

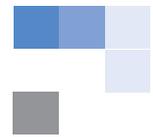


RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2017

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS





FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades 2017 da Agência para a Modernização Administrativa

PROPRIEDADE

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

AUTOR

Planeamento e Qualidade

PAGINAÇÃO

Comunicação

CONTACTOS

Morada: Rua Abranches Ferrão n.º 10, 3º, 1600 - 001 Lisboa

Tel.: 21 723 12 00

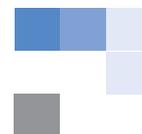
E-mail: ama@ama.pt

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

DATA DE PUBLICAÇÃO

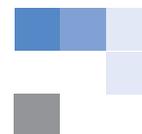
Agosto 2018





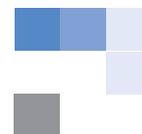
ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	5
SUMÁRIO EXECUTIVO	6
PRINCIPAIS RESULTADOS	9
ENQUADRAMENTO	18
QUAR QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - AUTOAVALIAÇÃO	27
AFETAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	31
a) Execução orçamental da despesa	31
b) Execução orçamental da receita	35
AFETAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	39
PLANO DE ATIVIDADES	42
Departamento de Administração Geral (DAG)	42
Direção Contacto Remoto e Formação (DCRF)	43
Direção Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)	45
Direção de Sistemas de Informação (DSI)	46
Direção de Transformação Digital (DTD)	47
Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)	52
Equipa de Comunicação (EC)	54
Equipa de Recursos Humanos (ERH)	55
Equipa de Relações Internacionais (ERI)	56
Equipa de Plataformas de Licenciamento (EPL)	58
Gabinete Jurídico (GJ)	59
APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	61
AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES	64
COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÉNEAS	65
SISTEMA DE CONTROLO	68
MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO	70
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	71
GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO	72
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	74
SIMPLEX+ 2017	74
LabX	78
Orçamento Participativo Portugal (OPP)	79
Interoperabilidade documental	80
AUTOAVALIAÇÃO PROPOSTA	82
CONCLUSÕES PROSPETIVAS	83



ANEXO

RESULTADOS EXTRAPLANO / ATIVIDADES CORRENTES	87
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	88
Lojas de Cidadão	89
Espaços Cidadão	93
Planeamento e Parcerias	96
Obras	97
Manutenção e Logística	97
Centro de Contacto do Cidadão (CCC)	97
Centro de Contacto Espaço Cidadão (CCEC)	100
Portais	101
ATENDIMENTO ÀS EMPRESAS	107
Espaços Empresa	108
Centro de Contacto da Empresa (CCE)	110
Balcão do Empreendedor (BdE)	111
Sistema de Indústria Responsável (SIR)	115
Plataformas de Licenciamento	116
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	118
Chave Móvel Digital	119
Autenticação.Gov	120
Cartão de Cidadão <i>Online</i>	123
Agenda do cidadão no Portal do Cidadão	123
Sistema de Certificação de Atributos Profissionais	124
Governança Eletrónica e CTIC	125
Interoperabilidade da Administração Pública (iAP)	127
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	130
Relações Internacionais	131
COMUNICAÇÃO	137
Comunicação	138
AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO	140
Avaliação de Medidas de Modernização	141
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	149
Sistemas de Informação	150
JURÍDICO	155
Jurídico	156
GESTÃO CONTRATUAL	158
Gestão Contratual	159
ADMINISTRAÇÃO GERAL	160
Administração Geral	161
FORMAÇÃO	164
Formação	165



NOTA INTRODUTÓRIA

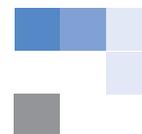
Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que estabelece a obrigatoriedade de elaboração do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – que aprovou o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP) – a Agência para a Modernização Administrativa, Instituto Público (adiante designado por AMA) apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao ano de 2017.

As Grandes Opções do Plano (GOP) definiram como um dos seus seis pilares estruturais a Modernização do Estado. A AMA é o organismo público responsável por liderar os esforços que têm sido desenvolvidos a este nível no nosso país.

A estratégia que foi definida é refletida nos objetivos fixados no QUAR 2017, e demonstra o contributo da AMA, na esfera das suas atribuições, para o desenvolvimento e adaptação das medidas de modernização administrativa ao universo dos cidadãos e empresas nacionais.

A atividade da AMA é orientada com base na visão, valores e estratégia estabelecidos no seu Plano de Atividades tendo como objetivo cumprir a sua missão e atribuições estabelecidas em consonância com os objetivos estratégicos superiormente definidos e os objetivos operacionais constantes no QUAR.

Os objetivos operacionais fixados traduziram também as grandes linhas de orientação da AMA, como sejam a aposta na prestação de serviços desmaterializados, a simplificação dos procedimentos no contacto dos cidadãos e empresas com a Administração Pública, no desenvolvimento de serviços inovadores e na concretização de projetos estruturais como o SIMPLEX+, o OPP e o LabX.



SUMÁRIO EXECUTIVO

Procedendo-se à avaliação dos resultados dos objetivos e atividades decorrentes da atividade da AMA em 2017, importa referir que todos os objetivos e atividades estão alinhados com os objetivos estratégicos da AMA:

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 2017, foram definidos:

2 objetivos de **Eficácia**:

- Expandir a rede de atendimento presencial;
- Implementar medidas SIMPLEX+.

2 objetivos de **Eficiência**

- Reduzir o custo unitário de instalação de um Espaço Cidadão;
- Reduzir o custo unitário das comunicações.

1 objetivo de **Qualidade**

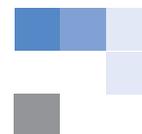
- Garantir o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão.

Dos 5 objetivos definidos, 4 foram superados e 1 foi atingido, **sendo a avaliação global de desempenho de 180%**.

No plano de atividades foram propostos 36 objetivos, dos quais:

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

Dos 36 objetivos definidos, 21 foram superados, 6 foram atingidos e 9 não foram atingidos, **sendo a taxa de concretização global de 175%**.

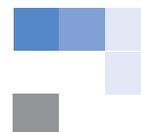


UO	Meta superada	Meta atingida	Meta não atingida	Taxa de concretização
Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)	2			544%
Direção Contacto Remoto e Formação (DCRF)	2	1	1	104%
Direção Transformação Digital (DTD)	5	2	7	124%
Equipa Plataformas de Licenciamento (EPL)	1			142%
Equipa Relações Internacionais (ERI)	1	1		132%
Equipa Avaliação Medidas Modernização (EAMM)	1	1		134%
Direção Sistemas de Informação (DSI)	3	1		105%
Equipa de Comunicação (EC)	4			203%
Gabinete Jurídico (GJ)	1			125%
Equipa Recursos Humanos (ERH)			1	0%
Departamento de Administração Geral (DAG)	1			133%
Total	21	6	9	Média=175%

No que se refere aos recursos humanos, a AMA registou um total de 244 colaboradores no final de 2017, não apresentando desvio face ao planeado. A estratificação dos RH por categoria apresenta uma composição ligeiramente diferente do planeado, uma vez que detém um desvio maior dos técnicos superiores (+2) e menor dos assistentes técnicos (-2) face ao previsto, sendo que apresenta mais 30 recursos em relação ao ano de 2016.

Designação	N.º RH previstos	Realizados 31-12-2017
Dirigentes - Direção Superior	3	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	27	27
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	115	117
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	96	94
Assistente operacional	3	3
Total	244	244

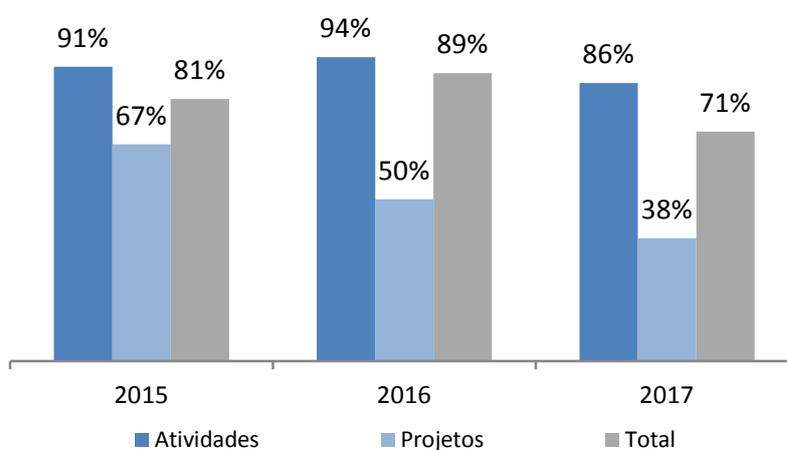
No que diz respeito aos recursos financeiros, a AMA apresentou uma proposta de orçamento no valor de 23.764.035 € que foi reforçada ao longo do ano, sendo o orçamento disponível após cativos de 24.591.844 €.

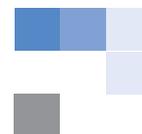


Orçamento inicial	Orçamento após reforços/anulações	Orçamento disponível após cativos
23.764.035 €	27.160.194 €	24.591.844 €

O grau de execução orçamental da despesa foi de 71,4% o que corresponde a 17.567.801€.

O orçamento de atividades apresentou uma execução de 86,1%, a que correspondem 14.759.028€, e o orçamento de projetos teve uma execução de 37,7%, a que correspondem 2.808.773€.





PRINCIPAIS RESULTADOS

Retrospectiva do Ano

Atendimento

Lojas de Cidadão



- Abertura de 7 novas Lojas de Cidadão, na Batalha, Torres Vedras, Sátão, Nelas, Carregal do Sal, Penalva do Castelo e Mação, aumentando a rede de Lojas para 52;
- Realização de 9.309.674 atendimentos nas Lojas de Cidadão (73% por entidades públicas e 27% por entidades privadas), o que representa um aumento de 2,2% face a 2016 e traduz-se numa média mensal de 775.806 atendimentos;
- Melhoria do atendimento com uma redução de 6% das reclamações e um aumento de 20% dos louvores recebidos;
- Realização de 56.559 atendimentos nos Espaços Empresa, um crescimento de 6,9% face ao ano anterior;
- Realização de formação a 93% dos trabalhadores da rede de Lojas de Cidadão e Empresa.

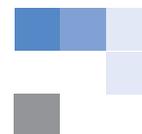
Espaços Cidadão



- Instalação de 237 novos Espaços Cidadão e abertura de 129, num total de 655 instalados e 547 em funcionamento;
- Realização de 1.150.608 atendimentos nos Espaços Cidadão, o que representa um crescimento de 6,4% face a 2016;
- Disponibilização de 22 novos serviços nos Espaços Cidadão, resultando num total de 197 serviços no final do ano 2017 incluindo a subscrição de certificados de aforro e do tesouro;
- Abertura do primeiro Espaço Cidadão fora da Europa no Consulado de Portugal em São Paulo no Brasil e criação dos Espaços Solidário e Comércio.

Centros de Contacto

- Atendimento de 262.732 chamadas nos Centros de Contacto da AMA um acréscimo de 0,5% em relação a 2016;
- 99% das chamadas atendidas pelo Centro de Contacto em menos de 30 segundos no final do ano;
- Receção de 65.735 emails nos centros de contacto com um acréscimo de 21,6% face a 2016;



MAPA DE CIDADÃO



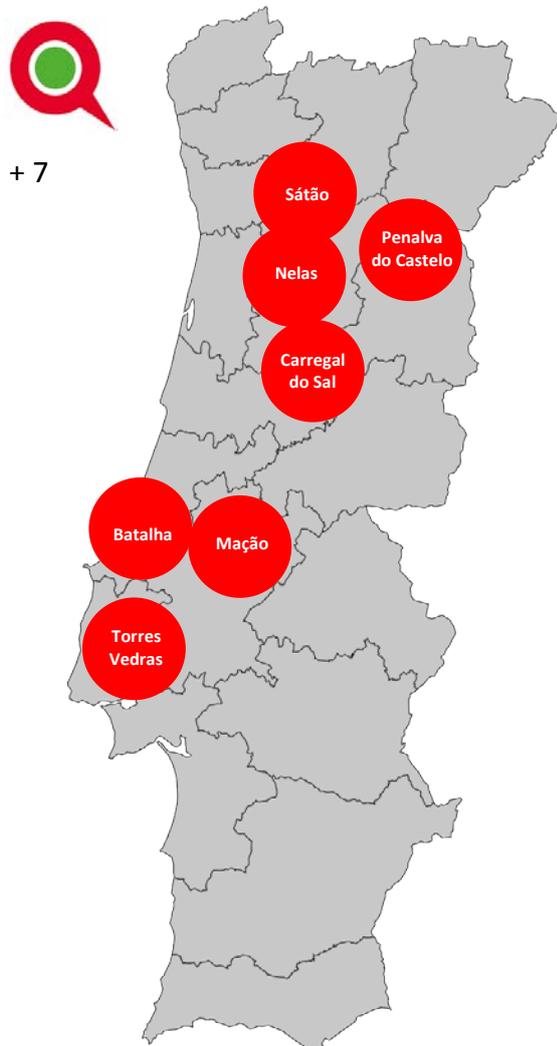
PORTAL DE CIDADÃO

Atendimento Online

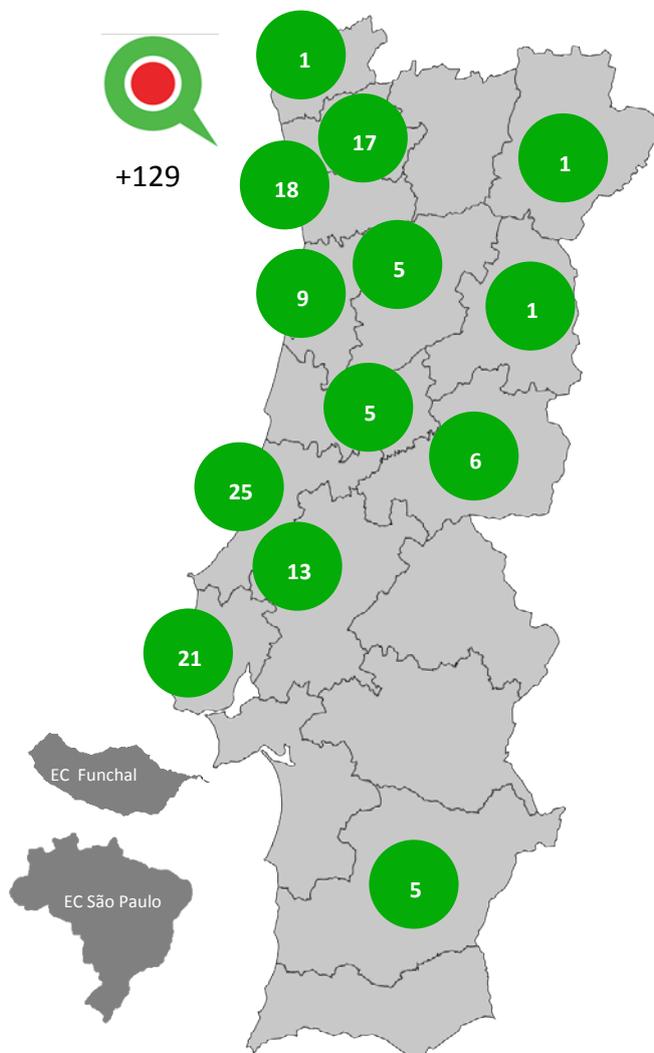
- 6.366.569 sessões ativas no portal do cidadão e 1.556.104 sessões no Mapa do Cidadão;
- 101.704 aplicações acumuladas instaladas do Mapa do Cidadão (mais 31% do que em 2016);
- 47.288 senhas digitais emitidas (mais 9% do que em 2016).

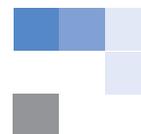
Aberturas do Ano

Novas Lojas de Cidadão em funcionamento em 2017



Novos Espaços Cidadão em funcionamento em 2017





Transformação Digital

iAP



- 18 novos serviços na iAP num total de 81 e 10 novas entidades num total de 85;
- 38.605.636 SMS processados na *gateway* da AP (aumento de 56% em relação a 2016);
- 2.671.602 transações na Plataforma de Pagamentos (aumento de 16% face a 2016);
- 221.255.350€ de transações na Plataforma de Pagamentos (redução de 16% face a 2016).

eID



- Cerca de 42.000 novos registos com a Chave Móvel Digital (total acumulado de 60.063);
- 2.148.304 autenticações no autenticação.gov (aumento de 70% em relação a 2016);
- 94 *sites* e portais com o serviço de autenticação (mais 42% do que em 2016) incluindo o Portal das Finanças;
- 3 novas plataformas e serviços de Identificação Eletrónica (autenticação.gov, SCAP, APP da CMD).

Novos Serviços

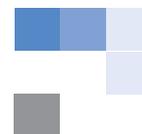


- Implementado novo serviço de Alteração de Morada (SAM) através do Portal do Cidadão;
- Implementado o modelo de Normas de Usabilidade e *Template* de *Interfaces* para a presença *online* da AP;
- Criação da Bolsa de Documentos e da Agenda do Cidadão;
- Publicada em DR a Estratégica TIC 2020 e os Planos Setoriais TIC de cada uma das áreas governativas.

Modernização e Simplificação



- 17 medidas SIMPLEX+ implementadas pela AMA e organização do SIMPLEX JAM;
- Apoio à 1ª edição do OPP com a organização de 50 sessões, 2.500 participantes e 78.814 votos registados;
- Lançamento do LabX, tendo concluído um processo de recrutamento inovador na AP através do LinkedIn;



- 4 novas entidades no BdE num total de 298 registando mais de 80 mil pedidos (mais 22% face a 2016);
- 7 novos macro-serviços BdE (total de 12) com 44 novos serviços transacionais (total de 127);
- 3 outras medidas implementadas: plataforma do consumidor, fichas de fiscalização e diretiva de qualificações;
- 22 pareceres para o processo legislativo e regulamentar.

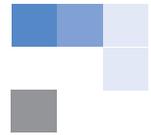
Avaliação de projetos



- 2 novos concursos no âmbito do SAMA 2020 com 208 candidaturas analisadas num montante de mais de 50 milhões de euros;
- 15 Workshops SAMA 2020;
- Mais de 365 milhões de euros em mais de 2.300 pedidos de parecer prévio, com prazo médio de resposta inferior a 15 dias.

Redes de colaboração e relações internacionais

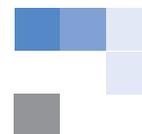
- 5 projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional: SIMPLEX+, Nova Aprendizagem nas Lojas e Espaços Cidadão e a Avaliação Automática (OCDE), Orçamento Participativo de Portugal / *World Government Summit*) e Espaços Cidadão (CE);
- Coorganização de 3 eventos internacionais, 2 com a OCDE (*Regulatory Performance e ELeaders*) e 1 com a CE (ISA Conference);
- 19 delegações internacionais recebidas pela AMA e protocolos bilaterais assinados com o Reino de Marrocos e Índia;
- Foi dado início ao processo de adesão de Portugal ao Digital 5 (D5), uma rede composta por países que se destacam ao nível da governação digital.



Áreas de Suporte

- Realizados os filmes – Portugal Hoje / Portugal *Today*, SIMPLEX JAM e OPP;
- 61 programas Minuto Cidadão produzidos e publicação de 4 revistas Diagrama;
- Campanha de ativação da CMD em 65 organismos, eventos, feiras e pontos de atendimento;
- 26.335 incidentes/pedidos de serviços com uma redução de 5,3% face a 2016;
- 97,3% de taxa de aceitação das resoluções dos incidentes/pedidos de serviço;
- Procedimento concursal para preenchimento de 3 lugares do mapa de pessoal;
- 7.233 horas de formação dos funcionários AMA com 771 participações em ações;
- 220 procedimentos de contratação pública.





Momentos do Ano



OECD Regulatory Performance Conference – 20 e 21 junho



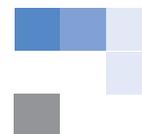
Estratégia TIC2020 – 26 julho



E-leaders Conference – 21 e 22 setembro



Lançamento do LabX – 12 outubro



Visita da delegação Indonésia à AMA – 10 novembro



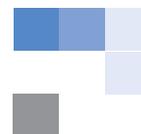
Conferência MUDA - Digital by Defect – 21 novembro



Espaço Cidadão Solidário – 13 dezembro



Inauguração da LC de Penalva do Castelo - 15 dezembro



Fevereiro'17



Abril'17



Maió'17



Junho'17

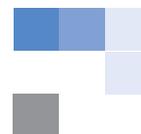


Junho'17



Junho'17





Agosto'17



Outubro'17



Outubro'17

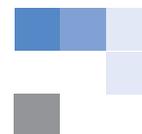


Outubro'17



Dezembro'17

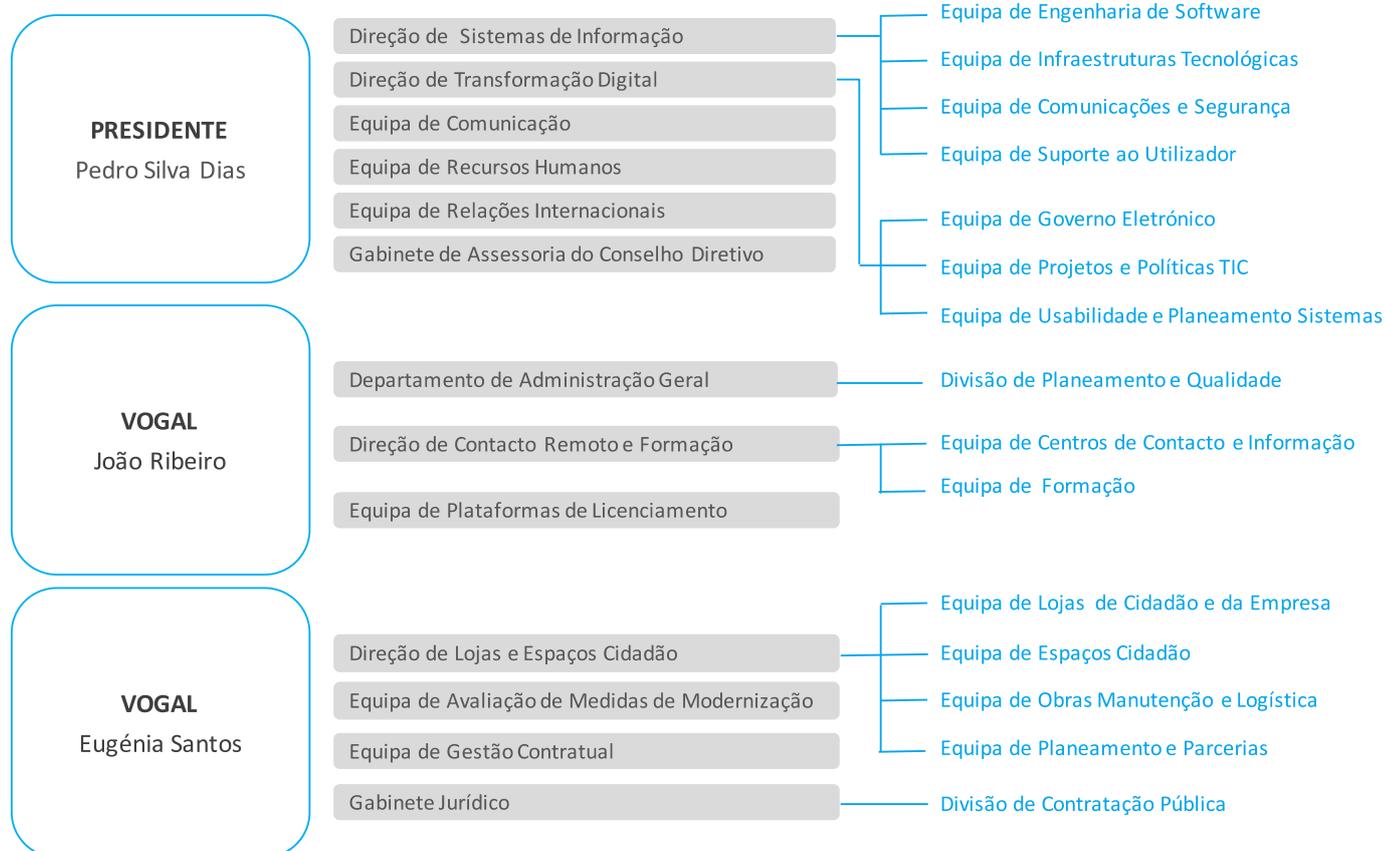




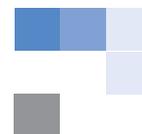
ENQUADRAMENTO

Para efeitos de desenvolvimento e gestão da Rede de Lojas de 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 - n.º 2 do artigo 1º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro.

CONSELHO DIRETIVO



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 de Cidadão

A Loja de Cidadão (LC) 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 de Cidadão data de 1999, em Lisboa - Laranjeiras e Porto. A rede conta já com 52 lojas (51 físicas e uma loja móvel), tendo sido inauguradas em 2017 sete novas Lojas: Batalha, Torres Vedras, Sátão, Nelas, Carregal do Sal, Penalva do Castelo e Mação.

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.

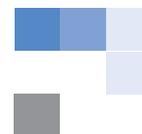
As entidades presentes nas várias lojas prestam serviços tão diversificados como a emissão do Cartão de Cidadão, serviços da Autoridade Tributária e da Segurança Social, entre outros. Estão presentes entidades da Administração Central, Local e Regional mas também entidades privadas como as operadoras 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 de Cidadão, pontos de atendimento da Administração Pública, central ou 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, solicitar o Cartão Europeu de Seguro de Doença ou adquirir certificados de aforro, 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 instalados 655 Espaços Cidadão, incluindo dois internacionais (EC Paris e EC São Paulo), que disponibilizam atualmente 197 serviços, tendo sido instalados 237 novos espaços durante o ano de 2017 e acrescentados 22 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 cerca de 2.000 serviços, disponibilizados por 594 organismos.

Destacam-se os serviços de alteração de morada no Cartão de Cidadão, marcação de consultas nos centros de saúde ou consulta de certidões 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 Cidadão.

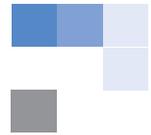
Informa, por exemplo, qual a distância, o melhor percurso, o horário de funcionamento e qual a documentação necessária, custos e prazos legais para qualquer serviço dos cerca de 7.000 pontos de atendimento georreferenciados.

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 de 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.

No final de 2017 existiam 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.

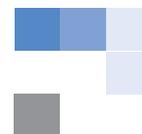


Balcão do Empreendedor (BdE)

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.

Identificação Eletrónica

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.

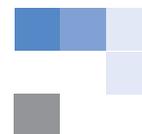
Como objetivos principais destacam-se a simplificação, a segurança, e o desenvolvimento de serviços eletrónicos eficientes, racionais, e em conformidade com os requisitos da União Europeia, nomeadamente com o Regulamento Europeu eIDAS 910/2014.

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 (Plataforma de Interoperabilidade da 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.

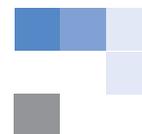
Conselho para as TIC

A AMA é responsável pela direção do comitê 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. Em cumprimento desta resolução, o grupo de projeto elaborou a Estratégia TIC 2020, assente em três eixos específicos — integração e interoperabilidade; inovação e competitividade e partilha de recursos.

Governar as TIC com uma estratégia comum, coordenar as iniciativas setoriais, promover a inovação e a racionalização dos investimentos, evitando replicações desnecessárias, são medidas que visam, em primeiro lugar, garantir que os serviços digitais sejam mais simples, acessíveis e inclusivos, de forma a potenciar a sua utilização por todos os cidadãos. Procura-se igualmente obter eficiências que potenciem a redução de custos, nomeadamente, através de uma maior partilha de recursos, tornando sustentável a transformação digital da AP.

A Estratégia TIC 2020 e respetivo Plano de Ação foram publicados em Diário da República através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2017, de 26 de julho.





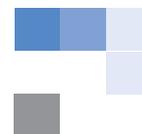
SIMPLEX+

O SIMPLEX+ é um programa transversal ao Governo, através do qual as diferentes áreas de intervenção do Estado assumem o compromisso de implementar as medidas de simplificação administrativa e legislativa e de modernização dos serviços aí consagradas. O SIMPLEX+ contém respostas a problemas identificados na relação entre serviços públicos, cidadãos e empresários, constituindo-se como um instrumento importante para reforçar a confiança no Estado e promover a competitividade.

Na preparação do SIMPLEX+ 2017 foi adotada uma metodologia inovadora no seio da Administração Pública que conduziu a resultados muito positivos na melhoria da qualidade do serviço prestado aos cidadãos: o SIMPLEX JAM.

Tem como objetivo envolver trabalhadores da administração do Estado, de diferentes serviços, num trabalho conjunto de identificação de problemas e soluções para melhorar a prestação de serviços públicos. Tendo por base a metodologia do “*Design Thinking*”, foram realizadas sessões de trabalho, com trabalhadores de vários serviços públicos. Esta metodologia potencia a criação de soluções globais e transversalmente mais satisfatórias, tanto para os trabalhadores do atendimento e de *back office*, bem como para os cidadãos e para as empresas, inovando no setor público.

O SIMPLEX+ 2017 contém 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. O SIMPLEX+ 2017 inclui 237 medidas sendo 172 relativa a 2017 e 65 plurianuais iniciadas no SIMPLEX+ 2016.



LabX

O LabX é o Laboratório de Experimentação da Administração Pública, destinado à conceção e teste de novas soluções que melhorem os serviços públicos e o dia-a-dia dos cidadãos e das empresas. Os projetos que estavam em desenvolvimento no final de 2017 eram: Lojas de Cidadão, Espaço Óbito, Roteiro da Despesa e Balcão Único do Emprego.

Orçamento Participativo Portugal (OPP)

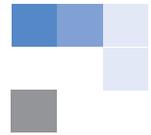
O orçamento participativo é um mecanismo de democracia participativa que dá aos cidadãos o poder de decidirem como irão ser investidas verbas do orçamento público. Através da 1ª Edição do OPP os cidadãos decidiram como investir um montante de 3 milhões de euros em projetos nas áreas da cultura, ciência, educação e formação de adultos e agricultura (e justiça e administração interna nas Regiões Autónomas).

Realizaram-se 50 encontros participativos em todo o território nacional, com a participação de cerca de 2.500 pessoas. Os cidadãos escolheram de entre 599 projetos, nacionais e regionais, tendo-se registado praticamente 80.000 votos.

Foram escolhidos 38 projetos vencedores da 1ª Edição do OPP, sendo que 36 são de âmbito regional e dois de âmbito nacional:

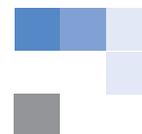
- **Cultura para Todos** – criação de um programa de incentivo da população à Cultura baseada em três pilares: doação de livros para bibliotecas públicas, cheque cultura de acesso a museus gratuitamente para os jovens e criação de uma base de dados de livros *online* e gratuita em *braille* e áudio.
- **Tauromaquia, Património Cultural de Portugal** – pretende-se iniciar o processo de inventariação e classificação dos elementos relevantes que caracterizam a cultura tauromáquica.





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.



QUAR | QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - AUTOAVALIAÇÃO

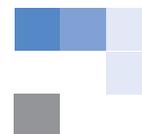
Avaliando cada um dos indicadores do QUAR 2017, temos o seguinte resultado por parâmetro:

EFICÁCIA | OO1 – Expandir rede do atendimento presencial

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
Ind. 1 DLEC_1.0	Expandir rede do atendimento presencial - Lojas de Cidadão	55	6	65	N.º de LC acumulado	40%	52	100%	Atingiu Em 2017 abriram sete novas Lojas de Cidadão: - 10 de abril - Loja de Cidadão da Batalha; - 31 de julho - Loja de Cidadão de Torres Vedras; - 9 de outubro - Loja de Cidadão de Sátão; - 27 de novembro - Loja de Cidadão de Nelas; - 11 de dezembro - Loja de Cidadão de Carregal do Sal; - 11 de dezembro - Loja de Cidadão de Penalva do Castelo - 28 de dezembro - Loja de Cidadão de Mação.
Ind. 2 DLEC_2.0	Expandir rede do atendimento presencial - Espaços Cidadão	683	35	800	N.º de Espaços Cidadão instalados	60%	655	100%	Atingiu Durante o ano de 2017 foram instalados 237 Espaços Cidadão (EC), alargando esta rede para 655, nos quais é possível ajudar os cidadãos no relacionamento digital com a Administração Pública. É de realçar a abertura do primeiro EC fora da Europa no Consulado português em S. Paulo, no Brasil. Adicionalmente foram criados o Espaço Cidadão Solidário e o Espaço Comércio.

O n.º de LC registou um crescimento de 16% face a 2016 tendo sido criadas 7 novas lojas (9 em 2016). Quanto ao n.º de EC registámos um recorde de aberturas em 2017 (237 novos EC vs 61 em 2016) com um crescimento de 57% face ao ano anterior.





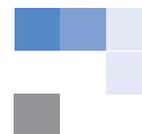
EFICÁCIA | OO2 – Implementar medidas SIMPLEX+

Ref. ^a	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
Ind. 3 ES+ 1.0	Implementar medidas SIMPLEX+	10	3	15	N.º de medidas SIMPLEX+ implementa das	100%	17	135%	<p>Superou</p> <p>As medidas concretizadas no âmbito do SIMPLEX+ 2016 foram as seguintes: 2 - Documentos sempre à mão; 9 - Documentos sempre válidos; 29 - Agenda do Cidadão; 35 - Alteração de morada só uma vez; 52 - Atendimento público avaliado; 64 - Cartão Cidadão+; 75 - Certificação de Atributos Empresariais no Cartão de Cidadão; 78 - Chave Móvel Digital; 92 - Direito ao SIMPLEX; 133 - Informação ao consumidor + Simples; 168 - Notificações eletrónicas; 196 - Portugal Concilia; 203 - Qualificações Públicas no Cartão de Cidadão ; 242 - Sistema de Alerta de Diretivas.</p> <p>No que se refere ao SIMPLEX+ 2017 foram implementadas as seguintes medidas: 14 - Paga ao Estado; 19 - Espaço Cidadão Solidário; 23 - Wifi nas Lojas de Cidadão.</p>

Em 2017 foram concretizadas 17 iniciativas SIMPLEX+, num crescimento assinalável face ao valor de 2016 (4 medidas).

EFICIÊNCIA | OO3 – Reduzir o custo unitário da instalação de um Espaço Cidadão

Ref. ^a	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
Ind. 4 DLEC_7.0	Reduzir o custo unitário de instalação de um Espaço Cidadão	5%	0,5%	6,8%	Taxa de redução do custo unitário de um Espaço Cidadão	100%	27%	405,4%	<p>Superou</p> <p>A redução de 27% resulta do redesenho do kit integrado de atendimento assistido e respetivos materiais e que permitiu uma redução de custos através da compra agregada.</p>



EFICIÊNCIA | OO4 – Reduzir o custo unitário das comunicações

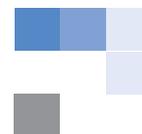
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Peso	Valor Alcança do (acumul ado)	Taxa de Concretização	
Ind. 5 DSI_11.0	Reduzir o custo unitário das comunicações	1,5%	1%	3,5 %	Taxa de redução do custo unitário das comunicações	100%	20%	336%	Superou O valor obtido é justificado pelo custo unitário de comunicações bastante baixo atingido no concurso agregado de comunicações RISC/PCM (Rede Integrada de Serviços de Comunicações/Presidência do Conselhos de Ministros).

QUALIDADE | OO5 – Garantir o atendimento nos primeiros 60 seg pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão

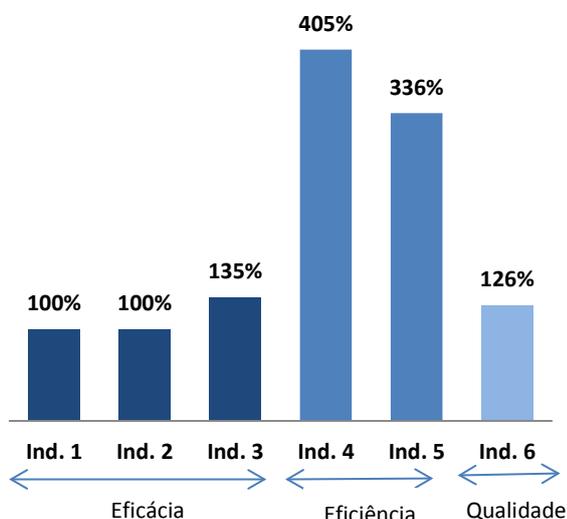
	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
Ind. 6 DCRE_3.0	Melhorar a qualidade do atendimento	80%	5%	95 %	% entre a soma das chamadas resolvidas no IVR e as chamadas atendidas por agente em menos de 60 seg face ao total de chamadas	100%	96%	126%	Superou Em 2017, o indicador registou uma evolução positiva, destacando-se o atingimento do valor de 99% no último trimestre. Ao longo de 2017 foram atendidas 233.621 chamadas no CCC com um tempo médio de espera de 23,6 segundos.

Em 2017 96% das chamadas recebidas no Centro de Contacto foram atendidas em menos de 60 segundos, num crescimento assinalável face ao valor de 2016 (66%) e que veio confirmar o sucesso das medidas de melhoria implementadas, nomeadamente a revisão de *scripts* no atendimento telefónico, com vista à objetividade, qualidade e tempo de resposta ao cidadão.





Taxa de concretização de indicadores



Analisando os resultados do QUAR 2017, do universo dos 6 indicadores definidos para o ano, 67% foram superados e 33% foram atingidos. Os indicadores 1, 2 e 3 são considerados indicadores de eficácia, os indicadores 4 e 5 de eficiência e o 6 de qualidade. O desempenho global de 180% resulta da soma do desempenho dos indicadores de eficácia (68%), de eficiência (93%) e de qualidade (19%).

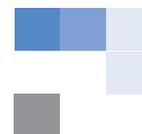
	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Total
Ponderação	60%	25%	15%	100%
Taxa de realização	114%	371%	126%	
RESULTADO	68%	93%	19%	180%

Surgem 3 indicadores com uma taxa de realização superior a 125%, sendo que dois deles não tinham qualquer histórico, o que dificultou a definição de metas. Em ambos os casos foi possível a realização de contratos que permitiram uma poupança muito superior ao que tinha sido contemplado aquando da definição dos objetivos.

No próximo ano dever-se-á continuar o trabalho de aperfeiçoamento e melhoria contínua em torno do processo de planeamento para obviar a estes desvios.

Em setembro de 2017 e por se encontrarem em risco de incumprimento, por motivos que não podem ser imputados à AMA, mas sim às entidades externas que participam no projeto Espaços Cidadão, nomeadamente as câmaras municipais e juntas de freguesias, entidades hospedeiras dos Espaços Cidadão, o indicador 2 sofreu uma revisão.





AFETAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

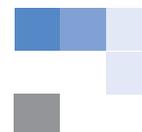
a) Execução orçamental da despesa

Em 2017, foi aprovado um orçamento inicial de despesa de 23.764.035€, sendo 68,4% (16.249.842€) afeto ao orçamento de atividades e 31,6% (7.514.193€) ao orçamento de projetos. Sobre o valor inicial incidiram cativos no valor de 1.346.242€, calculados nos termos da Lei n.º 114/2017, de 29/12, distribuídos pelo orçamento de atividades (1.303.384€) e orçamento de projetos (42.858€).

No decorrer da execução orçamental de 2017, e de acordo com o determinado no Decreto-Lei de Execução Orçamental para 2017 - Decreto-Lei n.º 25/2017, de 03/03, foram aplicados à AMA cativos adicionais no montante 1.222.108€, no orçamento de atividades, totalizando 2.568.350€ de cativos.

Em 2 de março de 2017 foi aprovado pelo Despacho n.º 155/2017 do Sr. Secretário de Estado do Orçamento um crédito especial para a AMA, no montante de 3.396.159€, relativo à utilização de saldos de gerência de Receitas Próprias no orçamento de atividades 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 de Cidadão em Lisboa.

Em 2017 o orçamento fixou-se no montante disponível de 24.591.844€, sendo o montante executado de 17.567.800,73€ a que corresponde uma taxa de execução global de 71,4%. O montante executado em atividades ascendeu a 14.759.028,11€, a que corresponde uma taxa de execução de 86,1%, e o montante executado no orçamento de projetos foi de 2.808.772,62€ a que corresponde uma taxa de execução de 37,7%.



Despesa por classificação orgânica e agrupamento

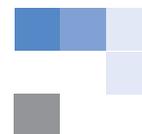
Despesa por orgânica e agrupamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
01. Despesas com pessoal	8 058 898,00 €	1 143 083,00 €	6 915 815,00 €	6 879 398,95 €	99,5%
02. Aquisição de bens e serviços	9 545 405,00 €	1 125 211,00 €	8 420 194,00 €	6 270 035,94 €	74,5%
04. Transferências correntes	100 992,00 €	0,00 €	100 992,00 €	100 583,75 €	99,6%
06. Outras despesas correntes	740 001,00 €	212 211,00 €	527 790,00 €	400 006,75 €	75,8%
07. Aquisição de bens de capital	1 218 149,00 €	44 987,00 €	1 173 162,00 €	1 109 002,72 €	94,5%
Total Atividades	19 663 445,00 €	2 525 492,00 €	17 137 953,00 €	14 759 028,11 €	86,1%
02. Aquisição de bens e serviços	1 989 778,00 €	4 286,00 €	1 985 492,00 €	884 797,81 €	44,6%
07. Aquisição de bens de capital	5 506 971,00 €	38 572,00 €	5 468 399,00 €	1 923 974,81 €	35,2%
Total Projetos	7 496 749,00 €	42 858,00 €	7 453 891,00 €	2 808 772,62 €	37,7%
TOTAL GERAL	27 160 194,00 €	2 568 350,00 €	24 591 844,00 €	17 567 800,73 €	71,4%

O projeto com maior execução foi a Instalação e Readequação de Lojas de Cidadão e da Empresa, financiado exclusivamente por receitas gerais do Estado não afetas a projetos cofinanciados, com uma taxa de execução de 71% a que corresponde um montante investido de 243.504,58€.

