

Plano de Atividades

Objetivos Operacionais

cumprimento

Objetivos Estratégicos

superação

Metas

Objetivos

Indicadores

2015

PREÂMBULO

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – a Agência para a Modernização Administrativa, Instituto Público, adiante designado por AMA, I.P., apresenta o seu Plano de Atividades referente ao ano de 2015.

O presente documento tem como finalidade apresentar, de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades relevantes que se prevê serem desenvolvidas no ano de 2015.

Versão	1.0
Data de edição	24.nov.2014
Responsável	Cristina Martins Chefe de Equipa PGQ cristina.martins@ama.pt
Revisão	Unidades Orgânicas da AMA
Aprovação	Conselho Diretivo da AMA
Contactos	AMA - Agência para a Modernização Administrativa Presidência do Conselho de Ministros Rua Abranches Ferrão, n.º 10 - 3º G 1600 - 001 Lisboa T: 217 231 200 F: 217 231 200 www.ama.pt

Apresentação da AMA**4**

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

Metodologia de Planeamento**11****Objetivos Estratégicos****13****Objetivos Operacionais****18**

- OE1 Melhorar a qualidade da distribuição dos serviços públicos [p.19]
- OE2 Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa [p.24]
- OE3 Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes [p.27]
- OE4 Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos [p.31]
- OE5 Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública [p.34]
- OE6 Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas [p.36]

Glossário**46**

Apresentação da AMA

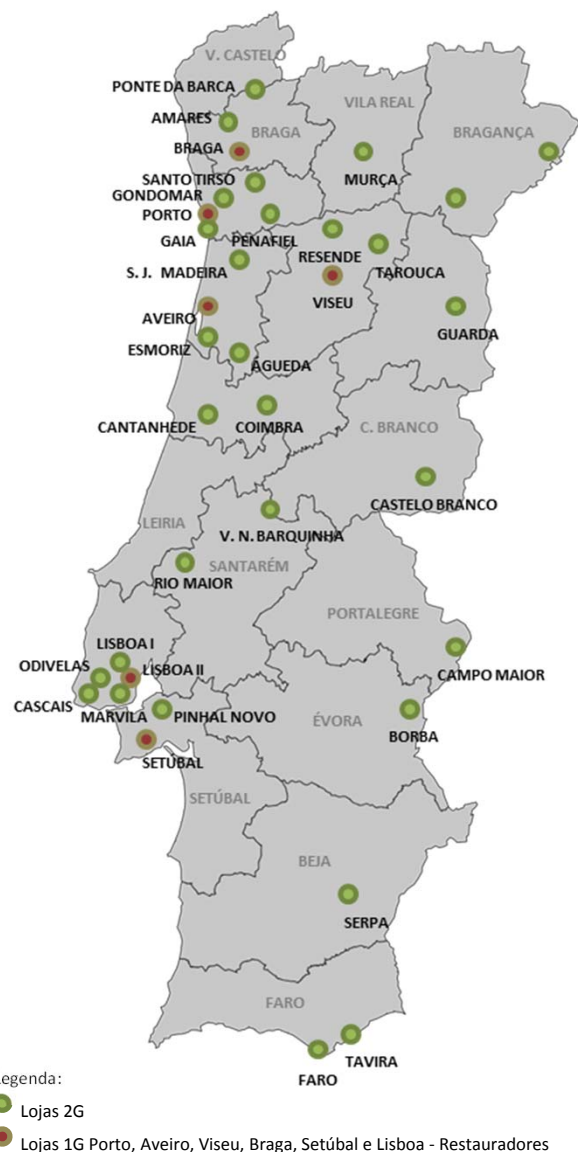
- Natureza ^[p.5]
- Atribuições ^[p.6]
- Missão, Visão, Política e valores ^[p.7]
- Estrutura Orgânica e Modelo de Gestão ^[p.8]
- Recursos Humanos e Financeiros ^[p.9]
- Contexto Externo ^[p.10]

Metodologia de Planeamento

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionais

Glossário



A Agência para a Modernização Administrativa, I. P., abreviadamente designada por AMA, I. P., é um instituto público, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.

É um organismo central com jurisdição sobre todo o território nacional com sede em Lisboa.

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

A AMA, I. P., é equiparada a entidade pública empresarial, para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas. A AMA, I. P., prossegue atribuições da Presidência do Conselho de Ministros nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração electrónica, sob superintendência e tutela do membro do Governo responsável pelas mesmas áreas.

Rege-se pela sua lei orgânica [Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de Fevereiro](#).

São atribuições da AMA, I. P.¹:

- a) Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração eletrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos, incluindo a interoperabilidade na Administração Pública;
- b) Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multiserviços, integrados e especializados, articulando com os sistemas de atendimento em voz e rede;
- c) Promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas;
- d) Promover as políticas de natureza central, regional e local na área da sociedade de informação, através da gestão dos espaços de Internet e outros semelhantes por si administrados, consultando as demais entidades com atribuições na sociedade de informação, sempre que tal se justificar;
- e) Apoiar a elaboração e implementação de plataformas e soluções de e-learning;
- f) Assegurar a representação externa e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições com outras entidades estrangeiras, nomeadamente no quadro na União Europeia e dos países de língua oficial portuguesa;
- g) Dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público (PIDDAC) e dar parecer prévio sobre a afetação de fundos europeus, no contexto da modernização e simplificação administrativa e administração eletrónica;
- h) Dinamizar e coordenar a rede interministerial de agentes de modernização e de simplificação administrativa;
- i) Promover a realização de estudos, análises estatísticas e prospetivas e estimular atividades de investigação, de desenvolvimento tecnológico e de divulgação de boas práticas, nas áreas da simplificação administrativa e regulatória e da administração eletrónica;
- j) Propor a criação e dirigir equipas de projeto, de natureza transitória e interministerial ou interdepartamental, para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização e da simplificação administrativa e regulatória, designadamente através de avaliação de encargos administrativos da legislação, na vertente da sua simplificação corretiva.

Fonte: [Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de Fevereiro](#)

Missão

Identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo.

Visão

Ser uma entidade de referência em assestar a administração eletrónica no centro da estratégia de modernização administrativa, desenvolver serviços públicos de qualidade centrados nos cidadãos e nas empresas, de acordo com os respetivos eventos de vida e em diferentes canais e contribuir para uma administração pública mais eficiente.

Política e Valores

A Agência para a Modernização Administrativa, IP, compromete-se a cumprir todos os requisitos legais aplicáveis à sua atividade e os decorrentes do Sistema de Gestão, bem como, a planear, implementar, monitorizar, avaliar e melhorar continuamente a eficácia do seu Sistema de Gestão, de acordo com os seus valores:

Processos

Desenhar, implementar, medir e melhorar continuamente os processos estratégicos, operacionais e de suporte, suportados numa gestão eficiente dos recursos tecnológicos, para atingir os mais elevados patamares de eficácia, eficiência, qualidade, controlo e melhoria contínua.

