



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2018

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS





FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades 2018 da Agência para a Modernização Administrativa

PROPRIEDADE

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

AUTOR

Planeamento e Qualidade

PAGINAÇÃO

Comunicação

CONTACTOS

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

Tel.: 21 723 12 00

E-mail: ama@ama.pt

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

DATA DE PUBLICAÇÃO

Abril 2019





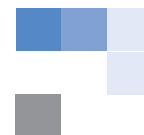
ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	5
SUMÁRIO EXECUTIVO	7
RETROSPECTIVA DE 2018	10
QUAR QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - AUTOAVALIAÇÃO	20
AFETAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	24
a) Execução orçamental da despesa.....	24
b) Execução orçamental da receita	29
AFETAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	32
PLANO DE ATIVIDADES.....	36
Departamento de Administração Geral (DAG)	36
Direção de Comunicação (DC)	37
Direção Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)	38
Direção de Plataformas e Competências Digitais (DPCD).....	39
Direção de Sistemas de Informação (DSI).....	40
Direção de Transformação Digital (DTD)	41
Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)	43
Equipa de Plataformas de Serviços Empresariais (EPSE)	45
Equipa de Recursos Humanos (ERH)	46
Equipa de Relações Internacionais (ERI).....	47
Gabinete Jurídico (GJ).....	48
APRECIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	50
AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES	54
RESPONSABILIDADE SOCIAL	56
COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÉNEAS.....	59
SISTEMA DE CONTROLO.....	62
Implementação do RGPD na AMA.....	63
Implementação da Segurança de Informação.....	66
MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO.....	67
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	68
GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO	69
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	71
SIMPLEX+ 2018.....	71
Estratégia TIC2020 e CTIC.....	72
LabX.....	73
Orçamento Participativo Portugal (OPP).....	75
GovTech.....	76
TicAPP.....	77
AUTOAVALIAÇÃO PROPOSTA.....	78
CONCLUSÕES PROSPETIVAS	79
ANEXOS	84
RESULTADOS EXTRAPLANO / ATIVIDADES CORRENTES	84
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	85
Lojas de Cidadão.....	86
Espaços Cidadão	91
Planeamento e Parcerias	95
Centro de Contacto do Cidadão (CCC).....	96
Centro de Contacto Espaço Cidadão (CCEC).....	98
Centro de Atendimento Consular (CAC)	98
Portais	99
ATENDIMENTO ÀS EMPRESAS.....	106
Espaços Empresa	107
Centro de Contacto da Empresa (CCE)	109



Balcão do Empreendedor (BdE).....	110
Sistema de Indústria Responsável (SIR).....	112
Balcão do Empreendedor e Plataforma de Serviços Comum (PSC).....	113
Plataformas de Licenciamento	114
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.....	116
Chave Móvel Digital.....	117
Autenticação.Gov	117
Sistema de Certificação de Atributos Profissionais	120
id.gov.pt	121
App.Gov.pt	122
ePortugal	123
Interoperabilidade da Administração Pública (iAP).....	123
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	127
COMUNICAÇÃO	133
AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO	136
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	144
JURÍDICO	152
ADMINISTRAÇÃO GERAL	155
FORMAÇÃO	158





NOTA INTRODUTÓRIA

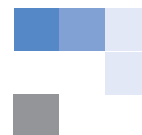
A Agência para a Modernização Administrativa, Instituto Público (adiante designado por AMA) apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao ano de 2018 em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que estabelece os princípios a que deve obedecer a elaboração do plano e relatório anual de atividades dos serviços e organismos da Administração Pública, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – que aprovou o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP). Foram ainda observadas as linhas de orientação estabelecidas pela Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros (SGPCM) e demais legislação avulsa relevante.

O ano de 2018 foi marcado pela consolidação e pelo reconhecimento do trabalho desenvolvido na promoção da modernização na Administração Pública. Por outro lado, o ano 2018 para a AMA constitui um marco na sua estrutura e forma de atuar, considerando o alargamento do âmbito da sua equiparação a entidade pública empresarial na prossecução das suas atribuições em matéria de desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação, para além da equiparação que já tinha em matéria de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para empresas.

Na área do atendimento continuou a apostar-se na expansão da rede de Lojas e Espaços Cidadão com soluções cada vez mais inovadoras para chegar a todos os cidadãos (EC Móvel e EC Solidário). Na área da transformação digital, houve um esforço na expansão e divulgação de soluções como a Chave Móvel Digital, Sistema de Certificação de Atributos Profissionais e outros serviços digitais que visam contribuir para a simplificação da relação dos cidadãos e empresas com o Estado, tendo essas soluções sido distinguidas nacional e internacionalmente. Por fim através dos programas participativos (SIMPLEX, GovTech e OPP) os cidadãos têm contribuído para a mudança e para a criação de projetos inovadores na Administração Pública portuguesa.

A atividade da AMA orienta-se pela visão, valores e estratégia esplanada no Plano de Atividades, de 2018, tendo como objetivo cumprir a sua missão e atribuições estabelecidas em consonância com os objetivos estratégicos definidos pela tutela e os objetivos operacionais constantes no QUAR e que refletem as linhas de orientação: desmaterialização dos serviços públicos, simplificação de procedimentos e implementação de serviços inovadores.





O futuro é para a AMA um desafio, tendo em conta a exigência da melhor prossecução da sua missão. Significando isto, por um lado, a aposta na literacia digital como garantia da adoção e sucesso dos serviços públicos digitais e de um serviço público eficiente e de qualidade. Por outro lado, as preocupações com a privacidade e segurança da informação exigirão a adoção de soluções robustas que garantam a confiança dos cidadãos e empresas. Num mundo cada vez mais digital e automatizado é fundamental assegurar que a Administração Pública enfrenta esses desafios de forma ágil.





SUMÁRIO EXECUTIVO

Todos os objetivos definidos no Plano de Atividades de 2018 estão alinhados com os objetivos estratégicos:

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 2018, foram definidos 2 objetivos de **Eficácia** (expandir a rede de atendimento presencial e implementar medidas SIMPLEX+), 2 objetivos de **Eficiência** (massificar a adesão à Chave Móvel Digital (CMD) e garantir a disponibilidade dos portais AMA) e 1 objetivo de **Qualidade** (assegurar 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 tendo o grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 103%; Eficiência – 123%; Qualidade – 122%) permitido uma avaliação global de 111%.

No plano de atividades foram propostos 34 objetivos, dos quais 18 objetivos referentes às unidades de missão/negócio e 16 objetivos referentes às unidades de suporte.

Dos 34 objetivos definidos, 17 foram superados, 10 foram atingidos e 7 não foram atingidos, **sendo a taxa de concretização global de 143%.**

Unidades Orgânicas	Meta superada	Meta atingida	Meta não atingida	Taxa de concretização
Departamento de Administração Geral (DAG)		2	1	101%
Direção Comunicação (DC)	1	1	1	178%
Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)	2	1		151%
Direção Plataformas e Competências Digitais (DPCD)	2	1		227%
Direção Sistemas de Informação (DSI)	2	1		134%
Direção Transformação Digital (DTD)	2	1	5	106%



Equipa Avaliação Medidas Modernização (EAMM)	1	1		123%
Equipa Plataformas de Serviços Empresariais (EPSE)	2			172%
Equipa Recursos Humanos (ERH)	1	1		116%
Equipa Relações Internacionais (ERI)	2			169%
Gabinete Jurídico (GJ)	1	1	1	101%
Total				Média=143%

No que se refere aos recursos humanos, a AMA registou um total de 248 colaboradores no final de 2018. A estratificação dos recursos humanos por categoria apresenta uma composição diferente do planeado, uma vez que detém um desvio maior dos dirigentes intermédios e dos técnicos superiores e especialistas de informática (+16) face ao previsto, sendo que apresenta mais 4 recursos em relação ao ano de 2017.

Designação	N.º RH previstos	Realizados 31-12-2018
Dirigentes - Direção Superior	3	3
Dirigentes - Direção intermédia	27	7
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	125	141
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	96	94
Assistente operacional	3	3
Total	254	248

No que diz respeito aos recursos financeiros e orçamentais da AMA, foi aprovado para o ano 2018 um orçamento no valor de 25.496.990 €. No decorrer da execução orçamental foram aplicados os cativos legais, foi aprovada a utilização de saldos de gerência de fundos comunitários no montante de 1.500.000 €, foi aprovado um descativo no valor de 400.000 € para operacionalização do TicAPP e um descativo de 30.000€ para pagamentos de abonos variáveis e eventuais. Assim, após cativos e ajustes ocorridos ao longo do ano resultou um orçamento disponível de 21.715.021 €.

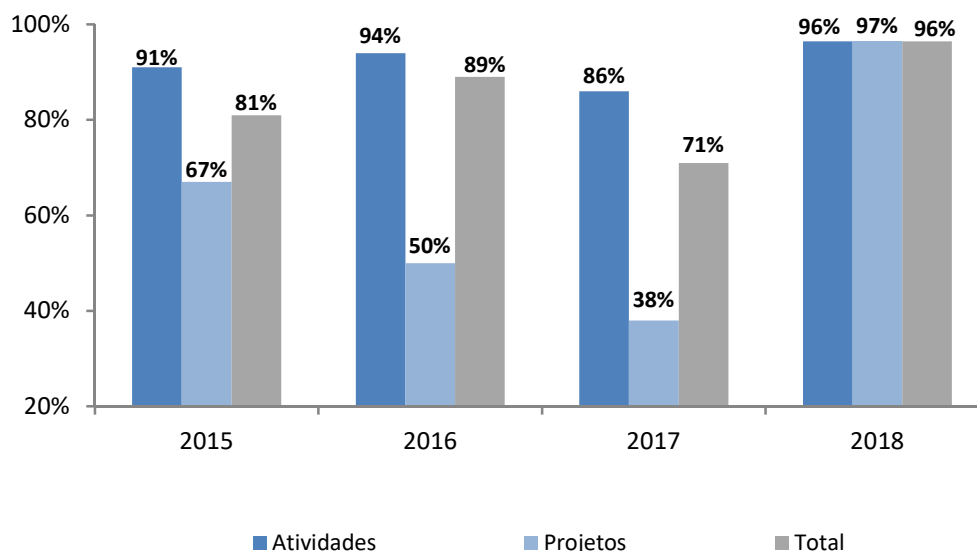
Orçamento inicial	Orçamento após reforços/anulações	Orçamento disponível após cativos
25.496.990 €	26.996.990 €	21.715.021 €





O grau de execução orçamental da despesa foi de 96,5% o que corresponde a 20.948.372,89€*

O orçamento de atividades apresentou uma execução de 96,4%, a que correspondem 14.401.792,63€, e o orçamento de projetos teve uma execução de 96,5%, a que correspondem 6.546.580,26€.



*Valores de execução de 2018 sujeitos a alteração no reporte da Conta de Gerência

Globalmente verificou-se em 2018 um cumprimento dos objetivos definidos, com destaque nos indicadores dos parâmetros de eficiência e qualidade, a que correspondeu uma utilização de recursos em linha com o planeado quer a nível de recursos humanos quer a nível de recursos financeiros.





RETROSPETIVA DE 2018

Principais Resultados

Atendimento



Lojas de Cidadão e Empresa

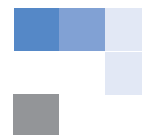
- Abertura de 2 novas Lojas de Cidadão, em Valpaços e Aguiar da Beira, aumentando a rede de Lojas para 53;
- Realização de 9.521.448 atendimentos nas Lojas de Cidadão (76% por entidades públicas e 24% por entidades privadas), o que representa um aumento de 2% face a 2017 e traduz-se numa média mensal de 793.454 atendimentos;
- Melhoria do atendimento com uma redução de 11% das reclamações e um aumento de 22% dos louvores recebidos;
- Realização de 51.535 atendimentos nos Espaços Empresa, um decréscimo de 8,9% face ao ano anterior;
- Realização de formação a 92% dos trabalhadores da rede de Lojas de Cidadão.



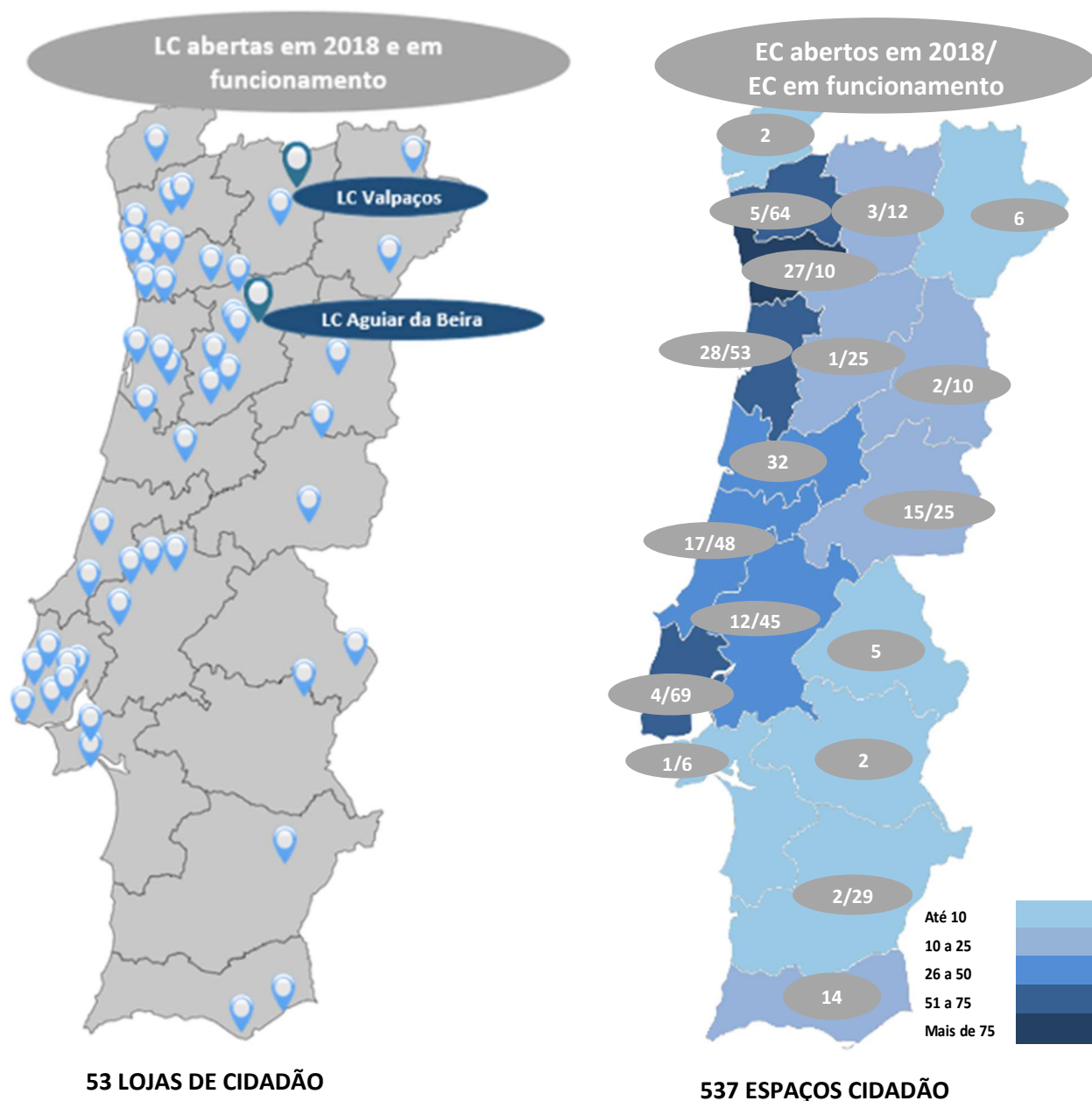
Espaços Cidadão

- Abertura de 117 novos Espaços Cidadão com 537 em funcionamento;
- Realização de 1.280.422 atendimentos nos Espaços Cidadão, o que representa um crescimento de 11,3% face a 2017;
- Disponibilização de 66 novos serviços nos Espaços Cidadão, resultando num total de 255 serviços no final do ano 2018;
- Mais de 53.000Km percorridos pelas 5 carrinhas do Espaço Cidadão Móvel, tendo visitado 51 municípios, 445 freguesias e realizado mais de 2.500 atendimentos;
- Promoção de 6 campanhas de interesse público para disponibilizar serviços da Administração Pública às populações afetadas pelos incêndios;
- Implementado o projeto Espaço Cidadão Solidário nas Juntas de Freguesia de Santo António e Benfica em Lisboa.



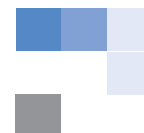


Aberturas do Ano



Centros de Contacto

- Atendimento de 359.791 chamadas nos Centros de Contacto da AMA representando um acréscimo de 37% em relação a 2017;
- 98,51% das chamadas atendidas pelo Centro de Contacto em menos de 60 segundos no final do ano;
- Receção de 67.871 emails nos centros de contacto com uma redução de 16% face a 2017;
- Implementado o Centro de Atendimento Consular.



Atendimento Online

- 6.877.904 sessões ativas no Portal do Cidadão, 1.764.493 sessões no Mapa do Cidadão e 5.298.277 sessões no Balcão do Empreendedor;
- 27.112.617 páginas visitadas no Portal do Cidadão, 4.624.716 no Mapa do Cidadão e 23.381.748 no Balcão do Empreendedor.

Transformação Digital

iAP



- 8 novas entidades na PI num total de 52 e 19 novos serviços num total de 96;
- 7 novas entidades na PPAP num total de 42;
- 6 novas entidades na GAP num total de 20;
- 47.185.440 SMS processados na *gateway* da AP (aumento de 22% em relação a 2017);
- 3.084.547 transações na Plataforma de Pagamentos (aumento de 15% face a 2017);
- 250.360.929 € de transações na Plataforma de Pagamentos (acréscimo de 13% face a 2017).

eID

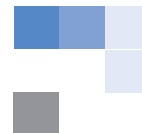


- 268.634 registos acumulados na Chave Móvel Digital;
- 3.093.017 autenticações no site autenticação.gov.pt (aumento de 44% em relação a 2017);
- 122 *sites* e portais com o serviço de autenticação (mais 29% do que em 2017);
- Disponibilização de assinatura eletrónica qualificada remota com Chave Móvel Digital.

Novos Serviços



- Nova versão do portal nacional de dados abertos – dados.gov.pt –, ao abrigo das competências da AMA na promoção da reutilização de informação do setor público e da medida Simplex "Dados Abertos +";
- Lançamento da app id.gov.pt, uma nova aplicação da Administração Pública que permite ao cidadão guardar e consultar, em qualquer momento, os seus cartões de identificação;

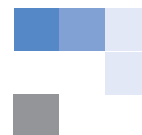


- Disponibilização do processo de abertura de conta bancária apenas com a apresentação do cartão de cidadão, sendo automaticamente obtidos os dados relativos à identificação, morada e situação laboral do cliente;
- Disponibilizada a aplicação app.gov.pt, uma loja virtual de aplicações móveis públicas em ambiente móvel (app) e web;
- Implementado o ePortugal.gov.pt, o novo portal para aceder aos serviços digitais da AP, a disponibilizar em 2019.

Modernização e Simplificação



- 5 medidas SIMPLEX+ implementadas pela AMA e organização do SIMPLEX JAM;
- 2ª edição do OPP com a organização de 37 sessões, 1.533 participantes e 119.903 votos registados;
- 1ª edição do GovTech que registou 113 projetos válidos, 1.734 investidores registados para votar, que utilizaram 4.559.312 moedas virtuais;
- Desenvolvimento de quatro projetos no LabX: Balcão Único de Emprego, Diário da República Eletrónico, Mentoria metodológica no Espaço Empresa e Balcão Único do Prédio;
- Pro'LabX: Promoção de sessões de exposição inicial a uma metodologia de projeto centrada no cidadão - 15 sessões, 181 pessoas, 15 áreas governativas;
- Constituído formalmente o Centro de Competências Digitais da AP (TicAPP), através da RCM 22/2018 de 7 de março e recrutado o seu Diretor e 2 Chefes de Equipa;
- 275 serviços transacionais no Balcão do Empreendedor para 12 entidades da Administração Central e 289 municípios;
- 85.399 pedidos submetidos no BdE no ano de 2018, um aumento de 0,6% relativamente ao ano anterior;
- 1.190 pedidos de licenciamento no âmbito do SIR, num acréscimo de 3% face a 2017;
- 41 pareceres emitidos para o processo legislativo e regulamentar.



Avaliação de projetos

- 2 novos concursos no âmbito do SAMA 2020 com 193 candidaturas analisadas num montante de mais de 62 milhões de euros;
- 230 pedidos de alteração submetidos - 204 pedidos inseridos no Sistema SGO do COMPETE e mais 10 no SIFSE;
- 569,8 milhões de euros propostos em 2.695 pedidos de parecer prévio, com prazo médio de resposta inferior a 15 dias.

Redes de Colaboração e Relações Internacionais

- 4 projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional: Chave Móvel Digital (*Portugal Digital Awards* e *Exame Informática*), Espaços Cidadão (*ONU – 23World Summit on the Information Society*), Orçamento Participativo de Portugal (*Govinsider Innovation Awards* e *Boston Consulting Group*) e Dados.Gov (*World Summit Awards*);



- 27 delegações internacionais recebidas pela AMA e celebrados memorandos de entendimento com Marrocos, Emirados Árabes Unidos e Índia;



DELEGAÇÕES INTERNACIONAIS QUE VISITARAM A AMA EM 2018

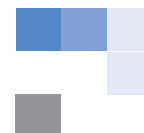


- Participação Portuguesa na iniciativa multilateral *Open Government Partnership* (OGP), com a criação da Rede Nacional de Administração Aberta (MAI18), a representação nacional na *OGP Global Summit*, em articulação com o GSEPCM (JUL18) e a elaboração do I Plano Nacional de Administração Aberta;
- Conclusão do processo de adesão de Portugal ao Digital 9 (D9), uma rede de elite dos países digitais, em novembro de 2018 com a assinatura da carta de princípios.

Áreas de Suporte



- Aplicações da AMA com nível de disponibilidade de 99,76%;
- Conceção de guiões, produção e edição de diversos filmes promocionais nomeadamente: SIMPLEX+, SIMPLEX JAM, OPP (apelo ao voto), GovTech, CMD, Mapa do Cidadão (Tomi);
- 30 programas Minuto Cidadão produzidos e publicação de 3 revistas Diagrama;
- Campanhas de ativação da CMD em 137 organismos, eventos, feiras e pontos de atendimento, tendo realizado cerca de 9.500 adesões;
- 32.442 incidentes/pedidos de serviços com um acréscimo de 23% face a 2017;
- 96,6% de taxa de aceitação das resoluções dos incidentes/pedidos de serviço;
- 11.399,5 horas de formação dos funcionários AMA com 1.504 participações em ações;
- 227 procedimentos de contratação pública num valor total de 8.114.615,78 €.



Momentos do Ano



Janeiro – inauguração da Loja de Cidadão de Valpaços



Janeiro – reunião do Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na AP (CTIC)



Fevereiro – reunião com a direção do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)



Março – participação no e-Health summit



Abril – entrada em funcionamento do Centro de Atendimento Consular





Abril – conferência Administração Pública Portuguesa no Séc. XXI - Desafios do Governo Digital



Maio – conferência Administração Pública Portuguesa no Séc. XXI - Desafios do Governo Digital



Maio – entrada em funcionamento do Espaço Cidadão Solidário na JF de Santo António em Lisboa



Maio – lançamento do GovTech



Maio – apresentação pública do balanço do Simplex+





Junho – 3.ª Sessão do Ciclo de Encontros «Construir Hoje a Administração Pública do Futuro»



Julho – conferência «Chave Móvel Digital – Impacto nos consumidores, nas empresas e no Estado», organizada pelo Movimento da Utilização Digital Ativa (MUDA)



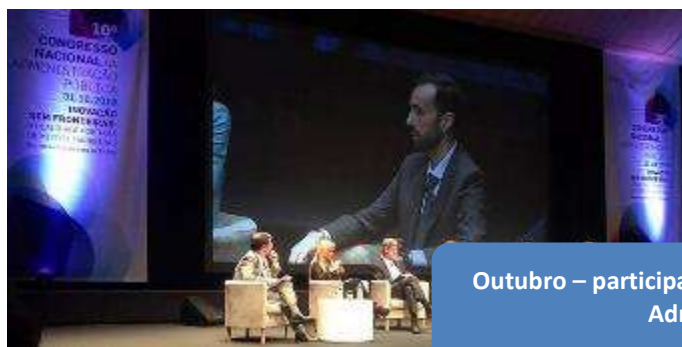
Julho – participação na V Conferência Global da Open Government Partnership (OGP)



Agosto – Espaço Cidadão Móvel nos concelhos de Monchique, Silves, Portimão e Odemira



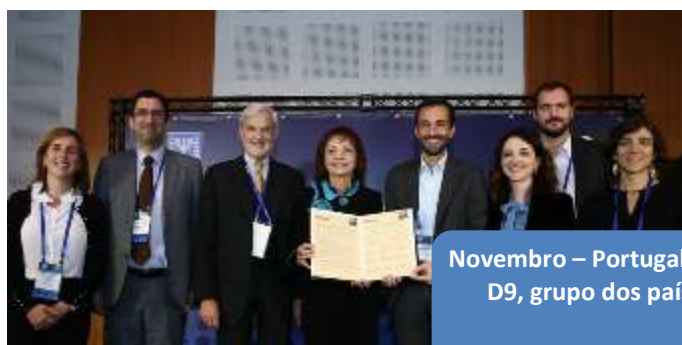
Setembro – EDP Comercial é a primeira empresa do setor energético a disponibilizar o acesso à área de cliente através da CMD



Outubro – participação no 10.º Congresso Nacional da Administração Pública



Outubro – conhecidos os projetos vencedores da 2ª edição do OPP



Novembro – Portugal passou a fazer parte oficialmente do D9, grupo dos países mais avançados em termos de governo digital



Dezembro – participação na 2.ª Conferência do Fórum Permanente para as Competências Digitais, o Portugal INCoDe.2030





QUAR | QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - AUTOAVALIAÇÃO

Avaliando cada um dos indicadores do QUAR 2018, temos o seguinte resultado por parâmetro:

EFICÁCIA | OO1 – Expandir rede do atendimento presencial

Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
Ind. 1 DLEC_5.0	Expandir rede do atendimento presencial - Lojas de Cidadão	5	3	8	N.º de novas Lojas de Cidadão	60%	2	100%	Atingiu	Foram abertas as Lojas de Cidadão de Valpaços e Aguiar da Beira. Foram iniciadas as empreitadas referentes às novas LC de Abrantes, Lisboa III e Pombal, que se prevê que sejam inauguradas em 2019. Este indicador foi objeto de reformulação no decurso da execução do plano.
Ind. 2 DLEC_8.0	Expandir rede do atendimento presencial - Espaços Cidadão	4	2	12	N.º de novos serviços no catálogo dos EC	40%	8	113%	Superou	O indicador 2 relativo à disponibilização de novos serviços no catálogo dos EC encontra-se superado com a introdução dos serviços de várias entidades: - ADENE - AT - IEFP - CMD Assinatura - CC – novos serviços - SSD - ISS - PSI (Prestação social de inclusão) - SS - Senha na hora.





EFICÁCIA | OO2 – Implementar medidas SIMPLEX+

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretiza ção	
Ind. 3 DTD_17.0	Implementar medidas SIMPLEX+	8	3	14	N.º de medidas SIMPLEX+ implementadas	5	100%	Atingiu
Ao longo do ano foram implementadas 5 medidas Simplex+ permitindo o cumprimento deste objetivo. As medidas são as seguintes: 17 - Livro de Reclamações Online 25 - APP Store Gov.PT 26 - Balcão do Empreendedor + 27 - Dados Abertos + 31 - Identificação no Telemóvel.								

EFICIÊNCIA | OO3 – Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concreti zação	
Ind. 4 DTD_8.0	Massificar adesão à Chave Movel Digital (CMD)	200.000	50.000	300.000	N.º de adesões acumuladas à Chave Móvel Digital (CMD)	268.634	117%	Superou
Este objetivo foi superado devido às campanhas de sensibilização e à disponibilização da sua criação em novas entidades como o IRN e a AT.								





EFICIÊNCIA | OO4 – Garantir a disponibilidade dos portais AMA

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concreti- zação	
Ind. 5 DSI_6.0	Garantir a disponibilidade dos portais AMA	98%	1pp	99,5 %	Nível de disponibilidade das aplicações AMA	99,76%	129%	Superou
O valor obtido é justificado pela necessidade de manter um elevado nível de serviço para os utentes dada a aposta da AMA na desmaterialização dos serviços públicos.								

A taxa de concretização deste indicador ultrapassou os 125% o que se justifica por ter sido considerado como indicador apenas em 2018, não havendo histórico anterior.

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

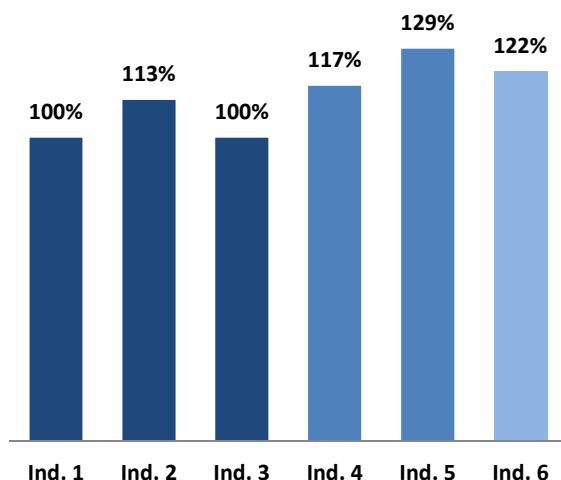
	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Tolerância	Valor crítico	Indicador	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
Ind. 6 DCRE_1.0	Assegurar o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do CCC	95%	3pp	99 %	% entre a soma das chamadas resolvidas no IVR e as chamadas atendidas por agente em menos de 60 segundos pelo total de chamadas	98,51%	122%	Superou
O atendimento do Centro de Contacto do Cidadão registou ao longo de 2018 valores sempre acima dos 97% que levaram à superação do objetivo.								

Em 2018, 98,51% das chamadas recebidas no Centro de Contacto foram atendidas em menos de 60 segundos, num crescimento assinalável face ao valor de 2017 (96%) e mantendo assim a qualidade do atendimento já alcançada no ano anterior.

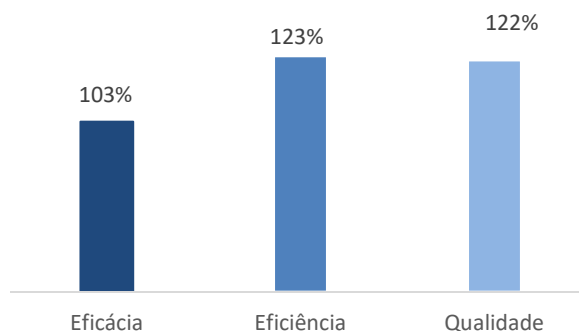




Taxa de concretização de indicadores



Taxa de realização por parâmetro



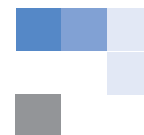
Analisando os resultados do QUAR 2018, do universo dos 6 indicadores definidos para o ano, 67% foram superados e 33% foram atingidos. Os indicadores 1, 2 e 3 são considerados indicadores de eficácia, os indicadores 4 e 5 de eficiência e o 6 de qualidade. O desempenho global de 111% resulta da soma do desempenho dos indicadores de eficácia (62%), de eficiência (37%) e de qualidade (12%).

	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Total
Ponderação	60%	30%	10%	100%
Taxa de realização	103%	123%	122%	
RESULTADO	62%	37%	12%	111%

Apenas um indicador surge com uma taxa de realização superior a 125%, o que se justifica pela ausência de histórico que condicionou o estabelecimento da meta. Todos os outros indicadores registaram um cumprimento ou superação das metas definidas dentro dos parâmetros embora seja de salientar o valor de cumprimento mais baixo dos indicadores de eficácia.

Em setembro de 2018 e por se encontrarem em risco de incumprimento, por motivos alheios e não controláveis pela AMA, foi solicitada a revisão do indicador 1. Esta alteração no referido indicador foi devidamente autorizada pelo Senhor Secretário de Estado Adjunto e da Modernização Administrativa a 10 de dezembro.





AFETAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

a) Execução orçamental da despesa*

Em 2018, foi aprovado um orçamento inicial de despesa de 25.496.990€, sendo 80% (20.301.962€) afeto ao orçamento de atividades e 20% (5.195.028€) ao orçamento de projetos. Sobre o valor inicial incidiram cativos no valor de 4.624.413€, calculados nos termos da Lei n.º 114/2017, de 29/12, distribuídos pelo orçamento de atividades (4.571.322€) e orçamento de projetos (53.091€).

No decorrer da execução orçamental de 2018, e de acordo com o determinado no Decreto-Lei de Execução Orçamental para 2018 - Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio, foram aplicados à AMA cativos adicionais no montante de 1.087.556 € no orçamento de atividades. Também no decorrer da execução orçamental foi autorizado um descativo de 400.000€ para operacionalização do TicAPP e um descativo de 30.000€ para o pagamento de abonos variáveis ou eventuais. Assim os cativos totalizaram a 31 de dezembro o valor de 5.281.969€.

Em junho de 2018 foi aprovado pela Tutela um crédito especial para a AMA, no montante de 1.500.000€, relativo à utilização de saldos de gerência de fundos comunitários no orçamento de projetos para aplicação no desenvolvimento das medidas atribuídas à AMA no âmbito do Programa Simplex+.

Em 2018 o orçamento fixou-se no montante disponível de 21.715.021€, sendo o montante executado de 20.948.372,89€ a que corresponde uma taxa de execução global de 96,5%. O montante executado em atividades ascendeu a 14.401.792,63€, a que corresponde uma taxa de execução de 96,4%, e o montante executado no orçamento de projetos foi de 6.546.580,26€ a que corresponde uma taxa de execução de 96,5%.

*Valores de execução de 2018 sujeitos a alteração no reporte da Conta de Gerência





Despesa por classificação orgânica e agrupamento

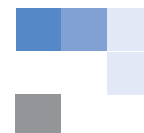
Despesa por orgânica e agrupamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
01. Despesas com pessoal	8.385.501,00 €	821.304,00 €	7.564.197,00 €	7.202.794,45 €	95,2%
02. Aquisição de bens e serviços	10.701.005,00 €	3.933.206,00 €	6.767.799,00 €	6.621.805,85 €	97,8%
03. Juros e Outros Encargos	319,00 €	0,00 €	319,00 €	257,57 €	80,7%
04. Transferências Correntes	10.429,00 €	0,00 €	10.429,00 €	10.428,89 €	100,0%
06. Outras despesas correntes	570.857,00 €	450.109,00 €	120.748,00 €	117.937,72 €	97,7%
07. Aquisição de bens de capital	493.754,00 €	24.259,00 €	469.495,00 €	448.568,15 €	95,5%
Total Atividades	20.161.865,00 €	5.228.878,00 €	14.932.987,00 €	14.401.792,63 €	96,4%
01. Despesas com pessoal	8.610,00 €	0,00 €	8.610,00 €	8.445,67 €	98,1%
02. Aquisição de bens e serviços	3.065.020,00 €	6.059,00 €	3.058.961,00 €	2.895.577,51 €	94,7%
04. Transferências Correntes	60.000,00 €	0,00 €	60.000,00 €	60.000,00 €	100,0%
07. Aquisição de bens de capital	3.701.495,00 €	47.032,00 €	3.654.463,00 €	3.582.557,08 €	98,0%
Total Projetos	6.835.125,00 €	53.091,00 €	6.782.034,00 €	6.546.580,26 €	96,5%
TOTAL GERAL	26.996.990,00 €	5.281.969,00 €	21.715.021,00 €	20.948.372,89 €	96,5%

O projeto com maior taxa de execução foi o Projeto “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 99,6% a que corresponde um montante investido de 462.111,25€. Todos os projetos apresentaram uma taxa de execução aproximada de 100% sendo o projeto com maior montante investido o projeto “Transformação Digital na AP” com um valor executado de 3.084.799,35€ no ano 2018.

Despesa por projeto

Projeto	Descrição	Dotações Corrigidas	Cativos	Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec	Peso no Orç Proj
6861	Instalação e Readequação de Lojas do Cidadão e da Empresa	516.922,00 €	53.091,00 €	463.831,00 €	462.111,25 €	99,6%	7,6%
9971	Simplificação Administrativa e Balcão Único	1.857.852,00 €	0,00 €	1.857.852,00 €	1.754.932,24 €	94,5%	27,2%
9974	Atendimento Presencial e Multicanal	1.315.817,00 €	0,00 €	1.315.817,00 €	1.244.737,42 €	94,6%	19,3%
10214	Transformação Digital na Administração Pública	3.144.534,00 €	0,00 €	3.144.534,00 €	3.084.799,35 €	98,1%	46,0%
TOTAL		6.835.125,00 €	53.091,00 €	6.782.034,00 €	6.546.580,26 €	96,5%	100,0%





O orçamento de despesa da AMA foi financiado globalmente em 37% por Receitas Gerais do Estado, 35% por Receitas Próprias e 28% 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

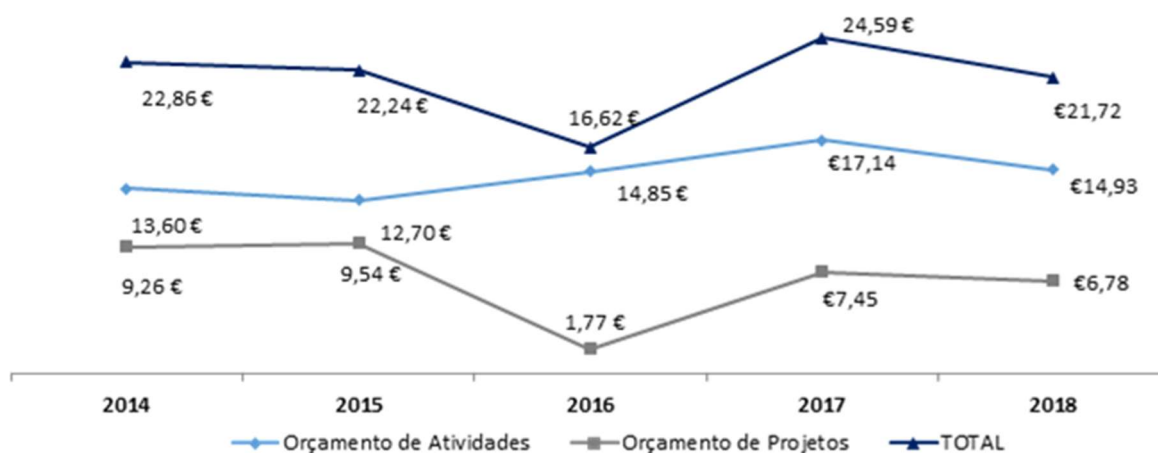
Despesa por orgânica e fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
311 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	7.592.658,00 €	771.828,00 €	6.820.830,00 €	6.820.668,85 €	100,0%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	522.614,00 €	0,00 €	522.614,00 €	168.945,74 €	32,3%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	27.751,00 €	0,00 €	27.751,00 €	20.892,91 €	75,3%
482 - Outros Fundos Europeus	134.552,00 €	0,00 €	134.552,00 €	117.080,82 €	87,0%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	8.881.372,00 €	3.746.821,00 €	5.134.551,00 €	4.998.968,64 €	97,4%
540 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	3.002.918,00 €	710.229,00 €	2.292.689,00 €	2.275.235,67 €	99,2%
Total Atividades	20.161.865,00 €	5.228.878,00 €	14.932.987,00 €	14.401.792,63 €	96,4%
311 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	516.922,00 €	53.091,00 €	463.831,00 €	462.111,25 €	99,6%
351 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FEDER	448.071,00 €	0,00 €	448.071,00 €	447.595,98 €	99,9%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	4.102.237,00 €	0,00 €	4.102.237,00 €	3.960.571,76 €	96,5%
353 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FSE	44.128,00 €	0,00 €	44.128,00 €	37.878,91 €	85,8%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	223.767,00 €	0,00 €	223.767,00 €	160.275,02 €	71,6%
488- Saldos Transitados FEDER	1.500.000,00 €	0,00 €	1.500.000,00 €	1.478.147,34 €	98,5%
Total Projetos	6.835.125,00 €	53.091,00 €	6.782.034,00 €	6.546.580,26 €	96,5%
TOTAL GERAL	26.996.990,00 €	5.281.969,00 €	21.715.021,00 €	20.948.372,89 €	96,5%

Comparativamente, a 2017 o orçamento de 2018 apresenta um valor inferior em cerca de 3M€, distribuído da seguinte forma entre Atividades e Projetos.





Evolução do orçamento disponível 2014 a 2018



Em termos de distribuição verifica-se um alinhamento em relação a 2017, no que se refere à distribuição entre atividades e projetos.

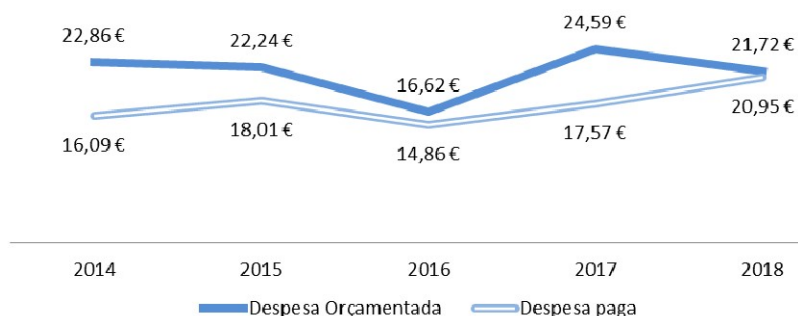
Orçamento disponível 2014 a 2018

Dotação (Despesa Orçamentada)	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
Pessoal	6 451 926 €	28%	6 311 941 €	28%	6 454 297 €	39%	6 915 815 €	28%	7 572 807 €	31%
Bens e Serviços	6 200 264 €	27%	5 450 984 €	25%	6 301 035 €	38%	8 420 194 €	34%	9 826 760 €	40%
Outras correntes	560 673 €	2%	400 492 €	2%	844 880 €	5%	628 782 €	3%	191 496 €	1%
Capital	386 410 €	2%	539 676 €	2%	1 248 178 €	8%	1 173 162 €	5%	4 123 958 €	17%
Orç. Atividades	13 599 273 €	59%	12 703 093 €	57%	14 848 390 €	89%	17 137 953 €	70%	14 932 987 €	69%
Orç. Projetos	9 264 246 €	41%	9 538 331 €	43%	1 764 070 €	11%	7 453 891 €	30%	6 782 034 €	31%
TOTAL	22 863 519 €	100%	22 241 424 €	100%	16 612 460 €	100%	24 591 844 €	100%	21 715 021 €	100%

Em 2018 o orçamento inicial de atividades da AMA representou 80% do seu orçamento total, sendo 20% para os projetos, o que veio a alterar-se com a aprovação de um crédito especial.

