



RA 2021

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades e Autoavaliação 2021 da Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

PROPRIEDADE

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

AUTOR

Divisão de Planeamento e Qualidade

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

Março 2022

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
RETROSPECTIVA DE 2021	8
MOMENTOS DO ANO	15
QUAR QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO AUTOAVALIAÇÃO	22
AFETAÇÃO DE RECURSOS	27
RECURSOS FINANCEIROS	27
RECURSOS HUMANOS	37
PLANO DE ATIVIDADES	41
Eixo de atuação – Atendimento	41
Eixo de atuação – Redesenho/Simplificação processos	43
Eixo de atuação – Transformação Digital	45
Eixo de atuação – Transparência e Participação	49
Eixo de atuação – Capacitação interna	51
APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	54
AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES	64
RESPONSABILIDADE SOCIAL	67
COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÊNEAS	69
AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO	73
MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO	78
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	80
GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO	81
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	82
SIMPLEX	83
PMO - Portfólio de Projetos AMA	83
Estratégia TIC e CTIC	88
LabX - Centro para a Inovação no Setor Público	91
TicAPP - Centro de Competências Digitais da Administração Pública	92
CeCAAP – Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública	93
PROPOSTA DE MENÇÃO	94
CONCLUSÕES PROSPETIVAS	95
ANEXOS - RESULTADOS 2021	102
ATENDIMENTO	103
Canal Presencial	103
Canal Telefónico	114
Canal Online	122
INOVAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E CAPACITAÇÃO	127
Centro para a Inovação no Setor Público - LabX	127
Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública - CeCAAP	138
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	142
Centro de Competências Digitais da Administração Pública - TicAPP	142
Projetos inovadores de Transformação Digital	155
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	166
COMUNICAÇÃO	177
AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO	179
SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	187
JURÍDICO	193
ADMINISTRAÇÃO GERAL	196
FORMAÇÃO	199

NOTA INTRODUTÓRIA

A Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) é o instituto público de regime especial que prossegue as atribuições da Área Governativa da Modernização do Estado e da Administração Pública nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica, equiparado a entidade pública empresarial, para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para empresas, bem como para o desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação.

A AMA prossegue as suas atribuições sob tutela e superintendência da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública e da Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa nos termos do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, com as alterações constantes dos Decretos-Leis n.ºs 126/2012, de 21 de junho e 20/2018, de 23 de março.

A AMA é o instituto público responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal. A sua atuação encontra-se estruturada em três eixos: atendimento, transformação digital e inovação, a que correspondem competências próprias e delegadas, estas no âmbito do Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA 2020) do período de programação Portugal 2020.

O presente Relatório de Atividades, referente ao ano de 2021, foi elaborado em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que estabelece os princípios a que deve obedecer o 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 relevante.

A atividade da AMA tem como objetivo cumprir a sua missão e atribuições estabelecidas em consonância com os objetivos estratégicos operacionais constantes no QUAR. O presente Relatório reflete o Plano de Atividades da AMA para 2021, elaborado de acordo com o respetivo regime legal aplicável e que pode ser consultado no site da AMA na internet.

SUMÁRIO EXECUTIVO

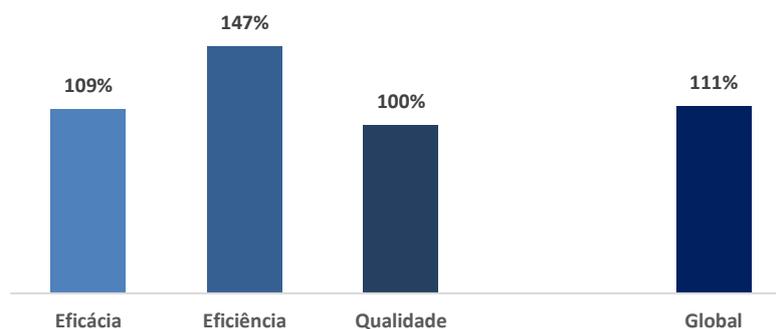
Os objetivos definidos no Plano de Atividades de 2021 estão alinhados com os objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos AMA