Pessoas

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

Liderança

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

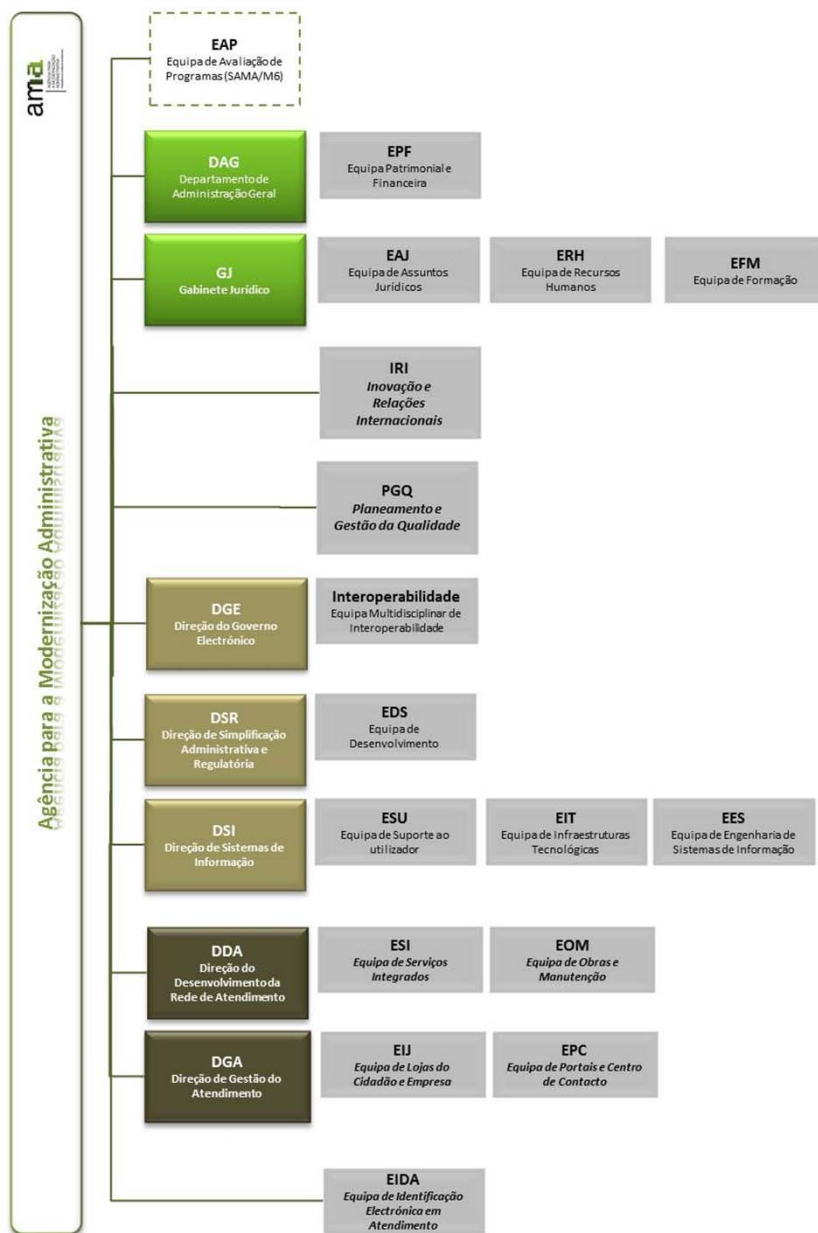
Inovação

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

Serviço

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

ESTRUTURA ORGÂNICA E MODELO DE GESTÃO



A organização interna dos serviços centrais da AMA foi desenhada com uma estrutura pouco hierarquizada e flexível, privilegiando o modelo matricial.

A par de uma estrutura mista (hierarquizada e matricial), a AMA compreende a Rede Nacional de Serviços de Atendimento (RNSA), a estrutura que prossegue as suas atribuições no âmbito do desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, e uma estrutura temporária para prossecução das competências delegadas pela Autoridade de Gestão do Programa Operacional Fatores de Competitividade no âmbito da gestão do SAMA.

Recursos Humanos

	2008 ¹	2009 ¹	2010 ²	2011 ³	2012 ⁴	2013 ⁵	2014 ⁶
N.º de Efetivos	190	218	250	250	249	239	224

Fonte: ¹ Relatório de Atividades 2009, ² Relatório de Atividades 2010, ³ Relatório de Atividades 2011, ⁴ DAG / DPC (dados a 31.12.2012), ⁵ Relatório de Atividades 2013, ⁶ Monit'GJ / RH (dados a 31.10.2014)

Recursos Financeiros

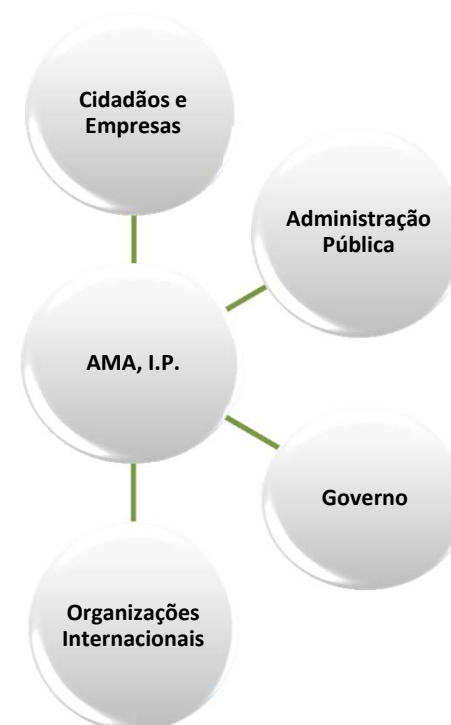
	2008 ¹	2009 ¹	2010 ¹	2011 ¹	2012 ¹	2013 ²	2014 ³
Despesas c/ Pessoal	6,844,374.73 €	6,031,717.98 €	6,724,831.65 €	6,646,297.39 €	5,801,786.80 €	6.640.882,72 €	6.311.941,00 €
Aquisições de Bens e Serviços	6,606,098.38 €	8,271,157.88 €	8,296,263.88 €	7,708,777.90 €	5,787,447.68 €	5.930.830,98 €	6.429.860,00 €
Outras despesas correntes	124,164.19 €	35,875.42 €	1,281,656.31 €	1,950,867.54 €	1,286,432.13 €	1.079.133,62 €	871.875,00 €
Despesas de capital	91,140.17 €	197,095.92 €	827,322.43 €	1,411,639.13 €	900,704.13 €	259.820,95 €	204.632,00 €
Orçamento de funcionamento/ atividades	13,665,777.47 €	14,535,847.20 €	17,130,074.27 €	17,717,581.96 €	13,776,370.74 €	2.950.132,15 €	13.818.308,00 €
Orçamento de investimento/ projetos	6,398,544.39 €	7,447,454.03 €	5,870,082.16 €	4,805,396.27 €	2,111,468.37 €	2.950.132,15 €	6.204.140,00 €
TOTAL	20,064,321.86 €	21,983,301.23 €	23,000,156.43 €	22,522,978.23 €	15,887,839.11 €	16.860.800,42 €	20.022.448,00 €

Fonte: ¹ DAG / DRFP (dados a 31.12.2012), ² Relatório de Atividades 2013, ³ DAG (dados fornecidos a 23.10.2014)

CONTEXTO EXTERNO

O que esperam de nós?

Cidadãos e Empresas	• Gerir e desenvolver redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, em sistema de balcões multiserviços, integrados com os canais voz e internet; • Promover, aproveitando as potencialidades das TIC, a participação dos cidadãos nos atos eleitorais e nos processos de decisão pública; • Promover a modernização da prestação de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, e a respetiva distribuição através de canais complementares, designadamente, presencial, voz e Internet.
Administração Pública	• Coordenar o processo de decisão de projetos em matéria de investimento público (PIDDAC) e dar parecer sobre alocação de fundos comunitários, no contexto da modernização e simplificação administrativa e administração eletrónica; • Dinamizar e coordenar uma rede interministerial de agentes de modernização e de simplificação administrativa; • Promover a realização de estudos, análises estatísticas e prospetivas e estimular atividades de investigação, de desenvolvimento tecnológico e de divulgação de boas práticas, nas áreas da simplificação administrativa e regulatória e da administração eletrónica; • Dinamizar projetos para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização, de simplificação administrativa e regulatória e de avaliação de encargos administrativos de medidas de simplificação administrativa; • Contribuir para a simplificação dos ambientes regulatórios e para a promoção da qualidade dos atos normativos, em particular na vertente da sua avaliação corretiva; • Definir políticas transversais e regras, com carácter vinculativo, em matéria de tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública (AP); • Coordenar, desenvolver, gerir e avaliar programas, projetos e ações, na área da administração eletrónica; • Mobilizar o potencial das TIC para apoiar a modernização da AP, promovendo a articulação dos níveis central, regional e local.
Governo	• Apoiar o Governo na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a modernização e a simplificação administrativa e regulatória, administração eletrónica e distribuição de serviços públicos.
Organizações Internacionais	• Estabelecer relações de cooperação, no âmbito das suas atribuições, com outras entidades estrangeiras, nomeadamente no quadro da União Europeia e dos países de língua oficial portuguesa.