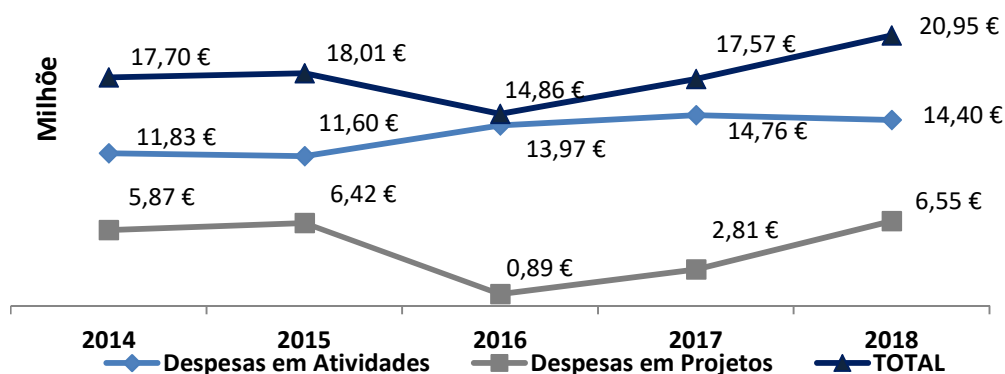


Despesa AMA



No que diz respeito às despesas pagas em 2018 verificou-se um aumento de cerca de 20% relativamente a 2017 o que corresponde a um acréscimo na ordem dos 3,4M€. Nos montantes de execução verifica-se que no que se refere a atividades, os montantes estão em linha com os de 2017, sendo que o grande acréscimo resulta da boa execução dos projetos em 2018.

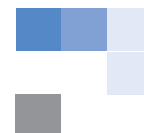
Despesa paga por orgânica (Atividades / Projetos)



Evolução do grau de execução

Grau execução	2014	2015	2016	2017	2018
Pessoal	97%	94%	96%	99%	95%
Bens e Serviços	79%	95%	97%	74%	98%
Juros e Outros Encargos	0%	0%	0%	0%	81%
Outras correntes	84%	97%	69%	3%	100%
Capital	52%	18%	87%	95%	96%
Orç. Atividades	87%	91%	94%	86%	96%
PIDDAC OE	66%	94%	64%	92%	100%
Fundos Comunit.	63%	61%	26%	23%	98%
Orç. Projetos	63%	67%	50%	38%	97%
TOTAL	77%	81%	89%	71%	96%





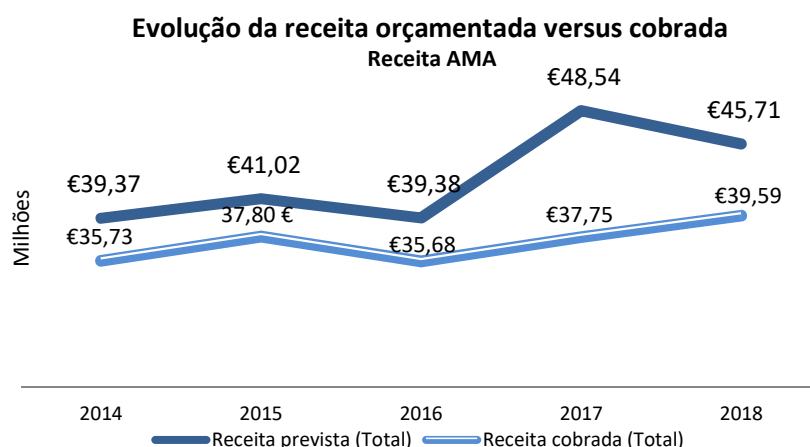
b) Execução orçamental da receita*

Para assegurar o exercício da AMA foi aprovado um orçamento inicial de receita para 2018 de 25.496.990€, sendo 20.301.962€ para o orçamento de atividades e 5.195.028€ para o orçamento de projetos.

O orçamento de atividades era inicialmente composto por 7.592.658€ provenientes de Receitas Gerais do Estado, 9.524.625€ de Receitas Próprias (receitas provenientes, em grande parte, dos parceiros presentes nas Lojas de Cidadão como contrapartida da área ocupada), 345.620€ provenientes de Fundos Comunitários FEDER associados à atividade da AMA enquanto organismo intermédio do COMPETE/POCI2020, 339.059€ de Fundos Comunitários FSE associados ao funcionamento do LabX 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 1.009.121€ relativos a Receitas Gerais do Estado e 4.870.586€ 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 2018 de 39.590.394,32€, sendo 20.053.468,63€ relativos a saldos de gerência transitados e 19.536.925,69€ relativos a receita cobrada no ano. A execução orçamental da receita no ano 2018 foi de 86,60% para o orçamento global à data de 31 de dezembro, sendo a taxa de execução do orçamento de atividades de 78,1% e a de projetos de 98,7%



*Valores de execução de 2018 sujeitos a alteração no reporte da Conta de Gerência



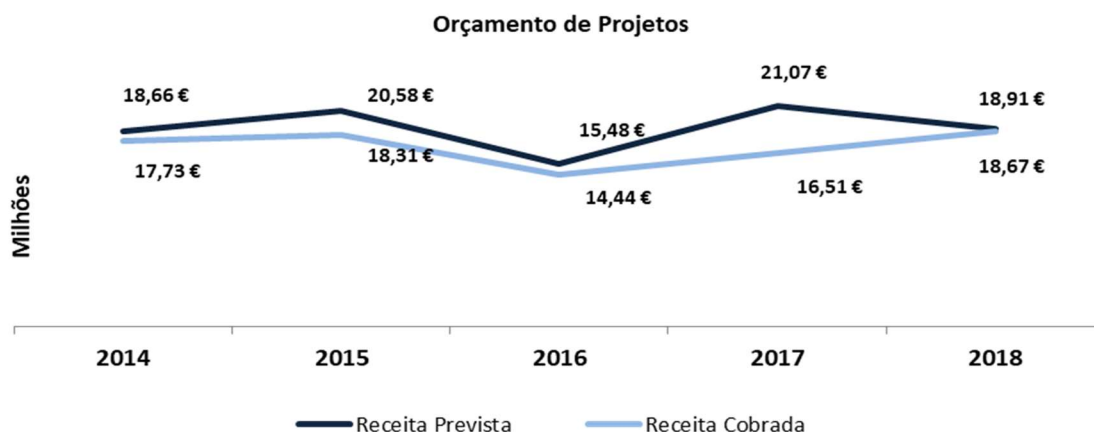
Grau de execução por fonte de financiamento

Receita por orgânica e fonte de financiamento	Previsões iniciais	Previsões corrigidas	Receita cobrada líquida	% Exec
311 - Receitas Gerais não afetadas a Projetos Cofinanciados	7.592.658,00 €	7.592.658,00 €	6.820.830,00 €	25,5%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	345.620,00 €	522.614,00 €	170.419,45 €	0,6%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	339.059,00 €	27.751,00 €	26.054,63 €	0,1%
482 -Outros Fundos Europeus		156.673,00 €	134.551,56 €	0,5%
488 - Saldos Fundos Europeus		272.218,00 €	272.217,55 €	1,0%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	9.524.625,00 €	9.015.993,00 €	5.002.444,01 €	18,7%
522 - Saldos Transitados de Receitas Próprias		6.202.256,00 €	6.202.255,03 €	23,1%
540 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	2.500.000,00 €	3.002.918,00 €	2.292.689,00 €	8,6%
Total Atividades	20.301.962,00 €	26.793.081,00 €	20.921.461,23 €	78,1%
311 - Receitas Gerais não afetadas a Projetos Cofinanciados	382.317,00 €	516.922,00 €	465.382,00 €	2,5%
351 - Receitas Gerais afetadas a Projetos Cofinanciados - FEDER	583.754,00 €	448.071,00 €	447.598,00 €	2,4%
353 - Receitas Gerais afetadas a Projetos Cofinanciados - FSE	43.050,00 €	44.128,00 €	43.050,00 €	0,2%
358 - Saldos de Receitas Gerais afetadas a Projetos Cofinanciados		7.938.344,00 €	7.938.343,52 €	42,0%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	4.045.328,00 €	4.102.237,00 €	3.973.632,02 €	21,0%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	140.579,00 €	223.767,00 €	160.275,02 €	0,8%
488 - Saldos Fundos Europeus	- €	5.640.653,00 €	5.640.652,53 €	29,8%
	5.195.028,00 €	18.914.122,00 €	18.668.933,09 €	98,7%
TOTAL	25.496.990,00 €	45.707.203,00 €	39.590.394,32 €	86,6%

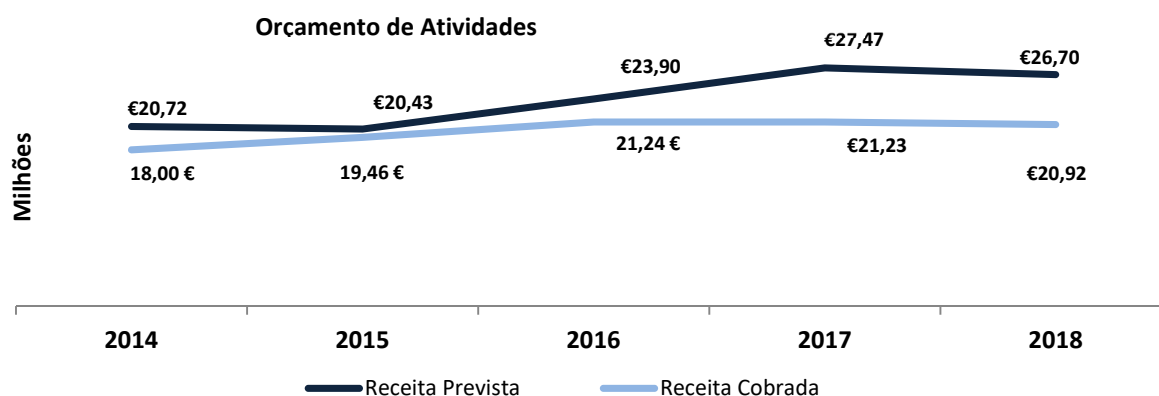
Ao contrário do que se verificou em anos anteriores, a receita cobrada no ano foi inferior à despesa efetuada o que reduziu o saldo de gerência acumulado.

Em termos de distribuição por orgânica, verificou-se que ao nível de projetos a cobrança de receita foi de 99%, o que demonstra não só o esforço de execução mas também de reporte à Autoridade de Gestão do COMPETE e do consequente pagamento no ano económico de 2018.





Ao nível da cobrança, o montante cobrado na componente Atividades, está em linha com o verificado em anos anteriores.



Evolução da execução orçamental da receita

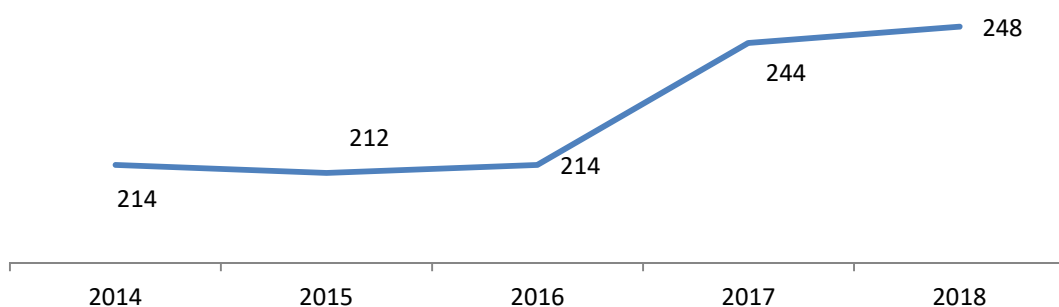
Grau execução	2014	2015	2016	2017	2018
Receitas Gerais Estado	96%	96%	98%	93%	90%
Fundos Comunitários	86%	81%	78%	66%	48%
Receitas Próprias	83%	96%	86%	72%	61%
Orç. de Atividades	87%	95%	89%	77%	78%
Receitas Gerais Estado	96%	96%	94%	100%	95%
Fundos Comunitários	94%	82%	93%	61%	99%
Orç. de Projetos	95%	89%	93%	78%	99%
TOTAL	91%	92%	91%	78%	87%



AFETAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

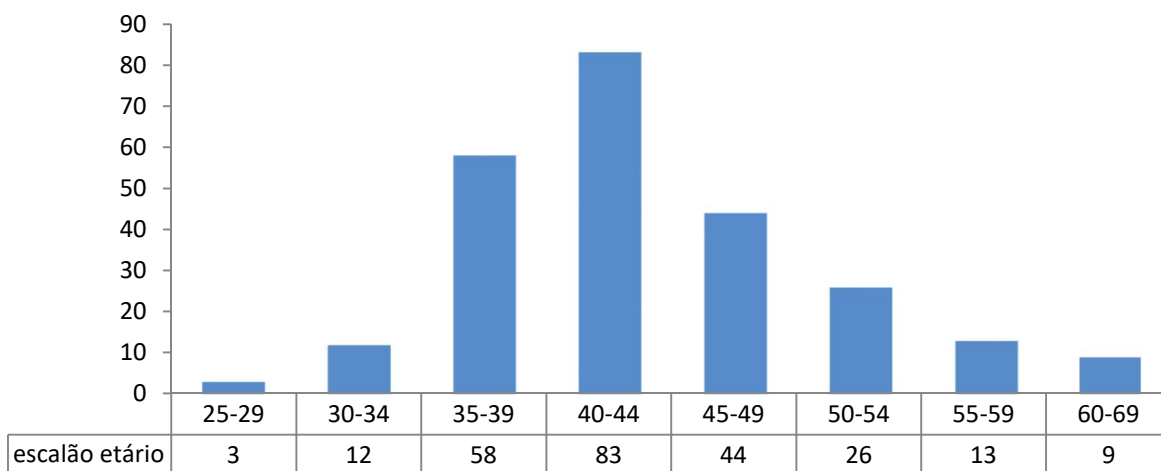
No Balanço Social 2018 são evidenciadas as principais tendências de evolução dos Recursos Humanos que apresentamos seguidamente. No final de 2018 a AMA contava com 248 efetivos, um crescimento de 1,6% em relação ao ano anterior mantendo a tendência de crescimento registrada anteriormente.

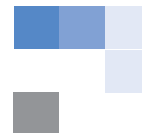
Evolução Recursos Humanos 2014-2018



A AMA apresenta um quadro de pessoal jovem, sendo predominante a faixa etária dos 35 aos 44 anos que representa 57% dos funcionários.

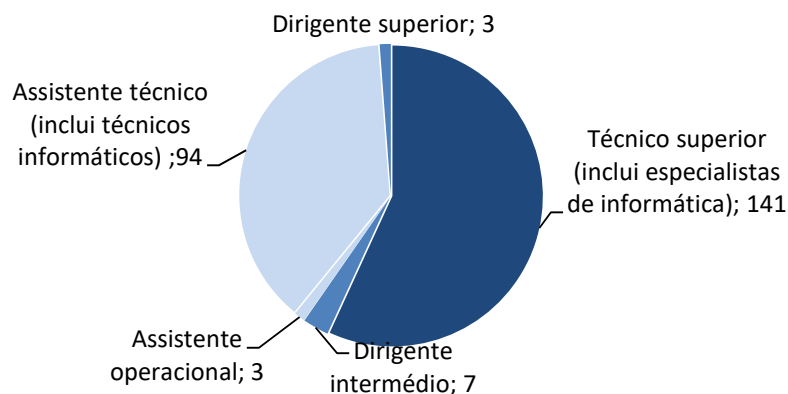
Recursos Humanos por faixa etária





Analisando os efetivos por grupo profissional verifica-se que a AMA tinha em 31 de dezembro de 2018, os 248 efetivos distribuídos da seguinte forma:

Recursos Humanos por categoria profissional

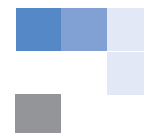


À semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores, os grupos profissionais percentualmente mais representados na força de trabalho da AMA são o grupo “técnico superior” (49%) e o grupo “assistente técnico” (46%).

Unidades orgânicas	N.º de trabalhadores
DAG - Departamento de Administração Geral	15
DC – Direção de Comunicação	11
Direção e Apoio ao CD	9
DLEC - Direção de Lojas e Espaços Cidadão	17
DPCD – Direção de Plataformas e Competências Digital	13
DSI - Direção de Sistemas de Informação	28
DTD – Direção de Transformação Digital	15
EAMM – Equipa Avaliação de Medidas de Modernização	9
ECI – Equipa Centro Inovação	1
EPSE - Equipa Plataformas de Serviços Empresariais	6
ERH - Equipa de Recursos Humanos	5
ERI - Equipa de Relações Internacionais	4
GJ - Gabinete Jurídico	6
LabX	5
Lojas de Cidadão	103
TicAPP	1
TOTAL	248

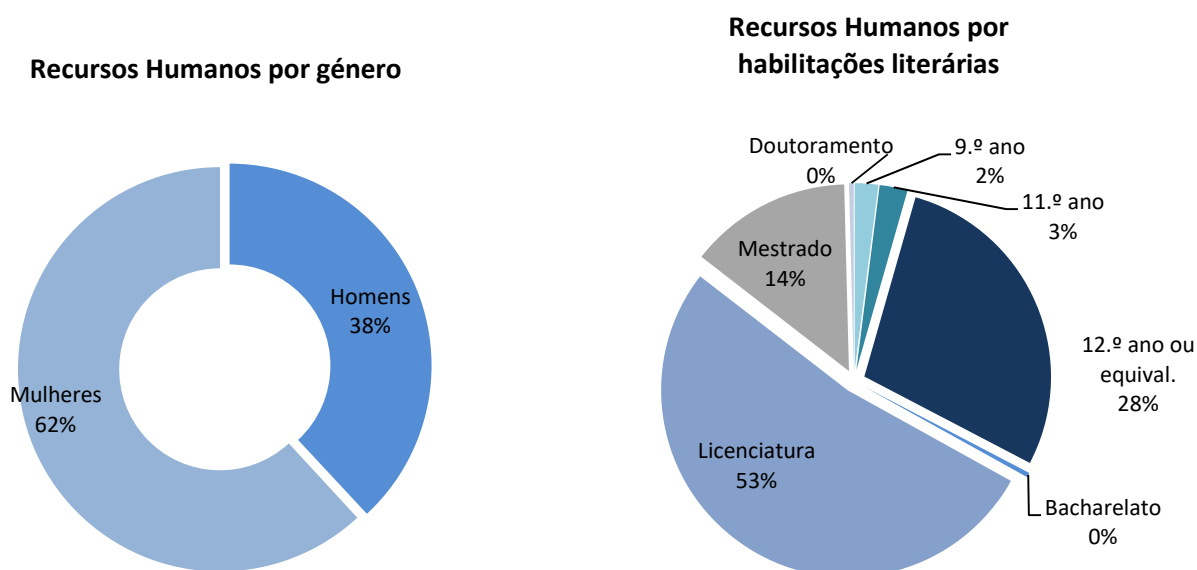
Em termos de integração dos trabalhadores nas diversas unidades orgânicas e departamentos a distribuição é a constante do quadro acima.





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 semelhante ao verificado em 2017.

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.

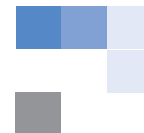


Neste âmbito, as habilitações de nível superior (Mestrado e Licenciatura) representam 67% dos efetivos a prestar serviço na AMA.

Embora em termos de efetivos não exista desvio significativo, verifica-se uma diferença de 144 pontos entre os recursos humanos planeados e os realizados, que se deve à estratificação realizada nos dirigentes intermédios e técnicos superiores.

Designação	Pontuação	Planeados	Realizados
Dirigentes – Direção Superior	20	60	60
Dirigentes – Direção Intermédia e chefes de equipa	16	432	112
Técnico Superior (Inclui especialistas de informática)	12	1500	1692
Coordenador Técnico (inclui coordenadores técnicos)	8	0	0
Assistente Técnico (Inclui técnicos de informática)	8	768	752
Assistente operacional	5	15	15
TOTAL	69	2775	2631





Em relação à formação, o respetivo relatório de execução da formação é apresentado em anexo, sendo de destacar os seguintes factos ocorridos neste ano.

No ano 2018 registou-se globalmente um acréscimo de 100% de formandos e de 71% de volume de formação face a 2017. Foram realizadas 162 ações de formação, das quais 114 não estavam previstas no Plano de Formação tendo surgido a necessidade da sua realização no decurso do ano, essencialmente pela constante evolução verificada no projeto Espaços Cidadão. No Plano de Formação estavam previstas 225 ações, das quais apenas se realizaram 48 o que se traduz numa execução de 21%.

O número de formandos efetivos em 2018 foi de 1504, o que representa uma taxa de execução de 157%, em relação aos 959 formandos previstos.

A formação tem sido objeto de incremento nos últimos anos, quer ao nível de trabalhadores abrangidos quer em relação ao número de horas de formação de participantes e de participações. Esse aumento significativo também se verificou ao nível do número de ações de formação realizadas.

Como propostas de melhoria para os anos seguintes propõe-se a realização de iniciativas centralizadas de formação para as várias unidades orgânicas, realizadas com muito sucesso em 2018, com benefícios em formação de escala, tanto em harmonização de procedimentos e de linguagem, como em termos de redução de custos.





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 2018.

Departamento de Administração Geral (DAG)

O DAG atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 101%.

Re f.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
DAG_4.0	Avaliar a qualidade/satisfação com o serviço AMA prestado aos utentes	2,5	3	Média ponderada do grau de satisfação dos utentes dos serviços (escala de 1 a 4)	100%	-	ND	Sem Dados	Em 2018 o LabX realizou um estudo aprofundado sobre o atendimento presencial realizado nas Lojas de Cidadão. Foi considerado que a realização da avaliação constante neste objetivo deveria ser reconsiderada.
DAG_6.0	Definição de Modelo de Custeio a implementar	31/12/2018	30/11/2018	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	21-12-2018	102%	Atingido	O modelo foi desenvolvido e definido antes do final de 2018 sendo expectável a sua aplicação durante o ano de 2019.
EGC_1.0	Entrega de plano anual para 2019 de aquisições ao abrigo do Código dos Contratos Públicos	30/11/2018	31/10/2018	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	100%	30-11-2018	100%	Atingido	Cumprimento do objetivo na data prevista.





Direção de Comunicação (DC)

A DC atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 178%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
EC_1.0	Notoriedade AMA - Alargar a notoriedade da marca AMA nomeadamente através do aumento do alcance das publicações nas redes sociais e visitas a sites AMA.				100%		336%	Superado
EC_1.1	Fomentar o aumento da notoriedade da AMA nas redes sociais	10%	20%	visualizações de publicações em redes sociais no ano n-1)-1	50%	42%	424%	Superado
EC_1.2	Garantir o aumento das visualizações dos sites AMA	10%	20%	somatório visitas site no ano n/somatório visitas sites no ano n-1)-1	50%	24,7%	247%	Superado
EC_2.0	Promover e efectivar CMD em empresas privadas	4 empresas	5 empresas	Somatório do n.º de empresas com efectivação de CMD	100%	4	100%	Atingido
EC_3.0	Aumentar a exposição e alcance do orçamento participativo Portugal, através da sua divulgação, garantindo um acréscimo significativo do número de projetos propostos.	25%	35%	(Somatório do n.º de projetos propostos no ano n/Somatório do n.º de projetos propostos no ano n-1)-1	100%	24,2%	97%	Não Atingido

A notoriedade AMA apresentou um crescimento exponencial, como se pode verificar pelas 46.761 visualizações às páginas de redes sociais geridas pela AMA, bem como pelas 599.092 visitas aos sites das suas marcas.

Foi atingido o objetivo maior de conseguir a adesão à Chave Móvel Digital em 4 entidades privadas que disponibilizam a CMD enquanto método de autenticação dos respetivos sites. Entidades aderentes: MEO; EDP; Millennium BCP; ActivoBank.

A AMA assegurou a organização de todos os eventos realizados no âmbito do projeto Orçamento Participativo Portugal. Neste contexto, foram organizados 37 encontros participativos OPP. Os encontros participativos OPP contaram com um total de 1533 participantes registados.





Direção Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)

A DLEC atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 151%.

Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DLEC_1.0	Integrar entidades na Rede de Lojas de Cidadão geridas pela AMA	2	4	Integrar entidades nas Lojas de Cidadão geridas pela AMA	100%	3	150%	Atingido
DLEC_3.0	Apoiar a expansão da Rede de Lojas de Cidadão - pareceres	15 dias úteis	10 dias úteis	Moda dos dias necessários à emissão do parecer	100%	3,5	177%	Superado
DLEC_7.0	Expandir a rede de atendimento presencial - Espaços Cidadão	80	100	Somatório de novos EC instalados	100%	101	126%	Superado

Em 04-10-2018 foi aprovado pelo CD o “Regulamento para a Organização e Gestão de Espaços Temporários nas Lojas de Cidadão”. Com este novo modelo estabeleceu-se um processo e valores para a instalação das entidades por prazos reduzidos de 15 dias a 6 meses. Desta forma, foram integradas 4 postos temporários, a GALP em Penafiel e Tavira e a Vodafone em Setúbal e Odivelas, e uma integração definitiva, o projeto Incode da CM de Santo Tirso. Sucedeu a saída da Via Verde de Aveiro e Braga.

Foram emitidos pareceres das Lojas de Cidadão de Anadia e Abrantes. Adicionalmente foi emitido um parecer para a Loja de Cidadão de Meda, projeto elaborado pela EOML/DLEC. Neste âmbito foram também emitidos cinco pareceres para os ante-projetos (Ansião, Lousã, Porto de Mós, Torres Novas e Vila Velha de Rodão).

Em 2018 foram instalados 101 Espaços Cidadão distribuídos por todo o território nacional, com maior preponderância na Região Centro

O indicadores 1 e 7 não podem ser objeto de comparação com os resultados obtidos em 2017 devido à alteração da fórmula de cálculo. O indicador 3 não tem histórico e por isso não poderá também ser alvo de análise a sua evolução.





Direção de Plataformas e Competências Digitais (DPCD)

A DPCD atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 227%.

Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superaç ão	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DCRF_3.0	Garantir a atualização permanente dos serviços das entidades com maior representatividade no Portal do Cidadão (num universo de 20 entidades)	15	20	Grau de cumprimento do calendário fixado	100%	20	133%	Superado
DCRF_4.0	Assegurar a formação interna e externa de acordo com o Plano de Formação da AMA			Grau de concretização das atividades/indicadores	100%	352%	440%	Superado
DCRF_4.1	Assegurar plano de formação dos trabalhadores AMA	80%	+80%	Grau de cumprimento do plano de formação	50%	359%	499%	Superado
DCRF_4.2	Assegurar plano de formação externa	80%	+80%	Grau de cumprimento do plano de formação	50%	305%	381%	Superado
DCRF_5.0	Garantir a satisfação da oferta de formação	80%	90%	Taxa de satisfação global	100%	86%	107%	Atingido

A superação do objectivo prendeu-se com a entrada em PRD do ePortugal e com o trabalho desenvolvido em conjunto com as entidades para a atualização de conteúdos.

O aumento significativo da formação desenvolvida e promovida em 2018 deveu-se à necessidade de capacitação dos trabalhadores em novas competências técnicas e comportamentais e ao elevado volume de novos serviços e necessidades de formação no âmbito do Projeto EC. No âmbito do plano de formação externa a AMA também teve de responder a solicitações não previstas de modo a ajudar vários organismos em projetos de modernização e simplificação administrativa.

Devido a vários desafios que as Unidades Orgânicas tiveram em 2018, no âmbito de novos projetos e novidades ao nível da legislação, a AMA apostou na conceção de cursos transversais e essenciais para todos os trabalhadores, como sejam nos temas do RGPD e Segurança da Informação, bem como em formação específica para quase todas as equipas com uma oferta formativa muito variada e em resposta às múltiplas solicitações que surgiram ao longo do ano.

Em 2018 houve um acréscimo significativo de formação no âmbito do Projeto Espaços Cidadão porque foram integrados muitos novos serviços no catálogo ao longo de todo o ano e foi feita uma aposta muito grande na formação dos Coordenadores dos EC para uma melhor gestão da Rede de EC e no reforço das competências de atendimento dos Mediadores de Atendimento Digital, para além da formação inicial base para exercício das funções.

A oferta de formação mais variada, aliada a metodologias de formação adaptadas a cada grupo de formação, permitiu o aumento da qualidade da formação e o reconhecimento da mesma para um nível superior aos 80%.

O indicador 4 referente à concretização do plano de formação registou este ano uma evolução muito acima do esperado devido às solicitações adicionais recebidas pela equipa e que foram prontamente respondidas.





Direção de Sistemas de Informação (DSI)

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

Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DSI_1.0	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes	90%	95%	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas	100%	93%	103%	Atingido
DSI_3.0	Garantir a taxa máxima de vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) activas nas plataformas web da AMA	15%	10%	Taxa de vulnerabilidades (altas e críticas) ativas	100%	8%	149%	Superado
DSI_7.0	Aumentar a autonomia da AMA em capacidade de desenvolvimento de SW	2	3	Nº de aplicações distintas elaboradas dentro do DSI	100%	3	150%	Superado

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, no ano 2018 houve um ligeiro reforço de todas as equipas da DSI através de subcontratação, refletindo-se desta forma num melhor resultado alcançado.

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 65 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.

Foi um caminho traçado desde 2017 através da definição do objetivo de desenvolvimento de pelo menos duas aplicações distintas em cada ano, o qual foi superado em ambos os anos através do desenvolvimento de: website Fundo de Apoio Municipal, adaptação do Balcão do Empreendedor para o novo site ePortugal, portal Reporte TIC, portal para gestão de projetos em Tuleap, Catálogo de Entidades e Serviços, websites Tenho uma Criança, Dia da Felicidade, entre outros.

O indicador 1 referente à resolução de incidentes registou evolução positiva em 2018 face a 2017 (92%). Os restantes indicadores não possuíam histórico.





Direção de Transformação Digital (DTD)

A DTD atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 106%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
DTD_1.0	Aumentar a interoperabilidade de sistemas na AP	10	13	Integração de novos serviços de interoperabilidade na GAP, PI, PPAP disponibilizados na iAP	100%	23	230%	Novos serviços disponibilizados em 2018 PPAP: - DGES - Gaiurb - CESPU - DGRM - INIAV - Instituto de Registo e Notariado (IRN – SIRAUTO) - Radio Televisão Portuguesa (RTP) - Agência Nacional de Proteção Civil (ANPC-PROCIV) PI: - Dívidas AT para AdC - Desbloqueio do PUK CC e - BdE Abrantes - Situação profissional abertura de conta e cooperativa na hora - Tarifa social da água com a SS e com a AT - Tarifa Social da água – (DGAL) - SCAP - Governo Regional dos Açores - Banco Primus 321 credito - Portal Base integração da AIRC - Validação da freguesia da Residência de um portador do Cartão de Cidadão – Governo Regional da Madeira (DRET) GAP: - OPPAçores - TOMI - Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO) - Universidade da Beira Interior (UBI)
DTD_2.0	Lançamento de nova estratégia de dados abertos	60 mil pageviews	70 mil pageviews	Nível de utilização do novo portal de dados abertos	100%	54.056	90%	O dados.gov está com uma média de pageviews que supera o expectável. Só não atinge o objetivo porque o cálculo foi efetuado com uma base de 8 meses e o novo portal só contabilizou 6 meses de publicação em 2018. O objetivo estimado foi calculado para um período temporal de 8 meses (Maio a Dezembro) e extrapolando com base na média mensal, teríamos mais de 72.000 pageviews.





Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
DTD_5.0	Implementação de app com canais de contacto dos serviços públicos (telefónico, digital e físico) e funcionalidades associadas			App com canais de contacto dos serviços públicos	100%	-	0%	Não Atingida	Mapa do Cidadão lançado em fevereiro de 2019.
DTD_5.1	Funcionalidades implementadas	30-06-2018, com 80% das funcionalidades	30-06-2018, com 90% das funcionalidades	Percentagem de funcionalidades implementadas na app em produção em 30-06-2018	100%	ND	ND	Não Atingida	
DTD_5.2	Pontuação obtida nas apps	Média >= 3 < 4	Média >= 4	Pontuação média nas app stores iOS e Android	100%	ND	ND	Não Atingida	
DTD_7.0	Disponibilizar uma ferramenta que permita a identificação de cidadãos através de dispositivos móveis (identificação no telemóvel)	400 utilizadores registados	450 utilizadores registados	Número de utilizadores registados	100%	1.286	322%	Superado	Implementação concluída a 30/06/2018, disponível nas App Stores a 28/12/2018 e atualmente tem mais de mil instalações (Android e iOS).
DTD_9.0	APP Store Gov.PT	2.500 downloads nas stores Android e iOS	5.000 downloads nas stores Android e iOS	Número de downloads da aplicação	100%	2.267	91%	Não Atingida	A aplicação ficou disponível a 10/05/2018 e atualmente tem mais de mil instalações. No entanto, como está apenas disponível em Android, a possibilidade de concretização do objetivo ficou limitada..
DTD_10.0	Portal de Cidadão +	Entrada em produção da 1ª versão em 30-11-2018	Entrada em produção da 1ª versão em 30-10-2018	Prazo de desenvolvimento e implementação do novo portal do cidadão	100%	18/10/2018	113%	Superado	1ª release disponibilizada no ambiente da AMA a 18/10/2018. Lançamento público decidido pela tutela apenas a 14/02/2019.
DTD_11.0	Morada Única Digital / Notificações Electrónicas	Elaboração do caderno técnico até 30-11-2018	Elaboração do caderno técnico até 15-11-2018	Prazo de elaboração do caderno técnico do serviço público de notificações eletrónicas	100%	-	0%	Não Atingida	Depois dos primeiros dois procedimentos terem ficado desertos foi necessário efetuar um 3º procedimento, lançado em setembro. O contrato foi assinado em novembro e enviado para o Tribunal de Contas aguardando-se o parecer pelo que o objetivo não foi atingido.
DTD_12.0	Livro de Reclamações - Livro Amarelo	5.000 processos	6.000 processos	Número de processos que deram entrada no sistema Livro de Reclamações - Livro Amarelo (reclamações, elogios ou sugestões)	100%	65	1%	Não Atingida	O Livro de reclamações eletrónico foi disponibilizado e encontrava-se em piloto em 3 locais de atendimento da Segurança Social e num Espaços de Cidadão o que justifica o valor baixo de processos recebidos.





Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

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

Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	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%		105%	Atingido
EAMM_1.1	Apresentar proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	75%	100%	Taxa de propostas de decisão realizadas no prazo definido	60%	75%	100%	Atingido

Durante o ano de 2018, existiram 4 prazos de entrega de proposta de decisão, relativamente aos seguintes avisos:

- AAC n.º 02/SAMA2020/2017 - Após ter sido prorrogado o prazo de submissão para 30 de novembro, foi aberta exceionalmente a possibilidade de submissão de 3 candidaturas que não foram submetidas dentro do prazo por motivos não imputáveis aos beneficiários, no dia 18 de janeiro. Face a esta nova data, o dia 30 de abril seria a data limite para comunicar as propostas de decisão. As decisões foram entregues ao COMPETE a 17 de abril.
- AAC n.º 01/SAMA2020/2018 - O Aviso n.º 01/2018 teve 3 fases, com prazo de entrega das análises ao COMPETE previstas para este trimestre
 - 1.ª fase - entregue no prazo, considerando os constrangimentos, nomeadamente a ferramenta de análise que só foi disponibilizada a 05/07
 - 2.ª fase - tinha como data limite de entrega 7 de setembro e foi entregue a 2 de outubro, contudo a ferramenta de análise apresentou bugs que necessitaram de ser corrigidos posteriormente. Foi também previamente comunicado à AG que os prazos não poderiam ser cumpridos face outras tarefas que foram alocadas ao OI, não previstas.
 - 3.ª fase - não foi cumprido





Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
EAMM_1.2	Acompanhar a Execução Financeira	75%	90%	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	15%	100%	133%	Superado	No início do ano foi efetuado o levantamento das operações com desvios face ao aprovado. Foram implementadas as medidas de correção previstas para a totalidade das candidaturas com desvios, nomeadamente propostas de revogação. O processo iniciou em março com a avaliação interna, e terminou em setembro com a notificação da decisão final.
EAMM_1.3	Acompanhar projetos SAMA	75%	100%	Taxa de projetos acompanhados no local	10%	100%	133%	Superado	Todas as verificações selecionadas pelo COMPETE no seu Plano Anual foram realizadas atempadamente, assim como os respetivos relatórios provisórios e definitivos.
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%	24,4	119%	Superado	Em 2018 foram analisadas 143 reprogramações com uma média de 24,4 dias úteis, levando a uma superação do objetivo.
EAMM_1.5	Encerramento de projetos SAMA	50%	75%	Taxa de projetos encerrados em SGO	5%	-	-	Sem Dados	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%	14,8	141%	Superado	Em 2018 foram analisadas 2438 pedidos de parecer prévio com uma média de 14,8 dias úteis, levando a uma superação do objetivo.





Equipa de Plataformas de Serviços Empresariais (EPSE)

A EPSE atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 172%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
EPL_3.0	Implementação de formulários/simuladores nas áreas de atividade económica identificadas como de interesse	3	4	Número de formulários/Simuladores de enquadramento	100%	4	133%	Superado A par com a atividade de desmaterialização e aumento da oferta de serviços digitais no Balcão do Empreendedor, a implementação de formulários de enquadramento/simuladores é parte integrante da atividade regular da equipa. No ano de 2018 o enfoque deste trabalho de simplificação e desenvolvimento de serviços interativos recaiu essencialmente sobre um conjunto de medidas SIMPLEX (+Fichas Técnicas de Fiscalização e Eventos Fiscalizados uma só vez). Os simuladores das fichas técnicas de fiscalização foram ampliados com dois novos temas (Empreendimentos Turísticos, e Padarias). Para os “Eventos Fiscalizados uma só vez” foi construída e finalizada uma secção do Balcão do Empreendedor com um simulador que permite enquadrar os operadores económicos sobre a elegibilidade. Esta secção não foi ainda publicada oficialmente devido a atrasos relacionados com as últimas alterações de tutela. Foi ainda adicionado um formulário de enquadramento ao formulário de registo Alojamento Local que permite a consulta em tempo real junto do Turismo de Portugal se o estabelecimento que o operador pretende registar se encontra (ou não) em área de contenção.
EPL_4.0	Lançamento do Balcão do Empreendedor + garantido a desmaterialização de novos processos/procedimentos administrativos e sua parametrização na Plataforma de Serviços Eletrónicos (PSE)	70	100	Número de processos/procedimentos desmaterializados	100%	147	210%	Superado No decurso de 2018 foram desmaterializados, parametrizados, e publicados mais 147 serviços transaccionais no Balcão do Empreendedor.





Equipa de Recursos Humanos (ERH)

A ERH atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 116%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
RH_2.0	Simplificar e agilizar procedimentos de RH	3	4	Número de medidas implementadas	100%	3	100%	Atingido
RH_3.0	Implementar uma metodologia regular, para aferir o clima motivacional e de satisfação dos colaboradores da AMA	31/10/2018	30/09/2018	Prazo de apresentação do relatório	100%	30/07/2018	131%	Superado

Foram implementadas as seguintes medidas:
1) Desmaterialização do procedimento de assiduidade, relativo aos documentos comprovativos;
2) Desmaterialização dos processos individuais;
3) Desmaterialização dos boletins itinerários.

O relatório foi elaborado e entregue a 30 de julho de 2018.





Equipa de Relações Internacionais (ERI)

A ERI atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 169%.

Ref.ª	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização	
ERI_1.0	Assegurar o resultado de topo do e-Government Benchmark			Avaliação do e-Government Benchmark		-	137%	Superado
ERI_1.1	Monitorizar o e-Government Benchmark	Top 10	Top 5	Classificação eGov Benchmark	50%	6	140%	Superado
ERI_1.2	Avaliar o nível de satisfação das entidades	75%	+75%	Grau de satisfação das entidades avaliadas	50%	100%	133%	Superado
ERI_2.0	Nº de prémios obtidos no âmbito de candidaturas internacionais	1	2	Prémios internacionais	100%	2	200%	Superado

Conduzido anualmente pela CE, o “European eGovernment Benchmark” é um estudo de referência que avalia a prestação de serviços públicos digitais pelos países da União Europeia. Refira-se que este exercício não consiste num único ranking mas em vários rankings que contemplam, entre outros, três indicadores referentes a serviços nacionais, que são tidos em conta para a presente avaliação 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. O menor investimento em parte dos sites, 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 digital, nos critérios avaliados nesta operação, o que contribui igualmente para a referida perda de posição nacional.

Em 2018, a AMA venceu os dois prémios seguintes.

- GovCX Awards 2018 – Promovidos pelo Boston Consulting Group, os “Government Citizen Experience Awards” [distinguiram o Orçamento Participativo de Portugal \(OPP\)](#) como um serviço público de referência ao nível da experiência do utilizador, tendo o respetivo site sido apontado como um exemplo em termos de usabilidade, transparência, inovação, criatividade e estética. O OPP foi um dos dois finalistas do prémio, ex aequo com um portal de participação pública lançado pelo Governo do Estado de Victoria, na Austrália, e atrás do projeto vencedor “pocketgov”, desenvolvido pelo município de Denver (Colorado, EUA).
- GovInsiderInnovation Awards 2019 – São organizados pelo GovInsider, uma organização não governamental sediada em Singapura, focada principalmente em questões de governo digital e inovação nas administrações públicas, mas não só. Tem igualmente como objetivo identificar soluções privadas inovadoras que possam ser exportadas para os sector público e promover a partilha de experiências. O OPP foi o projeto vencedor deste prémios, na categoria de “Best Citizen Engagement”.