Despesa por projeto

Projeto	Descrição	Dotações Corrigidas	Cativos	Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec	Peso no Orç Proj
6861	Instalação e Readequação de Lojas de Cidadão e da Empresa	342 857,00 €	42 858,00 €	299 999,00 €	243 504,58 €	81,2%	4,6%
9971	Simplificação Administrativa e Balcão Único	2 078 423,00 €	0,00 €	2 078 423,00 €	550 745,64 €	26,5%	27,7%
9974	Atendimento Presencial e Multicanal	3 095 792,00 €	0,00 €	3 095 792,00 €	1 056 346,09 €	34,1%	41,3%
10214	Transformação Digital na Administração Pública	1 979 677,00 €	0,00 €	1 979 677,00 €	958 176,31 €	48,4%	26,4%
TOTAL		7 496 749,00 €	42 858,00 €	7 453 891,00 €	2 808 772,62 €	37,7%	100,0%

O orçamento de despesa da AMA foi financiado globalmente em 43,0% por Receita Própria, 33,4% por Receitas Gerais do Estado e 23,6% por Fundos Comunitários, sendo o orçamento de atividades constituído maioritariamente por Receitas Próprias e Receitas Gerais do Estado e o orçamento de projetos por Receitas Gerais do Estado e Fundos Comunitários.

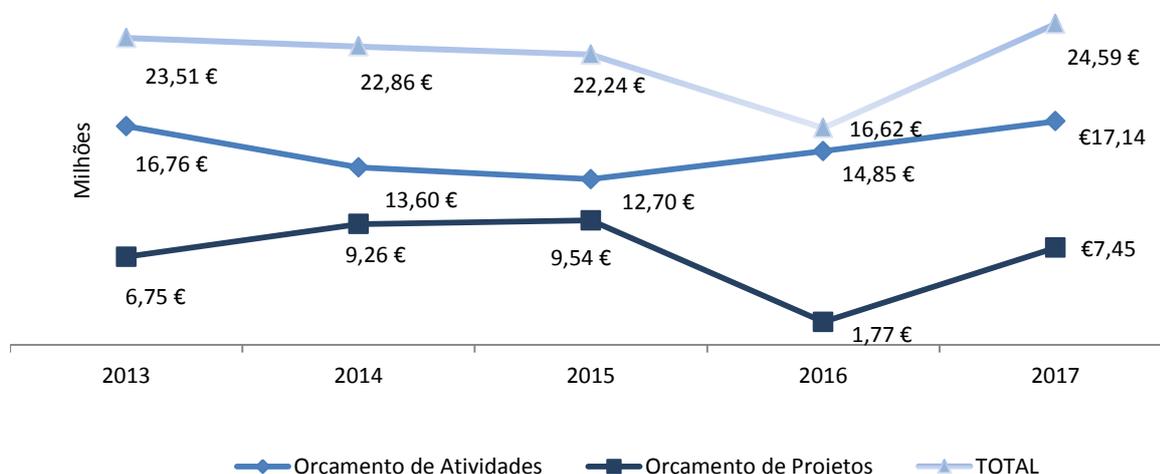


Despesa por orgânica e fonte de financiamento

Despesa por orgânica e fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
311 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	7 460 404,00 €	545 238,00 €	6 915 166,00 €	6 914 758,87 €	100,0%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	345 620,00 €	0,00 €	345 620,00 €	231 904,27 €	67,1%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	166 954,00 €	0,00 €	166 954,00 €	13 326,30 €	8,0%
510 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	5 794 308,00 €	1 175 707,00 €	4 618 601,00 €	4 141 339,06 €	89,7%
520 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	3 396 159,00 €	0,00 €	3 396 159,00 €	2 022 003,13 €	59,5%
540 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	2 500 000,00 €	804 547,00 €	1 695 453,00 €	1 435 696,48 €	84,7%
Total Atividades	19 663 445,00 €	2 525 492,00 €	17 137 953,00 €	14 759 028,11 €	86,1%
311 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	342 857,00 €	42 858,00 €	299 999,00 €	243 504,58 €	81,2%
351 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FEDER	1 199 930,00 €	0,00 €	1 199 930,00 €	1 128 422,14 €	94,0%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	5 623 097,00 €	0,00 €	5 623 097,00 €	1 333 281,07 €	23,7%
353 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FSE	78 588,00 €	0,00 €	78 588,00 €	73 386,94 €	93,4%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	252 277,00 €	0,00 €	252 277,00 €	30 177,89 €	12,0%
Total Projetos	7 496 749,00 €	42 858,00 €	7 453 891,00 €	2 808 772,62 €	37,7%
TOTAL GERAL	27 160 194,00 €	2 568 350,00 €	24 591 844,00 €	17 567 800,73 €	71,4%

Relativamente ao orçamento disponível para 2017 verificou-se um aumento orçamental de cerca de 48% relativamente a 2016 correspondendo a um acréscimo na ordem dos 7,96M€, justificado essencialmente pelo início da execução física e financeira dos projetos em curso na AMA.

Evolução do orçamento disponível 2013 a 2017



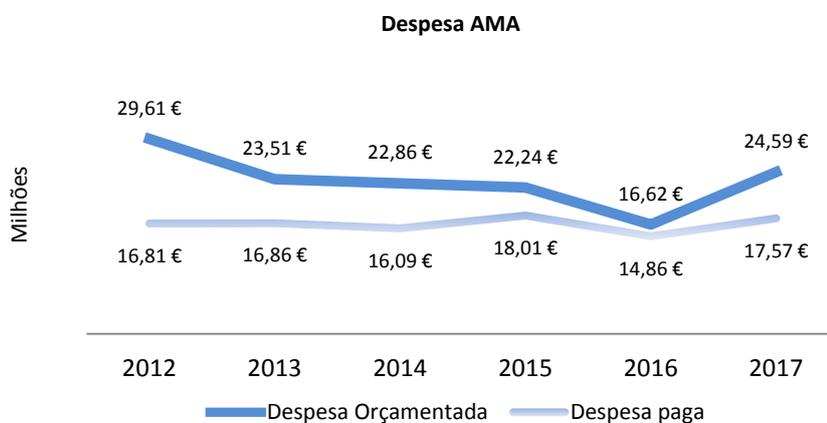


Orçamento disponível 2013 a 2017

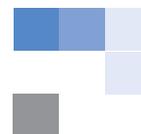
Dotação (Despesa Orçamentada)	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
Pessoal	6.981.051 €	21%	6.451.926 €	28%	6.311.941 €	28%	6.454.297 €	39%	6.915.815 €	28%
Bens e Serviços	6.950.554 €	23%	6.200.264 €	27%	5.450.984 €	25%	6.301.035 €	38%	8.420.194 €	34%
Outras correntes	1.119.644 €	5%	560.673 €	2%	400.492 €	2%	844.880 €	5%	628.782 €	3%
Capital	1.707.316 €	3%	386.410 €	2%	539.676 €	2%	1.248.178 €	8%	1.173.162 €	5%
Orç. Atividades	16.758.565 €	71%	13.599.273 €	59%	12.703.093 €	57%	14.848.390 €	89%	17.137.953 €	70%
Orç. Projetos	6.748.814 €	29%	9.264.246 €	41%	9.538.331 €	43%	1.764.070 €	11%	7.453.891 €	30%
TOTAL	23.507.379 €	100%	22.863.519 €	100%	22.241.424 €	100%	16.612.460 €	100%	24.591.844 €	100%

Em 2017 o orçamento de atividades da AMA representou 70% do seu orçamento total, sendo 30% para os projetos. O peso do orçamento de projetos aumentou relativamente a 2016, na sequência do início e continuidade das atividades contempladas nos projetos, cuja aprovação das candidaturas junto do POCI2020 ocorreu em outubro de 2016.

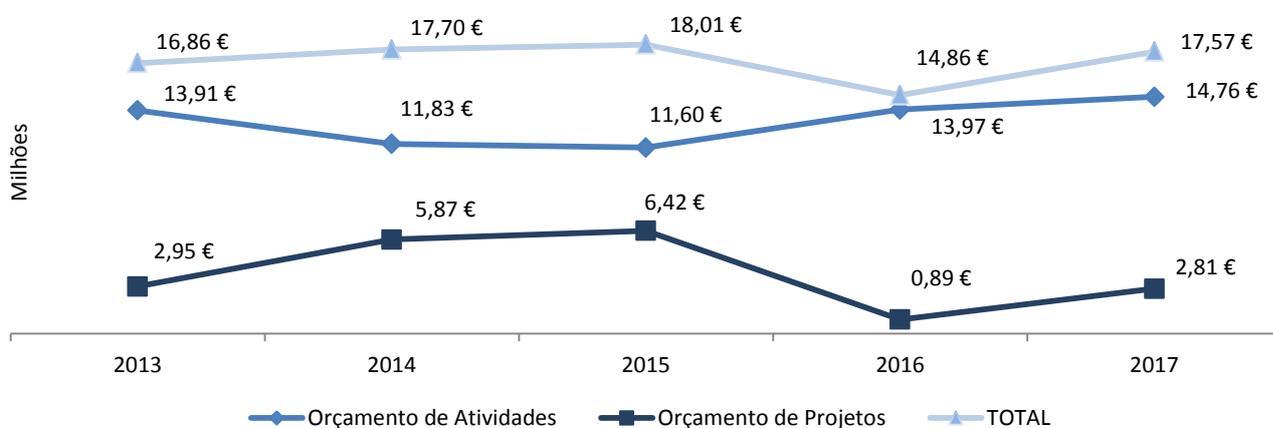
Evolução da despesa orçamentada vs paga



No que diz respeito às despesas pagas em 2017 verificou-se um aumento de cerca de 18% relativamente a 2016 o que corresponde a um acréscimo na ordem dos 2,71M€.



Despesa paga por orgânica (Atividades / Projetos)



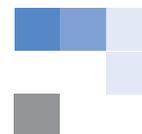
Evolução do grau de execução

Grau execução	2013	2014	2015	2016	2017
Pessoal	95%	97%	94%	96%	99%
Bens e Serviços	85%	79%	95%	97%	74%
Outras correntes	96%	84%	97%	69%	3%
Capital	15%	52%	18%	87%	95%
Orç. Atividades	83%	87%	91%	94%	86%
PIDDAC OE	83%	66%	94%	64%	92%
Fundos Comunit.	26%	63%	61%	26%	23%
Orç. Projetos	44%	63%	67%	50%	38%
TOTAL	72%	77%	81%	89%	71%

b) Execução orçamental da receita

Para assegurar o exercício da AMA foi aprovado um orçamento inicial de receita para 2017 de 27.644.982€, sendo 20.130.789€ para o orçamento de atividades e 7.514.193€ para o orçamento de projetos.

O orçamento de atividades era inicialmente composto por 7.455.807€ provenientes de Receitas Gerais do Estado, 9.674.624€ de Receitas Próprias (receitas provenientes, em grande parte, dos parceiros presentes nas Lojas de Cidadão como contrapartida da área ocupada), 499.727€ provenientes de Fundos Comunitários associados à atividade da AMA enquanto organismo intermédio do COMPETE/POCI2020 e 2.500.000€ de transferências da AP (receita proveniente do IRN



relativa à emissão de cartões de cidadão, cuja supervisão e desenvolvimento de serviços adicionais é responsabilidade da AMA).

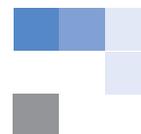
No que respeita ao orçamento de projetos, o mesmo era composto por 1.625.972€ relativos a Receitas Gerais do Estado e 5.888.221€ de Fundos Comunitários.

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, resultando um valor liquidado à data de 31 de dezembro de 2017 de 37.749.612,30€, sendo 20.810.034,64€ relativos a saldos de gerência transitados e 16.939.577,66€ relativos a receita cobrada no ano.

A execução orçamental da receita no ano 2017 foi de 77,8% para o orçamento global à data de 31 de dezembro, sendo a taxa de execução do orçamento de atividades de 77,3% e a de projetos de 78,4%.

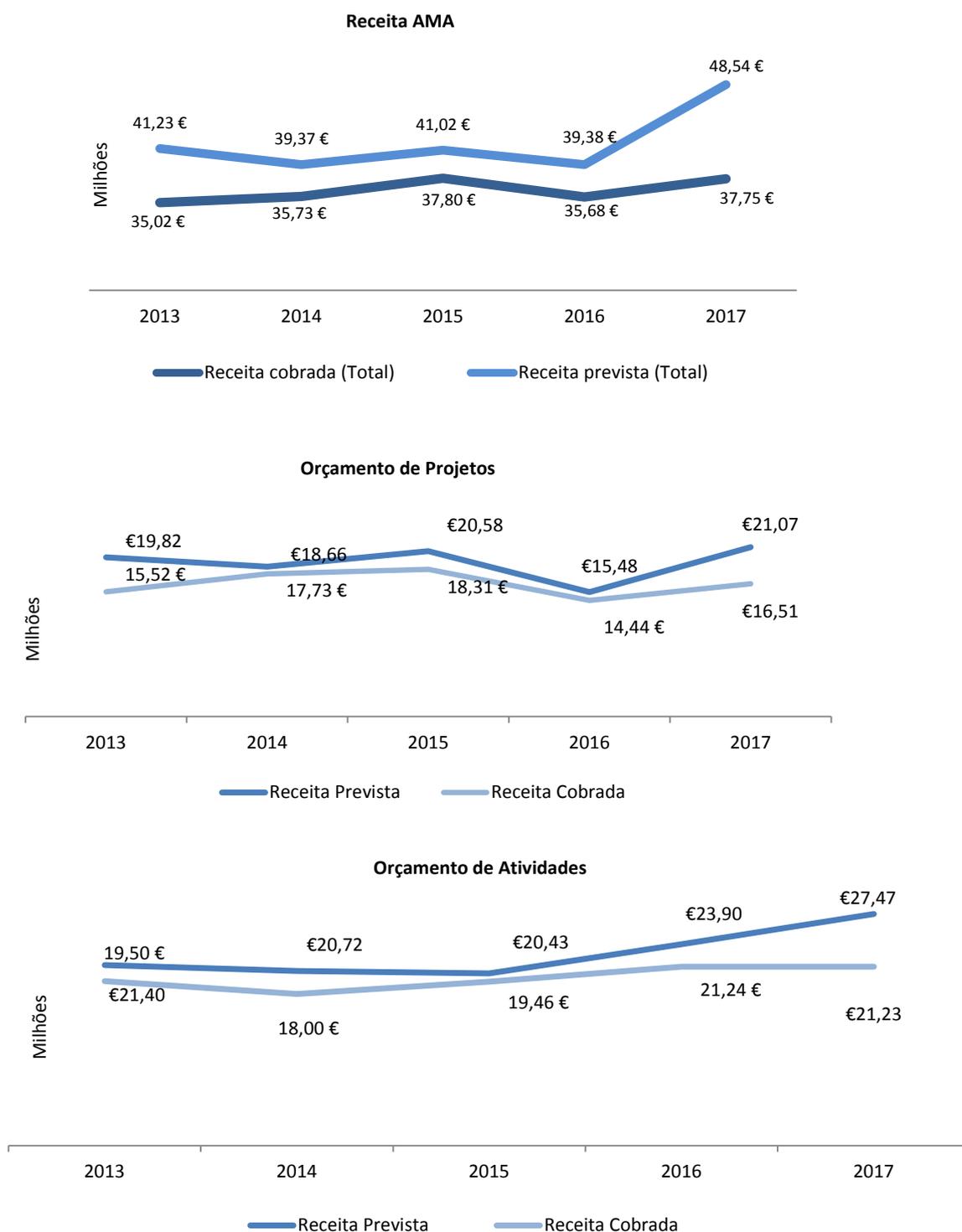
Grau de execução por fonte de financiamento

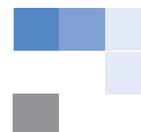
Receita por orgânica e fonte de financiamento	Previsões iniciais	Previsões corrigidas	Receita cobrada líquida	% Exec
311 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	7 455 807,00 €	7 461 486,00 €	6 916 247,51 €	25%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	345 620,00 €	345 620,00 €	231 904,27 €	1%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	154 107,00 €	166 954,00 €	13 326,30 €	0%
488 - Saldos Fundos Europeus	- €	272 218,00 €	272 217,55 €	1%
510 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	9 674 624,00 €	9 738 389,00 €	5 223 979,52 €	19%
520 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	- €	6 989 969,00 €	6 989 968,18 €	25%
540 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	2 500 000,00 €	2 500 000,00 €	1 587 346,00 €	6%
Total Atividades	20 130 158,00 €	27 474 636,00 €	21 234 989,33 €	77,3%
311 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	342 857,00 €	342 857,00 €	299 999,00 €	1%
351 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FEDER	1 199 930,00 €	1 199 930,00 €	1 199 930,00 €	6%
353 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FSE	83 185,00 €	78 588,00 €	78 588,00 €	0%
358 - Saldos de Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados	- €	7 861 635,00 €	7 861 634,60 €	37%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	5 623 097,00 €	5 623 097,00 €	1 337 211,43 €	6%
418 - FEDER - QREN	- €	20 868,00 €	20 867,74 €	0%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	265 124,00 €	252 277,00 €	30 177,89 €	0%
488 - Saldos Fundos Europeus	- €	5 686 215,00 €	5 686 214,31 €	27%
	7 514 193,00 €	21 065 467,00 €	16 514 622,97 €	78,4%
TOTAL	27 644 351,00 €	48 540 103,00 €	37 749 612,30 €	77,8%



À semelhança de anos anteriores, a receita cobrada tem sido superior à despesa efetuada o que origina a acumulação de saldos de gerência. Verificou-se um acréscimo da receita cobrada de 2016 para 2017, justificada pelo recebimento de Fundos Comunitários dos projetos iniciados no final de 2016.

Evolução da receita orçamentada versus cobrada

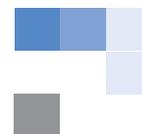




Evolução da execução orçamental da receita

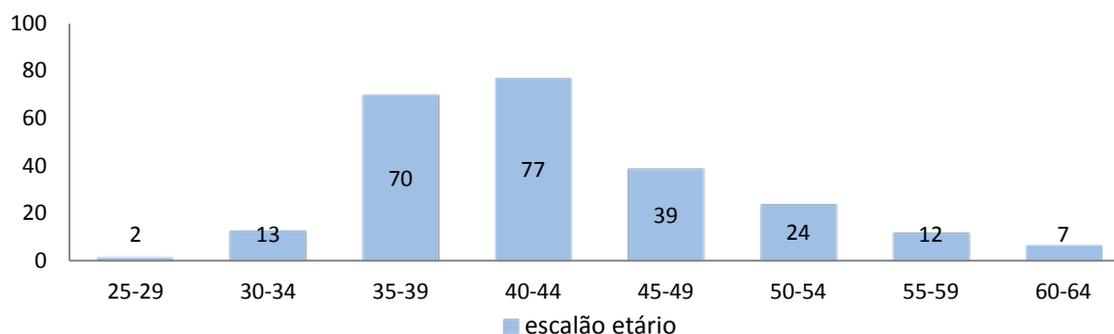
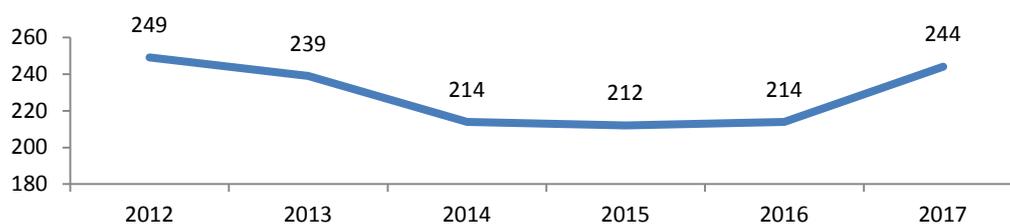
Grau execução	2013	2014	2015	2016	2017
Receitas Gerais Estado	81%	96%	96%	98%	93%
Fundos Comunitários	42%	86%	81%	78%	66%
Receitas Próprias	98%	83%	96%	86%	72%
Orç. de Atividades	91%	87%	95%	89%	77%
Receitas Gerais Estado	91%	96%	96%	94%	100%
Fundos Comunitários	65%	94%	82%	93%	61%
Orç. de Atividades	78%	95%	89%	93%	78%
TOTAL	85%	91%	92%	91%	78%





AFETAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

No Balanço Social 2017 são evidenciadas as principais tendências de evolução dos Recursos Humanos que apresentamos seguidamente. No final de 2017 a AMA contava com 244 efetivos, num crescimento de 14% em relação ao ano anterior e invertendo a tendência de queda registada anteriormente (214 em 2016). Regista-se que 48% dos trabalhadores pertence ao grupo/carreira de técnico superior que inclui a carreira de especialistas de informática.

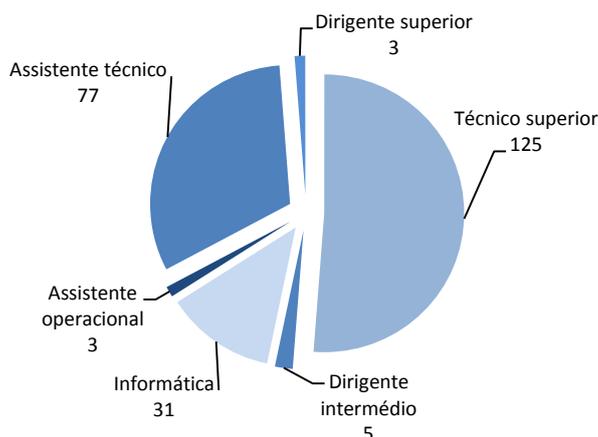
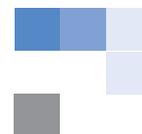


A AMA apresenta um quadro de pessoal jovem, sendo predominante a faixa etária dos 35 aos 44 anos que representa 60% dos funcionários.

Analisando os efetivos por grupo profissional verifica-se que a AMA tinha em 31 de dezembro de 2017, os 244 efetivos distribuídos da seguinte forma:

À semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores, os grupos profissionais percentualmente mais representados na força de trabalho da AMA são o grupo “técnico superior” (51%) e o grupo “Assistente técnico” (32%).





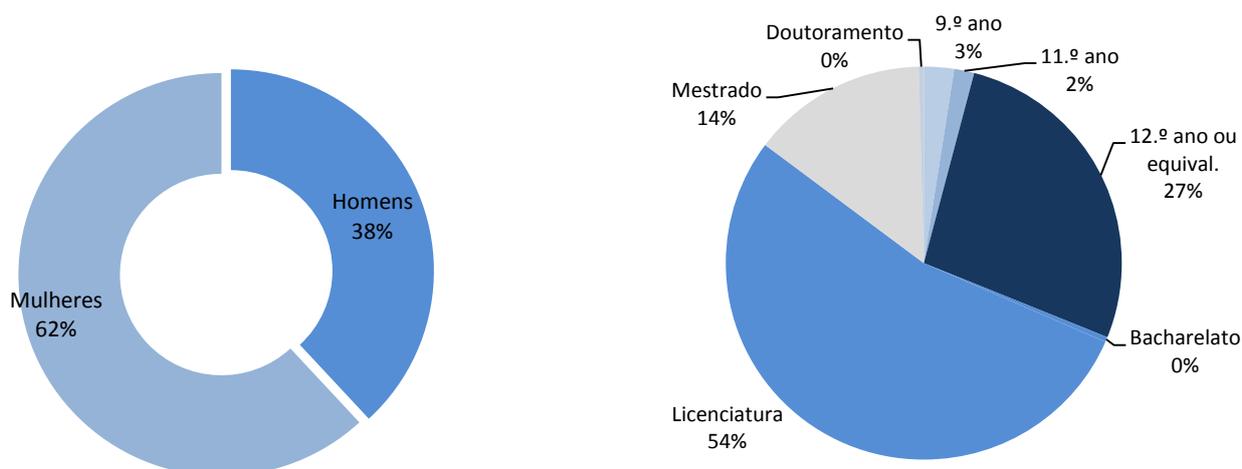
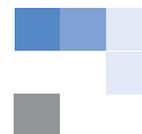
Unidades orgânicas	N.º de trabalhadores
Direção e Apoio ao CD	9
DSI - Direção de Sistemas de Informação	25
ERI - Equipa de Relações Internacionais	4
EPL - Equipa Plataforma de Licenciamento	6
DAG - Departamento de Administração Geral	11
GJ - Gabinete Jurídico	6
EGC – Equipa de Gestão Contratual	2
EAM – Equipa Avaliação de Medidas de Modernização	11
DCRF - Direção Contacto Remoto e Formação	11
DLEC - Direção Lojas e Espaços Cidadão	17
DTD - Direção de Transformação Digital	17
EC – Equipa de Comunicação	7
ERH – Equipa de Recursos Humanos	6
LabX	5
Lojas de Cidadão e da Empresa	107
TOTAL	244

Em termos de integração dos trabalhadores nas diversas unidades orgânicas e departamentos a distribuição é a constante do quadro acima.

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 62% dos trabalhadores da AMA como se pode verificar pelo gráfico, um valor aproximado ao verificado em 2016.

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.



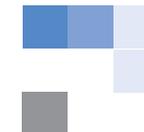


Neste âmbito, as habilitações de nível superior (Mestrado e Licenciatura) representam 68% dos efetivos a prestar serviço na AMA.

Embora em termos de efetivos não exista desvio, verifica-se um ligeiro desvio de 8 pontos entre os RH planeados e realizados. Isso deve-se à composição realizada entre o nível dos técnicos superiores e assistentes técnicos.

Designação	Pontuação	Planeados	Realizados
Dirigentes – Direção Superior	20	60	60
Dirigentes – Direção Intermédia e chefes de equipa	16	432	432
Técnico Superior (Inclui especialistas de informática)	12	1380	1404
Coordenador Técnico (inclui coordenadores técnicos)	8	0	
Assistente Técnico (Inclui técnicos de informática)	8	768	752
Encarregado geral operacional	0	0	
Encarregado operacional	0	0	
Assistente operacional	5	15	15
TOTAL	69	2655	2663

O Relatório de Execução da Formação é apresentado em anexo. Registou-se globalmente um acréscimo de 184% de formandos e de 106% de volume de formação face a 2016. Houve, em relação ao ano de 2016, um aumento de 182% no volume de formação interna e um aumento de 17,4% dos trabalhadores que dela beneficiaram. No entanto, e considerando os objetivos definidos, a formação interna ficou aquém do estimado pelos constrangimentos descritos nas observações do indicador 5.2. Relativamente à formação externa, essencialmente realizada para os mediadores dos Espaços Cidadão, esta atingiu um volume de formação de 111% em relação ao previsto para 2017 dado o acréscimo de Espaços Cidadão e da inclusão de vários novos serviços no seu catálogo.



PLANO DE ATIVIDADES

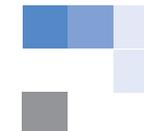
Em seguida, são apresentados os resultados obtidos dos objetivos/indicadores por cada uma das unidades orgânicas, referentes ao Plano de Atividades de 2017.

Departamento de Administração Geral (DAG)

O DAG atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 133%.

Ref. ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DAG_4.0	Implementar a avaliação automática dos serviços no atendimento (entidades públicas nas Lojas de Cidadão)	75%	100%	Taxa de implementação	100%	100%	133%	Superado Em 2017 decorreu um piloto em 6 lojas. A avaliação podia ser enviada via SMS ou QRCode e era dada uma pontuação de 1 a 4. A divulgação foi feita através de cartazes colocados junto a cada uma das entidades o que permite uma análise mais detalhada. Os resultados foram medianos e registou-se uma adesão relativamente limitada a este sistema de avaliação.



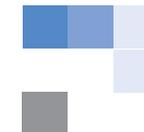


Direção Contacto Remoto e Formação (DCRF)

A DCRF atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 104%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DCRF_1.0	Melhorar os instrumentos de monitorização do atendimento assegurado pelo Centro de Contacto e Gestão de Conteúdos	31/12/2017	30/11/2017	Grau de cumprimento do calendário fixado	100%	30-11-2017	107%	Superado O processo de melhoria dos instrumentos de monitorização focou-se em duas áreas: A) Centro de contacto: i) levantamento de indicadores para cada linha de atendimento; ii) desenho de dashboards; iii) testes de dashboards em produção. B) Gestão de conteúdos: i) articulação com as equipas de manutenção de portais para implementação de relatórios de gestão de conteúdos e monitorização via <i>google analytics</i> . Foram introduzidos dados da linha Portais, foram incluídos Dados de Certidões, AMR, SAM e Utilizadores, dados da linha Empresa e foi definida uma nova análise de páginas dos Portais.
DCRF_2.0	Expandir o âmbito da plataforma de atendimento a todas as áreas de suporte asseguradas pelo Centro de Contacto	2 linhas de suporte até 30-06-2017	4 linhas de suporte até 30-09-2017	Grau de cumprimento do calendário fixado e n.º de novas linhas de atendimento	100%	2 linhas de atendimento a 29-05-2017	100%	Atingido Foram disponibilizadas a 29 de maio as linhas SAM e Parecer Prévio. No âmbito deste objetivo foram realizadas as seguintes tarefas: Ações para expandir o âmbito da plataforma de atendimento a todas as áreas de suporte asseguradas pelo Centro de Contacto: i) Levantamento de tipologia de assuntos tratados e dos contactos das entidades "clientes" nas linhas de atendimento SAMA e Parecer Prévio; ii) Compilação de FAQ'S das linhas de atendimento SAMA e Parecer Prévio; iii) Definição de <i>workflow</i> do tratamento de emails e encaminhamento dos mesmos; iv) Articulação com as várias equipas de negócio para implementação das linhas na plataforma de atendimento.



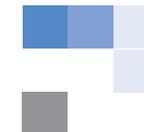


Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
DCRF_4.0	Garantir a resposta aos emails do Centro de Contacto do Cidadão até 48 horas após a sua receção	80%	90%	Percentagem de emails de resposta na 1ª linha CCC até 48 horas	100%	94%	118%	Superado	Em 2017 foram tratados 27.710 e-mails no CCC sendo que 94%, ou seja, 26.047 foram respondidos em menos de 48 horas.
DCRF_5.0	Assegurar a formação interna e externa de acordo com o Plano de Formação da AMA			Grau de concretização das atividades/indicadores	100%		89%	Não Atingido	Este objetivo atingiu apenas 89% uma vez que a formação interna não foi executada integralmente devido a fatores essencialmente externos à AMA evidenciados no objetivo 5.2.
DCRF_5.1	Assegurar a formação dos Mediadores dos Espaço Cidadão	90%	95%	Volume de horas de formação dentro dos prazos definidos	60%	100%	111%	Superado	Ainda que o plano de formação dos mediadores dos Espaços Cidadão tenha sido condicionado pelo ritmo de aberturas o objetivo foi atingido. A disponibilização de novos serviços da Via Verde, do IGCP e da DGAJ levou a um acréscimo do volume de formação necessária. Os principais cursos ministrados foram: - Pressupostos e Procedimentos - Municípios; - Formação <i>on the job</i> para os Mediadores dos Espaços Cidadão; - Os Serviços IGCP nos Espaços Cidadão; - Os Serviços da DGAJ nos Espaços Cidadão; - II Jornadas dos formadores.
DCRF_5.2	Assegurar a formação dos colaboradores da AMA	100% até 31-12-2017	100% até 30-11-2017	Volume de horas de formação dentro dos prazos definidos	40%	56%	56%	Não Atingido	A realização da formação para os colaboradores internos foi condicionada por vários fatores: - ajustamento dos cursos do COMPETE às necessidades; - falta de disponibilidade de trabalhadores por necessidades de serviço; - alteração de cursos, programas e horas de formação das inicialmente previstas; - adiamento de cursos para o ano de 2018; - falta de vagas.

O indicador 4 referente aos e-mails respondidos até 48 horas registou evolução positiva em 2017 face ao ano anterior.

O indicador 5 referente à concretização do plano de formação tem também sido seguido nos anos anteriores registando neste ano um desempenho aquém do desejado, em virtude do ambicioso plano de formação interna.





Direção Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)

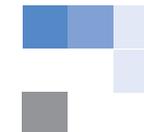
A DLEC atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 544%.

Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
DLEC_2.0	Alargar o número de entidades presentes na rede de Lojas de Cidadão	2	4	N.º de novas entidades integradas nas Lojas de Cidadão	100%	5	250%	Superado	Foram disponibilizados os serviços da GALP nas Lojas de Setúbal e Braga, de Gás Natural da Fenosa em Lisboa e Porto e das Águas de Gondomar na Loja desse município.
DLEC_6.0	Reduzir o número de reclamações recebidas nas Lojas de Cidadão visando matérias sob responsabilidade directa das Unidades de Gestão	5%	7%	Taxa de redução das reclamações	100%	42%	839%	Superado	Em 2017 as Unidades de Gestão das Lojas conseguiram, face a 2016, reduzir em 42% as reclamações respeitantes a matérias do seu âmbito de responsabilidade, com a superação do objetivo face ao estabelecido.

O indicador 6 referente às reclamações recebidas visando matérias sob responsabilidade direta da AMA tem vindo a ser acompanhado e registou evolução positiva em 2017.

Foram tomadas medidas como: a consciencialização e reforço da sensibilização para a melhoria contínua da qualidade do serviço, o reforço do acompanhamento no atendimento e monitorização do desempenho e a substituição e rotatividade de RH entre as Lojas para colmatar/suprimir faltas de pessoal no atendimento.





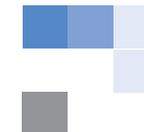
Direção de Sistemas de Informação (DSI)

A DSI atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 105%.

Ref.#	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
DSL_1.0	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes	90%	95%	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas	100%	92%	102%	Atingido	A resolução em tempo útil dos incidentes registrados pelos utilizadores é um indicador bastante importante para a melhoria da satisfação dos mesmos, observando-se o alcance da meta proposta mas não a superação. Ao contrário do ano anterior, no ano 2017 houve reforço das equipas de suporte ao utilizador e comunicações e segurança, permitindo alocar pessoas aos projetos específicos de instalação de Espaços e Lojas de Cidadão, refletindo-se desta forma num melhor resultado alcançado.
DSL_2.0	Garantir a aceitação da resolução de incidentes	90%	93%	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes resolvidos	100%	97%	108%		Superado
DSL_7.0	Suportar a expansão da rede de atendimento (ECS)	90%	95%	Taxa de espaços cidadão instalados no prazo definido (em termos de ECS)	100%	100%	111%	Superado	Estes objetivos referem-se à capacitação dos novos Espaços e Lojas Cidadão em termos de disponibilização e configuração da conectividade, montagem dos equipamentos, instalação do <i>software</i> e configuração das diversas aplicações utilizadas pelos mediadores. A taxa de concretização foi conseguida através da prioridade atribuída aos pedidos de serviço enquadrados nestes projetos e à especialização das equipas afetas a estas tarefas.
DSL_8.0	Suportar a expansão da rede de atendimento (ESU)	90%	95%	Taxa de espaços cidadão instalados no prazo definido (em termos de ESU)	100%	100%	111%		
DSL_10.0	Desenvolver plano de continuidade de sistemas críticos (DR)	30/09/2017	30/06/2017	Prazo de construção do plano de DR	100%	0	100%	Atingido	Análise e consolidação das componentes tecnológicas do projeto. O Plano de <i>Disaster Recovery</i> foi concluído a 30 de setembro.

Os indicadores 1 referente à resolução de incidentes e o 2 referente à aceitação da resolução dos incidentes registaram evolução positiva em 2017 face ao ano anterior (90% no indicador 1 em 2016 e 96% no indicador 2 em 2016).





Direção de Transformação Digital (DTD)

A DTD atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 124%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DTD_1.0	Implementar novo serviço de Alteração de Morada (SAM) através do Portal do Cidadão	30/06/2017	15/05/2017	Prazo de desenvolvimento e implementação de serviço de Alteração de Morada (SAM) através do Portal do Cidadão	100%	-8	103%	Atingido
DTD_2.0	Aumentar a interoperabilidade de sistemas na AP	10	13	Integração de novos serviços de interoperabilidade na GAP, PI, PPAP disponibilizados na IAP.	100%	18	180%	Superado

No dia 20 de junho o SAM (primeira fase) foi disponibilizado ao público. Foram sendo efetuadas diversas melhorias e correções durante os meses seguintes e até ao fim do ano. Paralelamente foi sendo desenvolvida a fase 2, com a construção do *backoffice* e a integração com o CVCC.

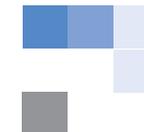
Fruto do impulso dado pelas medidas SIMPLEX+ entraram em produção 18 novos serviços de interoperabilidade.

- Novos serviços e entidades PI:
- Serviço do SCAP com o DRE;
 - Serviço de atestados médicos da Carta de Condução do IMT;
 - SAM com a reformulação do *webservice* existente;
 - Serviço Notificação Estado CC do SEF;
 - Serviço Valida Autorização Residência do SEF;
 - Insuficiência económica CC;
 - Serviço da Tarifa Social da AT,;
 - Serviço de cancelamento *online* do Cartão de Cidadão;
 - Serviço de Renovação/2ª via do Cartão de Cidadão.

- Novos serviços e entidades PPAP:
- Serviço de pagamentos da GNR.

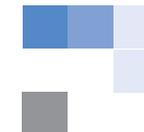
- Novos serviços e entidades GAP:
- Serviço de SMS da DGRM;
 - Serviço de SMS do II;
 - Serviço de SMS da Universidade do Minho;
 - Serviço de SMS do INPI;
 - Serviços transacionais OPP;
 - Serviço de SMS da avaliação do atendimento;
 - Serviço de SMS dos SSAP;
 - Serviço de SMS do SEF.





Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
DTD_3.0	Evolução da plataforma ECMC e integração com módulo central de gestão de fluxos financeiros	30/06/2017	30/04/2017	Prazo de desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades de módulos aplicativos dos sistemas EC - MC e interligação com o módulo Financeiro	100%	-	ND	Não Atingido	<p>O processo de contratação iniciado em 2017 ficou deserto e por isso foi necessária a elaboração de um novo levando ao incumprimento do objetivo.</p> <p>Ainda assim conseguiu-se colocar em produção duas novas componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A disponibilização do método de pagamento por terminal multibanco, para o serviços da Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., estando neste momento implementado para 31 Espaços Cidadão; 2. Módulo de destaque de serviços, por forma a serem comunicados a cada cidadão pelos mediadores, no momento do atendimento. O destaque de um serviço será apresentado em cada Espaço Cidadão em que esse serviço esteja parametrizado. Cada destaque contemplará um conteúdo e será configurado através do <i>backoffice</i> do EC-MC, pela administração do mesmo, tendo em conta que deverão ser temporários e prioritizados.
DTD_4.0	Implementar modelo de Normas de Usabilidade e <i>Template de Interfaces</i> para a presença <i>online</i> da Administração Pública	30/03/2017	28/02/2017	Prazo de conceção, desenvolvimento e implementação de modelo de Normas de Usabilidade e <i>Template de Interfaces</i> para a presença <i>online</i> da Administração Pública a ser disponibilizado em <i>site web</i>	100%	-23	109%	Superado	<p>A 24 de fevereiro foi concluído o modelo de normas e usabilidade e <i>template de interfaces</i> para a Administração Pública e em curso estão ações de promoção e divulgação do <i>site</i> usabilidade.gov.pt.</p>





Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DTD_8.0	Implementar plataforma informática para promover o Orçamento Participativo de Portugal (OPP), incluindo <i>website</i> e respetivos módulos de <i>backoffice</i>	30/03/2017	15/03/2017	Prazo de desenvolvimento e implementação em ambiente de Produção de <i>website</i> OPP	100%	-14	106%	Superado
DTD_9.0	Implementação de serviço de notificações eletrónicas da AP	30/12/2017	30/10/2017	Prazo de implementação do serviço de notificações eletrónicas	100%	-	ND	Não Atendido

A plataforma informática foi colocada em produção a 10 de março e foram ainda sendo feitos desenvolvimentos adicionais, nomeadamente em termos de autenticação, que foram colocados em produção a 6 de junho em consonância com os *timings* do projeto.

O calendário do ciclo participativo foi o seguinte:

- Entre 9 de janeiro e 21 de abril de 2017 decorreu a fase de apresentação de propostas. Neste período, foram realizados Encontros Participativos em todo o país, no âmbito dos quais os cidadãos puderam apresentar propostas ao OPP.
- Entre 1 de junho e 15 de setembro de 2017 realizou-se a fase de votação pelos cidadãos nos projetos da sua preferência.
- Em setembro de 2017 foram anunciados os projetos vencedores da primeira edição, ou seja, aqueles que obtiveram um maior número de votos.

Os cidadãos puderam votar através do portal do OPP em www.opp.gov.pt ou através de um sms gratuito para 3838, com a seguinte mensagem opp_n.º do projeto_número de identificação civil. Para a votação foi implementado um *webservice* de validação de Número de Identificação civil, tanto ao nível da votação no portal, assim como na votação por SMS.

O projeto de Implementação do serviço de notificações eletrónicas da AP tem como objetivo a criação de uma plataforma que permita a gestão da Morada Única Digital (MUD) e do Serviço Público de Notificações Eletrónicas (SPNE) que foram criados pela Lei n.º 9/2017 de 3 de março e regulamentados pelo Decreto-Lei n.º 93/2017 de 1 de agosto e a Portaria n.º 365/2017 de 7 de dezembro.