1. **Reforçar a oferta de serviços públicos, através da sua integração, proximidade e acessibilidade**
2. **Melhorar a eficiência e eficácia da Administração Pública, através da inovação, simplificação e transformação digital**
3. **Aumentar a abertura da Administração Pública, através de um ecossistema participativo, amplo e inclusivo que motive o envolvimento da sociedade**

No âmbito do QUAR 2021, foram definidos 2 objetivos de **Eficácia** (Implementar medidas SIMPLEX e Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais), 2 objetivos de **Eficiência** (Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos e Desenvolver medidas de otimização de recursos) e 2 objetivos de **Qualidade** (Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica omnicanal e Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores).

Dos 6 objetivos definidos, 3 foram superados e 3 foram atingidos tendo o grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 109%; Eficiência – 147%; Qualidade – 100%) permitido uma avaliação global de **111%**.



No plano de atividades foram propostos 87 objetivos, dos quais 75 objetivos são referentes aos eixos de atuação integrados nas linhas de atuação da missão da AMA (Atendimento, Redesenho de Serviços, Transformação Digital e Transparência/Participação) e 12 objetivos referentes ao eixo de Capacitação Interna. Dos objetivos definidos, 57 foram superados, 17 foram atingidos, 11 não foram atingidos e 2

encontram-se como “Não Determinado”, sendo a taxa média de concretização global de 142%, conforme decorre do quadro infra e tendo em conta a sua afetação por Eixo de Atuação.

Eixos de atuação	Meta superada	Meta atingida	Meta não atingida	Não Determinado
Atendimento	10	3	-	1
Redesenho/Simplificação de processos	9	3	3	-
Transformação Digital	18	5	5	1
Transparência e Participação	11	5	1	-
Capacitação interna	9	1	2	-
Total	57	17	11	2

No que se refere aos recursos humanos, a AMA registou um total de 278 colaboradores no final de 2021. A estratificação dos recursos humanos realizados por categoria apresenta uma composição diferente do planeado, uma vez que apresenta desvios nas categorias de técnicos superiores/especialistas de informática e assistentes técnicos face ao previsto, sendo de destacar que apresenta mais 9 recursos em relação ao ano de 2020.

Designação	N.º RH previstos	Realizados 31-12-2021
Dirigentes - Direção Superior	3	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	39	37
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	145	141
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	106	94
Assistente operacional	3	3
Total	296	278

No que diz respeito aos recursos financeiros e orçamentais da AMA, foi aprovado para o ano 2021 um orçamento no valor de 24.391.471€, ao qual, no decorrer da respetiva execução foram aplicados os cativos legais.

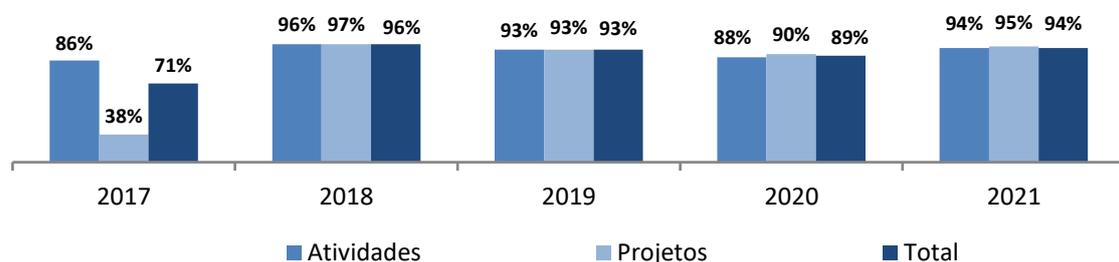
No decorrer da execução orçamental foram autorizados descativos de 1.078.097€ (para fazer face a despesas associadas à pandemia de COVID-19 e para assegurar encargos de funcionamento). A despesa para 2021 foi corrigida para 72.054.073€, resultante da autorização de aplicação de saldos de gerência anterior bem como do recebimento dos adiantamentos previstos nos contratos de financiamento no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

Assim, após cativos e ajustes ocorridos ao longo do ano resultou um orçamento disponível de 71.545.396 €.

