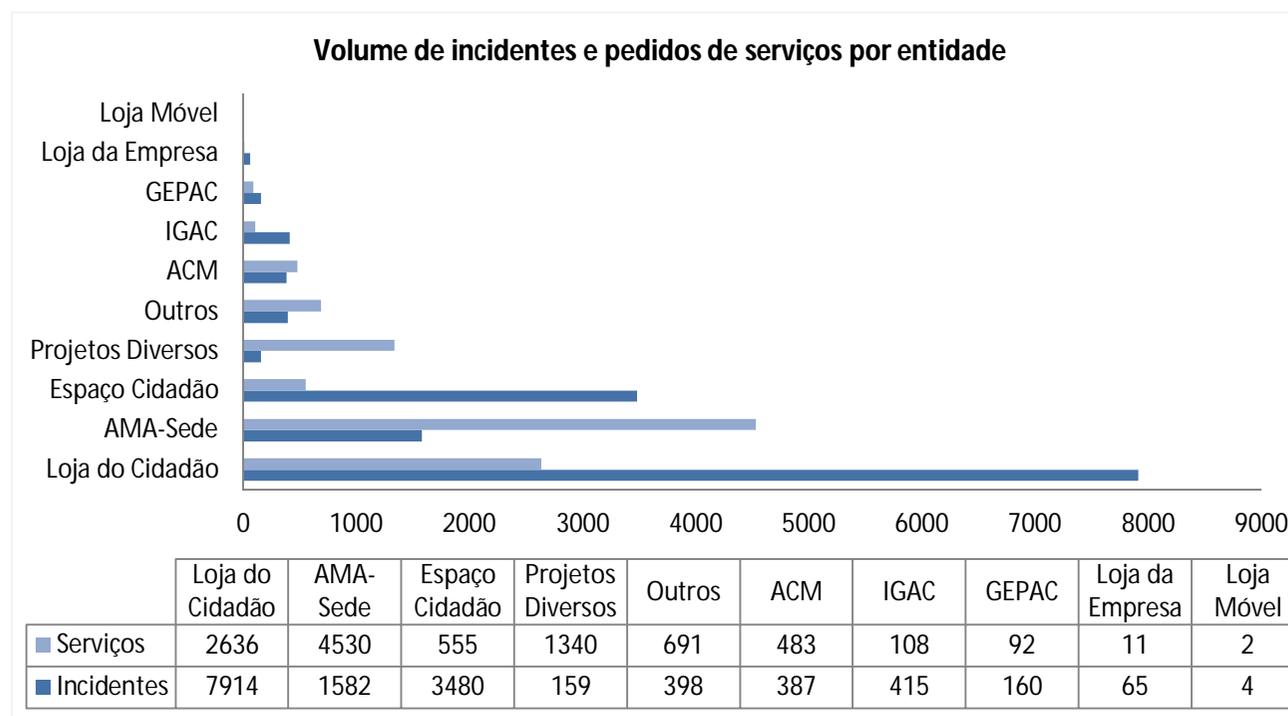


Os canais de entrada mais utilizados pelos utilizadores são o correio eletrónico [suporte@ama.pt.](mailto:suporte@ama.pt), com uma representação de 56%, e o Portal Service Desk com 25% de registos.

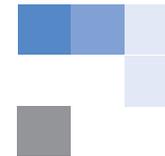
Verificou-se um aumento do registo de incidentes e pedidos de serviço através do canal de correio eletrónico, em 2016, comparativamente com os anos anteriores.



Com a expansão da rede de atendimento presencial, quer ao nível das Lojas do Cidadão, quer ao nível dos Espaços Cidadão, constata-se que os maiores solicitadores de apoio por parte do Service Desk são precisamente os utilizadores da rede de atendimento.



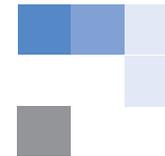
A AMA continua a prestar apoio a outros organismos da PCM, como seja, o IGAC e o ACIDI que devido à centralização da função informática as suas infraestruturas pertencem à AMA.



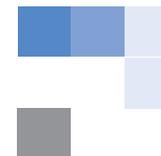
GABINETE JURÍDICO (GJ)

Adicionalmente aos objetivos e atividades contempladas em plano de atividades, o GJ acompanhou e contribuiu para outros trabalhos de gestão corrente, nomeadamente:

- Coordenar o procedimento interno da AMA de participação no processo legislativo e regulamentar – durante o ano de 2016 foram emitidos 31 pareceres, todos dentro dos prazos legais, pelo que esta atividade foi concluída a 100%.
- Reforçar a qualidade do papel da AMA nas suas iniciativas com natureza legislativa e regulamentar – durante 2016 o gabinete jurídico participou no reforço do papel da AMA em 6 iniciativas de natureza legislativa e regulamentar, pelo que superou em grande escala o número inicialmente previsto, que era de cumprimento de 2 iniciativas e superação de 4 iniciativas, nomeadamente:
 - Alteração à Lei do Cartão de Cidadão, Lei n.º 07/2007;
 - Alteração ao regime de dever de informação e a emissão de parecer prévio relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das tecnologias de informação e comunicação, Decreto-Lei 107/2012;
 - Aprovação, por Resolução do Conselho de Ministros, do regulamento do sistema eletrónico de avaliação automática e de classificação pelos cidadãos dos locais e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios na Internet da Administração Pública;
 - Regulamentação, por Resolução do Conselho de Ministros, do novo modelo de gestão das Lojas do Cidadão;
 - Portaria de regulamentação ao desenvolvimento da Chave Móvel Digital, enquanto meio complementar e voluntário de autenticação dos cidadãos em sistemas, portais e sítios na Internet e assinatura eletrónica qualificada à distância;
 - Resolução do Conselho de Ministros que propõe a revisão do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital.



- Promover a aquisição de competências e autonomia das equipas de apoio à modernização administrativa - foram realizadas 4 iniciativas neste âmbito, pelo que o objetivo foi superado.
- Assegurar o nível de serviço para a análise jurídica dos procedimentos de contratação - Ajustes diretos simplificados – durante o ano foram realizados 45 procedimentos de contratação – ajustes diretos simplificados, dos quais 91% (41) foram analisados em 2 dias úteis e apenas 4 em 3 dias úteis. Este objetivo atingiu a meta planeada (análise em 3 dias úteis).
- Assegurar o nível de serviço para a análise jurídica dos procedimentos de contratação - Restantes procedimentos – foram analisados 94 procedimentos de contratação (ajustes diretos, concursos públicos e outros). 98,9% destes procedimentos foram analisados em 8 dias úteis, tendo superado a meta planeada.
- Apoio a todas as unidades orgânicas sempre que solicitado parecer e aconselhamento jurídico.



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL (DAG)

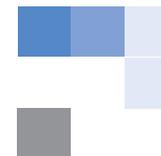
A actuação do DAG pautou-se pelo desenvolvimento de mecanismos de controlo e de melhoria dos processos quer a nível financeiro quer a nível de planeamento e qualidade.

Em 2016 foi recuperada 20% da dívida em aberto. De entre as ações realizadas destacam-se os intensos contactos com os clientes, as constantes insistências para a concretização do pagamento dos documentos em dívida, a realização de diversas reuniões com os clientes, o envio de 2^{as} vias das faturas e outros documentos e ainda, a celebração de acordos com parceiros no sentido da atempada regularização da dívida registada. Esta relação de acompanhamento da dívida de clientes, assumindo-se uma maior proximidade com o cliente/parceiro, encetada desde o ano de 2015, tem permitido o pagamento atempado das dívidas, bem como a recuperação em parte das dívidas de anos anteriores.

Em outubro de 2016, colocou-se em produção (fase piloto) o sistema de gestão documental, abrangendo 4 circuitos:

- Expediente – entradas, em cada tipologia de documentos com 3 circuitos distintos: geral, financeiro (inclui a validação de faturas) e reclamações.
- Expediente – saídas (ofícios);
- Informações Internas e
- Deslocações.

Têm sido dados passos com vista a atingir os objetivos do projeto, designadamente na normalização de procedimentos, desmaterialização, disponibilização de informação estruturada e pesquisa de documentos. Em estudo, encontram-se algumas sugestões para a melhoria da utilização, nomeadamente:



- melhoria de procedimentos internos;
- resolução dos constrangimentos relacionados com a assinatura digital;
- resolução dos problemas relacionados com usabilidade e de caráter geral.

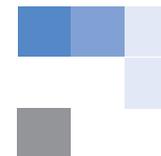
Adicionalmente foram revistos e definidos dois processos, nomeadamente:

- Património – descrição e desenho de todas as fases: definição da necessidade, inventariação e etiquetagem, atribuição, transferência, gestão de stocks e bens e abate.
- Financeiro – desenvolvimento do manual de controlo interno

A nível do património foram identificados sete subprocessos e 16 propostas de melhoria para resolver as situações identificadas em cada um dos subprocessos. No âmbito da gestão financeira, foi desenhado e executado parcialmente um manual de controlo interno, que incluiu a modelação de 11 processos.