Apresentação da AMA

Metodologia de Planeamento

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionais

Glossário

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

1ª etapa (julho/agosto):

Tendo como base a carta de missão e os instrumentos de gestão estratégica, é elaborada a proposta de orçamento para o ano “n+1”. São identificados os objetivos operacionais por cada objetivo estratégico e as necessidades financeiras que os suportam, bem como, os indicadores, projetos/atividades e iniciativas relacionados com o objetivo operacional.

2ª etapa (setembro):

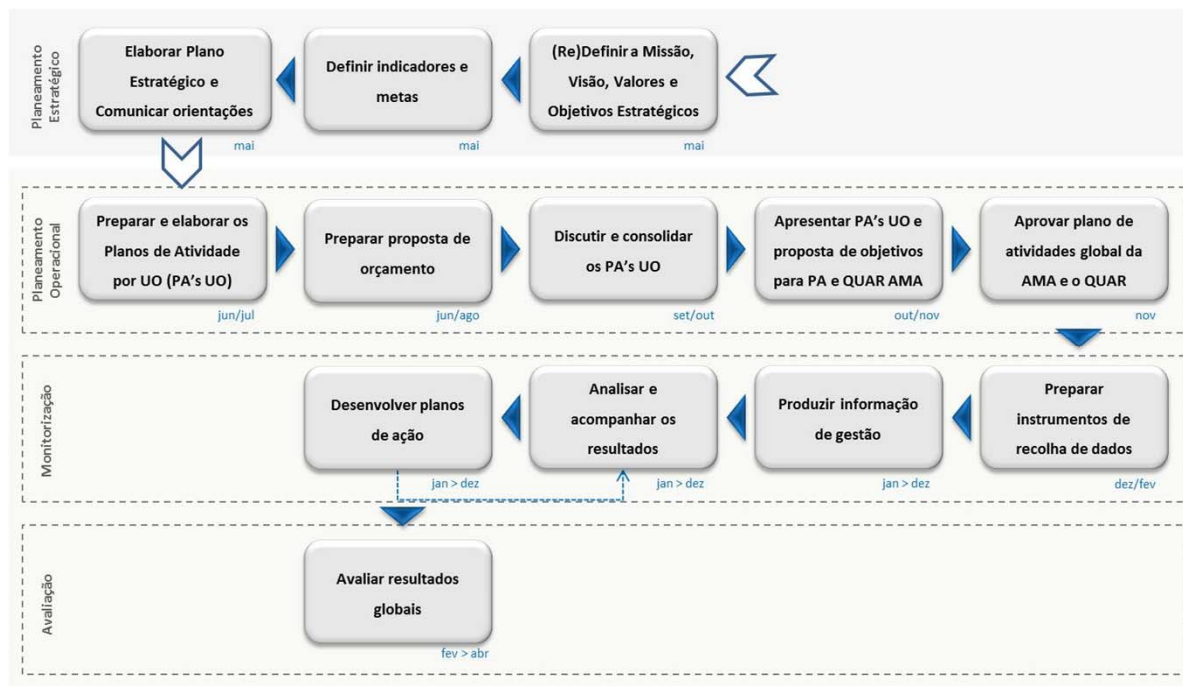
Durante o mês de Setembro são revistos os objetivos operacionais, os indicadores, metas, projetos e atividades associados, bem como os respetivos recursos, de acordo com a proposta de orçamento submetida.

3ª etapa (outubro/dezembro):

O PA AMA e o QUAR para o ano “n+1” são consolidados nos documentos finais para aprovação do CD, SGPCM e homologação da Tutela.

4ª etapa (fevereiro/abril):

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



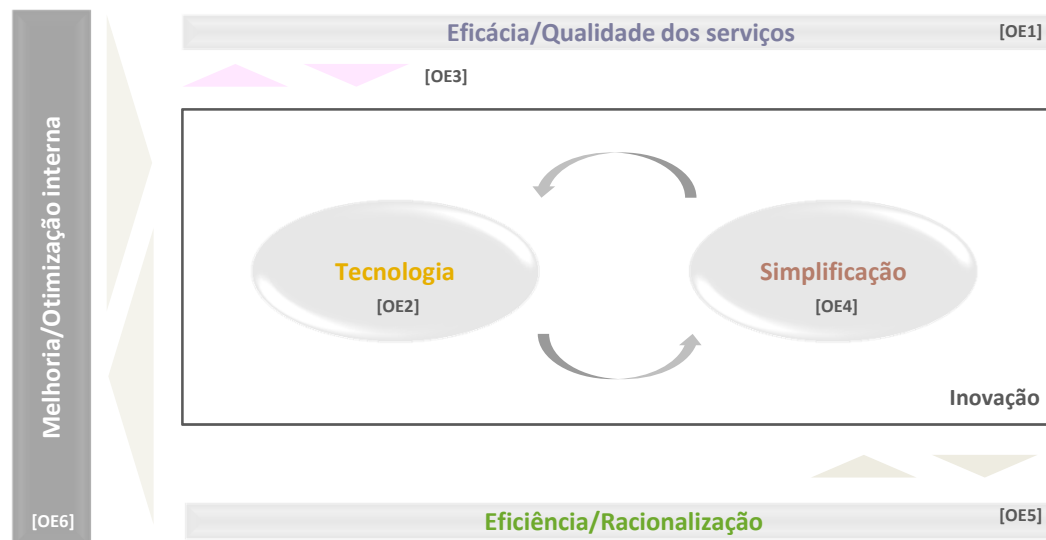
Apresentação da AMA

Metodologia de Planeamento

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionais

Glossário

Orientações Estratégicas versus PerspetivasOrientações Estratégicas versus Operacionais**OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos**

- 1.1. Expandir serviços de atendimento
- 1.2. Promover a utilização de canais alternativos
- 1.3. Assegurar a qualidade dos serviços e melhorar a satisfação dos cidadãos

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

- 2.1. Garantir a evolução das plataformas
- 2.2. Desenvolver relações internacionais

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

- 3.1. Fomentar a participação pública
- 3.2. Promover a simplificação administrativa e regulatória

OE4. Gerir e avaliar os programas de simplificação e qualidade dos serviços públicos

- 4.1. Garantir a execução e avaliação dos programas

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

- 5.1. Racionalizar infraestruturas
- 5.2. Coordenar a execução do plano global estratégico TIC na AP

OE6. Reforçar a eficiência, qualidade e eficiência internas

- 6.1. Desenvolver capital humano
- 6.2. Otimizar processos
- 6.3. Reforçar o desempenho dos serviços
- 6.4. Melhorar cultura organizacional
- 6.5. Promover a melhoria contínua

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos		4	3								7
1.1 Expandir serviços de atendimento		2									2
1.2 Promover a utilização de canais alternativos		1	1								2
1.3 Melhorar a satisfação dos cidadãos		1	2								3
OE2. Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa				4						1	5
2.1 Garantir a evolução das plataformas				4							4
2.2 Desenvolver relações internacionais										1	1
OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes						3				3	6
3.1 Fomentar a participação pública						1				3	4
3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória						2					2
OE4. Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos						1			2		3
4.1 Garantir a execução e avaliação dos programas						1			2		3
OE5. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública				1							1
5.2 Coordenar a execução do plano estratégico TIC na AP				1							1
OE6. Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas	6	1	1		2		6	3			19
6.1 Desenvolver capital humano							2				2
6.2 Otimizar processos internos	3	1						1			5
6.3 Reforçar o desempenho dos serviços	3		1		1		2	1			8
6.5 Promover a melhoria contínua					1		2	1			4
Total Geral	6	5	4	5	2		6	3	2	4	41