Orçamento inicial	Orçamento após reforços/anulações	Orçamento disponível após cativos
24 391 471 €	72 054 073 €	71 545 396 €

O grau de execução orçamental da despesa foi de 94% o que corresponde a 67.364.590,76€.

O orçamento de atividades teve uma execução de 94%, a que correspondem 21.750.619,79€, e o orçamento de projetos apresentou uma execução de 95%, a que correspondem 45.613.970,97€.



A nível interno, procedeu-se à alteração do regulamento interno que teve como consequência a alteração da estrutura orgânica da AMA, que passou a ter a seguinte configuração



Globalmente, verificou-se em 2021, o cumprimento dos objetivos definidos em cada um dos parâmetros com maior destaque para a eficiência, a que correspondeu uma utilização de recursos em linha com o planeado quer a nível de recursos humanos quer a nível de recursos financeiros. Assim sendo, não obstante a continuação dos desafios colocados com a pandemia associada ao Covid-19, o ano de 2021 traduziu-se no cumprimento dos objetivos definidos.

RETROSPETIVA DE 2021

Principais Resultados

Atendimento

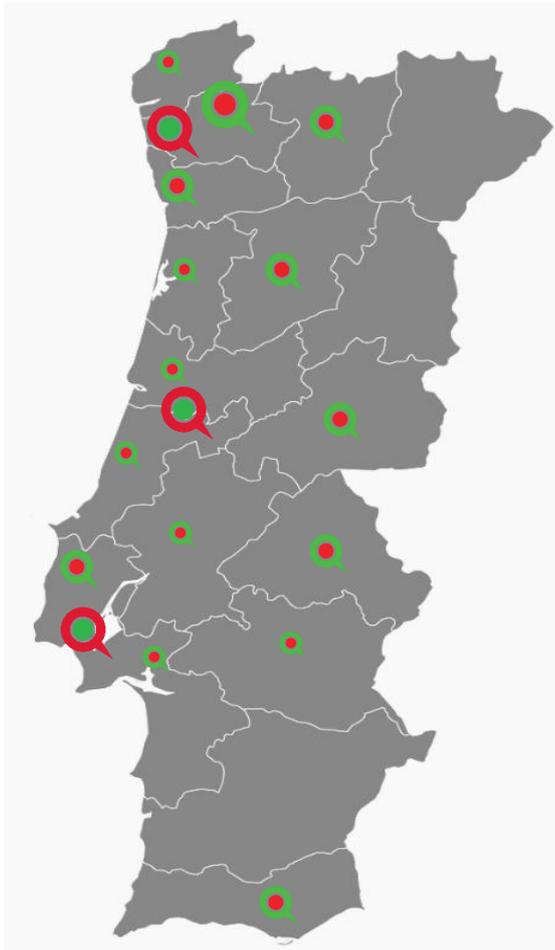
Lojas de Cidadão e Empresa

- Foram abertas 3 Lojas de Cidadão de gestão municipal em Vila Nova de Famalicão, Seixal e Ansião, aumentando a rede para 62 Lojas;
- Foram realizados 2.914.445 atendimentos nas Lojas de Cidadão, o que representa um decréscimo de 12% face a 2020 e traduz-se numa média mensal de 242.870 atendimentos;
- Foram realizados 11.133 atendimentos nos Espaços Empresa, constatando-se um acréscimo de 10% face ao ano anterior;
- No âmbito do processo de descentralização de Lojas de Cidadão foram concluídos 2 processos através da celebração de protocolos com os municípios de Ponte da Barca e Tarouca;
- Foi promovida a iniciativa “Casa Aberta” para entrega do Passaporte e Cartão de Cidadão;
- Assinalou-se o 20.º aniversário das Lojas de Cidadão de Braga e Setúbal;
- Foi implementada a avaliação do atendimento presencial através de QR Code;
- Foi implementada a medida Simplex – LabAP – Laboratório de Atendimento Público;
- Foi constituído o CX – Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública.