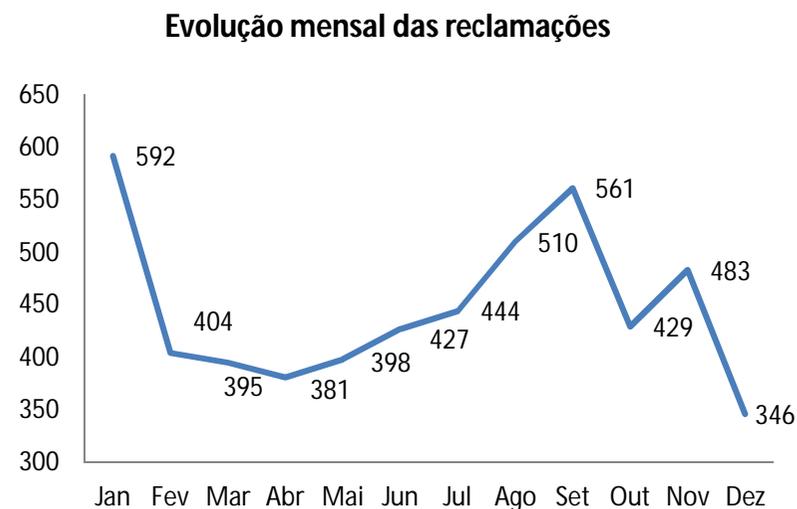
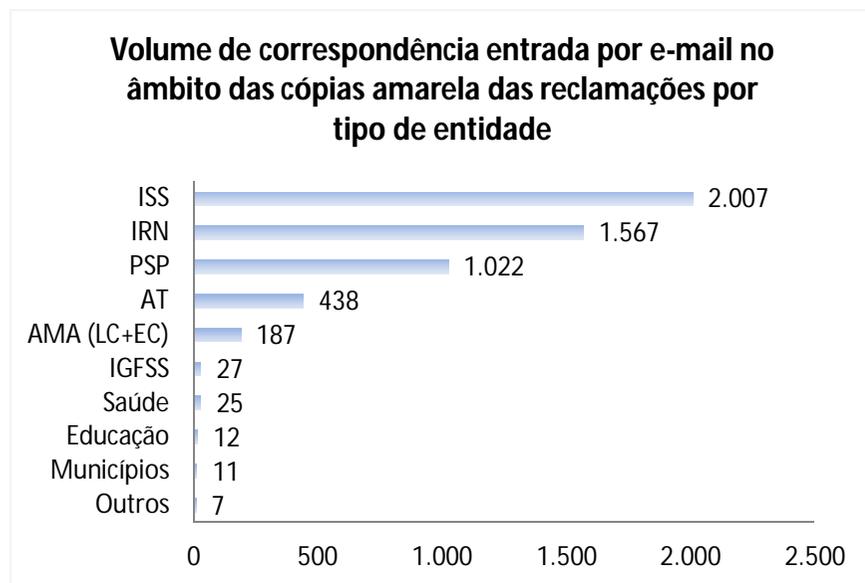
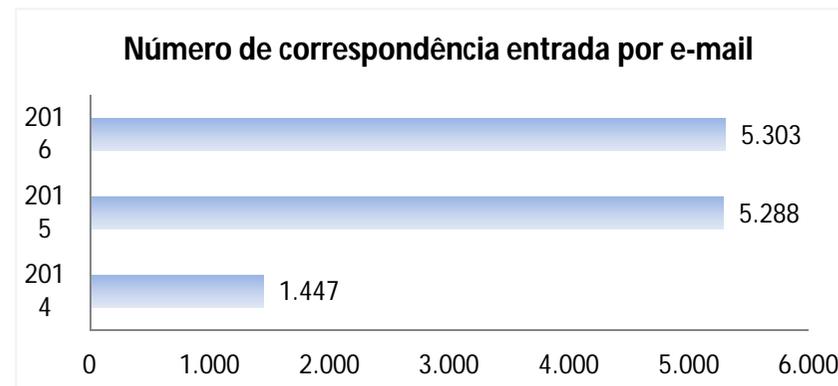
Adicionalmente aos objetivos e atividades contempladas em plano de atividades, a DPO acompanhou e contribuiu para outros trabalhos de gestão corrente, nomeadamente:

- Produção do relatório de monitorização dos objetivos do Plano de Atividades e QUAR do ano e acompanhamento do desempenho;
- Acompanhamento do procedimento de contratação de serviços de consultoria para definição do Modelo de Gestão e Governação de Dados e respectiva execução (que terminará em 2017);
- Acompanhamento de projetos transversais, como a normalização de modelos de Gestão de Projetos;
- Reclamações do livro amarelo (art.º 38 do DL73/2014 de 13 de maio).

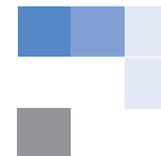


O volume de reclamações recebidas em 2016 está em linha com os valores registados no ano anterior.

A maioria das reclamações rececionadas refere-se aos serviços da Segurança Social (37%), destacando-se ainda as recolhidas no Instituto de Registos e Notariado (29%) e na Polícia de Segurança Pública (19%) e Autoridade Tributária (8%).

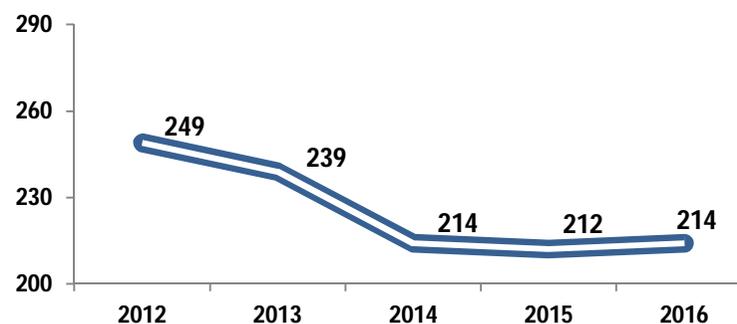


Nota: Entenda-se contactos como o volume de correio entrado, sendo que por cada contacto podem estar inerentes múltiplas vias amarelas.

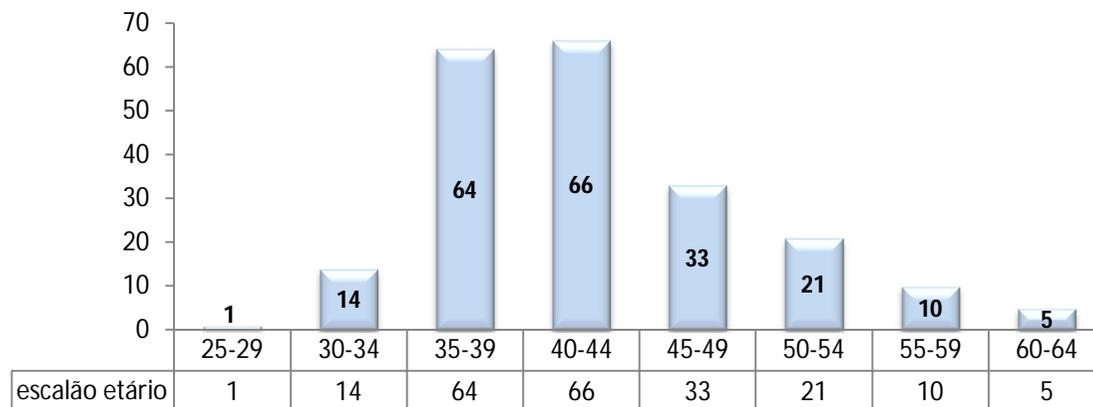
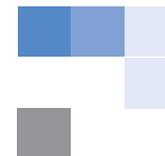


6. RECURSOS HUMANOS

Em 2016 a AMA contou com 214 efetivos, sendo que se mantêm praticamente o mesmo número em relação ao ano anterior (212 em 2015). Regista-se que 48% dos trabalhadores pertence ao grupo/carreira de técnico superior que inclui a carreira de especialistas de informática.

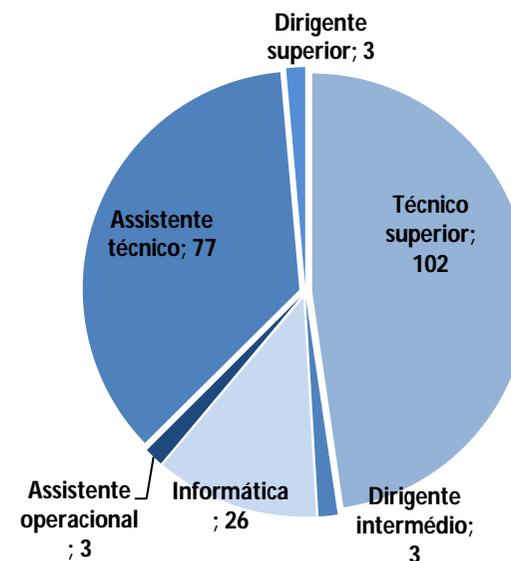


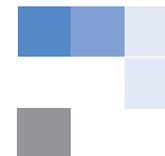
Potenciar e aumentar o seu capital humano é um fator preponderante para dar cumprimento às suas competências com eficácia, eficiência e qualidade, sendo que a AMA apresenta ainda assim, um quadro de pessoal jovem, sendo predominante a faixa etária dos 35 aos 44 anos.