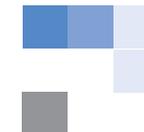
O objetivo do SPNE associado à MUD é a notificação de cidadãos e empresas para o endereço de correio eletrónico, livremente escolhido pelo cidadão ou empresa, com efeitos legais de notificação oficial equiparados à sua morada física.

Em 9 de março de 2017 foi lançado o procedimento para aquisição de serviços de consultoria para o desenho e conceção do Serviço Público de Notificações (SPNE) cujo contrato foi assinado a 31 de março.

Em execução do contrato foi realizado o desenho da macro arquitetura de referência da plataforma e a identificação dos requisitos tecnológicos e especificações funcionais para a implementação do SPNE.

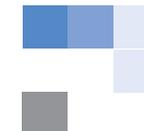
A 30 de agosto de 2017 foi lançado o 1º procedimento de Aquisição de serviços para a implementação da PNE. O procedimento ficou deserto e a 13 de dezembro foi lançado novo procedimento.





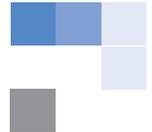
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
DTD_11.0	Permitir a abertura de conta bancária sem necessidade de apresentação de documentação em suporte físico	30/06/2017	30/05/2017	Prazo de entrada em funcionamento do serviço "O seu Banco com o Cartão de Cidadão"	100%	-	ND	Não Atingido	O projeto foi afetado por diversos constrangimentos nomeadamente ao nível da assinatura dos protocolos com as entidades públicas participantes. Foram elaboradas propostas de protocolo com entidades bancárias e foram articulados desenvolvimentos técnicos com entidades da AP (S. Social e CGA).
DTD_12.0	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	35 000	50 000	N.º de adesões à Chave Móvel digital (CMD)	100%	60 063	172%	Superado	O volume de adesões à Chave Móvel Digital superou em mais de 25 mil unidades a meta fixada. Estes resultados deveram-se essencialmente a um esforço de promoção e de criação de CMD's nos Espaços Cidadão nos dois últimos meses do ano.
DTD_15.0	Implementação da plataforma RES	31/12/2017	30/09/2017	Prazo de entrada em produção do RES	100%	-	ND	Não Atingido	O ambiente de desenvolvimento da plataforma RES foi concluído e decorreram os testes nesse ambiente a partir de Outubro. O ambiente de pré-produção está em fase de implementação técnica.
DTD_16.0	Implementar o novo Portal do Cidadão +	31/12/2017	31/10/2017	Prazo de entrada em funcionamento de pelo menos um módulo do novo Portal do Cidadão	100%	-	ND	Não Atingido	Foi aberto o procedimento contratual no início do ano, tendo sido, por motivos legais, revogada a decisão de contratar.
DTD_17.0	Criar a 'bolsa de documentos'	28/02/2017	20/02/2017	Prazo de entrada em produção	100%	-5	102%	Superado	A solução Bolsa de Documentos foi disponibilizada em ambiente de produção em 19 de fevereiro. A solução foi apresentada às entidades AP e foi feita a análise e identificação de documentos de entidades da Administração Pública a integrar na Bolsa de Documentos. Atualmente a bolsa integra documentos de formação da Nova Aprendizagem, a Cédula Militar e em breve estará também disponível o Testamento Vital.
DTD_18.0 (anterior DSI_9.0)	Implementar ISO 27001	31/12/2017	31/10/2017	Prazo de implementação tendo em vista o processo de gestão tecnológica da plataforma de interoperabilidade	100%	-	ND	Não Atingido	A certificação ISO27001 da Plataforma de Integração vai permitir por um lado dar a garantia às entidades aderentes da utilização de uma Plataforma com as melhores políticas e procedimentos de segurança e audibilidade e por outro aproximar a PI do pleno cumprimento do RGPD. Em 2017 foi lançado o procedimento tendo o projeto arrancado em dezembro.





Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
ES+_2.0	Acompanhar programa SIMPLEX+			Grau de concretização dos indicadores	100%		96%	Não Atingido	
ES+_2.1	Monitorizar medidas AMA no programa SIMPLEX+	10	12	N.º de relatórios de monitorização das medidas AMA no programa SIMPLEX+ entregues ao CD	50%	10	100%	Atingido	Foram, entregues ao CD os relatórios previstos ao longo de 2017: 1 em janeiro, 1 em março, 1 em abril, 1 em maio, 2 em junho, 2 em setembro e 2 em outubro.
ES+_2.2	Avaliar encargos administrativos de medidas SIMPLEX+	15/05/2017	15/04/2017	Grau de cumprimento do calendário fixado	50%	19	92%	Não Atingido	Foi efetuada a avaliação de 13 medidas SIMPLEX+ com a colaboração da Universidade Nova. Adicionalmente, está a ser avaliado o impacto de um conjunto de Diretivas Comunitárias com a Universidade de Coimbra. Foi enviado o relatório preliminar da avaliação dos encargos a 9 de junho para além do prazo definido originalmente.





Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

A EAMM atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 134%.

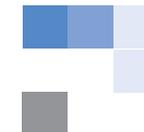
Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
EAMM_1.0	Garantir a operacionalização da Gestão de Projetos do SAMA - 2020			Grau de concretização das atividades/indicadores	100%		120%	Atingido
EAMM_1.1	Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	75%	100%	Taxa de propostas de decisão realizadas no prazo definido	60%	100%	133%	Superado
EAMM_1.2	Acompanhar a Execução Financeira	75%	90%	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	15%	53%	71%	Não Atingido
EAMM_1.3	Acompanhar projetos SAMA	75%	100%	Taxa de projetos acompanhados no local	10%	100%	133%	Superado

Durante o ano de 2017, existiram 2 prazos de entrega de proposta de decisão, relativamente aos seguintes avisos:
- AAC n.º 03/SAMA2020/2016 - Após terem sido excecionalmente aceites mais 6 candidaturas, o novo prazo determinado pelo COMPETE foi 9 de janeiro, o qual foi cumprido. Realçamos que as análises foram entregues através do envio de informações internas, uma vez que o SIFSE ainda apresentava erros que não permitiram a disponibilização das análises efetuadas por essa via.
- AAC n.º 01/SAMA2020/2017 - A data de entrega do OI ocorreu a 6 de novembro.

Face ao processo de migração de candidaturas do FEDER para FSE foi necessário efetuar um esforço de reprogramação de projetos, quer ao nível de taxas de incentivo, como de ajustamentos de despesas e prorrogação da data de fim. Não faria sentido implementar medidas de correção financeira, sem que fossem anteriormente efetuados os ajustamentos necessários, pelo que se adiou para o início do ano de 2018 o diagnóstico de desvios e potenciais medidas corretivas a implementar.

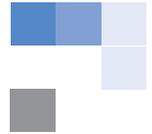
O COMPETE comunicou a 10 de julho o plano de visitas que incluía 5 verificações a realizar até setembro. Todas as verificações foram realizadas atempadamente.





Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
EAMM_1.4	Apresentar proposta de decisão relativa a reprogramações de projetos SAMA	30 du	25 du	Média do n.º de dias de análise de 90% (com menor prazo de resposta) dos pedidos de reprogramação temporal, física ou financeira	10%	11	162%	Superado	Em 2017 foram analisadas mais de 200 reprogramações com uma média de 11 dias úteis, levando a uma superação do objetivo.
EAMM_1.5	Encerramento de projetos SAMA	50%	75%	Taxa de projetos encerrados em SGO	5%	0	-	Não Atingido	Ainda não foi disponibilizada a ferramenta de encerramento, pelo que ainda não foi possível efetuar qualquer encerramento.
EAMM_2.0	Garantir a melhor prossecução das atribuições da AMA na avaliação da despesa em TIC	25 du	15 du	Média do n.º de dias de análise dos pedidos de parecer prévio	100%	13	148%	Superado	A análise dos pedidos de parecer prévio referentes às despesas em TIC deve ser feita no menor número de dias possível, minimizando o impacto nos organismos da Administração Pública. Apesar dos constrangimentos da entrada em produção da nova plataforma, o resultado alcançado permitiu atingir a superação deste objetivo.



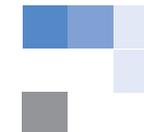


Equipa de Comunicação (EC)

A EC atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 203%.

Ref. ^a	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
EC_1.0	Realizar programas Minuto Cidadão	40	60	Número de programas emitidos	100%	61	153%	Superado A AMA, em parceria com a Antena 1, iniciou no dia 21 de novembro de 2016 a emissão do programa Minuto Cidadão. O Minuto Cidadão é uma rubrica diária, na qual é divulgada informação sobre serviços públicos e novos projectos que facilitam o dia-a-dia de cidadãos e empresas. Foram emitidos, em 2017, 61 programas originais (a que correspondem 109 emissões), com 2 temas por semana e repetições diárias, sendo também disponibilizados via podcast nas redes sociais e em ama.gov.pt.
EC_2.0	Lançar revista da AMA (Diagrama)	3 edições em 2017	4 edições em 2017	Número de edições publicadas	100%	4	133%	Superado A revista Diagrama foi lançada com o objetivo de dar a conhecer medidas e projetos de toda a Administração Pública com impacto no dia-a-dia dos cidadãos, das empresas e na própria AP. Foram publicados, em 4 edições, cerca de 40 artigos, 4 grandes entrevistas e mais de 100 notícias. Esta publicação tem uma tiragem de 1.500 exemplares e é distribuída em Gabinetes Ministeriais, Direções Gerais, Secretarias Gerais, Institutos Públicos e outros parceiros.
EC_3.0	Desenvolver publicações (físicas e eletrónicas) para promover os serviços da AMA	6 peças elaboradas	10 ou mais peças	Número de publicações (flyers, trípticos, etc)	100%	23	383%	Superado Foram produzidos, no âmbito das várias marcas, diversos materiais de comunicação. Destes destacamos as campanhas com suportes físicos da CMD, Certificados de Aforro, Carta de Direitos SIMPLEX+, OPP, entre outros. Estas campanhas consistiram em flyers, desdobráveis, cartazes e foram também distribuídas em formato digital.
EC_4.0	Assegurar eventos SIMPLEX+ e OPP	60%	80%	Taxa de presenças	100%	85%	142%	Superado A AMA assegurou a organização de todos os eventos realizados no âmbito do programa SIMPLEX+ e do Orçamento Participativo Portugal. Neste contexto, foram organizados 50 encontros participativos OPP, 5 sessões de trabalho SIMPLEX+ Jam, e várias reuniões SIMPLEX+ com associações empresariais e comerciais. Os encontros participativos OPP contaram com um total de 1.848 participantes registados. As sessões SIMPLEX+ JAM tiveram uma participação média de 20 pessoas por sessão (5 sessões). As reuniões SIMPLEX+ tiveram uma média de 30 participantes (convites a cargo das várias associações).





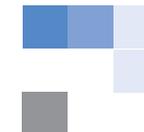
Equipa de Recursos Humanos (ERH)

A ERH atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 0%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
RH_1.0	Implementar as medidas de melhoria decorrentes do Estudo de diagnóstico de clima de satisfação interna e da motivação dos trabalhadores e elaboração dos perfis de competências por posto de trabalho.	60%	80%	Taxa de medidas de melhoria implementadas	100%	0	0%	Não Atingido

Dado que o estudo de diagnóstico de clima de satisfação interna e motivação interna dos trabalhadores só foi encerrado em 2018, o objetivo não foi atingido por não terem sido definidas as medidas de melhoria.



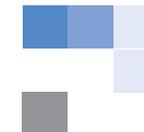


Equipa de Relações Internacionais (ERI)

A ERI atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 132%.

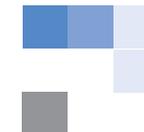
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização
ERI_1.0	Acompanhamento do <i>eGovernment Benchmark</i>	Top 10	Top 5	Classificação no <i>eGov Benchmark</i>	100%	8	120%
<p>Atingido</p> <p>Conduzido anualmente pela CE, o “<i>European eGovernment Benchmark</i>” é um estudo de referência que avalia a prestação de serviços públicos digitais pelos países da União Europeia. A AMA coordena esta operação a nível nacional com o objetivo de, por um lado, apoiar as entidades nacionais a melhorar a qualidade e eficiência dos seus serviços públicos digitais e por outro, visando aumentar a projeção internacional das soluções e competências nacionais nesta área, contribuindo assim para a reputação dos setor público e privado de Portugal, com um impacto positivo para a internacionalização das empresas nacionais.</p> <p>Refira-se que este exercício não consiste num único <i>ranking</i> mas em vários <i>rankings</i> que contemplam, entre outros, três indicadores referentes a serviços nacionais, que são tidos em conta para a presente avaliação sendo que a classificação obtida consiste na média aritmética dos indicadores. No entanto, há que salientar que o presente objetivo apresenta uma forte dependência dos desenvolvimentos tecnológicos implementados pelas entidades nacionais em avaliação. A falta de investimento nos <i>sites</i>, serviços e funcionalidades avaliados tem vindo, nos últimos anos, a conduzir a uma perda da 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 eletrónico, nos critérios avaliados nesta operação, o que contribui igualmente para a referida perda de posição nacional.</p>							





Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
ERI_3.0	Organizar e assegurar a concretização de três eventos internacionais (ISA - março 2017, <i>Measuring Regulatory Performance</i> - junho 2017, <i>E-Leaders</i> - setembro 2017)	70%	85%	Taxa de Participação	100%	100%	143%	<p>Superado</p> <p>O ano de 2017 foi bastante exigente ao nível de acolhimento de reuniões e eventos de organizações internacionais em Portugal, ao nível de governo digital e modernização administrativa. A AMA foi a entidade nacional coorganizadora dos 3 eventos inscritos em Plano de Atividades: Conferência <i>ISA Share & Reuse</i> da Comissão Europeia; Conferência <i>Measuring Regulatory Performance</i> da OCDE; e reunião do Grupo de Trabalho de Delegados Seniores de Governo Digital (<i>E-Leaders</i>) da OCDE.</p> <p>A ERI teve como responsabilidade assegurar a concretização dos referidos eventos, garantindo a presença dos convidados, a elaboração de uma agenda com interesse nacional e a qualidade logística, em colaboração com a Equipa de Comunicação. O número de participantes superou o esperado e as organizações internacionais coorganizadoras manifestaram muita satisfação com o trabalho realizado pela AMA.</p> <p>Tais eventos contribuíram assim para a projeção internacional das valências nacionais ao nível do governo digital e modernização administrativa, fortalecendo a reputação internacional de Portugal nas áreas de atuação da AMA. Criou oportunidades de <i>networking</i> para os participantes nacionais, que tradicionalmente não se deslocam para eventos internacionais e cumpriu assim as responsabilidades nacionais para com as referidas organizações.</p>





Equipa de Plataformas de Licenciamento (EPL)

A EPL atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 142%.

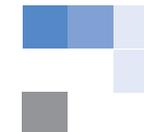
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
EPL_1.0	Desmaterializar processos de licenciamento de exercício de atividades económicas			Grau de concretização dos indicadores	100%		142%	Superado
EPL_1.1	Desmaterializar processos de licenciamento	40% dos processos desmaterializados até 31/maio	80% dos processos desmaterializados até 31/dez	Volume de processos desmaterializados dentro dos prazos definidos	50%	88,0%	130%	Superado
EPL_1.2	Desmaterializar novos macro-serviços eletrónicos	4	6	N.º de macro-serviços desmaterializados	25%	7	175%	Superado

A desmaterialização de processos de licenciamento, para além de morosa é fortemente dependente da disponibilidade dos diversos atores, sendo os elementos indicados pela entidade competente chave na agilização dos trabalhos de identificação de elementos funcionais e validação da conformidade dos formulários/processos implementados. Dessa forma, foi extremamente difícil na primeira metade de 2017 obter esse compromisso por parte dos diversos atores, facto esse que foi colmatado pelo esforço adicional por parte da EPL no segundo semestre, e que resultou no sucesso observado pela publicação de um número *record* de serviços até à data.

Como resultado dos trabalhos de desmaterialização atrás referidos, foi-nos possível adicionar ao BDE macro serviços transacionais referentes aos seguintes temas:

- 1) Mediação Imobiliária;
- 2) Aquicultura;
- 3) Reconhecimento de Qualificação Profissional;
- 4) Licenciamento de Grandes Superfícies Comerciais;
- 5) Licenciamento de Comércio e Serviços na Região Autónoma da Madeira;
- 6) Venda Especial Esporádica;
- 7) Leiloeiras.





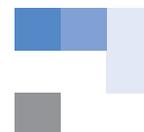
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
EPL_1.3	Aumentar o n.º de entidades a utilizar o BdE	3	5	N.º de entidades a utilizar o BdE	25%	4	133%	Atingido Pelos motivos já referidos anteriormente, a mobilização de entidades é dependente diretamente: a) do seu envolvimento nos processos; a) da disponibilidade das mesmas para colaborar com a AMA/EPL na desmaterialização dos processos e validação do trabalho de parametrização; c) da aceitação do trabalho realizado e a sua publicação no BdE. Todos os fatores aqui referidos condicionam a capacidade de desmaterialização de procedimentos, e conseqüentemente no número de entidades a utilizar o BDE. As novas entidades com serviços transacionais no BDE são: ACT, DRET, DGRM, IMPIC.

Gabinete Jurídico (GJ)

O GJ atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 125%.

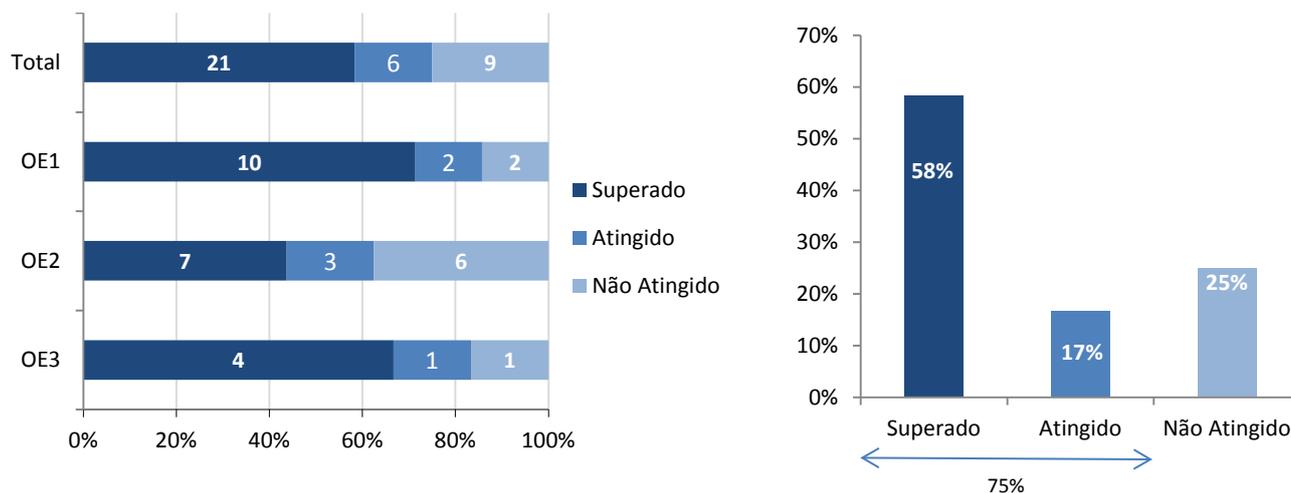
Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
GJ_4.0	Desenvolver um guia sobre as funções e competências do júri nos procedimentos de contratação pública	120	90	Grau de cumprimento do calendário fixado para a apresentação do guia	100%	90	125%	Superado O documento foi produzido a 28 de setembro tendo sido elaborado o guia e respetiva <i>checklist</i> em 90 dias assegurando a superação do objetivo.





Em síntese, os resultados do Plano de Atividades da AMA para o ano de 2017 mostram que 75% dos objetivos foram atingidos registrando uma quebra face ao ano anterior (91% dos objetivos atingidos). A taxa global de concretização de objetivos foi de 178% (versus 131% em 2016).

Análise por objetivo estratégico:



OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos ;

OE2. Implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa;

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

Os objetivos do Plano de Atividades complementam os objetivos do QUAR que representam os aspetos mais significativos da atividade da AMA quer ao nível da prestação de serviços aos cidadãos e empresas quer ao nível da transformação e simplificação administrativa.



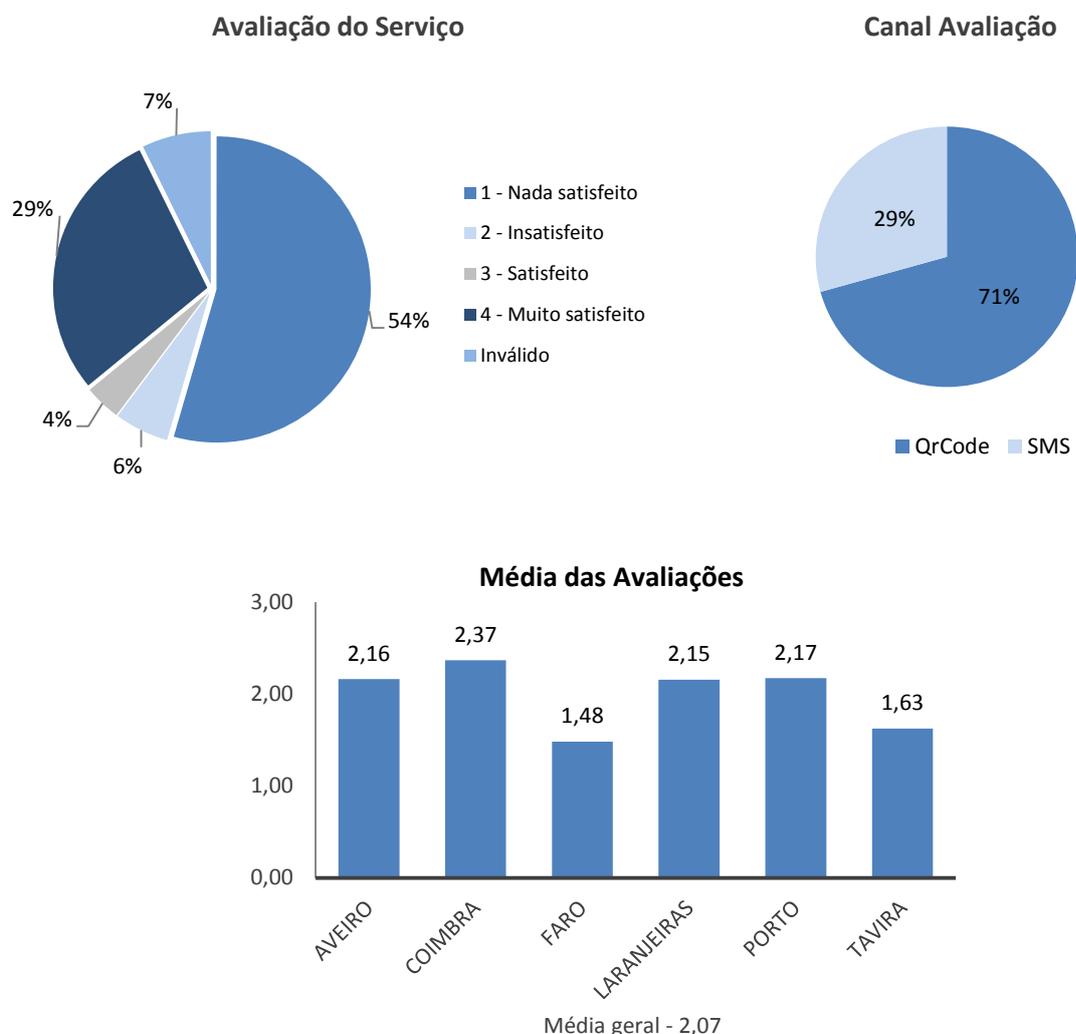


APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em 2017 foi efetuado o piloto de um sistema de avaliação da satisfação automática em seis Lojas de Cidadão: Laranjeiras, Porto, Tavira, Faro, Coimbra e Aveiro. Consistia num cartaz colocado junto a cada serviço e que indicava o método de votação: envio de um SMS ou leitura de um QRCode em que o utente avaliava o serviço prestado numa escala de 1 a 4.

No entanto, no período indicado, foram apenas apurados 378 votos, o que pôs em causa a sistematização do serviço por se considerar que a metodologia de recolha de dados era excessivamente complexa para os utentes.

Seguem-se os principais resultados:

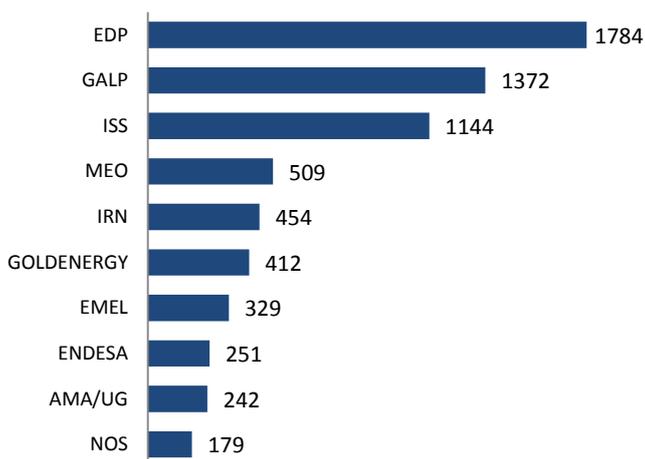


Foram rececionadas em 2017, 8.106 reclamações, com uma redução de 6% face a 2016 (8.618 reclamações) o que representa uma melhoria na satisfação dos utentes.

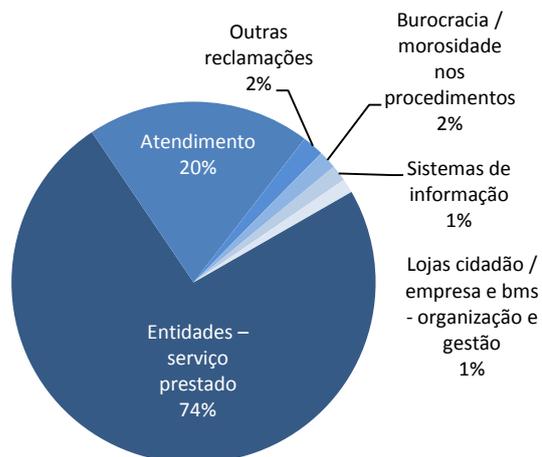


As 10 entidades com mais reclamações representam 90% do total de reclamações, sendo que no Top 10, quatro são entidades do sector da energia que representam 51% do total das reclamações apresentadas e sete são entidades privadas.

Top 10 - Entidades - Reclamações [2017]



Distribuição Relativa das Reclamações por Tipificação [2017]



Fonte dados: RCC | Dados: 01.01.2017 a 31.12.2017

Verifica-se que 74% das reclamações apresentadas dizem respeito ao resultado do serviço solicitado.

Em 2017 foram ainda elaborados alguns estudos de satisfação internos, nomeadamente: um inquérito à satisfação com a solução de gestão documental, uma análise sobre a satisfação dos utentes com os serviços prestados pelo *Service Desk*, e um inquérito sobre a satisfação das entidades parceiras no *e-Government benchmark*.

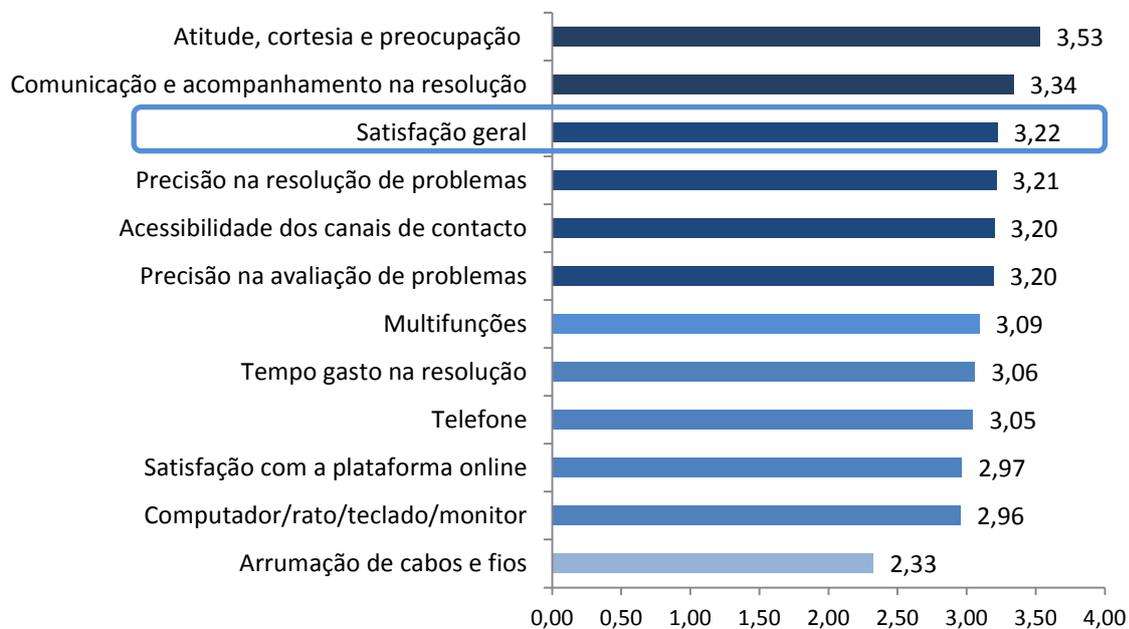
Inquérito de satisfação dos utentes do *Service Desk*

O estudo realizado teve por base uma população alvo constituída pelos utentes do *Service Desk*, que inclui os funcionários da Sede, das Lojas de Cidadão, dos Espaços Empresa, dos Espaço Cidadão mas também os funcionários do Alto Comissariado para as Migrações (ACM), da Inspeção Geral das Atividades Culturais (IGAC) e do Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais (GEPAC). O inquérito foi realizado *online* na plataforma da AMA, e esteve disponível entre 12 de outubro e 12 de novembro de 2017.





Durante o período de realização do inquérito foram rececionadas 214 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 9%. A taxa de abandono, que corresponde a inquéritos que foram iniciados mas não terminados, foi de 28%.



Avaliação dos principais parâmetros em análise

Globalmente os resultados do inquérito aos serviços de Suporte ao utilizador indicam um elevado nível de satisfação com o serviço prestado, nomeadamente na avaliação da equipa (vertentes – “Atitude, cortesia e preocupação” e “Comunicação e acompanhamento na resolução”).





AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES

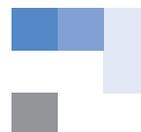
Em 2017 foi levado a cabo um projeto de Gestão da Mudança em que participou toda a AMA.

Nesse âmbito foi realizada em finais de 2017 uma auscultação aos colaboradores no sentido de aferir a sua opinião sobre um vasto conjunto de parâmetros. Este estudo foi organizado por uma empresa externa que garantiu a confidencialidade das respostas e que salvaguardou a análise imparcial e independente dos resultados.

Ainda não existem resultados finais desse trabalho tendo sido apenas realizadas sessões presenciais com os colaboradores em que foram apresentados os valores dos parâmetros mais relevantes e se convidava os trabalhadores a comentá-los e a apresentar sugestões de melhoria.

Os principais parâmetros avaliados foram: a AMA, o Conselho Diretivo, o trabalho individual, a chefia, o trabalho de equipa, o reconhecimento e a experiência como colaborador. Globalmente os parâmetros avaliados apresentam oportunidades de melhoria embora se destaquem já algumas áreas pela positiva como é o caso do trabalho de equipa e a experiência como colaborador da AMA que atingiram as maiores classificações elevadas por parte dos trabalhadores.

Nas sessões foram evidenciados alguns pontos de melhoria relevantes e as opiniões dos trabalhadores revelaram-se bastante consistentes permitindo que se prepare um trabalho de exploração de medidas concretas a implementar a curto e médio prazo.



COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÉNEAS

A área de atuação da AMA é muito específica dentro das atividades da Administração Pública e por essa razão a comparação efetuada ao nível global da AMA terá necessariamente de ser feita com entidades internacionais, o que é de resto facilitado pela existência de um estudo específico de referência que descrevemos resumidamente e do qual apresentamos os principais resultados.

O *European eGovernment Benchmark* é um estudo anual de referência, conduzido pela Comissão Europeia, que conta 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 AMA é Coordenador Nacional em Portugal, trabalhando com as entidades portuguesas e sendo o ponto de contacto com a CE.

Em 2016, foram avaliados os eventos de vida “Criar uma empresa” (*Start up and early trading activities of business*), “Emprego” (*Loosing and finding a job*), “Educação” (*Studying*) e “Vida Familiar” (*Family life*), sendo que este último foi introduzido pela primeira vez em 2016.

O *Benchmark* em análise não é apresentado num *ranking* global. **Consiste na avaliação de 5 indicadores principais**, com base nos referidos eventos de vida e sob uma vertente nacional e transfronteiriça:

Vertente Nacional (disponibilização de serviços aos cidadãos nacionais)

Indicador 1 - Serviços Centrados no Cidadão (*User Centric Government*);

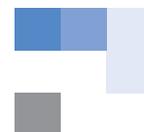
Indicador 2 - Transparência (*Transparent Government*);

Indicador 3 – Facilitadores de IT (*Key Enablers*): avalia a disponibilidade de ferramentas de IT como eID ou morada digital (novo).

Vertente Transfronteiriça (disponibilização de serviços para cidadãos estrangeiros)

Indicador 4 - Mobilidade de Empresas (*Business Mobility*);

Indicador 5 - Mobilidade de Cidadãos (*Citizen Mobility*).



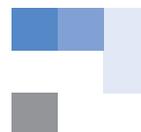
Ranking Português

		2014	Ranking	2016	Ranking	EU28+2014	EU28+2016
MT - Malta	USER CENTRIC GOVERNMENT	96	1º	98	1º	78	80
DK - Dinamarca		89	5º	95	2º		
SE - Suécia		87	11º	93	3º		
PT - Portugal		93	2º	93	3º		
AT - Áustria		92	3º	91	4º		
DE - Alemanha		88	9º	90	5º		
MT - Malta	TRANSPARENT GOVERNMENT	97	1º	94	1º	56	59
EE - Estónia		85	2º	83	2º		
LT - Lituânia		73	11º	83	3º		
NL - Holanda		72	12º	70	10º		
PT - Portugal		74	8º	69	11º		
FI - Finlândia		76	7º	63	12º		
MT - Malta	KEY ENABLERS	96	3º	98	1º	55	52
DK - Dinamarca		92	6º	91	2º		
EE - Estónia		98	1º	85	3º		
AT - Áustria		82	10º	71	9º		
PT - Portugal		97	2º	70	10º		
DE - Alemanha		72	15º	64	11º		
MT - Malta	CITIZEN MOBILITY	91	2º	97	1º	60	61
NL - Holanda		71	8º	97	1º		
FI - Finlândia		96	1º	92	2º		
FR - França		49	26º	54	24º		
PT - Portugal		47	29º	53	25º		
LT - Lituânia		48	28º	52	26º		
DK - Dinamarca	BUSINESS MOBILITY	90	5º	100	1º	65	65
MT - Malta		96	1º	100	1º		
PT - Portugal		84	8º	100	1º		
LV - Letónia		66	13º	99	2º		
SE - Suécia		91	4º	95	3º		
UK - Reino Unido		90	5º	92	4º		

Portugal subiu na avaliação do indicador Mobilidade de Empresas (*Business Mobility*), ocupando pela primeira vez a 1ª posição do *ranking*, *ex-aequo* com Malta e Dinamarca.

Também no indicador principal “Serviços Centrados no Cidadão” (*User Centric Government*), Portugal continua em destaque, mantendo-se no Top 3.

No entanto, em termos de *ranking* global, Portugal registou uma ligeira descida, fruto da subida acentuada de outros países nos principais indicadores (como a Dinamarca e a Lituânia) e de uma classificação mediana em alguns novos sub-indicadores introduzidos neste ano.



Além disso, verifica-se uma variação homóloga negativa nos indicadores “Facilitadores de IT” (*Key Enablers*) e “Transparência” (*Transparent Government*), devida sobretudo à introdução de um novo evento de vida, “Vida Familiar” (*Family life*), e de alguns novos sub-indicadores.

Os indicadores 1 e 3 utilizados neste estudo são coerentes com os objetivos delineados no QUAR e Plano de Atividades, nomeadamente:

- A disponibilidade geográfica de serviços e o desenvolvimento de formas para garantir o melhor desempenho destas atividades estão expressas no QUAR nos Indicadores 1, 2 e 4 e no Plano de Atividades nos objetivos das áreas da DLEC e DCRF;
- O desenvolvimento e promoção de melhores ferramentas para o contacto entre os cidadãos e a Administração Pública surge no indicador 3 do QUAR e no Plano de Atividades nos objetivos das áreas DTD e EPL.
-

De referir ainda que em 2017, cinco projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional:

- O SIMPLEX+, a Nova Aprendizagem nas Lojas e Espaços Cidadão, e a Avaliação Automática, que foram com sucesso submetidas como boas práticas à plataforma OPSI – *Observatory for Public Sector Innovation*, da OCDE;
- O Orçamento Participativo de Portugal, que entrou na exposição e publicação “*Edge of Government*”, do *World Government Summit*, uma plataforma global dedicada a moldar o futuro do governo em todo o mundo, que reúne anualmente no Dubai;
- Os Espaços Cidadão, na 9ª Conferência de Qualidade, organizada pela Comissão Europeia.

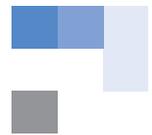




SISTEMA DE CONTROLO

O Sistema de Controlo é um processo desenvolvido para avaliar o alcance dos objetivos relacionados com as operações, reporte e cumprimento de leis e regulação. Segue-se um resumo dos principais requisitos no âmbito do ambiente e controlo, estrutura organizacional, atividades de procedimentos e controlo administrativo implementados e fiabilidade dos sistemas de informação e os resultados da sua avaliação interna. Das 25 questões, todas suscitaram resposta positiva, o que consubstancia uma taxa de 100%.

	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 - atualmente em processo de 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 - implementação atual do 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			



	Requisito	Sim	Não	N.a.	Observações
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 <i>backups</i>)?	X			





MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO

Globalmente o desempenho da AMA em 2017 foi muito positivo. No entanto, em alguns casos os constrangimentos impossibilitaram a realização de projetos e o cumprimento dos objetivos propostos. Os casos mais relevantes relacionam-se com impedimentos externos que condicionaram as atividades propostas nomeadamente ao nível da expansão da rede de atendimento e com dificuldades no desenvolvimento de processos concursais.

Para elaborar um Plano de Melhoria relativamente às situações identificadas, foi em primeiro lugar efetuada uma análise sobre o ambiente interno e externo apresentando-se abaixo um quadro resultante de uma análise SWOT.

Análise

Fraquezas	Forças
<p>Processos administrativos complexos. Falta de recursos qualificados em algumas áreas. Dependência da subcontratação de recursos externos.</p>	<p>Rede de atendimento alargada e diversificada. Equipa com qualificações nas áreas tecnológicas. Desenvolvimento do Conselho das TIC. Reconhecimento do SIMPLEX+.</p>
Ameaças	Oportunidades
<p>Ausência de resposta aos procedimentos.</p>	<p>Desenvolvimento de ferramentas de desmaterialização. Aposta global na modernização e simplificação administrativa. Nova metodologia e rede de LabX.</p>

Da análise e reflexão efetuada será oportunamente estruturado um Plano de Melhorias, mas desde já identificamos um conjunto de medidas no sentido de minorar ou precaver os efeitos exógenos e controlar os efeitos endógenos responsáveis pelas dificuldades identificadas:

- Definição de metas e objetivos flexíveis e adaptáveis às circunstâncias;
- Manter um planeamento mais flexível das atividades para incorporar situações imprevistas;
- Contactos frequentes com as entidades externas no sentido de precaver eventuais atrasos e dificuldades;
- Valorização dos contactos com as entidades públicas com as quais colaboramos em projetos para garantir a resolução atempada dos constrangimentos observados;
- Simplificação dos processos internos para agilizar os procedimentos concursais;
- Manter um controlo mais rigoroso da gestão de projetos para que sejam identificados os constrangimentos e para que possam ser tomadas medidas corretivas atempadamente.

Face a 2016 verificou-se a nível do Plano de Atividades um acréscimo de objetivos não atingidos, situação analisada anteriormente. Com o Plano de Medidas delineado a expectativa para 2018 será a de uma evolução positiva que já se reflete nas ações atualmente em desenvolvimento na AMA.



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, 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 de Cidadão nomeadamente para os ecrãs internos;
- imagem, caracterização do espaço, refeições, animação, materiais comunicacionais de eventos internacionais *Measuring Regulatory Performance* e *E-Leaders*;
- campanha de ativação da CMD em 65 organismos, eventos, feiras e pontos de atendimento;
- conceção dos guiões, produção e ocasional edição dos filmes promocionais Portugal Hoje / Portugal Today, SIMPLEX JAM e OPP.

Adicionalmente regista-se a presença nas redes sociais, nomeadamente no *Facebook*, onde, no final de 2017, conta com 16.302 seguidores (AMA, SIMPLEX+ e OPP), no *LinkedIn*, no *Instagram* (273 seguidores) e *Twitter* (558 seguidores).