Espaços Cidadão

- Foram abertos 60 novos Espaços Cidadão, finalizando o ano de 2021 com 795 Espaços Cidadão em funcionamento;
- Foram realizados 1.147.319 atendimentos nos Espaços Cidadão, o que representa um acréscimo de 14% face a 2020 e traduz-se numa média mensal de 95.000 atendimentos;
- Foi formalizada a adesão dos municípios de Idanha-a-Nova e Viseu ao projeto Espaço Cidadão Móvel;
- Foram iniciados 125.097 processos de renovação do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão.

Aberturas do Ano



Lojas de Cidadão Abertas			
Vila Nova de Famalicão		26 de julho	
Seixal		6 de setembro	
Ansião		13 de setembro	
60 novos Espaços Cidadão Abertos			
Distrito	Novos EC	Distrito	Novos EC
Braga	15	Leiria	2
Lisboa	9	Santarém	2
Castelo Branco	7	Aveiro	1
Porto	6	Coimbra	1
Vila Real	4	Évora	1
Portalegre	4	Setúbal	1
Faro	3	Viana do Castelo	1
Viseu	3		

Centros de Contacto

- Encontram-se em funcionamento 15 centros de contacto, com destaque para os novos Centros de Atendimento Consular – Itália e Países Baixos;
- Foram efetuados 2.242.881 atendimentos nos Centros de Contacto, representando um acréscimo de 15% em relação a 2020;
- Foram atendidas 1.547.223 pelo sistema IVR no CCC, sendo 1.109.548 reencaminhadas para as respetivas entidades detentoras dos serviços;
- O Centro de Contacto do Cidadão representa 83% das chamadas tratadas;
- Foram rececionados e tratados 464.661 emails nos Centros de Contacto, representando um acréscimo de 5% face a 2020. O CAC do Reino Unido representa 38% dos emails tratados;
- Foi implementado o IVR natural de reencaminhamentos para as entidades com maior procura nos Centros de Contacto;
- Foi implementado o atendimento por videochamada e Live-chat, integrado com o ePortugal;
- Foi implementada a medida SIMPLEX – Linha iCidadão.

Atendimento *Online*

- Em fevereiro, o ePortugal – o portal de serviços públicos, fez o 2º aniversário agregando num só local os serviços *online* ao cidadão e às empresas;
 - O SIGMA, sistema de assistência virtual do ePortugal contou com 232.237 conversas em 2021 (acréscimo de 26% face a 2020);
 - Em 2021, contabilizaram-se 22.912.016 sessões ativas no ePortugal e 1.366.973 sessões no Mapa do Cidadão, registando um crescimento de 47% nas sessões do ePortugal face a 2020;
 - Contabilizaram-se 51.036.447 páginas visitadas no ePortugal e 2.117.595 no Mapa do Cidadão, registando-se um acréscimo de 36% de páginas visitadas no ePortugal;
 - Foram realizadas 257.815 renovações do Cartão de Cidadão (acréscimo de 7%), não obstante a renovação automática do Cartão;
 - Tramitaram 459.692 pedidos de alteração de morada no ePortugal, acréscimo de 51%;
 - Foram realizados 90.350 pedidos no âmbito do Balcão do Empreendedor relacionados com a atividade económica (comércio, serviços, alojamento local, ocupação espaço público);
 - Foram promovidas 13 iniciativas de desmaterialização, tendo resultado em 37 novos serviços desmaterializados.