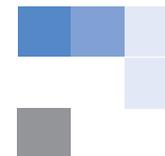
Analisando os efetivos por grupo profissional verifica-se que a AMA tinha em 31 de Dezembro de 2016, os 214 efetivos distribuídos da seguinte forma:

À semelhança do que se tem verificado anteriormente, os grupos profissionais percentualmente mais representados na força de trabalho da AMA são o grupo “técnico superior” (48%) e o grupo “Assistente técnico” (36%). Em termos de integração dos trabalhadores nas diversas unidades orgânicas e departamentos a distribuição é a constante do quadro abaixo:



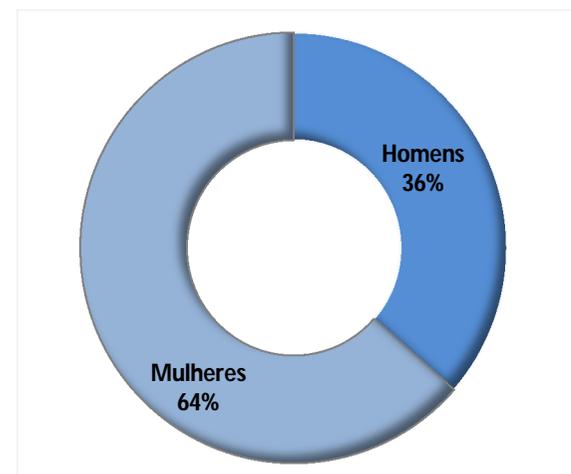
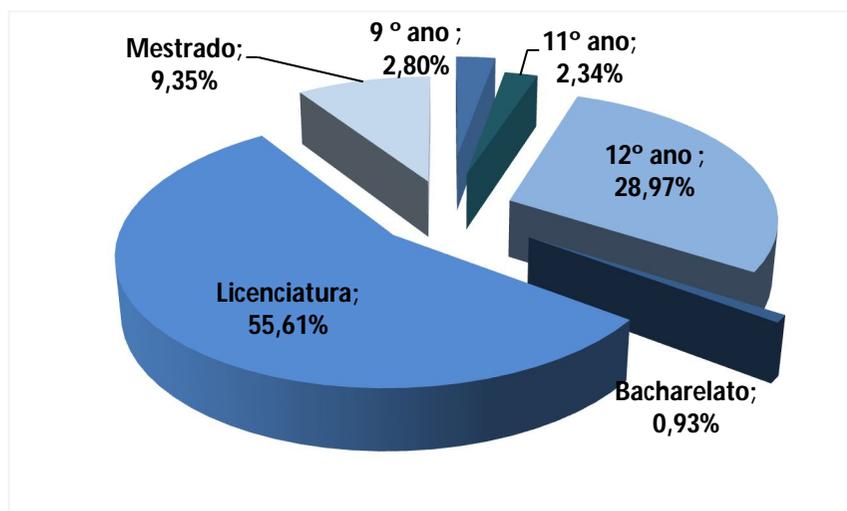


Unidades orgânicas	Nº de trabalhadores
Conselho Diretivo e Apoio ao CD	7
DSI - Direção de Sistemas de Informação	22
ERI - Equipa de Relações Internacionais	4
ESPP - Equipa de Simplificação e Participação Pública	5
EPL - Equipa Plataforma de Licenciamento	2
DAG - Departamento de Administração Geral	9
GJ - Gabinete Jurídico	7
EAM – Equipa Avaliação de Medidas de Modernização	8
DCRF - Direção Contacto Remoto e Formação	9
DLEC - Direção Lojas e Espaços do Cidadão	15
DTD - Direção de Transformação Digital	12
EC – Equipa de Comunicação	6
ERH – Equipa de Recursos Humanos	5
Lojas do Cidadão e da Empresa	103
Total	214

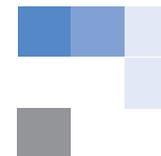


Em termos de caracterização da força de trabalho por género, e à semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores, regista-se uma predominância do género feminino. O género feminino representa 64% dos trabalhadores da AMA, I.P. como se pode verificar pelo quadro abaixo, um valor idêntico ao verificado em 2015.

No que respeita às habilitações literárias dos efetivos, a sua distribuição pode verificar-se no gráfico seguinte, onde é notório o predomínio da habilitação ao nível da licenciatura.



Neste âmbito, as habilitações de nível superior (Mestrado e Licenciatura) representam 65% dos efetivos a prestar serviço na AMA.



7. RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

a) Execução orçamental da despesa

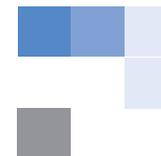
Para 2016, foi aprovado um orçamento inicial de despesa de 17.639.916€, sendo 15.709.790€ para o orçamento de atividades e 1.930.126€ para o orçamento de projetos. Sobre este montante incidiram cativos no valor de 1.399.616€ calculados ao abrigo do disposto na Lei do Orçamento de Estado para 2016, sendo 1.236.560€ no orçamento de actividades e 163.056€ no orçamento de projectos.

No decorrer da execução orçamental de 2016, e de acordo com o previsto no Decreto-Lei de Execução Orçamental para 2016, foram aplicados à AMA cativos adicionais nas rubricas de pessoal no montante de 643.909€.

Em 15 de julho de 2016 foi aprovado pelo Despacho nº 333/2016 do Sr. Secretário de Estado do Orçamento um crédito especial para a AMA, no montante de 889.161€, relativo à utilização de saldos de gerência de Receitas Próprias no orçamento de actividades para colmatar necessidades operacionais da AMA essencialmente no que diz respeito a medidas SIMPLEX+, LABx, formação dos Espaços Cidadão e preparação da abertura de uma nova Loja do Cidadão em Lisboa.

Em outubro de 2016 foram aprovadas as candidaturas de 3 novos projetos da AMA (Simplificação Administrativa e Balcão Único, Atendimento Presencial e Multicanal, e Transformação Digital na Administração Pública) por decisão da Comissão Diretiva do COMPETE 2020, efectuando-se a sua inscrição no Orçamento de Projetos da AMA por contrapartida das verbas previstas no projeto “Outros Projetos a candidatar”, inicialmente inscrito no orçamento da AMA para 2016, no montante total de 1.251.357€.

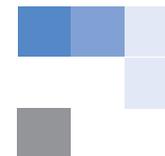
Em 13 de dezembro de 2016, pelo Despacho nº 993/2016 do Sr. Secretário de Estado do Orçamento foi autorizada a descativação de 129.908€ no agrupamento de despesas com pessoal financiadas por receitas gerais do Estado do orçamento de actividades da AMA por insuficiência de tesouraria de receitas próprias para acomodar os vencimentos do mês de dezembro de 2016.



Assim, o orçamento disponível da AMA para 2016 foi de 16.615.460€, sendo o montante executado de 14.857.182,43€ a que corresponde uma taxa de execução global de 89%. O montante executado em atividades ascendeu a 13.966.184,05€, a que corresponde uma taxa de execução de 94%, e o montante executado no orçamento de projetos foi de 890.998,38€ a que corresponde uma taxa de execução de 50%.

Despesa por classificação orgânica e agrupamento

Despesa por orgânica e agrupamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
01. Despesas com pessoal	6.968.298,00 €	514.001,00 €	6.454.297,00 €	6.182.488,63 €	96%
02. Aquisição de bens e serviços	7.377.595,00 €	1.076.560,00 €	6.301.035,00 €	6.105.867,63 €	97%
04. Transferências Correntes	23.025,00 €	0,00 €	23.025,00 €	22.135,19 €	96%
06. Outras despesas correntes	981.855,00 €	160.000,00 €	821.855,00 €	564.001,76 €	69%
07. Aquisição de bens de capital	1.248.178,00 €	0,00 €	1.248.178,00 €	1.091.690,84 €	87%
Total Atividades	16.598.951,00 €	1.750.561,00 €	14.848.390,00 €	13.966.184,05 €	94%
02. Aquisição de bens e serviços	710.462,00 €	51.008,00 €	659.454,00 €	217.858,40 €	33%
07. Aquisição de bens de capital	1.219.664,00 €	112.048,00 €	1.107.616,00 €	673.139,98 €	61%
Total Projetos	1.930.126,00 €	163.056,00 €	1.767.070,00 €	890.998,38 €	50%
TOTAL GERAL	18.529.077,00 €	1.913.617,00 €	16.615.460,00 €	14.857.182,43 €	89%

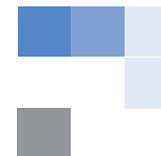


O projeto com maior execução foi a Instalação e Readequação de Lojas do Cidadão e da Empresa, financiado exclusivamente por receitas gerais do Estado não afetas a projetos co-financiados, com uma taxa de execução de 92% a que corresponde um montante investido de 475.587,15€.

Despesa por projeto

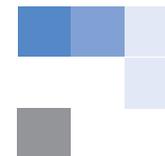
Projeto	Descrição	Dotações Corrigidas líquidas de cativos	Pagamentos Líquidos	% Exec	Peso no Orç Proj
6861	Instalação e Readequação de Lojas do Cidadão e da Empresa	515.713,00 €	475.587,15 €	92%	29%
9971	Simplificação Administrativa e Balcão Único	402.222,00 €	15.375,00 €	4%	23%
9974	Atendimento Presencial e Multicanal	446.913,00 €	256.238,77 €	57%	25%
10214	Transformação Digital na Administração Pública	402.222,00 €	143.797,46 €	36%	23%
TOTAL		1.767.070,00 €	890.998,38 €	50%	100%

O financiamento das despesas da AMA foi maioritariamente constituído por receitas gerais e receitas próprias para o orçamento de atividades e por receitas gerais e fundos comunitários para o orçamento de projetos.