SÍNTESE OBJETIVOS (nível 1)

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos			10								10
1.1 Expandir serviços de atendimento			5								5
1.2 Promover a utilização de canais alternativos			5								5
1.3 Melhorar a satisfação dos cidadãos											
OE2. Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa										3	3
2.1 Garantir a evolução das plataformas										3	3
2.2 Desenvolver relações internacionais										5	5
OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes						2				5	7
3.1 Fomentar a participação pública						2					2
3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória											
OE4. Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos									5		5
4.1 Garantir a execução e avaliação dos programas									5		5
OE6. Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas	7		2		5		13	7			34
6.1 Desenvolver capital humano							5				5
6.2 Otimizar processos internos	3							2			5
6.3 Reforçar o desempenho dos serviços	4		2		2		4	3			15
6.5 Promover a melhoria contínua					3		4	2			9
Total Geral	7		12			2	13	7	5	8	59

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos		4	13								17
1.1 Expandir serviços de atendimento		2									2
1.2 Promover a utilização de canais alternativos		1	6								7
1.3 Melhorar a satisfação dos cidadãos		1	7								8
OE2. Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa				4						4	8
2.1 Garantir a evolução das plataformas				4							4
2.2 Desenvolver relações internacionais										4	4
OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes						5				8	13
3.1 Fomentar a participação pública						1				8	9
3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória						4					4
OE4. Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos						1			7		8
4.1 Garantir a execução e avaliação dos programas						1			7		8
OE5. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública				1							1
5.2 Coordenar a execução do plano estratégico TIC na AP				1							1
OE6. Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas	13	1	3		7		19	10			53
6.1 Desenvolver capital humano							7				7
6.2 Otimizar processos internos	6	1						3			10
6.3 Reforçar o desempenho dos serviços	7		3		3		6	4			23
6.5 Promover a melhoria contínua					4		6	3			13
Total Geral	13	5	16	5	7	6	19	10	7	12	100

Apresentação da AMA

Metodologia de Planeamento

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionais

- **OE1 Melhorar a qualidade da distribuição dos serviços públicos** ^[p.19]
 - 1.1. Expandir serviços de atendimento
 - 1.2. Promover a utilização de canais alternativos
 - 1.3. Assegurar a qualidade dos serviços e melhorar a satisfação dos cidadãos
- **OE2 Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa** ^[p.24]
 - 2.1. Garantir a evolução das plataformas
 - 2.2. Desenvolver relações internacionais
- **OE3 Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes** ^[p.27]
 - 3.1. Fomentar a participação pública
 - 3.2. Promover a simplificação administrativa e regulatória
- **OE4 Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos** ^[p.31]
 - 4.1. Garantir a execução e avaliação dos programas
- **OE5 Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública** ^[p.34]
 - 5.1. Racionalizar infraestruturas
 - 5.2. Coordenar a execução do plano global estratégico TIC na AP
- **OE6 Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas** ^[p.36]
 - 6.1. Desenvolver capital humano
 - 6.2. Otimizar processos
 - 6.3. Reforçar o desempenho dos serviços
 - 6.4. Melhorar cultura organizacional
 - 6.5. Promover a melhoria contínua

Glossário

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

OE1 Melhorar a qualidade da distribuição dos serviços públicos

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
1.1. Expandir serviços de atendimento		2									2
1.1.1. Expansão do número de serviços prestados nos Espaços do Cidadão (DDA_0.2 I1)		1									1
1.1.2. Construir Loja do Cidadão de Santarém (DDA_0.12 I1)		1									1
1.2. Promover a utilização de canais alternativos		1	1								2
1.2.1. Melhorar o atendimento via centro de Contacto (DGA_0.3 I1)			1								1
1.2.2. Implementar a Linha do Cidadão (DDA_0.14 I1)		1									1
1.3. Melhorar a satisfação dos cidadãos		1	2								3
1.3.1. Implementar mecanismos de avaliação automática pelos utentes (DDA_0.13 I1)		1									1
1.3.2. Melhorar o atendimento presencial (DGA_0.1 I1)			1								1
1.3.3. Melhorar o atendimento vias portais (DGA_0.4 I1)			1								1
		4	3								7

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

OE1
RN 1.1.

Ref. ^a		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DDA_0.2	I1	OE1	1.1	PA	Expansão do nº de serviços prestados nos Espaços do Cidadão	jan	dez	20	25			N.º de novos serviços integrados no catálogo de serviços dos EdC	(Somatório de novos serviços introduzidos nos catálogo dos EdC- somatório dos serviços desativados do catálogo dos EdC) até final do ano	100%	DM_DA

Ref. ^a		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DDA_0.12	I1	OE1	1.1	PA	Construir Loja do Cidadão de Santarém	Jan	dez	30-06-2015	31-05-2015			Grau de cumprimento do calendário	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a construção da nova LC	100%	RS_DA OM

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

OE1
RN 1.2.

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DGA_0.3	I1	OE1	1.2	PA	Melhorar o atendimento via Centro de Contacto	jan	dez	100%	158%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DGA_SB
DGA_0.3	A2	OE1	1.2	PA	Garantir o atendimento nos primeiros 30 segundos pelos operadores da 1ª linha CC	jan	dez	80%	85%	94% (resultados até ago'14)	n.a.	Taxa de atendimento na 1ª linha CCC nos 30s	Nº chamadas atendidas nos primeiros 30 segundos/ Total de chamadas recebidas x 100	20%	DGA_SB
DGA_0.3	A3	OE1	1.2	PA	Garantir o atendimento nos 60 segundos pelos operadores da 1ª linha CC	jan	dez	90%	95%	97% (resultados até ago'14)	n.a.	Taxa de atendimento na 1ª linha CCC nos 60s	Nº chamadas atendidas nos primeiros 60 segundos/ Total de chamadas recebidas x 100	20%	DGA_SB
DGA_0.3	A4	OE1	1.2	PA	Garantir a taxa de atendimento na 1º linha de CC (sem passagem para 2º linha)	jan	dez	70%	75%	99,77% (resultados até ago'14)	n.a.	Taxa de atendimento na 1ª linha CCC	Nº chamadas resolvidas em 1º nível/ Total de chamadas x 100	10%	DGA_SB
DGA_0.3	A6	OE1	1.2	PA	Implementar plataforma de contact center no CCE	jan	jun	30-06-2015	15-06-2015	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	25%	DGA_SB
DGA_0.3	A7	OE1	1.2	PA	Implementar plataforma de contact center no CCM6/SAMA	jan	jun	30-06-2015	15-06-2015	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	25%	DGA_SB

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DDA_0.14	I1	OE1	1.2	PA	Implementar a Linha do Cidadão	jan	dez	30-08-2015	30-06-2015			Grau de cumprimento do projeto	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a intalação dos parceiros nos novos espaços de atendimento	100%	AG_DA SI

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

OE1
RN 1.3.