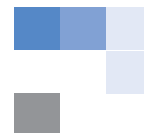


Gabinete Jurídico (GJ)

O GJ atingiu uma taxa de concretização dos objetivos/atividades de 101%.

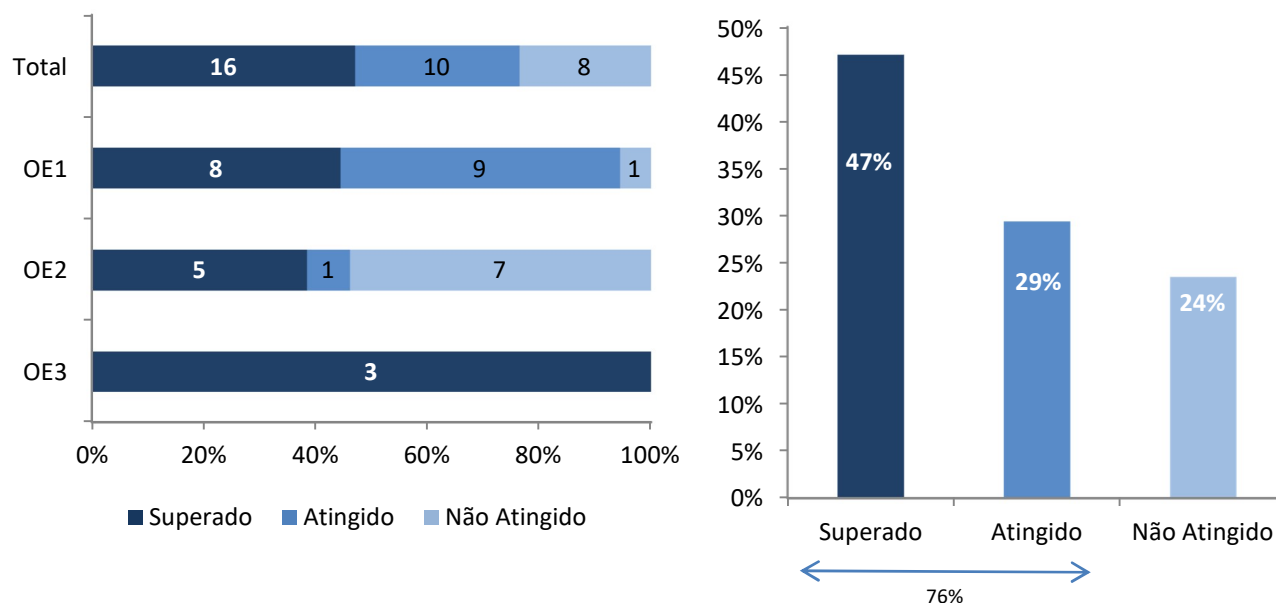
Ref.º	Objetivos/ Atividades e Projetos	Meta	Superação	Indicador	Peso	Valor Alcançado (acumulado)	Taxa de Concretização		
GJ_1.0	Coordenar a participação da AMA no processo legislativo e regulamentar	90%	100%	Taxa de cumprimento dos prazos de emissão de pareceres	100%	100%	111%	Superado	Foram emitidos 41 pareceres dentro dos prazos definidos.
GJ_3.0	Reformulação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas			Grau de cumprimento do calendário fixado			81%	Não Atingido	
GJ_3.1	Entrega, para aprovação, da reformulação do PGRCIC	30/06/2018	15/06/2018	Grau de cumprimento do calendário fixado	75%	15/06/2018	108%	Superado	O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas foi finalizado a 15/06/2018, no entanto como não foi aprovado não foi possível fazer a sua monitorização.
GJ_3.2	Entrega, para aprovação, de Relatório de Monitorização	31/12/2018	15/12/2018	Grau de cumprimento do calendário fixado	25%	ND	0%	Não Atingido	
GJ_4.0	Reformulação do Processo de Contratação, incluindo modelos de documentos, em virtude da entrada em vigor das alterações do CCP e preparação para entrada em vigor do RGPD			Grau de cumprimento do calendário fixado			111%	Atingido	Os prazos definidos foram cumpridos e no caso da Orientação Técnica até superados o que levou ao cumprimento do objetivo.
GJ_4.1	Entrega, para aprovação, de Orientação Técnica	15/04/2018	01/04/2018	Grau de cumprimento do calendário fixado		28/03/2018	115%	Superado	
GJ_4.2	Entrega, para aprovação, de Relatório de Monitorização	01/11/2018	01/10/2018	Grau de cumprimento do calendário fixado		31/10/2018	100%	Atingido	





Em síntese, os resultados do Plano de Atividades da AMA para o ano de 2018 mostram que 76% dos objetivos foram atingidos registrando um valor superior face ao ano anterior (75% dos objetivos atingidos). A taxa global de concretização de objetivos foi de 143% (versus 178% em 2017).

Análise por objetivo estratégico:

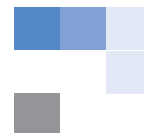


OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos ;

OE2. Implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa;

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

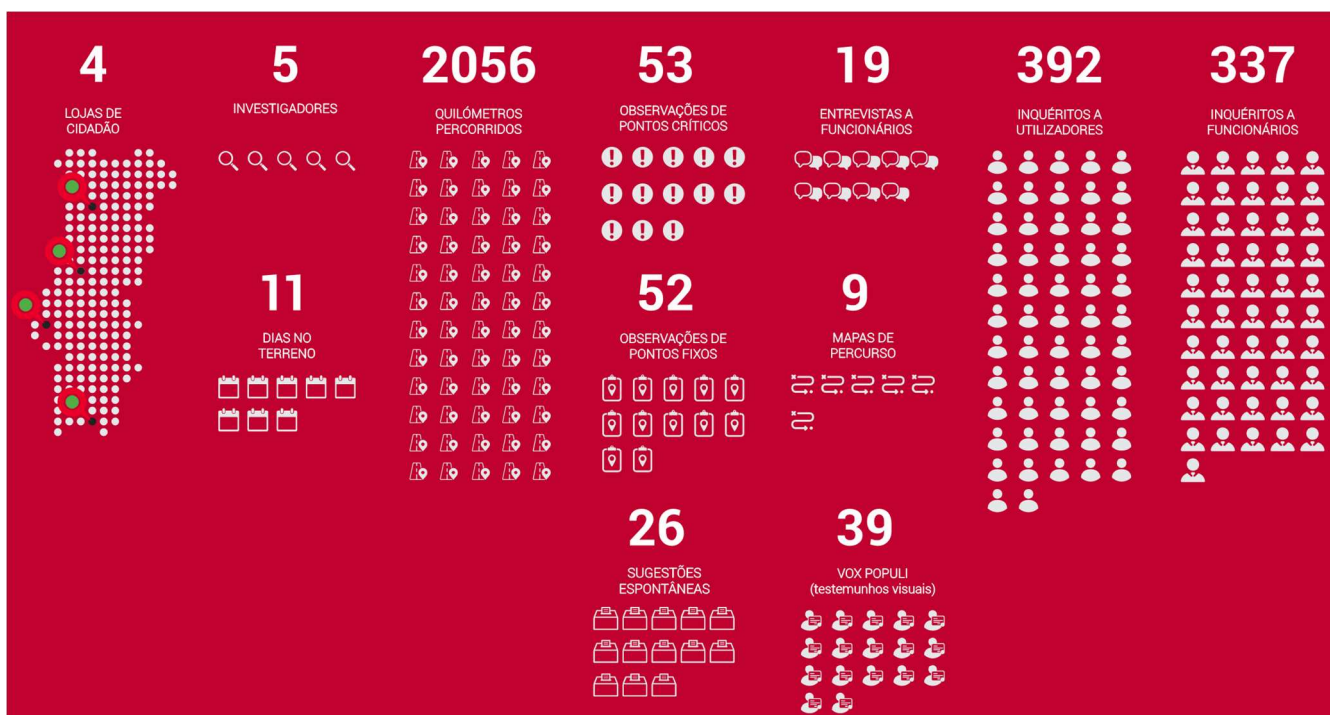
Os objetivos do Plano de Atividades complementam os objetivos do QUAR que representam os aspetos mais significativos da atividade da AMA quer ao nível da prestação de serviços aos cidadãos e empresas quer ao nível da transformação e simplificação administrativa.



APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Atendimento presencial

Em 2018 o LabX desenvolveu um estudo para caracterizar o panorama atual das Lojas de Cidadão. Foram selecionados quatro casos de estudo: Laranjeiras, Faro, Coimbra e Penafiel foram realizadas visitas de terreno (2-3 dias cada) entre janeiro e março de 2018. A investigação de terreno procurou abranger a totalidade da experiência do atendimento presencial por recurso a uma diversidade de técnicas de pesquisa (inquéritos por questionário, entrevistas semi-diretivas, observação etnográfica, entre outras).

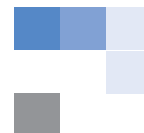


Da pesquisa de terreno surgiu um enorme volume de materiais empíricos que, depois de serem tratados e analisados, convergiram para 40 principais constatações divididas em 3 níveis: estrutural, organizacional e operacional. Estas constatações permitiram comprovar as perceções que já existiam sobre os pontos fortes e os pontos de melhoria das lojas e abrem pistas para novos trabalhos de exploração e de experimentação de soluções que permitam endereçar as situações identificadas.

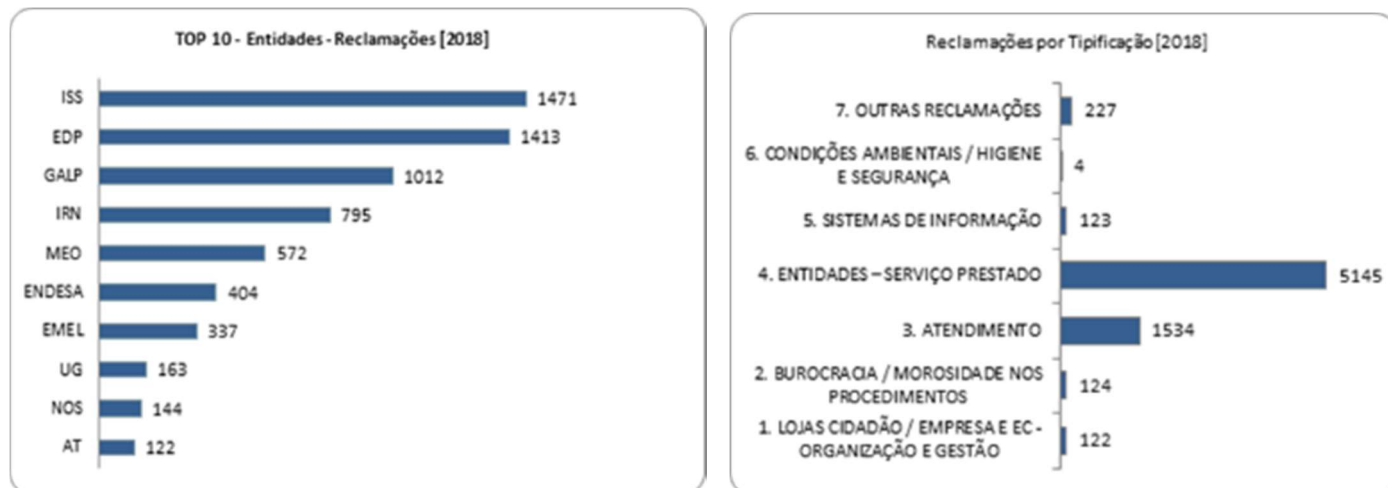
Reclamações recebidas pela RNSA

Foram rececionadas em 2018, 7.279 reclamações, com uma redução de 10% face a 2016 (8.106 reclamações) o que representa uma melhoria na satisfação dos utentes.

As 10 entidades com mais reclamações representam 88% do total de reclamações, sendo que do Top 10, três são entidades do sector da energia que representam 39% do total das reclamações



apresentadas e globalmente cinco são entidades privadas. O ISS é a entidade pública com mais reclamações (20%), seguida do IRN (11%).



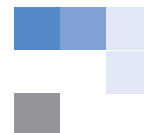
Verifica-se que 71% das reclamações apresentadas dizem respeito ao resultado do serviço solicitado e 21% ao atendimento prestado.

Inquérito de satisfação dos utentes do *Service Desk*

Em outubro de 2018 foi, tal como em 2017, foi efetuado um inquérito aos utentes do Service Desk (SD) da AMA, permitindo assim aferir em que medida evoluíram os principais indicadores.

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 16 de novembro de 2018.

Foram rececionadas 556 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 19% (um aumento substancial face aos 9% de 2017). A taxa de abandono, que corresponde a inquéritos que foram iniciados mas não terminados, foi de 24% (em 2017 tinha sido de 28%).



Estes são os principais resultados:

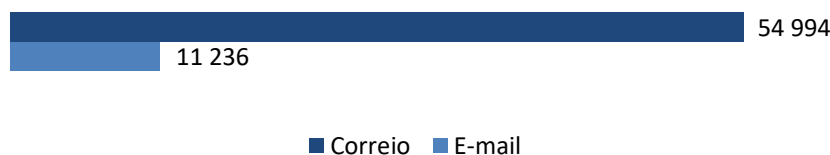


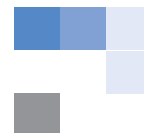
Avaliação dos principais parâmetros em análise

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”). Os níveis de satisfação são bastante mais elevados nas entidades internas quer seja na Sede, LC ou EC enquanto o nível de satisfação é mais reduzido nos organismos externos. De reforçar a evolução positiva do nível de satisfação geral que apesar de muito elevado ainda registou um aumento em relação a 2017 (de 3,22 para 3,25).

Cópias amarelas das reclamações da Administração Pública

Volume de vias amarelas rececionadas



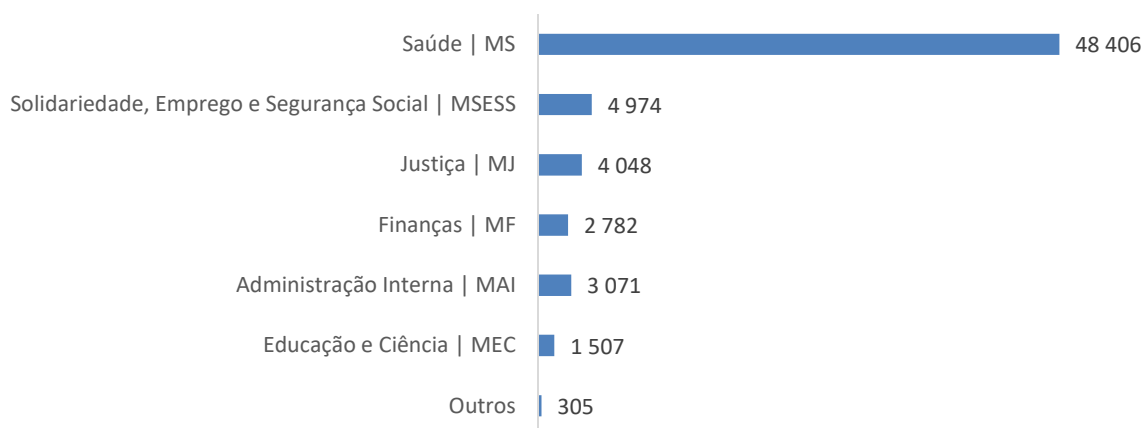


Em virtude do disposto no art.º 38 do DL73/2014 de 13 de maio, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 a AMA tem como atribuição a recepção das cópias amarelas das reclamações expostas em livro de reclamações da Administração Pública.

Neste âmbito, é apresentado um pequeno resumo dos principais indicadores relativos às cópias rececionadas quer por correio quer por via eletrónica para o endereço reclamacao_viamarela@ama.pt. Foram rececionadas 66.230 vias amarelas, sendo que apenas 17% foram recebidas por via eletrónica.

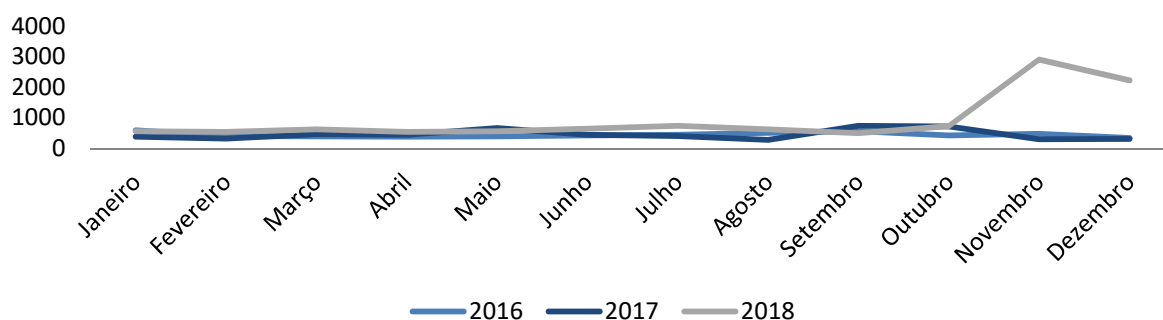
As entidades mais representadas são as pertencentes ao Ministério da Saúde (que correspondem a 73% do total de vias amarelas rececionadas) seguidas pelas do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e em terceiro lugar pelas do Ministério da Justiça (que inclui o serviço do IRN).

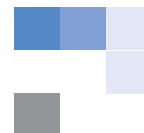
Vias amarelas por entidade



Em finais de outubro foi feito um reforço junto das Secretarias-Gerais para incentivar o envio das cópias amarelas por via eletrónica no âmbito do incentivo à desmaterialização e redução do consumo de papel. Esta comunicação teve um elevado nível de aceitação em particular por parte das entidades pertencentes ao Ministério da Saúde e nesse sentido espera-se que em 2019 seja reforçado significativamente o peso das vias amarelas recebidas por via eletrónica.

Evolução mensal da correspondência por e-mail entrada no âmbito das cópias amarelas das reclamações





AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES

No ano de 2018, com o objetivo de desenvolver políticas de Recursos Humanos capazes de garantir a motivação e eficácia dos seus colaboradores, a AMA levou a cabo uma iniciativa conjunta no sentido de elaborar um diagnóstico de clima de satisfação interno e da motivação dos trabalhadores.

O estudo de clima de satisfação interno realizado, teve por base um universo de 241 colaboradores, distribuídos pelos Serviços Centrais e pelos Serviços Desconcentrados (Lojas de Cidadão).

Pretendeu-se que a realização do diagnóstico de clima de satisfação interno e da motivação dos trabalhadores, fosse um processo participativo, pelo que foram usadas várias metodologias, nomeadamente inquérito por questionário e entrevistas pré e pós aplicação do questionário.

A taxa de resposta foi de 98% e o nível de satisfação global dos colaboradores na AMA situa-se nos 73%.

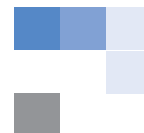
Os itens que geram maior insatisfação são os relativos à AMA como um todo (66%), Conselho Diretivo (61%) e Reconhecimento (61%), pelo contrário, os itens relativos à Experiência como Colaborador da AMA (84 %) e o trabalho de equipa (86%) são os pontos em que as expectativas estão mais satisfeitas.

Os colaboradores da AMA prezam e valorizam a missão da organização estando, em abstrato, satisfeitos por esta ter uma missão que traz resultados e valores imediatos para a comunidade.

Em julho de 2018, com a criação da **Equipa Centro de Inovação**, foi possível iniciar o desenvolvimento da Cultura Organizacional da AMA, fomentando a participação e envolvimento da Comunidade AMA. Foram iniciados os seguintes projetos:

1. Bolsa Projetos AMA;

Em 2018 deu-se início ao projeto interno de inovação e neste contexto, foi realizado um processo de contratação pública com vista à abertura de um concurso para “Aquisição de serviços para aplicação de novos métodos organizacionais com vista ao desenvolvimento e implementação de metodologia de Inovação na AMA”.



Neste âmbito, foi também elaborada a metodologia e planeamento com respetivo cronograma e etapas, com vista ao desenvolvimento e disseminação de uma cultura de inovação em toda a organização.

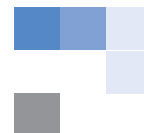
2. Planeta AMA

Foi elaborada uma proposta preliminar para apresentação ao Conselho Diretivo com vista à elaboração de um plano de Responsabilidade Social da Organização. A proposta centrada em 3 eixos: Pessoas, Ambiente e Sociedade, teve como principal objetivo incluir preocupações de carácter social e ambiental nas atividades e estratégias da organização de forma a criar um conjunto de valores e um ambiente organizacional mais favorável.

3. Intranet

Em 2018 deu-se início ao projeto de reformulação da intranet, com vista ao desenvolvimento e implementação de uma ferramenta colaborativa e cooperativa para substituição da solução atualmente existente. Neste sentido, foi realizado um estudo interno e participativo das necessidades, nas diversas áreas, com o intuito de criar um desenho e estruturação do projeto.





RESPONSABILIDADE SOCIAL

Sendo a AMA um instituto público responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal, estando a sua atuação suportada em três eixos essenciais: atendimento, transformação digital e simplificação tem-se tornado cada vez mais importante a formalização e implementação de um compromisso de Responsabilidade Social. Assim sendo, sob o mote “Planeta AMA” iniciou-se o desenvolvimento do Plano de Responsabilidade Social na AMA.

EIXOS ESTRATÉGICOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NA AMA

Este plano está centrado nos seguintes eixos estratégicos: Pessoas, Ambiente, Sociedade.

Pessoas

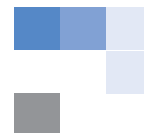
A AMA conta atualmente com cerca de 250 colaboradores que desempenham as suas funções entre serviços centrais e locais. Torna-se importante desenvolver uma política organizacional de estímulo, valorização e retenção de recursos humanos. O objetivo é desenvolver ações que a médio e longo prazo potenciem a referência da AMA enquanto *best workplace*.

Ambiente

É importante refletir e perceber a dimensão da “pegada ambiental” da nossa instituição e criar uma política interna de utilização eficiente de recursos. Mais do que criar regras, pretende criar-se uma consciência ambiental que potencie a correta utilização dos diversos recursos da instituição bem como a ausência de desperdícios. Pequenos gestos podem a médio e longo prazo ter grande impacto.

A mudança de sede, a ter lugar no início de 2019, poderá ser utilizada como um motor para incutir uma mudança de hábitos na nossa rotina profissional, bem como criar um código de conduta suportado em elementos visuais de comunicação sob o mote “Planeta AMA”.

Neste contexto, e depois de efetuado um levantamento dos consumos energéticos, de água, e do volume de resíduos, serão implementadas na nova sede ações de melhoria, como por exemplo: conversão da revista Diagrama para formato reciclável; criação de áreas de reciclagem em cada um dos pisos do edifício sede; criação de elementos de comunicação interna para colocação nas áreas comuns sensibilizando para os custos relativos ao consumo de água, de energia e de impressões; realização de workshops/conversas de sensibilização sobre temas ambientais com organizações do



meio (ex. desperdício zero) ou parceria com associações para participação em atividades (ex: plantação de árvores, limpeza de praias, entre outros).

A AMA associou-se a uma campanha de sensibilização para a sustentabilidade da água da torneira passando a consumir em exclusivo água da rede pública nas suas instalações, disponibilizando Jarros de “Água da EPAL” para as suas áreas comuns (Salas de Reuniões, Coffee Break e Refeitórios).

Várias medidas tinham sido já implementadas nomeadamente o controlo e redução da utilização de papel. As impressões e cópias na sede da AMA no período 2016/2018 apresentaram enormes melhorias, as quais se traduziram num decréscimo global de 58%.



Impressões	2016	2017	2018*
AMA Sede	133.301	78.851	55.432

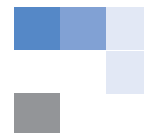
*o valor de 2018 não inclui o LABx

De facto, ao abrigo da RCM nº 51/2017 de 19 de abril já foi implementada a monitorização das impressões/cópias, tendo sido já desmaterializados processos, que se afiguravam como responsáveis por elevados consumos de papel.

Sociedade

Neste eixo pretende-se a realização de protocolos de colaboração que permitam o envolvimento dos colaboradores e a participação em acções de cariz social. As primeiras ações realizadas neste âmbito em 2018 foram a campanha Natal solidário: “Uma árvore de papel, histórias para partilhar” e a participação na festa de Natal da Comunidade Vida e Paz.

Outras atividades planeadas são: a realização de workshops em diversas áreas; a Campanha Banco Alimentar contra a fome; as Carrinhas Espaço Cidadão para utilização social em instituições; uma parceria com o Instituto Português do Sangue para recolha de sangue e desenvolvimento de ações a



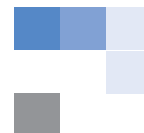
realizar por colaboradores da AMA com vista à promoção da utilização de serviços digitais, garantindo-se, também, o devido apoio e formação aos cidadãos.

Cronograma e implementação

Este plano denominado “Planeta AMA” aprovado em 2018 já se encontra em execução mas apenas no decurso de 2019, com a efetivação da mudança de sede é que as principais ações podem ser efetuadas.

O primeiro semestre de 2019 vai corresponder à efetiva implementação das principais ações de sensibilização de âmbito social e ambiental, e irá incluir a definição de políticas e realização de atividades concretas, exequíveis, pelo que, previsivelmente, no segundo semestre haverá já uma maior consciencialização e natural envolvimento dos colaboradores da AMA.





COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÊNEAS

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.

O Benchmark avalia serviços públicos digitais numa lógica de eventos de vida, ou seja, a oferta de um conjunto de serviços ao cidadão por diferentes organismos, de forma integrada. Em 2018, foram avaliados os eventos de vida “iniciar uma ação de pequeno montante”, “operações regulares de negócio”, “mudar de residência” e “possuir e conduzir um automóvel”.

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*);

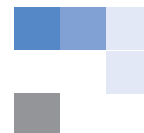
Indicador 2 - Transparência (*Transparent Government*);

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*).

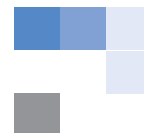


Ranking Português

		2016	Ranking	2018	Ranking	EU28+2016	EU28+2018
MT - Malta	USER CENTRIC GOVERNMENT	95	1º	96	1º	76	84
FI - Finlândia		91	3º	96	1º		
NL - Holanda		88	6º	95	2º		
EE - Estónia		84	10º	94	3º		
IS - Islândia		87	7º	94	3º		
PT - Portugal		89	5º	94	3º		
MT - Malta	TRANSPARENT GOVERNMENT	97	1º	94	1º	54	59
LT - Lituânia		83	2º	89	2º		
EE - Estónia		83	2º	84	3º		
LV - Letónia		75	3º	80	4º		
AT - Áustria		71	5º	78	5º		
PT - Portugal		75	3º	72	6º		
MT - Malta	KEY ENABLERS	99	1º	100	1º	53	55
AT - Áustria		95	2º	99	2º		
EE - Estónia		99	1º	95	3º		
LV - Letónia		94	3º	93	4º		
PT - Portugal		80	6º	73	10º		
TR - Turquia		61	12º	73	10º		
MT - Malta	CITIZEN MOBILITY	89	1º	83	1º	49	43
SE - Suécia		85	4º	73	2º		
FI - Finlândia		79	6º	69	3º		
EE - Estónia		88	2º	67	4º		
BE - Bélgica		60	12º	46	13º		
PT - Portugal		53	14º	46	13º		
UK - Reino Unido	BUSINESS MOBILITY	97	1º	88	1º	62	56
ES - Espanha		77	8º	79	2º		
FI - Finlândia		80	6º	78	3º		
IT - Itália		64	15º	55	12º		
PT - Portugal		63	16º	55	12º		
NL - Holanda		60	18º	53	13º		

A Comissão Europeia divulgou, no dia 23 de novembro de 2018, os resultados do European e-Government Benchmark, encontrando-se Portugal, em termos globais, no 10º lugar, entre Espanha e Suécia.

Neste exercício, Portugal subiu na avaliação do indicador “Serviços Centrados no Cidadão”, ocupando a 3ª posição do ranking, ex-aequo com Estónia e Islândia.



Também no indicador “Mobilidade de empresas”, Portugal subiu 4 lugares no ranking, encontrando-se agora no 12º lugar, ex-aequo com Alemanha e Itália.

No indicador “Mobilidade de Cidadãos” Portugal mantém-se acima da média europeia, tendo subido um lugar no ranking, da 14ª para a 13ª posição.

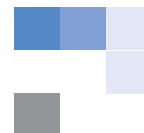
No que se refere a “Transparência”, em termos absolutos Portugal obteve uma avaliação de 72% (acima da média europeia, nos 59%); não obstante, em termos relativos, desceu da 3ª para 6ª posição. Ao nível de “Facilitadores tecnológicos”, passou de 6º para 10º lugar.

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, 5 e 6 no Plano de Atividades nos objetivos das áreas da DLEC e DPCD;
- O desenvolvimento e promoção de melhores ferramentas para o contacto entre os cidadãos e a Administração Pública surge nos indicadores 3 e 4 do QUAR e no Plano de Atividades nos objetivos das áreas DTD e EPSE.

De referir ainda que em 2018, vários projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional:

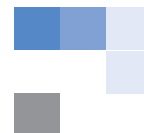
- O Orçamento Participativo de Portugal, o IRS Automático, a Chave Móvel Digital e o TOMI - Módulo de Cidadania foram submetidas como boas práticas à plataforma OPSI – Observatory for Public Sector Innovation, da OCDE;
- O Orçamento Participativo de Portugal foi destacado pelos GovCX Awards do Boston Consulting Group como um serviço público de referência ao nível da experiência do utilizador, sendo o respetivo site apontado como um exemplo a seguir em termos de usabilidade, transparência, inovação, criatividade e estética;
- O OPP foi o vencedor dos GovInsider Innovation Awards 2019, na categoria de “Best Citizen Engagement”, que reconhece projetos com resultados visíveis na promoção da participação dos cidadãos.



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	Na.	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?	97%			
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 – em desenvolvimento
	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	Na.	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			Projeto Segurança da Informação
	4.6 - A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			

Durante o ano de 2018 foram de particular destaque 2 projetos que contribuíram decisivamente para a implementação de mecanismos fundamentais de controlo interno: a implementação do Regime Geral de Proteção de Dados e a Segurança da Informação.

Implementação do RGPD na AMA

O processo de implementação do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD) foi desenvolvido na AMA, desde outubro de 2017 ao longo de diversas fases:

Formação Profissional à medida – INA (outubro de 2017)

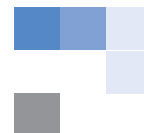
Foi efetuada uma ação de formação, com a duração de 21 horas, que envolveu transversalmente todas as áreas de suporte e de negócio da AMA, num total de 20 colaboradores.

Esta formação permitiu em determinados casos a aprendizagem de conhecimentos e noutros, a consolidação de conceitos com exemplos práticos no âmbito das competências e serviços prestados pela AMA – conhecidos de todos os participantes.

Formação em contexto de trabalho Alto Nível (dezembro de 2017 a janeiro de 2018)

O Conselho Diretivo, bem como as várias unidades orgânicas da AMA, foi objeto de abordagens de sensibilização/formação setoriais, de acordo com a distribuição de pelouros existente.

Estas abordagens setoriais permitiram, além do fundamental envolvimento da gestão de topo, a formação setorial das pessoas envolvidas, a harmonização de conceitos e a resolução das dúvidas de maior ou menor pendor jurídico e/ou tecnológico atentas as diversas áreas de formação das pessoas



envolvidas no projeto, numa abordagem prática, de proximidade, baseada em projetos internos o que tornou a sensibilização mais coerente.

Nesta abordagem foi ainda explicada a metodologia a ser implementada para mapear os tratamentos de dados existentes e os prazos esperados para conclusão das fases subsequentes.

Diagnóstico Inicial (fevereiro e março de 2018)

Foram solicitados aos responsáveis das Unidades Orgânicas da AMA, depois das reuniões setoriais onde estava presente o elemento do Conselho Diretivo do qual dependem, um levantamento dos tratamentos de dados pessoais sob a sua responsabilidade, sendo enviados ficheiros com campos de preenchimento obrigatório para facilitar a análise.

Foram inicialmente identificados cerca de 150 tratamentos de dados pessoais.

Este levantamento foi posteriormente objeto de discussão entre as equipas internas e a liderança do projeto atendendo a que muitos dos tratamentos identificados o haviam sido por diversas equipas, de acordo com a intervenção que tinham em determinados processos.

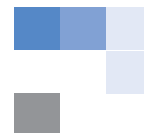
Mapeamento dos tratamentos de dados (março e abril de 2018)

Concluída a triagem de acordo com as finalidades dos tratamentos respetivos foram identificados 45 tratamentos, dispersos por 16 colaboradores, aos quais foram criados perfis de acesso à Plataforma que suporta o mapeamento dos tratamentos existentes.

A cada colaborador foi atribuído um questionário, para efeitos de preenchimento, de acordo com os tratamentos identificados sob a sua responsabilidade, sendo que o primeiro questionário de cada área foi preenchido com o apoio da liderança do projeto.

Correção de procedimentos (abril e maio de 2018)

- Validação dos questionários preenchidos pelos colaboradores, precisando questões legais e/ou operacionais como a identificação dos fundamentos para os tratamentos existentes ou a minimização dos dados recolhidos;
- Foram alteradas algumas fórmulas/textos no âmbito do consentimento informado;
- Foram alteradas as Cláusulas dos Cadernos de Encargos no sentido das novas aquisições cumprirem a RCM 41/2018;
- Alteração da Política de Privacidade dos *sites* da AMA;



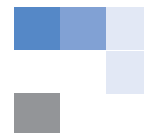
- Alteração da Política de Segurança (no âmbito de um projeto paralelo de Certificação da ISO 27001).

Nomeação de DPO

Foi na reunião do Conselho Diretivo de 24 de maio, nomeado o Encarregado de Proteção de Dados da AMA, solicitada a publicação desta deliberação em Diário da República e posteriormente comunicada à CNPD.

Após a nomeação do DPO continuou-se com as atividades de caracterização de tratamentos, avaliação do risco e impacto, bem como a definição e divulgação de políticas e procedimentos:

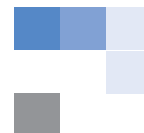
- Aprovação de Código de conduta para a segurança de informação e dados pessoais
 - Harmonização com as Políticas de segurança de informação da AMA e Controlo de acessos e aprovação pelo Conselho Diretivo
 - Comunicação aos colaboradores, fornecedores e parceiros
 - Assinatura pelos colaboradores para integração no seu processo de recursos humanos
- Análises de conformidade em plataformas internas de acordo com fins/necessidades específicas
- Caracterização do papel da AMA enquanto Responsável pelo tratamento de dados dados pessoais e Subcontratante nos seus sistemas e plataformas
- Criação/alteração de políticas e procedimentos para responder aos requisitos do RGPD e RCM41/2018
- Implementação de medidas transversais de segurança no tratamento de dados pessoais, nomeadamente indicações processuais para atendimento presencial e online
- Configuração de área de divulgação de informação pelos colaboradores internos - intranet
- Avaliação de risco e impacto de dados pessoais
- Registo e caracterização de novos tratamentos
- Aquisição de plataforma de suporte à gestão da conformidade
- Esclarecimentos vários a colaboradores internos e a cidadãos



Implementação da Segurança de Informação

A Implementação da Segurança de Informação da AMA teve início com a definição do âmbito - iAP-PI e respetivo planeamento da implementação do Sistema de Gestão da Segurança de Informação, que obedece ao ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) conforme o referencial normativo ISO/IEC 27001:2013. A sua implementação desdobrou-se no seguinte conjunto de ações:

- Ações de sensibilização a todos os colaboradores dos serviços centrais
- Formação específica Sobre segurança de informação e norma ISO/IEC 27001:2013 à equipa de projeto
- Diagnóstico a políticas, processos e procedimentos já existentes
- Definição de metodologia de avaliação do risco
- Sessões de identificação do risco com as várias áreas da AMA-Sede
- Avaliação do risco e definição do plano de tratamento de risco conjuntamente com as várias direções/equipas
- Definição e documentação de políticas e procedimentos, nomeadamente de Segurança de informação, Controlo de Acessos, Informação documentada, Relação com fornecedores, Uso aceitável de ativos, etc
- Elaboração da Declaração de Aplicabilidade, que traduz a forma como são respondidos os vários requisitos e controlos da norma
- Definição de objetivos para a Segurança de informação e respetivos indicadores de medição
- Aprovação pelo Conselho Diretivo das Políticas do sistema de Gestão de Segurança de Informação
- Formação aos colaboradores dos serviços centrais sobre as políticas e procedimentos definidos
- Operacionalização de políticas e processos definidos, bem como de procedimentos decorrentes
- Nomeação do CISO – Chief Information Officer
- Comunicação de procedimentos decorrentes das políticas e processos
- Configuração de área de divulgação de informação pelos colaboradores internos - intranet
- Monitorização de indicadores operacionais e de desempenho
- Realização de auditoria interna
- Procedimento de aquisição e realização da 1ª fase da auditoria de concessão de certificado de conformidade



MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO

Globalmente, o desempenho da AMA em 2018 foi muito positivo. No entanto, alguns projetos ficaram aquém 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 procedimentos aquisitivos.

A elaboração de um Plano de Melhoria exige uma análise prévia sobre o ambiente interno e externo apresentando-se abaixo um quadro resultante de uma análise SWOT.

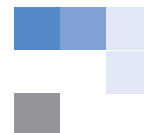
Análise

Forças	Fraquezas
Rede de atendimento alargada e diversificada. Equipa com qualificações nas áreas tecnológicas. Projetos emblemáticos: SIMPLEX+, OPP e GovTech.	Processos administrativos complexos. Falta de recursos qualificados em algumas áreas. Dependência da subcontratação de recursos externos.
Oportunidades	Ameaças
Orientação estratégica na desmaterialização. Aposta global na modernização e simplificação administrativa. Desenvolvimentos do TicAPP e do LabX	Ausência de resposta aos procedimentos. Lançamento de novos projetos dependente de legislação e validações externas.

É assim identificado um conjunto de medidas no sentido de minorar ou precaver os efeitos exógenos e controlar os efeitos endógenos responsáveis pelas dificuldades identificadas:

- Definição de objetivos e metas relevantes e realistas que tenham em conta as limitações identificadas;
- Garantir um planeamento e monitorização flexível das atividades;
- 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;
- 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 2017 verificou-se a nível do Plano de Atividades uma manutenção dos objetivos não atingidos, situação analisada anteriormente. Com o Plano de Medidas delineado, a expectativa para 2019 será a de uma evolução positiva que já se reflete nas ações atualmente em desenvolvimento na AMA.



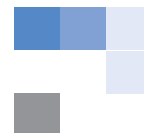
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

A RCM n.º 47/2010, de 25 de junho definiu orientações para a colocação de publicidade institucional e para a aquisição de espaços publicitários pelo Estado e outras entidades 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 RTP e disponíveis no YouTube;
- desenvolvimento de materiais para os programas e eventos Simplex, Simplex Jam, OPP e Govtech;
- materiais de divulgação dos *workshops* SAMA2020;
- Realização de campanhas de ativação da Chave Móvel Digital;
- Acompanhamento dos projetos de imagem e sinalética de novas Lojas e Espaços Cidadão, Espaços Empresa;
- Conceção de guiões, produção e edição de diversos filmes promocionais nomeadamente: SIMPLEX, SIMPLEX JAM, OPP (apelo ao voto), GovTech, CMD, Mapa do Cidadão (Tomi).

Adicionalmente regista-se a presença nas redes sociais, nomeadamente no Facebook tendo sido registadas 28.201 visualizações (AMA, SIMPLEX+ e OPP e GovTech), no *Linkedin* (577 novos seguidores), no *Instagram* (465 novos seguidores) e *Twitter* (8330 visitas).





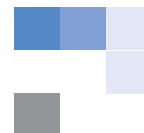
GESTÃO DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO

Durante o ano de 2018, a AMA investiu 3.939.478 € em bens de capital, um acréscimo de 42% face ao período homólogo. Apesar do aumento agora determinado, continua a verificar-se um investimento contínuo em equipamento básico e em imobilizações em curso, os de maior expressão nesta rubrica.

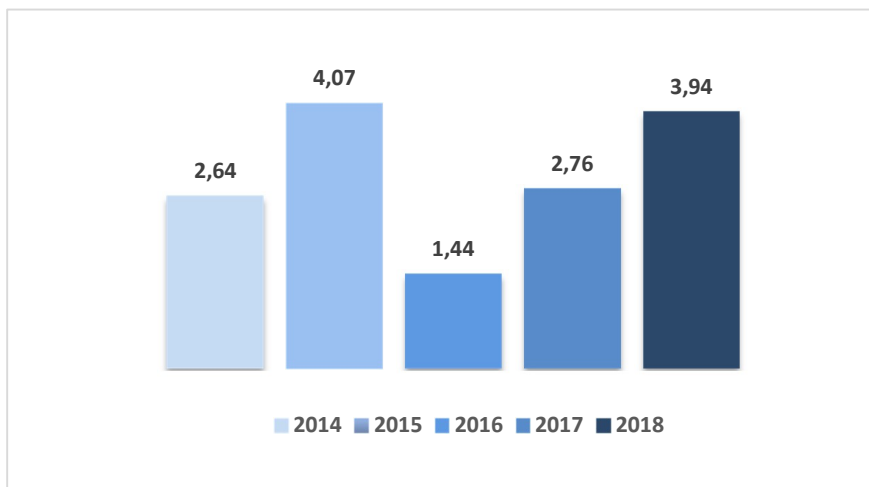
Este aumento de investimento em 2018 ocorre na sequência da execução das candidaturas da AMA ao POCI2020, permitindo assim dar continuidade aos projetos em curso e à implementação de novos projetos. O desenvolvimento e implementação das iniciativas de transformação digital, atendimento multicanal e de simplificação administrativa, nomeadamente a renovação do portal do cidadão, da implementação da chave móvel digital, da concretização dos espaços cidadão e do balcão do empreendedor, bem como de outras iniciativas decorrentes da atribuição de novas competências são os principais projetos que contribuem para este reforço de investimento em bens de capital.