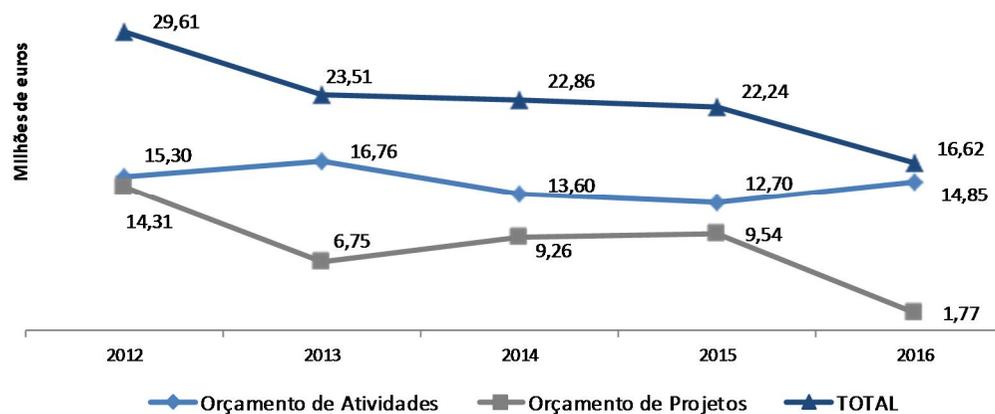
Despesa por orgânica e fonte de financiamento

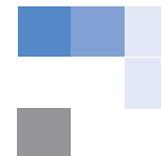
Despesa por orgânica e fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
311 - Receitas Gerais não afetadas a Projetos Cofinanciados	6.377.332,00 €	146.632,00 €	6.230.700,00 €	6.230.584,27 €	100%
411 - Feder - Quadro Estratégico Comum (QEC)	233.400,00 €	0,00 €	233.400,00 €	57.239,20 €	25%
412 - Feder - PO Fatores de Competitividade	291.837,00 €	0,00 €	291.837,00 €	291.832,88 €	100%
510 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	6.400.000,00 €	1.131.386,00 €	5.268.614,00 €	4.564.018,67 €	87%
520 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	889.161,00 €	0,00 €	889.161,00 €	889.128,64 €	100%
540 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	2.407.221,00 €	472.543,00 €	1.934.678,00 €	1.933.380,39 €	100%
Total Atividades	16.598.951,00 €	1.750.561,00 €	14.848.390,00 €	13.966.184,05 €	94%
311 - Receitas Gerais não afetadas a Projetos Cofinanciados	589.385,00 €	73.672,00 €	515.713,00 €	475.587,15 €	92%
351 - Receitas Gerais afetadas a Projetos Cofinanciados	715.062,00 €	89.384,00 €	625.678,00 €	250.316,11 €	40%
411 - Feder - Quadro Estratégico Comum (QEC)	625.679,00 €	0,00 €	625.679,00 €	165.095,12 €	26%
Total Projetos	1.930.126,00 €	163.056,00 €	1.767.070,00 €	890.998,38 €	50%
TOTAL GERAL	18.529.077,00 €	1.913.617,00 €	16.615.460,00 €	14.857.182,43 €	89%



Relativamente ao orçamento disponível para 2016 verificou-se uma redução orçamental de cerca de 25% relativamente a 2015 correspondendo a um decréscimo na ordem dos 5,6M€, justificado pela transição dos quadros comunitários de apoio, onde apenas em 2016 foi possível apresentar candidaturas.

Evolução do orçamento disponível 2012 a 2016



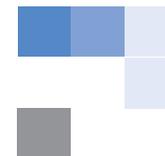


Orçamento disponível 2012 a 2016

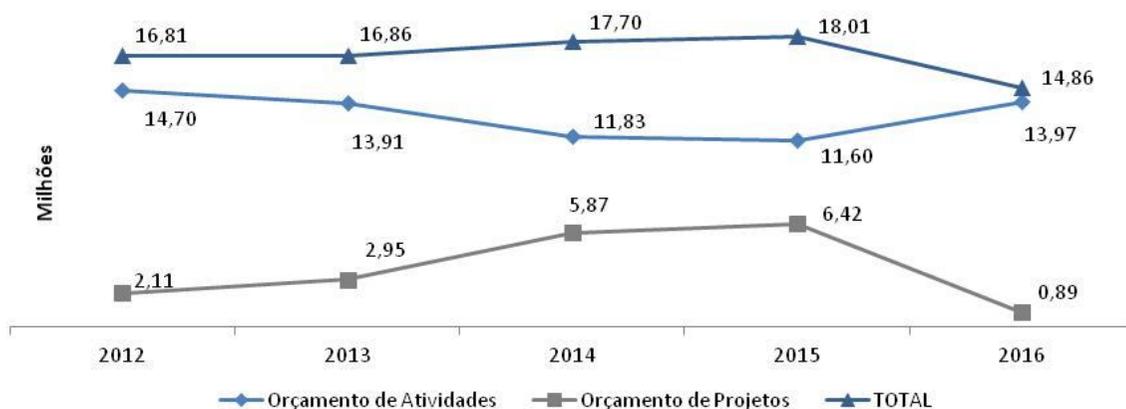
Dotação (Despesa Orçamentada)	2012		2013		2014		2015		2016	
	€	%	€	%	€	%	€	%	€	%
Pessoal	6.089.425 €	21%	6.981.051 €	30%	6.451.926 €	28%	6.311.941 €	28%	6.454.297 €	39%
Bens e Serviços	6.859.340 €	23%	6.950.554 €	30%	6.200.264 €	27%	5.450.984 €	25%	6.301.035 €	38%
Outras correntes	1.394.676 €	5%	1.119.644 €	5%	560.673 €	2%	400.492 €	2%	844.880 €	5%
Capital	956.685 €	3%	1.707.316 €	7%	386.410 €	2%	539.676 €	2%	1.248.178 €	8%
Orç. Atividades	15.300.126 €	52%	16.758.565 €	71%	13.599.273 €	59%	12.703.093 €	57%	14.848.390 €	89%
Orç. Projetos	14.310.211 €	48%	6.748.814 €	29%	9.264.246 €	41%	9.538.331 €	43%	1.767.070 €	11%
TOTAL	29.610.337 €	100%	23.507.379 €	100%	22.863.519 €	100%	22.241.424 €	100%	16.615.460 €	100%

Em 2016 o orçamento de atividades da AMA representou 89% do seu orçamento total, sendo 11% para os projetos. O peso do orçamento de projetos deve-se sobretudo à aprovação das candidaturas junto do POCI2020 em outubro de 2016.

No que diz respeito às despesas pagas em 2016 verificou-se uma redução de cerca de 17% relativamente a 2015 o que corresponde a um decréscimo na ordem dos 3,15M€.

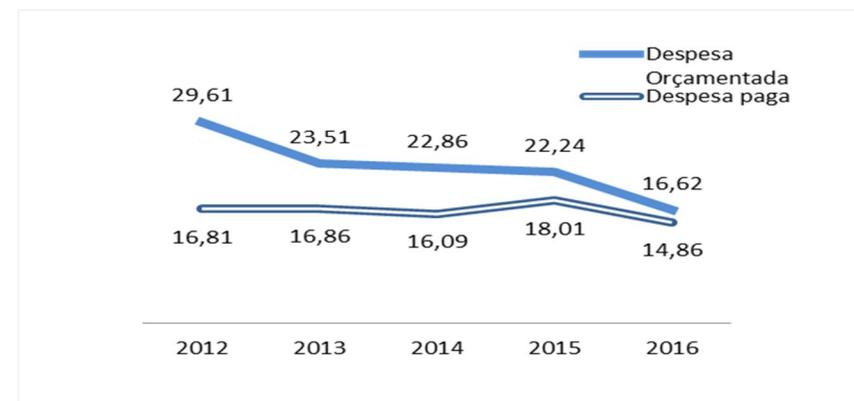


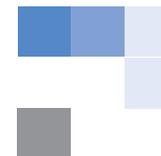
Despesa paga por orgânica (Atividades / Projetos)



Verifica-se ao longo dos últimos anos uma redução do orçamento disponível da AMA, verificando-se na despesa paga uma maior oscilação nos últimos 3 anos.

Evolução da despesa orçamentada versus paga

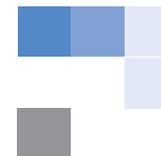




A taxa de execução do orçamento de atividades da AMA em 2016 foi a mais alta dos últimos 3 anos.

Evolução do grau de execução

Grau execução	2012	2013	2014	2015	2016
Pessoal	98%	95%	97%	94%	96%
Bens e Serviços	94%	85%	79%	95%	97%
Outras correntes	100%	96%	84%	97%	69%
Capital	94%	15%	52%	18%	87%
Orç. Atividades	96%	83%	87%	91%	94%
PIDDAC OE	24%	83%	66%	94%	64%
Fundos Comunit.	10%	26%	63%	61%	26%
Orç. Projetos	15%	44%	63%	67%	50%
TOTAL	57%	72%	77%	81%	89%

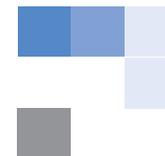


b) Execução orçamental da receita

Para assegurar o exercício da AMA foi aprovado um orçamento inicial de receita para 2016 de 17.639.916€, sendo 15.709.790€ para o orçamento de atividades e 1.930.126€ para o orçamento de projetos.