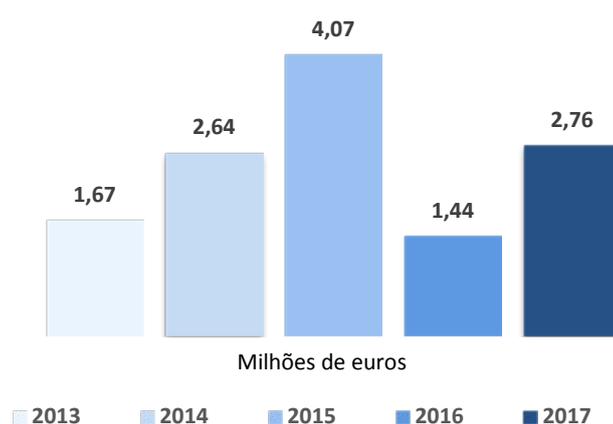
GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO

Durante o ano de 2017 a AMA investiu 2.755.164,67€ em bens de capital, um acréscimo de 92% face ao período homólogo. Apesar do aumento, verificou-se que continuam a ser os investimentos em equipamento básico e em imobilizações em curso, os de maior expressão nesta rubrica. Este aumento de investimento em 2017 ocorre na sequência da aprovação em outubro de 2016, das candidaturas da AMA ao POCI2020, permitindo assim dar continuidade aos projetos em curso e a implementação de novos projetos e iniciativas decorrentes da atribuição de novas competências.

Evolução dos investimentos em bens de capital 2013-2017 por conta POCP

# POCP	Designação	2013	2014	2015	2016	2017
422	Ed. e Outras Construções	156.966 €	101.078 €	105.722 €	4.024 €	24.976 €
423	Equipamento Básico	572.008 €	1.044.414 €	1.704.454 €	801.465 €	1.533.834 €
424	Equip. de Transporte	- €	- €	- €	- €	- €
425	Ferramenta e Utensílios	- €	1.575 €	- €	- €	- €
426	Equip. Administrativo	24.070 €	19.915 €	347 €	4.985 €	96.882 €
429	Outras Imobilizações	- €	- €	- €		- €
433	Propr. Ind. e Out. Direitos	- €	45.856 €	127.854 €	157.489 €	273.364 €
44	Imob. curso Corp./Incorp.	916.718 €	1.429.309 €	2.127.718 €	469.395 €	826.108 €

Evolução dos investimentos em bens de capital 2013-2017



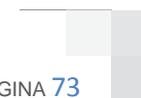
Do investimento realizado, os bens de capital foram cadastrados conforme o classificador geral publicado através da Portaria n.º 671/2000 de 17 de abril, conforme o seguinte quadro:



N.º de bens cadastrados em 2017

Tipo Bem	Designação Tipologia	Quant
101	Equipamento informático	3589
102	Equipamento de telecomunicações	38
103	Equipamento e material de escritório e de reprografia	2894
104	Equipamento para investigação, de medida e de utilização	2
106	Equipamento e material recreativo, desportivo, de educação	24
107	Equipamento de conforto, de higiene e de utilização comum	160
301	Imóveis urbanos, com finalidade operativa	3
401	Imóveis urbanos, com finalidade operativa	1
Total Geral		6711

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. No que concerne à observância do Plano de Gestão do Património Imobiliário do Estado (PGPIE), conforme Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.





MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Face à missão e competências cometidas à Agência para a Modernização Administrativa e a muitos dos objetivos expostos e analisados anteriormente, este capítulo 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, a produção do *site* e a candidatura a fundos comunitários;
- a disponibilização de novos serviços eletrónicos;
- a dinamização da iniciativa Orçamento Participativo Portugal.

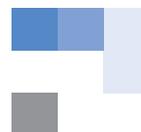
Iremos nas páginas seguintes descrever as atividades realizadas no âmbito dos principais projetos:

- SIMPLEX+;
- LabX;
- OPP;
- Interoperabilidade documental.

SIMPLEX+ 2017

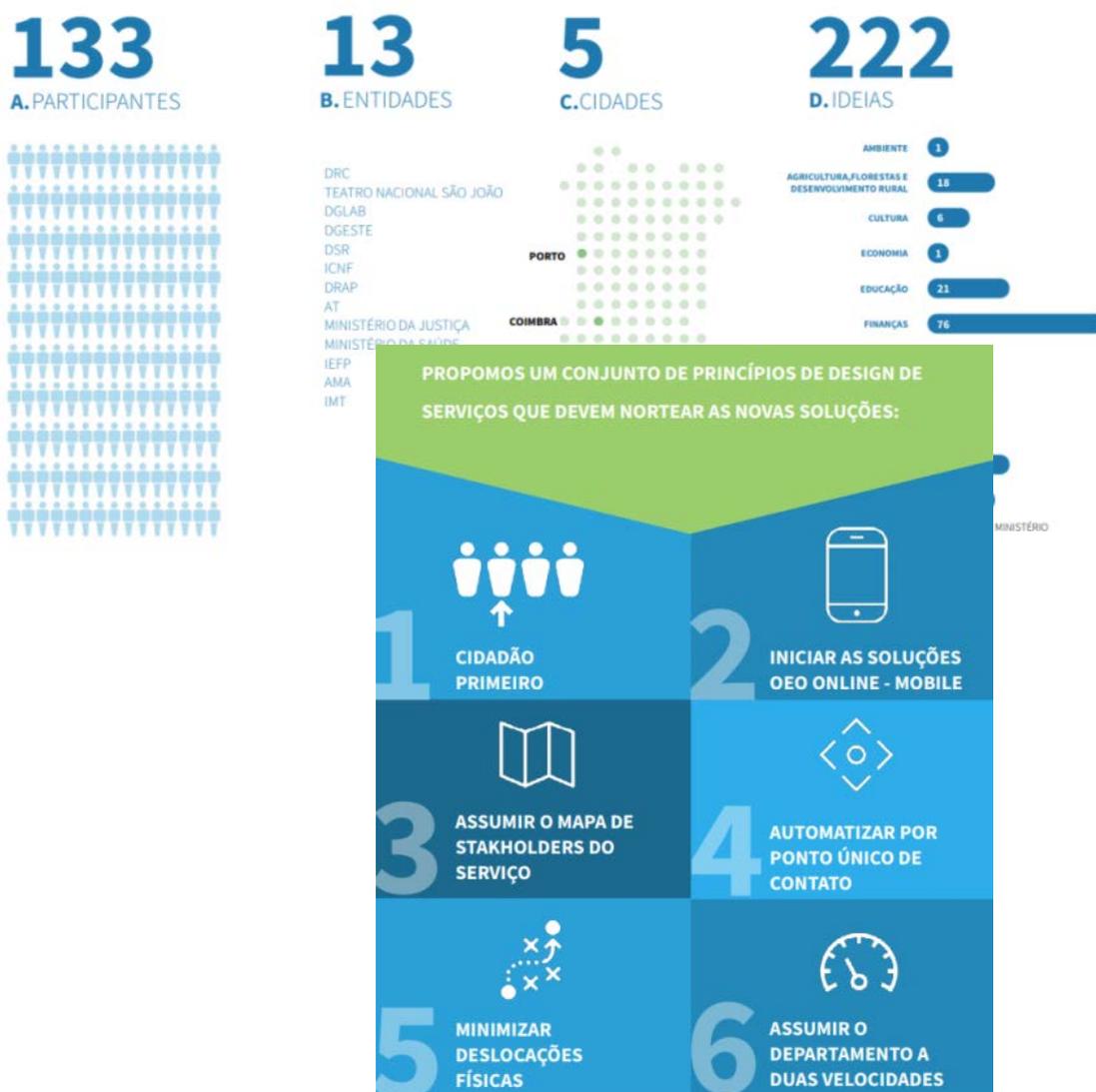
O **SIMPLEX+** é um programa transversal às diversas áreas Governativas, através do qual as diferentes áreas de intervenção do Estado assumem o compromisso de implementar as medidas de simplificação administrativa e legislativa e de modernização dos serviços sob a sua responsabilidade.

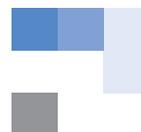
Para reforçar a confiança no Estado e nos serviços públicos, os cidadãos precisam de aceder mais facilmente à informação relevante para exercer os seus direitos e cumprir obrigações relacionadas com diferentes eventos da sua vida de uma forma mais rápida, fácil e eficiente recorrendo às mais recentes tecnologias, sem deslocações desnecessárias. Por outro lado, as empresas precisam de perder menos tempo no preenchimento de declarações para várias entidades do Estado, eliminando-se deslocações a serviços públicos sempre que possível e promovendo mais e melhores serviços *online*.



Na preparação do SIMPLEX+ 2017 foi adotada uma metodologia, nunca antes experimentada no seio da Administração Pública, mas que, conduziu a resultados expressivos na melhoria da qualidade do serviço prestado aos cidadãos - o **SIMPLEX JAM**.

Tendo por base a metodologia do “*Design Thinking*”, foram realizadas 5 sessões de trabalho, uma por cada NUT II, com trabalhadores de 13 serviços diferentes. Esta metodologia potencia a criação de soluções globais e transversalmente mais satisfatórias, tanto para os trabalhadores do atendimento e de *backoffice*, bem como para os cidadãos e para as empresas, inovando no setor público. Deste trabalho resultaram muitas ideias e propostas para o SIMPLEX+ 2017.





Em 2017 foram executadas 17 medidas da responsabilidade da AMA que colaborou ainda com outras entidades na execução de medidas para além das da sua responsabilidade, nomeadamente as Fichas Técnicas de Fiscalização (73) com na área da Administração Interna e a Informação ao Consumidor + Simples (133) na área da Economia.

Em 2017 foi ainda divulgada a Carta de Princípios do SIMPLEX+ que define os princípios que constituem os alicerces do projeto:

- Resolver de uma só vez e acompanhar num único ponto de contacto, os seus assuntos relacionados com a Administração Pública;
- Aceder aos serviços públicos sem se deslocar;
- Obter documentos num só clique;
- Dar informações ao Estado de uma só vez;
- Aceder facilmente à Informação Pública;
- Autenticar-se perante o Estado à distância, de forma simples e segura;
- Marcar reuniões e obter senhas de atendimento à distância;
- Resolver mais assuntos nos Espaços Cidadão.

O SIMPLEX+ é mais que um programa de medidas de modernização e simplificação administrativa. É uma atitude e uma cultura. Uma atitude de simplificar o que não tem de ser complicado. Uma cultura de bem prestar serviços públicos. Mas é também um desafio de cidadania. O SIMPLEX+ precisa de cidadãos e empresas exigentes, que reivindiquem o seu direito ao SIMPLEX+. Para isso, é fundamental conhecer os princípios do SIMPLEX+. Estes são os principais alicerces do SIMPLEX+ e algumas das medidas já implementadas.



O futuro da relação
entre cidadãos,
empresas e o Estado
passa por aqui.



A Nova *Information Management School* da Universidade Nova de Lisboa elaborou em 2017 uma avaliação do programa SIMPLEX+ de 2016.

A metodologia de análise escolhida procura estudar os impactos das medidas em quatro dimensões: os custos de contexto, os impactos na Administração Pública, a avaliação por parte das empresas do desempenho e eficácia das medidas e a estimativa da repercussão das poupanças para as empresas em termos de valor acrescentado económico. Foi escolhida uma amostra de 13 medidas cujos impactos foram avaliados através de medidas rigorosas.

O relatório conclui que os resultados alcançados sustentam globalmente a hipótese da pertinência e eficácia das medidas avaliadas, quer do ponto de vista da redução de custos, quer do ponto de vista das perceções das empresas, pelo que na sua generalidade este programa terá sido atingido os seus objetivos.

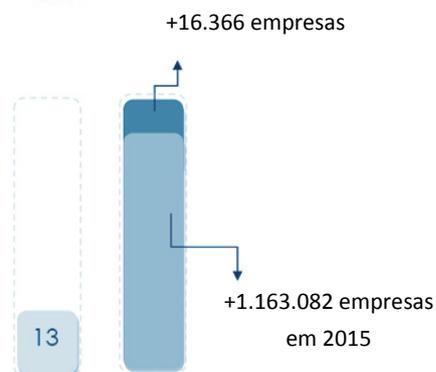
As 13 medidas avaliadas irão proporcionar uma poupança potencial estimada em aproximadamente 623,992 milhões de euros, com a redução de custos administrativos.



Com a implementação destas 13 medidas, as empresas irão poupar 187,236 milhões de euros em preenchimento de formulários e 59,963 milhões de euros em familiarização com legislação e procedimentos.



Estas 13 medidas terão um impacte potencial na economia superior a 1.094 milhões de Euros, o equivalente a um valor acrescentado igual ao que seria produzido num ano por 16.336 empresas portuguesas.



Fonte: INE, 2015



LabX

O **LabX** é o Laboratório de Experimentação da Administração Pública, destinado à criação e teste de soluções inovadoras com o objetivo da melhoria dos serviços públicos e do dia-a-dia dos cidadãos e das empresas. Trabalha em colaboração com os utentes dos serviços, com funcionários e dirigentes da Administração Pública e com a comunidade científica e empresarial.

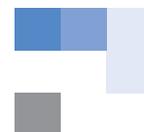


Os seus projetos desenvolvem-se em três fases:

- compreender as necessidades dos utentes e os constrangimentos dos serviços;
- conceber novas soluções que melhorem a relação com o serviço ou aumentem a sua eficiência;
- experimentar para validar as novas soluções quer do ponto de vista dos utentes quer do ponto de vista dos funcionários.

Em 2017 iniciou quatro projetos:

- **Lojas de Cidadão** – pretende-se que sejam um exemplo da resposta da administração face aos desafios cada vez mais complexos com que os cidadãos e as empresas se deparam nos dias de hoje e a investigação tem como principal objetivo conhecer a perspetiva dos cidadãos e funcionários de modo a que todos estes atores possam fornecer a sua visão quanto à realidade dos serviços prestados.
- **Espaço Óbito** - é um serviço que envolve as áreas da Justiça, Finanças, Segurança Social e vários tipos de serviços privados (como a banca, seguros, energia, água e telecomunicações) que visam reunir, num único serviço, todos os serviços públicos e privados a que necessitamos recorrer após a morte de um membro da família.
- **Roteiro da Despesa** - é um projeto que visa descrever, de forma simples e clara, todas as tarefas necessárias para que uma entidade pública faça compras de bens ou serviços e o respetivo pagamento. Os principais objetivos são mapear todas essas obrigações juntamente com a sua fundamentação legal, identificar sobreposições, estrangulamentos, duplicação de registos e relatórios e, de seguida, simplificar e eliminar tarefas redundantes, a fim de melhorar o controlo das despesas.



- **Balcão Único de Emprego** - é um projeto na área do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social que tem por objetivo concentrar, num único espaço físico e numa única plataforma digital, as interações entre os serviços públicos por um lado e os cidadãos desempregados e as entidades empregadoras por outro, nomeadamente os processos de procura ativa de emprego e de formação profissional e os processos de seleção e contratação de novos colaboradores.

Orçamento Participativo Portugal (OPP)

O Governo, no âmbito do seu programa de estímulo à participação cidadã, promoveu o lançamento de um **Orçamento Participativo de abrangência nacional (OPP)**, integrando quatro áreas governativas - ciência, cultura, educação e formação de adultos e agricultura - para Portugal Continental, e duas áreas nas Regiões Autónomas - justiça e administração.

Tendo como finalidade envolver todos os territórios, a implementação do OPP integrou grupos de propostas de nível regional e um grupo de propostas de nível nacional.

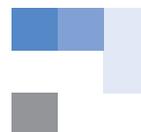
O calendário do ciclo participativo foi o seguinte:

- Entre 9 janeiro e 21 de abril 2017 decorreu a fase de apresentação de propostas. Neste período, foram realizados Encontros Participativos em todo o país, no âmbito dos quais os cidadãos puderam apresentar propostas ao OPP.

Entre 1 de junho e 15 de setembro 2017 realizou-se a fase de votação pelos cidadãos.

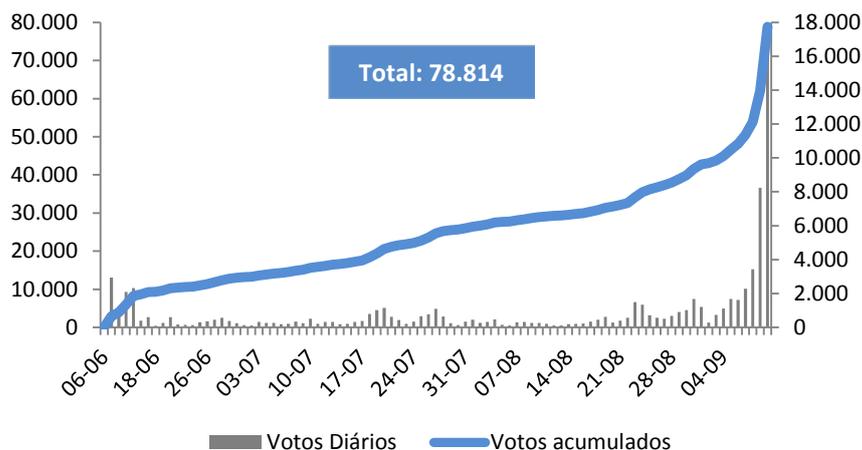
Os cidadãos puderam votar através do portal do OPP em www.opp.gov.pt ou através de um SMS gratuito para 3838, com a seguinte mensagem `opp_n.º` do projeto_número de identificação civil. Para a votação foi implementado um *webservice* de validação de Número de Identificação Civil, tanto ao nível da votação no portal, assim como na votação por SMS.

Em setembro de 2017 foram anunciados os projetos vencedores da primeira edição, ou seja, aqueles que obtiveram um maior número de votos: Cultura para todos e Tauromaquia, Património Cultural de Portugal.



Sessões por dispositivos

Computadores	Telemóveis	Tablets
49,9%	47%	5,1
↓5%	↑14,4%	↑0,6%



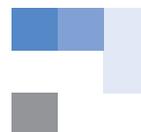
Interoperabilidade documental

Enquadrado pela Medida 3 - Interoperabilidade da Estratégia TIC 2020, aprovada pela RCM n.º 108/2017 e na RCM n.º 51/2017 – Promoção da redução do consumo de papel, o projeto de **Interoperabilidade Documental** visa permitir que 2 ou mais organismos possam trocar documentos entre si através da plataforma de interoperabilidade da AP, utilizando serviços independentes da solução de cada organismo e contribuindo para o “papel zero” na AP.

No âmbito deste projeto são consideradas as seguintes iniciativas:

- Proceder à determinação da RCM n.º 51/2017 de elaborar e apresentar, em parceria com a DGLAB e FCT, às respetivas tutelas, um documento contendo as linhas orientadoras para a revisão da legislação em matéria arquivística, de forma a adaptá-la às necessidades decorrentes da desmaterialização de processos e de informação;
- Executar um piloto de Interoperabilidade Documental com a SGME e o CEGER com os objetivos de:
 - Construir o modelo canónico e o catálogo de serviços de gestão documental;
 - Testar metodologias e normas técnicas e resolver as questões técnicas que se revelem na implementação.





No âmbito da RCM n.º 51/2017, a AMA participou em reuniões com a DGLAB e FCT apresentando contributos para a elaboração, pela DGLAB, de um documento com as Linhas orientadoras para a revisão da legislação em matéria arquivística no contexto da RCM n.º 51/2017. O documento foi enviado ao Ministério da Cultura em agosto de 2017 aguardando-se os respetivos desenvolvimentos. O projeto piloto foi iniciado em novembro de 2017, ainda só com a SGME a que posteriormente se juntou o CEGER sob proposta da AMA.

No âmbito deste projeto piloto foi elaborada uma proposta de protocolo que se encontra em apreciação e neste momento está a ser construído e discutido o modelo canónico de gestão documental.





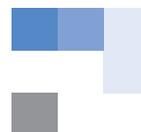
AUTOAVALIAÇÃO PROPOSTA

O programa do XXI Governo Constitucional define como uma das suas principais prioridades fortalecer, simplificar e digitalizar a Administração no âmbito do vetor “Um Estado Forte, Inteligente e Moderno”. Os objetivos delineados para a AMA em 2017 inscreveram-se neste âmbito tendo também em conta as principais indicações delineadas no plano orçamental que foram espelhados no Plano de Atividades.

Verificou-se o cumprimento de um objetivo operacional e a superação de 4 num total de 5 objetivos definidos para o QUAR 2017, sendo que todos os objetivos relevantes foram atingidos ou superados. O grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 114%; Eficiência – 371%; Qualidade – 126%) permitiu uma avaliação global de 180%.

OBJETIVO	MENÇÃO QUALITATIVA	
OO1 - Expandir a rede de atendimento presencial	ATINGIDO	Relevante
OO2 - Implementar medidas SIMPLEX+	SUPERADO	Relevante
OO3 - Reduzir o custo unitário de instalação de um Espaço Cidadão	SUPERADO	
OO4 - Reduzir o custo unitário das comunicações	SUPERADO	
OO5 - Garantir o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão	SUPERADO	Relevante

Tendo em conta que os objetivos 2, 3, 4 e 5 foram superados e tendo em consideração o disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, propõe-se a atribuição na autoavaliação de desempenho bom, com a avaliação global dos indicadores de 180%.



CONCLUSÕES PROSPETIVAS

O ano de 2017 foi marcado por uma continuidade das principais atividades que permitem o cumprimento da missão da AMA, nos seus dois âmbitos: no desenvolvimento e avaliação de iniciativas que promovem a modernização e simplificação administrativa e na gestão e coordenação do sistema de distribuição de serviços públicos.

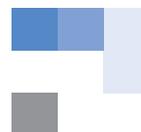
No primeiro âmbito, com o crescimento e novas aplicações do serviço da Chave Móvel Digital pretende-se revolucionar a forma como os cidadãos interagem com a Administração Pública. Foram ainda implementados novos serviços como a alteração de morada, e com a implementação de medidas SIMPLEX+ como o Paga ao Estado e o Espaço Cidadão Solidário registaram-se passos importantes no sentido da inclusão e da simplificação.

No segundo âmbito, assistiu-se a uma expansão da rede de atendimento com a instalação do maior número de Espaços Cidadão de sempre e com o incremento do número de serviços disponibilizados potenciando e reforçando a proximidade ao cidadão.

Os objetivos delineados no Plano de Atividades foram, na sua maioria, cumpridos e em alguns casos mesmo superados, apesar dos constrangimentos observados, tais como o desenvolvimento de procedimentos concursais ou nas dificuldades causadas pela dependência de entidades externas para o cumprimento das metas propostas, situações que serão endereçadas como melhorias no próximo ano para garantir que serão ultrapassadas atempadamente.

Para 2018 são muitos os desafios destacando-se os mais significativos:

- a massificação da Chave Móvel Digital;
- a expansão da rede de atendimento que tem mais uma vez uma meta exigente em cumprimento da RCM N.º 1/2017;
- o desenvolvimento atempado de serviços inovadores como a App.Gov, o Portal do Cidadão+, as notificações eletrónicas ou o livro de reclamações eletrónico;
- a implementação das medidas do SIMPLEX+ no cumprimento do plano delineado;
- a 2ª edição do Orçamento Participativo Portugal;
- o desenvolvimento de novos projetos inovadores ao serviço dos cidadãos no âmbito do LabX.



GLOSSÁRIO

AAC – Aviso de Abertura de Concurso

ACM – Alto Comissariado para as Migrações

AP - Administração Pública

AVAC – Aquecimento, ventilação e ar condicionado

BdE – Balcão do Empreendedor

CC – Cartão de Cidadão

CCC – Centro de Contacto do Cidadão

CCE – Centro de Contacto da Empresa

CC Parecer Prévio – Centro de Contacto do Parecer Prévio

CDDR – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional

CE – Comissão Europeia

CMD – Chave Móvel Digital

CPLP – Comunidade de Países de Língua Portuguesa

CTIC – Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública

DR – Diário da República

DRET – Direção Regional de Economia e Transportes

EC – Espaços Cidadão

FEDER – Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

FSE – Fundo Social Europeu

GAP – *Gateway* de SMS

GEPAC – Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais

iAP – Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública

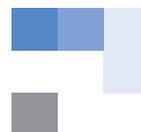
ICA – *International Council for IT in Government Administration*

IGAC – Inspeção Geral das Atividades Culturais

IGCP – Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública

IMI – Sistema de Informação do Mercado Interno

IMPIC – Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção



IMT – Instituto de Mobilidade e Transportes

INCM – Imprensa Nacional Casa da Moeda

INPI – Instituto Nacional da Propriedade Industrial

IRN – Instituto de Registos e Notariado

ISS – Instituto da Segurança Social

LabX – Laboratório de Experimentação da Administração Pública

LC – Lojas de Cidadão

MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros

NIMIC - Coordenador Nacional do Sistema de Informação do Mercado Interno

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OE – Objetivo Estratégico

ONU – Organização das Nações Unidas

OO – Objetivo Operacional

OPP – Orçamento Participativo Portugal

PALOP – Países de Língua Oficial Portuguesa

PCM – Presidência do Conselho de Ministros

PI – Plataforma de Integração

PMC – Plataforma Multicanal

PPAP – Plataforma de Pagamentos da Administração Pública

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RIAC – Rede Integrada de Apoio ao Cidadão

RCC – Rede Comum do Conhecimento

RCM – Resolução do Conselho de Ministros

RJACSR – Regime Jurídico das Atividades de Comércio, Serviço e Restauração

SAM – Serviço de Alteração de Morada

SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa

SCAP – Sistema de Certificação de Atributos Profissionais





SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

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

SIR – Sistema da Indústria Responsável

SMS – Serviço de Mensagens Curtas

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

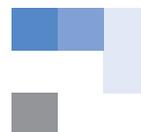
TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

TMA – Tempo Médio de Atendimento

TME – Tempo Médio de Espera

UG – Unidade de Gestão

UO – Unidade Orgânica



ANEXO

RESULTADOS EXTRAPLANO / ATIVIDADES CORRENTES

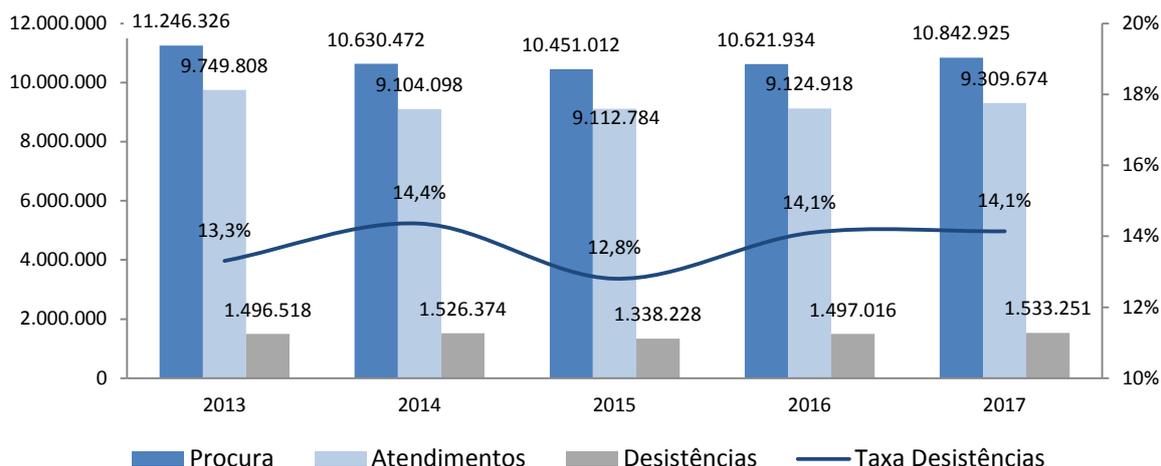




Lojas de Cidadão

A 31 de dezembro de 2017 a rede de atendimento contava com 52 Lojas de Cidadão, uma das quais móvel, e 2 Espaços Empresa independentes coordenados pela AMA.

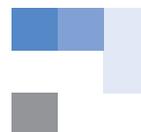
Evolução da Procura, N.º Atendimentos, N.º Desistências e Taxa de Desistências [2013 a 2017]



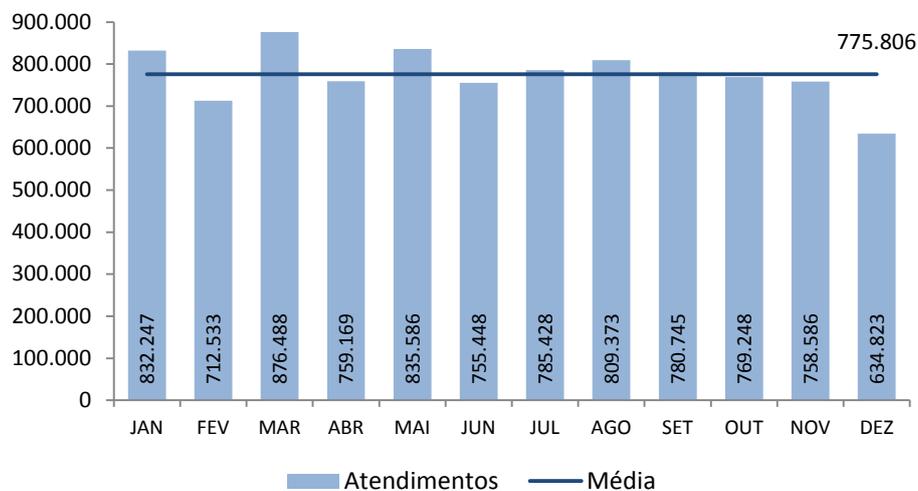
A procura de serviços nas lojas aumentou em 2% o que é consistente com a abertura de novas lojas. Também o número de atendimentos registou um acréscimo do mesmo valor mantendo-se estável a taxa de desistências.

É de salientar que as novas lojas são geridas pelos municípios, promovendo-se assim o reforço da relação de proximidade entre a estrutura central da AMA e os parceiros.

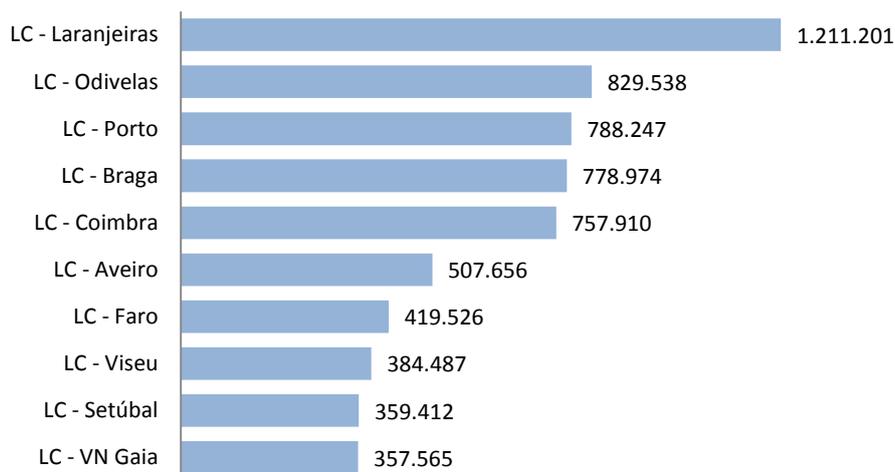
Em 2017 foram realizados 9.309.674 atendimentos, o que representa um aumento de 2% face a 2016, destes 73% dos atendimentos foram realizados por entidades públicas. Em média mensalmente foram realizados 775.806 atendimentos.



Evolução Mensal Atendimentos [2017]

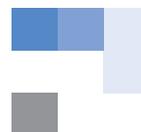


Top 10 Lojas | Atendimentos [2017]

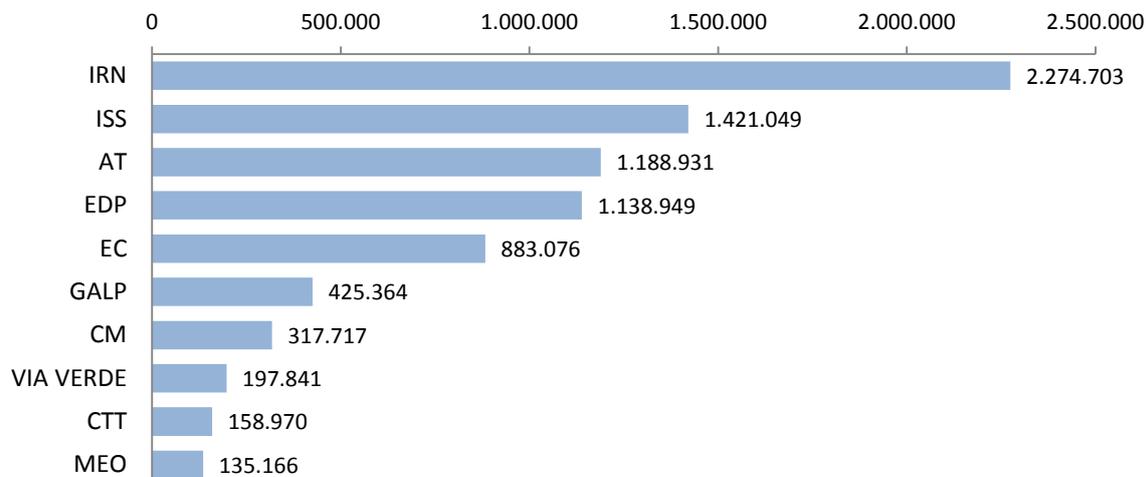


A Loja de Cidadão das Laranjeiras foi a loja com maior n.º de atendimentos, com 13% dos atendimentos de toda a rede de Lojas de Cidadão. As 5 principais lojas concentram 47% dos atendimentos.

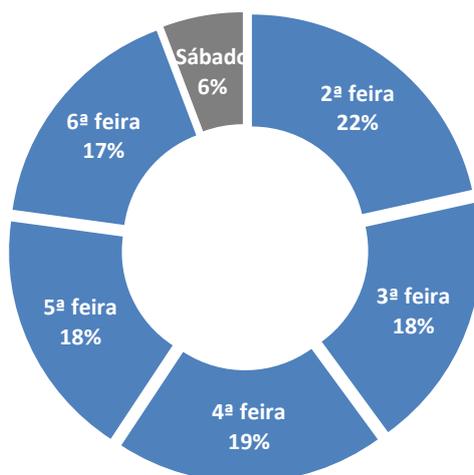




Top 10 Entidades | Atendimentos [2017]



Distribuição dos Atendimentos por dia da semana [2017]



Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, UG) | Dados: 01.01.2017 a 31.12.2017

Os atendimentos do Instituto dos Registos e do Notariado representaram 24% do número de atendimentos de toda a rede de Lojas.

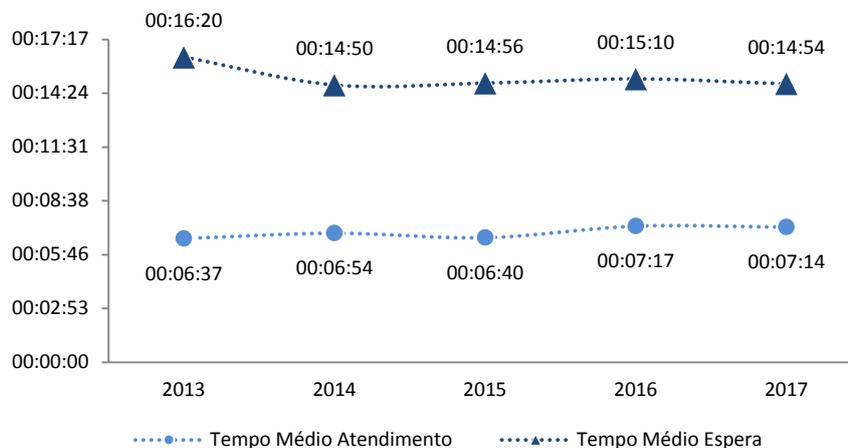
As 10 entidades com maior número de atendimentos representaram 87% do total de atendimentos.

O tempo médio de atendimento manteve-se praticamente inalterado desde o início do ano, tendo-se mantido próximo dos valores de 2016. Houve uma melhoria face a 2016 de 2% no tempo médio de espera e de 1% no tempo médio de atendimento.

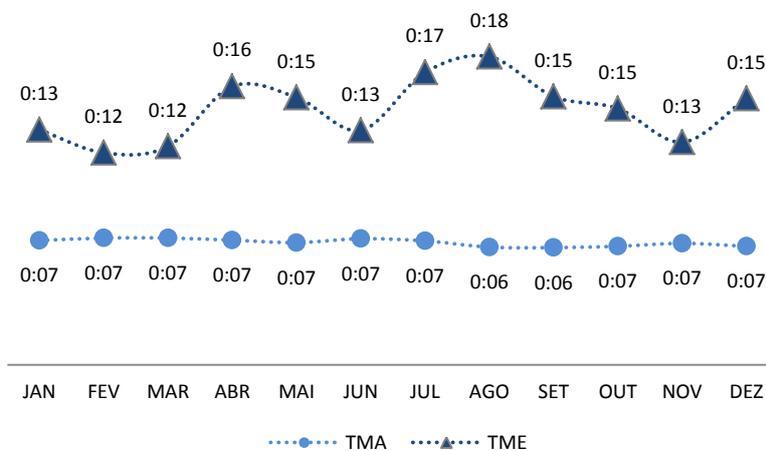




Evolução dos Tempos Médios e Máximos de Atendimento e de Espera [2013 a 2017]



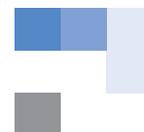
TMA e TME [2017]



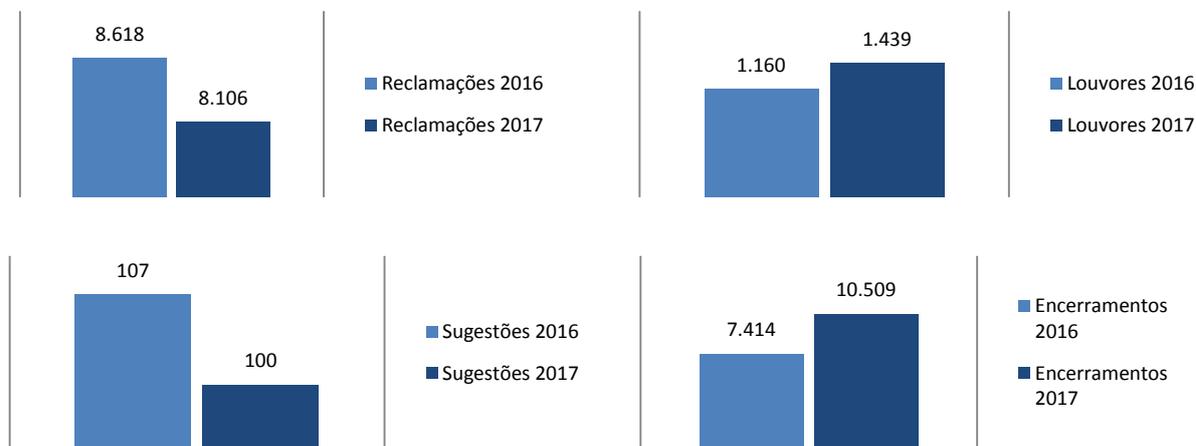
Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, UG) | Dados: 01.01.2013 a 31.12.2017

O tempo médio de espera tem algumas flutuações, sendo que o maior registro foi do mês de agosto com 18 minutos e 15 segundos. Tradicionalmente, agosto é um dos meses com maior n.º de atendimentos (foi o quarto em 2017) e é um dos meses onde há redução das equipas devido ao período de férias. O valor mais baixo foi registado nos meses de fevereiro e março.

Em 2017, houve uma diminuição, face a 2016, em 6% no número de reclamações.



Houve um aumento, face a 2016, de 24% do número de louvores. A entidade mais elogiada foi a Segurança Social com 18% seguido do Espaço Cidadão com 17%, representando 35% do total dos louvores.



Fonte dados: RCC | Dados: 01.01.2017 a 31.12.2017

O n.º de sugestões diminuiu, face a 2016, em 7%. A apresentação de sugestões na rede de lojas é residual.

Houve um aumento do n.º de encerramentos/suspensões da distribuição de senhas, face a 2016, de 42%, sendo que 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.

A entidade que mais vezes suspendeu a distribuição de senhas foi o Instituto dos Registos e do Notariado com 28% seguido da Segurança Social com 22%, representando metade de todos os encerramentos.

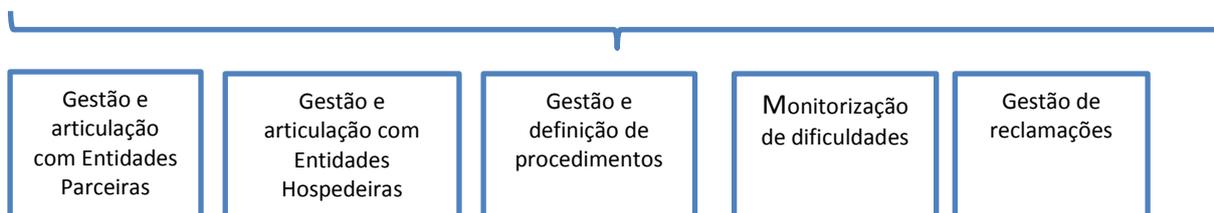
Espaços Cidadão

Os Espaços Cidadão visam garantir que a prestação digital de serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados *online*, garantindo a proximidade da Administração Pública ao cidadão, evitando deslocações e rentabilizando a disponibilização dos serviços *online*.



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 profícua 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 da Equipa Espaços Cidadão:

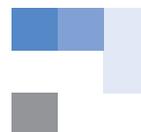


Adicionalmente é de referir que foi implementada a medida 19 do SIMPLEX+ “Espaço Cidadão Solidário”, projeto lançado no dia 13 de dezembro.