Evolução dos investimentos em bens de capital 2014-2018 por conta POCP

# POCP	Designação	2014	2015	2016	2017	2018
422	Ed. e Outras Construções	101.078 €	105.722 €	4.024 €	24.976 €	28.160 €
423	Equipamento Básico	1.044.414 €	1.704.454 €	801.465 €	1.533.834 €	1.027.945 €
424	Equip. de Transporte	- €	- €	- €	- €	- €
425	Ferramenta e Utensílios	1.575 €	- €	- €	- €	- €
426	Equip. Administrativo	19.915 €	347 €	4.985 €	96.882 €	415.668 €
429	Outras Imobilizações	- €	- €		- €	100.962 €
433	Propr.Ind. e Out. Direitos	45.856 €	127.854 €	157.489 €	273.364 €	368.573 €
44	Imob. curso Corp./Incorp.	1.429.309 €	2.127.718 €	469.395 €	826.108 €	1.998.169 €

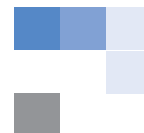


Evolução dos investimentos em bens de capital 2014-2018



Do investimento realizado, os bens de capital foram cadastrados conforme o Classificador Complementar 2, conforme Portaria n.º 189/2016 de 2016-07-14 que substitui a Portaria n.º 671/2000, 17 de abril, que aprovou o CIBE - Cadastro e Inventário dos Bens do Estado.

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. Procedeu-se em conformidade com o 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, resumem-se as principais atividades da instituição na aplicação de medidas de modernização administrativa:

- acompanhamento do SIMPLEX+ e implementação de várias iniciativas desse programa;
- acompanhamento e coordenação da Estratégia TIC 2020 – Estratégia para a Transformação Digital da AP, e direção do Comité Técnico do Conselho para as TIC na AP (CTIC);
- a expansão dos serviços e melhoria da qualidade do atendimento presencial;
- o alargamento da interoperabilidade na AP;
- a disponibilização de novos serviços eletrónicos;
- desenvolvimento de projetos pelo LabX;
- organização do 2º Orçamento Participativo Portugal;
- dinamização da iniciativa GovTech;
- Início das atividades do TicAPP.

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

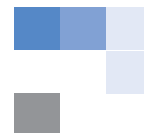
- SIMPLEX+;
- Estratégia TIC2020 e CTIC;
- LabX;
- OPP;
- GovTech
- TicAPP.

SIMPLEX+ 2018

SIMPLEX+

Em 2018 continuou o trabalho iniciado em 2016 com o SIMPLEX+ tendo sido assumidos novos compromissos no sentido de aprofundar a simplificação e modernização administrativa e legislativa.

Na preparação do SIMPLEX+ 2018 foi novamente adotada a metodologia do **SIMPLEX JAM** recorrendo à consulta a cerca de 500 trabalhadores do Estado que deram origem a 23 medidas inscritas no programa. Foi realizado um inquérito aos trabalhadores do Estado, do qual resultaram cerca de 460 preocupações para a construção do Simplex+ 2018 mas foram, ainda, recolhidas cerca de 450 sugestões e preocupações através do LIVRO SIMPLEX e foi enviado um questionário às empresas, dos quais resultaram cerca de 100 sugestões.



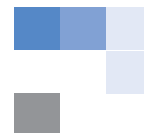
O SIMPLEX+2018 tem 175 medidas de simplificação e modernização administrativa e legislativa para todas as áreas da governação, organizadas por etapas de vida. Assim, partindo da experiência do utilizador, as medidas estão divididas pelas etapas de nascimento, saúde, educação, veículos, trabalho, empresa, casa, família, reforma e morte. A estas acrescem três etapas transversais nas quais se podem encontrar medidas relacionadas com o lazer, ao longo da vida e administração pública mais eficiente. A estas medidas juntam-se 93 medidas plurianuais iniciadas no simplex+2017.

A AMA implementou cinco medidas da sua responsabilidade em 2018 nomeadamente: APP Store Gov.PT, Dados Abertos +, Balcão do Empreendedor +, Livro de Reclamações Online e Identificação no Telemóvel.

Estratégia TIC2020 e CTIC



Em 2018 a AMA continuou a desenvolver atividades relacionadas com a posição de Direção do Comité Técnico do Conselho para as TIC na AP, iniciado em 2016 com a constituição do próprio CTIC e com a publicação em 2017 da Estratégia TIC e Planos Setoriais TIC, tendo desenvolvido as seguintes atividades:



- Coordenação do processo de reporte da execução da Estratégia TIC e dos Planos Setoriais TIC que resultou no apuramento investimento efetivamente executado de 215M€ em projetos que estão previstos nos Planos Setoriais TIC.
- Coordenação do processo de atualização da Estratégia TIC e dos Planos Setoriais, que resultou na renovação do compromisso assumido aquando da aprovação da Estratégia TIC e Planos Setoriais TIC em 2017:
 - o O Investimento a 4 anos passou para 569M€;
 - o As poupanças TIC passaram para 222M€;
 - o As poupanças Não TIC passaram para 483M€;
 - o Os Benefícios Económicos e Sociais passaram para 1.005M€.
- Participação em Grupo de Trabalho que resultou na proposta para criação de um Centro de Competências Digitais para a AP, mais tarde batizado de TicAPP;
- Constituição e acompanhamento do trabalho desenvolvido pelos Grupos de Trabalho criados no âmbito do CTIC:
 - o Cloud;
 - o Interoperabilidade Documental.

LabX

O Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX) constitui um espaço seguro para investigar, conceber e experimentar novas soluções que melhorem os serviços públicos e o dia-a-dia dos cidadãos e das empresas.



Investigar

Conhecer os cidadãos, a experiência atual de utilização e o funcionamento dos serviços públicos

Fase I – Impressão inicial do co planeamento

Fase II – Imersão na(s) área(s) i



Conceber

Co-criar soluções que melhorem a relação dos cidadãos com os serviços públicos e aumentem a sua eficiência.

Fase III – Definição da(s) área(s)

Fase IV – Identificação e co-crie soluções

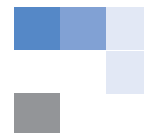


Experimentar

Ensaiar novas soluções para os serviços públicos, de modo ágil e iterativo, em ambiente controlado

Fase V – Prototipagem das solu

Fase VI – Teste e validação das planeamento da implementação

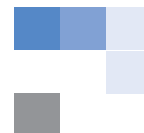


Ao longo de 2018, o LabX pôde concluir o seu envolvimento em quatro projectos:

- **Balcão Único de Emprego:** A partir da pesquisa realizada com cidadãos e empresas, desenvolveu-se um novo Portal IEPF Online. Realizámos testes de usabilidade para a obtenção de oportunidades de melhoria, que passaram a ser usadas no plano de desenvolvimento. Na preparação do lançamento, realizámos uma avaliação de impacto para demonstrar o valor trazido por uma abordagem centrada no utilizador.
- **Diário da República Eletrónico:** o envolvimento do LabX consistiu numa investigação ao sistema de submissão e publicação do DRE, que apresentava uma alta taxa de recusa de atos submetidos para publicação. Estivemos envolvidos, também, na realização de testes de usabilidade ao atual sistema de submissão do DRE, de maneira a informar a experiência de utilizador desejada para o novo portal que será desenvolvido.
- **Mentoria metodológica no Espaço Empresa:** O papel da equipa do LabX consistiu na realização de acompanhamento metodológico e na compilação de um conjunto de recomendações. O objectivo passou por identificar oportunidades para melhorar a eficiência e usabilidade do portal a partir de directrizes sobre a experiência do utilizador.
- **Balcão Único do Prédio:** A intervenção do LabX neste projeto passava por agregar ao BUPI um conhecimento sobre as motivações e obstáculos dos cidadãos diante do cadastro, sinalizando oportunidades e desafios à sua implementação sobre o terreno.

Destacamos, além disso, as principais actividades realizadas, ao longo de 2018, no âmbito dos seguintes projectos:

- **Educação para a Cidadania:** Depois de um trabalho de investigação em escolas ou iniciativas extra-escolares e de ações de co-criação pelo país fora (com alunos, professores, técnicos), estamos a testar protótipos. Temos uma primeira solução inovadora desenvolvida entretanto, o jogo participativo «Agora falo eu!» (650 kits).
- **Espaço Óbito:** Desenvolver um ponto único de contacto para todos os serviços públicos com que os cidadãos lidam depois do falecimento de um familiar. Em 2018, realizou-se um piloto na LC Santo Tirso e preparou-se o novo piloto que decorrerá na LC Coimbra, em 2019.
- **Atendimento Presencial nas Lojas de Cidadão:** Graças a um trabalho de investigação alargado realizado em quatro lojas de cidadão e às cinco sessões de partilha e de ideação com cidadãos e funcionários, testamos potenciais soluções de melhoria (LC Braga). Notar ainda a colaboração com instituições de ensino superior (FBAUL, EAUM/CCG).



- **Pro'LabX:** Promover sessões de exposição inicial a uma metodologia de projeto centrada no cidadão: até ao momento, 15 sessões (181 pessoas, 15 áreas governativas). Destaque para a capacitação em projeto na medida Simplex CRESO /GNS.

Por último, destacar a colaboração realizada no quadro do Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública (SIIGeP), em que o LabX desenvolveu o programa e gere o curso «Design de Serviços» (enquadrado na oferta formativa do INA), receberá equipas de projectos experimentais para serem incubadas, e participa nas sessões de promoção do programa, designadamente na organização de sessões de trabalho «Ativar os Inovadores».

Orçamento Participativo Portugal (OPP)

O Governo, no âmbito do programa de estímulo à participação cidadã, promoveu o lançamento do **2º Orçamento Participativo (OPP)**, integrando grupos de propostas de âmbito territorial diferenciado: 1 de âmbito nacional; 1 por cada uma das áreas das NUT II (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo, Algarve); 1 por cada Região Autónoma.



O OPP teve um montante global de 5 milhões de euros dividido em montantes iguais pelos 8 grupos de propostas: 625 mil euros para o grupo de projetos nacionais; 625 mil euros para cada um dos 5 grupos regionais de Portugal continental, 625 mil euros para projetos da Região Autónoma dos Açores e 625 mil euros para projetos relativos à Região Autónoma da Madeira.

O calendário do ciclo participativo foi o seguinte:

- Entre 24 de janeiro e 24 de abril 2018 decorreu a fase de apresentação de propostas. Neste período, foram realizados 37 Encontros Participativos em todo o país, no âmbito dos quais os cidadãos puderam apresentar propostas ao OPP.
- Entre 11 de junho e 30 de setembro 2018 realizou-se a fase de votação pelos cidadãos.

Após o registo de 119.903 votos foram apurados e anunciados em outubro de 2018 os projetos vencedores da segunda edição: Tauromaquia para Todos, Feira das Lambarices e Portugal sem Touradas.

GovTech

O GovTech é uma iniciativa do Governo que tem como objetivo premiar e apoiar produtos e serviços inovadores, criados por startups, que se enquadrem à solução de um dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. O objetivo é identificar protótipos funcionais de produtos e serviços que se enquadrem no setor público ou no setor privado com um modelo de negócio associado. Os vencedores recebem um valor de 30.000€, o estabelecimento de um protocolo com o Estado para o desenvolvimento do produto ou serviço, espaço numa incubadora nacional e o apoio à internacionalização.

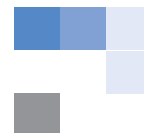


O calendário do GovTech foi o seguinte:

- Submissão das candidaturas entre dia 2 de maio e 8 de junho;
- Verificação da elegibilidade das candidaturas até 22 de junho;
- Seleção dos 6 protótipos finalistas, pelo júri e pelo público, entre 25 de junho e 15 de setembro através de uma infraestrutura de Blockchain com a moeda virtual “GOVTECH”;
- Evento final em setembro para demonstração dos 6 protótipos finalistas e eleição dos 3 vencedores, pelo júri.



Os três projetos vencedores foram: INFORMAT - INTELLIGENT FOREST MANAGEMENT TECHNOLOGIES – um sistema robotizado com funcionamento semi-autónomo para criação e gestão de aceiros e limpeza de terrenos florestais; BIO2SKIN – um revolucionário biomaterial adesivo, baseado em nanotecnologias para aplicações médicas, evita dermatites na pele em uso prolongado ou após a remoção e VIDA SAUDÁVEL PARA TODOS - SAL VERDE OCEANGLAMOUR – produção e comercialização de Salicórnia, uma planta e uma alternativa saudável ao sal.



TicAPP

O **TicAPP** é o Centro de Competências Digitais da Administração Pública, destinado a apoiar tecnicamente os departamentos governamentais e a prestar serviços no domínio das tecnologias de informação relevantes ao seu processo de Transformação Digital.



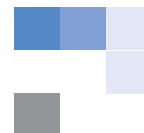
O TicAPP tem como objetivo contribuir para tornar mais eficiente a implementação de soluções inovadoras que permitam, a todos os cidadãos e empresas, relacionar-se com a Administração Pública de forma simples e transparente, assim como otimizar a operação dos serviços públicos.

Trabalhará em colaboração com funcionários e dirigentes da Administração Pública e com o CTIC (Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública).

No final de 2018, foram iniciadas as primeiras atividades para a constituição deste centro de competências, designadamente:

- definição e preparação das instalações físicas do centro de competências;
- especificação das competências técnicas dos recursos humanos a contratar;
- recrutamento, seleção e contratação de recursos humanos;
- definição de ferramentas e metodologias de base aos serviços a prestar pelo TicAPP.





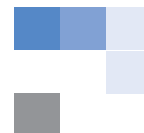
AUTOAVALIAÇÃO PROPOSTA

Enquadrados nos objetivos estratégicos, os objetivos delineados para a AMA em 2018 inscreveram-se no âmbito do fortalecimento, transformação digital, simplificação e desmaterialização da Administração Pública em linha com as orientações recebidas.

Verificou-se o cumprimento de um objetivo operacional e a superação de 4 num total de 5 objetivos definidos para o QUAR 2018, sendo que todos os objetivos relevantes foram atingidos ou superados. O grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 103%; Eficiência – 123%; Qualidade – 122%) permitiu uma avaliação global de 111%.

OBJETIVO	MENÇÃO QUALITATIVA	
OO1 - Expandir a rede de atendimento presencial	SUPERADO	Relevante
OO2 - Implementar medidas SIMPLEX+	ATINGIDO	Relevante
OO3 - Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	SUPERADO	Relevante
OO4 - Garantir a disponibilidade dos portais AMA	SUPERADO	
OO5 - Assegurar o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão	SUPERADO	

Tendo em conta que os objetivos 1, 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 111%.



CONCLUSÕES PROSPETIVAS

O ano de 2018 foi marcado pelo consolidar das opções estratégicas assumidas anteriormente no cumprimento da missão da AMA, nos seus dois âmbitos: desenvolvimento e avaliação de iniciativas que promovam a modernização e simplificação administrativa e na gestão e coordenação do sistema de distribuição de serviços públicos.

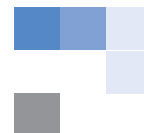
No primeiro âmbito, com a aposta no programa Simplex+, com o desenvolvimento de novos projetos como a assinatura com a chave móvel digital, a app id.gov.pt ou o novo site Dados.gov e com a organização de eventos que fomentam a participação dos cidadãos no desenho de novas soluções, registaram-se passos importantes no sentido da inclusão e da simplificação.

No segundo âmbito, assistiu-se a uma expansão da rede de atendimento com novos pontos de atendimento, o incremento do número de serviços disponibilizados e o desenvolvimento dos Espaços Móvel e Solidário, potenciando e reforçando a proximidade ao cidadão.

Os objetivos delineados no QUAR e Plano de Atividades foram, na sua maioria, cumpridos e em alguns casos mesmo superados, apesar dos constrangimentos internos e externos já descritos, situações que serão endereçadas como melhorias no próximo ano para garantir que serão ultrapassadas atempadamente.

Para 2019 foram definidos novos desafios destacando-se os mais significativos:

- o lançamento do novo site de serviços digitais, uma nova porta de entrada virtual na Administração Pública portuguesa;
- a melhoria e expansão da rede de atendimento com novos serviços assistidos como a LOLA;
- a promoção de projetos e iniciativas de transformação digital transversais à Administração Pública através do TicAPP;
- a promoção de medidas de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;
- o desenvolvimento de novas funcionalidades e expansão da chave móvel digital;
- a implementação das medidas do SIMPLEX+ no cumprimento do plano delineado;
- o desenvolvimento de projetos de participação como a 3ª edição do OPP e a 2ª do GovTech;
- 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

AdC – Autoridade da Concorrência

ADENE – Agência para a Energia

ADSE – Assistência na Doença aos Servidores do Estado

AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal

AIRC - ASSOCIAÇÃO DE MUNICÍPIOS INFORMÁTICA DA REGIÃO CENTRO

ANPC – Autoridade Nacional de Proteção Civil

AP - Administração Pública

AT – Autoridade Tributária e Aduaneira

BdE – Balcão do Empreendedor

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento

CAC – Centro de Atendimento Consular

CAF – Banco de desenvolvimento da América Latina

CC – Cartão de Cidadão

CCC – Centro de Contacto do Cidadão

CDDR – Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional

CCE – Centro de Contacto da Empresa

CCEC – Centro de Contacto dos Espaços Cidadão

CCP – Código dos Contratos Públicos

CE – Comissão Europeia

CEF – Connecting Europe Facility

CESPU - Cooperativa De Ensino Superior Politécnico Universitário

CGA – Caixa Geral de Aposentações

CHLO – Centro Hospitalar Lisboa Oriente

CISO – Chief Information Security Officer

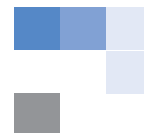
CLAD – Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo

CMD – Chave Móvel Digital

CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados

COMPETE2020 – Programa Operacional Competitividade e Internacionalização

CPLP – Comunidade de Países de Língua Portuguesa



CRESO / GNS - Credenciação de Segurança Online / Gabinete Nacional de Segurança

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

DGAL – Direção Geral das Autarquias Locais

DGES – Direção Geral do Ensino Superior

DGRM – Direção Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos

DL – Decreto-Lei

DPO – Data Protection Officer – encarregado da Proteção de Dados

DRAJ – Direção Regional da Administração da Justiça

DRE – Diário da República Eletrónico

DRET – Direção Regional de Economia e Transportes

EAUM/CCG – Escola de Arquitetura da Universidade do Minho Centro de Computação Gráfica

EC – Espaços Cidadão

ECMC – Espaço Cidadão – Mediador de Cidadania

ECS – Equipa de comunicações e Segurança

EE – Espaço Empresa

EES – Equipa de engenharia de Software

EIT - Equipa de Tecnologias de Informação

FBAUL – Faculdade de Belas-Artes da Universidade de Lisboa

FEDER – Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

FSE – Fundo Social Europeu

GaiURB - Gestão Urbanística e Paisagem Urbana De Gaia

GAP – Gateway de SMS

GEPAC – Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais

GSEPCM - Gabinete do Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministro

iAP – Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública

IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação

ICA – International Council for IT in Government Administration

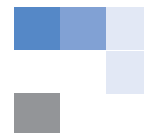
IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IFI – Instituições Financeiras Internacionais

IGAC – Inspeção Geral das Atividades Culturais

IMI – Sistema de Informação do Mercado Interno

IMT – Instituto de Mobilidade e Transportes



INA – Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas

INCM – Imprensa Nacional Casa da Moeda

INIAV – Instituto Nacional de Investigação Agrária e Veterinária

IRN – Instituto de Registos e Notariado

IRS – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

ISS – Instituto da Segurança Social

ITIL – Information Technology Infrastructure Library

LC – Lojas de Cidadão

MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OE – Objetivo Estratégico

OGP – Open Government Partnership

ONU – Organização das Nações Unidas

OO – Objetivo Operacional

OPP – Orçamento Participativo Portugal

OPSI - Observatory of Public Sector Innovation

PALOP – Países de Língua Oficial Portuguesa

PCM – Presidência do Conselho de Ministros

PGRIC – Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

PI – Plataforma de Integração

PMC – Plataforma Multicanal

PPAP – Plataforma de Pagamentos da Administração Pública

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RCM – Resolução do Conselho de Ministros

RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

RH – Recursos Humanos

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

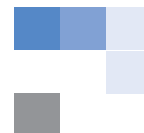
RTP – Radio Televisão Portuguesa

SAM – Serviço de Alteração de Morada

SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa

SCAP – Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

SCC – Serviços Casa do Cidadão



SCMD – Serviço Chave Móvel Digital

SD – Service Desk

SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

SGO – Sistema de Informação do COMPETE2020

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

SIIFSE – Sistema Integrado de Informação do Fundo Social Europeu

SIIGeP – Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública

SIOE – Sistema de Informação da Organização do Estado

SIR – Sistema da Indústria Responsável

SMS – Serviço de Mensagens Curtas

SO – Sistema Operativo

SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

SSD – Seguração Social Direta

SW – Software

TMA – Tempo Médio de Atendimento

TME – Tempo Médio de Espera

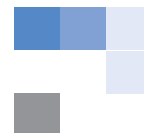
TMR – Tempo Médio de Resolução

UBI – Universidade da Beira Interior



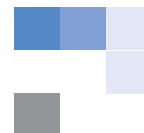
ANEXOS

RESULTADOS EXTRAPLANO / ATIVIDADES CORRENTES



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

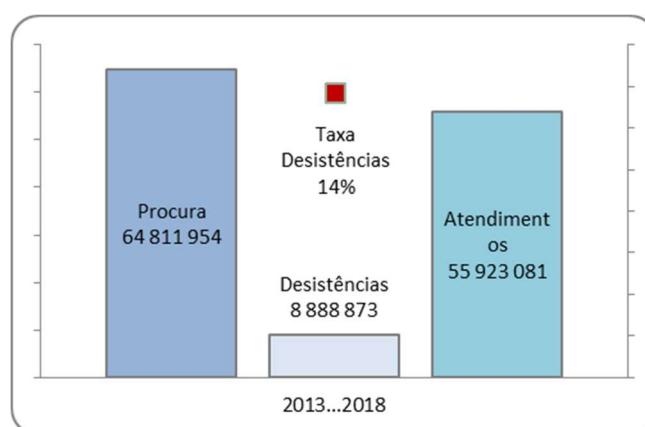
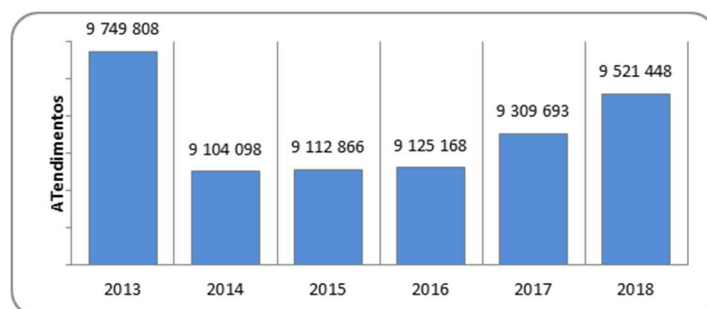
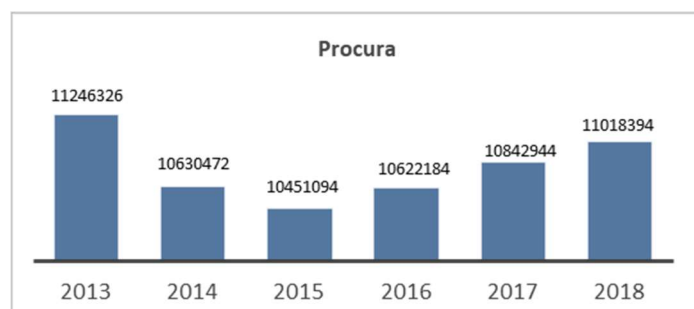




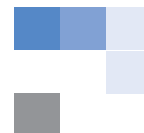
Lojas de Cidadão

A 31 de dezembro de 2018 a rede de atendimento contava com 53 Lojas de Cidadão, uma das quais móvel, e 2 Espaços Empresa independentes coordenados pela AMA.

Evolução da procura, nº de atendimentos, nº de desistências e taxa de desistências 2013-2018

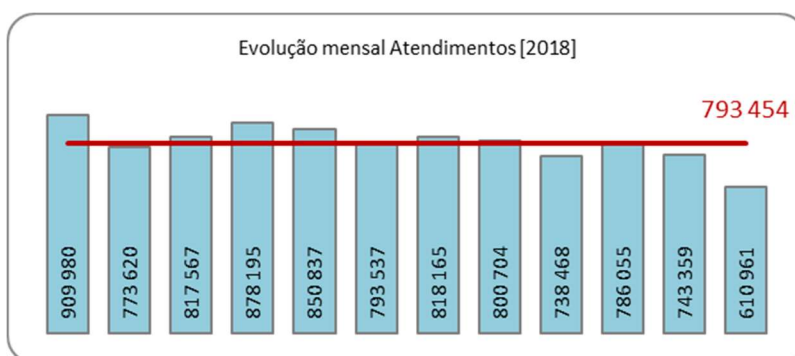


A procura de serviços nas lojas aumentou aproximadamente 2% o que é consistente com a abertura de novas lojas. Também o número de atendimentos registou um acréscimo de 2% mantendo-se estável a taxa de desistências, permanecendo nos 14%

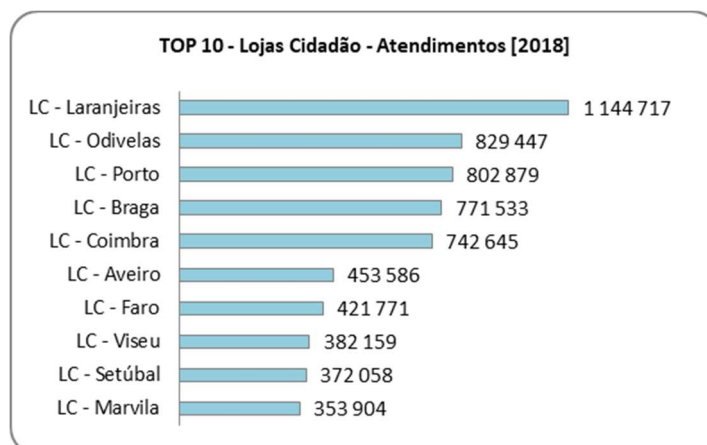


Em 2018 foram realizados 9.521.448, o que representa um aumento de 2% face a 2017, sendo que destes 76% dos atendimentos foram realizados por entidades públicas. Em média mensalmente foram realizados 793.454 atendimentos.

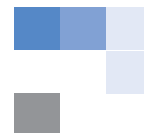
Evolução Mensal Atendimentos 2018



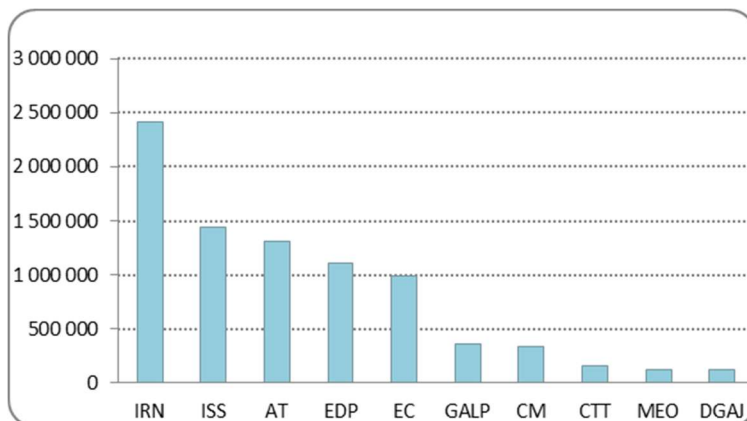
Top 10 Lojas Atendimentos 2018



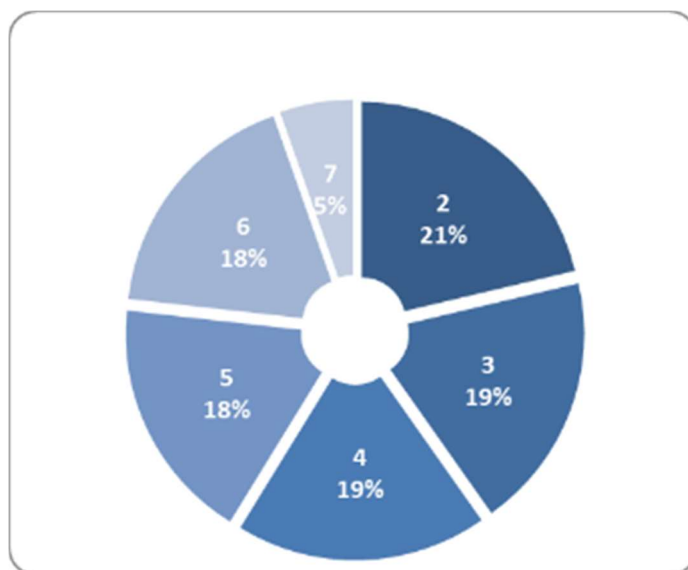
A Loja de Cidadão das Laranjeiras foi a loja com maior n.º de atendimentos, com 12% dos atendimentos de toda a rede de Lojas de Cidadão. As 5 principais lojas concentram 45% dos atendimentos.



Top 10 Entidades Atendimentos 2018



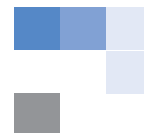
Distribuição dos Atendimentos por dia de semana



Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, UG) | Dados: 01.01.2018 a 31.12.2018

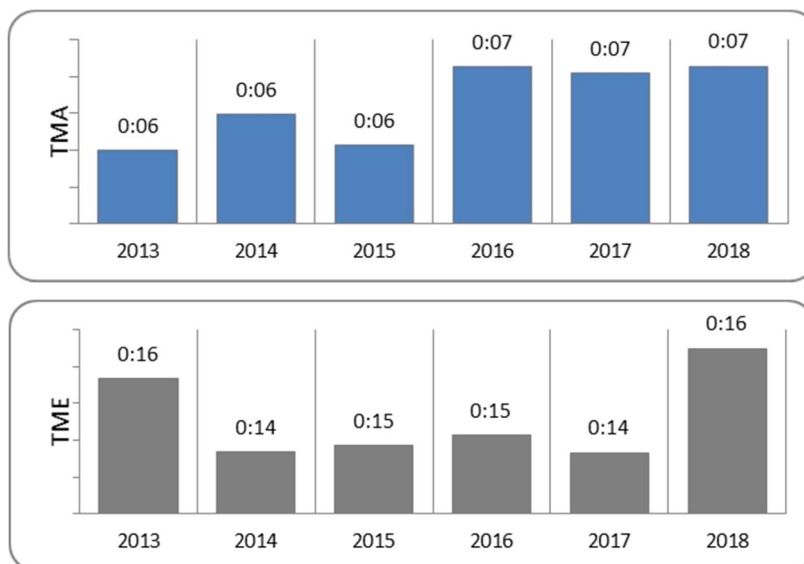
Os atendimentos do Instituto dos Registos e do Notariado representaram 25% do número de atendimentos de toda a rede de Lojas, sendo a entidade mais expressiva no que refere a atendimentos, seguida do ISS cujos atendimentos representam 15%.

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



O tempo médio de atendimento manteve-se sempre próximo dos 7 min ao longo do ano, tendo este sido o TMA em 2018 e nos 2 anos anteriores. O tempo médio e espera aumentou ligeiramente face aos anos anteriores e relativamente a 2017 o aumento situou-se nos 2 minutos.

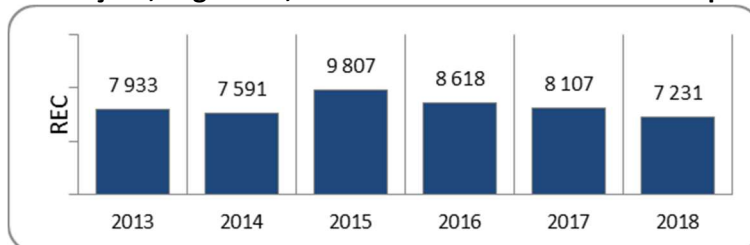
Evolução dos Tempos de Espera e Atendimento

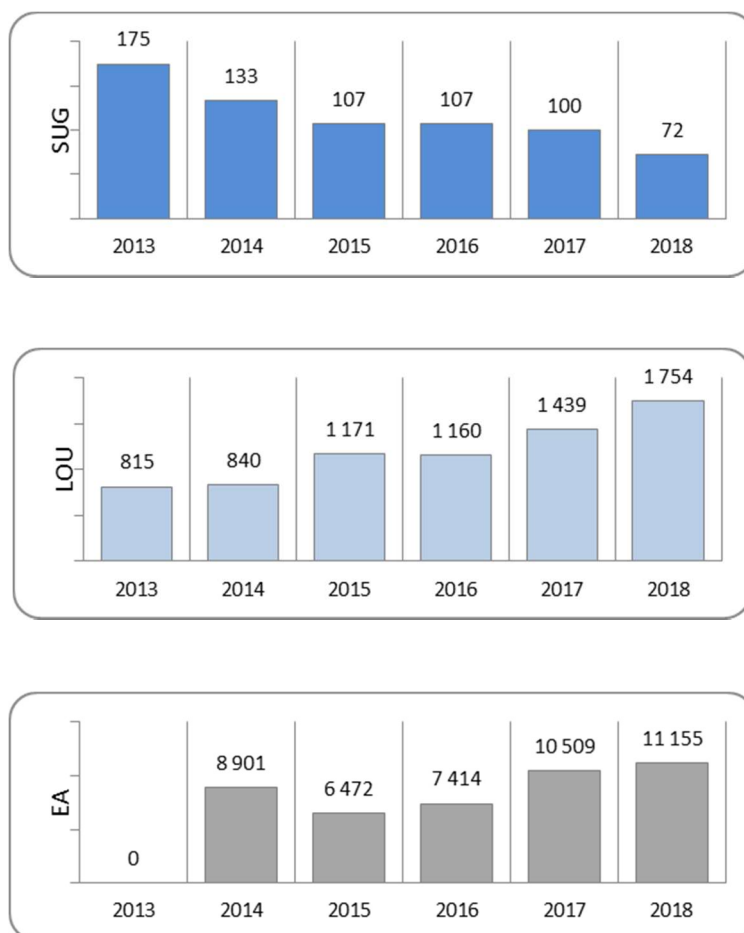
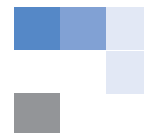


Fonte dados: RCC (SIGA, INLINE, UG) | Dados: 01.01.2013 a 31.12.2018

O tempo médio de espera teve algumas flutuações ao longo do ano, sendo que o maior registo foi do mês de agosto com 22 minutos e o menor em março com 14 minutos e 58 segundos. Tradicionalmente, agosto é um dos meses com maior n.º de atendimentos é um dos meses onde há redução das equipas devido ao período de férias o que tem impacto nos tempos de espera. Em 2018 os meses com mais atendimentos foram janeiro, abril e maio, sendo o valor mais baixo registado no mês de dezembro.

Reclamações, Sugestões, Louvores e Encerramentos Antecipados



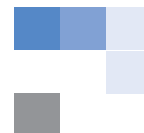


Em 2018, houve uma diminuição, face a 2017, em 11% no número de reclamações.

Houve um aumento, face a 2017, de 22% do número de louvores. A entidade mais elogiada foi a Segurança Social com 28% seguido do Espaço Cidadão com 18% representando a soma destas 3 entidades 46% do total dos louvores.

O n.º de sugestões diminuiu, face a 2017, em 28% A apresentação de sugestões na rede de lojas continua a ser residual.

Houve um aumento do n.º de encerramentos/suspensões da distribuição de senhas, face a 2017, de 6% sendo que a suspensão de senhas é decidida pela Unidade de Gestão de cada loja em articulação com parceiros, quando a afluência de cidadãos a um determinado serviço é excessiva para a capacidade de resposta, verificando-se esgotada a capacidade de assegurar mais atendimentos. Apesar do atendimento houve uma melhoria neste indicador que havia registado em 2017 um aumento face a 2016 de 42%.

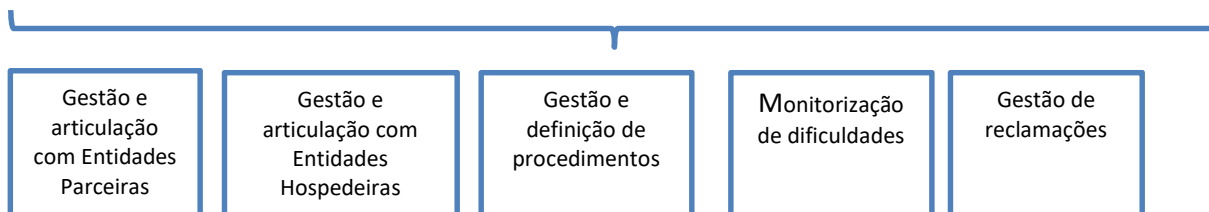


Espaços Cidadão

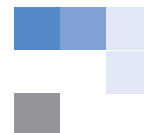
Os Espaços Cidadão visam garantir que a prestação digital de serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados *online*, garantindo a proximidade da Administração Pública ao cidadão, evitando deslocações e rentabilizando a disponibilização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

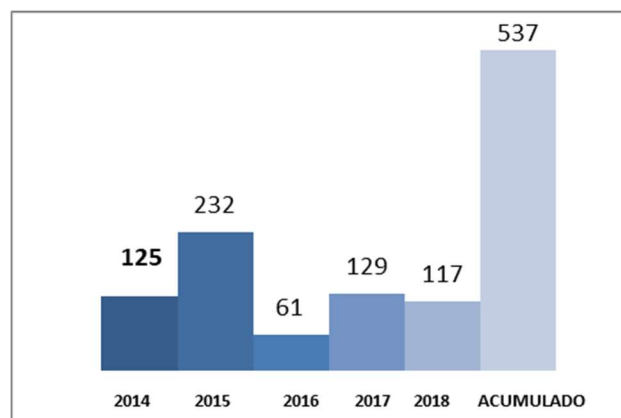
Eixos das atividades correntes da Equipa Espaços Cidadão:



Numa rede em crescente expansão foram abertos 117 Espaços Cidadão em 2018 perfazendo em dezembro de 2018, e agora sem atendimento nos balcões dos CTT cuja parceria terminou em outubro, uma rede total de 537 espaços em funcionamento. Foram ainda acrescentados 66 serviços, disponibilizando assim um total de 255, no atendimento aos cidadãos.

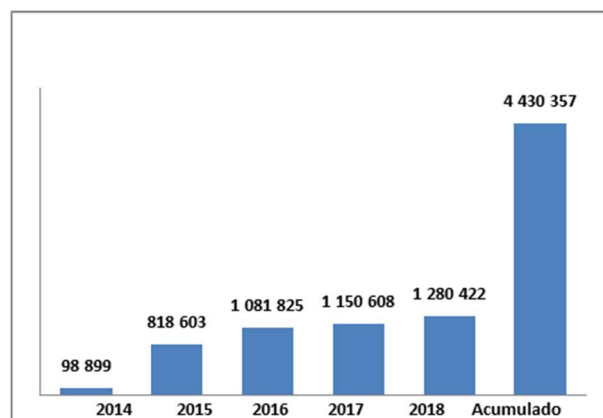


Evolução anual do n.º de Espaços Cidadão instalados



Total: 537

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

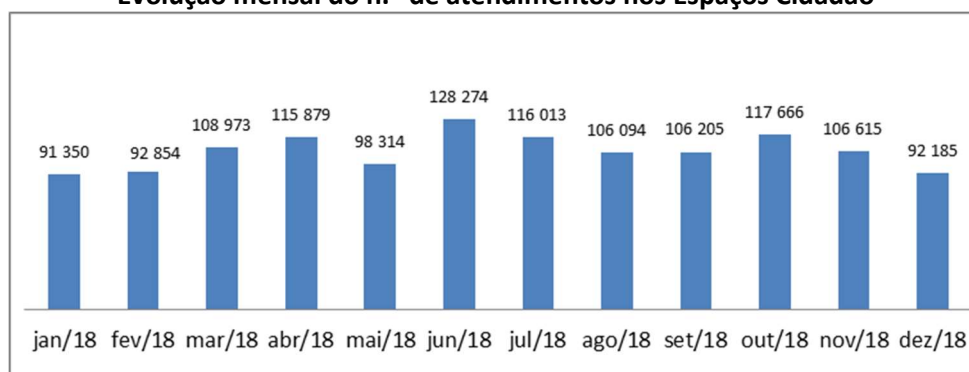


Total: 4.430.357

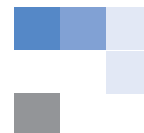
Fonte dados: Equipe Espaços Cidadão e EC-MC

Desde o início do projeto foram efetuados mais de 4,4 milhões de atendimentos sendo que em 2018 se registaram 1.280.422, num crescimento de 11,3% relativamente ao ano anterior.

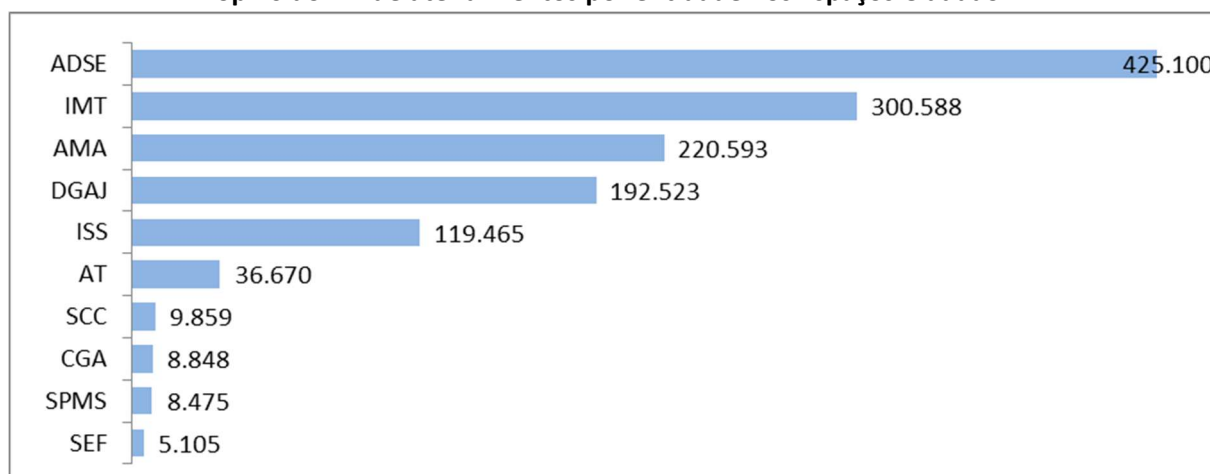
Evolução mensal do n.º de atendimentos nos Espaços Cidadão



Com uma média mensal de 106.702 atendimentos, foram nos meses de junho e outubro que se registaram os maiores números, com mais de 128.000 e 117.000, respetivamente.