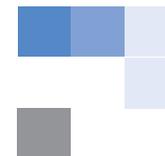
O orçamento de atividades era inicialmente composto por 6.377.332€ provenientes do Orçamento do Estado, 6.400.000€ de Receitas Próprias (receitas provenientes, em grande parte, dos parceiros presentes nas Lojas do Cidadão como contrapartida da área ocupada), 525.237€ provenientes de fundos comunitários associados à atividade da AMA enquanto organismo intermédio do COMPETE/POCI2020 e 2.407.221€ de transferências da AP (receita proveniente do IRN relativa à emissão de cartões de cidadão, cuja manutenção de projeto é da responsabilidade da AMA). No que respeita ao orçamento de projetos, o mesmo era composto por 1.304.447€ relativos a Receitas Gerais do Estado e 625.679€ afetas a fundos comunitários.

O orçamento de receita foi sendo reforçado por via da cobrança de receita superior ao orçamentado nas receitas próprias e fundos comunitários e também pela integração de saldos de gerência transitados totalizando à data de 31 de dezembro de 2016 o valor de 35.678.193,56€, sendo 19.775.713,21€ relativos a saldos de gerência transitados e 15.902.480,35€ relativos a receita cobrada no ano. A execução orçamental da receita no ano 2016 foi de 91% para o orçamento global à data de 31 de dezembro, sendo a taxa de execução do orçamento de atividades de 89% e a de projetos de 93%.



Grau de execução por fonte de financiamento

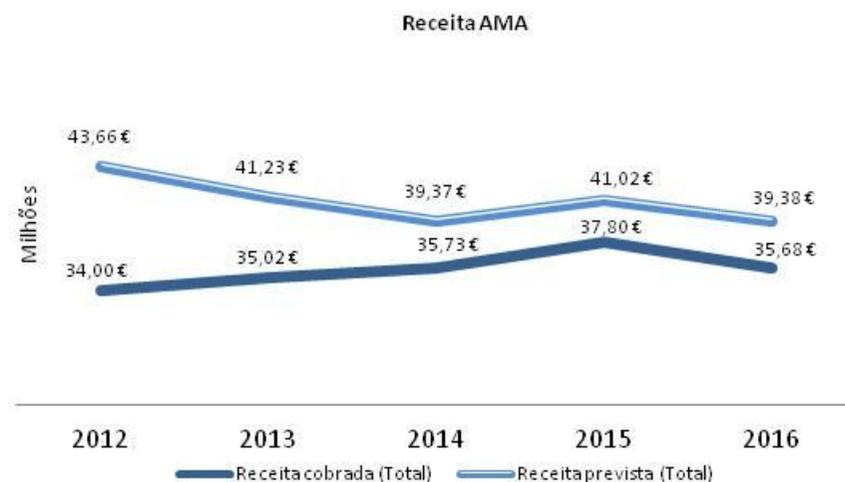
Receita por orgânica e fonte de financiamento	Previsões iniciais	Previsões corrigidas	Receita cobrada líquida	% Exec
311 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	6.377.332,00 €	6.378.927,00 €	6.236.471,46 €	98%
411 - Feder - Quadro Estratégico Comum (QEC)	233.400,00 €	233.400,00 €	57.239,20 €	25%
412 - Feder - PO Fatores de Competitividade	291.837,00 €	291.837,00 €	291.837,00 €	100%
480 - Financiamento EU - Outros	0,00 €	12.897,00 €	17.550,17 €	136%
510 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	6.400.000,00 €	6.691.343,00 €	4.572.591,85 €	68%
520 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	0,00 €	7.623.116,00 €	7.623.115,45 €	100%
540 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	2.407.221,00 €	2.407.221,00 €	2.179.780,00 €	91%
910 - Saldos Fundos Europeus	0,00 €	260.759,00 €	260.758,40 €	100%
Total Atividades	15.709.790,00 €	23.899.500,00 €	21.239.343,53 €	89%
311 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	589.385,00 €	589.385,00 €	475.588,00 €	81%
351 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados	715.062,00 €	715.062,00 €	250.318,00 €	35%
358 - Saldos de Receitas Gerais afetos a Projetos Cofinanciados	0,00 €	7.861.635,00 €	7.861.634,60 €	100%
411 - Feder - Quadro Estratégico Comum (QEC)	625.679,00 €	625.679,00 €	165.095,12 €	26%
412 - Feder - PO Fatores de Competitividade	0,00 €	1.127.937,00 €	1.127.936,12 €	100%
417 - Feder - PO Regional Alentejo	0,00 €	422.306,00 €	422.305,65 €	100%
418 - Feder - PO Regional Algarve	0,00 €	98.988,00 €	94.037,78 €	95%
419 - Feder - PO Assistência Técnica	0,00 €	11.730,00 €	11.730,00 €	100%
910 - Saldos Fundos Europeus	0,00 €	4.030.205,00 €	4.030.204,76 €	100%
Total Projetos	1.930.126,00 €	15.482.927,00 €	14.438.850,03 €	93%
TOTAL GERAL	17.639.916,00 €	39.382.427,00 €	35.678.193,56 €	91%

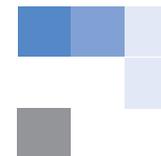


À semelhança de anos anteriores, a receita cobrada tem sido superior à despesa efectuada o que origina a acumulação de saldos de gerência.

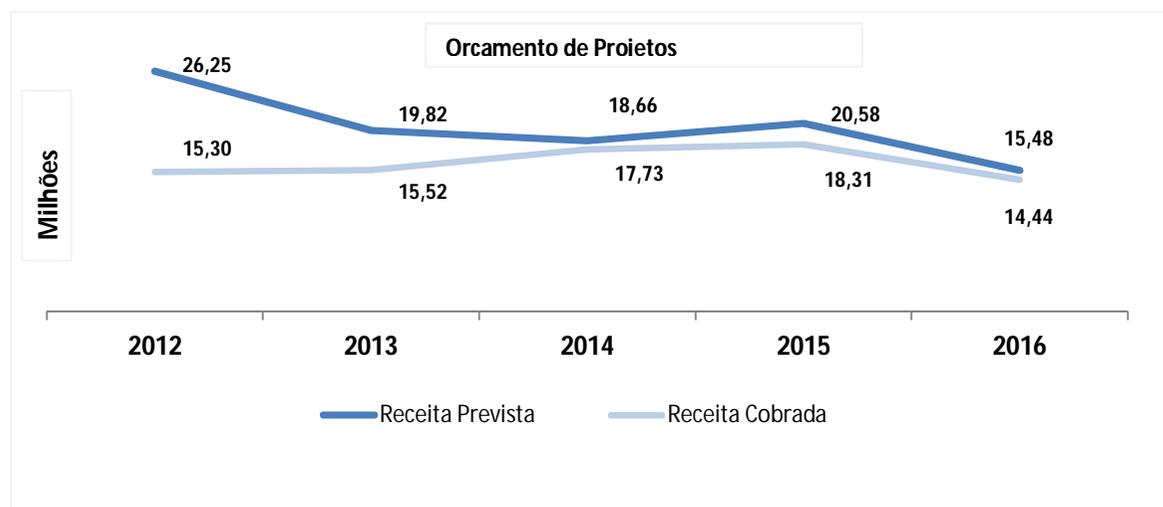
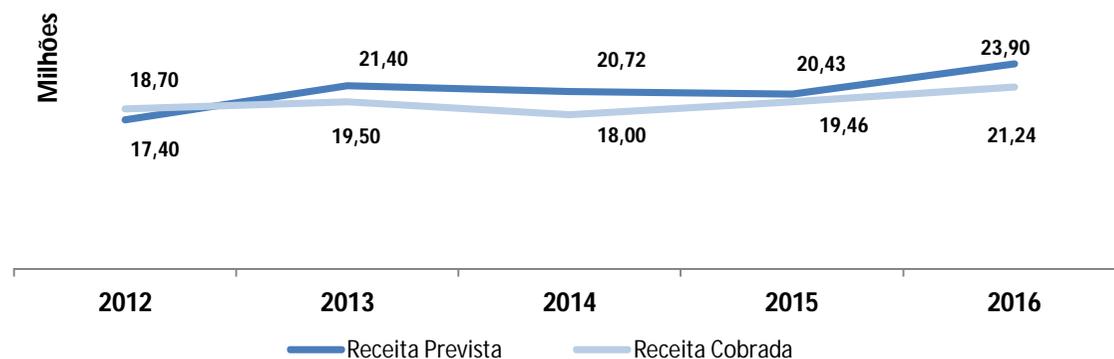
Verificou-se um decréscimo da receita cobrada de 2016 para 2015, justificada pela redução de cobrança no orçamento de projectos, o que resultou da transição do QREN para o Portugal 2020.