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DDA_0.13	I1	OE1	1.3	PA	Implementar mecanismos de avaliação automática pelos utentes	jan	dez	30-08-2015	30-06-2015			Grau de cumprimento do projeto	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a instalação dos parceiros nos novos espaços de atendimento	100%	AG_DA SI

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DGA_0.1	I1	OE1	1.3	PA	Melhorar o atendimento presencial	jan	dez	100%	156%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DGA_CGS
DGA_0.1	A2	OE1	1.3	PA	Reduzir o nº de reclamações dirigidas às lojas sobre assuntos da responsabilidade direta das UGs	jan	dez	-5%	-7%	-19,42% (resultados até ago'14)	n.a.	Taxa de redução das reclamações	(N.º de reclamações no ano N/N.º de reclamações no ano N-1) x 100	33%	DGA_CGS
DGA_0.1	A3	OE1	1.3	PA	Garantir a atualização permanente do catálogo e da matriz de serviços disponibilizados no atendimento presencial aos cidadãos e empresas	jan	dez	10º du após efectivação das alterações	5º du após efectivação das alterações	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado para a revisão do catálogo de serviços e matriz	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a revisão do catálogo de serviços e matriz	33%	Gestores das sub-redes norte, centro, sul, EE e BMS/EdC
DGA_0.1	A4	OE1	1.3	PA	Garantir o TME (Tempo Médio de Espera) nos BMS /EdC integrados na rede de atendimento presencial gerido pela AMA	jan	dez	13 minutos	10 minutos	8:49 (resultados até ago'14)	n.a.	Tempo médio de espera nos BMS	Soma dos tempos de espera/N.º total de atendimentos no BMS	33%	DGA_CGS

* DGA_0.1 A2, A3 e A5 alimentam o sistema de indicadores desempenho das unidades homogêneas.

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

Ref. ^a		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DGA_0.4	I1	OE1	1.3	PA	Melhorar o atendimento via Portais (PC e PE)	jan	dez	100%	150%			Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DGA_SB
DGA_0.4	A1	OE1	1.3	PA	Garantir a atualização do catálogo de serviços dos portais do cidadão e da empresa	jan	dez	10º du de após solicitação das alterações	5º du de após solicitação das alterações	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado para atualização do catálogo de serviços no site das LC	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para atualização do catálogo de serviços	50%	DGA_SB
DGA_0.4	A3	OE1	1.3	PA	Identificar e comunicar necessidade de atualização/ criação de fichas de serviço/entidade de cada um dos organismos da administração pública	jan	dez	10º du de cada mês	5º du de cada mês	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	DGA_SB

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

OE2 Definir e implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
2.1. Garantir a evolução das plataformas				4							4
2.1.1. Garantir a utilização do Fornecedor de Autenticação (DGE_0.1 I1)				1							1
2.1.2. Aumentar o número de sistemas/entidades que usam o Fornecedor de Autenticação (DGE_0.2 I1)				1							1
2.1.3. Processar pagamentos pela Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (DGE_0.3 I1)				1							1
2.1.4. Processar SMS na GAP (DGE_0.4 I1)				1							1
2.2. Desenvolver relações internacionais										1	1
2.2.1. Desenvolver a internacionalização (IRI_0.1 I1)										1	1
				4						1	5

OE2
RN 2.1.

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DGE_0.1	I1	OE2	2.1	PA	Garantir a utilização do Fornecedor de Autenticação (FA)	jan	dez	300.000 utilizações	500.000 utilizações	239.483 (resultados até ago'14)	304.580	Volume de utilização do FA	Somatório Autenticações FA no ano	100%	DGE

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DGE_0.2	I1	OE2	2.1	PA	Aumentar o número de sistemas/entidades que usam o FA	jan	dez	5	7	9 (resultados até ago'14)	10	Número de sistemas/entidades que usam o FA	Somatório de novas entidades/sistemas que usam FA	100%	DGE

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DGE_0.3	I1	OE2	2.1	PA	Processar pagamentos pela Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP)	jan	dez	1.400.000 pagamentos	1.500.000 pagamentos	1.171.725 (resultados até ago'14)	1.615.254	Volume de pagamentos efetuadas na PPAP	Somatório de Pagamentos na PPAP no ano	100%	DGE_PL

Ref. ^a		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DGE_0.4	I1	OE2	2.1	PA	Processar SMS na GAP	jan	dez	3.700.000 SMS	4.000.000 SMS	3.556.994 (resultados até ago'14)	5.247.728	Volume de SMS enviados/recebidos na GAP	Somatório de SMS enviados e recebidos pela GAP no ano	100%	DGE_PL

OE2
RN 2.2.

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
IRI_0.1	I1	OE2	2.2	PA	Desenvolver a Internacionalização	jan	dez	100%	113%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_0.1	A1	OE2	2.2	PA	Coordenar o projeto eSENS	jan	dez	75%	85%	n.d.	50%	Taxa de satisfação dos participantes no eSens	(N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 75%/ N.º total de questionários administrados) x 100	50%	IRI_JRV
IRI_0.1	A2	OE2	2.2	PA	Coordenar o projeto e-Government Benchmark	jan	dez	75%	85%	n.d.	n.a.	Taxa de satisfação dos participantes no e-Government Benchmark	(N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 75%/ N.º total de questionários administrados) x 100	50%	IRI_JRV

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
IRI_06	A2	OE2	2.2	PA	Desenvolver a operação anual de monitorização da Inovação no Setor Público	jan	dez	31-12-2015	30-11-2015	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento e implementação do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a definição e implementação do Gov Portugal	100%	IRI_JRV

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

OE3 Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
3.1. Fomentar a participação pública						1				3	4
3.1.1. Promover a Administração Aberta (IRI_0.2 I1)										1	1
3.1.2. Impulsionar o conhecimento (IRI_0.4 I1)										1	1
3.1.3. Impulsionar o contacto com a Sociedade Civil (IRI_0.5 I1)										1	1
3.1.4. Fomentar a participação pública na coprodução de serviços e diplomas legais (DSR_0.4 I1)						1					1
3.2 Promover a simplificação administrativa e regulatória						2					2
3.2.1. Efetuar a simplificação administrativa dos diplomas em revisão legislativa no prazo definido (DSR_0.3 I1)						1					1
3.2.2. Desenvolver Plataforma Multicanal de Atendimento (DSR_0.6 I1)						1					1
						3				3	6

OE3
RN 3.1.

Ref. ^a		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
IRI_02	I1	OE3	3.1	PA	Promover a Administração Aberta	jan	dez	100%	158%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_02	A1	OE3	3.1	PA	Dinamizar o Dados.gov	jan	dez	20%	30%	5% (referente a mar'14)	n.a.	Taxa de Crescimento do número de datasets disponíveis na Plataforma	(N.º de datasets disponíveis na Plataforma / N.º de datasets disponíveis na plataforma no período homólogo) x 100	40%	IRI_JRV
IRI_02	A2	OE3	3.1	PA	Dinamizar o Software Público	jan	dez	10%	20%	n.d.	n.a.	Taxa de Crescimento do número de Boas práticas, software e aplicações disponíveis na Plataforma	(N.º de boas práticas disponíveis na plataforma / N.º de boas práticas disponíveis na plataforma no período homólogo) x 100	40%	IRI_JRV
IRI_02	A3	OE3	3.1	PA	Dinamizar Plano de Ação para a Administração Aberta (AA)	jan	dez	31-12-2015	30-11-2015	n.d.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado para dinamização do plano de ação para a administração aberta	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a dinamização do plano de ação para a AA	20%	IRI_JRV

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
IRI_04	I1	OE3	3.1	PA	Impulsionar o conhecimento	jan	dez	10%	20%	9% (referente a mar'14)	10%	Taxa de crescimento do número de boas práticas disponíveis na RCC	(N.º de boas práticas disponíveis na plataforma / N.º de boas práticas disponíveis na plataforma no período homólogo) x 100	100%	IRI_JRV

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

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
IRI_05	I1	OE3	3.1	PA	Impulsionar o Contato com a Sociedade Civil	jan	dez	100%	125%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	IRI_JRV
IRI_05	A1	OE3	3.1	PA	Desenvolver Jornadas RCC	jan	dez	3	4	n.a.	n.a.	N.º de Encontros	Somatório do n.º de iniciativas	60%	IRI_JRV
IRI_05	A3	OE3	3.1	PA	Promover Conferência Anual de Modernização Administrativa	Jan	dez	75%	85%	n.a.	n.a.	Taxa de satisfação dos participantes na Conferência	(N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 75%/ N.º total de questionários administrados) x 100	40%	IRI_JRV

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DSR_0.4	I1	OE3	3.1	PA	Fomentar a participação pública na coprodução de serviços e diplomas legais	jan	dez	5	10	0 (resultados até ago'14)	0	N.º de processos de consulta pública	Somatório do número de consultas públicas realizadas	100%	AF_SIM

OE3
RN 3.2.