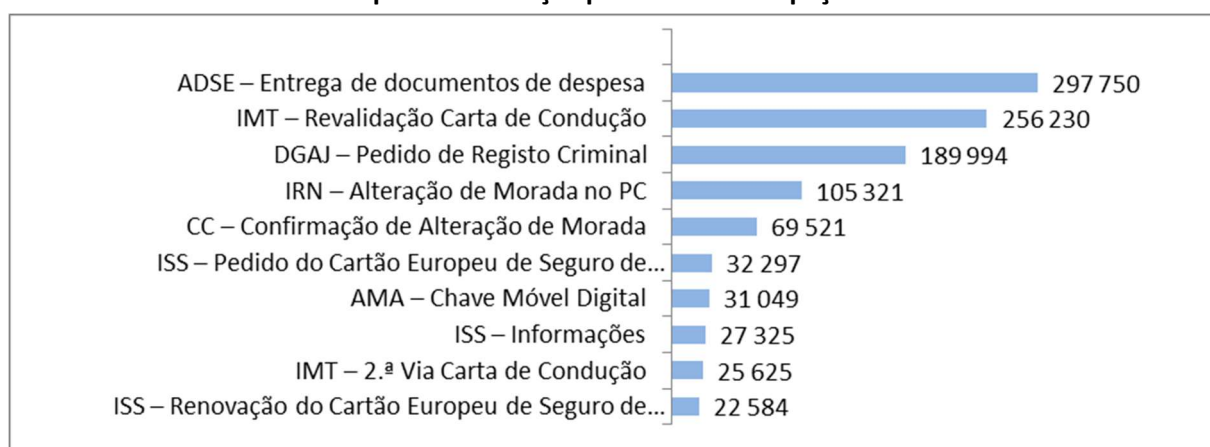


Top 10 do n.º de atendimentos por entidade nos Espaços Cidadão



As entidades que registaram um maior número de atendimentos foram a ADSE e o IMT que representam, respetivamente, 32% e 22,7% do número de atendimentos do Top 10.

Top 10 dos serviços prestados nos Espaços Cidadão



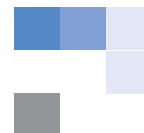
Os serviços mais procurados nos Espaços Cidadão são os relacionados com a revalidação de cartas de condução, entrega de documentos de despesa na ADSE e com o pedido de registo criminal.

Espaço Cidadão Móvel

O projeto surgiu para dar resposta às necessidades das populações da zona centro do país afetadas pelos incêndios florestais, colocando assim a Administração Pública mais próxima, acessível e amiga dos cidadãos, onde quer que eles vivam, sem encargos nem dificuldades acrescidas.

Foram preparadas 5 carrinhas para, além de acolher o Espaço Cidadão, integrar outras entidades parceiras, promovendo desta forma a possibilidade de efetuar campanhas de interesse público.

Foram realizadas seis campanhas ao longo do ano 2018:

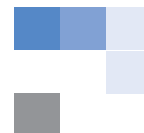


- A primeira campanha foi realizada, de janeiro a maio, junto das pessoas atingidas pelos incêndios florestais tendo a AMA como parceiros a Segurança Social, o Instituto dos Registos e Notariado, o Instituto de Emprego e Formação Profissional, as Direções Regionais da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural e a Fundação Inatel;
- A segunda campanha decorreu em maio e junho no Município de Sintra envolvendo a AMA, a Segurança Social, a Câmara Municipal de Sintra e correspondentes Juntas de Freguesia. Esta iniciativa teve por objetivo servir a população mais carenciada com dificuldade em dirigir-se aos serviços de atendimento. Os três EC Móveis percorreram, durante o mês de fevereiro, o concelho de Sintra com o apoio da Câmara Municipal de Sintra e Juntas de Freguesia;
- A terceira campanha que decorreu entre maio e junho, visou uma parceria com a Justiça ao nível do levantamento BUPI;
- A quarta campanha foi realizada pela AMA, com três viaturas, no mês de junho a agosto nos distritos de Bragança, Évora, Beja e Faro.
- A quinta campanha foi realizada, em agosto, em parceria com a Segurança Social, o Instituto dos Registos e Notariado, o Instituto de Emprego e Formação Profissional, as Direções Regionais da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural, com duas carrinhas, após os incêndios de Monchique;
- A sexta campanha foi realizada, pela AMA, nos distritos de Santarém, Évora e Beja durante os meses de outubro a dezembro

No total, foram visitados 51 municípios e 445 freguesias, realizados mais de 2.500 atendimentos e percorridos mais de 53.000 Km de janeiro a dezembro de 2018.

Espaço Cidadão Solidário

Especialmente adaptado às necessidades da população sénior, garantindo a prestação dos serviços que compõem o catálogo do Espaço Cidadão, foi acordado e implementado com as Juntas de Freguesia de Santo António e Junta de Freguesia de Benfica o projeto Espaço Cidadão Solidário, cujo atendimento é realizado com recurso a *kits* portáteis.



Planeamento e Parcerias

A equipa de Planeamento e Parcerias desenvolve atividades em diversas frentes do atendimento presencial, quer no apoio à direção na expansão da rede de Lojas de Cidadão, quer no acompanhamento das Lojas de Cidadão e o relacionamento institucional com as entidades, além de auxiliar na conceção de novas soluções.

Neste âmbito foram os seguintes os resultados em 2018:

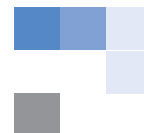
- Abertura de duas Lojas de Cidadão: Valpaços e Aguiar da Beira.

Loja de Cidadão	Data de Abertura	População residente 2015
Valpaços	29-01-2018	15.748
Aguiar da Beira	16-04-2018	5.081

- Foi criado um novo modelo para integração de entidades nas Lojas de Cidadão, tendo em 04-10-2018 sido aprovado pelo CD o “Regulamento para a Organização e Gestão de Espaços Temporários nas Lojas do Cidadão”.
Com este novo modelo foi aprovado um processo e valores para a instalação das entidades por prazos reduzidos de 15 dias a 6 meses, tendo desta forma sido integrados 4 postos temporários, a GALP em Penafiel e Tavira e a Vodafone em Setúbal e Odivelas, e uma integração definitiva, o projeto Incode da CM de Santo Tirso. Sucedeu a saída da Via Verde de Aveiro e Braga.
- Foram estabelecidos contactos com 12 entidades com o objetivo de identificar as suas necessidades e apresentar as várias soluções que as Lojas e Espaços Cidadão podem contribuir a alcançar dos seus objetivos.

Como resultados extra plano de atividades obtidos em 2018:

- Apoio prestado aos municípios para efeitos de submissão de candidaturas a fundos comunitários dos projetos das Lojas de Cidadão. A AMA prestou apoio aos oito municípios suscetíveis de responder ao Aviso n.º CENTRO 50-2018-12: Abrantes, Anadia, Mêda, Torres Novas, Lousã. Ansião e Vila Velha de Rodão;
- Foi igualmente feito um trabalho em conjunto com a CCDR Norte para a operacionalização do Aviso nº NORTE 50-2019-05 para a candidatura a fundos comunitários dos projetos de instalação de Lojas de Cidadão em 9 municípios;



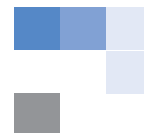
- Foi criado um dashboard como ferramenta de monitorização do desempenho das Lojas de Cidadão, tendo como fonte de informação os dados do sistema de filas de espera das Lojas;
- Foi iniciado o desenvolvimento do projeto do robô LOLA, com vista a auxiliar o cidadão dentro da Loja (cujo lançamento se prevê para o primeiro trimestre de 2019;;
- Apoio prestado ao Instituto da Segurança Social na elaboração e implementação do Plano de Contingência daquele serviço na Loja de Cidadão das Laranjeiras, com o objetivo de melhoria do atendimento entre junho e setembro, tendo este plano sido articulado com a tutela na sua implementação. Os resultados foram de tal forma positivos que o ISS pretende extrapolar esta experiência a outras Lojas de Cidadão;
- No âmbito do novo modelo dos Espaços Empresa esta equipa apoiou o IAPMEI nas na articulação com os municípios para a integração destes nos 10 Espaços Empresa geridos pela AMA;
- Elaboração da prestação de contas para as entidades públicas presentes nas Lojas de Cidadão de gestão AMA.No primeiro trimestre de 2018 foi efetuada a prestação de contas às entidades públicas, dando origem a novos valores de contrapartida financeira a partir de abril de 2018.

Centro de Contacto do Cidadão (CCC)

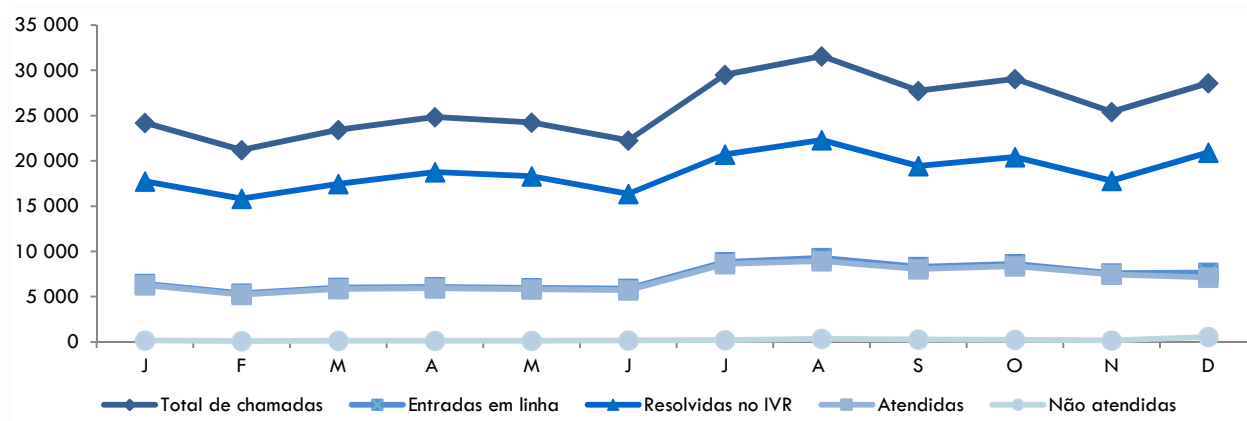
O Centro de Contacto do Cidadão tem como objetivos:

- Prestar informações sobre:
 - Atenticação com Chave Móvel Digital Cartão de Cidadão. Sistema de Certificação de Atributos Profissionais;
 - Serviços disponibilizados no Portal do Cidadão, como Serviço de Alteração de Morada, Cancelamento e Renovação de Cartão de Cidadão *online*, Certidões de Nascimento, Casamento e Óbito;
 - Horários de funcionamento e localizações das Lojas, Espaços Cidadão e Espaços Empresa
 - Encaminhar o cidadão para as entidades responsáveis pelos serviços sobre os quais solicitam esclarecimentos.

Foram atendidas 309.502 chamadas, sendo que 226.091 foram resolvidas no IVR (*Interactive Voice Response*) e 83.411 foram atendidas por operador;

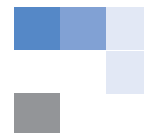


Foi obtido um desempenho positivo do Centro de Contacto do Cidadão com 98,51% das chamadas atendidas em menos de 60 segundos.



Para além do atendimento telefónico o Centro de Contacto Cidadão presta igualmente esclarecimentos aos cidadãos através de correio eletrónico. Durante o ano de 2018 o CCC tratou de 33.126 emails a que corresponde uma média mensal de 2.761 emails. Para melhor responder ao cidadão procedemos à revisão dos scripts tendo em conta a procura e regras de simplificação de linguagem.

2018	Entrados	Tratados
Janeiro	3.915	2.983
Fevereiro	3.278	2.549
Março	3.289	2.451
Abril	3.439	2.324
Maio	4.053	2.972
Junho	3.817	2.805
Julho	3.732	3.165
Agosto	3.554	3.050
Setembro	3.517	3.055
Outubro	4.058	3.294
Novembro	2.882	2.455
Dezembro	2.144	2.023
Global	41.678	33.126
Média	3.473	2.761

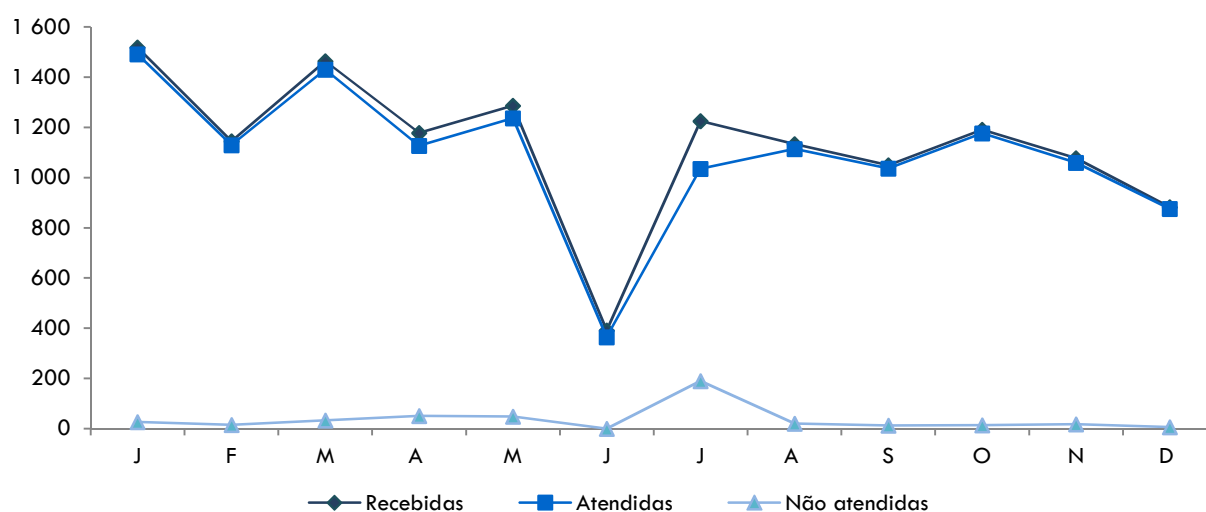


Centro de Contacto Espaço Cidadão (CCEC)

A linha de suporte aos mediadores dos Espaços Cidadão:

- presta informações e apoio aos mediadores na execução dos serviços prestados nos Espaços Cidadão;
- Procede, sempre que necessário, à articulação com as entidades competentes para a realização dos serviços

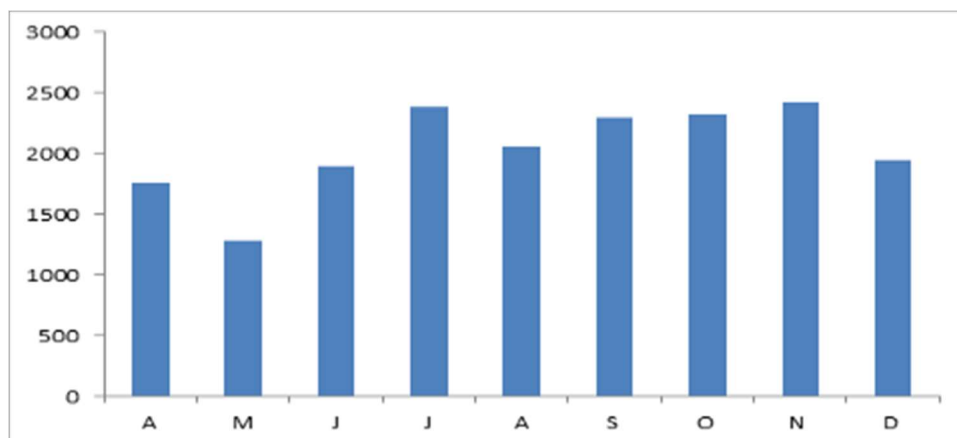
Esta linha dá suporte a 537 EC. Registaram-se 13.081 chamadas atendidas, verificando-se uma diminuição de 813 chamadas atendidas face ao ano anterior, justificadas pela diminuição dos Espaços Cidadão em funcionamento, de 551 no início do ano para 537 no mês de dezembro.



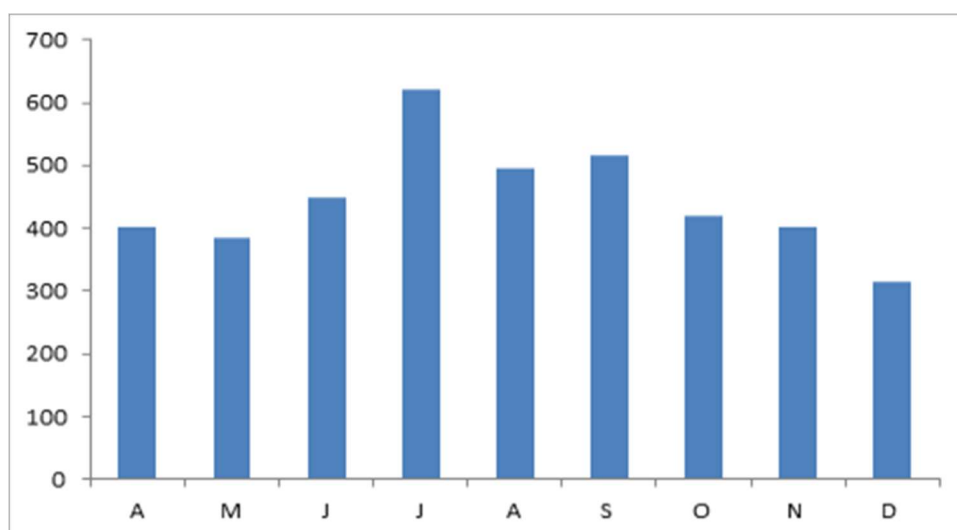
Centro de Atendimento Consular (CAC)

O projecto piloto do Centro de Atendimento Consular resulta de um protocolo assinado com o Ministério dos Negócios Estrangeiros, cujo objectivo é prestar apoio aos postos consulares em Espanha. A actividade do CAC iniciou-se a 09 de abril de 2018 e regista 18.136 chamadas atendidas, e 3.938 emails tratados. A procura por parte dos cidadãos centra-se essencialmente nos documentos de identificação civil, documentos de viagem e pedidos de nacionalidade.

Evolução de chamadas atendidas CAC



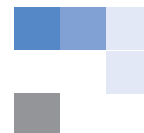
Evolução de emails tratados CAC



Portais

No que se refere aos portais geridos pela AMA os principais indicadores são os seguintes.

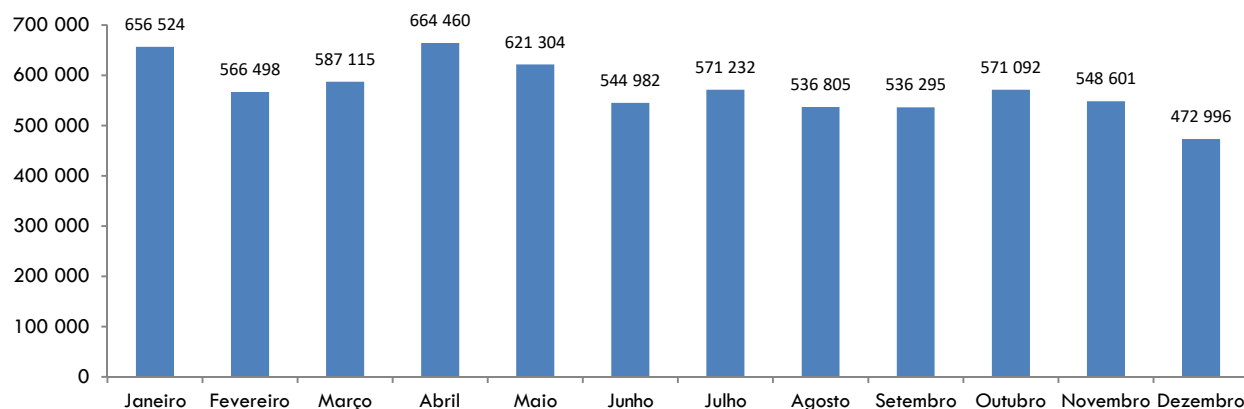
Portal do Cidadão/Mapa do Cidadão – Dando continuidade ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido foi garantido ao longo de 2018 a manutenção/atualização e criação de conteúdos, tratando também dos seus respetivos dados estatísticos, destacando-se o contacto permanente com as entidades, via email, telefone ou presencialmente, em várias reuniões promovidas pela ECCL.



Portal do Cidadão

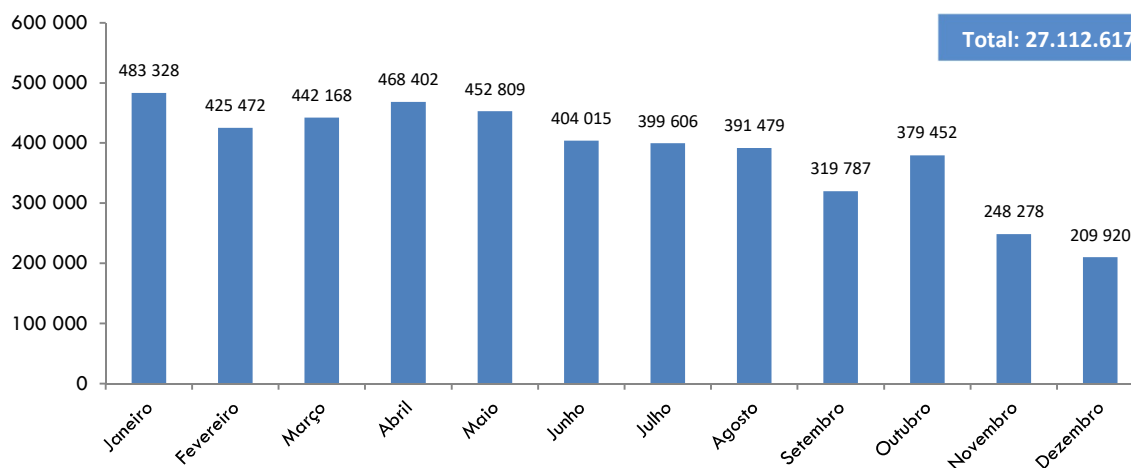
Evolução mensal das visitas realizadas em 2018

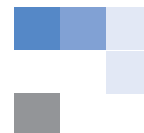
Total: 6.877.904



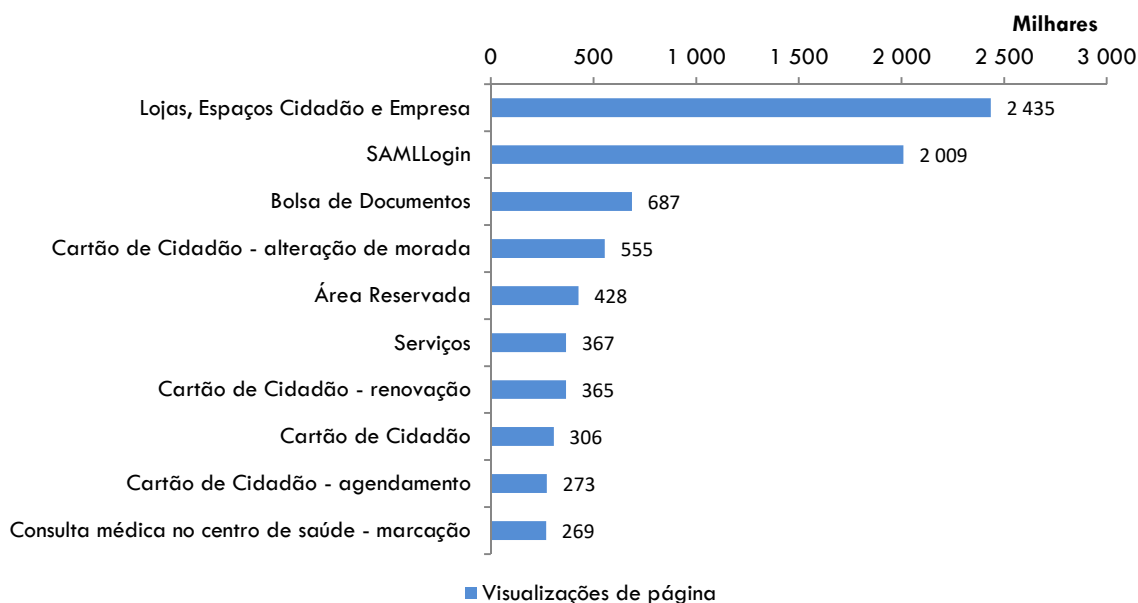
Evolução mensal de páginas visualizadas em 2018

Total: 27.112.617

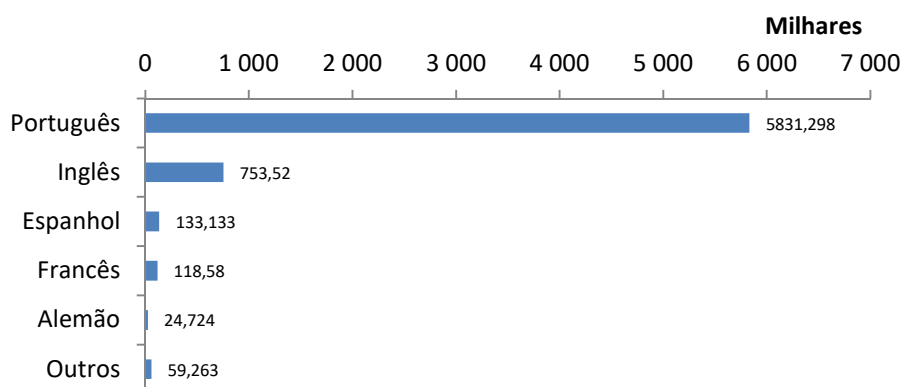




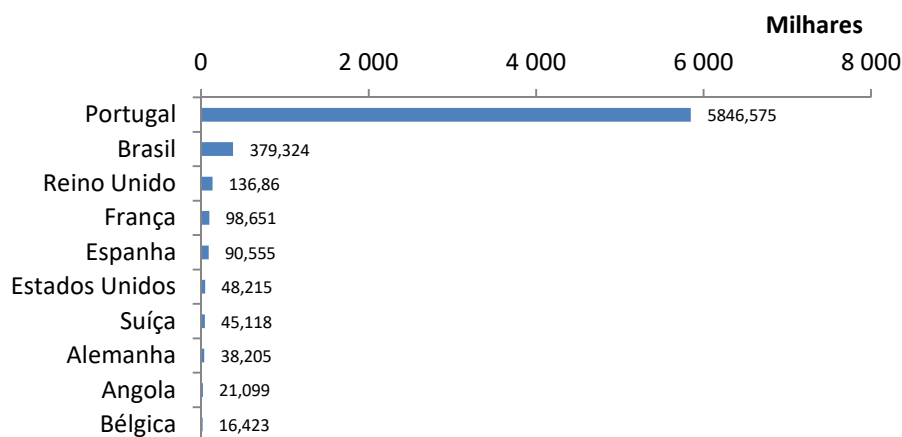
Páginas mais procuradas – TOP 10 em 2018

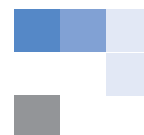


Visitas ao Portal – por idioma

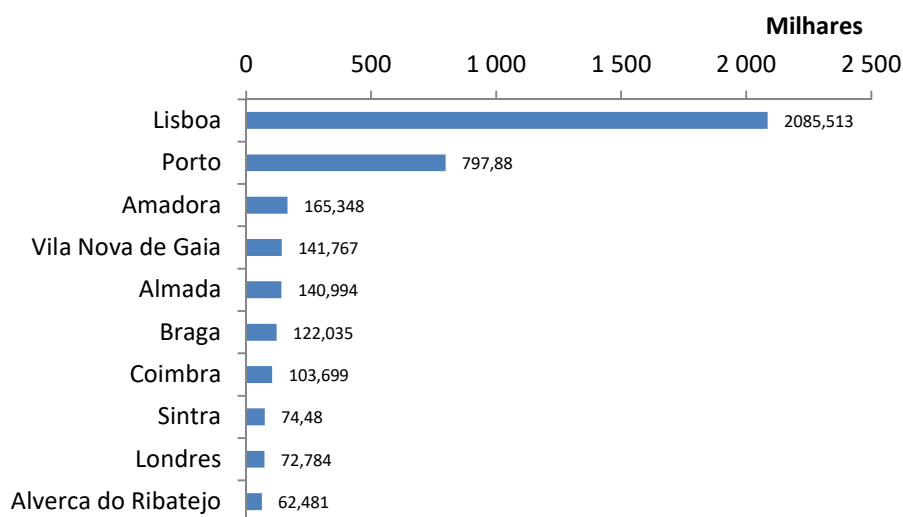


Visitas ao Portal - TOP 10 por país em 2018





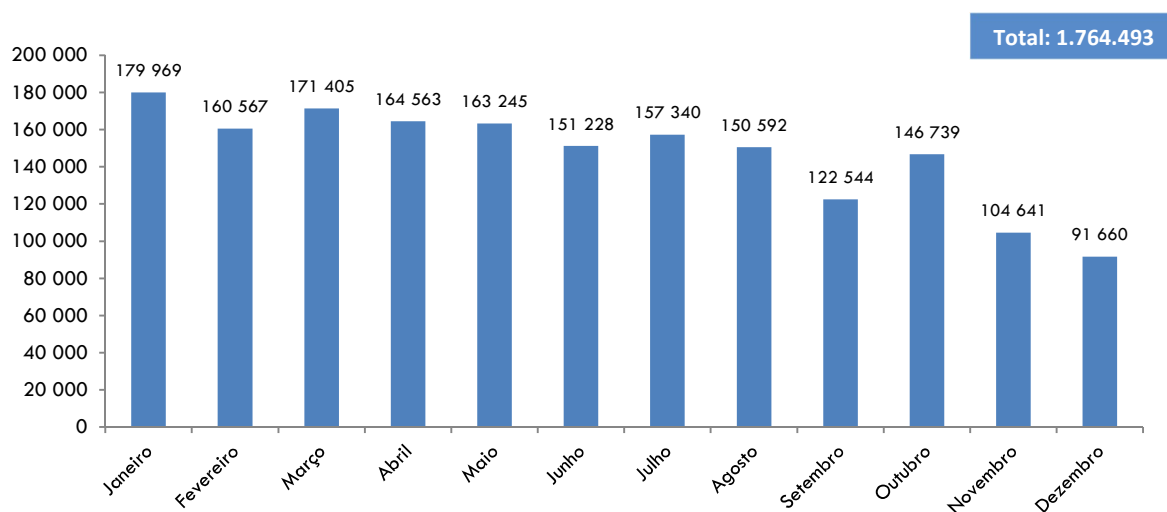
Visitas ao Portal - TOP 10 por cidade em 2018

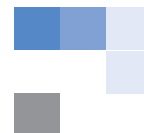


Fonte: Google Analytics

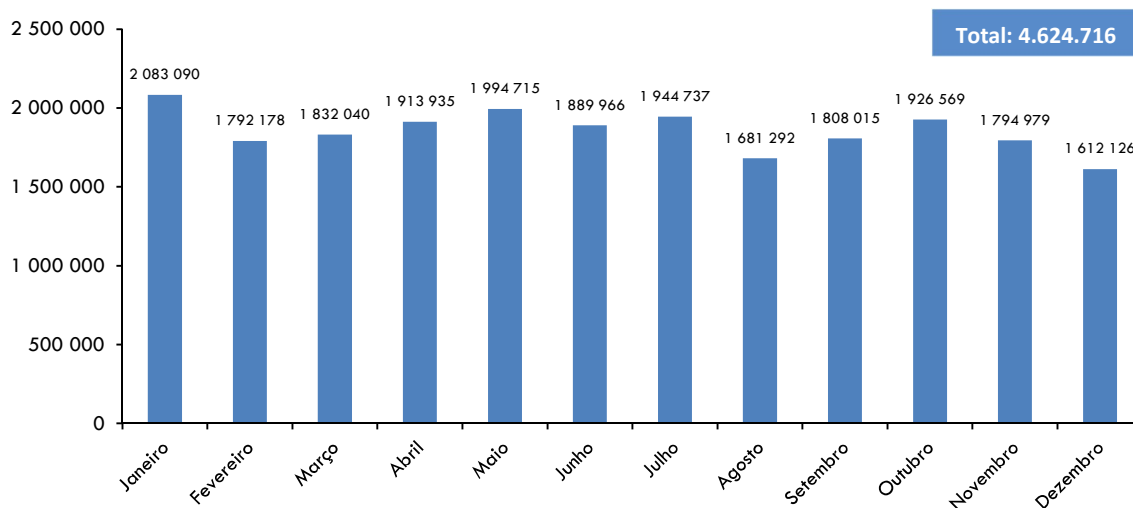
Mapa do Cidadão

Evolução mensal das visitas realizadas em 2018

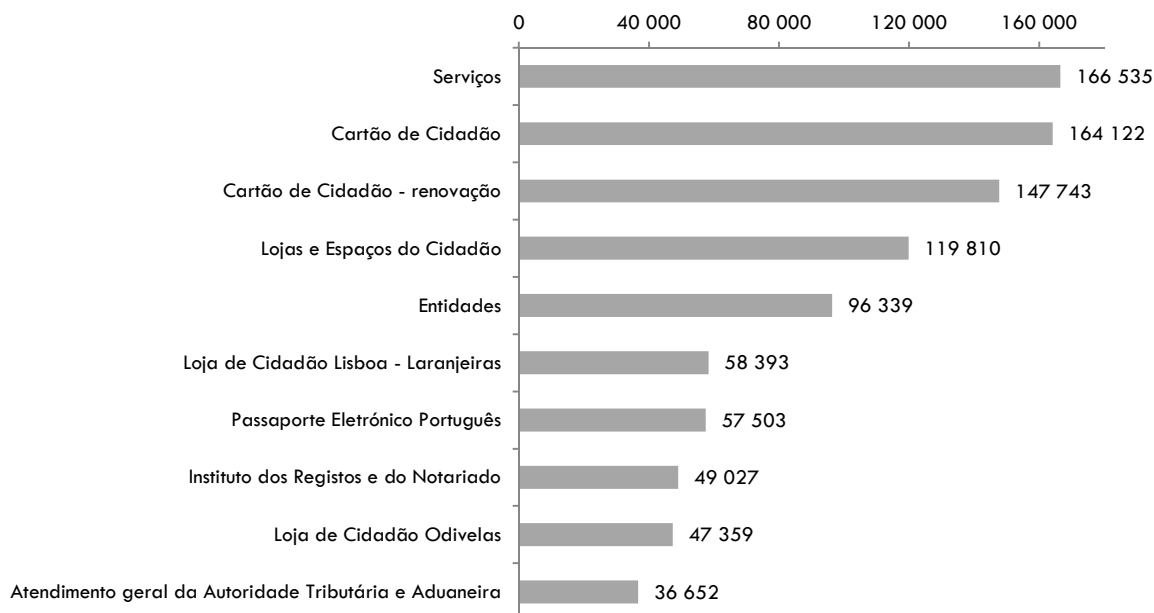


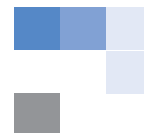


Evolução mensal de páginas visualizadas em 2018

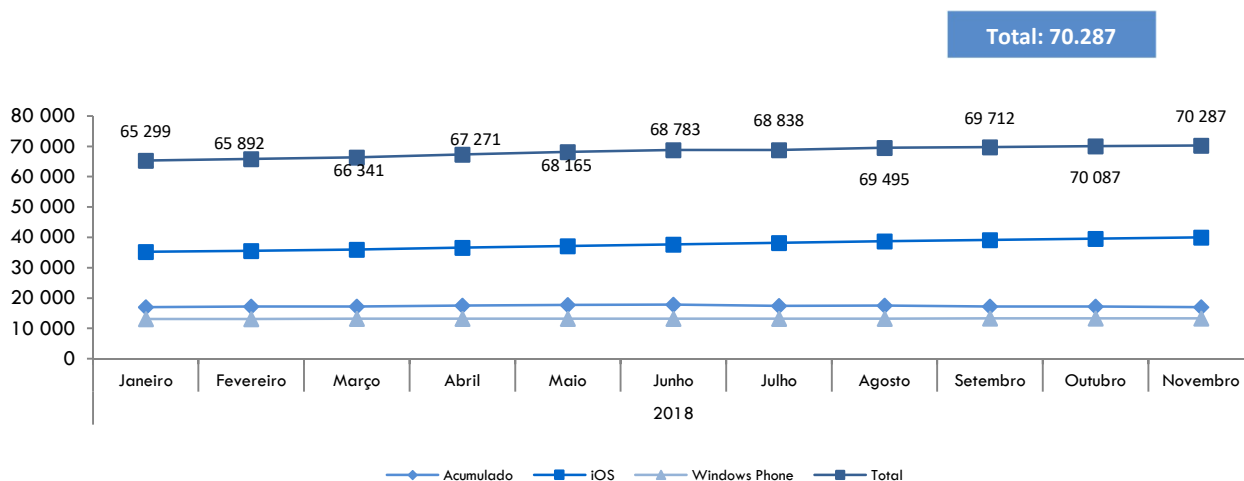


Páginas mais procuradas – TOP 10 em 2018



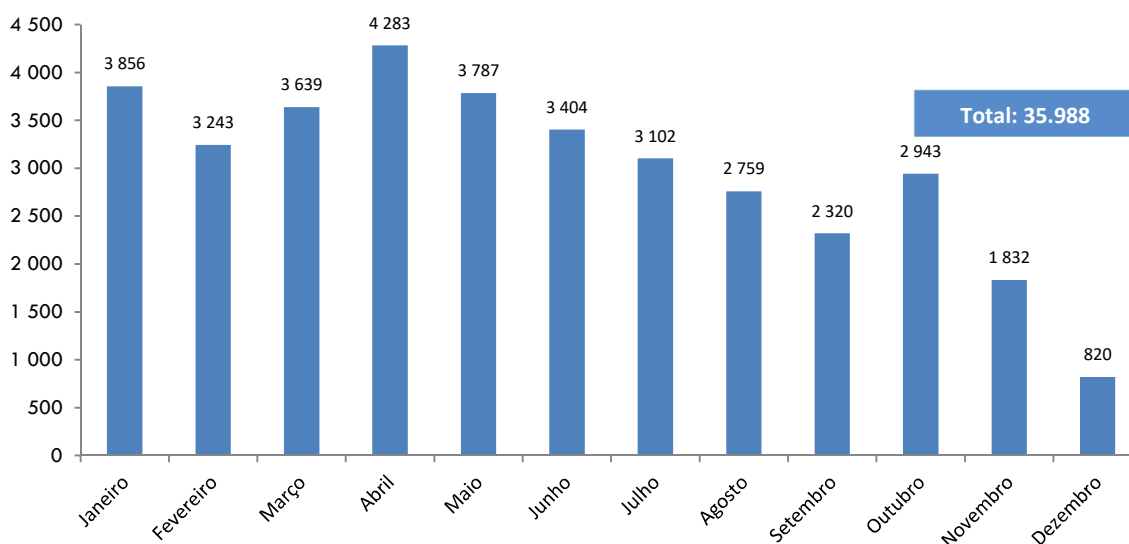


Evolução acumulada das instalações da aplicação em 2018



OBS – A APP do Mapa foi descontinuada (disponível para descarregar) a partir de novembro 2018

Evolução do número de senhas digitais em 2018



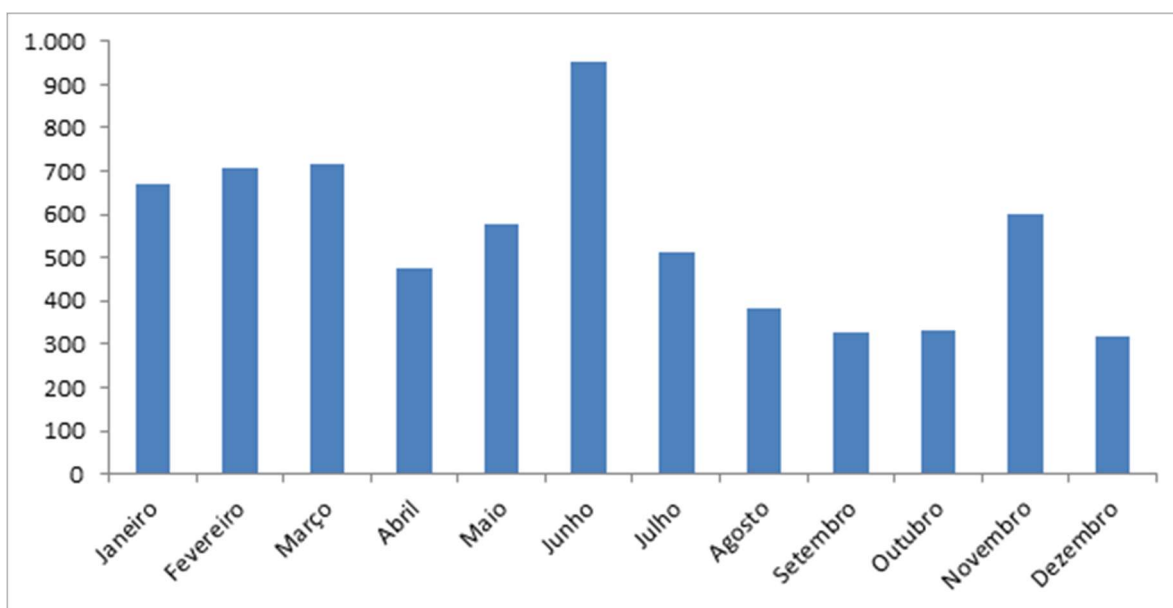
OBS – Senhas digitais descontinuadas após 21-12-2018



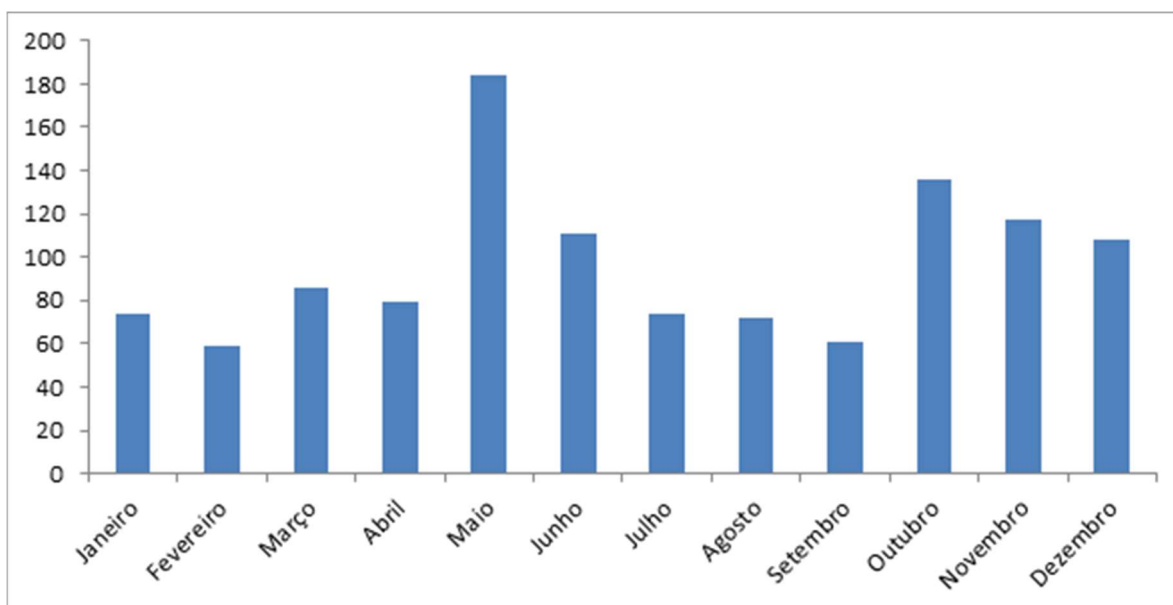
Linha Portais

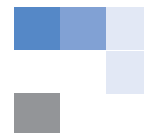
Dando continuidade ao trabalho desenvolvido no âmbito de articulação com as entidades da Administração central e local para pedidos no âmbito da Plataforma Multicanal (PMC) e Balcão do Empreendedor (BdE), foram tratados 6.567 emails e atendidas 1.161 chamadas atendidas.