Transformação Digital

Estratégia de Transformação Digital da AP:

- Foi aprovada a Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026 e o respetivo Plano de Ação Transversal para a Transformação Digital 2021-2023;
- Foi publicado o Relatório de Execução da Estratégia TIC 2020;
- Foi publicado o relatório do GT do CTIC que propõe Estratégia para a Cloud na AP;

iAP

- Implementação e garantia da integração de serviços e entidades na PPAP V2, incluindo a disponibilização de novos meios de pagamento MBWay, PayPal e DUC;
- Foi mantida a certificação ISO27001 na Plataforma de Integração da iAP e alargado o âmbito ao Ecosistema CMD – SCMD, SCAP e SAFE;
- A Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública (iAP), nas suas componentes abrange 804 serviços, sendo de destacar:
 - 630 serviços em 99 entidades na Plataforma de Integração (PI);
 - 102 serviços em 54 entidades na Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAPv2);

- 72 serviços em 33 entidades na Gateway de *sms* da Administração Pública (GAP);
- Foram enviados e recebidos 208.700.358 *sms* processados na GAP (aumento de 272% em relação a 2020);
- Foram efetuadas 400.328.643 transações na Plataforma de Integração (aumento de 60% em relação a 2020), num total de mais 2,1 mil milhões de mensagens de negócio trocadas desde 2007;
- Registaram-se 6.641.401 transações na Plataforma de Pagamentos (aumento de 37% face a 2020);
- Foram movimentados 413.970.389 € em transações na Plataforma de Pagamentos (acréscimo de 27% face a 2020);

eID

- Foram efetuadas 1.275.868 ativações da Chave Móvel Digital;
- Foram efetuadas 11.871.923 autenticações com CMD, representando cerca de 53% das autenticações;
- Foram efetuadas 17.535.978 autenticações no site autenticação.gov.pt (aumento de 36% em relação a 2020);
- Existem 312 *sites* e portais com o serviço de autenticação (mais 28% do que em 2020);
- Existem 2.249.934 registos de Chave Móvel Digital, das quais 782.257 com assinatura ativa;

Novos Serviços

- Foi desenvolvida e implementada a plataforma Mais Transparência, com os separadores de Fundos Europeus, Orçamento de Estado e Municípios;
- Foram adicionados novos cartões de identificação na plataforma id.gov.pt, nomeadamente o Documento Único Automóvel, Cartão de Antigo Combatente e o Cartão de Funcionário;
- Foram implementados novos canais de adesão à CMD, incluindo a adesão recorrendo a videochamada, com verificação facial;
- Foi implementada a plataforma Participa.gov.pt, a plataforma de processos participativos da Administração Pública;
- Desenvolvimento da Bússola, intranet da Administração Pública, onde em 2021 foi constituída a área reservada do trabalhador da AP;
- Foi elaborada proposta de Plano de Ação para a Identidade Digital;
- Foram concluídos 8 projetos pelo TicAPP, num total de 54 desde a sua constituição;

Inovação, Participação e Capacitação

- Foi organizado o Balanço do Simplex 2021, 85% das medidas implementadas;
- Foram implementadas no decurso do ano, 12 medidas SIMPLEX da responsabilidade da AMA;
- Foi dinamizada a 2ª edição do “Inovador em residência”
- Foi desenvolvido o Programa Transformar, para promover a inovação nos serviços públicos, a simplificação administrativa e a participação de todas as pessoas
- Foram desenvolvidos, 5 projetos experimentais no LabX e 4 instrumentos de transferência de utensílios para a AP, incluindo o Kit AP Participa;
- O LabX assumiu-se como Centro para a Inovação no Setor Público;
- Foram desenvolvidos o Guia metodológico para o (re)desenho e avaliação de serviços públicos e o Guia Metodológico para serviços públicos baseados em Direitos Humanos;
- Foi desenvolvido o 2º Plano de Ação da Rede Nacional de Administração Aberta;
- A rede de inovadores apresenta 860 membros de 160 entidades da Administração Pública;

Avaliação de projetos – SAMA2020/Parecer prévio/PRR

- Existiam em execução 719 candidaturas, com um incentivo aprovado de 359.440.941€;
- Foram validados mais de 171 Milhões de euros de execução, o que corresponde uma taxa de execução de 38% em FSE e 62% em FEDER;
- Foram propostos à avaliação 3.464 pedidos de parecer prévio, com prazo médio de resposta de 9 dias;
- Apoio na execução das Medidas da AMA no âmbito do PRR e no lançamento de aviso para novas Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão.