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DSR_0.3	I1	OE3	3.2	PA	Efetuar a simplificação administrativa dos diplomas em revisão legislativa no prazo definido	jan	dez	0 atrasos (dentro do prazo proposto pela tutela)	1/2 (antecipação de metade do prazo proposto pela tutela)	0,65 du (resultados até ago'14)	n.a.	N.º de diplomas revistos pelo DSR no prazo definido	Média dos tempos de revisão dos diplomas/N.º diplomas revistos	100%	AF_SIM

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DSR_0.6	I1	OE3	3.2	PA	Desenvolver Plataforma Multicanal de Atendimento	jan	dez	100%	120%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	AF_SIM
DSR_0.6	A1	OE3	3.2	PA	Alargar o BdE a outras atividades além da Diretiva de Serviços	jan	jun	28-9-2015	10-9-2015	n.d.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	60%	AF_SIM
DSR_0.6	A3	OE3	3.2	PA	Lançar uma nova versão do Balcão do Empreendedor	jan	Mai	31-5-2015	31-3-2015	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	40%	AF_SIM

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

OE4 Avaliar os programas de simplificação e qualidade dos serviços públicos

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
4.1. Garantir a execução e avaliação dos programas						1			2		3
4.1.1. Garantir a operacionalização da Unidade de Gestão do SAMA (AP_0.1 I1)									1		1
4.1.2. Garantir a análise dos pedidos de parecer prévio M6 (AP_0.2 I1)									1		1
4.1.3. Avaliar os encargos administrativos das medidas de simplificação implementadas nas empresas no prazo definido (DSR_0.2 I1)						1					1
						1			2		3

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

OE4
RN 4.1.

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
AP_0.1	I1	OE4	4.1	PA	Garantir a operacionalização da Unidade de Gestão do SAMA	jan	dez	100%	146%			Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	AP_SAMA/M6
AP_0.1	A1	OE4	4.1	PA	Analisar Reprogramações SAMA	jan	dez	30 du	25 du	22,15 (resultados até ago'14)	na	Média do nº de dias de análise de 90% (com menor prazo de resposta) dos pedidos de reprogramação temporal, física ou financeira	Nº de dias de análise / Nº de pedidos de reprogramação (aplicado ao percentil 90)	20%	AP_SAMA/M6
AP_0.1	A2	OE4	4.1	PA	Analisar pedidos de pagamento de adiantamento SAMA	jan	dez	15 du	10 du	6,29 (resultados até ago'14)	2	Média do nº de dias de análise dos pedidos de pagamento de adiantamento	Nº de dias de análise / Nº de pedidos de pagamento	20%	AP_SAMA/M6
AP_0.1	A3	OE4	4.1	PA	Acompanhar projetos SAMA	jan	dez	50%	70%	54% (resultados até ago'14)	127%	Taxa de projetos acompanhados no local	(N.º de projetos acompanhados/N.º total de projetos a acompanhar) x 100	20%	AP_SAMA/M6
AP_0.1	A4	OE4	4.1	PA	Encerrar projetos	jan	dez	50%	70%	29% (resultados até ago'14)	na	Taxa de projetos encerrados em SGO	(N.º de projetos encerrados/N.º total de projetos a encerrar) x 100	20%	AP_SAMA/M6
AP_0.1	A5	OE4	4.1	PA	Divulgar os projetos co-financiados	jan	dez	1	2	na	na	Sessões dinamizadas de divulgação de projetos concluídos	Sessões dinamizadas de divulgação de projetos concluídos	20%	AP_SAMA/M6

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
AP_0.2	I1	OE4	4.1	PA	Garantir a análise dos pedidos de parecer prévio (M6)	jan	dez	30 du	20 du	10 (resultados até ago'14)	14	Média do nº de dias de análise dos pedidos de parecer prévio	(N.º de dias de análise / N.º de pedidos distribuídos a técnico) x 100	100%	AP_SAMA/M6

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DSR_0.2	11	OE4	4.1	PA	Avaliar os encargos administrativos das medidas de simplificação implementadas nas empresas no prazo definido	jan	dez	0 atrasos (dentro do prazo proposto pela tutela)	1/2 (antecipação de metade do prazo proposto pela tutela)	-181 (resultados até ago'14)	0	Grau de cumprimento do calendário fixado para avaliação das medidas de simplificação	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	AF_SIM

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

OES. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública

	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
5.1. Racionalizar infraestruturas											
5.2. Coordenar a execução do plano estratégico TIC na AP											
5.2.1. Rollout da centralização da função informática em ministérios (DGE_0.14 I1)				1							1
				1							1

OES
RN 5.2.

Ref. ^a		Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
			Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DGE_0.14	I1	Rollout centralização função informática em Ministérios	jan	dez	2 Ministérios	3 Ministérios	12 (resultados até ago'14)	n.a.	Nº de ministérios que iniciaram implementação de Medida	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	DGE

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

OE6 Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas											
	AG	DA	GA	GE	SI	SR	GJ	PGQ	AP	IRI	Total Geral
6.1. Desenvolver capital humano							2				2
6.1.1. Conceber conteúdos pedagógicos de apoio à formação (GJ_0.11 I1)							1				1
6.1.2. Promover formação comportamental e técnica (GJ_0.12 I1)							1				1
6.2. Otimizar processos	3	1						1			5
6.2.1. Assegurar o processo de faturação de fornecedores (AG_0.1 I1)	1										1
6.2.2. Garantir a adequada gestão e controlo do património da AMA (AG_0.9 I1)	1										1
6.2.3. Gerir as encomendas (AG_0.11 I1)	1										1
6.2.4. Promover a melhoria contínua (PGQ_0.4 I1)								1			1
6.2.5. Implementar o sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes (DDA_0.5 I1)		1									1
6.3. Reforçar o desempenho dos serviços	3		1		1		2	1			8
6.3.1. Efetuar o acompanhamento financeiro dos contratos em execução na AMA (AG_0.5 I1)	1										1
6.3.2. Reduzir os custos aquisitivos de serviços (AG_0.10 I1)	1										1
6.3.3. Finalizar o modelo de sustentabilidade económica da AMA (AG_0.12 I1)	1										1
6.3.4. Melhorar a eficiência dos serviços nas lojas (DGA_0.2 I1)			1								1
6.3.5. Assegurar a coordenação da intervenção da AMA no processo legislativo (GJ_0.3 I1)							1				1
6.3.6. Gerir e acompanhar a bolsa de formadores (GJ_0.10 I1)							1				1
6.3.7. Assegurar a função de planeamento da AMA (PGQ_0.1 I1)								1			1
6.3.8. Garantir disponibilidade nas comunicações geridas pela AMA (DSI_0.6 I1)					1						1
6.5. Promover a melhoria contínua					1		2	1			4
6.5.1. Contribuir para a melhoria dos procedimentos de contratação pública (GJ_0.1 I1)							1				1
6.5.2. Assegurar a implementação dos serviços de Segurança e Saúde no Trabalho (GJ_0.9 I1)							1				1
6.5.3. Assegurar a avaliação da atividade da AMA (PGQ_0.3 I1)								1			1
6.5.4. Consolidar as infraestruturas tecnológicas AMA (DSI_0.4)					1						1
	6	1	1		2		6	3			19

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

OE6
RN 6.1.