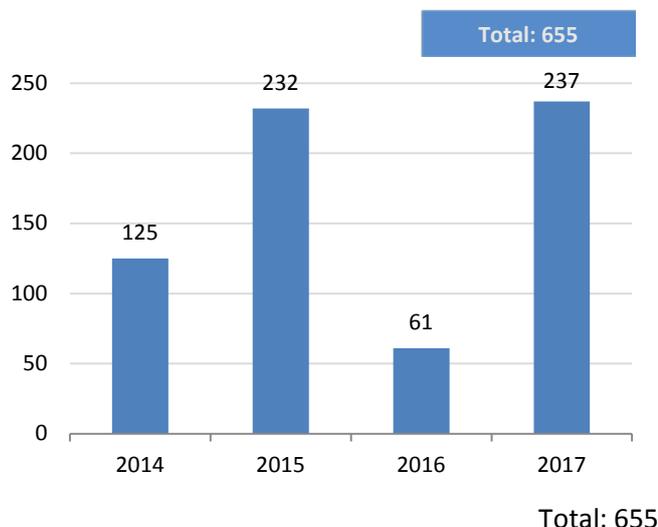
O Espaço Comércio é um balcão que agrega serviços dirigidos ao setor do comércio e serviços para prestação de serviços e apoio aos empresários nas diversas questões relacionadas com a sua atividade, através de um atendimento digital mediado. O Espaço Comércio foi lançado no dia 28 de novembro.

Em 2017 foram instalados 237 Espaços Cidadão perfazendo um total de 655 no final do ano, um dos quais fora da Europa, instalado no Brasil - Consulado de São Paulo e aberto em 30 de março. O ano fica assim marcado como o melhor de sempre em termos de instalações de Espaços Cidadão.

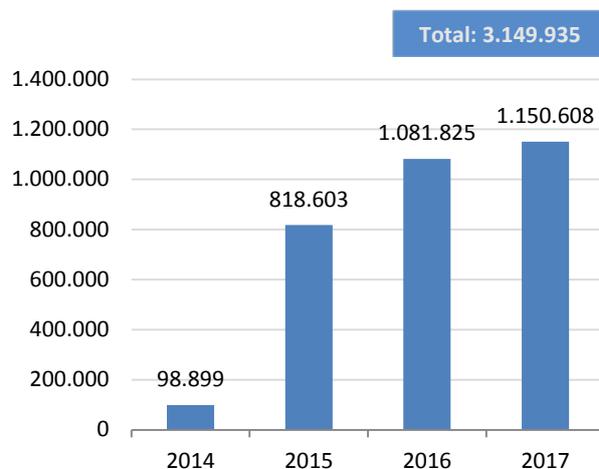




Evolução anual do n.º de Espaços Cidadão instalados



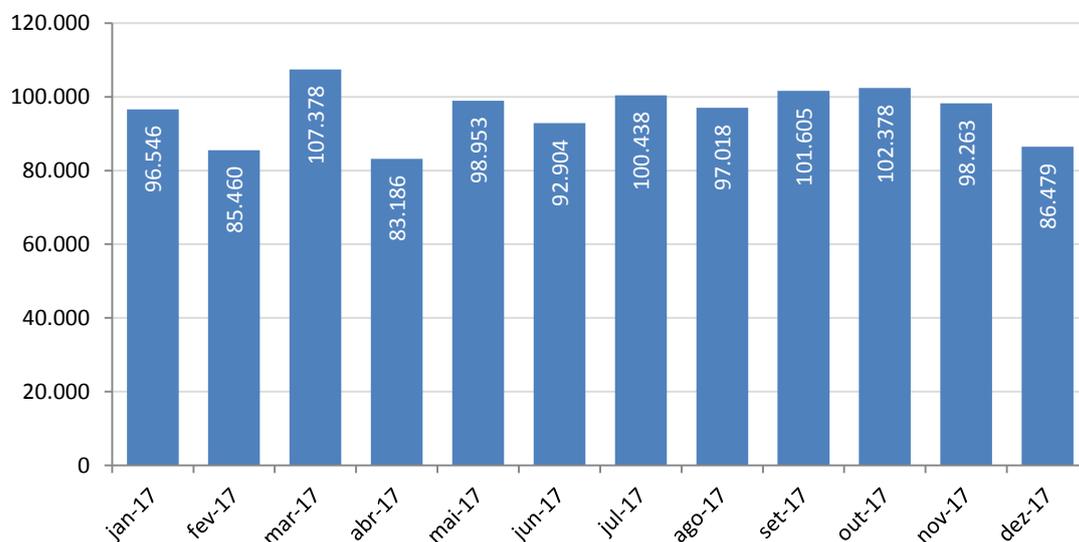
Evolução anual do n.º de atend. nos Espaços Cidadão



Fonte dados: Equipa Espaços Cidadão

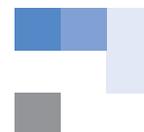
Desde o início do projeto já foram efetuados mais de 3 milhões de atendimentos sendo que em 2017 registaram-se 1.150.608, num crescimento de 6,4% face ao ano anterior.

Evolução mensal do n.º de atendimentos nos Espaços Cidadão

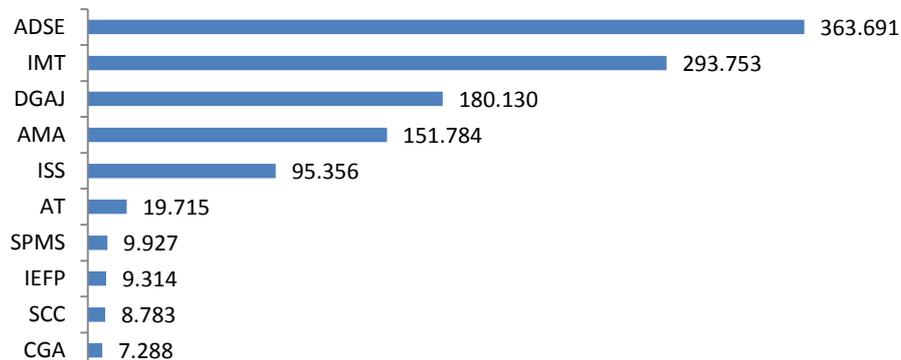


Os meses em que se registaram mais atendimentos foram março e outubro.





Top 10 do n.º de atendimentos por entidade nos Espaços Cidadão



As entidades com mais atendimentos são a ADSE e o IMT que representam, respetivamente, 31,9% e 25,7% do Top 10.

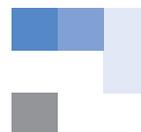
Top 10 dos serviços prestados nos Espaços Cidadão



Os serviços mais procurados nos Espaços Cidadão são os relacionados com a revalidação de cartas de condução, entrega de documentos de despesa na ADSE e com o pedido de registo criminal.

Planeamento e Parcerias

- Definição de minuta de protocolo para a instalação das Lojas de Cidadão com a celebração de cinco protocolos para a instalação e gestão (Alvaiázere, Leiria, Oliveira de Frades, Pedrogão Grande e Tondela);
- Apoio prestado aos municípios para efeitos de submissão de candidaturas a fundos comunitários dos projetos das Lojas de Cidadão no âmbito do aviso n.º CENTRO 50-2016-07. Foram submetidas oito candidaturas pelos municípios de Aguiar da Beira, Alvaiázere, Bombarral, Leiria, Oliveira de Frades, Pedrogão Grande, Pombal e Tondela junto da CCDR Centro;



- Foi elaborado um modelo de protocolo de parceria para as entidades privadas que queiram integrar os seus serviços na rede de Espaços Cidadão.

Obras

- Conclusão do projeto de execução relativo à instalação da Loja de Lisboa III no Mercado 31 de janeiro (Saldanha/Picoas);
- Lançamento do procedimento para elaboração dos projetos de remodelação das Lojas de Cidadão do Porto, Braga e Aveiro;
- Apoio na implementação de 130 Espaços Cidadão através da elaboração de relatórios de avaliação de espaços, análise e propostas de *Layout*;
- Elaboração de projetos de execução com vista à instalação das Lojas de Cidadão de Mação e Mêda;
- Elaboração dos projetos de execução e acompanhamento das empreitadas para a instalação do Espaço Empresa + em Leiria;
- Desenvolvimento do estudo de *layout* para instalação da nova sede da AMA.

Manutenção e Logística

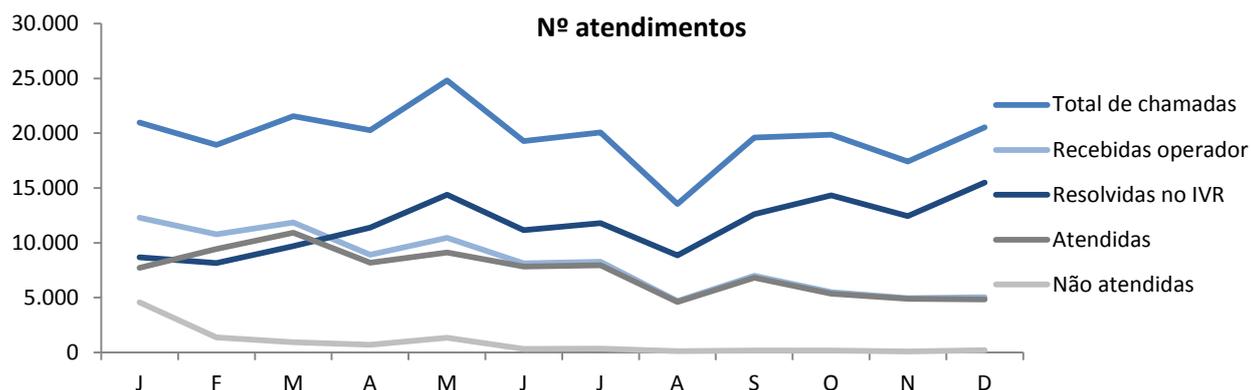
- Intervenções de manutenção: 141 de AVAC, 33 de extintores e 44 de elevadores e escadas rolantes;
- Lançamento do procedimento e acompanhamento da instalação de novo mobiliário das Lojas de Cidadão e de cinco carrinhas com vista à implementação dos Espaço Cidadão Móveis;
- Lançamento dos procedimentos para aquisição de cartões, Via Verde, combustíveis, arquivo documental, serviços de viagens, economato e papel para Lojas de Cidadão e sede da AMA, livros de reclamação e serviço de purificação de água.

Centro de Contacto do Cidadão (CCC)

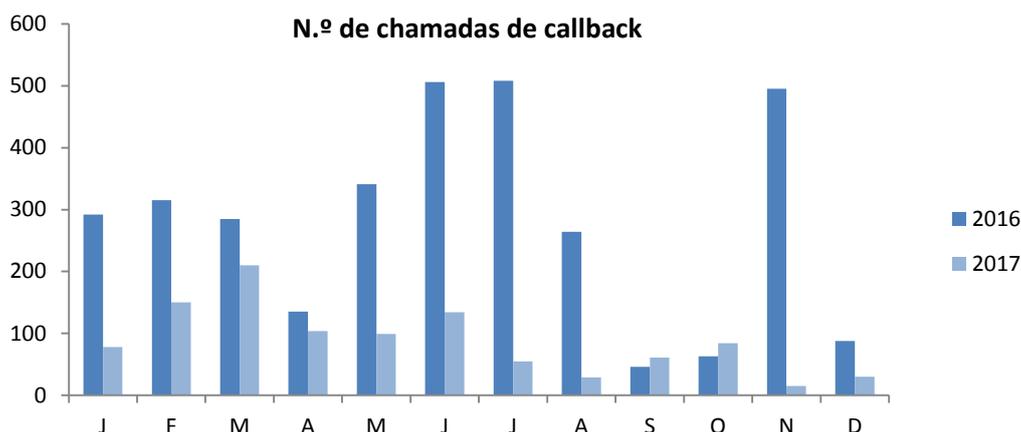
- O Centro de Contacto do Cidadão tem como principal objetivo prestar informações sobre o Portal do Cidadão, sobre os serviços, horários de funcionamento e localizações das Lojas e Espaços Cidadão assim como encaminhar o cidadão para as entidades responsáveis pelos serviços sobre os quais solicitam esclarecimentos;
- Foram rececionadas 236.860 chamadas , sendo que 139.013 foram resolvidas no IVR (*Interactive Voice Response*);



- Foi obtido um desempenho positivo do Centro de Contacto do Cidadão com 98,6% das chamadas atendidas em menos de 60 segundos;
- Com a integração de novas opções no IVR (ex: informação sobre contactos ISS, agendamentos cartão cidadão/passaporte) o número de chamadas atendidas pelo operador foi menor, o que significou uma redução no número de chamadas não atendidas.



- O número de chamadas de retorno (*callback*) efetuadas pelo CCC diminuiu relativamente ao ano de 2016: a melhoria na qualidade do atendimento é o fator que explica esta evolução positiva.



- O aumento do número de pedidos por *e-mail* foi em parte devido à disponibilização de dois novos serviços no Portal do Cidadão: o Serviço de Alteração de Morada e o Cancelamento/Renovação do Cartão de Cidadão;
- Procedemos a uma nova revisão dos guiões a utilizar nas respostas.



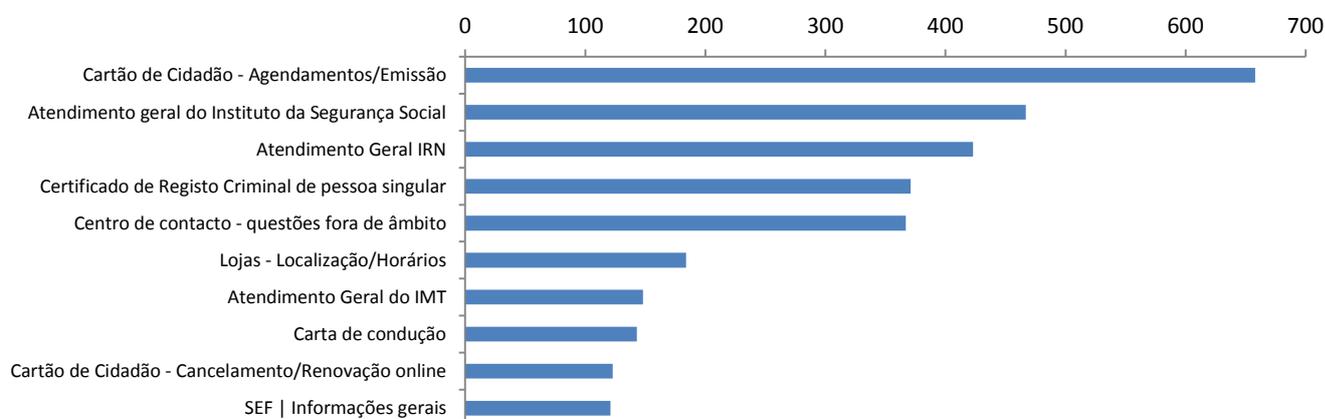


N.º de e-mails

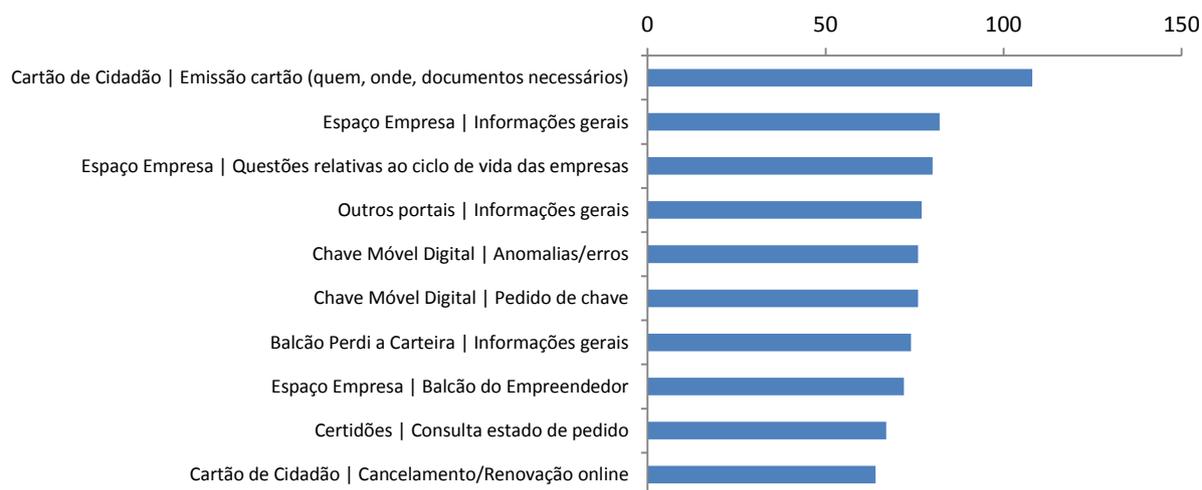
	Entrados	Tratados	Para conhecimento
2016	25.765	22.540	3.225
2017	33.123	27.237	7.098

- O diferencial entre o n.º de e-mails entrados e a soma dos tratados e para conhecimento deve-se à existência de pedidos abertos e fechados em anos diferentes.

TOP 10 – chamadas



TOP 10 – email

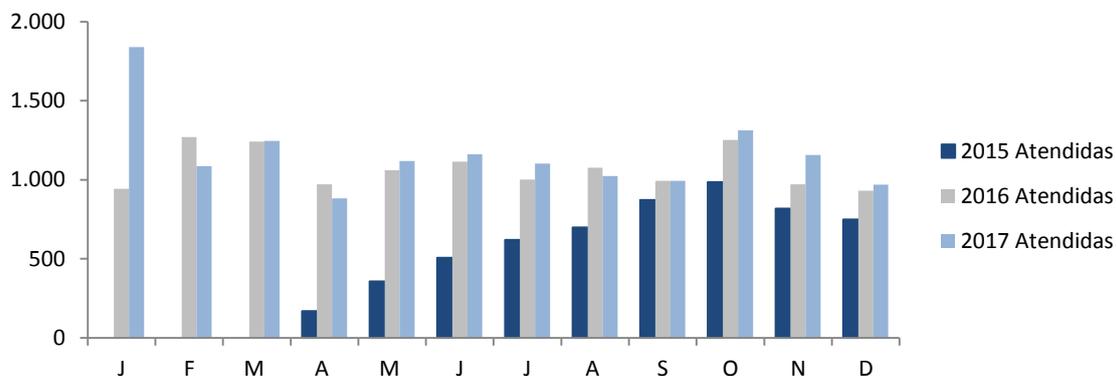
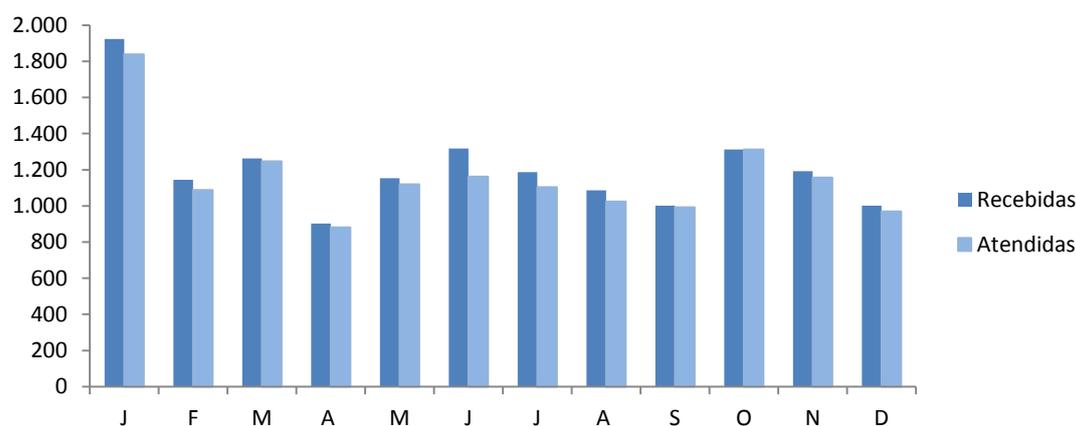


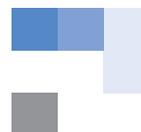
- Verifica-se que os principais serviços procurados pelos cidadãos são os disponibilizados pelas entidades IRN e ISS.



Centro de Contacto Espaço Cidadão (CCEC)

- A linha de suporte aos mediadores presta informações e apoia-os na execução dos serviços prestados nos Espaços Cidadão; articulamos também com as entidades competentes para a realização dos serviços. Iniciámos o ano de 2017 a dar suporte a 422 EC e terminamos o ano a prestar apoio a 547 EC;
- Nesta linha recebemos uma média de 1.207 chamadas por mês.





Portais

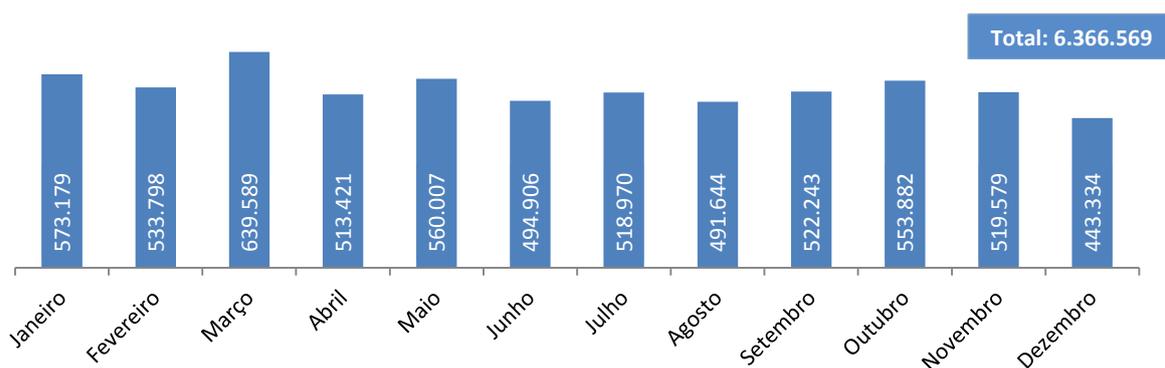
Apresentam-se de seguida os gráficos referentes aos indicadores mais relevantes dos Portais geridos pela AMA.

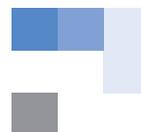
- Portal do Cidadão/Mapa do Cidadão – Dando continuidade ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido, a ECCI garantiu ao longo de 2017 a manutenção/atualização e criação de conteúdos, tratando também dos seus respetivos dados estatísticos;
- A ECCI teve, em 2017, um papel preponderante na reestruturação do (SAM) Serviço de Alteração de Morada, bem como na inclusão de dois novos serviços no Portal do Cidadão – Cancelamento e Renovação do Cartão de Cidadão;
- Para além das várias tarefas de gestão e manutenção correntes dos portais e edição de conteúdos, destaca-se o contacto permanente com as entidades, via email, telefone ou presencialmente, em várias reuniões promovidas pela ECCI.

Portal do Cidadão

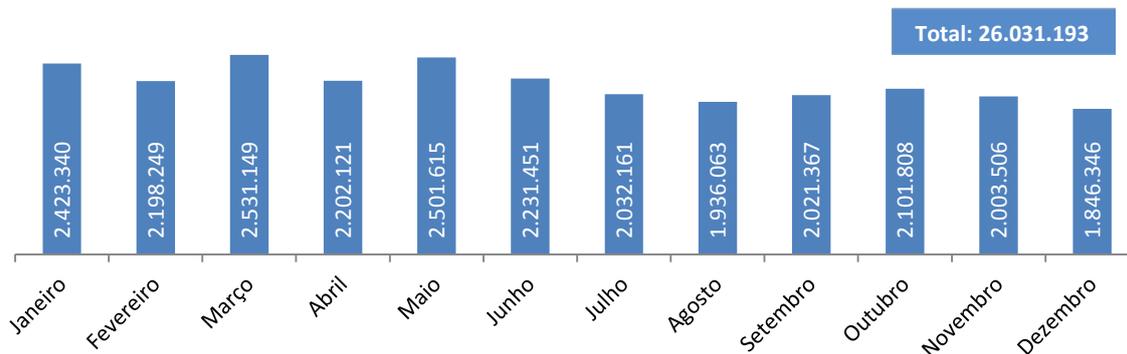


Evolução mensal das visitas realizadas em 2017





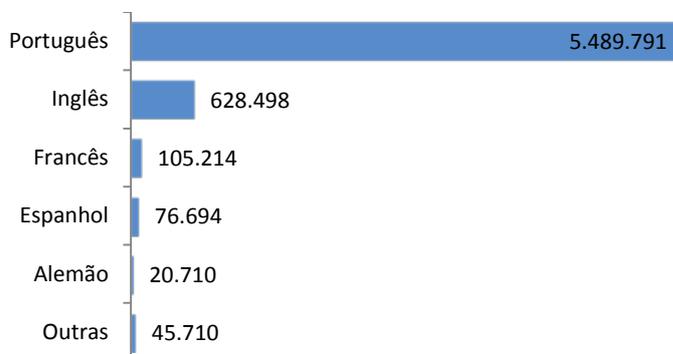
Evolução mensal de páginas visualizadas em 2017

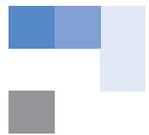


Páginas mais procuradas – TOP 10 em 2017

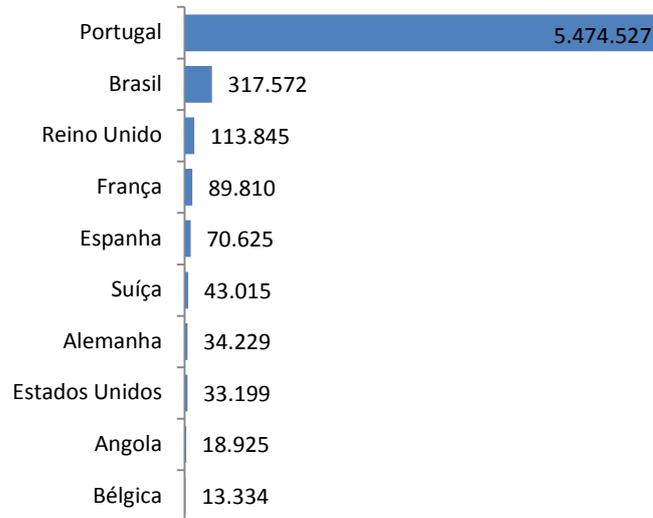


Visitas ao Portal – por idioma

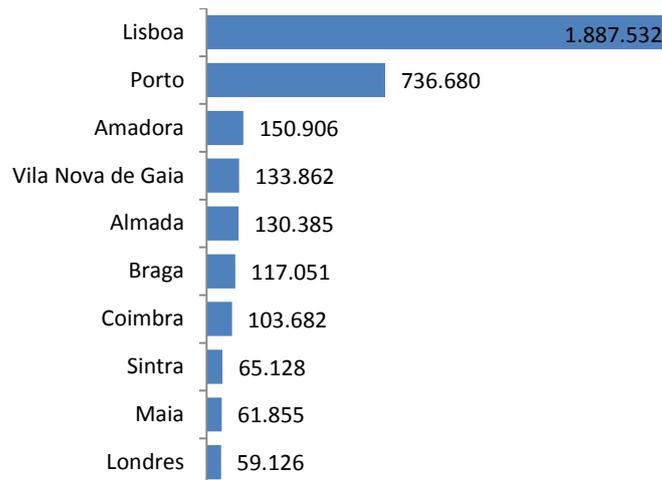




Visitas ao Portal - TOP 10 por país em 2017

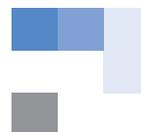


Visitas ao Portal - TOP 10 por país em 2017



Fonte: Google Analytics

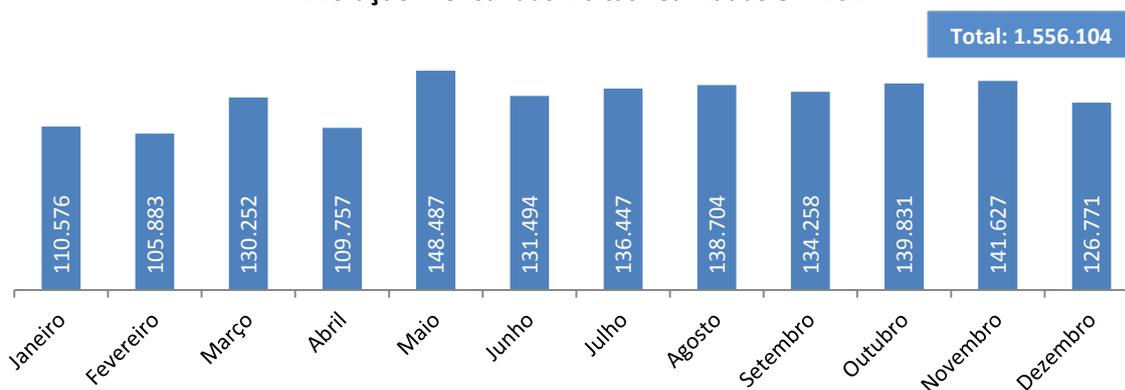




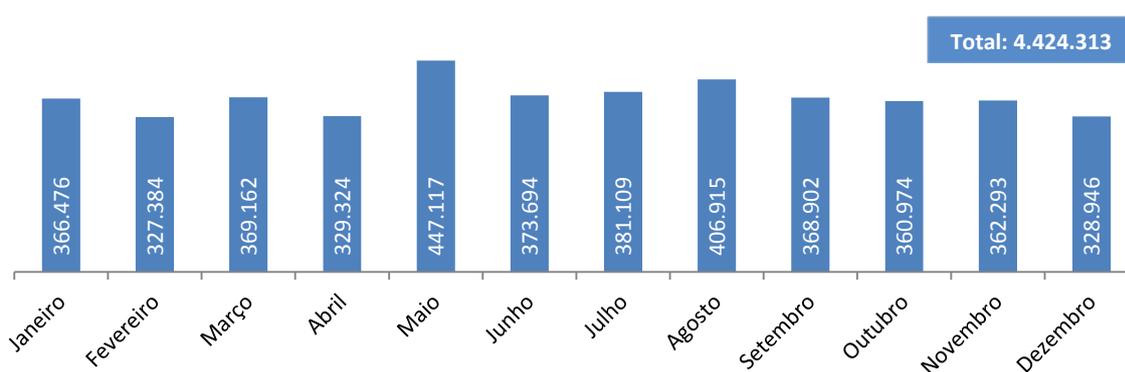
Mapa do Cidadão

MAPA DO CIDADÃO

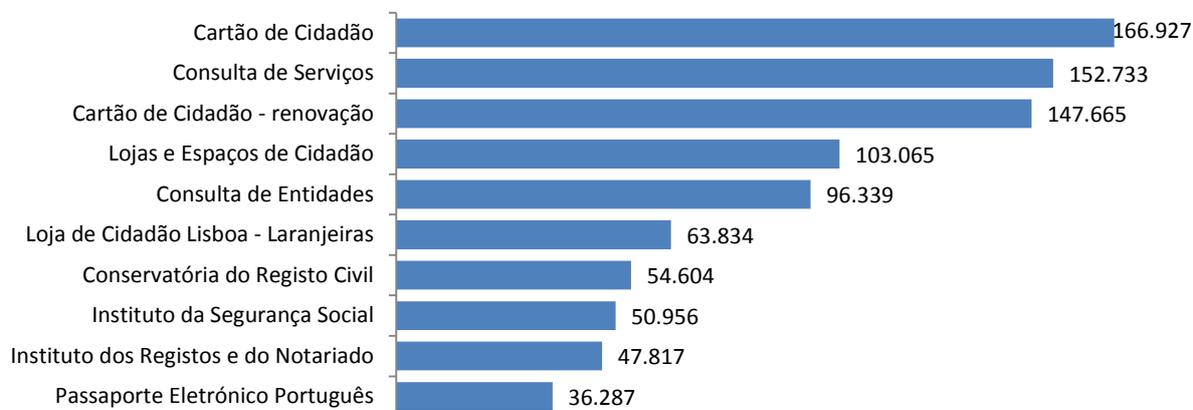
Evolução mensal das visitas realizadas em 2017

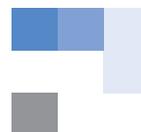


Evolução mensal de páginas visualizadas em 2017

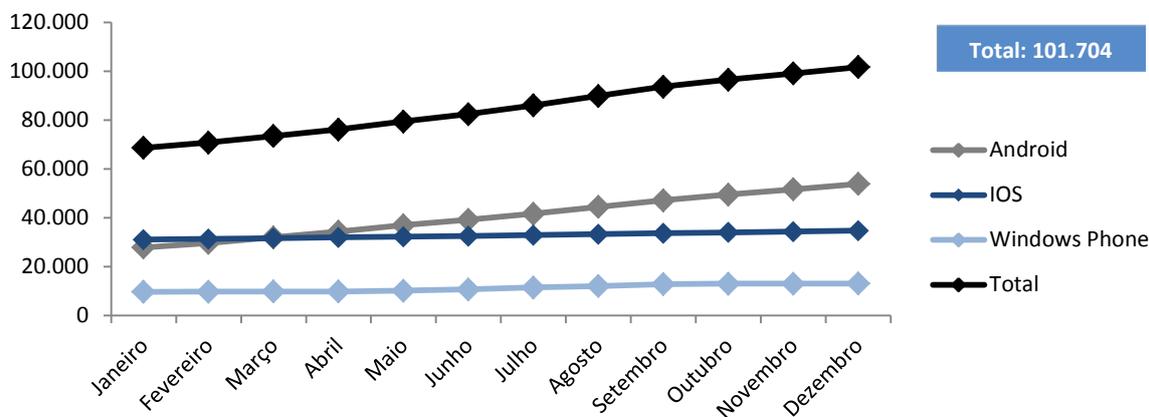


Páginas mais procuradas – TOP 10 em 2017

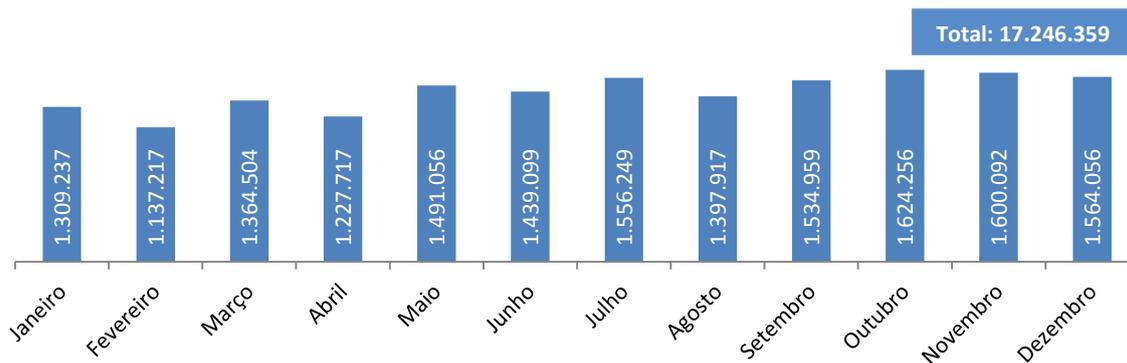




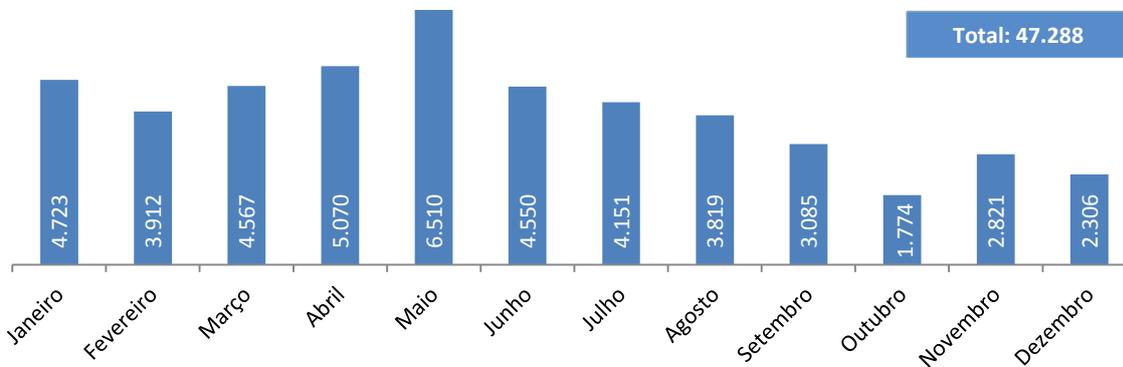
Evolução acumulada das instalações da aplicação em 2017



Evolução do número de sessões na aplicação em 2017



Evolução do número de senhas digitais em 2017

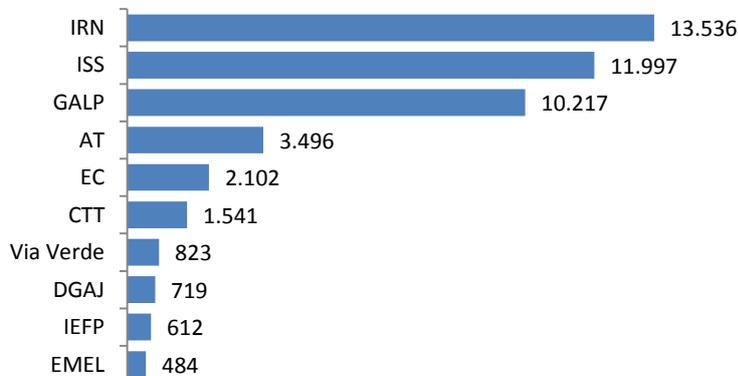




Lojas de Cidadão mais procuradas – TOP 10 em 2017



Serviços/Balcões mais procurados – TOP 10 em 2017

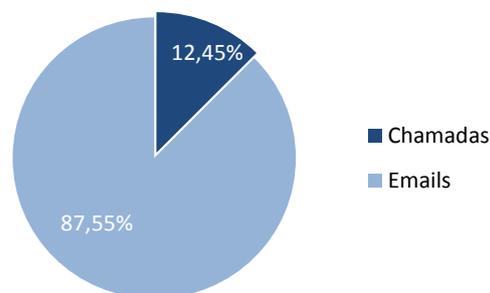


Linha Portais

A integração desta linha de contacto na ECCI ocorreu em abril, o seu principal objetivo prende-se com a articulação com as entidades da Administração central e local para pedidos no âmbito da Plataforma Multicanal (PMC) e Balcão do Empreendedor (BdE).

A monitorização mensal permitiu-nos aferir que o maior número de contactos é efetuado através do email.

	Chamadas	Emails
Abr	56	311
Mai	111	589
Jun	106	823
Jul	94	552
Ago	43	696
Set	57	363
Out	88	664
Nov	49	402
Dez	49	190
TOTAL	653	4.590



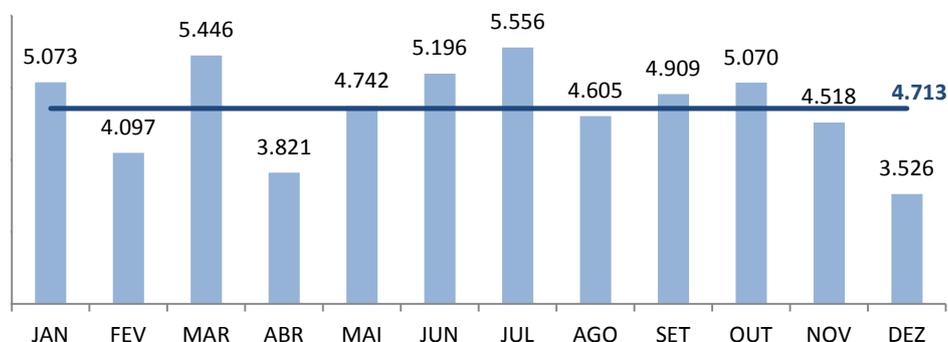


Espaços Empresa

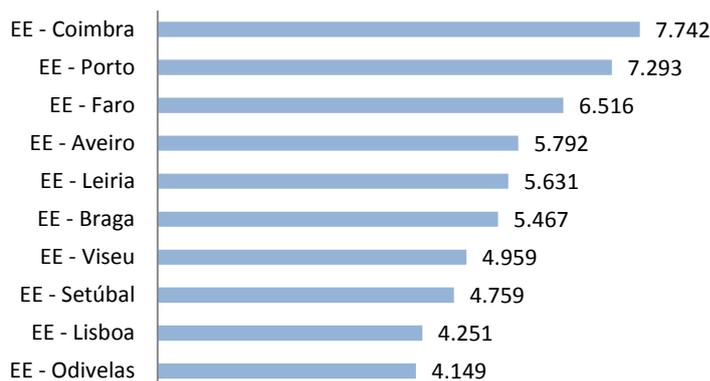
A rede em 31 de dezembro de 2017 contava com oito Espaços Empresa (EE) integrados em Loja de Cidadão e 2 EE não integrados.

Ao longo do ano foi dada continuidade às atividades em curso, nomeadamente apoio à prestação uniformizada de serviços relativos ao ciclo de vida das empresas, no âmbito do atendimento digital assistido, nomeadamente licenciamento industrial – SIR, Regime Jurídico das Atividades de Comércio, Serviços e Restauração (RJACSR), Alojamento Local e Chave Móvel Digital.

Espaços Empresa - Atendimentos [2017]



Espaços Empresa - Atendimentos [2017]



A média de atendimentos mensal nos Espaços Empresa em 2017 foi superior em 7%, face a 2016, ficando nos 4.713 atendimentos. No 1º semestre foram realizados 50,2% dos atendimentos, sendo o EE de Coimbra o que registou mais atendimentos (14% do total).

O tempo médio de espera em 2017 foi de 10 minutos. O tempo médio de atendimento em 2017 foi de 14 minutos. 57% dos serviços foram registados como atendimento geral.