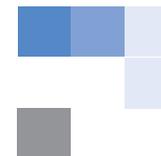
Evolução da receita orçamentada versus cobrada





Orcamento de Atividades

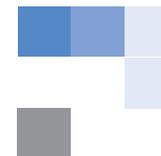




Evolução da execução orçamental da receita

Grau de Execução	2014	2015	2016
Receitas Gerais Estado	96%	96%	98%
Fundos Comunitários	86%	81%	78%
Receitas Próprias	83%	96%	86%
Orç. de Atividades	87%	95%	89%
Receitas Gerais Estado	96%	96%	94%
Fundos Comunitários	94%	82%	93%
Orç. de Projetos	95%	89%	93%
TOTAL	91%	92%	91%

As taxas de execução orçamental da receita têm-se mantido idênticas nos últimos 3 anos.



c) Gestão do Património

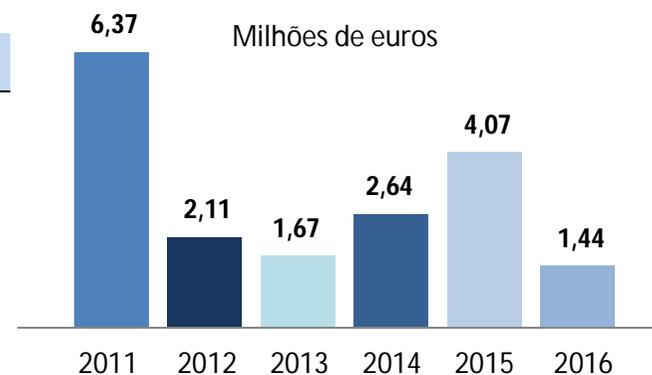
Durante o ano de 2016 a AMA investiu 1.437.357,49€ em bens de capital, um decréscimo bastante acentuado face ao período homólogo, o que coloca este tipo de investimento ao nível de 2013.

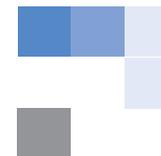
Apesar de mais reduzido, verificou-se que continuam a ser os investimentos em equipamento básico e em imobilizações em curso, os de maior expressão nesta rubrica.

Este decréscimo de investimento em 2016 encontra a principal explicação na aprovação, em outubro, das candidaturas da AMA ao POCI2010, uma vez que só com estes projetos aprovados pelas Autoridades de Gestão dos Programas Operacionais se consegue dar garantias de execução e implementação das diversas iniciativas da AMA.

Do investimento realizado, os bens de capital foram catalogados conforme o classificador geral publicado através da Portaria nº 671/2000 de 17 de Abril, conforme o seguinte quadro:

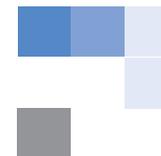
# POCP	Designação	2011	2012	2013	2014	2015	2016
422	Ed. e Outras Construções	3.946.380 €	124.083 €	156.966 €	101.078 €	105.722 €	4.024 €
423	Equipamento Básico	628.560 €	533.029 €	572.008 €	1.044.414 €	1.704.454 €	801.465 €
425	Ferramenta e Utensílios	- €	34 €	- €	1.575 €	- €	- €
426	Equip. Administrativo	18.660 €	132.305 €	24.070 €	19.915 €	347 €	4.985 €
433	Propr. Ind. e Out. Direitos	1.464.930 €	149.219 €	- €	45.856 €	127.854 €	157.489 €
44	Imob. curso Corp./Incorp.	312.900 €	1.170.041 €	916.718 €	1.429.309 €	2.127.718 €	469.395 €





Tipo Bem	Designação Tipologia	Nº de Bens
101	Equipamento informático	291
102	Equipamento de telecomunicações	16
103	Equipamento e material de escritório e de reprografia	951
106	Equip. e material recreativo, desportivo, de educação e de cultura	13
107	Equipamento de conforto, de higiene e de utilização comum	195
112	Equip. de sinalização, alarme, combate a incêndios, salva/e segurança	113
301	Imóveis urbanos, com finalidade operativa	3
Total Geral		1582

No que respeita à gestão e controlo do património deu-se continuidade à avaliação e definição dos processos e procedimentos de modo a implementar o manual de procedimentos da gestão do património em 2017, conforme M15 do Programa de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC). No que concerne à observância do Plano de Gestão do Património Imobiliário do Estado (PGPIE), conforme Decreto-Lei nº2808/2007, é de referir que a AMA.IP cumpre com as obrigações estabelecidas no diploma.



8. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Face à missão e competências acometidas à Agência para a Modernização Administrativa e a muitos dos objetivos expostos e analisados anteriormente, este capítulo do Relatório de Atividades, exigido por diploma legal, resume as principais atividades da instituição:

- acompanhamento do Programa SIMPLEX + e implementação de várias iniciativas desse Programa;
- a expansão da rede do atendimento presencial;
- a melhoria geral da qualidade do atendimento;
- o desenvolvimento da interoperabilidade na AP;
- o apoio na criação do Laboratório de Experimentação da Administração Pública, nomeadamente, no evento de lançamento, na produção do site e na candidatura a fundos comunitários;
- a disponibilização de novos serviços eletrónicos;
- a dinamização da iniciativa Orçamento Participativo Portugal.

A desburocratização, a melhoria da qualidade, a inovação e a disponibilização de serviços na forma digital são áreas fundamentais no processo de modernização administrativa e são de assinalar os progressos registados ao longo de 2016 no cumprimento destes objetivos pelas várias Unidades Orgânicas da AMA.



O **SIMPLEX** é um programa de simplificação administrativa e legislativa que pretende tornar mais fácil a vida dos cidadãos e das empresas na sua relação com a Administração Pública (AP) e, simultaneamente, contribuir para aumentar a eficiência interna dos serviços públicos. Surgiu da necessidade de dar resposta à crescente exigência dos cidadãos, aos estilos e ritmos de vida da nova geração de utentes que está disponível para se relacionar com a AP de formas não convencionais da necessidade de apoiar as empresas através da redução ou eliminação, gradual, dos encargos administrativos e da consciência da desadequação da oferta e da conseqüente desconfiança generalizada em relação às instituições públicas.

Tem como principais objetivos:

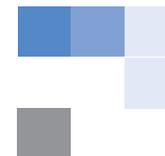
- Reduzir os encargos administrativos para os cidadãos e as empresas;
- Prestar serviços públicos mais simples e rápidos aos cidadãos e às empresas;
- Aumentar a eficiência interna da administração pública;
- Desenvolver práticas de participação e consulta.



O **SIMPLEX** foi lançado em 2006 e até 2011 foram implementadas com sucesso mais de 1000 medidas de simplificação administrativa e legislativa.

O programa **SIMPLEX +** iniciado em 19 de Maio de 2016 conta com 255 medidas de simplificação administrativa e legislativa e de modernização de serviços, divididas pelos seguintes temas:

- Administração Pública + eficiente;
- Comunicações + simples;
- Documentos + acessíveis;
- Licenciamentos + ágeis;
- Mais serviços e + informação num único local;



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016

| ABRIL DE 2017

- Obrigações + simples,
- Serviços para estrangeiros + fáceis.

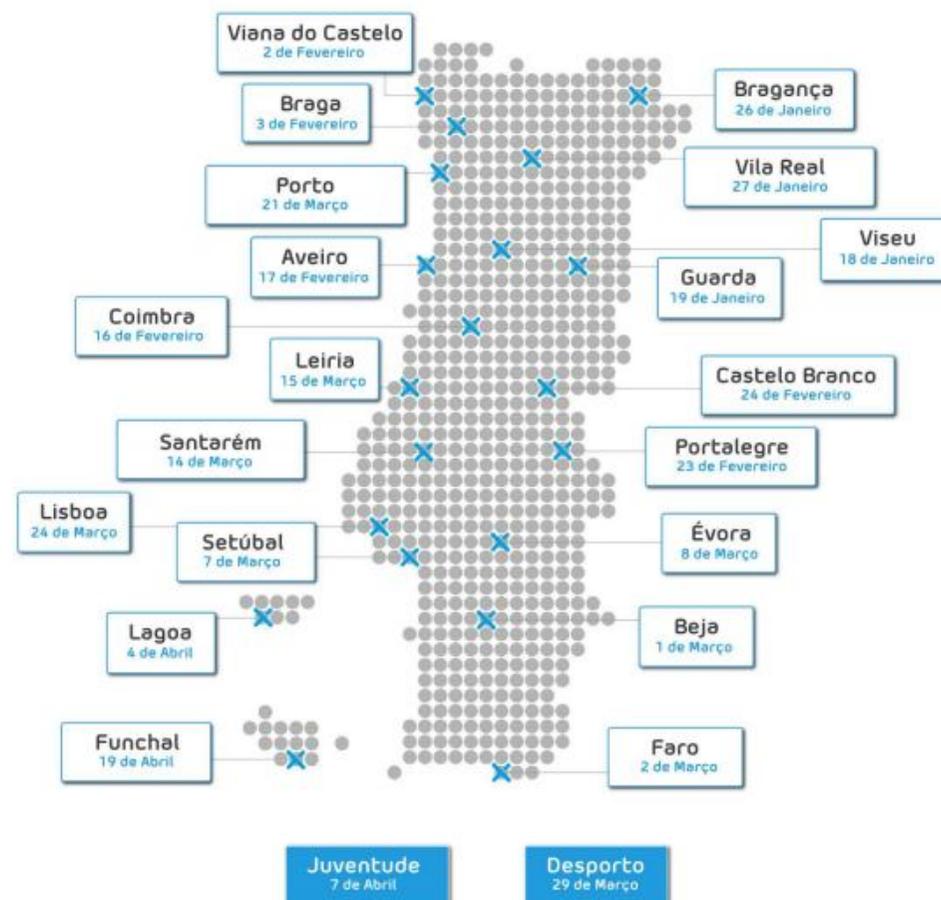
O processo de desenvolvimento do SIMPLEX inicia-se com o estabelecimento de prioridades e diretrizes pela coordenação central e posteriormente e pela definição das medidas de simplificação com a intervenção dos cidadãos, das organizações, dos funcionários públicos e das entidades públicas.

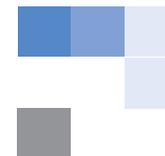
A participação das populações foi incentivada pela realização da Volta SIMPLEX+ que percorreu todo o território nacional, durante 4 meses, em encontros abertos à participação de todos. Desta forma, foram identificados problemas transversais ao país e problemas específicos de determinados territórios.