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
GJ_0.11	I1	OE6	6.1	PA	Conceber conteúdos e recursos pedagógicos de apoio à formação, nas suas várias modalidades	jan	dez	100%	128%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	GJ/EFM_CA
GJ_0.11	A1	OE6	6.1	PA	Desenvolver conteúdos pedagógicos multimédia de apoio à formação inicial, contínua e à formação técnica	jan	dez	6	8	15 (resultados até ago'14)	n.a.	Nº de conteúdos pedagógicos multimédia desenvolvidos	Somatório dos conteúdos pedagógicos multimédia desenvolvidos	60%	GJ/EFM_CA
GJ_0.11	A2	OE6	6.1	PA	Desenvolver recursos de apoio às ações de formação	jan	dez	10	12	35 (resultados até ago'14)	n.a.	Nº de recursos pedagógicos desenvolvidos	Somatório dos recursos pedagógicos concebidos	40%	GJ/EFM_CA

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
GJ_0.12	I1	OE6	6.1	PA	Promover formação, comportamental e técnica	jan	dez	100%	111%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	GJ/EFM_CA
GJ_0.12	A1	OE6	6.1	PA	Elaborar os cronogramas de formação	jan	dez	75%	85%	n.a.	n.a.	Taxa de elaboração dos cronogramas de formação	(N.º de cronogramas elaborados no prazo previsto/N.º total de cronogramas solicitados)x100	30%	GJ/EFM_CA
GJ_0.12	A3	OE6	6.1	PA	Realizar ações de formação de acordo com os cronogramas definidos	jan	dez	80%	85%	n.a.	149%	Grau de execução das ações de formação	(N.º de ações de formação contínua realizadas/N.º total de ações solicitadas) x 100	40%	GJ/EFM_CA
GJ_0.12	A4	OE6	6.1	PA	Garantir a qualidade e a satisfação da formação ministrada	jan	dez	65%	75%	100% (resultados até ago'14)	n.a.	Grau de satisfação dos formandos	(N.º de questionários com avaliação igual ou superior a 75%/ N.º total de questionários administrados) x 100	30%	GJ/EFM_CA

OE6
RN 6.2.

Ref. ^a		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AG_01	I1	OE6	6.2	PA	Assegurar o processo de faturação de fornecedores	jan	dez	30 dias	20 dias	17 du (resultados até ago'14)	n.a.	Manter tempo médio de pagamento	Somatório dos tempos de pagamento/N.º total de pagamentos efetuados	100%	LP_AG/DRFP

Ref. ^a		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AG_09	I1	OE6	6.2	PA	Garantir a adequada gestão e controlo do património da AMA	jan	dez	100%	148%	55% (resultados até ago'14)	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	LP_AG/DRFP
AG_09	A1	OE6	6.2	PA	Emitir e promover a colocação de etiquetas nos bens móveis adquiridos no ano	jan	dez	95%	100%	66% (resultados até ago'14)	n.a.	Taxa de bens identificados com etiqueta	(Nº de bens etiquetados/Nº total de bens) X 100	33%	LP_AG/DRFP
AG_09	A2	OE6	6.2	PA	Atualizar cadastro	jan	dez	95%	100%	55% (resultados até ago'14)	n.a.	Taxa de atualização do cadastro	(Nº de bens cadastrados em conformidade/Nº total de bens) X 100	33%	LP_AG/DRFP
AG_09	A3	OE6	6.2	PA	Realizar ações de verificação do imobilizado da AMA	jan	dez	3	5	9 (resultados até ago'14)	n.a.	N.º de ações de verificação realizadas no âmbito do imobilizado	Somatório do n.º de ações de verificação realizadas no âmbito do imobilizado	33%	LP_AG/DRFP

Ref. ^a		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de cálculo	Peso	
AG_0.11	I1	OE6	6.2	PA	Gerir as encomendas	jan	dez	90%	100%	n.a.	n.a.	Taxa de fornecimento dos consumíveis no prazo definido (até dia 01 de cada trimestre)	(N.º de consumíveis encomendados no prazo previsto/N.º de consumíveis solicitados)x100	100%	LP_AG/DRFP

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

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
PGQ_0.4	I1	OE6	6.2	PA	Promover a melhoria contínua	jan	dez	100%	140%			Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	PGQ_CM
PGQ_0.4	A1	OE6	6.2	PA	Rever, definir e modelar processos	jan	dez	67%	100%			Taxa de processos definidos e alvo de modelação	(N.º de processos modelados/ N.º total de processos a modelar)x100	40%	PGQ_CM
PGQ_0.4	A3	OE6	6.2	PA	Implementar sistema de gestão documental conforme plano	jan	dez	75%	100%			Taxa de implementação	(N.º de circuitos implementados/ N.º total de circuitos a implementar)x100	60%	PGQ_CM

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DDA_0.5	I1	OE6	6.2	PA	Implementar o sistema de elogios, sugestões e reclamações dos utentes	jan	nov	30-11-2015	15-10-2015			Grau de cumprimento do calendário fixado para a apresentação do RES reformulado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a apresentação do RES reformulado	100%	RD/SM_DA AP

OE6
RN 6.3.

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
AG_0.5	I1	OE6	6.3	PA	Efetuar o acompanhamento financeiro dos contratos em execução na AMA	jan	dez	100%	161%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	LP_AG/DRFP
AG_0.5	A1	OE6	6.3	PA	Carregar os contratos e respetiva execução no mapa de contratos a remeter ao Tribunal de Contas	jan	dez	90%	100%	n.d.	n.a.	Taxa de carregamento dos contratos no mapa de contratos a remeter ao Tribunal de Contas	(N.º de contratos carregados no mapa/N.º total de contratos a carregar)x100	30%	LP_AG/DRFP
AG_0.5	A2	OE6	6.3	PA	Carregar os encargos plurianuais no SCEP e atualizar a respetiva execução financeira	jan	dez	5du	3du	3 du (resultados até ago'14)	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	70%	LP_AG/DRFP

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
AG_0.10	I1	OE6	6.3	PA	Reduzir os custos aquisitivos de serviços	jan	dez	100%	150%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	LP_AG/DRFP
AG_0.10	A2	OE6	6.3	PA	Reduzir a área de armazém	jan	dez	2%	4%	1,65% (resultados até ago'14)	n.a.	Taxa de redução da área de armazém face ao mês anterior	(Área ocupado no mês/Área ocupada no mês anterior) x 100	50%	LP_AG/DRFP
AG_0.10	A3	OE6	6.3	PA	Efetuar o abate de bens nas lojas e no armazém	jan	dez	2	4	5 (resultados até ago'14)	n.a.	N.º de abates realizados (Lojas e Sede)	Somatório do n.º de abates realizados	50%	LP_AG/DRFP

OBJETIVOS OPERACIONAIS

COLABORAR | SIMPLIFICAR | INOVAR

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

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
AG_0.12	I1	OE6	6.3	PA	Finalizar o modelo de sustentabilidade económica da AMA	jan	abr	30-04-2015	31-03-2015	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado ((+) atraso ou (-) antecipação) em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	LP_AG/DRFP

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DGA_0.2	I1	OE6	6.3	PA	Melhorar a eficiência dos serviços nas lojas	jan	dez	100%	129%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DGA_CGS
DGA_0.2	A1	OE6	6.3	PA	Otimizar os recursos humanos afetos aos serviços de atendimento	jan	dez	40 dias após conhecimento da decisão	30 dias após a data de conhecimento da decisão	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado para a otimização dos recursos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para otimização de recursos	50%	DGA_CGS
DGA_0.2	A3	OE6	6.3	PA	Avaliar consumos nas lojas	jan	dez	15º du de cada mês	10º du de cada mês	n.a.	n.a.	Grau de cumprimento do calendário fixado	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	DGA_CGS

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
GJ_0.10	I1	OE6	6.3	PA	Gerir e acompanhar a bolsa de formadores	jan	dez	100%	129%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	GJ/EFM_CA
GJ_0.10	A1	OE6	6.3	PA	Consolidar os instrumentos processuais para melhoria da atuação da Bolsa de Formadores	jan	dez	6	8	9 (resultados até ago'14)	n.a.	Nº de instrumentos consolidados	Somatório do n.º de instrumentos consalidados	50%	GJ/EFM_CA
GJ_0.10	A2	OE6	6.3	PA	Criar instrumentos técnicos e pedagógicos de apoio à dinamização da formação pela Bolsa de Formadores	jan	dez	8	10	n.a.	n.a.	Nº de instrumentos técnicos e pedagógicos criados	Somatório do nº de instrumentos técnicos e pedagógicos criados	50%	GJ/EFM_CA