Evolução de chamadas atendidas



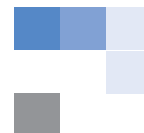
Evolução de emails tratados





ATENDIMENTO ÀS EMPRESAS

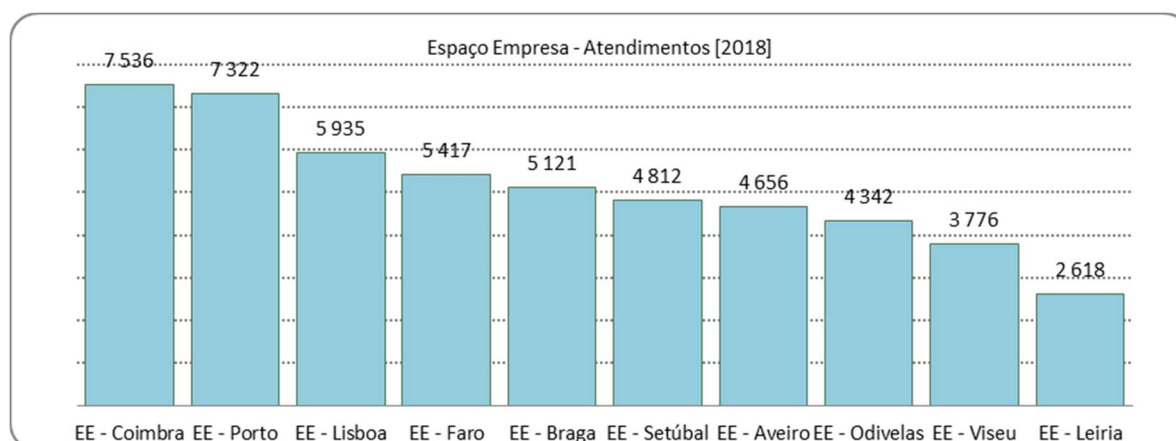
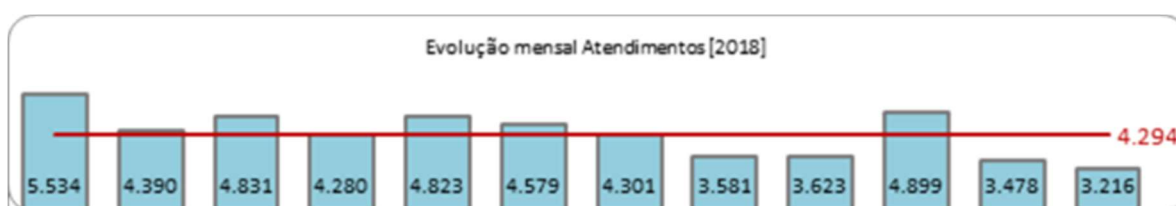




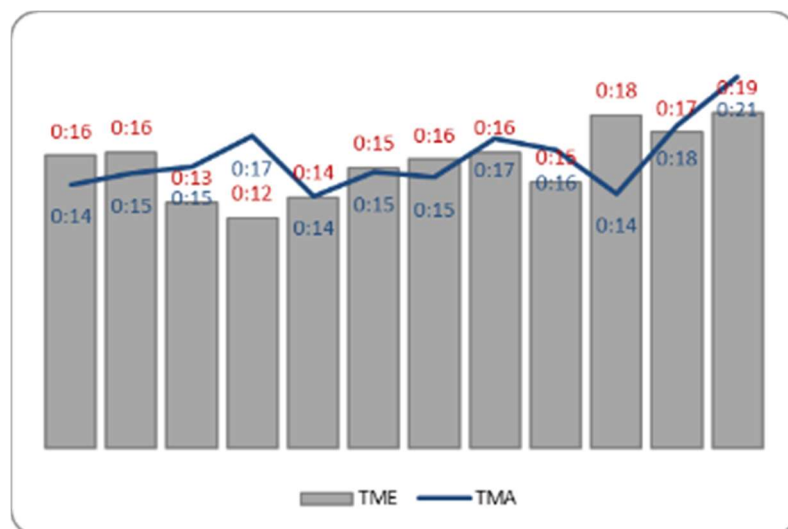
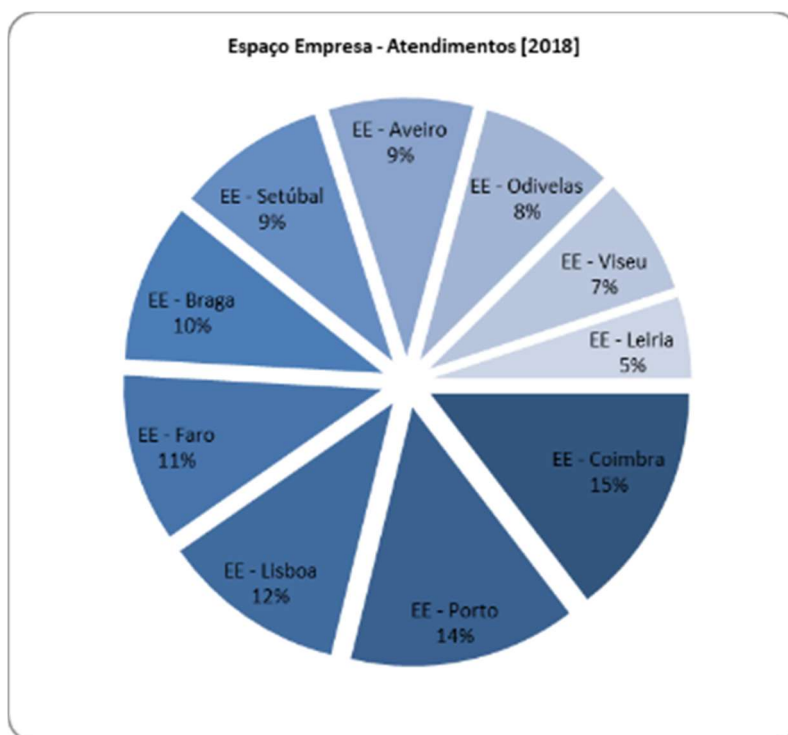
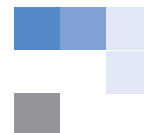
Espaços Empresa

A rede em 31 de dezembro de 2018 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.



A média de atendimentos mensal nos Espaços Empresa em 2018 foi inferior em aproximadamente 9%, ficando nos 4.294 atendimentos tendo sido o EE de Coimbra o que registou mais atendimentos (15% do total), seguido do EE Porto (14% do total) e o EE Leiria o que registou menos atendimentos (5% do total).



O tempo médio de espera em 2018 foi de 19 minutos. O tempo médio de atendimento em 2018 foi de 21 minutos. 65% 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.

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.

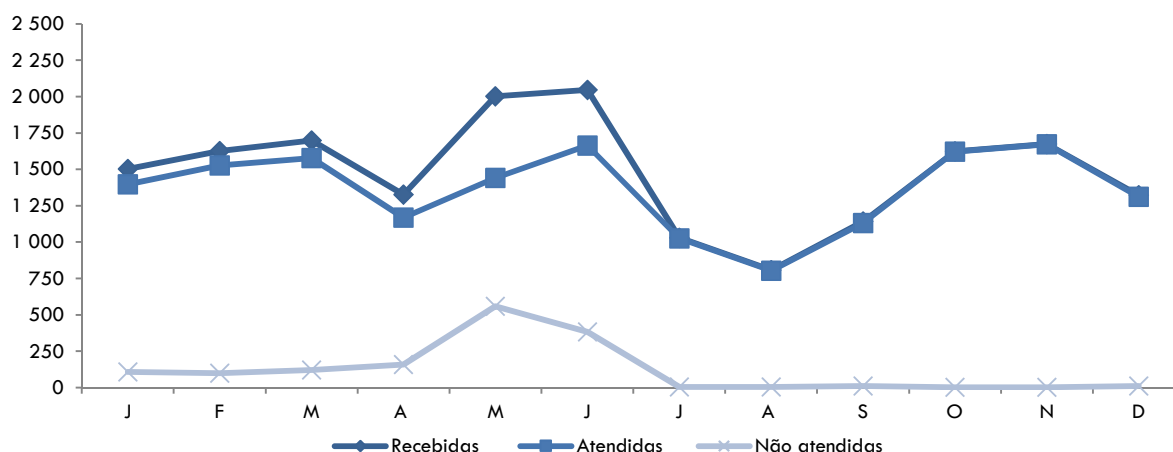
Em 2018 este EE manteve o mesmo modelo de funcionamento.

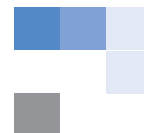
Centro de Contacto da Empresa (CCE)

Esta linha assegura o atendimento aos empresários/profissionais no âmbito dos serviços disponibilizados no BdE e na rede física dos Espaços Empresa, em particular:

- Apoio na autenticação e registo no BdE e acesso ao Dossier Eletrónico da Empresa;
- Esclarecimento de dúvidas referentes aos serviços supra identificados
- reencaminhamento de chamadas e correio eletrónico, em matérias que não se enquadrem na sua esfera de competência para as restantes entidades.

Durante o ano de 2018 registaram-se 16.337 chamadas atendidas.



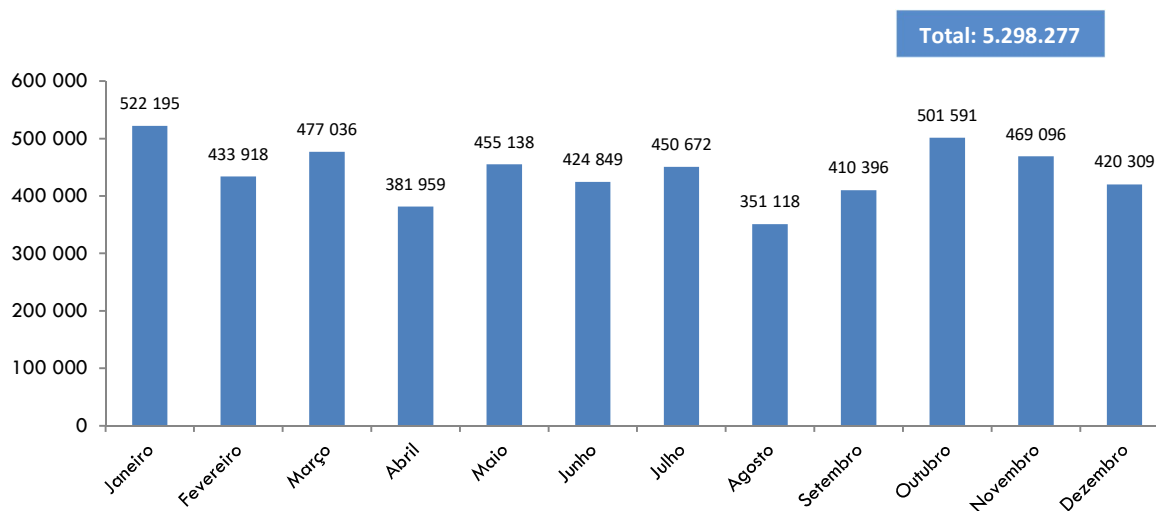


Balcão do Empreendedor (BdE)

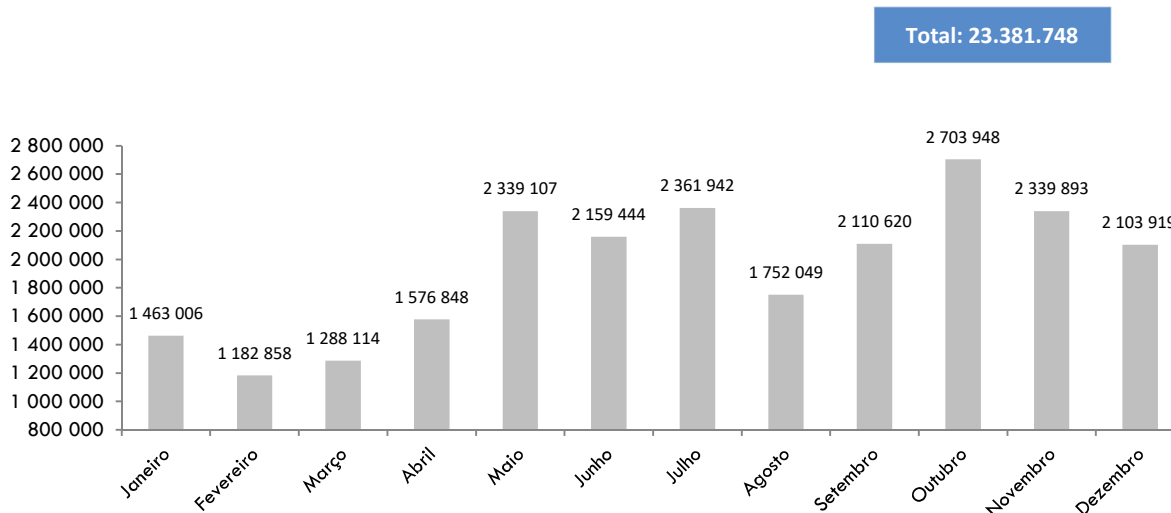
Apresentam-se os dados de visualizações do Balcão do Empreendedor, as páginas mais procuradas e a identificação dos visitantes por país, cidade e idioma.



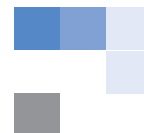
Evolução mensal das visitas realizadas em 2018



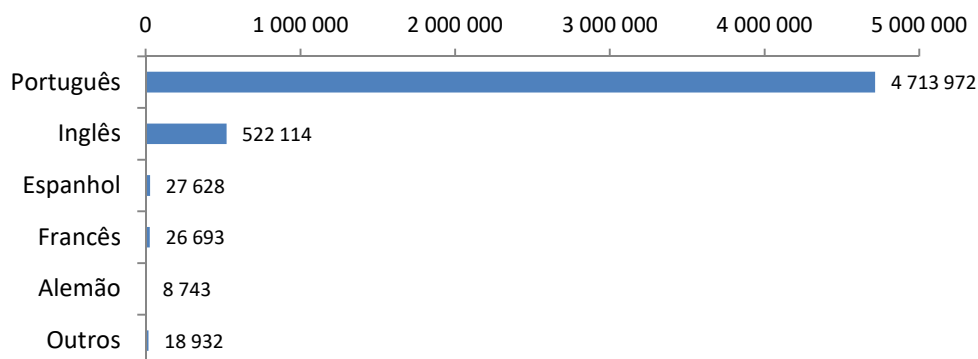
Evolução mensal de páginas visualizadas em 2018



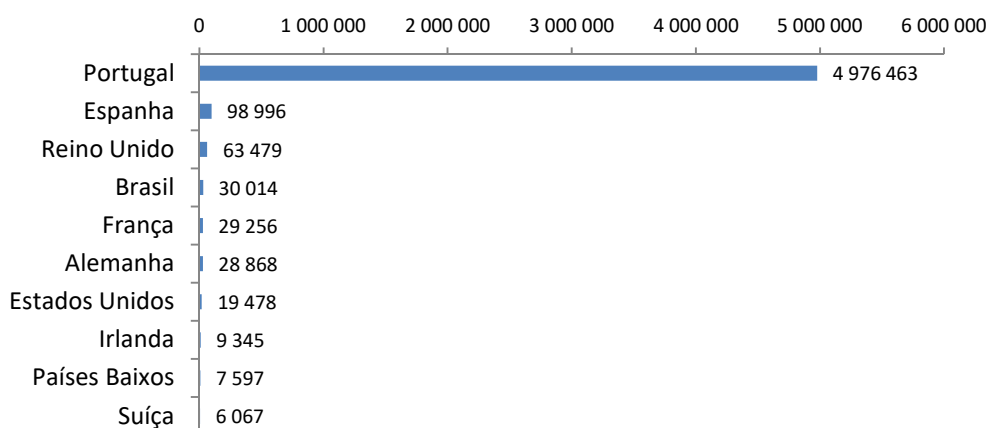
Fonte: Google Análíticas



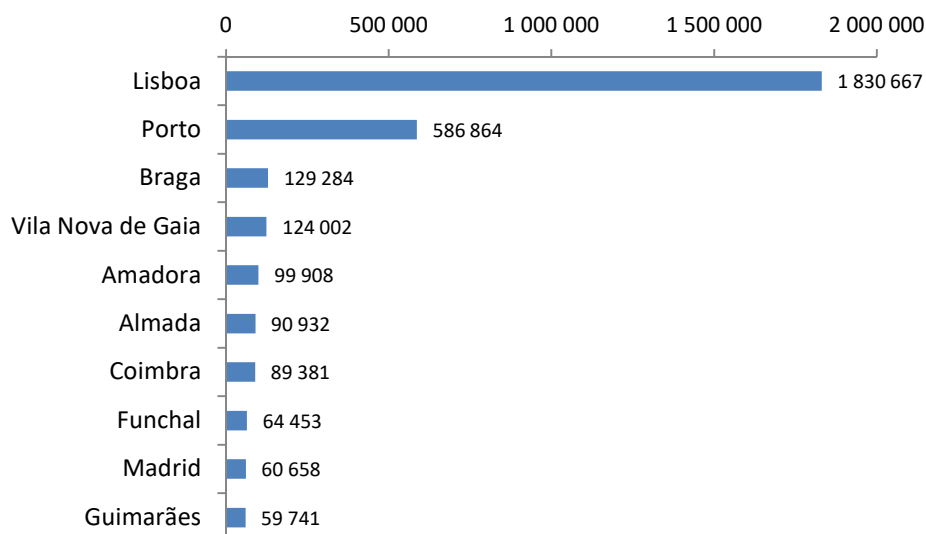
Visitas ao Portal por idioma em 2018



Visitas ao Portal – TOP 10 por país em 2018

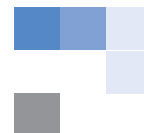


Visitas ao Portal – TOP 10 por cidade em 2018



Fonte: Google Analytics





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 2018 foram submetidos 1.190 pedidos de licenciamento, tendo praticamente sido mantido o número de pedidos registados em 2017.

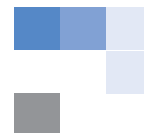
Pedidos por Canal	Totais
ONLINE	1.021
PRESENCIAL	169
Total	1.190

Pedidos por Entidade	Totais
CM	932
DGEG	12
DRAP	108
IAPMEI	78
INCM	60
Total	1.190

Evolução mensal dos pedidos

Mês	Totais
JANEIRO	87
FEVEREIRO	92
MARÇO	127
ABRIL	115
MAIO	104
JUNHO	96
JULHO	95
AGOSTO	77
SETEMBRO	87
OUTUBRO	129
NOVEMBRO	103
DEZEMBRO	78
TOTAL	1190





Balcão do Empreendedor e Plataforma de Serviços Comum (PSC)

O Balcão do Empreendedor é o ponto central onde estão a ser disponibilizados um número crescente de serviços digitais para as empresas.

Neste momento contamos com 275 serviços transaccionais para 12 entidades da Administração Central e 289 municípios.

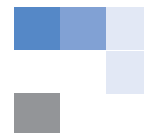
Foram realizados 85.399 pedidos no ano de 2018, um aumento marginal relativamente ao ano anterior.

Top 10 Entidades com mais pedidos

Entidade	Totais
CM Lisboa	10.693
CM Porto	9.461
CM Albufeira	3.879
DGAE	3.271
CM Lagos	2.956
CM Loulé	2.456
CM Sintra	2.198
CM Cascais	2.055
CM Faro	1.745
CM Portimão	1.605

Top 10 tipologias de serviço mais procuradas

Serviço	Totais
Alojamento Local	40.209
RJACSR	22.720
Ocupação Espaço público	21.835
Mediação Imobiliária	562
Leiloeiras	30
Aquicultura	12
Venda Especial Esporádica	11
Kimberley	10
Mercado Local	5
RJUE	3



Top 10 entidades alojamento local

Entidade	Totais
CM Lisboa	9.215
CM Porto	5.650
CM Albufeira	2.807
CM Loulé	1.588
CM Portimão	1.506
CM Lagos	1.314
CM Lagoa	1.158
CM Cascais	1.045
CM Tavira	1.005
CM Funchal	725

Top 10 Entidades RJACSR

Entidade	Totais
DGAE	3.232
CM Lisboa	1.474
CM Porto	1.260
CM Cascais	793
CM Sintra	594
CM Braga	483
CM Faro	380
CM Almada	359
CM Oeiras	340
CM Matosinhos	340

Top 10 Entidades ocupação espaço público

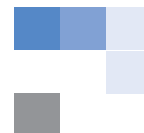
Entidade	Totais
CM Porto	2.551
CM Lagos	1.451
CM Sintra	1.128
CM Albufeira	1.032
CM Faro	920
CM Odivelas	775
CM Olhão	734
CM Seixal	635
CM Oeiras	633
CM Loulé	565

Plataformas de Licenciamento

Para além dos objetivos traçados para 2018, a equipa acompanhou e desenvolveu ainda dois projetos de alto relevo para o contexto aplicacional da AMA, a lançar no início de 2019.

Plataforma de serviços comum (PSC)

Este projeto visou a reconstrução de toda a plataforma de suporte ao Balcão do Empreendedor permitindo um ganho considerável de flexibilidade face à versão atualmente em utilização.



Esta plataforma foi desenvolvida por forma a ser totalmente integrada com o novo portal de serviços públicos, bem como de raiz com todas as entidades competentes com a capacidade de integrar os seus SI via IAP.

Preve-se que esta plataforma substitua integralmente a plataforma de serviços atual até ao final do ano de 2019.

Contraordenações Económicas

Em colaboração com a ASAE, a equipa desenvolveu e colocou online uma nova secção do Balcão do Empreendedor que permite aos operadores económicos o acesso simplificado a que coimas estão sujeitos por incumprimento da legislação que é aplicável à sua atividade económica.

Site “Espaço Empresa”

Foi lançado no primeiro semestre de 2018 uma primeira versão do *website* Espaço Empresa, a qual para além de uma total reorganização de conteúdos, conta já com alguma informação adicional recolhida dos parceiros do projeto Espaço Empresa, bem como o acesso privilegiado a informação sobre a rede de atendimento presencial em desenvolvimento.

Site “Espaço Empresa” no Portal ePortugal

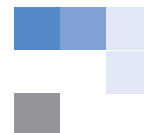
Durante o ano de 2018 a EPSE esteve também envolvida no desenvolvimento do projeto “Espaço Empresa online” no futuro Portal ePortugal, a lançar no início de 2019.

Este projeto contou com uma fase alargada de *Design Thinking* e de um processo de ideação e desenvolvimento de novos conceitos de navegação e novas áreas informativas a incluir no novo site.

Medidas SIMPLEX+

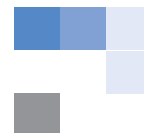
No decurso de 2019 a EPSE colaborou e desenvolveu um conjunto alargado de medidas de outras áreas governativas, nomeadamente:

- 1) Informação contraordenacional económica + acessível;
- 2) + Fichas técnicas de fiscalização;
- 3) Eventos fiscalizados uma só vez
- 4) Fiscalização um só vez
- 5) Portal de Segurança Contra Incêndio em Edifícios;



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

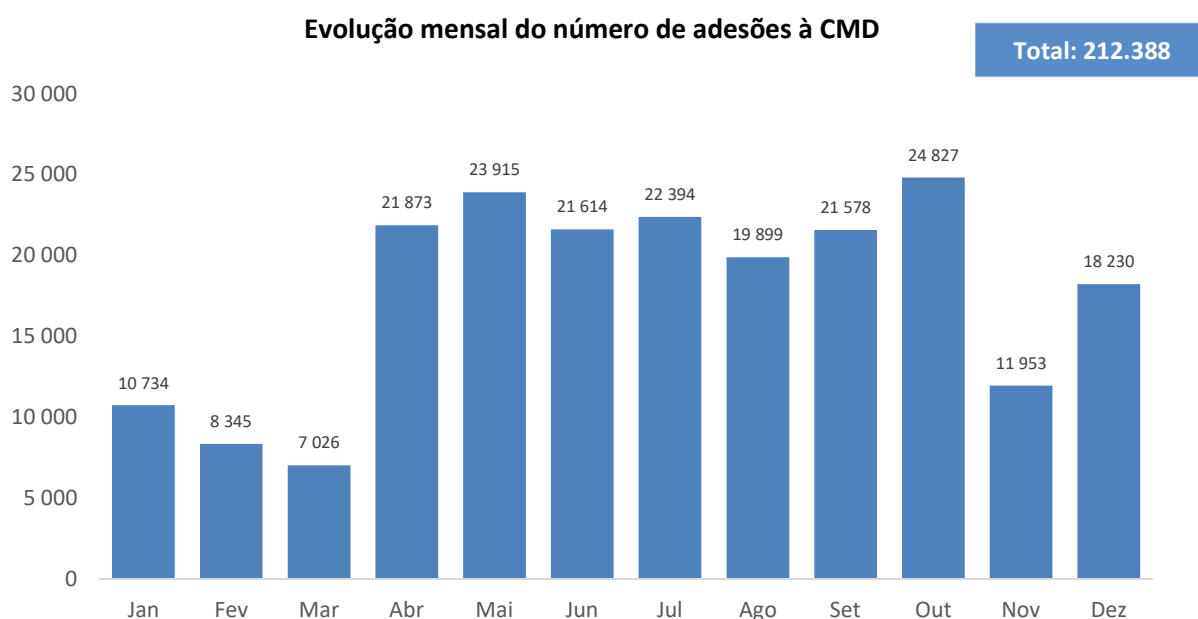




Chave Móvel Digital



A CMD registou um crescimento de 212.388 cidadãos registados durante o ano de 2018, verificando-se no final do ano 268.634 registos (com 591.634 autenticações ao longo do ano).



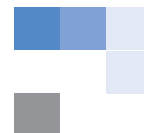
No contexto da Chave Móvel Digital há ainda a destacar:

- A disponibilização no 1º semestre da assinatura eletrónica qualificada remota da Chave Móvel Digital para cidadãos com número de identificação civil. Possibilita-se assim a todo o cidadão a assinatura qualificada sem cartões, leitores, ou complicações.
- A disponibilização no 2º semestre da assinatura eletrónica qualificada remota da Chave Móvel Digital para cidadãos estrangeiros.

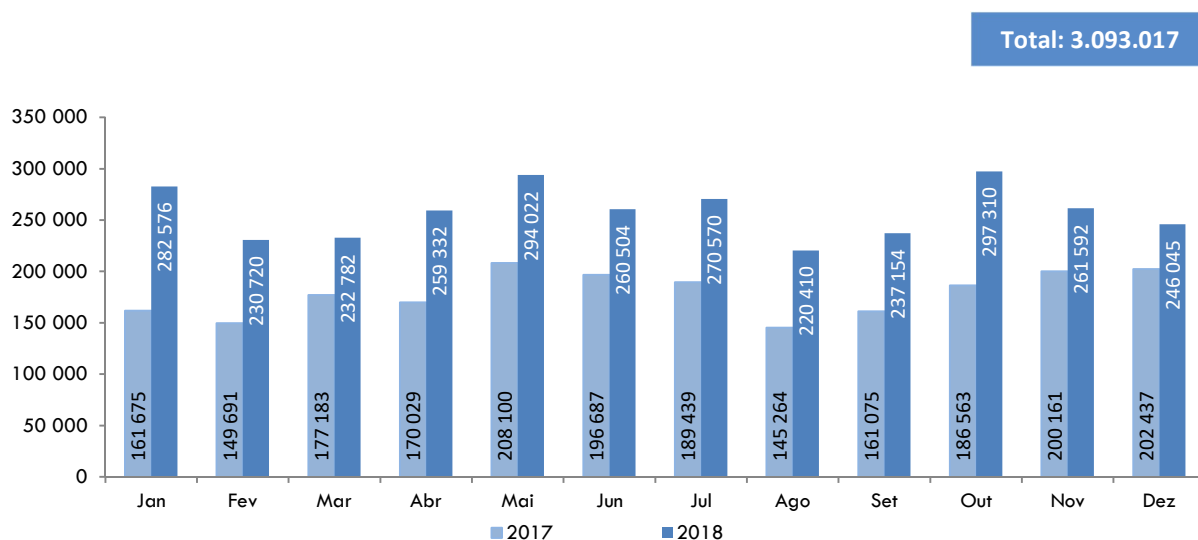
Autenticação.Gov



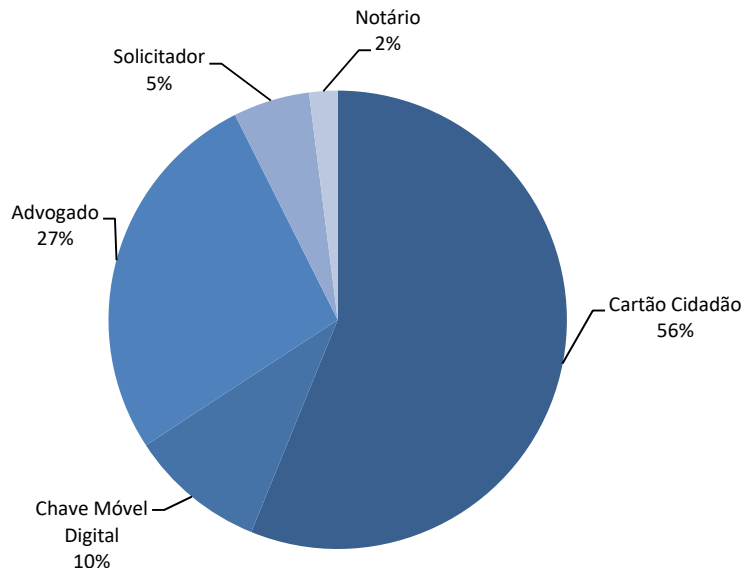
Em 2018 registaram-se 3.093.017 autenticações (provenientes de uma média mensal de 61.313 utilizadores distintos). Existem 122 *sites* e portais que fazem uso do serviço autenticação.gov.



Evolução do número de autenticações

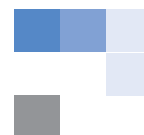


Percentagem de autenticações por certificado em 2018

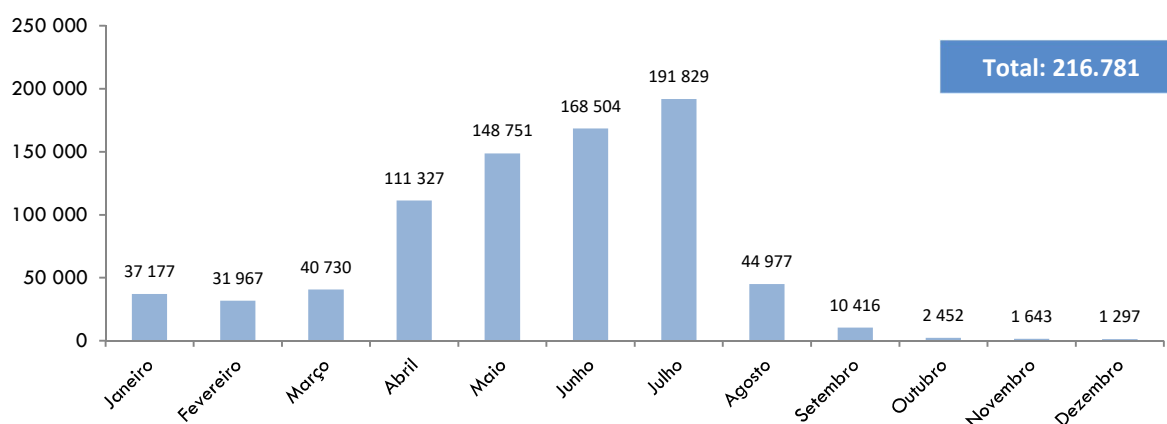


Apresentam-se os dados de visualizações do Autenticação.Gov, as páginas mais procuradas e a identificação dos visitantes por país, cidade e idioma.

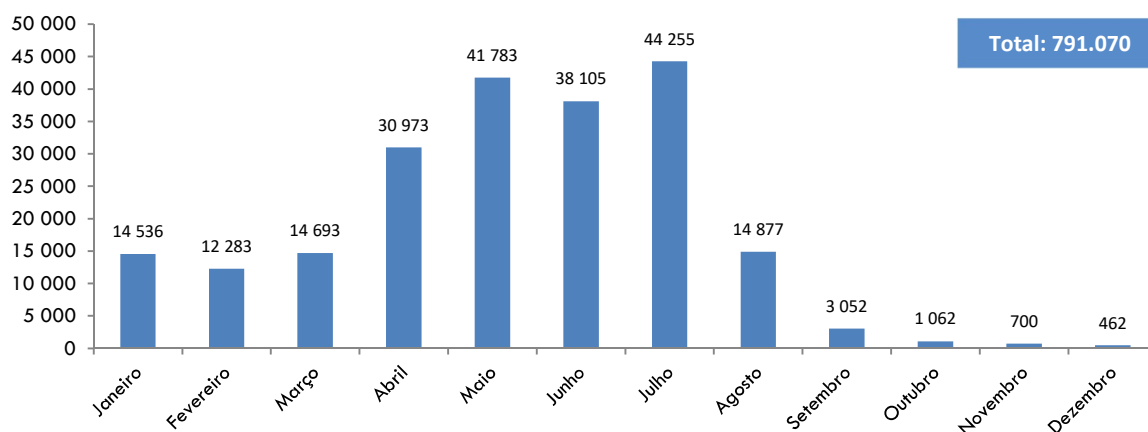




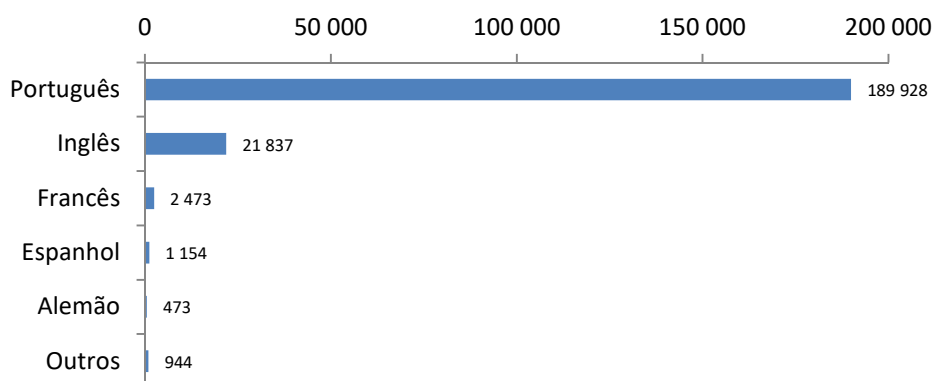
Evolução mensal das visitas realizadas em 2018

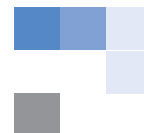


Evolução mensal de páginas visualizadas em 2018

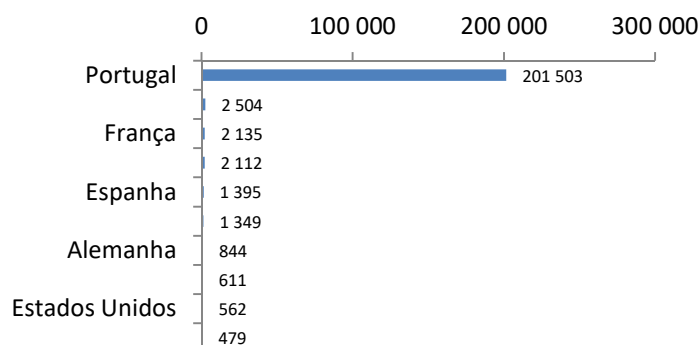


Visitas ao Portal por idioma em 2018

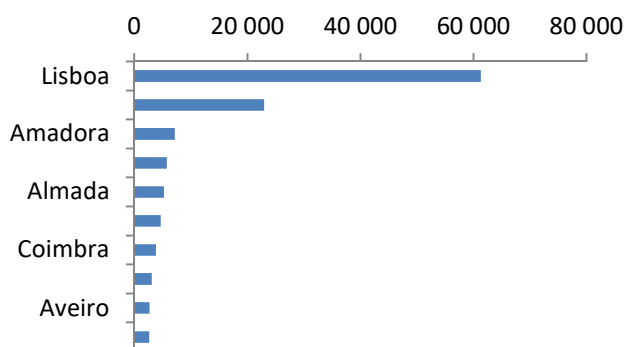




Visitas ao Portal – TOP 10 por país em 2018



Visitas ao Portal – TOP 10 por cidade em 2018



contexto do Autenticação.Gov há ainda a destacar a disponibilização de uma nova área reservada no Autenticação.Gov que permite ao cidadão:

- Gerir a sua Chave Movel Digital (e.g., gerir Pins, aderir e cancelar serviços),
- Consultar histórico de autenticações e assinaturas com Chave Movel Digital
- Aderir e Visualizar os seus atributos no Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

Foi ainda feita Evolução de Autenticação.gov na incorporação do nó eIDAS nacional.

Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

No âmbito do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) há a destacar em 2018:

- A evolução do componente de atributos Empresariais do SCAP, nomeadamente no que respeita à atribuição de processos por round roaming;
- A evolução de arquitetura de plataforma SCAP, possibilitando a assinatura de qualquer formato de documento e a assinatura de hash de documentos (sem envio do documento para o servidor).



No que respeita às entidades que disponibilizam atributos no SCAP, além dos dirigentes Públicos (INCM) e Empresariais (IRN), foi ainda disponibilizada certificação de funcionários do Governo Regional dos Açores. Foram também celebrados protocolos e testes com 4 outras entidades que se encontram em processo de adesão.

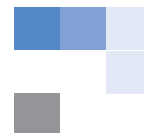
id.gov.pt

No contexto da medida SIMPLEX Identificação no Telemóvel, e da legislação de suporte foi disponibilizada em Dezembro 2018 a aplicação móvel id.gov.pt, que apresenta imagem autêntica e certificada de documentos de identificação, permitindo confirmar a autenticidade do cartão através de código de verificação.