O EE de Leiria iniciou no dia 5 de junho de 2017 o piloto resultante da medida inscrita no Programa SIMPLEX+ 2016, que assenta num modelo de atendimento multicanal: presencial, digital, digital assistido e telefónico, resultante de uma parceria estabelecida entre várias entidades da Administração Pública Central (Agência para a Modernização Administrativa, I.P., IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P. e AICEP Portugal Global, E.P.E., Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal), e da Administração Local.

Na fase piloto, o Espaço Empresa foi instalado em Leiria e nos municípios de Abrantes, Ansião, Porto de Mós, Tomar e Torres Novas.

No âmbito do funcionamento do piloto EE, introduziu-se o atendimento nas áreas IAPMEI e AICEP, respeitantes a aconselhamento e informação empresarial (apoios e incentivos) e internacionalização do negócio.

Atendimentos no EE Leiria



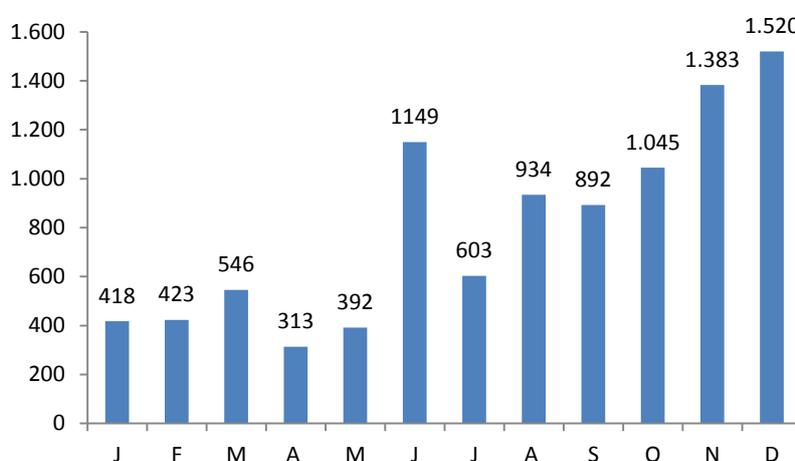


Centro de Contacto da Empresa (CCE)

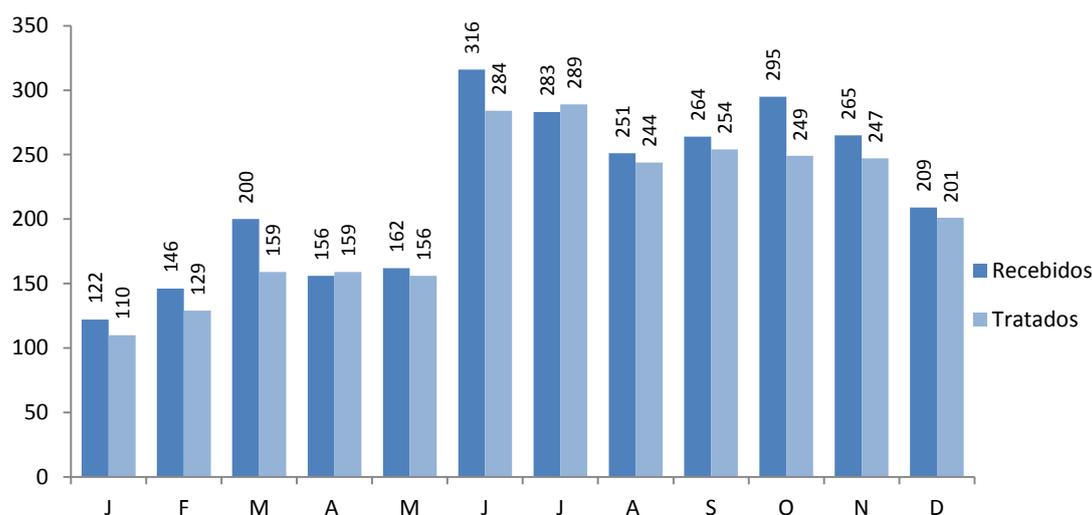
O CCE é a linha de contacto dedicada ao empresário/empresa e tem como objetivo dar resposta aos serviços prestados nos Espaços Empresa/Lojas da Empresa e no Balcão do Empreendedor.

A partir do mês de junho foi efetuada uma reestruturação da linha Empresa, que se refletiu no aumento do número de chamadas atendidas. A distribuição geográfica das chamadas passou para a distribuição em círculo.

Atendimentos telefónicos



E-mails recebidos vs e-mails tratados



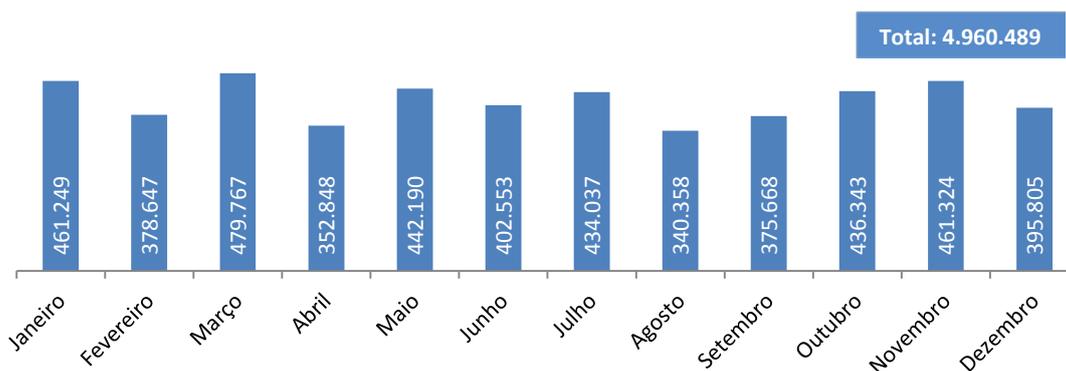


Balcão do Empreendedor (BdE)

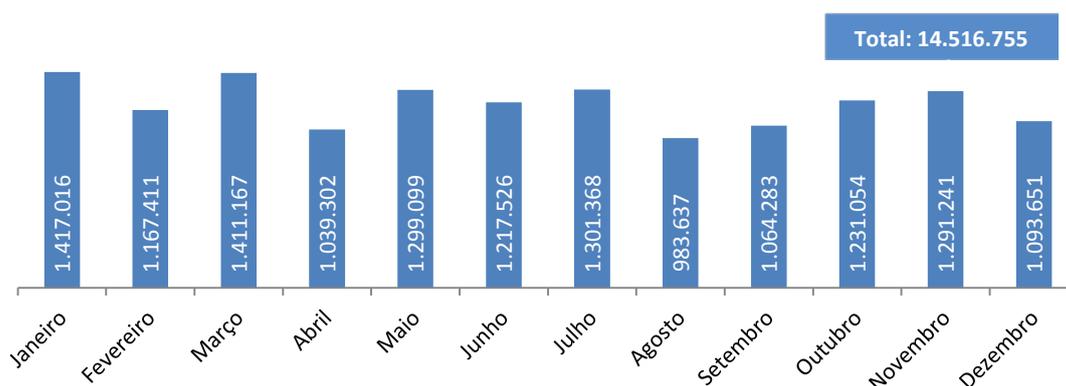
Apresentam-se os dados de visualizações do Balcão do Empreendedor, as páginas mais procuradas e a identificação dos visitantes por país, cidade e idioma.



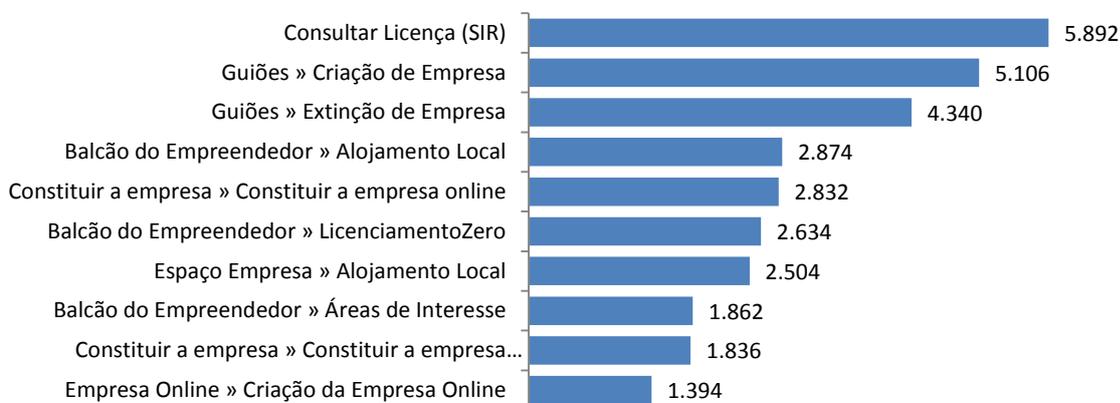
Evolução mensal das visitas realizadas em 2017



Evolução mensal de páginas visualizadas em 2017

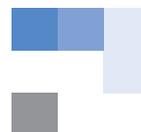


Páginas mais procuradas – TOP 10 em 2017

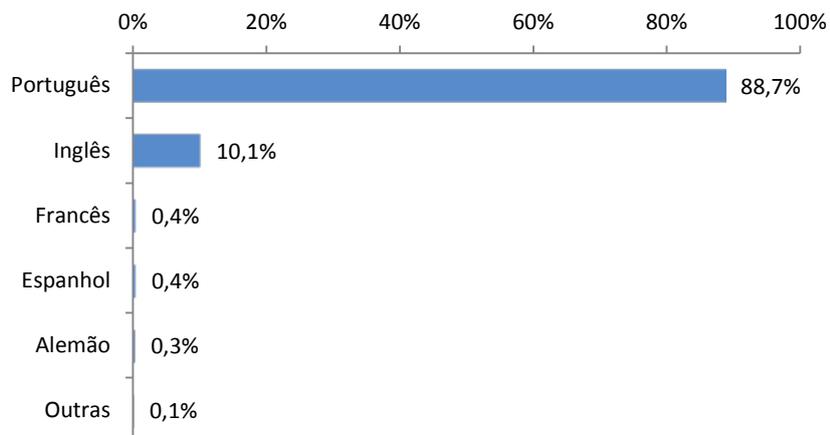


Fonte: Google Analytics

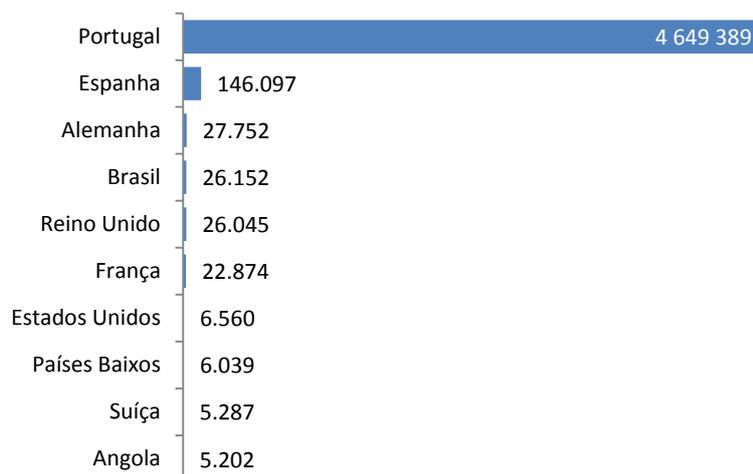




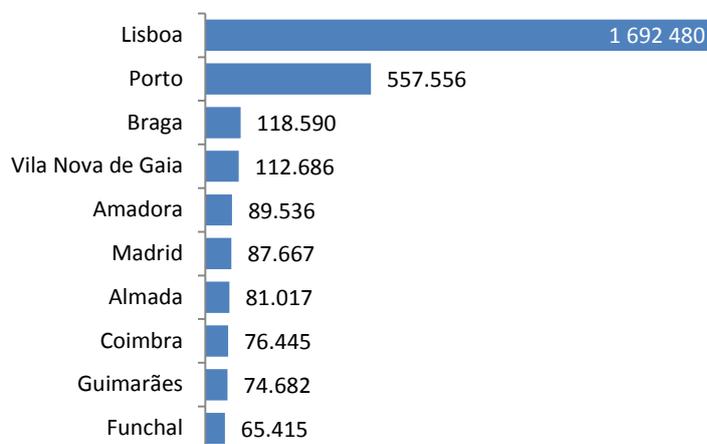
Visitas ao Portal por idioma em 2017



Visitas ao Portal – TOP 10 por país em 2017



Visitas ao Portal – TOP 10 por cidade em 2017



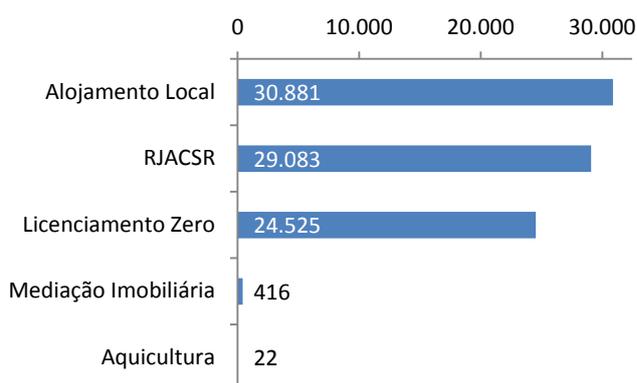
Fonte: Google Analytics



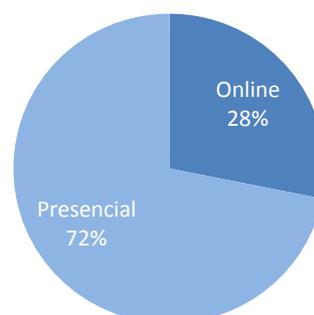


O BdE contempla os diplomas referentes ao Alojamento Local, ao Licenciamento Zero (apenas Ocupação do Espaço Público), ao Regime Jurídico das Atividades de Comércio, Serviços e Restauração, à Medição Imobiliária e à Aquicultura. A maioria dos pedidos é feita através do canal presencial. Quanto aos serviços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

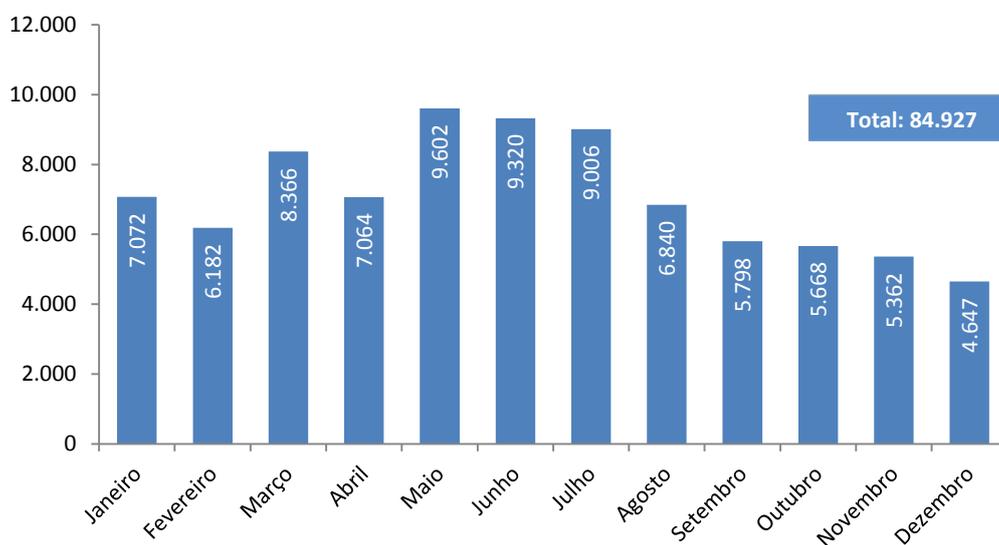
Totais por diploma



Totais por canal



Evolução mensal dos pedidos





TOP 10
Alojamento Local

Entidade	Pedidos
CM Lisboa	5.488
CM Porto	4.436
CM Loulé	2.247
CM Albufeira	2.069
CM Portimão	1.366
CM Lagos	1.165
CM Lagoa	813
CM Funchal	769
CM Tavira	687
CM Silves	667

TOP 10
RJACSR

Entidade	Pedidos
DGAE	4.454
CM Lisboa	2.860
CM Porto	1.408
CM Cascais	767
CM Sintra	672
CM Braga	540
CM Matosinhos	419
CM Loulé	380
CM Seixal	376
CM Almada	375

TOP 10
Licenciamento Zero

Entidade	Pedidos
CM Porto	3.214
CM Lagos	1.736
CM Sintra	1.183
CM Faro	1.165
CM Albufeira	1.123
CM Oeiras	806
CM Seixal	806
CM Torres Vedras	693
CM Loulé	605
CM Setúbal	601

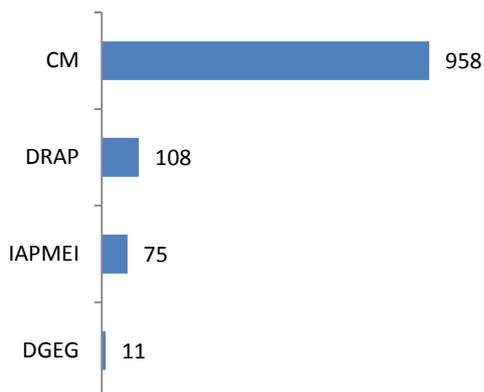
Serviço	N.º
Ocupação de espaço público	24.525
Instalação de estabelecimento/acesso à atividade	21.512
Alojamento local - registo	20.909
Modificação de estabelecimento/atividade	6.403
Alojamento local - alteração dados	3.936
Alojamento local - Registo de estabelecimento	1.940
Alojamento local - cessação de atividade	1.749
Alojamento local - correção dados	1.539
Encerramento de estabelecimento/cessação de atividade	904
Alojamento local - Cancelamento do Registo	808
IMPIC - Licença de mediação imobiliária	416
Autorização – exploração de estabelecimento ou armazém	154
Autorização – alteração de exploração de estabelecimento ou armazém	67
Realização de saldos ou liquidações – comunicação	30
Autorização – encerramento de exploração de estabelecimento ou armazém	12
Aquicultura – licenciamento azul – águas marinhas	8
Aquicultura – licenciamento geral – águas marinhas	6
Aquicultura - autorização – águas marinhas	4
Aquicultura - comunicação prévia com prazo – águas marinhas	4
Autorização conjunta de instalação	1
TOTAL	84.927



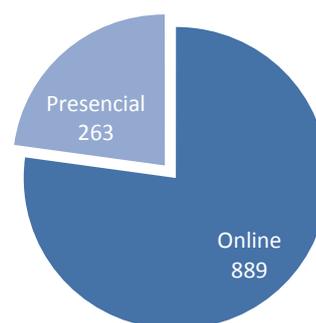
Sistema de Indústria Responsável (SIR)

O SIR contempla os pedidos de licenciamento industrial e pretende reduzir o controlo prévio atribuindo maior responsabilização aos industriais e demais entidades intervenientes no procedimento. Em 2017 foram submetidos 1.152 pedidos de licenciamento, uma redução de 4% em relação a 2016.

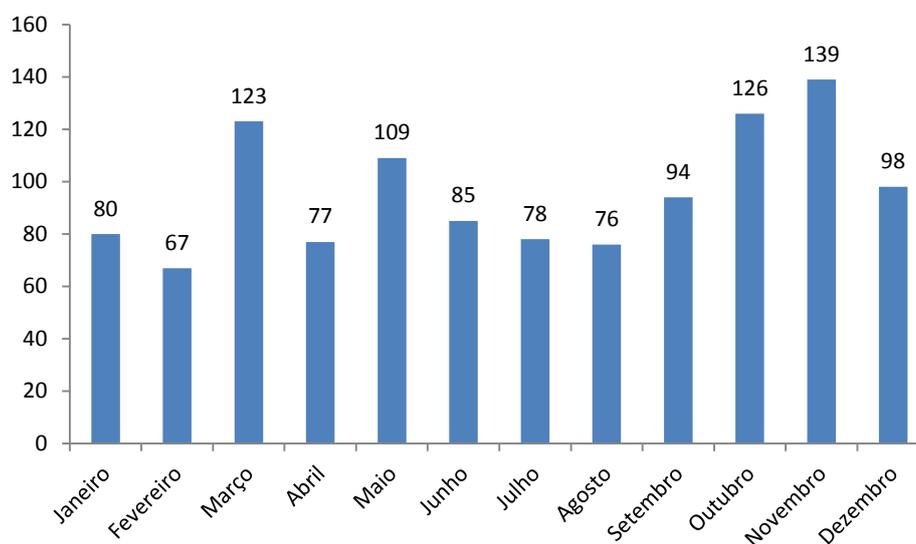
Pedidos por entidade



Totais por canal



Evolução mensal dos pedidos





Plataformas de Licenciamento

Para além do cumprimento dos objetivos traçados para o ano de 2017, a equipa acompanhou e desenvolveu ainda um conjunto de projetos que importa relevar para efeitos de relatório de atividades:

1. Na ótica do desenvolvimento da nova plataforma de serviços:
 - O acompanhamento dos projetos de capacitação da plataforma, sob a forma das ferramentas de parametrização e gestão de formulários eletrónicos, e de configuração de fluxos de negócio (BPMN);
 - A conclusão dos projetos de integração da plataforma e sindicância de conteúdos, sob a forma das ferramentas “Catálogo de Entidades e Serviços” e da API para integração com as entidades parceiras do BDE;
 - O arranque do projeto da nova Plataforma de Serviços Comum.
2. Na ótica do desenvolvimento dos objetivos do Balcão do Empreendedor, a elaboração em colaboração com a DGERT da secção dedicada ao Reconhecimento de Qualificações Profissionais, cumprindo assim o previsto na Diretiva de Qualificações com a inclusão desta temática no Balcão, e reduzindo em mais de 30 os diplomas legais cujo cumprimento estava em atraso.
3. Na ótica da colaboração com os parceiros da AMA no sentido da implementação de outras iniciativas ou de outras medidas SIMPLEX+:
 - A implementação da secção dedicada às Fichas Técnicas de Fiscalização (Medida SIMPLEX+);
 - A implementação da secção dedicada à Certificação de Entidades Formadoras, em colaboração com a DGERT.

Apurar as transferências de taxas cobradas para entidades

No ano de 2017 foram cobrados 3.408.753,12€ em taxas sendo que a maioria foi através de multibanco e numerário.

Elaborar e implementar planos de teste

Os planos de testes implementados são utilizados regularmente na validação da plataforma e na verificação da parametrização de novos procedimentos.



Disponibilizar relatórios de gestão e controle

Foram enviados para implementação pela DSI o conjunto de relatórios abaixo descrito:

- Total de Fichas de Entidade publicadas, detalhadas por Entidade da Administração Central e Município;
- Pedidos RJACSR submetidos na PMC;
- Transferências de verbas recebidas na conta da AMA, relativas a processos/pedidos submetidos nas plataformas PMC e SIR, cuja - - Entidade Coordenadora são os municípios;
- Caracterização dos pedidos feitos à EPL pela 1ª linha;
- Relatório de Simulações SIR;
- Total de utilizadores por Entidade Administração Central e Local;
- Total de Fichas de Serviço publicadas, detalhadas por Entidade da Administração Central e Município;
- Os relatórios definidos pela equipa da EPL e ainda estão em curso.

Planos Implementados
<i>Checklist atendimento presencial</i>
<i>Checklist atendimento online</i>
<i>Checklist Registo de utilizadores</i>
<i>Checklist Taxas</i>
<i>Checklist Lista de Trabalho</i>
<i>Checklist Emissão de Decisão</i>
<i>Checklist Recuperação do processo</i>
<i>Checklist Pagamentos</i>
<i>Checklist Alteração de Estado</i>
<i>Checklist Deploy's</i>

Seguem-se os valores globais dos atendimentos realizados em 2017 nos diversos canais.

		Presencial	Telefónico	E-mail
Cidadão	Cidadão	9.309.674	236.860	33.123
	Espaço Cidadão	1.150.608	14.484	19.849
Empresa		56.559	9.618	5.404
Portais			653	
SAMA			451	
Parecer Prévio			666	



Chave Móvel Digital

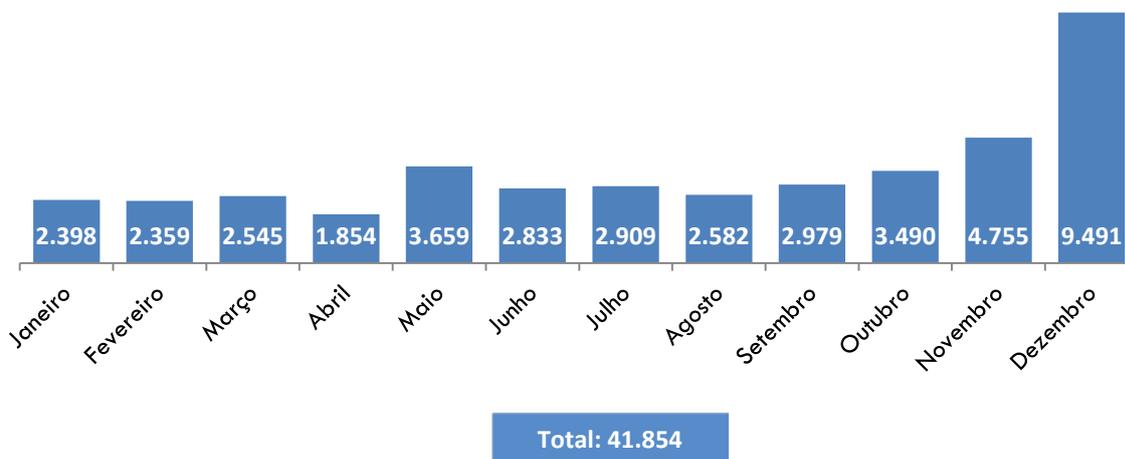


A CMD registou um crescimento de 41.854 cidadãos registados durante o ano de 2017, verificando-se no final do ano 60.063 registos (com 113.967 autenticações nesse ano), o que representa um aumento de 230% de registos.

Foi ainda disponibilizada a App móvel que permita a receção do código temporário (*one-time-password*) de forma ainda mais cómoda e segura (sem o custo do *SMS*) e possibilitando o funcionamento em *offline*.

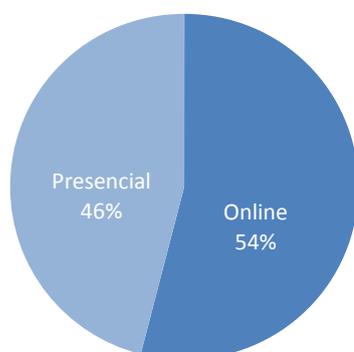
Procedeu-se à implementação tecnológica de mecanismos de assinatura eletrónica qualificada, sem a necessidade de qualquer leitor de *smartcard* (com o certificado guardado de forma segura em equipamento central), que aguarda a publicação de portaria para a sua disponibilização em produção. Procedeu-se ainda à implementação da adesão à CMD em conjunto com o pedido de Cartão de Cidadão (CC), cuja disponibilização depende igualmente de publicação de portaria.

Evolução mensal do número de adesões à CMD





Adesões por canal à CMD em 2017

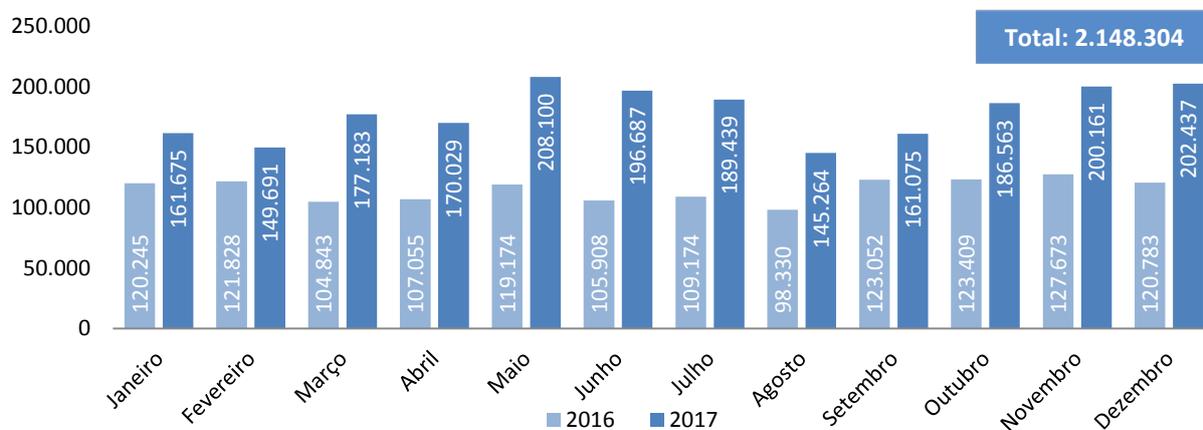


Autenticação.Gov



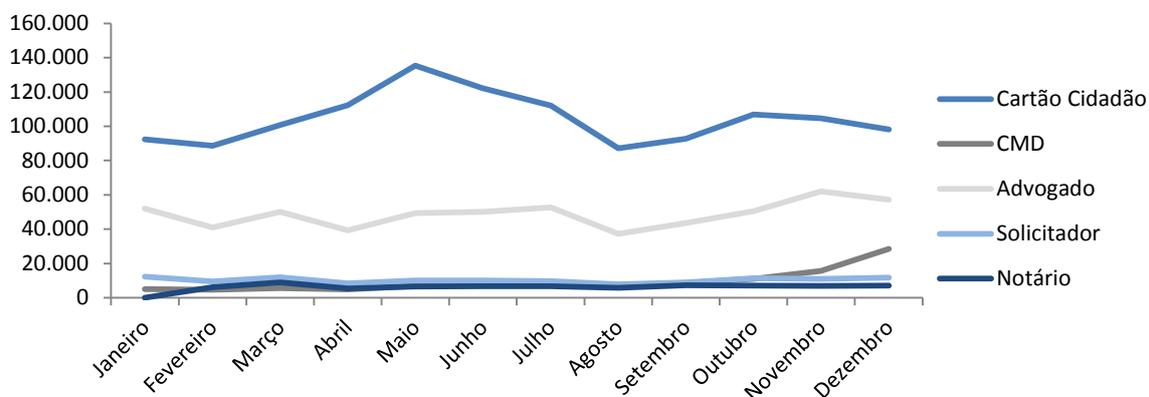
Em 2017 registraram-se 2.148.358 autenticações (provenientes de 400.496 utilizadores distintos), que representa um crescimento de 70%, face ao ano de 2016. Existem 94 *sites* e portais que fazem uso do serviço autenticação.gov, dos quais 35 aderiram em 2017.

Evolução do número de autenticações

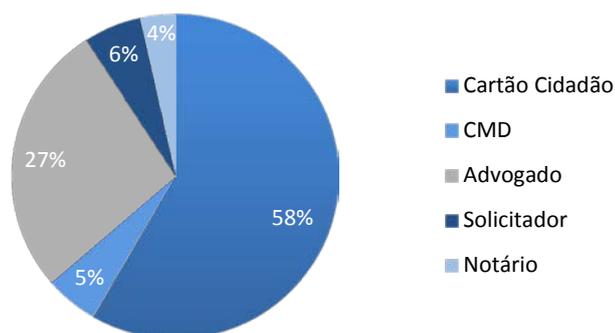




Evolução do número de autenticações por certificado em 2017

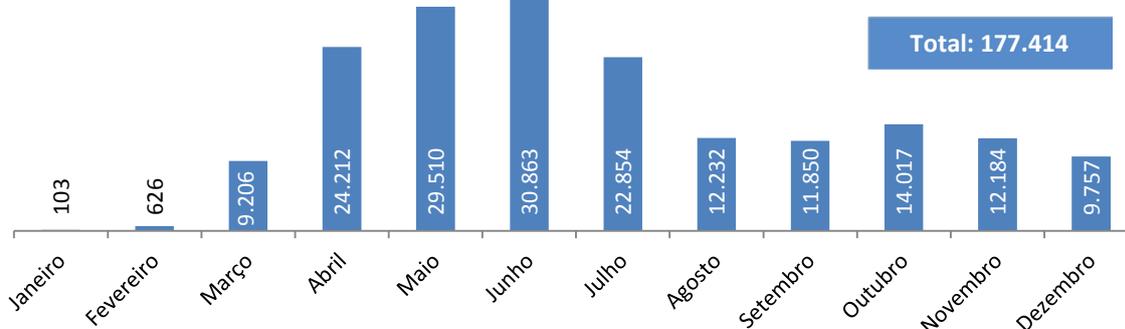


Percentagem de autenticações por certificado em 2017



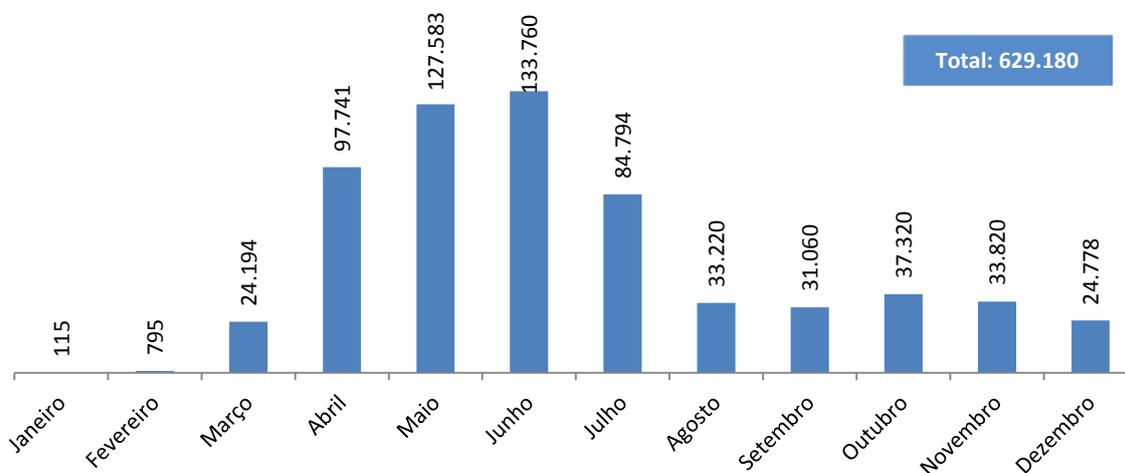
Apresentam-se os dados de visualizações do Autenticação.Gov, as páginas mais procuradas e a identificação dos visitantes por país, cidade e idioma.

Evolução mensal das visitas realizadas em 2017

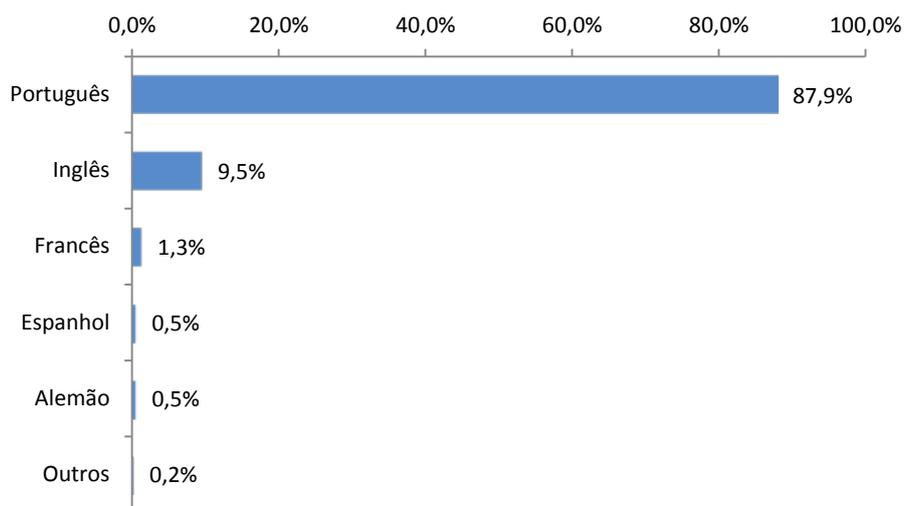




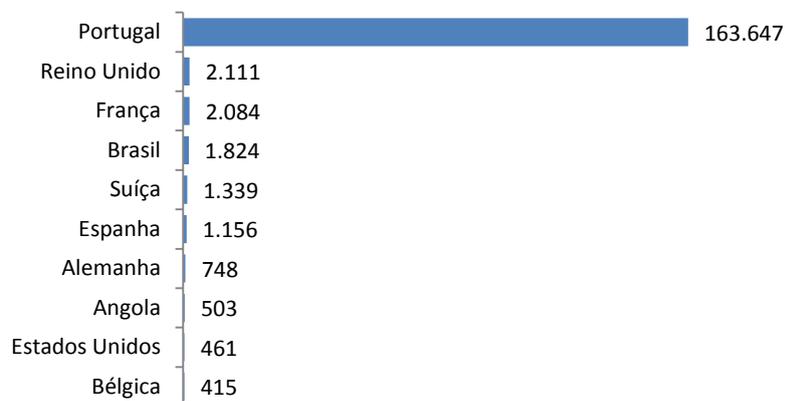
Evolução mensal de páginas visualizadas em 2017



Visitas ao Portal por idioma em 2017

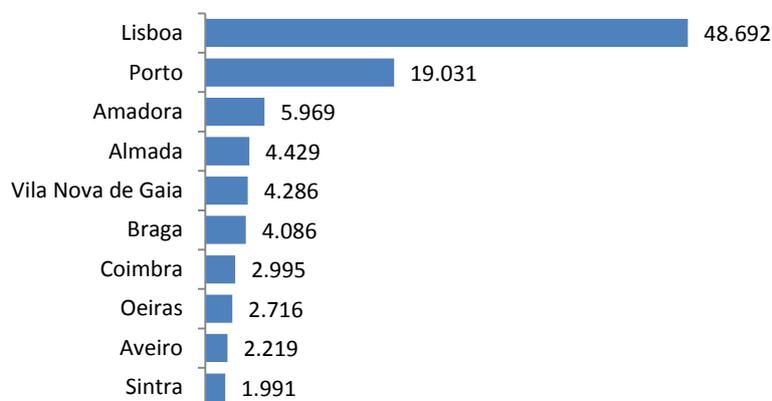


Visitas ao Portal – TOP 10 por país em 2017





Visitas ao Portal – TOP 10 por cidade em 2017



Cartão de Cidadão *Online*

No ano da comemoração dos 10 anos do Cartão de Cidadão (CC) procedeu-se à implementação de diversas evoluções ao pilar da Identidade física e digital nacional, nomeadamente:

- Aumento do prazo de validade até 10 anos;
- Envio automático de *SMS* ou emails, com a indicação da necessidade de renovação do cartão, quando este esteja próximo do fim da sua validade;
- Disponibilização de um documento (CC provisório) temporário com níveis de segurança adequados, sempre que tal se revele necessário;
- Cancelamento de Cartão de Cidadão através do Portal do Cidadão;
- Renovação de Cartão de Cidadão através do Portal do Cidadão;
- Disponibilização de *software open source* de acesso ao CC;
- Pedido Passaporte sem CC.

Agenda do cidadão no Portal do Cidadão

A solução foi entregue em ambiente de Produção em 15/06/2017, data que se considera para o cálculo do cumprimento do objetivo.



Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

O 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 a assinatura na qualidade, tendo por base o Cartão de Cidadão e, futuramente, a Chave Móvel Digital.

Durante o ano de 2017 foi possível a utilização do sistema por parte dos dirigentes públicos do SCAP, possibilitando a sua autenticação e assinatura eletrónica qualificada, com certificação destes atributos face à publicação em DR, pela INCM.

Foi ainda disponibilizada a certificação de atributos empresariais, designadamente a certificação das qualidades de administradores, e gerentes das empresas, que agora se podem autenticar e assinar atos de gestão corrente em representação da empresa. Foram certificadas, com sucesso, pelo sistema mais de 600 empresas em parceria com o IRN.

A integração com outros fornecedores de atributos encontra-se em curso, mas a disponibilização em produção só será concretizada em 2018.

A solução foi entregue em ambiente de produção em 26/05/2017, data que se considera para o cálculo do cumprimento do objetivo.



Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) - associação de atributos empresariais

Permite certificar poderes e qualidades do cidadão, no contexto de uma empresa, para autenticação e assinatura qualificada usando o cartão de cidadão.

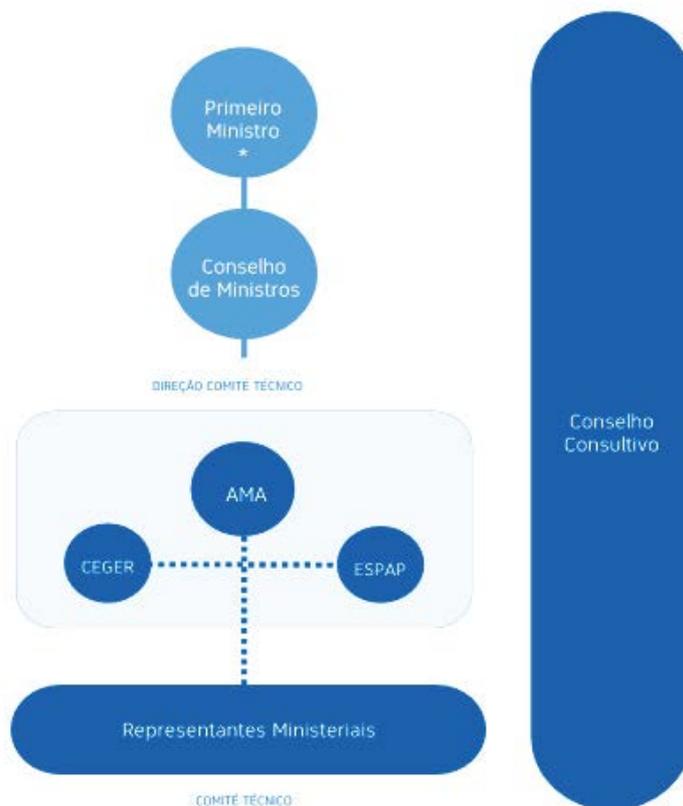
Governança Eletrónica e CTIC

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 permitiu a nomeação dos Representantes Ministeriais de cada área governativa e a elaboração e apresentação da Estratégia TIC 2020 e dos Planos Setoriais TIC de cada área governativa (17).