Redes de Colaboração e Relações Internacionais

- Foram destacados internacionalmente 8 projetos/soluções da AMA:
 - Inquérito sobre o panorama digital de Portugal, no âmbito Índice sobre a Sociedade e Economia Digitais (DESI), edição 2021;
 - Artigo sobre o ecossistema nacional de identificação digital, publicação na plataforma colaborativa da Comissão Europeia, JoinUp;
 - Benchmark internacional de portais de serviços digitais onde figurou o ePortugal, liderado pela Deloitte para a província da Valónia, na Bélgica
 - Mapeamento da implementação nacional do Quadro Europeu de Interoperabilidade (EIF) e da Declaração de Berlim;

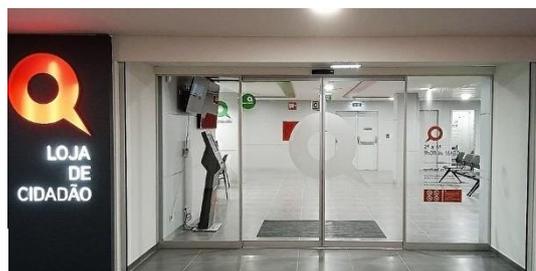
- Estado da arte do Governo Digital (Digital Public Administration Factsheets) - estudo anual que pretende aferir os desenvolvimentos mais significativos em matéria de governo digital nos Estados-Membros da UE;
 - Resposta ao Questionário da ONU que alimentará, a par de outras fontes, o Estudo de Governo Eletrónico das Nações Unidas 2022 (a publicar em 2022);
 - Atualização, a pedido do Secretariado Executivo da CPLP, do capítulo nacional a integrar na publicação "15 anos de governação eletrónica da CPLP" (quarta revisão do documento);
 - 2020 OECD Survey on the Governance of Open Government, para acompanhamento da implementação da Recomendação da OECD Recommendation of the Council on Open Government (2017) e contribuir para o desenvolvimento de novos indicadores de administração aberta da OCDE.
-
- Projetos/soluções com reconhecimento internacional
 - EPSA 2021 - European Public Sector Awards: o trabalho desenvolvido pelo LabX –venceu o primeiro prémio na categoria de “Innovative Public Administration” e o ID.GOV.PT foi distinguido com um Certificado de Boas Práticas;
 - WSIS - World Summit on the Information Society Prizes 2021: as soluções iAP e Chave Móvel Digital foram selecionadas e passaram à segunda fase, de votação do público;
 - WSA - World Summit Awards 2021: foram submetidos os projetos Academia AMA, para a categoria “Learning & Education” e o ID.GOV.PT para a categoria de “Government & Citizen Engagement”, tendo sido o último selecionado como vencedor nacional na sua categoria (etapa coordenada pela APDC), representando Portugal na etapa internacional;
 - Tech for Government da Presidência Francesa da União Europeia: o ID.GOV.PT e o portal Participa.gov foram candidatos a esta distinção, tendo sido selecionados para a segunda fase de avaliação. ID.GOV.PT foi um dos 7 vencedores internacionais que irão ser apresentados aos ministros da AP da UE em Estrasburgo, numa reunião ministerial da Rede EUPAN.
 - Coordenação da participação da AMA na rede nacional de Polos de Inovação Digital, nomeadamente no consórcio AI4PA - Artificial Intelligence & Data Science for Public Administration Portugal e consórcio C-HUB: Cybersecurity DIH, coordenado pelo CNCS;
 - Foram recebidas 7 delegações internacionais pela AMA e efetuadas reuniões bilaterais virtuais, após adaptação das entidades à nova realidade;
 - Foi dinamizado o evento Accessible Europe: ICT for All2021, no âmbito da PPUE21;
 - Decorreu em novembro a Cimeira Anual do grupo '[Digital Nations](#)'.