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
PGQ_0.1	I1	OE6	6.3	PA	Assegurar a função de planeamento da AMA	jan	dez	100%	138%			Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	PGQ_CM
PGQ_0.1	A1	OE6	6.3	PA	Preparar os instrumentos e acompanhar a elaboração da proposta de orçamento (POE AMA)	jun	ago	14-08-2015	31-07-2015			Grau de cumprimento do calendário fixado para a entrega da proposta de POE AMA	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	40%	PGQ_CM
PGQ_0.1	A2	OE6	6.3	PA	Elaborar o Plano Anual de Atividades da AMA (PA AMA)	jun	nov	30-11-2015	25-11-2015			Grau de cumprimento do calendário fixado para a entrega da proposta de PA AMA	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	45%	PGQ_CM
PGQ_0.1	A3	OE6	6.3	PA	Elaborar o Quadro Anual de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da AMA	out	nov	30-11-2015	25-11-2015			Grau de cumprimento do calendário fixado para a entrega da proposta de QUAR	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	15%	PGQ_CM

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DSI_0.6	I1	OE6	6.3	PA	Garantir disponibilidade nas comunicações geridas pela AMA	jan	dez	100%	101%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DSI_FC
DSI_0.6	A1	OE6	6.3	PA	Garantir a disponibilidade do serviço de comunicações de dados	jan	dez	98%	99%	99,15% (resultados até ago'14)	n.a.	Nível de disponibilidade dos circuitos de comunicações de dados	(N.º horas de disponibilidade x N.º circuitos)/(N.º total de horas mensais x N.º total de circuitos)	50%	DSI_FC
DSI_0.6	A2	OE6	6.3	PA	Garantir a disponibilidade do serviço de ligação à Internet	jan	dez	99,00%	99,50%	100% (resultados até ago'14)	n.a.	Nível de disponibilidade do serviço de acesso à Internet	(N.º horas disponível/N.º total de horas mensais)	50%	DSI_FC

OE6
RN 6.5.

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
GJ_0.1	I1	OE6	6.5	PA	Contribuir para a melhoria dos procedimentos de contratação pública	jan	dez	100%	104%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das actividades	Média ponderada do grau de concretização das actividades	100%	GJ
GJ_0.1	A1	OE6	6.5	PA	Elaborar check list e regras internas de autocontrolo e acompanhamento dos procedimentos de contratação pública da AMA	jan	mar	90 dias	59 dias	n.a.	n.a.	N.º de dias para elaborar Check List, regras internas de autocontrolo e acompanhamento	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	40%	GJ
GJ_0.1	A2	OE6	6.5	PA	Realizar ação de controlo sobre os procedimentos précontratuais realizados pela AMA no ano transacto	jan	dez	10 ações	15 ações	n.a.	n.a.	N.º de acções de controlo realizadas	Somatório do número de acções realizadas	60%	GJ

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
GJ_0.9	I1	OE6	6.5	PA	Assegurar a implementação dos serviços de Segurança e Saúde no Trabalho	jan	dez	100%	110%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	ERH
GJ_0.9	A1	OE6	6.5	PA	Criar um canal de informação interna de SST	jan	jun	181 dias	160 dias	n.a.	n.a.	Nº de dias para a criação e apresentação de proposta dos conteúdos a serem disponibilizados	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	ERH
GJ_0.9	A2	OE6	6.5	PA	Realizar a avaliação de Riscos	jul	dez	184 dias	169 dias	n.a.	n.a.	Nº de dias para apresentação do relatório final com proposta de medidas a implementar	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	50%	ERH

OBJETIVOS OPERACIONAIS

COLABORAR | SIMPLIFICAR | INOVAR

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

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
PGQ_0.3	I1	OE6	6.5	PA	Assegurar a avaliação da atividade da AMA	jan	dez	100%	172%			Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	PGQ_CM
PGQ_0.3	A1	OE6	6.5	PA	Elaborar o Relatório de Atividades do ano transacto da AMA	jan	dez	15-04-2015	31-03-2015			Grau de cumprimento do calendário fixado para a elaboração do Relatório de Atividades	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	80%	PGQ_CM
PGQ_0.3	A2	OE6	6.5	PA	Realizar a auto-avaliação do QUAR AMA do ano transacto	jan	dez	15-04-2015	31-03-2015			Grau de cumprimento do calendário fixado para a auto-avaliação (QUAR)	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	20%	PGQ_CM

Ref.ª		OE	RN	QUAR/ PA AMA	Objetivos	Periodicidade		Meta		Histórico		Indicadores			Responsável
						Início	Fim	C	S	N-1	N-2	Designação	Fórmula de calculo	Peso	
DSI_0.4	I1	OE6	6.5	PA	Consolidar as infraestruturas tecnológicas AMA	jan	dez	100%	149%	n.a.	n.a.	Grau de concretização das atividades/indicadores	Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores	100%	DSI_GV
DSI_0.4	A1	OE6	6.5	PA	Garantir a segurança dos sites da AMA	jan	dez	≤ 100	≤ 55	200 (resultados até ago'14)	n.a.	Nível de risco	(Nº de vulnerabilidades críticas x 25 + nº de vulnerabilidades altas x 10)	33%	DSI_GV
DSI_0.4	A2	OE6	6.5	PA	Garantir a monitorização sobre os servidores (incluindo os serviços infraestruturais)	jan	dez	99,00%	99,50%	99% (resultados até ago'14)	n.a.	Taxa de monitorização dos servidores	(N.º de servidores monitorizados no trimestre /N.º Total de servidores) x 100	33%	DSI_GV
DSI_0.4	A3	OE6	6.5	PA	Garantir a monitorização sobre os serviços aplicativos disponibilizados no catalogo de serviços	jan	dez	99,00%	99,50%	100% (resultados até ago'14)	n.a.	Taxa de monitorização dos serviços	(N.º de serviços monitorizados /N.º total de serviços a monitorizar) x 100	34%	DSI_GV

Apresentação da AMA

Metodologia de Planeamento

Objetivos Estratégicos

Objetivos Operacionais

Glossário

Sigla	Designação
AC	Administração Central
AL	Administração Local
AMA, IP	Agência para a Modernização Administrativa, I.P.
AP	Administração Pública
BdE	Balcão do Empreendedor
BMS	Balcões Multisserviço
BO	Backoffice
BPC	Balcão Perdi a Carteira
BS	Balcão Sénior
CC	Cartão do Cidadão
CCE	Centro de Contacto da Empresa
CCP	Código de Contratação Pública
CD	Conselho Diretivo da AMA
CVD	Comunicações, Voz e Dados
DR	Diário da República
EIF	
FA	Fornecedor de Autenticação
FGF	Ferramenta de Gestão de Formulários
GAP	Gateway de SMS da Administração Pública
GAP	Gateway da Administração Pública
GJ	Gabinete Jurídico
GPTIC	Grupo de Projecto para as Tecnologias de Informação e Comunicação
IAPMEI	do Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas, I.P.
LC	Loja do Cidadão
LE	Loja da Empresa
LM	Lojas Móveis
Loja 1G	Loja de primeira geração
Loja 2G	Loja de segunda geração
MFAP	Ministério das Finanças e da Administração Pública
OE	Objetivo Estratégico
OO	Objetivo Operacional
PA	Plano de Atividades

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

Plano de Atividades

Objetivos Operacionais

cumprimento

Objetivos Estratégicos

superação

Metas

Objetivos

Indicadores

2015

ama

AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA
PRESENCIA DO CONSELHO DE MINISTROS