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.

A RCM n.º 108/2007, de 2 de março, publicada no Diário da República de 26 de julho aprovou a Estratégia TIC 2020 e os Planos Setoriais TIC de cada uma das áreas governativas.

Adicionalmente a RCM determinou que a AMA seria responsável por efetuar a monitorização dos mesmos, motivo pelo qual, em dezembro de 2017 foi disponibilizada aos Representantes Ministeriais, respetivas equipas e aos organismos coordenados uma ferramenta de reporte disponível em: <http://reporte.tic.gov.pt>.



A Estratégia TIC, através da implementação dos projetos incluídos nos Planos Setoriais TIC, prevê um investimento total de 477 milhões de Euros até 2020 na transformação digital da Administração Pública e identifica benefícios expectáveis decorrentes, tanto para o setor público (poupanças com as TIC e Aumento de eficiência - poupanças não TIC) e benefícios para os cidadãos e empresas (benefícios económicos e sociais).

Ano	Investimento	Poupanças TIC	Poupanças não TIC	Benefícios económicos e sociais	Benefícios totais líquidos
2017	188,4	47,6	127,6	109,6	96,3
2018	122,5	50,1	118,8	163,8	210,2
2019	96,9	51,8	210,4	252,4	417,8
2020	69,7	52,8	259,7	379,2	622,0
TOTAIS	477	202	717	905	1346

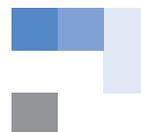


Interoperabilidade da Administração Pública (iAP)

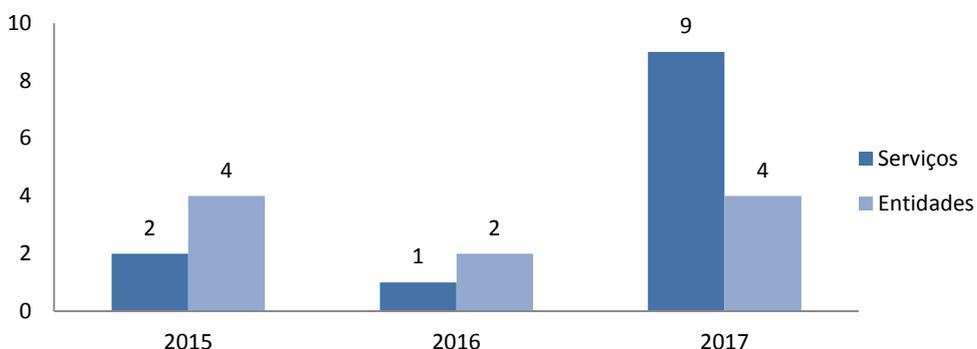


A implementação de uma nova Plataforma de Pagamentos é um objetivo cada vez mais premente, dado por um lado a desadequação tecnológica da atual Plataforma, como pela disponibilidade no mercado de novos métodos de pagamento. Durante 2017 foram efetuadas várias reuniões de pesquisa de mercado e das diversas soluções possíveis. Contudo, dado o acréscimo de trabalho noutras atividades por um lado e por outro dada a dependência de entidades externas como o IGCP não foi ainda possível chegar à solução final. A nova Plataforma será implementada durante 2018, previsivelmente até ao 3º trimestre.

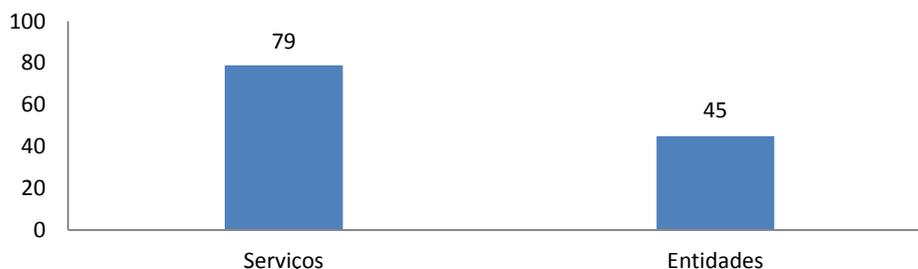




Serviços e Entidades da Plataforma de Integração

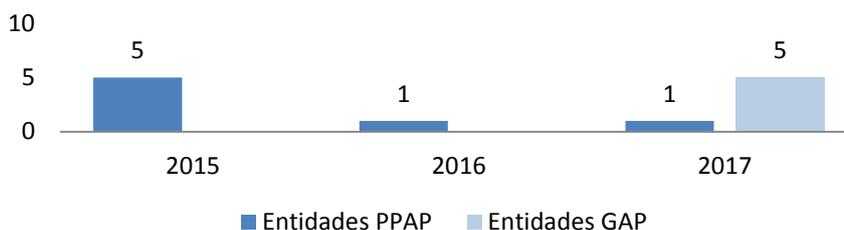


Total Serviços e Entidades da Plataforma de Integração



Em 2017, 4 novas entidades (IMT, SEF, DREN e DRET) começaram a utilizar a PI num total de 45 entidades. Já o número de novos serviços em 2017 foi de 9 num total acumulado de 79.

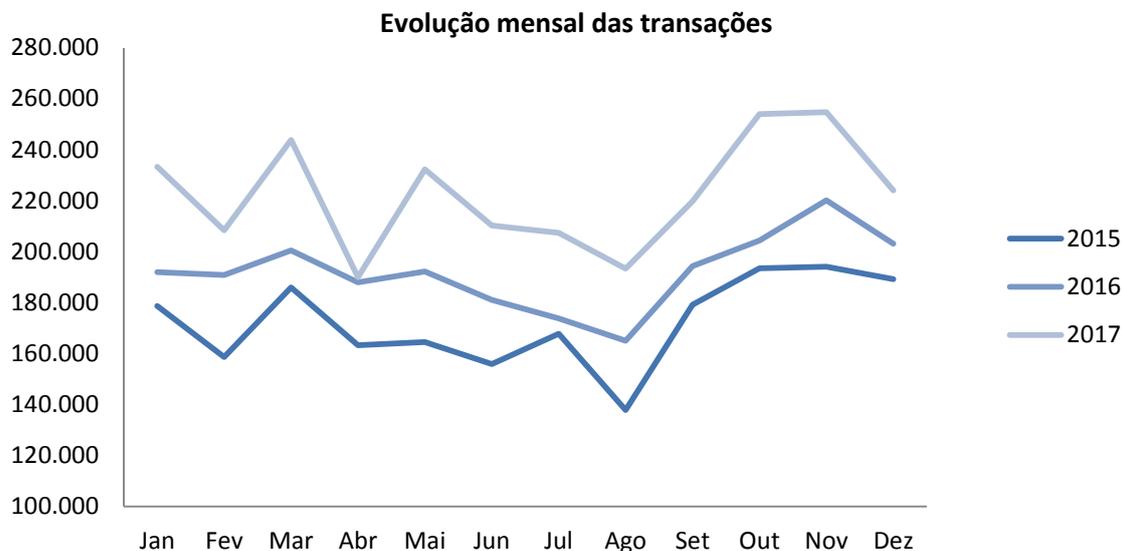
Entidades - PPAP e GAP



Atualmente 15 entidades utilizam a GAP sendo que em 2017 entraram cinco novas entidades, a DGRM, o II, a Universidade do Minho, o INPI, o e o SEF.

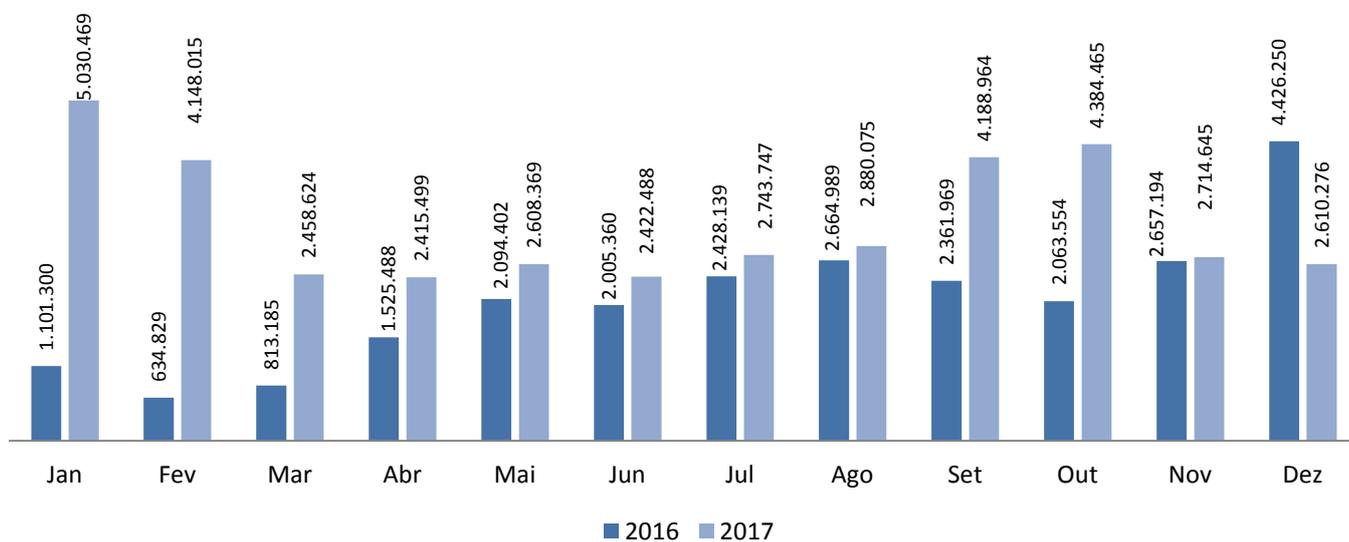
Em 2017 registou-se um total de 2.671.602 de transações (um acréscimo de 16% em relação a 2016) num volume total de 221.255.350€.





Em 2016 registou-se um total de 38.605.636 SMS enviados e recebidos, num acréscimo de 56% em relação a 2015.

GAP - Evolução do n.º de SMS (enviados e recebidos)





Relações Internacionais

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

Neste âmbito, a ERI apoia o CD na coordenação da representação e participação da AMA no quadro da UE, envolvendo os recursos internos em grupos setoriais como o *ISA2 Committee*, *ISA2 Coordination Group*, *Public Sector Information Group*, *eIDAS Committee e Expert Group*, *eGov Action Plan Steering Board*, *CIO Group*, *Internal Market Information*, *REFIT*, *Your Europe*, *EUGO*, *Language Resource Board*, entre outros. Ao nível da OCDE, destaque-se o Comité de Política Regulatória, o Grupo de Trabalho de Delegados Seniores de Governo Digital (*E-Leaders*), o Observatório para a Inovação no Setor Público, o Grupo de Dados Abertos, subgrupos temáticos dedicados à prestação de serviços públicos e tecnologias emergentes, entre outros.

A equipa assegurou igualmente o reporte e envio de contributos AMA/nacionais, atempadamente e com a devida qualidade, a instâncias internacionais (como a UE, OCDE, ICA, ONU e CPLP, entre outras) e nacionais (MNE, Camões IP, entre outras). Em final de 2017, a ERI deu também início ao processo de adesão de Portugal ao Digital 5 (D5), uma rede de elite dos países digitais, estando prevista a sua entrada como membro de pleno direito em início de 2019.

Finalmente, destaca-se a entrada de Portugal na *Open Government Partnership (OGP)*, um organismo multilateral de referência na área da Administração Aberta. O processo de adesão, concluído em dezembro de 2017, foi conduzido pela Equipa de Relações Internacionais da AMA, sendo que a Agência configura o ponto focal para a participação portuguesa na OGP.

Organizar a receção de delegações internacionais

A ERI organizou a receção, na AMA, de 19 delegações internacionais em 2017 (países como o Brasil, Indonésia, Letónia, Marrocos, Líbano, São Tomé e Príncipe, entre outros) 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, assim como presta este apoio aos instrumentos bilaterais assinados ao nível político.

Em 2017, foram celebrados protocolos de cooperação com o Reino de Marrocos e também com a Índia, país que fará deslocar uma comitiva a Portugal, em maio de 2018, para operacionalizar o referido protocolo. Adicionalmente, foi iniciada a negociação de protocolos de cooperação com Andorra, Colômbia, Emirados Árabes Unidos, Guiné Bissau e Timor.

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, sendo o Presidente da AMA o ponto focal nacional.

Assim, a equipa participou na preparação da VII Reunião de Pontos Focais de Governação Eletrónica da CPLP, realizada em 18 de outubro de 2017, em Brasília. Note-se que a agenda da reunião contemplou a participação numa mesa redonda sobre “Governo Digital nos Países da CPLP”, inserida no programa oficial da III Semana da Inovação do Brasil e que permitiu apresentar a experiência portuguesa nas áreas do eGov e da modernização administrativa a uma plateia mais alargada. A AMA está também a colaborar na elaboração da Publicação “Governação Eletrónica na CPLP”, tendo assumido a redação do capítulo dedicado a Portugal.

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” (PASP PALOP-TL) financiado pela CE e pela cooperação portuguesa (Camões IP). Neste contexto, destaca-se o apoio técnico permanente à Unidade de Gestão do PASP/PALOP-TL, em articulação com o Camões IP, o alojamento do website do projeto PASP/PALOP-TL, a participação em reuniões técnicas, bem como a participação no II Comité Diretor, realizado nos dias 15 e 16 de maio, em São Tomé e Príncipe.

Coordenação nacional do projeto eSENS

A ERI faz a coordenação administrativa e financeira 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). Considerado um dos mais relevantes consórcios europeus cofinanciados pela Comissão Europeia, o *e-SENS* visou impulsionar a implementação de serviços eletrónicos transfronteiriços entre os Estados-Membros.

O 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* foram adotados na União Europeia. Em 2017 o projeto foi formalmente concluído, assegurando a AMA/ERI o fecho administrativo e financeiro do mesmo, em adição às restantes tarefas.

Coordenação da participação da AMA/nacional na negociação de diplomas comunitários junto do MNE

A ERI acompanha a negociação de diversos diplomas comunitários em estreita colaboração com o MNE, tendo a AMA assumido um papel de liderança na discussão da Proposta de Regulamento para a criação de um Portal Digital Único (*Single Digital Gateway*). Paralelamente, a ERI coordenou a participação da AMA enquanto observadora e/ou contribuidora ativa nos seguintes diplomas:

- Proposta de Regulamento sobre um quadro de referência para a livre circulação de dados não-pessoais na UE;
- Pacote de Serviços (inclui proposta de Diretiva para a criação do Cartão Eletrónico Europeu de Serviços);
- Proposta de Regulamento sobre a promoção da *internet* em comunidades locais e espaços públicos (*WIFI4EU*);
- Proposta de Regulamento relativo ao respeito pela vida privada e proteção dos dados pessoais nas comunicações eletrónicas (*ePrivacy*);
- Diretiva relativa à acessibilidade dos Sítios Web dos Organismos do Setor Público.

Coordenação da participação AMA/nacional no UN eGovernment Survey 2018

A ERI coordenou e efetivou a participação nacional no UN *eGovernment Survey* 2018, reunindo contributos de várias de entidades da Administração Pública portuguesa, o que servirá de base para posicionar Portugal na edição de 2018 do *ranking* de *eGov* publicado bianualmente pelas Nações Unidas.



Submissão de projetos AMA e do Governo português a prémios e plataformas internacionais

Em 2017, cinco projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional:

- O SIMPLEX+, a Nova Aprendizagem na Lojas e Espaços Cidadão, e a Avaliação Automática, que foram com sucesso submetidas como boas práticas à plataforma OPSI – *Observatory for Public Sector Innovation*, da OCDE;
- O Orçamento Participativo de Portugal, que entrou na exposição e publicação “*Edge of Government*”, do *World Government Summit*, uma plataforma global dedicada a moldar o futuro do governo em todo o mundo, que reúne anualmente no Dubai;
- Os Espaços de Cidadão, na 9ª Conferência de Qualidade, organizada pela Comissão Europeia.

Coordenação da participação AMA em projetos de financiamento europeu

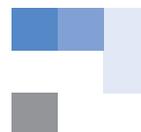
Para além do consórcio *pan-europeu eSENS*, já mencionado acima, no decurso de 2017 a ERI assegurou igualmente o fecho administrativo de outros 2 projetos de financiamento - eARK (harmonização dos processos de arquivamento digital ao nível *pan-europeu*) e *Cloud4Europe* (consórcio dedicado ao desenvolvimento de requisitos comuns para a aquisição de serviços *cloud* pelas administrações públicas europeias).

Destaque-se ainda o CEF (*Connecting Europe Facility*), um instrumento da Comissão Europeia para o financiamento de infraestruturas digitais nas áreas da Energia, dos Transportes e das Telecomunicações. No âmbito do Regulamento CEF n.º 1316/2013, cabe à AMA, na área do *eGovernment*, autorizar a submissão das candidaturas nacionais, mediante análise de informação previamente solicitada, tendo recebido em 2017 duas candidaturas na área de *eInvoicing*, duas na área de *Open Data*, três na área de eID, uma na área de *eHealth* e uma na área de *eTranslation*.

Organizar e assegurar a concretização de três eventos internacionais em coorganização com as respetivas entidades

- **ISA Conference “Sharing&Reuse” – 29 de março de 2017**

A ERI participou ativamente na organização local da I Conferência “*Sharing&Reuse*”, promovida pela Direção-Geral de Informática da Comissão Europeia (DIGIT) e realizada a 29 de março, no Centro Cultural de Belém. Este evento teve como tema “Modernizar a Administração Pública através da Partilha e Reutilização de Soluções Tecnológicas” e registou 221 participantes. Contou, na sessão de abertura, com a Sra. Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa, Maria Manuel Leitão



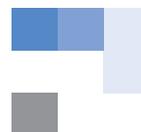
Marques, a Diretora-Geral da DIGIT, *Gertrud Ingestad*, e o Presidente do Conselho Diretivo da AMA, Pedro Silva Dias.

- ***Measuring Regulatory Performance – 20 e 21 de junho de 2017***

Esta conferência anual da OCDE reuniu os delegados do *Regulatory Policy Committee* (no qual a AMA representa Portugal), decisores políticos, peritos e outros representantes convidados. A 9ª edição do encontro realizou-se em Lisboa, numa coorganização entre a AMA e a OCDE, e procurou identificar as instituições e processos necessários para fechar o ciclo regulatório, através de uma avaliação ex post eficaz. A equipa de ERI teve um papel preponderante neste evento, servindo como ponto focal junto da OCDE na definição da agenda, seleção e convite de parte do painel de oradores, agendamento de reuniões bilaterais, articulação com a Equipa de Comunicação e OCDE. O evento revelou-se um sucesso, tendo contado com 90 participantes – um número bastante superior aos convites efetuados e participantes das últimas edições, como atestado pela OCDE.

- ***E-Leaders – 19 e 20 de setembro de 2017***

O grupo OCDE conhecido como *E-Leaders* da OCDE reúne regularmente os responsáveis pela Governação Digital nos Estados-membros/parceiros da OCDE, sendo o Presidente da Agência para a Modernização Administrativa o representante nacional, dado o papel preponderante da AMA na definição e implementação da estratégia de *eGovernment* em Portugal. O encontro de 2017 decorreu em Lisboa, numa coorganização entre AMA e OCDE, sob o tema da Transformação Digital no Setor Público. A taxa de participação superou as expectativas e os resultados de eventos anteriores (120 participantes), como confirmado pela OCDE.



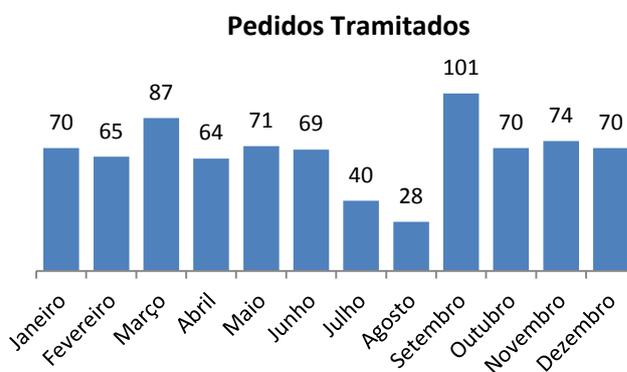
Dados estatísticos IMI (Portugal)

Atualização a 31 de dezembro 2017

Entidades no IMI (Portugal)
299
Total de pedidos (Portugal)
809
Com intervenção directa da AMA
123



A intervenção da AMA nos pedidos prende-se com eventuais atrasos por parte das entidades em responder aos pedidos, que acabam por ser reencaminhados para nós, como NIMIC. Cabe à AMA reencaminhar novamente os pedidos para o Coordenador Legislativo, e posteriormente para a Autoridade Competente.



Apoio Administrativo a Entidades

Esta atividade prende-se com tratamento de pedidos via email como:

- Registo de novos utilizadores/entidades;
- Reposições de senha;
- Acompanhamento do processo de alguns pedidos a tramitar na plataforma;
- Alerta a outras entidades sobre situações de demora em resposta.

Atividade/Intervenções IMI

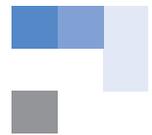
79



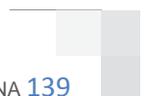
Comunicação

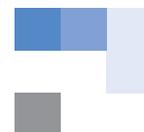
A equipa de comunicação para além do Plano de Atividades desenvolveu outros projetos, nomeadamente:

- Produção de materiais para as seguintes marcas e ações: *Govtech*, Espaço Cidadão Solidário, Espaço Cidadão Móvel, Usabilidade.gov, Espaço Comércio, Comunicar ao Consumidor, Boas Práticas Autárquicas e Certificados de Aforro;
- Organização de 2 eventos internacionais:
 - *Measuring Regulatory Performance* – 20 e 21 de julho – CCB – 90 participantes – desenvolvimento da imagem, caracterização do espaço, refeições, animação e materiais comunicacionais, entre outros;
 - *E-Leaders* – 21 e 22 de setembro – CCB – 120 participantes – desenvolvimento da imagem, caracterização do espaço, fotografia, refeições e animação, materiais comunicacionais e *stands*.
- Organização de várias reuniões internas e com organismos / entidades parceiras (Ex. encontros SAMA);
- Presença em diversos encontros e conferências através de *stands* corporativos, balcões de promoção da Chave Móvel Digital, Espaços Cidadão;
- Produção de diversas peças de merchandising e estacionários AMA;
- Realização de uma campanha de ativação da CMD em 65 organismos, eventos, feiras e pontos de atendimento;
- Organização de sessões de trabalho e esclarecimento com vários parceiros (ex. SIMPLEX+, Entidades bancárias e MUDA);
- Desenvolvimento dos novos balcões Espaço Cidadão, bem como dos respetivos ecrãs informativos e sistema de corporate TV associado (com gestão);
- Conceção dos guiões, produção e ocasional edição de diversos filmes promocionais nomeadamente: **Filmes – Portugal Hoje / Portugal Today, SIMPLEX JAM e OPP**;
- **Site AMA** - publicação de conteúdos e lançamento da versão traduzida em Inglês;
- **Redes Sociais** - Gestão de conta e publicação de conteúdos de diversas marcas nas redes sociais:
 - Publicação de 142 *posts* - AMA
 - Publicação de 124 *posts* – SIMPLEX+
 - Publicação de 146 *posts* – OPP
 - Interação direta e resposta a solicitações, via mensagem, com utilizadores / cidadãos



-
- Gestão e acompanhamento de todo o processo OPP, nomeadamente registo e revisão de propostas, esclarecimentos e dúvidas, estatísticas, gestão da fase de voto e organização de evento final;
 - Acompanhamento dos projetos de imagem e sinalética das 7 novas Lojas de Cidadão, vários Espaços Cidadão e renovação de elementos de imagem de vários espaços;
 - Desenvolvimento e implementação, na Loja de Cidadão, de painéis *QR – Code* para avaliação do atendimento prestado por diversas entidades no âmbito do piloto de Avaliação de Satisfação.





Avaliação de Medidas de Modernização

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

- Co-responsabilidade da execução da Medida #22 do SIMPLEX+ 2017 – Reembolso + ágil, com o objetivo de agilizar o procedimento de reembolsos dos fundos comunitários relativos ao Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA), sem obrigar à obtenção da certidão de não dívida à Autoridade Tributária, à semelhança do que já acontece para a Segurança Social.
- Preparação dos Avisos de Abertura de Candidaturas no âmbito do PT2020: AAC01/SAMA2020/2017 e AAC02/SAMA2020/2017.
- Realização de *workshops* relativos aos avisos de candidatura abertos em 2017. Foram realizados os seguintes *workshops*:
 - 14 *workshops* setoriais de esclarecimento e apoio à apresentação de candidaturas ao Aviso AAC01/SAMA2020/2017;
 - 1 *workshop* de esclarecimento e apoio à apresentação de candidaturas ao Aviso AAC02/SAMA2020/2017;
 - 2 sessões de apoio à fase de execução e acompanhamento de candidaturas no âmbito do FSE;
 - 1 sessão informativa sobre o processo de reenquadramento de 87 candidaturas do FEDER para o FSE.

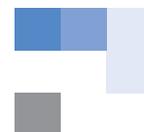
SAMA2020

Durante o ano de 2017 foram publicados 2 avisos de abertura de candidaturas, com os seguintes resultados:

1. AAC n.º 01/SAMA2020/2017

A 9 de junho de 2017 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 01/SAMA2020/2017, com uma dotação de 27 milhões de euros.

A 9 de agosto deram entrada 108 candidaturas, tendo sido apresentadas 4 desistências, proposta a aprovação de 59 candidaturas, 21 candidaturas não foram selecionadas por falta de dotação e foi proposto o indeferimento de 24 candidaturas.



2. AAC n.º 02/SAMA2020/2017

A 24 de agosto de 2017 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 02/SAMA2020/2017, com uma dotação de 20 milhões de euros. A 30 de novembro deram entrada 100 candidaturas, tendo sido aceite a apresentação a 18 de janeiro, a título excepcional de 3 candidaturas que foram impossibilitados de submeter as mesmas dentro dos prazos regulamentares por erros não imputáveis ao organismo. As candidaturas encontram-se em análise.

Distribuição das candidaturas por ministério

Ministério	Decisão				
	Aprovados	Indeferido	Não Selecionado	Em análise	Apresentados
Ministério da Saúde	84	56	14	39	193
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	71	34	9	23	137
Ministério da Educação	26	7	2	4	39
Ministério da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural	24	7	1	3	35
Ministério da Economia	24	4	0	7	35
Ministério das Finanças	20	7	2	3	32
Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	15	5	0	3	23
Ministério da Administração Interna	19	1	0	2	22
Ministério da Presidência e da Modernização Administrativa	14	3	0	2	19
Ministério da Cultura	11	1	2	3	17
Ministério da Justiça	12	2	0	3	17
Ministério do Ambiente	10	2	1	1	14
Autarquias Locais	1	11	0	1	13
Ministério do Planeamento e das Infraestruturas	8	1	0	2	11
Ministério do Mar	6	0	1	1	8
Ministério da Defesa Nacional	5	0	1	1	7
Ministério dos Negócios Estrangeiros	5	0	0	2	7
TOTAL GERAL	355	141	33	100	629

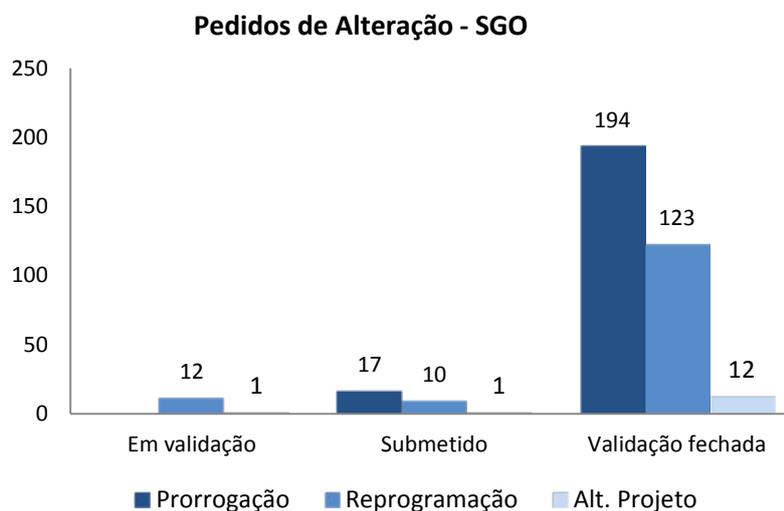
Durante o ano de 2017 foram submetidos e validados 72 Termos de Aceitação relativos às candidaturas aprovadas no final de 2016, do Aviso 1 e 2 de 2016, e iniciou-se o processo de validação dos Termos de Aceitação das candidaturas aprovadas no Aviso 3 de 2016.

Foram avaliadas 54 análises das alegações contrárias relativas às contestações apresentadas face às decisões dos Avisos abertos em 2016, das quais 12 delas deram origem novas aprovações, e 6 a uma revisão do incentivo concedido. Foram realizadas 43 verificações no local, incluindo as 5 verificações constantes no Plano Anual do COMPETE.



Reprogramações

Em 2017 foram apresentados 257 pedidos de reprogramação, encontrando-se no seguinte estado acumulado no final de 2017:



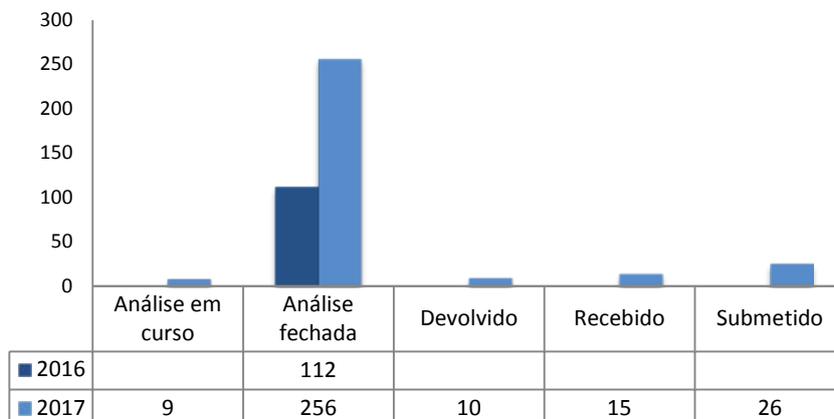
Execução

No final de 2017 a taxa de execução foi de 14,8% e já tinham sido submetidos, no total 451 pedidos de pagamento, conforme pode ser verificado nas tabelas infra:

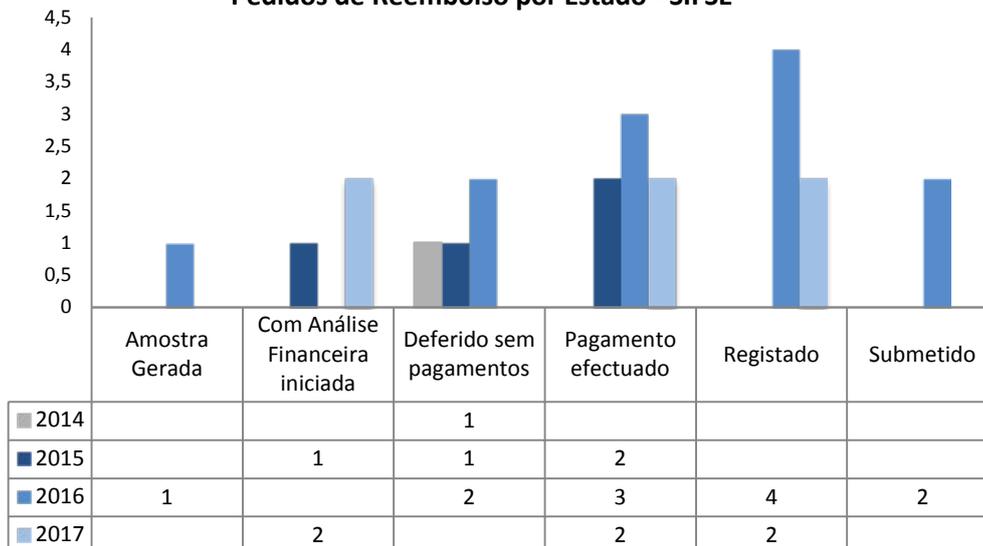
Aviso	Incentivo Aprovado	Incentivo Executado	Taxa de execução
01/SAMA/2015	84.237.535,17 €	15.712.768,82 €	18,7%
02/SAMA/2015	21.717.059,91 €	6.130.014,27 €	28,2%
01/SAMA/2016	3.889.763,46 €	288.591,96 €	7,4%
02/SAMA/2016	44.248.908,97 €	3.022.219,68 €	6,8%
03/SAMA/2016	7.405.630,97 €	- €	0,0%
04/SAMA/2016	8.500.000,00 €	102.084,81 €	1,2%
05/SAMA/2016	569.500,00 €	- €	0,0%
TOTAL	170.568.398,48 €	25.255.679,54 €	14,8%



Pedidos de Pagamento por Estado - SGO



Pedidos de Reembolso por Estado - SIFSE



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 pareceres prévios 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.

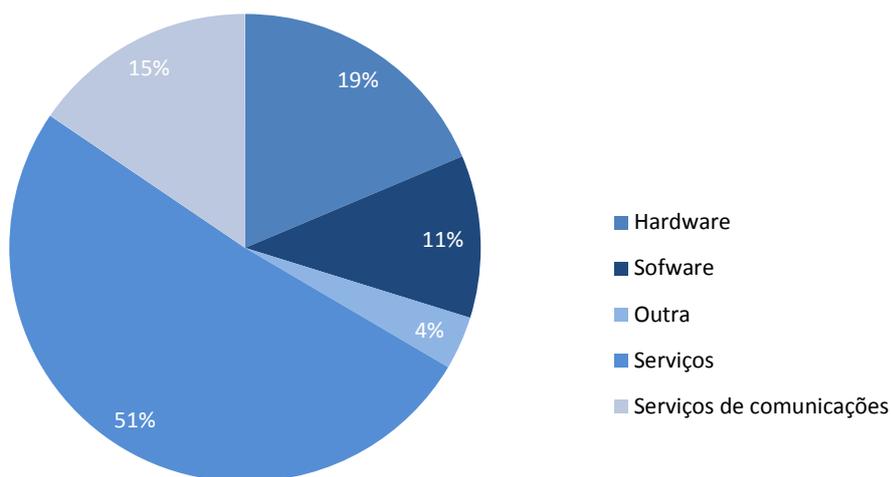


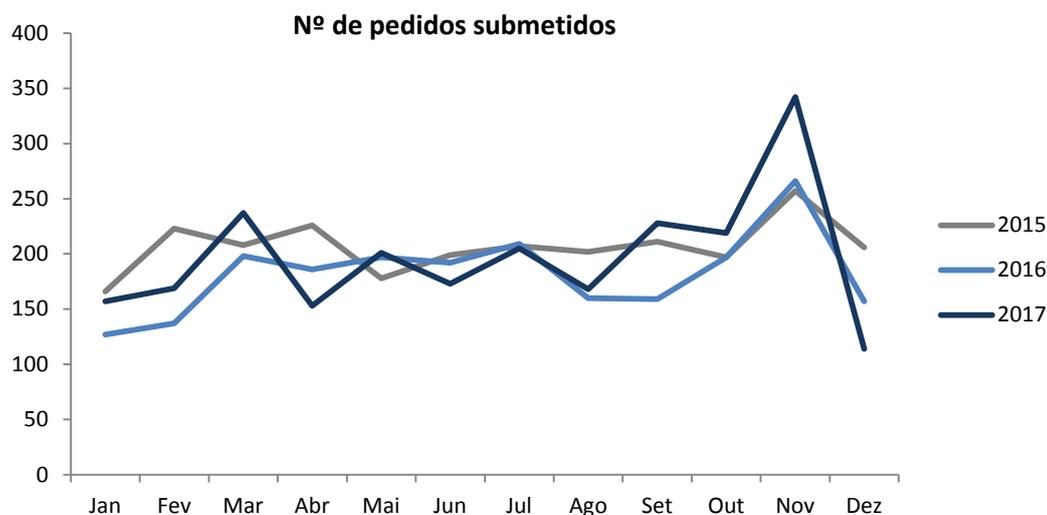
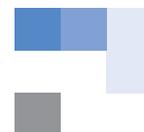
Em termos globais em 2017 deram entrada 2.209 pedidos válidos, a que acrescem 165 pedidos submetidos na nova plataforma que entrou em produção, no final do mês de outubro.



Nota: O gráfico não inclui dados da nova plataforma

Pedidos entrados por tipologia





51% dos pedidos submetidos, em 2017, pelos organismos dizem respeito à aquisição de serviços no âmbito das TIC e 19% relacionam-se com aquisição de hardware ou equipamentos.

A nova plataforma de pareceres prévios entrou em produção a 10 de outubro de 2017, de forma faseada, sendo que a antiga apenas foi descontinuada a 15 de dezembro. No ano de 2017, deram entrada na nova plataforma entre outubro e dezembro 165 pedidos, distribuídos da seguinte forma, por mês: 8 no mês de outubro, 53 no mês de novembro e 96 no mês de dezembro. Foram fechados 102 pedidos na nova plataforma em 2017, 6 no mês de outubro, 12 no mês de novembro e 84 no mês de dezembro.

Emissão de parecer de enquadramento tecnológico de pedido Parecer Prévio

A AMA é responsável pela direção do Comité Técnico do Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública (CTIC) e nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, é a entidade responsável pela avaliação prévia dos projetos de aquisição de tecnologias de informação e comunicação.

O 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 com a aquisição de bens e serviços no âmbito das tecnologias de informação e comunicação (TIC) com o objetivo de garantir que apenas são financiados e implementados os projetos que garantem um real contributo para o desenvolvimento



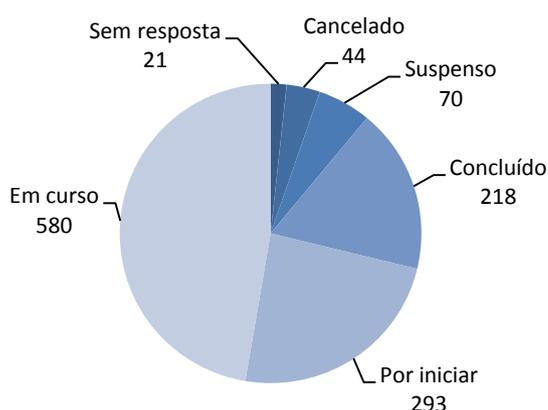
e modernização da Administração, apresentando uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que visam alcançar.

A AMA é ainda responsável pela verificação de capacidade instalada para o fornecimento de bens ou serviços tecnológicos de informação e comunicação, nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 151/2015, de 6 de agosto, e pela avaliação da conformidade da aquisição de bens e serviços de comunicações com o disposto no artigo 6.º do mesmo diploma.

Desta forma, e durante o ano de 2017, ficou disponível em <https://parecerprevio.tic.gov.pt/>, uma nova Plataforma de Suporte ao Processo de Pedido e Emissão de Parecer, que veio acrescentar novas funcionalidades ao pedido de parecer prévio:

- Sistema de autenticação integrado;
- Validação dos dados registados;
- Criação de *templates* de pedidos;
- Fluxo de aprovação incorporado;
- Integração de pedidos de esclarecimentos;
- Centralização dos pedidos efetuados.

Estado do projeto a 31-12-2017



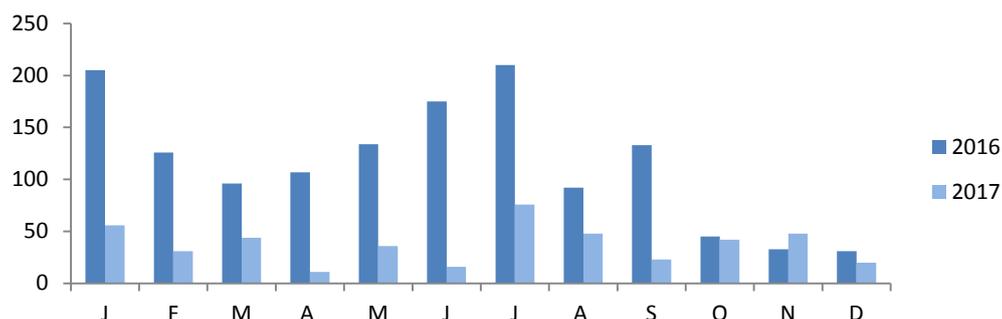
Projeto sem Reporte: 21	
MAdj:	8
MPI:	5
MAFDR:	4
MM:	3
MS:	1



Centro de Contacto SAMA (CCSAMA)

- Verificou-se uma diminuição na procura de apoio telefónico, uma vez que foi disponibilizada a plataforma Balcão 2020 e os pedidos são diretamente encaminhados para as entidades competentes. Os picos de atendimento correspondem à publicação dos avisos.