Esta aplicação móvel permite guardar e consultar os seus cartões em qualquer momento e em qualquer lugar, destacando-se:

- Autenticação baseada na CMD
- Cartões Disponíveis:
 - Cartão de Cidadão
 - Carta de Condução
 - Cartão ADSE
- Geração de *tokens* de verificação (e.g., QRCode,)
- Partilha de dados com outras entidades
- Cache para uso *offline*

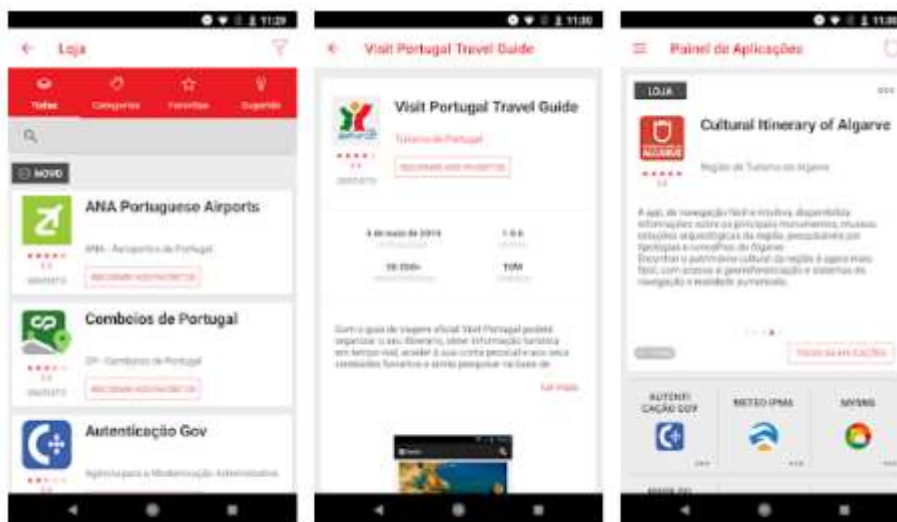
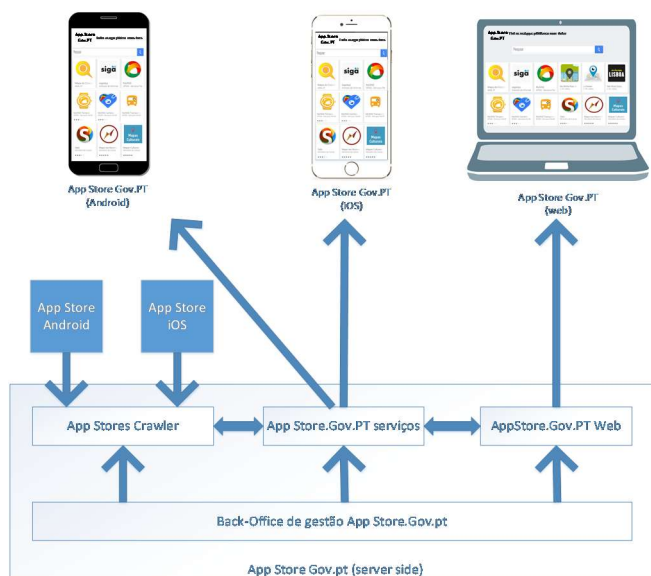


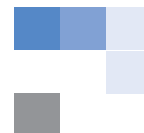


App.Gov.pt

No 1º semestre de 2018 foi disponibilizada a App store App.gov.pt, uma loja virtual de aplicações móveis públicas em ambiente móvel (app) e web.

A App.Gov.pt é um serviço de distribuição digital de aplicações da Administração Pública que permite que os seus utilizadores instalem aplicações desenvolvidas por entidades públicas do Estado Português, de acordo com a arquitetura infra.





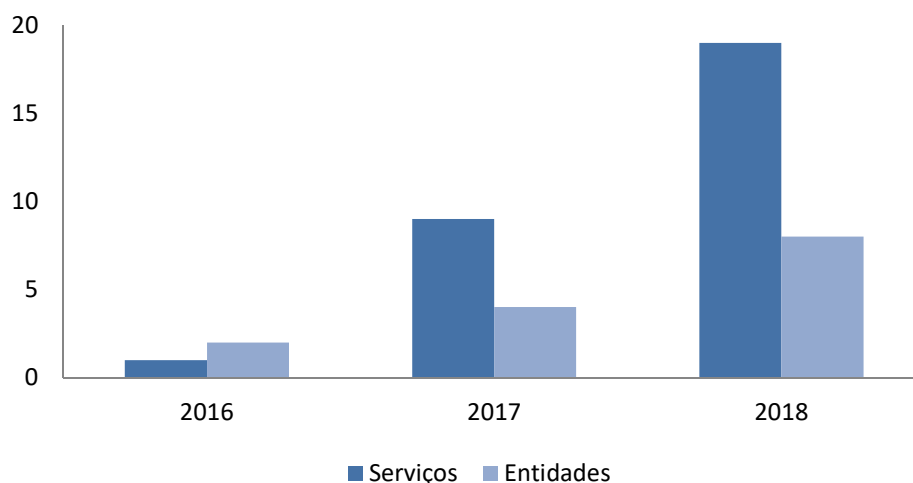
ePortugal

Durante o ano de 2018, no contexto de medida SIMPLEX Portal de Cidadão+, foi desenvolvido o ePortugal, o novo portal para aceder aos serviços digitais da Administração Pública que foi apenas lançado em fevereiro de 2019 com novas funcionalidades e conteúdos.

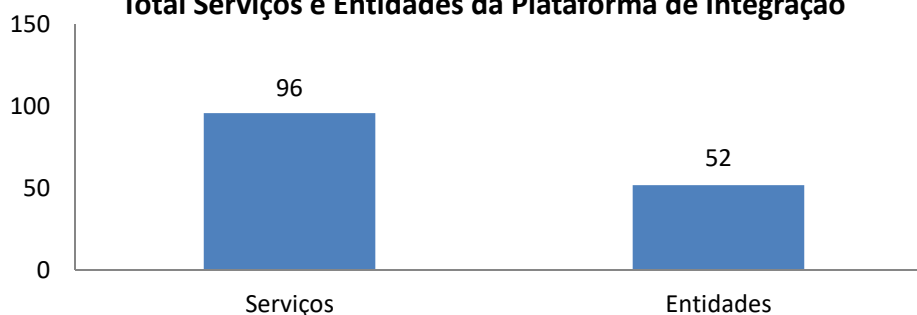
Interoperabilidade da Administração Pública (iAP)



Serviços e Entidades da Plataforma de Integração

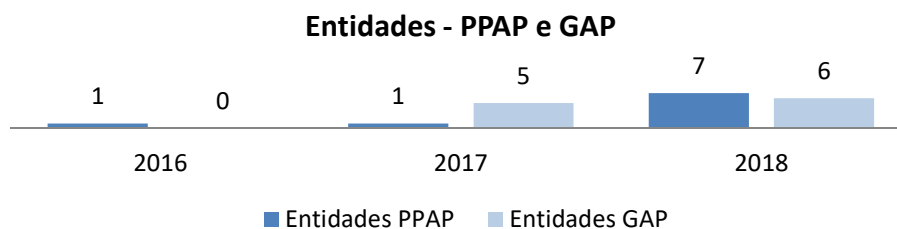
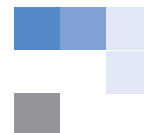


Total Serviços e Entidades da Plataforma de Integração



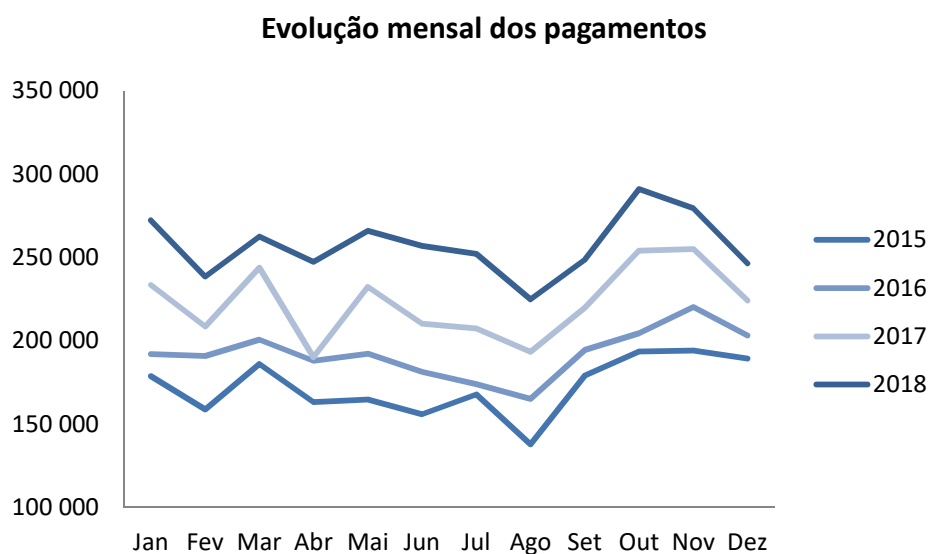
Em 2018, 8 novas entidades (CM Abrantes, BICredit, ADSE, CASES, 321Credito, GRA, DGAL e PRIMUS) começaram a utilizar a PI num total de 52 entidades. Já o número de novos serviços em 2018 foi de 19 num total acumulado de 96.



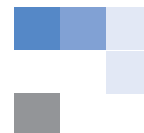


Atualmente 20 entidades utilizam a GAP sendo que em 2018 entraram 6 novas entidades (GRA, TOMI, ARSAIentejo, DGAJ, CHLO e UBI).

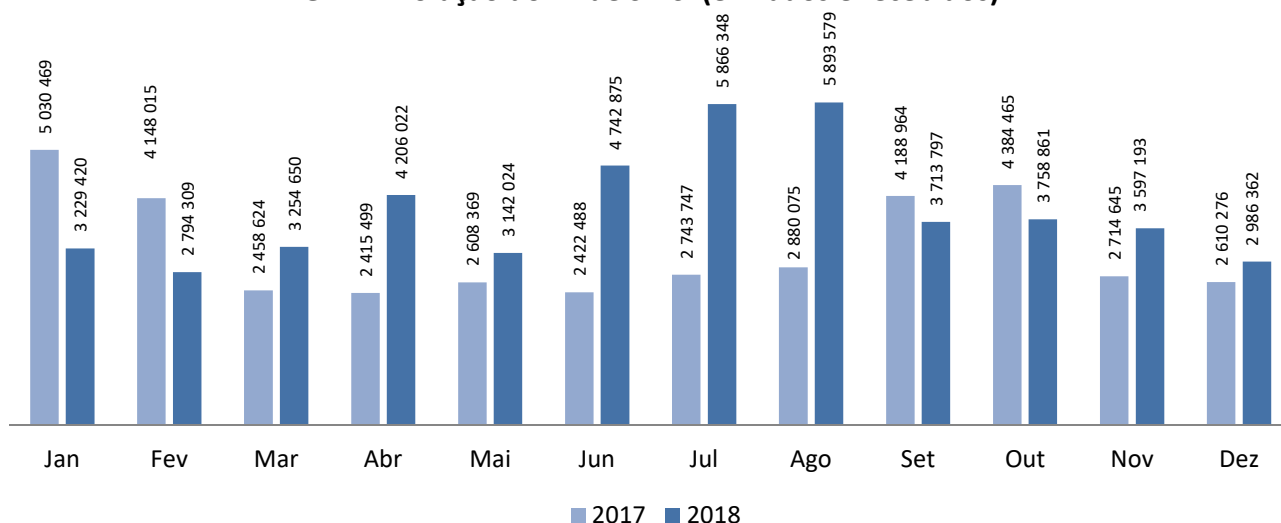
No que se refere à PPAP em 2018 foram integradas 7 novas entidades, num total de 42, tendo-se registado um total de 3.084.547 de transações (um acréscimo de 15% em relação a 2017) num volume total de 250.360.929€.



Em 2018 registou-se um total de 47.185.440 SMS enviados e recebidos, num acréscimo de 22% em relação a 2017.



GAP - Evolução do nº de SMS (enviados e recebidos)

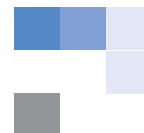


O Futuro

As plataformas transversais disponibilizadas pela AMA que têm suportado a transformação digital da AP atingiram em 2018 a sua maturidade plena, estando hoje constituídas como pilares incontornáveis da transformação da AP. Verifica-se uma procura cada vez maior destas plataformas por entidades do setor público e iniciou-se a disponibilização de serviços a entidades do setor privado. Assiste-se assim à necessidade urgente de efetuar alterações de monta na forma como a sua operação é gerida e de colocar em andamento os planos para melhor apetrechar estas soluções, de modo a 1) permitir fazer face ao grau de exigência cada vez maior a que estão sujeitas estas plataformas, a 2) fornecer mais e melhores serviços e 3) prestar serviços inovadores.

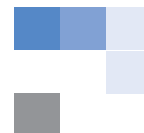
Neste mesmo ano de 2019 serão disponibilizadas novas soluções transversais da AP, que têm como objetivo disponibilizar uma melhor experiência ao Cidadão e Empresas (nomeadamente através do novo Mapa do Cidadão lançado em fevereiro de 2019) e aumentar o número de serviços transversais prestados à AP para que preste um melhor serviço aos Cidadãos (como é exemplo a Plataforma de Notificações Eletrónicas da AP, a lançar até ao fim de 2019).

A AMA deverá, à imagem do que tem acontecido nos anos anteriores, disponibilizar os recursos necessários para: 1) a coordenação de acompanhamento dos principais programas de modernização do setor público, como são exemplo, tanto o programa Simplex, como a Estratégia TIC 2020, e 2) continuar a coordenar e dinamizar o desenvolvimento da a) arquitetura da AP, nomeadamente



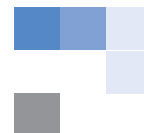
através da sua instanciação e comunicação, e b) da acessibilidade e usabilidade na AP, nomeadamente através da agregação sob um único chapéu de ambas as vertentes, incluindo o mobile, e da criação do selo de usabilidade e acessibilidade dos sites da AP. O papel dos dados abertos, da ciência de dados e da inteligência artificial não foi descurado e deve assumir cada vez maior relevo na transformação digital da AP e nas atividades da AMA, assim como se pretende proceder à 1) promoção da rápida adoção de tecnologias inovadoras e ao incremento 2) da participação da sociedade, da academia, das empresas e do tecido de startups neste processo.





RELAÇÕES INTERNACIONAIS





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

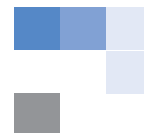
Neste âmbito, a ERI apoia o CD na coordenação da representação e participação da AMA no quadro da União Europeia (UE), envolvendo os recursos internos em grupos setoriais como o *ISA2 Committee*, *ISA2 Coordination Group*, *Public Sector Information Group*, *eIDAS Committee*, *Expert Group e Technical Subgroup*, *eGov Action Plan Steering Board*, *CIO Group*, *Internal Market Information*, *Single Digital Gateway*, *Your Europe*, *EUGO*, *Language Resource Board*, entre outros.

Refira-se, neste âmbito, o trabalho desenvolvido pela AMA na notificação e aprovação do seu esquema de identificação eletrónica junto da Comissão Europeia, dando cumprimento ao Regulamento europeu nesta área.

Ao nível da OCDE, destaque-se 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, a Task Force dos Indicadores de Governo Digital e o Grupo Consultivo para a revisão do Toolkit de Governo Digital, assim como subgrupos temáticos dedicados à prestação de serviços públicos, dados e tecnologias emergentes, entre outros.

Em novembro de 2018, a ERI concluiu também o processo de adesão de Portugal ao Digital 9 (D9), uma rede de elite dos países digitais, cuja entrada formal como membro de pleno direito teve lugar em novembro de 2018, em Israel, através da assinatura da carta de princípios do grupo pela Senhora Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa.

A participação Portuguesa na iniciativa multilateral *Open Government Partnership* (OGP), que é coordenada pela AMA, tem sido operacionalizada pela ERI, sendo de destacar, em 2018, a criação da Rede Nacional de Administração Aberta (MAI18), a representação nacional na *OGP Global Summit*, em articulação com o GSEPCM (JUL18) e a elaboração do I Plano Nacional de administração Aberta, entregue à OGP em dezembro de 2018.



Finalmente, 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, CPLP, CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el DESARROLLO) e Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria, entre outras) e nacionais (MNE, Camões IP, entre outras).

Organizar a receção de delegações internacionais

A ERI organizou a receção, na AMA, de 27 delegações internacionais em 2018, provenientes de todos os quadrantes do mundo (São Tomé e Príncipe, Moçambique, Tailândia, Emirados Árabes Unidos, Bélgica, Angola, Marrocos, França, Brasil, entre outros), com *feedback* muito positivo das comitivas que se deslocaram a Portugal para conhecer a realidade nacional ao nível de modernização administrativa e governo digital.

Acompanhamento de Instrumentos Bilaterais

A ERI é responsável pelos instrumentos bilaterais celebrados e/ou negociados com outras entidades internacionais congéneres da AMA, em estreita articulação com a sua tutela e MNE.

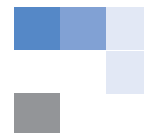
Em 2018, foram celebrados memorandos de entendimento com o Reino de Marrocos, com os Emirados Árabes Unidos e também com a República da Índia, país que fará deslocar uma comitiva a Portugal, em maio de 2019, para operacionalizar o referido protocolo. Adicionalmente, foi iniciada a negociação de instrumentos de cooperação com Andorra, Colômbia, Angola, Argélia, Azerbaijão, Brasil, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe e Tunísia.

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. Em 2018 não se registaram iniciativas de relevo neste âmbito, estando prevista para 2019 a publicação do livro sobre Governação Eletrónica na CPLP (coordenado pelo SECPLP) e realização da Reunião Anual de Pontos Focais e da Conferência de Governação Eletrónica da CPLP.

Acompanhamento do Projeto PASP PALOP-TL

A ERI coordenou 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; a participação no III Comité Diretor, realizado nos dias 24 e 25 de abril, em Cabo Verde; e a organização de assistências técnicas a São Tomé e Príncipe, incluindo um programa de formação realizado em São Tomé e que foi desenvolvido e implementado em articulação com a Direção de Plataformas e Competências Digitais/Equipa de Competências e Formação da AMA.

O PASP/PALOP-TL terminou em maio de 2018.

Coordenação da participação da AMA/nacional na negociação de diplomas comunitários

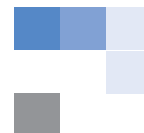
A ERI acompanha a negociação de diversos diplomas comunitários em estreita colaboração com o MNE, tendo a AMA assumido um papel de liderança nas discussões da Proposta de Regulamento para a criação de uma Plataforma Digital Única (*Single Digital Gateway*) e da revisão da Diretiva relativa à Reutilização de Informação do Setor Público. 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.

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

Em 2018, vários projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional:

- O Orçamento Participativo de Portugal (OPP) foi destacado pelos GovCX Awards do Boston Consulting Group como um serviço público de referência ao nível da experiência do utilizador, sendo o respetivo site apontado como um exemplo a seguir em termos de usabilidade, transparência, inovação, criatividade e estética;
- O OPP venceu os GovInsider Innovation Awards, de Singapura, na categoria de Best Citizen Engagement Project;



- O Portal nacional de dados abertos, Dados.gov, venceu a fase nacional dos galardões WSA 2018, na categoria de Inclusion and Empowerment, e o OPP na categoria de Government and Citizen Engagement;
- A AMA foi finalista dos WSIS 2018 – Photo Contest, com uma foto relacionada com o Espaço Cidadão Solidário, sob o tema “Digital Solidarity Transcends Ages”;
- O Orçamento Participativo de Portugal, o IRS Automático, a Chave Móvel Digital e o TOMI - Módulo de Cidadania foram submetidas como boas práticas à plataforma OPSI – Observatory for Public Sector Innovation, da OCDE.

Coordenação da participação AMA em projetos de financiamento europeu

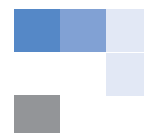
No decurso de 2018 a ERI assegurou o acompanhamento do CEF (*Connecting Europe Facility*), um instrumento da Comissão Europeia para o financiamento de infraestruturas digitais nas áreas da Energia, dos Transportes e das Telecomunicações. No âmbito do Regulamento CEF n.º 1316/2013, cabe à AMA, na área do *eGovernment*, autorizar a submissão das candidaturas nacionais, mediante análise de informação previamente solicitada.

Destaque-se também a coordenação da participação da AMA nos seguintes projetos internacionais: eIDAS2Business, eHealth eID Connector, dedicados à identificação eletrónica; ELRI, dedicado a tradução automática; e Qualichain, focado na utilização de blockchain para reconhecimento de qualificações profissionais.

Colaboração com as Instituições Financeiras Internacionais (IFIs)

No decurso de 2018, verificou-se um aumento da colaboração com Instituições Financeiras Internacionais. Saliente-se que, no seguimento da visita de uma delegação do BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), a AMA tem vindo a trabalhar com esta instituição no sentido de partilhar experiências com alguns países da América Latina em matéria de governo digital.

Neste contexto, há igualmente que referir o Banco Mundial e o Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF).



Entidades no IMI (Portugal)
319
Total de pedidos (Portugal)
835
Com intervenção directa da AMA
194



A intervenção da AMA nos pedidos prende-se com eventuais atrasos por parte das entidades em responder aos pedidos, que acabam por ser encaminhados para nós, como NPMIC. É assim a AMA representa notoriamente os pedidos para o Coordenador Legislativo, e posteriormente para a Autoridade Competente.



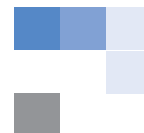
Apoio Administrativo a Entidades

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.

Actividade/Intervenções IMI

138



COMUNICAÇÃO

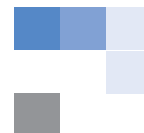


Comunicação

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

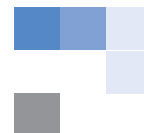
- Produção de materiais, peças de *merchandising*, estacionários e peças digitais para diversas marcas, produtos e ações;
- Organização de eventos no âmbito das marcas Simplex, Simplex Jam, OPP e Govtech, entre outros;
- Organização de várias reuniões internas e com organismos / entidades parceiras (Ex. encontros SAMA);
- Presença em diversos encontros e conferências através de *stands* corporativos, balcões Espaços Cidadão, entre outros;
- Realização de campanhas de ativação da CMD em 137 organismos, eventos, feiras e pontos de atendimento, tendo realizado cerca de 9.500 adesões;
- Representação junto do consórcio MUDA;
- Organização de sessões de trabalho e esclarecimento com vários parceiros;
- Conceção de guiões, produção e edição de diversos filmes promocionais nomeadamente: SIMPLEX, SIMPLEX JAM, OPP (apelo ao voto), GovTech, CMD, Mapa do Cidadão (Tomi);
- Site AMA – gestão, publicação de conteúdos, elaboração de peças gráficas;
- Elaboração e disseminação de recortes de imprensa diários;
- Gestão de contas e publicações em redes sociais (peças gráficas e editoriais);
- Gestão e acompanhamento de todo o processo OPP, nomeadamente registo e revisão de propostas, esclarecimentos e dúvidas, estatísticas, gestão da fase de voto, organização de evento final e acompanhamento da fase de implementação (projetos 2017);



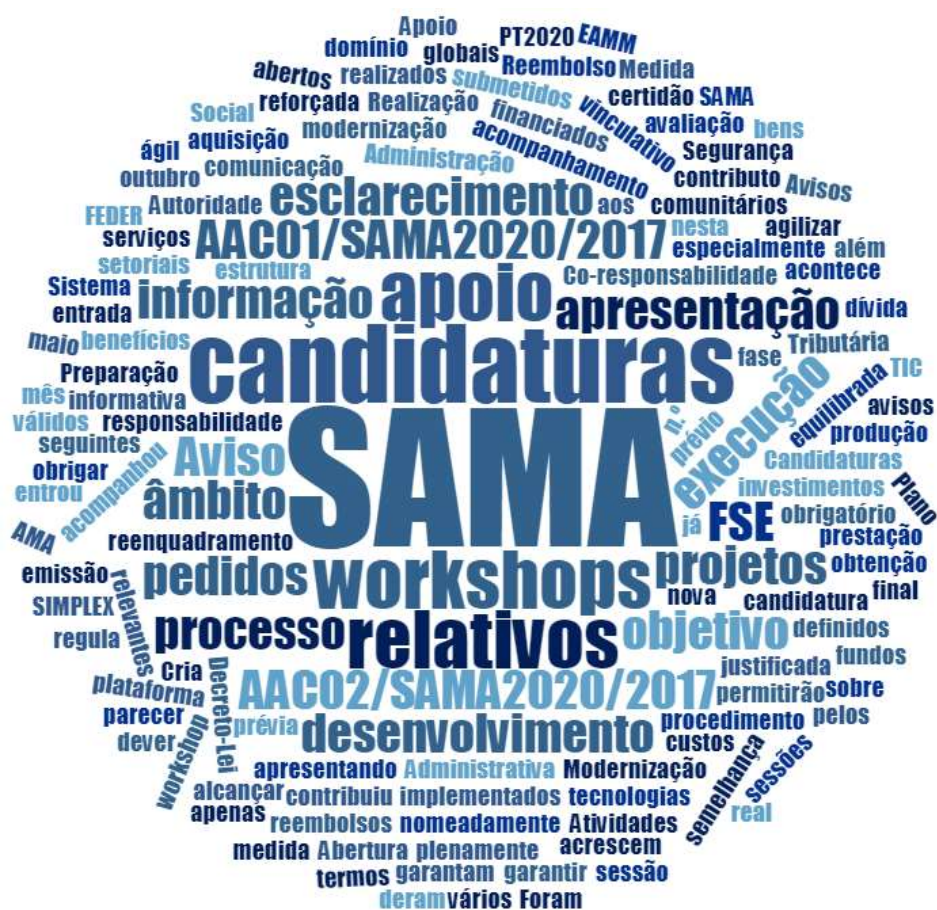


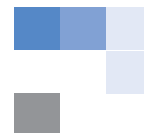
- Acompanhamento dos projetos de imagem e sinalética de novas Lojas e Espaços Cidadão, Espaços Empresa, bem como intervenções de imagem e sinalética no âmbito de projetos de remodelação e manutenção.





AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO





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:

- Apoio à Autoridade de Gestão do COMPETE na execução da Medida #215 - Assinatura Digital + SCAP;
- Preparação dos Avisos de Abertura de Candidaturas no âmbito do PT2020: AAC01/SAMA2020/2018, AAC02/SAMA2020/2018 e AAC01/SAMA2020/2019.
- Realização de workshop relativos ao aviso de candidatura AAC01/SAMA2020/2018. Foi realizado uma sessão de esclarecimento e apoio à apresentação de candidaturas ao Aviso AAC01/SAMA2020/2018;

SAMA2020

O ano de 2018 foi marcado por uma reprogramação do Portugal 2020, com alterações profundas na dotação do SAMA2020:

FUNDO	DOTAÇÃO PRÉ REPROGRAMAÇÃO	DOTAÇÃO PÓS REPROGRAMAÇÃO
FEDER	199.865.000,00 €	95.000.000,00 €
FSE	162.315.973,00 €	200.412.000,00 €
Total	362.180.973,00 €	295.412.000,00 €

Durante o ano de 2018 foram publicados 2 avisos de abertura de candidaturas, com os seguintes resultados:

1. AAC n.º 01/SAMA2020/2018

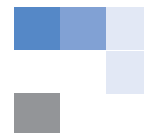
A 19 de abril de 2018 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 01/SAMA2020/2018, com 3 fases e uma dotação de 30 milhões de euros FEDER e 2 milhões de euros FSE.

Deram entrada 103 candidaturas no total das 3 fases, com os seguintes resultados:

01/SAMA/2018 – SAMA (TIC)

Aut. Gestão	AMA			
	N.º Proj.	Incentivo FEDER/FC	Incentivo FN	Incentivo FSE
PO CI	103	30.000	0	128
Total	103	30.000	0	128

Unidade: Mil Euros



2. AAC n.º 02/SAMA2020/2018

O aviso abriu no dia 7 de dezembro de 2018, tendo como data de fim 28 de fevereiro de 2019. Na presente data, já encerrou a fase de submissão de candidaturas com a entrada de 90 candidaturas, que se encontram em análise.

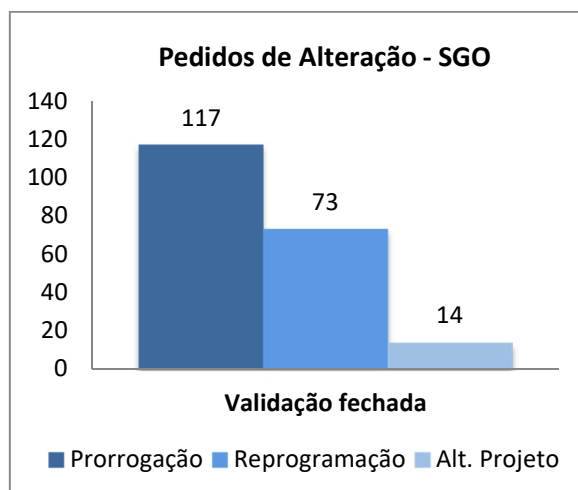
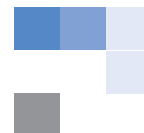
Durante o ano de 2018 foram submetidos e validados mais de 200 Termos de Aceitação relativos às candidaturas aprovadas no final de 2017 e 2018 e as candidaturas reenquadradas no FSE.

Foram avaliadas 17 alegações contrárias relativas às contestações apresentadas face às decisões dos Avisos abertos em 2017.

Foram realizadas as 5 verificações constantes no Plano Anual do COMPETE. Para além destas verificações, os técnicos efetuaram outras verificações decorrentes de necessidades específicas de acompanhamento.

Pedidos de Alteração

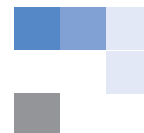
Em 2018 foram apresentados 230 pedidos de alteração, e foram avaliados 204 pedidos no Sistema SGO do COMPETE mais 10 no SIFSE. Os valores apresentados no quadro de monitorização apenas dizem respeito a 90% dos pedidos de Prorrogação ou Reprogramação Física ou Financeira, avaliados em 2018, no SGO. Os pedidos de Alteração validados em 2018 no SGO apresentam a seguinte tipologia:



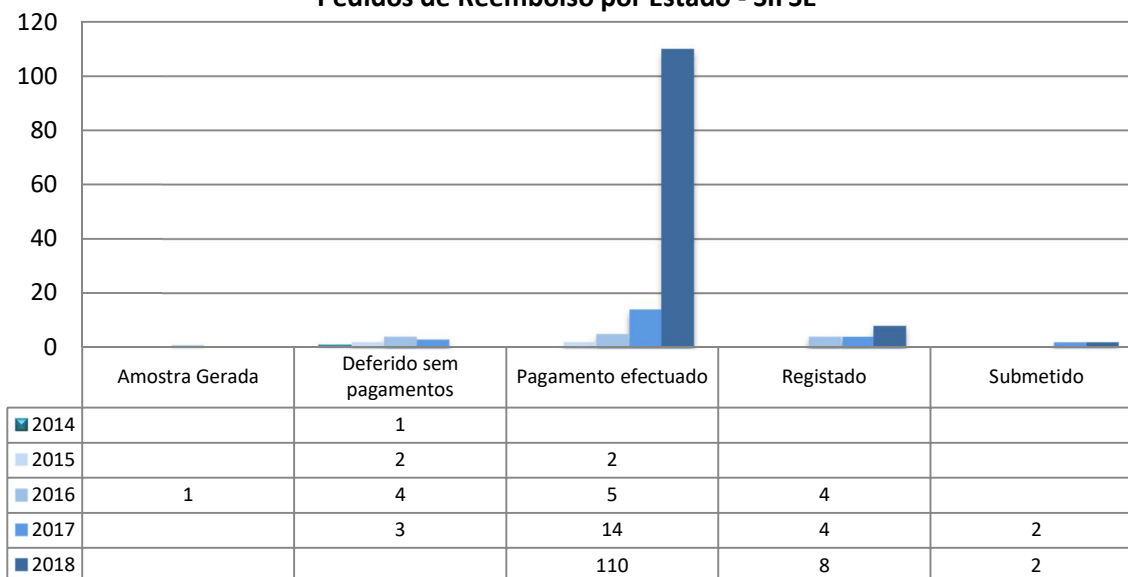
Execução

De realçar que do ponto de vista da execução o exercício de 2018 ainda não está concluído, visto que os beneficiários tiveram até 15 de fevereiro para submeter a despesa realizada relativa ao ano de 2018, sendo que mesma ainda se encontra em análise. Até à presente data a taxa de execução relativa ao exercício de 2018 é de 20,1%, conforme pode ser verificado na tabela infra:

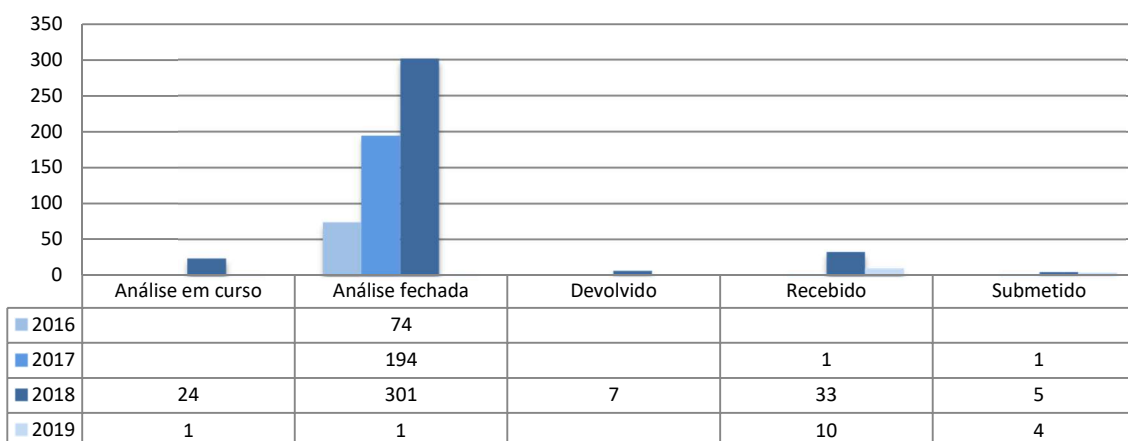
Aviso	Incentivo Aprovado	Incentivo Executado	Taxa de execução
01/SAMA/2015	21.720.967,94 €	10.070.932,10 €	46,4%
02/SAMA/2015	79.887.113,20 €	22.921.856,90 €	28,7%
01/SAMA/2016	3.934.372,29 €	1.100.061,89 €	28,0%
02/SAMA/2016	45.980.200,82 €	9.977.024,76 €	21,7%
03/SAMA/2016	7.546.507,00 €	199.376,87 €	2,6%
04/SAMA/2016	8.500.000,00 €	3.479.856,35 €	36,8%
05/SAMA/2016	569.500,00 €	52.485,38 €	0,0%
01/SAMA/2017	27.711.553,62 €	560.392,72 €	2,0%
02/SAMA/2017	44.911.102,43 €	- €	0,0%
Tx Execução SAMA	240.761.317,30 €	48.361.986,97 €	20,1%



Pedidos de Reembolso por Estado - SIFSE



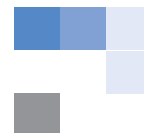
Pedidos de Pagamento por Estado - SGO



Avaliação de Despesas e Projetos TIC ao abrigo do Decreto-Lei n.º 107/2012 de 18 de maio

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



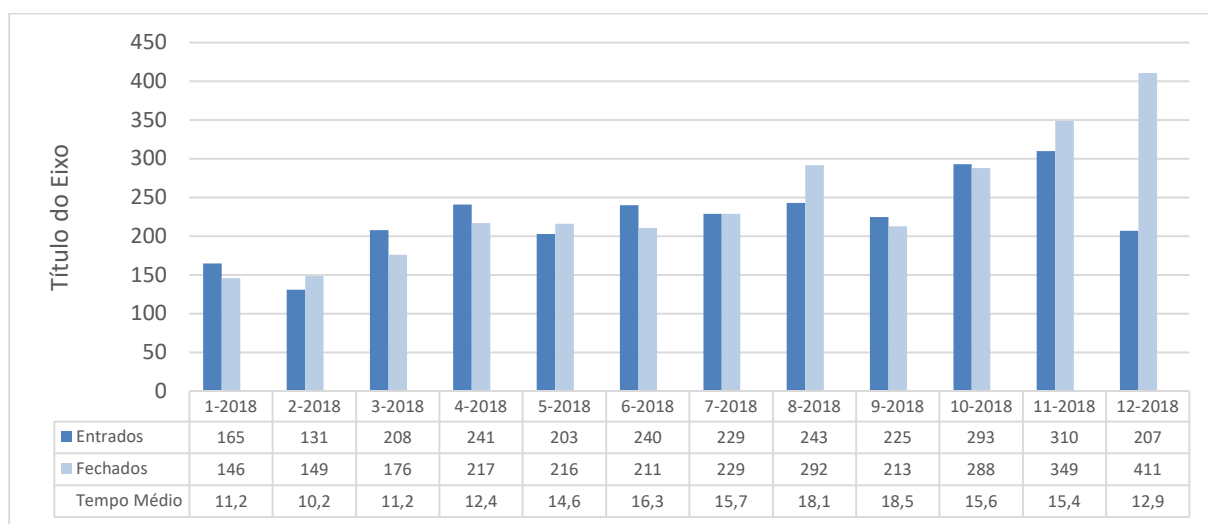
financiados e implementados os projetos que garantem um real contributo para o desenvolvimento e modernização da Administração, apresentando uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que visam alcançar.

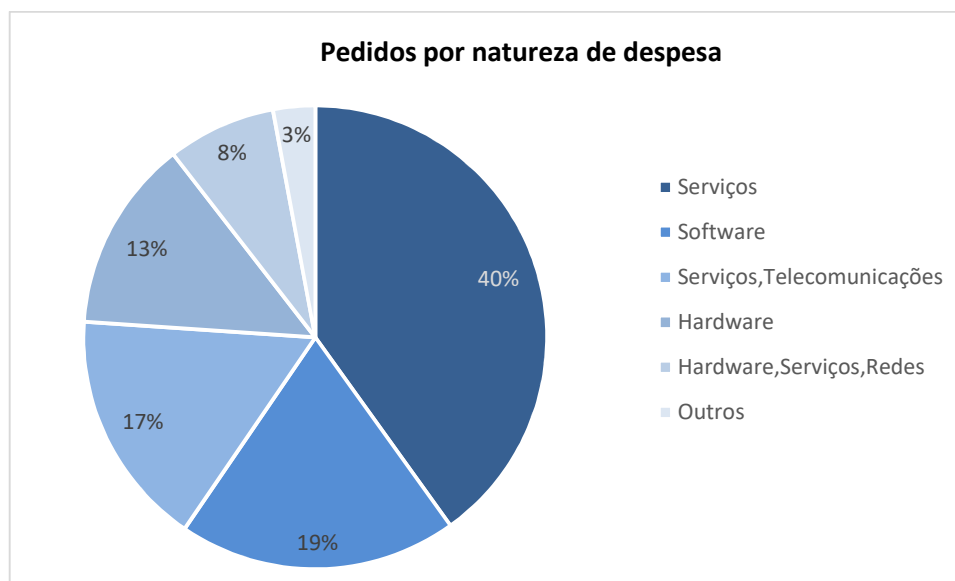
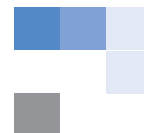
Desta forma, e no final do ano de 2017, ficou disponível em <https://parecerprevio.tic.gov.pt/>, uma nova Plataforma de Suporte ao Processo de Pedido e Emissão de Parecer, que veio acrescentar novas funcionalidades ao pedido de parecer prévio:

- 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.

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 2018 todos os pedidos já tramitaram na nova plataforma.

Em termos globais em 2018 deram entrada 2.695 pedidos válidos, e foram emitidos 2.897.



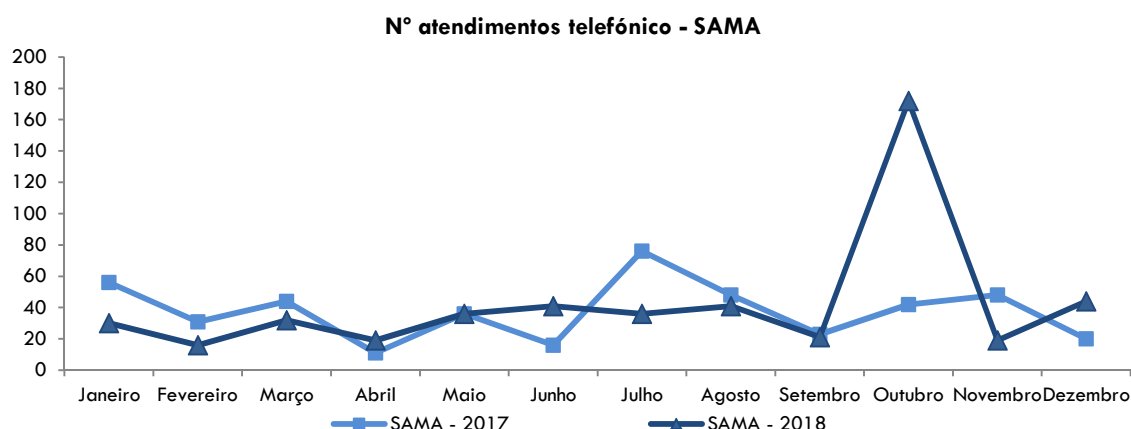


40% dos pedidos submetidos, em 2018, pelos organismos dizem respeito à aquisição de serviços no âmbito das TIC e 19% relacionam-se com aquisição de software.

Centro de Contacto SAMA (CCSAMA)

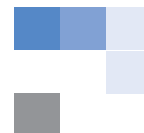
Durante o ano de 2018 verificou-se a abertura de dois avisos no âmbito do Sistema de Apoio Transformação Digital da Administração Pública.

O Apoio refletiu-se em 507 chamadas atendidas e 662 emails tratados.

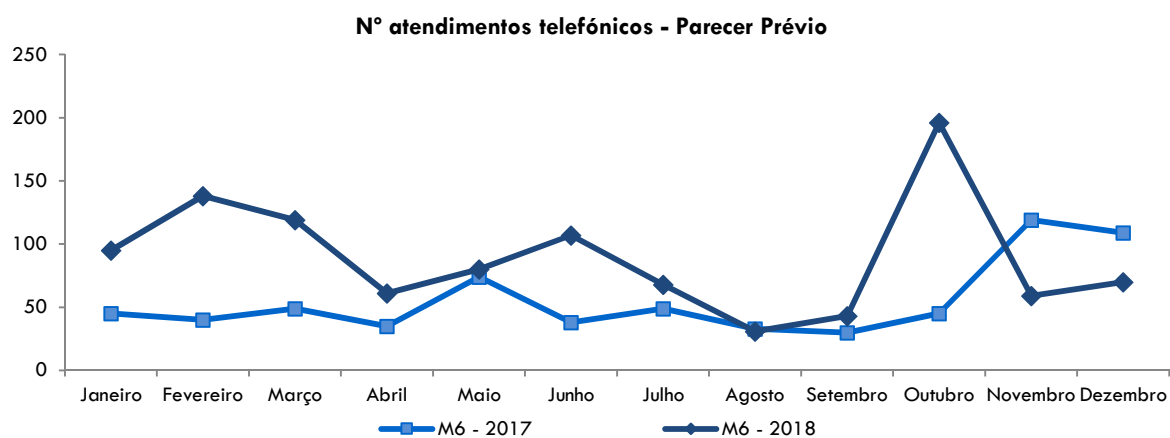


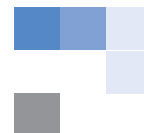
Centro de Contacto Parecer Prévio – Medida 6 GPTIC (CC Parecer Prévio)

A disponibilização da nova plataforma de parecer prévio justificou uma maior procura em relação ao ano anterior. 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.