A volta SIMPLEX+ em números:

- mais de 10.000 km percorridos;
- 2034 pessoas ouvidas;
- 1427 participações recebidas

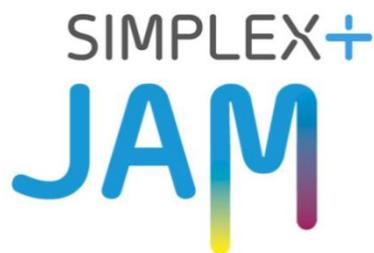
Até Junho de 2017 está prevista a conclusão de 213 medidas sendo as restantes 42 concluídas em 2018.



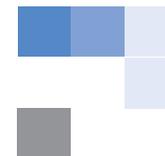


Em 2016 foi ainda organizado o **Startup Simplex**, um concurso de ideias cujo principal objetivo é incorporar inovação na administração do Estado e projetar o setor público como área de interesse para o desenvolvimento de novas ideias de serviços e produtos pelo ecossistema empreendedor nacional. Foram apresentadas 196 propostas, das quais 10 foram selecionadas para a apresentação e três foram escolhidas como medidas para integrar o Simplex+ 2016:

- Pow - é uma carteira digital que substitui o dinheiro vivo;
- Firerisk - reúne dados abertos de diferentes autoridades públicas, numa única plataforma, sobre incêndios florestais;
- FAARM – uma aplicação que permite comunicar a rastreabilidade de bovinos diretamente e em tempo real com o SNIRA - Sistema Nacional de Informação e Registo Animal.



Já está em preparação o SIMPLEX+ 2017 através do **Simplex Jam** que reuniu funcionários da Administração Pública, provenientes de vários serviços e de diferentes categorias, em sessões de 3 horas para se debaterem problemas e a encontrar soluções para a melhoria da qualidade dos serviços públicos. As ideias que saíram destas sessões estão, neste momento, a ser analisadas e podem vir a tornar-se em medidas para o Simplex+2017.



O **Orçamento Participativo Portugal** é um processo democrático, direto e universal, através do qual as pessoas decidem sobre investimentos públicos em diferentes áreas de governação. Através do OPP as pessoas podem decidir como investir 3 milhões de euros nas áreas da cultura, ciência, educação e formação de adultos e agricultura. Nas Regiões Autónomas, o âmbito atinge a justiça e a administração interna.

O OPP é deliberativo, o que significa que são os cidadãos que apresentam propostas de investimento e que as votam, escolhendo dessa forma quais os projetos a ser implementados.



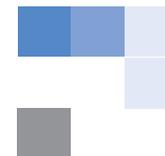
O OPP tem grupos de propostas de âmbito regional e de âmbito nacional, sendo as regiões consideradas: Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo,

Algarve e Regiões Autónomas.

Os projetos são numa primeira fase apresentados em Encontros Participativos que decorrem em todo o país. As propostas que respeitem os requisitos técnicos são transformados em projetos com a respetiva calendarização, modo de execução e plano de investimento. Numa segunda fase os cidadãos podem votar num projeto nacional e num projeto regional por SMS ou através do portal OPP.



Em 2016, a AMA disponibilizou o site OPP através do qual é possível a submissão dos projetos que devem ser obrigatoriamente apresentados num Encontro Participativo. De Janeiro a Abril de 2017, a AMA organizou 50 encontros em todo o país, estando a votação agendada entre Junho e Setembro, altura em que serão apresentados os projetos vencedores. Até ao momento no site já foram recebidas mais de mil propostas nas mais diversas áreas destacando-se a cultura que recebeu praticamente metade das propostas submetidas online.



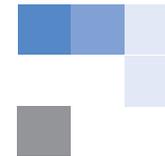
9. BENCHMARKING INTERNACIONAL

O European eGovernment Benchmark é um estudo anual de referência, conduzido pela Comissão Europeia, contando com a participação de 34 países, incluindo os 28 Estados-Membros. Avalia o desempenho dos países europeus no que se refere à desmaterialização e disponibilização de serviços públicos online, numa lógica de evento de vida. A Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) é o Coordenador Nacional deste exercício em Portugal, trabalhando com as entidades portuguesas envolvidas e sendo o ponto de contacto com a Comissão Europeia.

Portugal manteve-se no Top 5 europeu na avaliação dos serviços prestados aos cidadãos nacionais, para os indicadores “Serviço Centrado no Cidadão” (4ª posição) e “Transparência” (4ª posição). Exceção para o indicador “Facilitadores TI” onde, apesar da subida de um ponto percentual (de 86% para 87%), desceu do 3º para 6º lugar no ranking, por força da subida expressiva da Letónia e da Áustria. Estes resultados refletem a necessidade da crescente integração dos serviços públicos rumo à lógica de eventos de vida, bem como de uma constante melhoria dos Portais nacionais, mesmo quando já se encontram num elevado nível de maturidade.

Serviços prestados aos Cidadãos Nacionais

- Métrica Serviço Centrado no Cidadão: Portugal encontra-se numa posição cimeira entre os vários países, não obstante ter descido do 2º para o 4º lugar com 90% (diminuição de 1% face ao biénio anterior). O relatório considera que Portugal se mantém estável, sendo ultrapassado por força de um maior progresso conseguido pela Áustria (aumento de 10% desde 2012) e pela Estónia (aumento de 8%). Ainda assim, mantém-se bastante à frente da média europeia (77%).
- Métrica Transparência: Portugal também apresenta uma posição de destaque entre os Estados-Membros onde, apesar de ter descido para 4º lugar, aumentou 3% em relação ao biénio anterior, tendo agora uma avaliação de 75%. Neste contexto, foram obtidos os melhores resultados pelos

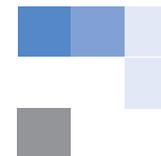


seguintes países: Malta (97%), Estónia (81%), Lituânia (79%, registando a maior subida nos últimos 4 anos), Portugal (75%) e Áustria (73%). A média europeia encontra-se nos 56%, bastante abaixo dos valores alcançados por Portugal.

- Na métrica de Facilitadores TI (Key Enablers), Portugal registou uma avaliação de 87%, mais 1% face ao biénio anterior, tendo ainda assim descido do 3^a para 6^o lugar. Estónia, Malta, Letónia, Áustria e Dinamarca ocupam os primeiros lugares da tabela. Neste domínio, os mecanismos de autenticação como o Cartão de Cidadão ou a disponibilidade de alguns serviços nacionais na Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública continuam a assumir particular relevo. Refira-se que a média europeia situa-se nos 54%.

Serviços prestados aos Cidadãos Estrangeiros (Mobilidade Transfronteiriça)

- No ranking dos serviços prestados às empresas, Portugal subiu 1% em referência ao biénio anterior, registando 74%, decorrente da avaliação do dado “ease of use”. No entanto, desceu de 10^o para 13^o lugar, pois foi ultrapassado pela subida da Suécia, de 12^o para 3^o lugar (subida de 23%), da Alemanha (subida de 13%) e da Áustria (subida de 10%). Neste indicador encontramos-nos mais próximos da média europeia, que subiu para os 64%.
- Nos serviços prestados aos cidadãos, Portugal subiu um lugar no ranking, ocupando agora o 17^o lugar, com 51%, mais 12% que no biénio anterior (a média europeia subiu igualmente, para 52%). Ainda que estejamos dentro da média europeia, a tradução para a língua inglesa dos portais nacionais e a criação de melhores mecanismos de interação com cidadãos estrangeiros continua a afirmar-se assim como um ponto a melhorar.



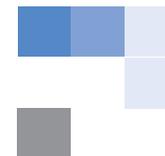
10. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

A RCM n.º 47/2010, de 25 de junho introduziu mecanismos de controlo e divulgação sobre a colocação de publicidade institucional do Estado e de outras pessoas coletivas públicas. Nos termos do artigo 10.º da referida RCM dá-se conhecimento de que a AMA desenvolveu vários formatos de publicidade institucional nomeadamente:

- programas televisivos Minuto Cidadão transmitidos na RDP
- site e vídeos da volta SIMPLEX+
- site e eventos do Orçamento Participativo Portugal
- materiais de divulgação dos workshop SAMA2020
- materiais de divulgação promocional das Lojas do Cidadão nomeadamente para os ecrãs internos

Adicionalmente regista-se a presença nas redes sociais, nomeadamente no Facebook, onde tem atualmente 3.550 “likes” e uma avaliação global de 3,9, Instagram e Twitter.