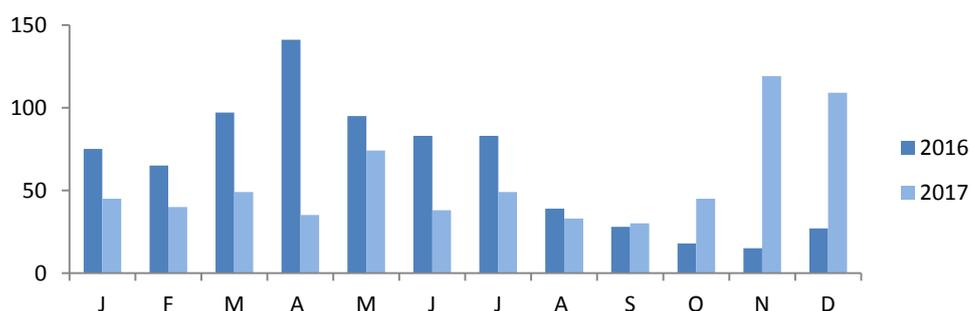
Evolução do número de atendimentos telefónicos no CCSAMA

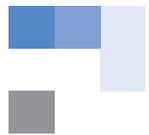


Centro de Contacto Parecer Prévio – Medida 6 GPTIC (CC Parecer Prévio)

- A disponibilização da nova plataforma de parecer prévio justifica a procura elevada nos últimos meses de 2017. Os dados apresentados reforçam a relevância da linha Parecer Prévio como apoio às entidades públicas e partes interessadas na submissão dos pedidos na área das Tecnologias e Informação e Comunicação.

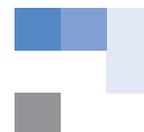
Evolução do número de atendimentos telefónicos no CC Parecer Prévio





SISTEMAS DE INFORMAÇÃO





Sistemas de Informação

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.

Para o ano 2017 a DSI orientou as suas atividades em torno dos seguintes quatro vetores:

- **Níveis de serviço** – melhoria dos níveis de serviços prestados aos utilizadores finais;
- **Cibersegurança** – redução da taxa de vulnerabilidades nos portais, *websites* e serviços publicados na *internet* através da rede da AMA;
- **Rede de atendimento** – suporte à instalação de equipamentos e conectividade na ampla e ambiciosa extensão da rede de Espaços e Lojas de Cidadão definida na RCM n.º 1/2017;
- **Custo de comunicações** – redução do custo de comunicações fixas e móveis aos organismos que integram a PCM através do estabelecimento de um contrato agregado de comunicações.

Para o vetor de níveis de serviço onde a orientação principal é a melhoria do serviço foram definidos dois objetivos: 1) a garantia da resolução de incidentes pela primeira linha de suporte em menos de 3 horas; 2) taxa de aceitação dos incidentes resolvidos. A resolução em tempo útil dos incidentes e pedidos de serviço registados pelos utilizadores é um indicador bastante importante para a melhoria da satisfação dos mesmos, observando-se o alcance da meta proposta mas não a sua superação. No entanto, ao contrário do ano anterior, neste ano 2017 houve reforço das equipas de suporte ao utilizador e comunicações e segurança, permitindo alocar elementos aos projetos específicos de instalação de Espaços e Lojas Cidadão, refletindo-se desta forma num melhor resultado alcançado. No que respeita à taxa de aceitação pelo utilizador das soluções apresentadas, observa-se o cada vez maior índice de especialização dos técnicos afetos às equipas da DSI, razão pela qual o objetivo foi superado.

O vetor de cibersegurança foi suportado pelo objetivo de redução do número de vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas. Todos os portais/serviços/aplicações publicadas na *internet* são sujeitos a análises periódicas de cibersegurança, onde se exploram vulnerabilidades ativas. Atualmente a AMA possui cerca de 60 publicações em ambiente produtivo que são analisadas mensalmente, pelo que este valor alcançado é bastante satisfatório evidenciando o esforço contínuo de resolução de vulnerabilidades pelas equipas de desenvolvimento aquando do lançamento dos



projetos, bem como, das equipas internas da DSI sobre os portais já em uso para os quais não há suporte externo.

O vetor de rede de atendimento assenta em dois objetivos relacionados com o suporte à expansão da rede materializada na instalação de novos ECs e LCs, mais concretamente à capacitação dos novos ECs e LCs em termos de disponibilização e configuração da conectividade, montagem dos equipamentos, instalação do *software* e configuração das diversas aplicações utilizadas pelos mediadores. Estes objetivos foram ambos superados com um alcance de 100% na taxa de instalação nos prazos definidos. Tal taxa de concretização foi conseguida através da prioridade atribuída aos pedidos de serviço enquadrados nestes projetos e à especialização das equipas afetas a estas tarefas.

O vetor de custo de comunicações suportou-se num objetivo de redução do custo das mesmas nos organismos da PCM. O valor extremamente alto (567%) obtido é justificado pelo valor unitário de comunicações bastante baixo obtido no concurso agregado de comunicações RISC/PCM.

Embora os resultados gerais sejam bastante satisfatórios destaca-se a possibilidade de melhorar os dois objetivos não superados no próximo ano, pois o esforço para tal não será demasiado elevado porque ambos já se encontram próximos da meta de superação.

Para além das atividades desenvolvidas em torno dos objetivos da DSI foi ainda realizada, com sucesso e dentro do prazo definido, a implementação da medida SIMPLEX+ – *WIFI* nas Lojas de Cidadão. Este projeto decorreu durante o segundo semestre do ano 2017, sob a supervisão da equipa de Comunicações e Segurança, com a participação ativa da equipa de Suporte ao Utilizador e das Unidades de Gestão das diversas Lojas, consistindo na disponibilização de rede *WIFI* nas 32 Lojas de Cidadão sob gestão direta da AMA.

No que respeita a *Disaster Recovery*, embora o objetivo fosse apenas a construção de um plano, o facto é que se iniciou a operacionalização de uma pequena parte do mesmo através da instalação da infraestrutura de comunicações no *datacenter* da CCDR-Norte. Neste momento já se encontra implementada a saída para a *internet* do tráfego *WIFI* das Lojas de Cidadão (medida SIMPLEX+ #23) a partir da CCDR-Norte, sendo que no futuro é igualmente possível descentralizar alguns serviços backup de comunicações, como por exemplo o *Call Manager*.



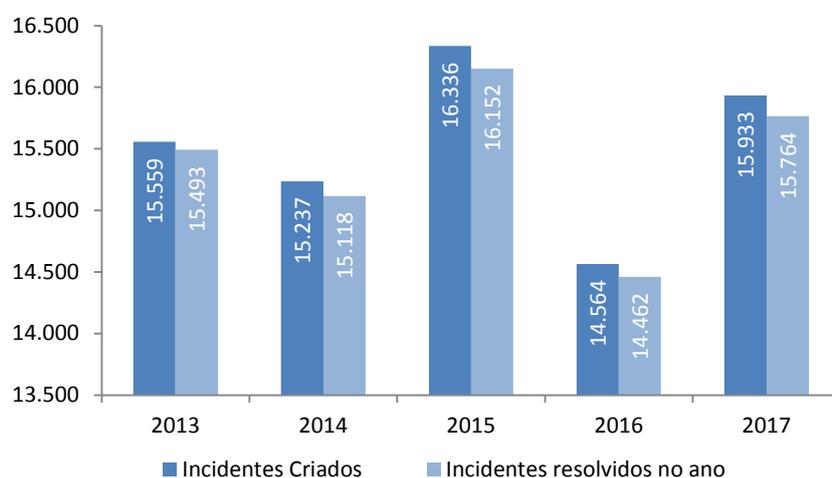
Níveis de serviço

Os níveis de serviço prestados pela DSI aos utilizadores finais medem-se em torno de incidentes e pedidos de serviço, sendo os primeiros essencialmente resolvidos pela primeira linha de suporte enquanto que os segundos pelas segundas linhas de suporte (EIT, ECS, EES).

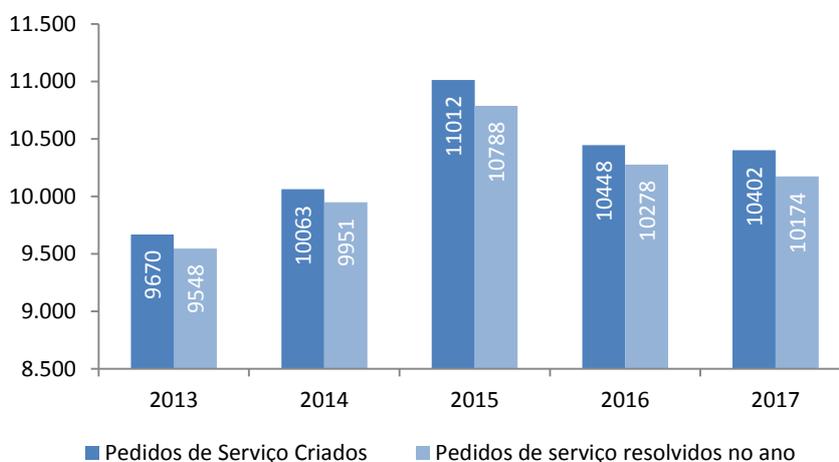
O ano 2017 trouxe-nos mais incidentes do que o ano anterior tanto a nível de abertura dos mesmos como resolução. No que respeita a pedidos de serviço o valor global manteve-se praticamente semelhante ao do ano anterior.

Os gráficos seguintes ilustram a evolução de incidentes e pedidos de serviço durante os últimos 5 anos.

Incidentes Criados vs Resolvidos



Pedidos de Serviço Criados vs Resolvidos



Fonte: *EasyVista*





Cibersegurança

A informação é o bem mais preciso da organização, sendo vital garantir a menor exposição possível a vulnerabilidades altas e críticas nos mais de 60 portais/serviços publicados e geridos pela AMA.

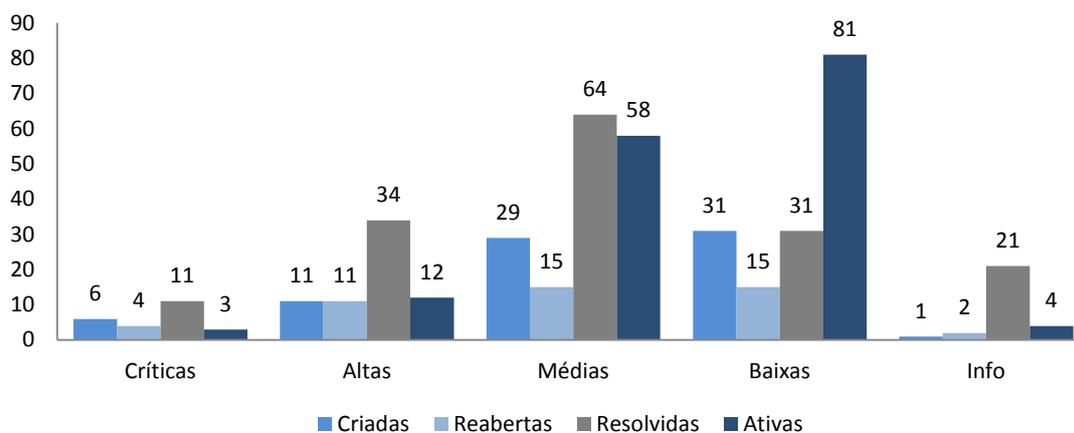
Destaca-se o esforço e dedicação das três equipas da segunda linha na redução das vulnerabilidades críticas, altas e médias, tendo sido alcançados os seguintes números globais:

Severidade	Criadas	Reabertas	Resolvidas	Ativas
Críticas	6	4	11	3
Altas	11	11	34	12
Médias	29	15	64	58
Baixas	31	15	31	81
Info	1	2	21	4

Decorrente da observação da tabela constata-se facilmente a resolução de mais do dobro das vulnerabilidades criadas no ano 2017, significando um esforço extra de resolução de vulnerabilidades que foram criadas no ano anterior.

De forma mais visual, no gráfico seguinte pode observar-se a linha de barras verdes que referencia as vulnerabilidades resolvidas, verificando-se claramente a sua altura face às colunas que referenciam as vulnerabilidades criadas e reabertas.

Vulnerabilidades - 201





Futuro

Para o ano 2018 almeja-se a superação total dos objetivos estabelecidos, pois o nível de especialização das equipas técnicas é elevado conforme se observou neste ano de 2017 onde quatro em seis objetivos foram superados.

A extensão do *site* de *Disaster Recovery* na componente servidora é outra atividade que a DSI ambiciona, em capacidade de processamento suficiente para, em caso de desastre, levantar sistemas básicos de comunicações, diretório, correio eletrónico e portais essenciais (como o Portal do Cidadão), servidores de suporte à *Gateway* de *SMS* no âmbito dos processos eleitorais, sistema de informação de suporte aos Espaços Cidadão e Plataforma de Interoperabilidade.

Em termos financeiros, o ano 2018, será aquele em que iniciaremos o estabelecimento de protocolos e cobrança de serviços resultantes da consolidação da função informática operacionalizada junto do ACM e IGAC em 2013.

A adoção da *framework ITIL* para a melhoria da gestão da DSI é também uma necessidade premente que se tem verificado desde há vários anos, sendo também um objetivo conseguir-se adotar alguns dos processos ITIL numa abordagem de implementação bastante ágil, pois a DSI não possui recursos internos suficientes para comportar o esforço de implementação num curto espaço de tempo.



Jurídico

Adicionalmente aos objetivos e atividades contempladas em plano de atividades, o GJ acompanhou e contribuiu para outros trabalhos de gestão corrente, no âmbito das suas competências nos termos do artigo 8.º dos Estatutos da AMA, aprovados pela Portaria n.º 92/2010, de 12 de fevereiro, nomeadamente:

1 - Prestar assessoria jurídica ao conselho diretivo e aos departamentos e equipas multidisciplinares da AMA, tendo sido concedidos mais de 55 pareceres jurídicos (sem contar com pequenos esclarecimentos via telefone ou em contacto pessoal);

2 - Foram elaboradas Minutas de Protocolos para todas as áreas de atividade da AMA destacando:

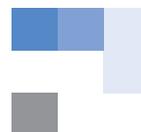
- a) Instalação e funcionamento de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão;
- b) Centralização da Função Informática e Adesão à Rede Integrada de Serviços de Comunicações da PCM;
- c) Troca de Informações e dados através da iAP;
- d) Adesão ao Sistema de Certificação de Atributos Profissionais;
- e) Registo e Utilização da Chave Móvel Digital.

3 - Organizar e acompanhar os processos de contratação pública, concluindo pelo menos 220 procedimentos, com celebração de contratos, num valor total de 16.111.442,20 €, sendo:

- a) 36 Concursos Públicos, com um valor total de 7.920.713,48 €;
- b) 74 Ajustes Diretos, com um valor total de 2.299.231,84 €;
- c) 25 Consultas ao abrigo de Acordo Quadro, com um valor total de 5.584.993,39 €;
- d) 85 Ajustes Diretos Simplificados, com um valor total de 306.503,49 €.

4 - Colaborar na elaboração de diplomas legais, tendo sido emitidos, pelo menos, 23 pareceres neste âmbito, destacando-se sobre:

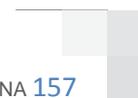
- a) Gestão coletiva dos direitos de autor e direitos conexos;
- b) Redução de papel na Administração Pública;
- c) Alteração do DL n.º 135/99, de 22 de abril, que aprova medidas de modernização administrativa;
- d) Portaria regulamentação da Chave Móvel Digital (da iniciativa da AMA);
- e) Portarias regulamentação da Lei do Cartão de Cidadão (da iniciativa da AMA);

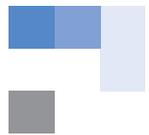


-
- f) Regulamento Europeu do Portal Digital Único;
 - g) Regulamento Livre Circulação de Dados não pessoais;
 - h) Regime Jurídico da Cibersegurança;
 - i) Transferência de competências do Estado para Autarquias;
 - j) Portaria do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais;
 - k) Revisão do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital.

5 - Intervir nos processos contenciosos em que a AMA, seja parte, sem que tenham sido propostas quaisquer ações judiciais contra a AMA durante o ano de 2017 e tendo sido feito o acompanhamento de pelo menos 22 processos judiciais.

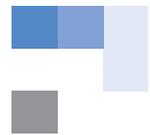
6- Salieta-se que no decurso do ano de 2017 não houve necessidade de intervir, em quaisquer processos disciplinares, sindicâncias, inquéritos ou averiguações.





GESTÃO CONTRATUAL





Gestão Contratual

Criada em 27 de setembro de 2017, por deliberação do Conselho Diretivo da AMA, vertida na Ata n.º 30/2017, à Equipa de Gestão Contratual compete, sumariamente, a manutenção de um cadastro atualizados dos contratos e protocolos em que a AMA é parte, a análise da execução dos mesmos, com vista à verificação da sua conformidade, eventuais atrasos e responsabilidades, a elaboração de modelos de acompanhamento contratual funcionais e eficientes, e o planeamento das aquisições de bens, serviços e empreitadas.

Compilação e análise de contratos de aquisição de bens e serviços e de empreitadas de obras pública, tendo sido efetuadas:

- 3 liberações de caução;
- 19 modificações objetivas de contrato quanto ao termo do seu prazo;
- 1 prorrogação e reposição do equilíbrio financeiro de contrato;
- 4 formalizações de serviços a mais;
- 1 modificação objetiva de contrato quanto ao preço.



Administração Geral

A atuação 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.

Foram elaborados os relatórios mensais ao Conselho Diretivo cumprindo os prazos definidos. Adicionalmente foi elaborada a análise às receitas próprias que resultou em melhorias no sistema de faturação da AMA nomeadamente na eliminação do IVA nos documentos emitidos às entidades públicas.

Foi ainda desenvolvido o manual de controlo interno que agrega os processos adotados pela AMA, organizados com o objetivo de apoiar a gestão dos recursos públicos de acordo com os requisitos de legalidade, economia, eficiência e eficácia. A primeira versão foi enviada ainda em 2017 para a aprovação do Conselho Diretivo. O processo de recolha e descrição dos processos terá continuidade em 2018.

Ao longo do ano procurou-se avaliar o sistema de gestão documental e corrigir as dificuldades que foram detetadas nomeadamente ao nível da assinatura digital. Foi realizado um inquérito de satisfação aos utentes do sistema para apurar a usabilidade e potenciais melhorias a implementar. Os resultados foram inconclusivos o que levou a questionar a continuidade da plataforma.

Foi feita uma avaliação exaustiva de sistemas de gestão documental alternativos utilizados por entidades públicas e de uma *short list* de quatro plataformas foi decidido explorar mais profundamente duas alternativas sendo que a expectativa será a substituição do atual *iPortalDoc* durante o ano de 2018.

Ao nível da avaliação, durante 2017 foi lançado um piloto em 6 lojas que pretendia avaliar a satisfação com as Lojas e com os serviços. A metodologia de recolha de dados adotada foi através de *SMS* e *QRCode*, o que se revelou pouco eficaz dada a resistência dos utentes à utilização destas formas de resposta. Foram ainda desenvolvidas propostas de várias formas de aferição da satisfação (*online*, presencial e telefónico) que não foram, no entanto concretizadas.

Foram ainda realizados inquéritos de satisfação aos utentes do *Service Desk* na sequência do que já tinha sido feito em 2010 e 2011. Os resultados foram muito positivos em quase todos os indicadores



tendo no entanto revelado que existe uma discrepância entre os níveis de satisfação das entidades internas (Sede, Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão) e as entidades externas (IGAC, GEPAC e ACM) que em todos os indicadores revelaram um nível de satisfação inferior.

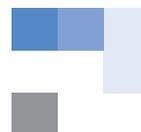
Adicionalmente aos objetivos e atividades contempladas em plano de atividades, a Divisão de Planeamento e Qualidade acompanhou e contribuiu para outros trabalhos de gestão corrente, nomeadamente:

- 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 respetiva 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 DL n.º 73/2014 de 13 de maio).

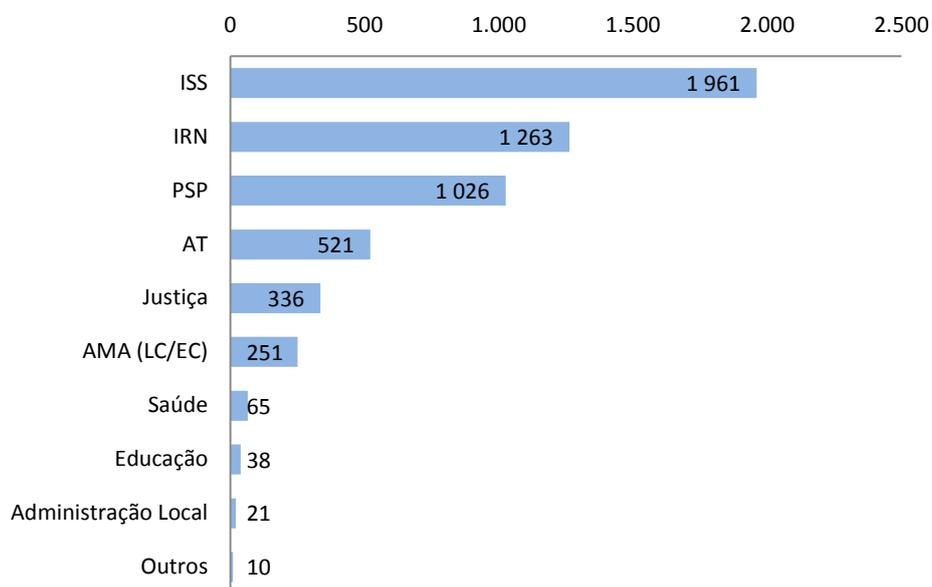
Vias amarelas – reclamações da AP

O volume de vias amarelas referentes a reclamações recebidas em 2017 está em linha com os valores registados no ano anterior atingindo 5.492 *e-mails*.

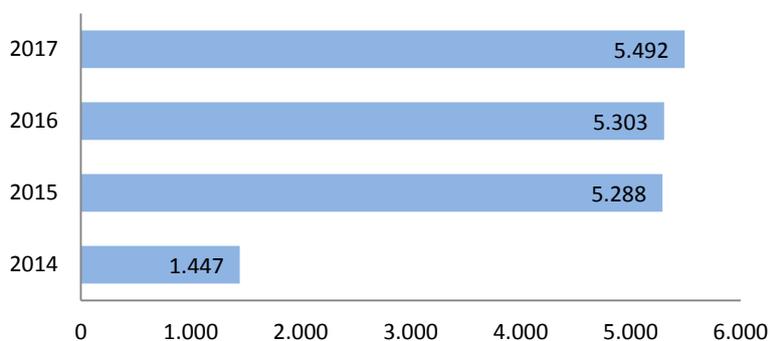
A maioria das reclamações rececionadas refere-se aos serviços da Segurança Social (36%), destacando-se ainda as recolhidas no Instituto de Registos e Notariado (23%) na Polícia de Segurança Pública (19%) e Autoridade Tributária (9%).



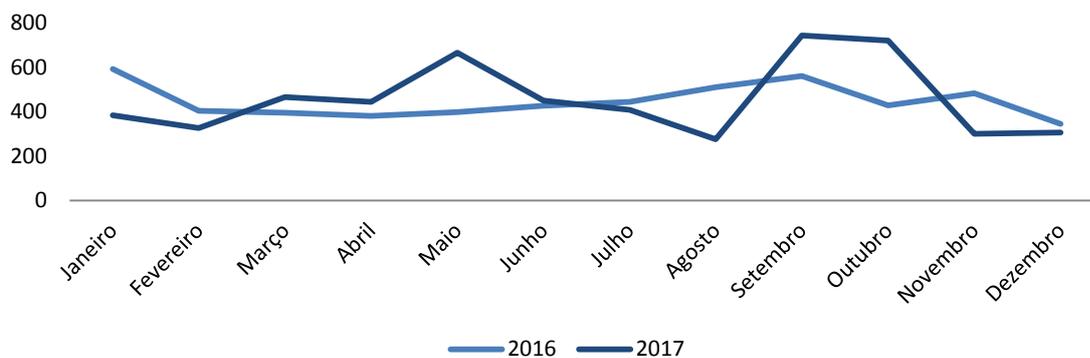
Volume de correspondência entrada por e-mail por tipo de entidade

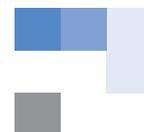


Volume de correspondência entrada por e-mail



Evolução mensal da correspondência entrada por e-mail

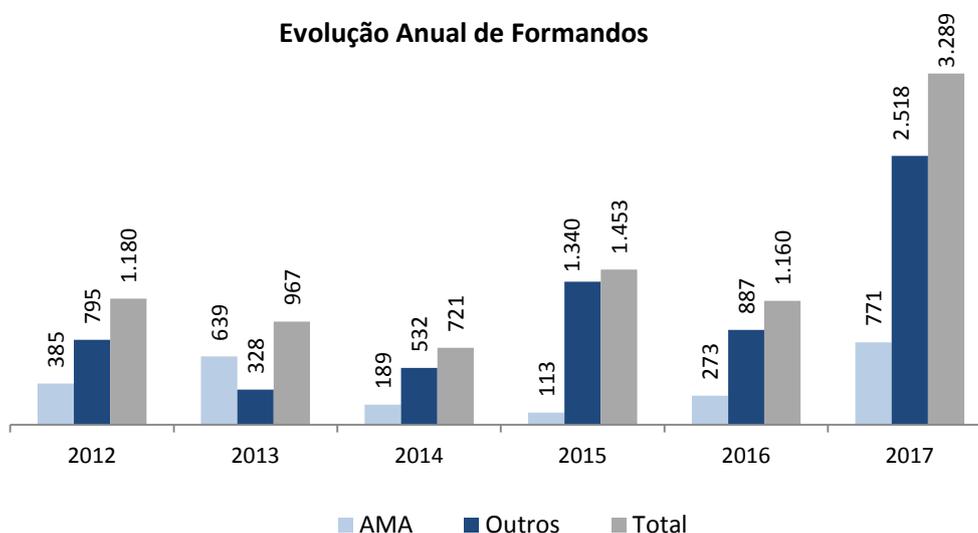




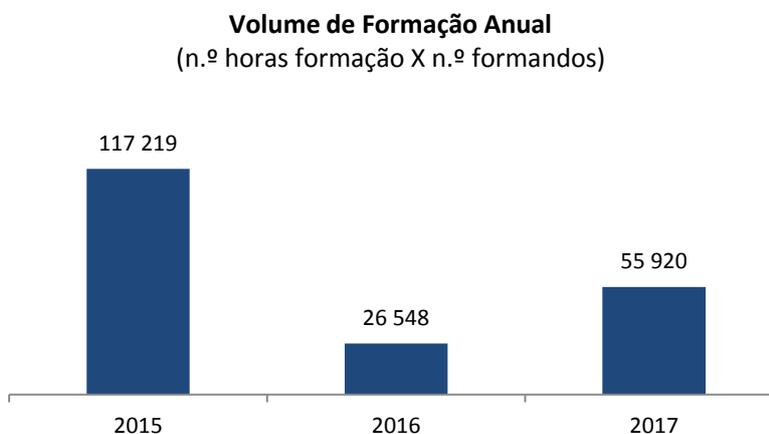
Formação

Durante o ano de 2017 foram desenvolvidos projetos formativos de relevo para a Administração Pública e sociedade em geral, de âmbito nacional e internacional, destacando-se os que a seguir se descrevem.

De realçar também que foi promovida ao longo de 2017 muita formação transversal e técnica para os trabalhadores AMA, em resposta às suas necessidades específicas e aos desafios dos projetos das várias unidades orgânicas.



O ano de 2017 foi marcado com um aumento significativo em termos do número total de formandos, com um acréscimo de 184% de formandos em relação a 2016.

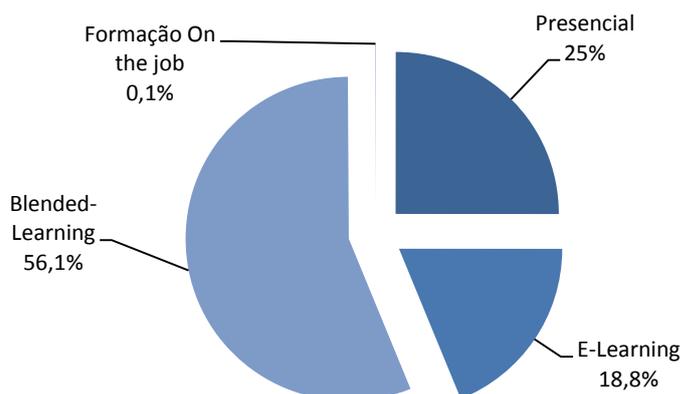




O ano de 2017 foi também marcado com um aumento significativo em termos de volume de formação, com um acréscimo de 106% em relação a 2016.

O volume muito elevado de formação registado em 2015 deveu-se ao peso da formação para os Espaços Cidadão que têm um volume de horas muito mais elevado.

Regimes da Formação Global



Relativamente ao tipo de formação promovida em 2017, o regime de formação mais utilizada foi o blended-learning, com sessões presenciais e sessões via eLearning, com cerca de 56,1% do volume de formação realizado, seguido da formação presencial com 25% do volume de formação.

Cursos de Formação Interna

Frequentados por Trabalhadores AMA

As Lojas de Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão

Chave Móvel Digital

Formação *On the Job* para Mediadores Espaços Cidadão

Jornada de Formadores

O Atendimento Presencial no Espaço Óbito

Os Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos - Municípios

Os Serviços da Autoridade Tributária nos Espaços Cidadão

Os Serviços da DGAE nos Espaços Cidadão

Os Serviços da DGAE nos Espaços Cidadão (*online*)

Os Serviços DGAJ nos Espaços Cidadão

Os Serviços IGCP nos Espaços Cidadão

Os Serviços IGCP nos Espaços Cidadão (*online*)

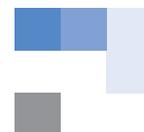
Os Serviços Via Verde nos Espaços Cidadão

Os Espaços Empresa: Pressupostos e Procedimentos - AMA

Os Serviços nos Espaços Empresa

Os Serviços da DGAE nos Espaços Empresa

Articulate Storyline 3 – Formação Básica



Do total de 27 cursos de formação concebidos e dinamizados pela AMA, os trabalhadores AMA participaram em 17 cursos e os parceiros participaram em 22 cursos.

Cursos de Formação Interna Frequentados por Parceiros

As Lojas de Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão

As Lojas de Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão (Novas Entidades)

As Lojas de Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno

Chave Móvel Digital

Chave Móvel Digital - MUDA

Chave Móvel Digital - RIAC

Formação de Formadores externos Espaços Cidadão

Formação *On the Job* para Formadores Externos Espaços Cidadão

Formação *On the Job* para Mediadores Espaços Cidadão

O Atendimento Presencial no Espaço Óbito

O Espaço Comércio

Os Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos - Municípios

Os Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos - Consulados

Os Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos - Ilhas

Os Serviços da Autoridade Tributária nos Espaços Cidadão

Os Serviços da DGAE nos Espaços Cidadão

Os Serviços da DGAE nos Espaços Cidadão (*online*)

Os Serviços DGAJ nos Espaços Cidadão

Os Serviços IGCP nos Espaços Cidadão

Os Serviços IGCP nos Espaços Cidadão (*online*)

Os Serviços Via Verde nos Espaços Cidadão

Os Espaços Empresa: Pressupostos e Procedimentos - Municípios

Cursos de Formação Externa Frequentados por Trabalhadores AMA

Atuar nas Redes Sociais

Avaliação do Impacto Económico dos Atos Legislativos

Bolsa de Documentos – Administração IT

Bolsa de Documentos - *Front-end* e *Backoffice* de gestão

Digital *Transformation*: Reinventar as Empresas na Era Digital

Programação *Python*

CSM® *Certified Scrum Master*

Articulate Storyline 3

Entry Certificate in Business Analysis (ECBA)

Espaços Cidadão: Novos Serviços ADSE

Espaços Cidadão: Novos Serviços DGES

Gestão Documental

Espaços Cidadão: Novos Serviços SPMS

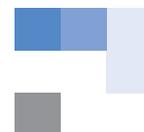


Cursos de Formação Externa Frequentados por Trabalhadores AMA
Espaços Cidadão: Novos Serviços Via Verde
<i>Workshop</i> A Excelência na Receção Protocolar
IV Edição do Curso de Cibersegurança e Gestão de Crises no Ciberespaço
<i>EAMS - Enterprise Architecture Management System</i>
<i>Dashboard</i> : comunicar eficazmente a informação de gestão
Conceção, Gestão e Avaliação de Projetos
Plataforma Parecer Prévio
Gestão Administrativa e Material de Stocks
Saber Elaborar Convites e Cadernos de Encargos
Gestão de Tesouraria e Fundo de Maneio
O novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)
NESTA - Capacitação Inicial LabX
<i>Dashboard</i> : Comunicar Eficazmente a Informação de Gestão para Decisores
Gestão de equipas
Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)
<i>Marketing Digital - Atelier Google</i>
Solicitador: A porta de entrada para os serviços públicos
Segurança ativa - defensiva
Modelação de Processos com BPMN 2.0
Formação Pedagógica Inicial de Formadores
Técnicas de Negociação e Mediação
Desenho e implementação de indicadores de apoio à decisão
Promoção de Locais de Trabalho Seguros e Saudáveis - Prevenção de Riscos Profissionais: Conceitos Básicos

Cursos de Formação Externa Frequentados por Parceiros
Espaços Cidadão: Novos Serviços ADSE
Espaços Cidadão: Novos Serviços DGES
Espaços Cidadão: Novos Serviços SPMS
Espaços Cidadão: Novos Serviços Via Verde

Do total de 36 cursos de formação realizados por Entidades Formadoras Externas, os trabalhadores AMA participaram em todos e os parceiros participaram em 4 cursos.

Um dos objetivos primordiais desta área é garantir a formação dos trabalhadores, a sua qualidade e satisfação .

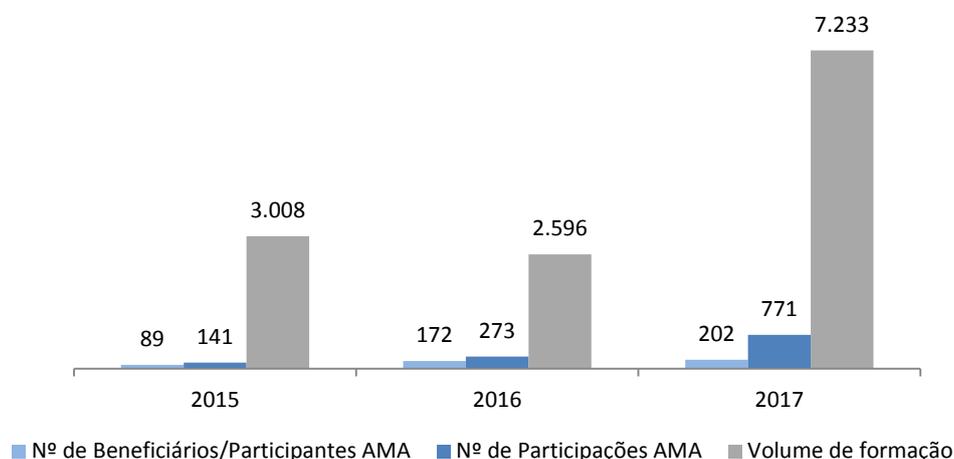


Dos 244 trabalhadores da AMA, 83% teve formação durante o ano de 2017 (202 trabalhadores), o que representou 72% dos trabalhadores dos Serviços Centrais e 93% dos trabalhadores da rede de Lojas de Cidadão e Empresa.

Houve um total de 771 participações e o volume de formação atingiu as 7.235 horas.

Ao longo do ano foram promovidas e dinamizadas 112 ações de formação em diversas áreas de formação destacando-se as áreas de Programas Base, Desenvolvimento Pessoal e Informática.

Evolução Anual de Participantes, Participações e Volume de formação (Trabalhadores AMA)



O crescimento da percentagem de formação de que os trabalhadores AMA beneficiaram em 2017 em relação a 2016 (aumento de 182% no volume de formação e aumento de 17,4% dos beneficiários da formação) deveu-se aos seguintes fatores:

- Maior oferta formativa para os trabalhadores AMA em relação a 2016;
- 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, para unidades orgânicas e para grupos de trabalhadores;
- Vários projetos formativos desenvolvidos no âmbito das Medidas SIMPLEX+, com participação de várias equipas/trabalhadores.

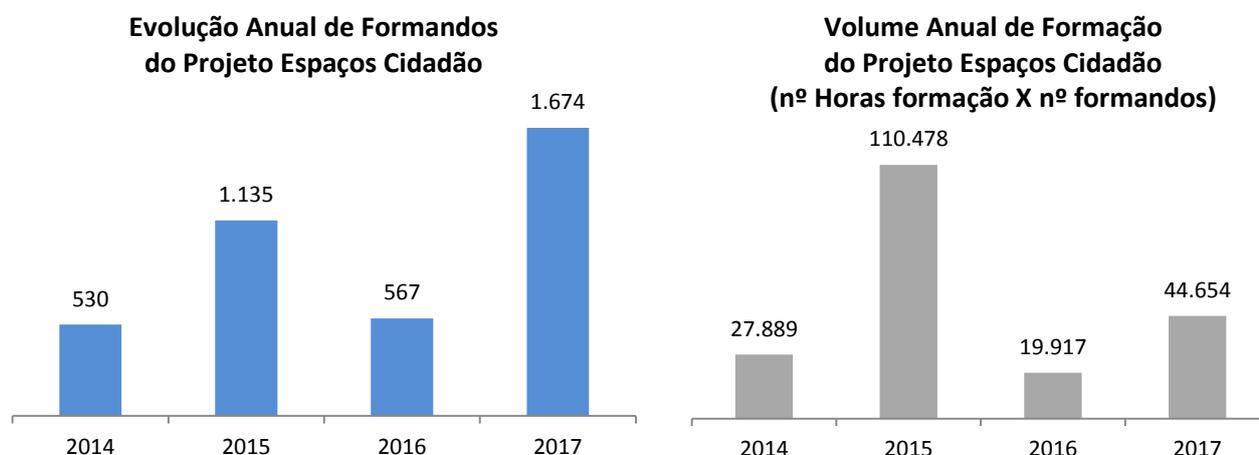
O ano de 2017 foi marcado por um aumento significativo de formandos e volume de formação do Projeto Espaços Cidadão em relação a 2016, respetivamente de 195% e 124%.



Os 1.674 mediadores formados foram, na sua maioria, de municípios e freguesias das várias regiões do país e apenas 4 mediadores da ilha dos Açores e 6 mediadores do Consulado de São Paulo.

Neste ano de 2017 foram desenvolvidos 17 cursos para os Espaços Cidadão e promovidas 94 ações de formação.

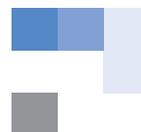
Com a entrada de novas entidades e novos serviços, foram promovidas várias ações específicas sobre os mesmos, quer no regime de formação presencial quer em *eLearning*.



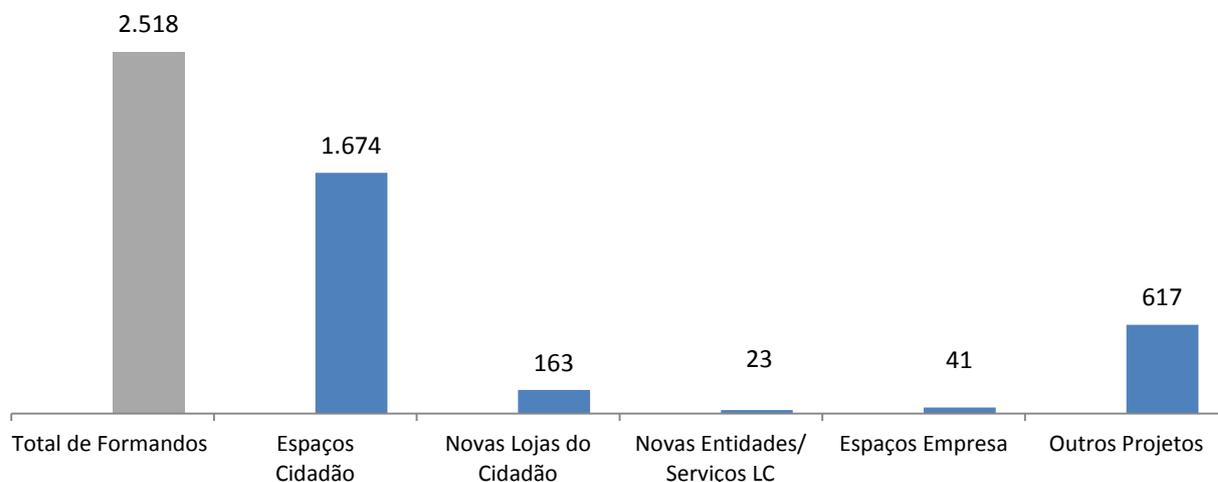
O gráfico infra apresenta o número de formandos por projeto de forma a realçar os beneficiários da formação desenvolvida pela agência para além dos trabalhadores AMA.

A formação desenvolvida no âmbito das Novas Entidades e Serviços, Espaços Empresa e Outros Projetos foram todas necessidades não previstas no início do ano. Deste modo, formámos 681 formandos não previstos.





Formandos 2017 por Projeto



Outros Projetos: Formação “Chave Móvel Digital” para Projeto MUDA, Formação “Chave Móvel Digital” para RIAC, Formação “O Atendimento Presencial no Espaço Óbito” para Ministério da Justiça, Formação “Plataforma Parecer Prévio” para vários organismos da AP, Formação “Solicitador: A porta de entrada para os Serviços Públicos” para OSAE – Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução.

Relativamente ao volume de formação, os projetos de formação não previstos tiveram um volume total de 2.954 horas de formação.

Tal representa 5,2% do total do volume de formação total de 2017, incluindo a formação para os trabalhadores AMA (55.908 horas de formação).

Volume de Formação por Projeto 2017