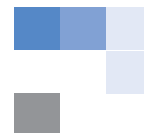
Verificou-se uma procura de 1.067 chamadas atendidas e 2.954 emails tratados.





SISTEMAS DE INFORMAÇÃO





Sistemas de Informação

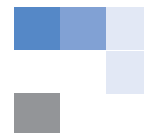
A Direção de Sistemas de Informação tem como missão a governação das tecnologias de informação da AMA. Mais concretamente a gestão eficiente do parque tecnológico e disponibilização de recursos e competências para apoio das restantes equipas e projetos, sendo que neste contexto é essencial garantir bons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

Para o ano 2018 a DSI orientou as suas atividades em torno dos seguintes 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 Cidadão definida na RCM 1/2017;
- Autonomia da AMA no desenvolvimento de SW – aumento da capacidade interna da DSI no desenvolvimento e/ou garantia da manutenção evolutiva e corretiva de aplicações informáticas;
- Disaster recovery – iniciação à montagem de um centro de disaster recovery na CCDDR-Norte para suportar a deslocalização de backups e serviços críticos;
- Disponibilidade de portais e serviços – incremento da taxa de disponibilidade de portais e serviços publicados pela AMA.

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, no ano 2018 houve um ligeiro reforço de todas as equipas da DSI através de subcontratação, 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

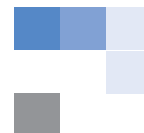


sujeitos a análises periódicas de cibersegurança, onde se exploram vulnerabilidades ativas. Atualmente a AMA possui cerca de 65 publicações em ambiente produtivo que são analisadas mensalmente, pelo que este valor alcançado é bastante satisfatório evidenciando o esforço contínuo de resolução de vulnerabilidades 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 autonomia da AMA no desenvolvimento de SW refere-se ao aumento da capacidade interna da DSI no desenvolvimento e/ou garantia da manutenção evolutiva e corretiva de aplicações informáticas. Foi um caminho traçado desde 2017 através da definição do objetivo de desenvolvimento de pelo menos duas aplicações distintas em cada ano, o qual foi superado em ambos os anos através do desenvolvimento de: website Fundo de Apoio Municipal, adaptação do Balcão do Empreendedor para o novo site ePortugal, portal Reporte TIC, portal para gestão de projetos em Tuleap, Catálogo de Entidades e Serviços, websites Tenho uma Criança, Dia da Felicidade, entre outros.

O vetor de disaster recovery relacionado com o objetivo de proceder à redundância geográfica de serviços, materializou-se na iniciação à montagem de um centro de disaster recovery na CCDD-Norte para suportar a deslocalização de backups e serviços críticos, para onde já se deslocalizou a saída para a internet da rede WIFI_CIDADÃO e se pretende num prazo bastante curto guardar configurações de Call Manager, estando já adquirida inclusivamente a infraestrutura para alojar o sistema ECMC e os backups.



Um último vetor orientado globalmente aos cidadãos foi definido em torno da disponibilidade de portais e serviços, pretendendo-se incrementar a taxa de disponibilidade de portais e serviços publicados pela AMA. No final do ano 2017 foi adquirida uma ferramenta (Site24x7) para análise da disponibilidade de portais e serviços a partir de localizações externos à infraestrutura do Data Center. Ainda durante o ano 2018 foi possível concluir um processo aquisitivo, bastante demorado, de aquisição de serviços de operação e monitorização 24x7.

No capítulo dos backups foi possível adquirir e instalar infraestruturas AVAMAR e DATA DOMAIN para suporte a:

- seguranças no data center da INCM no âmbito do sistema de Assinaturas da Chave Móvel Digital (SCMD),
- seguranças no data center da ESPAP para a infraestrutura global
- deslocalização de backups na CCDR-N

Este projeto não está ainda finalizado devido a contratempos ocorridos relacionados com a necessidade de substituição da storage, migração de sistema de correio eletrónico, desenvolvimento bastante prolongado do portal ePortugal e participação em certificações da SCMD e plataforma iAP.

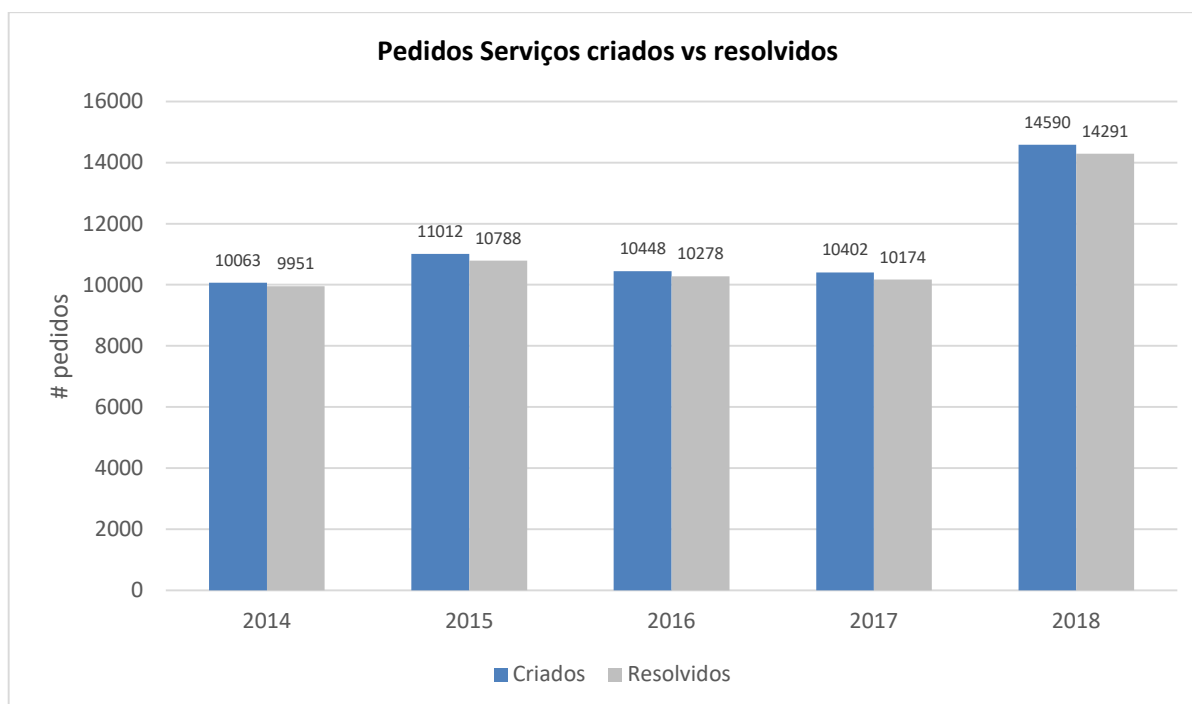
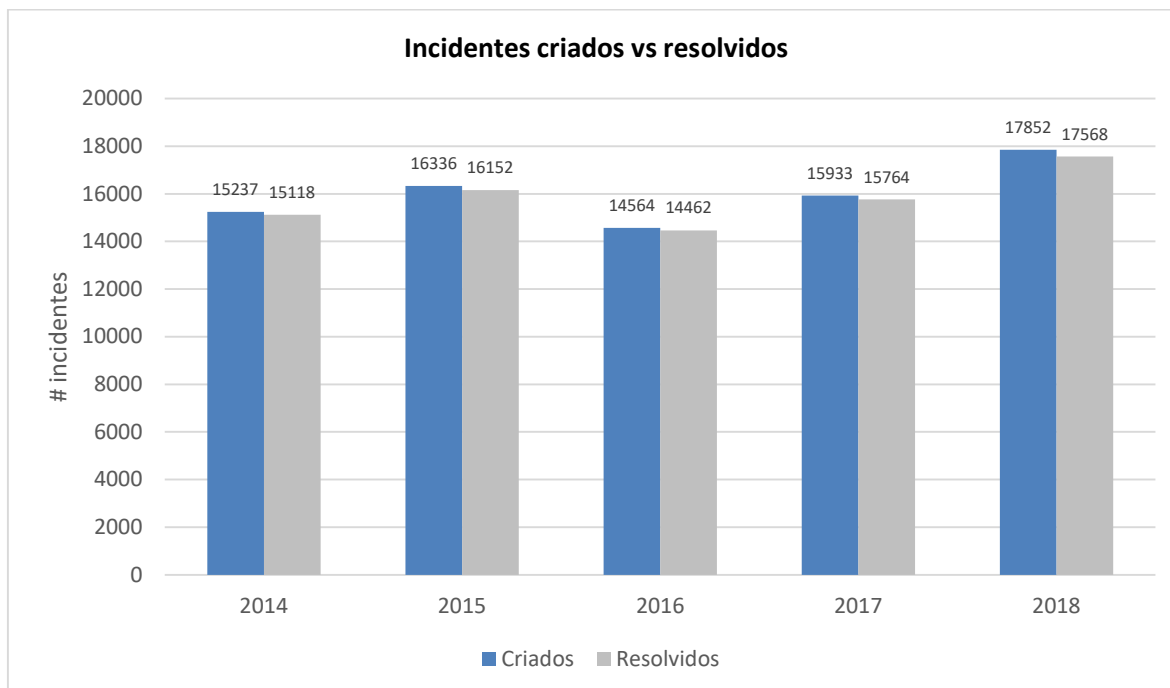
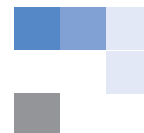
Embora os resultados gerais sejam bastante satisfatórios destaca-se a possibilidade de melhorar os objetivos não superados no próximo ano, pois o esforço para tal não será demasiado elevado porque ambos já se encontram próximos da meta de superação.

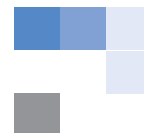
Níveis de serviço

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 2018 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.



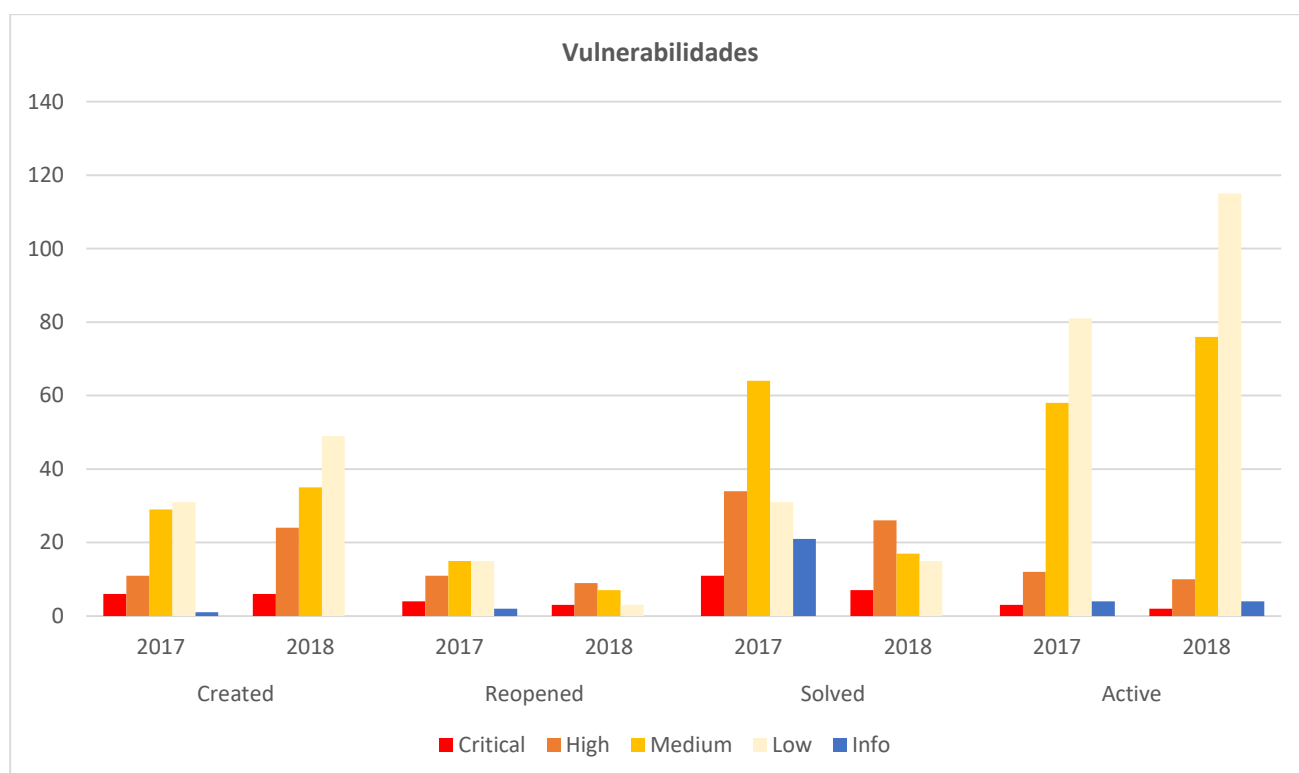


Cibersegurança

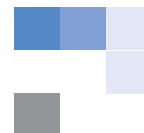
A informação é o bem mais preciso da organização, sendo vital garantir a menor exposição possível a vulnerabilidades altas e críticas nos mais de 65 portais/serviços publicados e geridos pela AMA.

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:

Severity	Created		Reopened		Solved		Active	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Critical	6	6	4	3	11	7	3	2
High	11	24	11	9	34	26	12	10
Medium	29	35	15	7	64	17	58	76
Low	31	49	15	3	31	15	81	115
Info	1	0	2	0	21	0	4	4



Durante o ano 2018 registou-se um aumento da quantidade de vulnerabilidades criadas, decorrentes do aumento do nº de websites/portais disponibilizados na infraestrutura da AMA, tendo-se a DSI



focado na resolução das de níveis crítico e alto, sendo observável a redução das quantidades destas em comparação com o ano 2017. Esta constatação aliada ao baixo nº de vulnerabilidades reabertas evidencia o maior grau de eficácia na resolução de vulnerabilidades.

Em contraste assiste-se a um maior nº de vulnerabilidades de níveis médio, baixo e informacional em 2018 resultado da não atuação das equipas da DSI sobre estas, pois os constrangimentos de recursos humanos e a grande quantidade de projetos levaram à definição de prioridades de atuação/resolução.

Disponibilidade de infraestruturas e serviços

Para o ano 2018 acentuou-se a necessidade de garantir níveis altos de disponibilidade de infraestruturas e serviços, na medida em que cada vez mais organismos da Administração Pública dependem de serviços disponibilizados pela iAP. A título de exemplo a geração de receitas médicas, atestados médicos, passaportes, são alguns dos serviços críticos que deixam de ser realizados em caso de indisponibilidade da iAP.

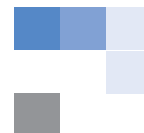
De igual forma outros acontecimentos contribuíram para acentuar a criticidade das infraestruturas, nomeadamente a obtenção com sucesso da certificação da SCMD, a iniciação e finalização da primeira fase da certificação ISO 27001 da PI/iAP, a divulgação e extensão de uso do SCAP, uma campanha de angariação de CMDs, protocolos com instituições bancárias (BCP), obrigatoriedade do uso de Autenticação.GOV nos portais públicos, etc.

Neste contexto iniciou-se um projeto de renovação tecnológica profunda das infraestruturas de comunicações no *data center* principal, decomposto em 3 fases/intervenções, que iniciou em setembro de 2018 e terminou em fevereiro/2019. Já na componente de infraestruturas de servidores e *storage* foi iniciado o processo de migração da plataforma de virtualização VmWare 5.0 para VmWare 6.0, substituição da *storage*, migração da Active Directory para a versão mais recente e, finalmente, migração em curso da plataforma de correio Exchange e *desktop* dos utilizadores para versões mais recentes de SO e Office.

Futuro

Para o ano 2019 almeja-se a superação total dos objetivos estabelecidos, pois o nível de especialização das equipas técnicas é elevado conforme se observou neste ano de 2018 onde seis em dez 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



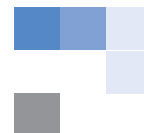
básicos de comunicações, diretório, correio eletrônico e portais essenciais (pe: Portal do Cidadão), servidores de suporte à Gateway de SMS no âmbito dos processos eleitorais, sistema de informação de suporte aos Espaços Cidadão e Plataforma de Interoperabilidade.

Em termos financeiros, o ano 2019, será aquele em que iniciaremos o estabelecimento de protocolos e cobrança de serviços resultantes da consolidação da função informática operacionalizada junto da DRCC, CIG e IGAC.

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.

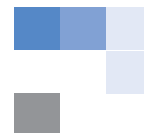
No que respeita a recursos humanos técnicos as equipas da DSI encontram-se bastante desfalcadas, sendo a sua composição maioritariamente apoiada em consultores, pelo que se espera a obtenção bem-sucedida das autorizações realizadas junto do Conselho Diretivo e Tutela para contratação de técnicos qualificados para os quadros da AMA.





JURÍDICO





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 52 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:

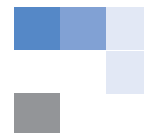
- a) Instalação e funcionamento de Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão;
- b) Centralização da Função Informática e Adesão à Rede Integrada de Serviços de Comunicações da PCM;
- c) Troca de Informações e dados através da iAP;
- d) Adesão ao Sistema de Certificação de Atributos Profissionais;
- e) Registo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

3 - Organizar e acompanhar os processos de contratação pública, adjudicando pelo menos 227 procedimentos, num valor total de 8.114.615,78 €, sendo:

- a) 23 Concursos Públicos, com um valor total de 2.789.213,57 €;
- b) 38 Ajustes Diretos, com um valor total de 1.063.654,45 €;
- c) 40 Consultas Prévias, com um valor total de 1.656.050,72 €;
- d) 17 Consultas ao abrigo de Acordo Quadro, com um valor total de 512.637,15 €;
- e) 2 procedimentos por contratação excluída, com um valor total de 1.962.365,84 €;
- e) 107 Ajustes Diretos Simplificados, com um valor total de 130.694,05 €.

4 - Colaborar na elaboração de diplomas legais, tendo sido emitidos, pelo menos, 35 pareceres neste âmbito, destacando-se sobre:

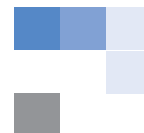
- a) Projeto de diploma relativo ao Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD);
- b) Projeto de Decreto-Lei relativo ao Regulamento n.º 910/2016, da assinatura eletrónica e serviços de confiança;



- c) Projeto de Resolução do Conselho de Ministros relativo aos requisitos técnicos ao abrigo do RGPD aplicados aos sistemas tecnológicos;
- d) Projeto de Decreto-lei sobre o regime jurídico da classificação e avaliação da informação arquivística pública;
- e) Projeto Decreto-lei relativo à acessibilidade web;
- f) Projeto de Decreto-lei de transferência de competências do Estado para Autarquias Locais quanto às Lojas e Espaços Cidadão;
- g) Decreto-Lei que aprova o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica;
- h) Projeto de Regulamento reforço elementos de segurança dos cartões de identidade de cidadãos da UE e dos cartões de residência;
- i) proposta de lei que reformula e amplia o Sistema de Informação da Organização do Estado (SIOE);
- j) projeto de Decreto-lei que visa proceder à uniformização do conceito de insuficiência económica aplicável no reconhecimento e manutenção dos apoios sociais ou subsídios atribuídos pelo Estado.

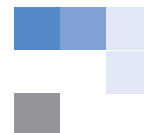
5 - Intervir nos processos contenciosos em que a AMA, seja parte, com o acompanhamento de 26 processos judiciais pendentes, um dos quais veio a terminar com sentença favorável às pretensões da AMA, mantendo-se os restantes a aguardar decisão do tribunal.

6 - Salienta-se que no decurso do ano de 2018 não houve necessidade de intervir, em quaisquer processos disciplinares, sindicâncias, inquéritos ou averiguações.



ADMINISTRAÇÃO GERAL





Administração Geral

A atuação do DAG continuou a pautar-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 ao Conselho Diretivo cumprindo os prazos definidos e solicitações exigidas.

Foi revisto o manual de controlo interno que agrega os processos financeiros 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. O processo de recolha e descrição dos processos terá continuidade em 2019.

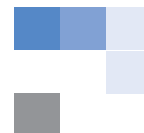
Foi feita uma avaliação de sistemas de gestão documental alternativos ao atual sistema tendo sido elaborada uma short list e escolhida uma solução que será implementada durante o primeiro semestre de 2019.

Ao nível da avaliação, durante 2018 foram desenvolvidas propostas de várias formas de aferição da satisfação (*online*, presencial e telefónico) que não foram, no entanto, concretizadas.

Foi realizado o inquérito de satisfação aos utentes do *Service Desk* na sequência do que já tinha sido feito em 2017. Os resultados foram muito positivos em quase todos os indicadores registando uma ligeira melhoria no valor da satisfação geral face ao resultado obtido em 2017.

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;
- Monitorização e acompanhamento de indicadores relevantes como a subscrição da Chave Móvel Digital;
- Acompanhamento e auditoria dos sistemas da Chave Móvel Digital;
- Acompanhamento da implementação do Modelo de Gestão e Governação de Dados e respetiva execução;

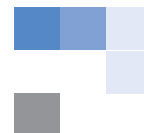


- Acompanhamento de projetos transversais, como a normalização de modelos de Gestão de Projetos e de templates documentais;
- Reclamações do livro amarelo (art.º 38 do DL n.º 73/2014 de 13 de maio).

Adicionalmente em 2018 foi feita a integração da Equipa de Gestão Contratual no DAG que passou a designar-se Divisão de Gestão Contratual.

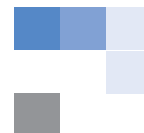
Esta divisão, para além das atribuições já referenciadas no Plano de Atividades, procedeu à elaboração do processo de Gestor de Contrato, ao processo de aquisição de viagens e alojamento na Internet ao abrigo do Decreto-lei 30/2018 de 7 de maio e portaria 197/2018 de 4 de julho. Procedeu igualmente em conjunto com as outras equipas do DAG à elaboração do Regulamento do Fundo de Maneio.

Foi igualmente constituída a Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais (DRFP), que agrega os recursos humanos diretamente ligados à contabilidade e à execução orçamental.



FORMAÇÃO



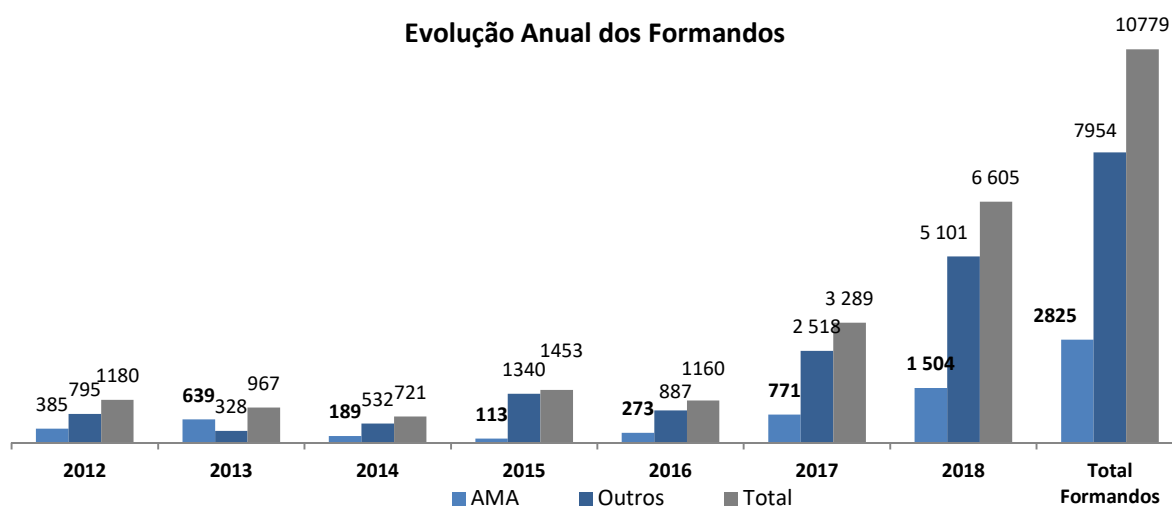


Formação

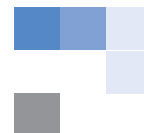
Durante o ano de 2018 foram desenvolvidos projetos formativos de relevo para a Administração Pública e sociedade em geral, de âmbito nacional e internacional, destacando-se os que a seguir se descrevem.

De realçar também que foi promovida ao longo de 2018 muita formação transversal e técnica para os trabalhadores AMA, em resposta às suas necessidades específicas e aos desafios dos projetos das várias unidades orgânicas.

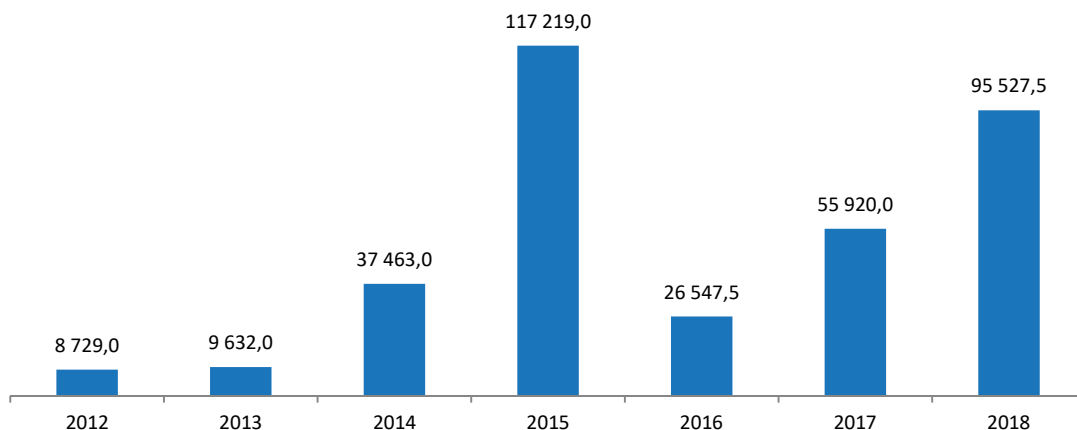
Evolução Anual dos Formandos



O ano de 2018 foi marcado com um aumento significativo em termos do número total de formandos, com um acréscimo de 100% de formandos em relação a 2017.

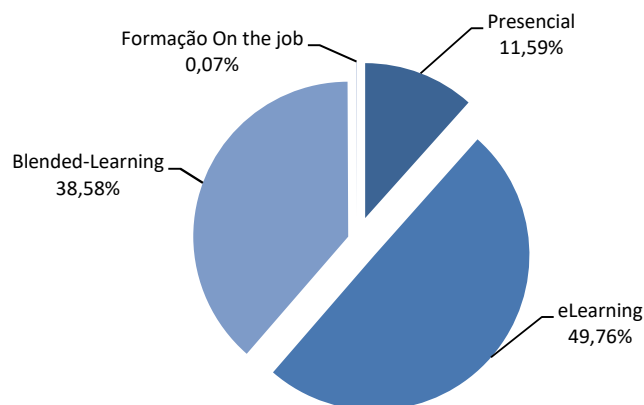


Volume de Formação

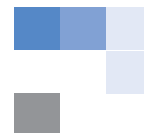


O ano de 2018 foi também marcado por um aumento significativo em termos de volume de formação, com um acréscimo de 71% em relação a 2017, especialmente devido à formação promovida no âmbito do Projeto Espaços Cidadão.

Regimes de Formação Global



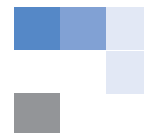
Relativamente ao regime de formação promovida em 2018, o regime de formação mais utilizada foi o eLearning, com cerca de 50% do volume de formação realizado, seguido da formação em blended-learning com 39% do volume de formação.



Cursos de Formação Interna
Frequentados por Trabalhadores AMA
Aquisição de Viagens e Alojamento na Internet
Chave Móvel Digital
Chave Móvel Digital - Assinatura Digital
Formação Alerta Diretivas – Plataforma Legislar UE
Gestão de Projetos em Tuleap e Gestão de Contratos na AMA
I Jornada de Formadores - Bolsa de Formadores
Livro Amarelo Eletrónico nos Espaços Cidadão - Backoffice e Frontoffice
Livro Amarelo Eletrónico nos Espaços Cidadão - Frontoffice
O Novo Serviço da AT nos Espaços Cidadão
O Serviço Modelo 3 da AT no EC Móvel: Entrega IRS Mod.3
Os Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos - Municípios
Os Serviços da ADENE nos Espaços Cidadão
Os Serviços da AT nos Espaços Cidadão: Entrega de IRS Mod.3
Os Serviços da CGA nos Espaços Cidadão
Os Serviços da DGAE nos Espaços Cidadão
Os Serviços da DGAJ no Espaço Cidadão Móvel
Os Serviços da DGAJ nos Espaços Cidadão
Os Serviços do IGCP nos Espaços Cidadão
Os Serviços do IMT online mediado nos Espaços Cidadão
Os Serviços em Backoffice da Chave Móvel Digital
Os Serviços ISS, SEF, IEF e PC nos Espaços Cidadão
Os Serviços Via Verde na LC/EC Aveiro
Regulamento Geral de Proteção de Dados (Pessoais)
Serviços Porton Di Nos Ilha nos Espaços Cidadão

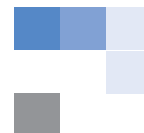
Do total de 46 cursos de formação concebidos e dinamizados pela AMA, os trabalhadores da AMA participaram em 24 cursos e os parceiros participaram em 22 cursos.



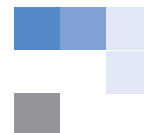


Cursos de Formação Interna
Frequentados por Parceiros
A Chave Móvel Digital no Atendimento da DGAJ
As Lojas de Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão
As Lojas de Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno (coordenadores)
Atendimento ao Público
Atualização dos novos Serviços e Atendimento nos Espaços Cidadão
Balcão do Empreendedor para a ANPC
Chave Móvel Digital - Assinatura Digital
Chave Móvel Digital nos Tribunais
Alerta Diretivas – Plataforma Legislar UE
Formação de Coordenadores dos Espaços Cidadão
Formação de Formadores Externos Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos
Formação on the job para os Formadores Externos dos Espaços Cidadão
Formação On the job para Reforços dos Mediadores dos Espaços Cidadão
Formação Pedagógica Inicial de Formadores (para DGRN São Tomé)
Linhas de atendimento Espaço Empresa e suporte aos Mediadores dos Espaços Empresa
Livro Amarelo Eletrónico nos Espaços Cidadão - Backoffice e Frontoffice
Livro Amarelo Eletrónico nos Espaços Cidadão - Frontoffice
O Atendimento ao Público nos Tribunais
O Novo Serviço da AT nos Espaços Cidadão
O Serviço Modelo 3 da AT no EC Móvel: Entrega IRS Mod.3
Os Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos - Municípios
Os Serviços da ADENE nos Espaços Cidadão

Do total de 45 cursos de formação realizados por Entidades Formadoras Externas, os trabalhadores da AMA participaram em 45 cursos e os parceiros participaram em 3 cursos.



Cursos de Formação Externa
Frequentados por Trabalhadores AMA
Análise de Dados Quantitativos com IBM SPSS
Check Point Security (Pack)
Cibersegurança e gestão de crises no ciberespaço
Conferência Blockchain
Criação de Videos em e-learning
CSM - Certified Scrum Master
Curso Especializado em UX e UI Design
Diploma de Especialização em Compras e Contratação Pública
Estratégia, Inovação e Valor no Serviço Público
Excel inicial
Gestão de Documentos de Arquivo Eletrónicos
Gestão de Tesouraria e Fundo de Maneio
Gestão Financeira com Microsoft Excel
Introdução à norma ISO 27001 - Fundamentos e Requisitos
Legislar a União Europeia
Legística: Preparação técnica e redação de Leis e Regulamentos
Mediadores de Atendimento do Espaço Empresa
Microsoft Azure Fundamentals
Novo Simulador de Pensões da Segurança Social Direta
NVIVO : Análise Qualitativa de Dados com o NVivo 11 - Nível I
NVIVO : Análise Qualitativa de Dados com o NVivo 12 - Nível II
O Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados
Planeamento Estratégico
Planeamento Estratégico e Avaliação de Resultados
Pós Graduação em Cibersegurança
Pós Graduação em Gestão da Segurança da Informação
POWER BI - Criação de Dashboards de apoio à decisão
Primeiros Socorros
Processamento de Vencimentos e Ajudas de Custo
Programa Geral de Marketing Digital
Project Management Professional – PMP
Promoção de Locais de Trabalho Seguros e Saudáveis
QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização (SIADAP 1) e controlo interno
Regras Básicas no Combate a Incêndios e Evacuação de Edifícios
RH124 System Administration I
Segurança de Informação PKI do Cartão de Cidadão
Sensibilização do Sistema de Gestão de Segurança da Informação
Sessão de Sensibilização para a Segurança da Informação



SQL 2016 Business Intelligence
Técnicas de Gestão do Tempo
Técnicas de Negociação e Mediação
Técnicas de Redação online: Internet, Intranet, E-mail, Newsletter
User Testing
Workshop de Contratação Pública
Workshop Fui nomeado DPO: e agora?

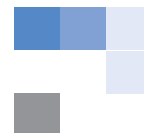
Cursos de Formação Externa
Frequentados por Parceiros
Mediadores de Atendimento do Espaço Empresa
Primeiros Socorros
Regras Básicas no Combate a Incêndios e Evacuação de Edifícios

O número total de trabalhadores da AMA a 01/01/2018 era de 244 trabalhadores, mas a 31/12/2018 esse número ascendeu a 249 trabalhadores. Dos 249 trabalhadores da AMA apenas 7 trabalhadores não tiveram formação porque 5 ingressaram na AMA no final do ano de 2018 e os outros 2 tiveram de baixa. Contudo, foi promovida formação para 268 trabalhadores nos quais se incluem os trabalhadores que, entretanto, saíram da AMA. Da rede de Lojas de Cidadão e Empresa 92% dos trabalhadores teve formação e dos Serviços Centrais 96% dos trabalhadores teve formação.

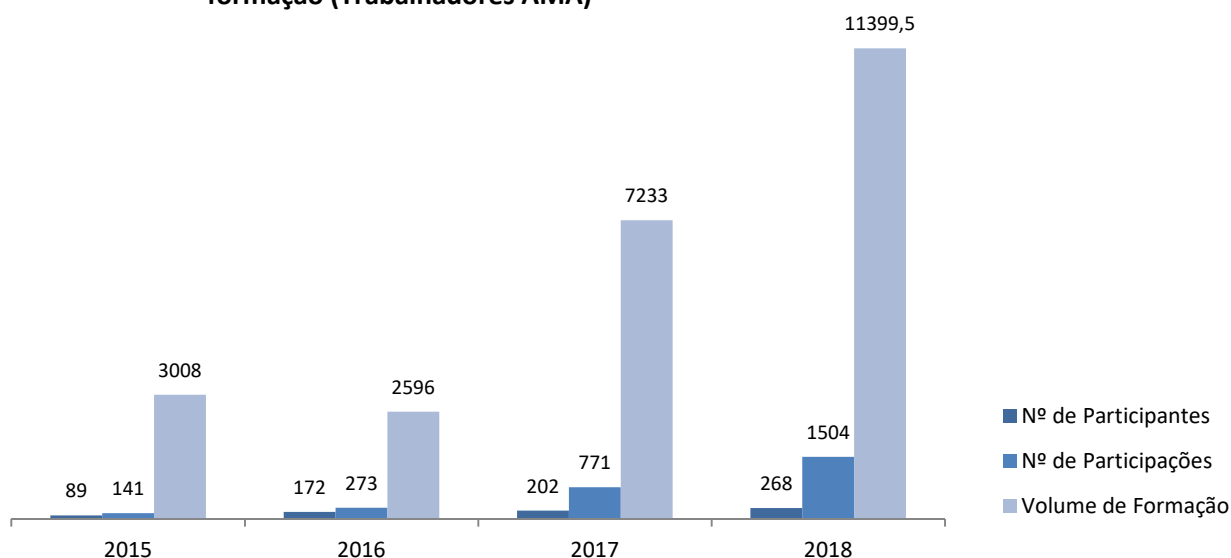
Conforme exposto no gráfico seguinte, houve um total de 1.504 participações e o volume de formação atingiu as 11399,5 horas.

Ao longo do ano foram promovidas e dinamizadas 168 ações da área de Programas de Base, 21 ações da área de Desenvolvimento Pessoal, 1 ação na área de Formação de Professores/Formadores, 1 ação na área de Ciências Empresariais, 1 ação na área de Direito e 13 ações na área de Informática.





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



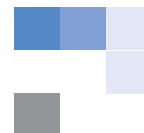
O crescimento da percentagem de formação que os trabalhadores da AMA beneficiaram em 2018 em relação a 2017 (aumento de 58% no volume de formação e aumento de 33% dos beneficiários da formação) deveu-se aos seguintes fatores:

- Maior oferta formativa para todos os trabalhadores AMA em relação a 2017;
- 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 Projeto Espaços Cidadão foi o projeto que, mais uma vez, teve a maior representatividade de formação, tendo sido marcado por um aumento significativo de formandos e volume de formação em relação a 2017, respetivamente de 213% e 95%.

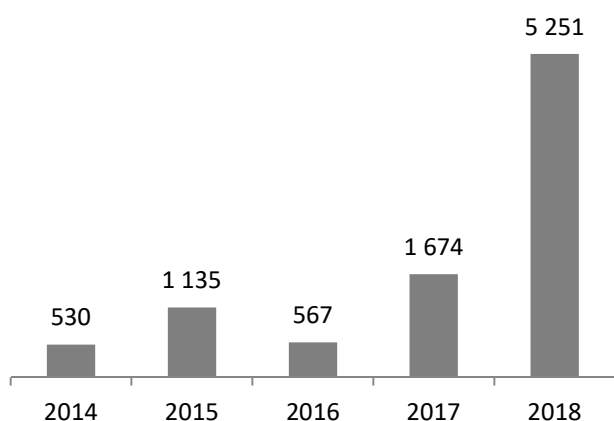
Os 5.251 Mediadores formados foram, na sua maioria, de municípios e freguesias das várias regiões do país, mas também foram formados Mediadores pertencentes à AMA que se encontram nos Espaços Cidadão das Lojas de Cidadão.

Neste ano de 2018 foram desenvolvidos 27 cursos para os Espaços Cidadão e promovidas 143 ações de formação.

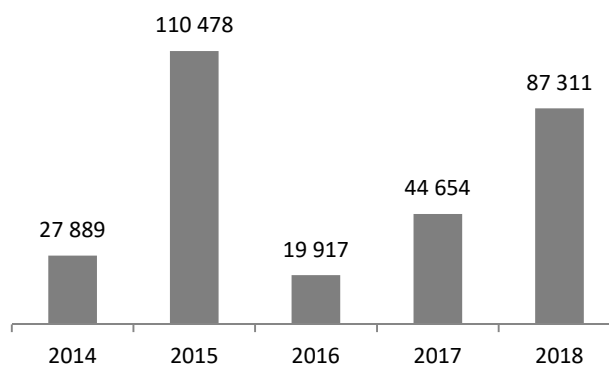


Com a entrada de novas entidades e novos serviços, foram promovidas várias ações específicas sobre os mesmos, quer no regime de formação presencial quer em *eLearning*.

Evolução Anual de Formandos do Projeto Espaços Cidadão

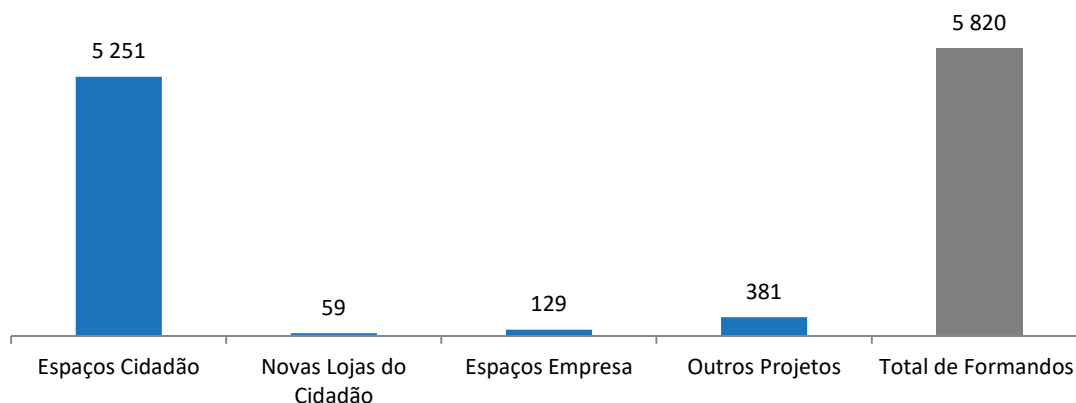


Volume de Formação Anual do Projeto Espaços Cidadão

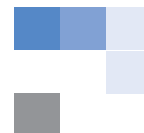


O gráfico infra apresenta o número de formandos por projeto de forma a realçar os beneficiários da formação desenvolvida pela AMA para além dos seus trabalhadores.

A formação desenvolvida no âmbito das Novas Lojas de Cidadão, Espaços Empresa e Outros Projetos foram todas necessidades não previstas no início do ano. Deste modo, formámos 569 formandos não previstos.



Outros Projetos: Formação “Chave Móvel Digital” para promotores da EQ. de Comunicação, Formação “O Atendimento ao Público nos Tribunais” e “Chave Móvel Digital nos Tribunais” para Ministério da Justiça, Formação “Balcão Empreendedor” para a ANPC, Formação “Serviços Públicos Online do Espaço Empresa e Balcão do Empreendedor” para OSAE –Ordem dos



Solicitadores e Agentes de Execução, Formação “Formação de Formadores” e “Atendimento ao Público” em São Tomé e Príncipe, Formação “Legislar a UE” em Bruxelas).

Relativamente ao volume de formação, os projetos de formação não previstos tiveram um volume total de 2.608,5 horas de formação. Tal representa 3% do total do volume de formação de 2018.