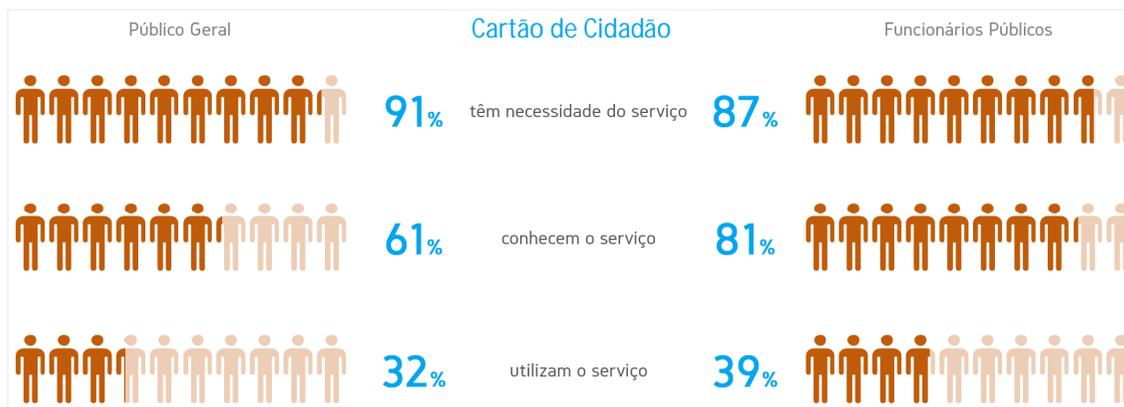
11. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

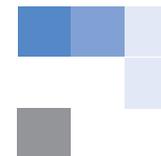
Em 2016 foi elaborado um estudo dos mecanismos de autenticação digital atualmente existentes: o Cartão de Cidadão e a Chave Móvel Digital. Foram analisadas quatro dimensões distintas: perceção, níveis de adoção, desempenho técnico e usabilidade.

Ao nível da **perceção**, as principais conclusões retiradas revelam que a necessidade que os mecanismos de autenticação digital endereçam existe e é comum, mas que o nível de conhecimento da existência dos mesmos é limitado.

A análise dos níveis de **adoção** permitiu compreender que o número de autenticações realizadas através do Cartão de Cidadão apresenta uma tendência de crescimento positiva e que, dentro dos cidadãos que já utilizam o serviço, existe uma elevada taxa de reutilização do mesmo.

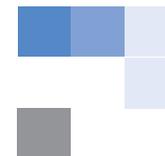
Os testes **técnicos** revelaram uma melhoria significativa do ambiente de produção para o ambiente de pré-produção, através da mitigação de algumas limitações tanto de software como de hardware, como browsers não suportados, utilização de solução de autenticação em alguns browsers baseada em mecanismo obsoleto e em fase de descontinuação (Java plug-in) ou a inexistência de funcionalidades nativas de assinatura na aplicação do Cartão de Cidadão, revelando também limitações ainda presentes no ambiente de pré-produção, como a inexistência de um processo único de instalação para suporte de todas as funcionalidades do Cartão de Cidadão. Os testes de usabilidade revelaram limitações significativas no ambiente de produção em todas as dimensões analisadas, e uma avaliação mais positiva do ambiente de desenvolvimento, apesar da identificação de um número substancial de oportunidades de melhoria.



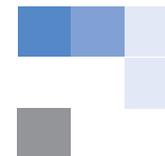


12. SISTEMA DE CONTROLO

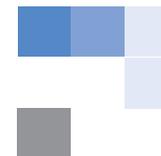
	REQUISITO	SIM	NÃO	N.A.	OBSERVAÇÕES
AMBIENTE E CONTROLO	1.1 - Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			Regulamento interno e Instrumentos de Gestão
	1.2 - É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			Auditorias Externas Avaliações Internas e Externas
	1.3 - Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			
	1.4 - Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Instrumentos de gestão Regulamento Interno
	1.5 - Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Plano de Formação Anual
	1.6 - Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Reuniões mensais do grupo de coordenação, reuniões de projeto mensais, reuniões semanais com a direção
	1.7 - O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	2.1 - A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
	2.2 - Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	S2=100% S3=100%			
	2.3 - Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	80%			
ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS DE CONTROLO ADMINISTRATIVO IMPLEMENTADOS PELO SERVIÇO	3.1 - Existem manuais de procedimentos internos?	X			Parcialmente - em revisão e definição.
	3.2 - A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
	3.3 - É elaborado anualmente um plano de compras?	X			Plano de acompanhamento de execução orçamental
	3.4 - Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			
	3.5 - As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
	3.6 - Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Parcialmente
	3.7 - Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			Parcialmente - sistema de Gestão Documental
	3.8 - Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			
	3.9 - O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			



FIABILIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	4.1 - Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			
	4.2 - As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
	4.3 - Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
	4.4 - A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
	4.5 - Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
	4.6 - A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			



13. CONCLUSÕES & DESAFIOS

O ano de 2016 foi marcado por uma evolução muito positiva no sentido do cumprimento da Missão da AMA, nos seus dois âmbitos: no desenvolvimento e avaliação de iniciativas que promovem a modernização e simplificação administrativa; na gestão e coordenação do sistema de distribuição de serviços públicos.

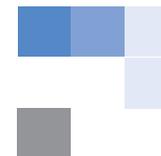
No primeiro âmbito, com o desenvolvimento de novos serviços de interoperabilidade, com a implementação de novos serviços como a alteração de morada ou o pedido do cartão de cidadão online, e com a implementação de medidas Simplex como a abertura do novo Balcão do Cidadão em Paris verificaram-se progressos notáveis.

No segundo âmbito, assistiu-se a uma expansão da rede de atendimento e do número de serviços disponibilizados potenciando e reforçando o apoio ao cidadão.

Os objetivos delineados no Plano de Atividades foram na sua maioria cumpridos, e em alguns casos mesmo superados, apesar dos constrangimentos observados, como as limitações com recursos humanos ou as provocadas pela dependência de entidades externas para o atingimento das metas propostas.

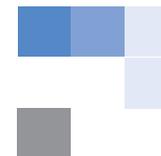
Para 2017 são muitos os desafios enfrentados pela AMA mas destacam-se os mais significativos:

- a expansão da rede de atendimento que tem este ano uma meta exigente imposta pela Resolução do Conselho de Ministros N° 1/2017;
- desenvolvimento de novos projetos inovadores ao serviço dos cidadãos no âmbito do LABX;
- a implementação das medidas do Simplex+ no cumprimento do plano delineado;
- o Orçamento Participativo Portugal, uma medida fundamental para valorizar o papel dos cidadãos e os tornar mais próximos do Estado;
- a implementação da estratégia do CTIC.

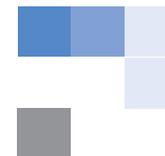


GLOSSÁRIO

AAC – Aviso de Abertura de Concurso
ACIDI – Alto Comissariado para as Migrações
ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho
AMA – Agência para a Modernização Administrativa
AO – Orçamento de Atividades
AT – Autoridade Tributária
AVAC – Aquecimento, ventilação e ar condicionado
BAU – Balcão de Atendimento Único
BdE – Balcão do Empreendedor
CC – Cartão do Cidadão
CCC – Centro de Contacto do Cidadão
CCDR-LVT – Comissão de Desenvolvimento Regional Lisboa e Vale do Tejo
CCE – Centro de Contacto da Empresa
CCM6 – Centro de contacto do M6
CGA – Caixa Geral de Aposentações
CEGER – Centro de Gestão da Rede Informática do Governo
CMD – Chave Móvel Digital
CPLP – Comunidade de Países de Língua Portuguesa
CTIC – Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública
DGAE – Direção Geral das Atividades Económicas
DGAJ – Direção Geral de Administração da Justiça
DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia
DGES – Direção Geral do Ensino Superior
DRE – Diário da República Eletrónico
EC – Espaços Cidadão
EMCM – Espaços Cidadão Mediadores de Cidadania



eSens – Electronic Simple European Networked Services
ESPAP – Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
GAP – Gateway de SMS
IAP – Interoperabilidade na Administração Pública
ICA – International Council for IT in Government Administration
IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional
IGAC – Inspeção Geral das Atividades Culturais
IMT – Instituto de Mobilidade e Transportes
INA – Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas
INALENTEJO – Programa Operacional Regional do Alentejo 2007-2013
INCM – Imprensa Nacional Casa da Moeda
IRN – Instituto de Registos e Notoriedade
ISS – Instituto da Segurança Social
IVR - Interactive Voice Response
LABx – Laboratório de Experimentação da Administração Pública
LC – Lojas do Cidadão
MAP – Medidas de Autoproteção
MC – Mapa do Cidadão
MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros
OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ONU – Organização das Nações Unidas
OP – Orçamento de Projetos
OPP – Orçamento Participativo Portugal
OPSI - Observatory of Public Sector Innovation
PAEL – Plano de Apoio para a Economia Local
PALOP – Países de Língua Oficial Portuguesa
PC – Portal do Cidadão
PCM – Presidência do Conselho de Ministros



PGPIE – Plano de Gestão do Património Imobiliário do Estado
PI – Plataforma de Interoperabilidade
PMC – Plataforma Multicanal
POALGARVE – Programa Operacional Regional do Algarve
POAT – Programa Operacional de Assistência Técnica
POCI2020-FEDER – Programa Operacional competitividade e Internacionalização – Fundo europeu de desenvolvimento Regional
POE – Proposta de Orçamento
PPAP – Plataforma de Pagamentos da Administração Pública
PPRCIC – Programa de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional
QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCC – Rede Comum do Conhecimento
RCM – Resolução do Conselho de Ministros
RJACSR – Regime Jurídico das Atividades de comércio, Serviço e Restauração
SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa
SCAP – Sistema de Certificação de Atributos Profissionais
SCC – Serviços Casa de Cabo Verde
SI FSE – Sistema de Informação do Fundo Social Europeu
SIADAP – Sistema integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIR – Sistema da Indústria Responsável
SMS – Serviço de Mensagens Curtas
SNS – Serviço Nacional de Saúde
SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação
TMA – Tempo Médio de Atendimento
TME – Tempo Médio de Espera
UG – Unidades de Gestão
UO – Unidade Orgânica