Áreas de Suporte

- Foi assegurado um nível de disponibilidade de 99,91% das aplicações da AMA;
- Foi garantida uma taxa de aceitação de incidentes/pedidos de serviço de 99,07%;
- Foram reportados 28.978 incidentes/pedidos de serviços, um decréscimo de 9% face a 2020;
- Foram produzidos 42 programas Minuto Cidadão e publicadas duas revistas Diagrama;
- Foram efetuadas cerca de 1440 publicações em redes sociais, tendo-se assistido a um crescimento de 44% de seguidores no Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn;
- Foram efetuadas 36 campanhas de ativação em organismos, eventos e alguns pontos de atendimento, tendo-se realizado cerca de 1.346 adesões;
- Foi verificada uma taxa de execução orçamental da despesa de 94%;
- Existem na AMA, 278 colaboradores, 62% dos quais são mulheres, encontram-se maioritariamente (55%) na faixa etária 40-49 e 71% têm formação superior;
- Foram efetuadas 5.430 horas de formação para funcionários AMA, que contaram com 3.180 participações em 51 cursos/ações AMA;
- A formação AMA obteve uma taxa de satisfação global de 89%;
- Foi dinamizada a sessão nº 100 da AMA Partilha;
- Foram promovidos e realizados 172 procedimentos de contratação pública num valor total de 13.515.467,87 €;
- Foram efetuados três inquéritos de avaliação da satisfação, um referente aos Colaboradores, outro com o *Service Desk* e outro aos Stakeholders Externos;
- O nível de satisfação dos Parceiros Externos da AMA é de 92%;
- Foi certificado o Sistema de Gestão da Qualidade da AMA com o âmbito “*Atividades de estratégia e de suporte dos serviços centrais e os processos de Inovação e Participação, Transformação digital e Atendimento*” pela norma NP EN ISSO 9001:2015;
- Foi obtido o reconhecimento “*Validated by EFQM*”;
- Foi obtida a distinção “*Effective CAF User*”;
- Procedeu-se ao acompanhamento do portfolio de projetos AMA tendo sido feita a gestão de 141 projetos (39 novos projetos e 76 em encerramento);
- Foram emitidos 70 pareceres, solicitados no âmbito do processo legislativo e regulamentar.

MOMENTOS DO ANO

ATENDIMENTO



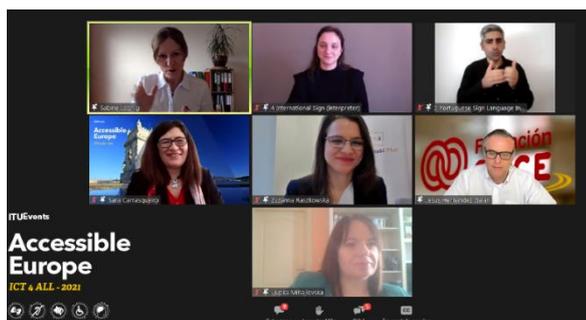
1	Reabertura das Lojas de Cidadão – 19 de abril 2021	5	Implementação da Medida SIMPLEX – LabAP
2	Abertura dos Centros de Atendimento Consular dos Países Baixos e Itália	6	Serviços Públicos por Videochamada no ePortugal
3	Abertura de Espaço de Cidadão em Guimarães	7	Iniciativa Casa Aberta
4	Abertura de Lojas de Cidadão – Seixal, Ansião e Vila Nova de Famalicão		

REDESENHO/SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS



1	Balanço SIMPLEX 2019/2020	4	App Id.gov.pt, com documento único automóvel
2	Balanço SIMPLEX 2020/2021	5	Participação do evento SMART CITIES
3	Sistema de Certificação de Atributos Profissionais, com novas adesões	6	2 Milhões de utilizadores da Chave Móvel Digital

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



1	Bússola – Intranet da Administração Pública
2	Portal – Mais Transparência
3	Relatório Execução Estratégia TIC2020
4	Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021/2026
5	Participação no Accessible Europe – ICT for ALL
6	PRR – Melhores Serviços Públicos
7	Selo Ouro para Comité Paralímpico Português
8	Participação no Pólo de Inovação Digital – C-HUB
9	Dados. GOV – 10 anos

TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO



1



2



3



4



5



6



7



1	Debates Diagrama - Bússola	5	Guia Metodológico de redesenho de serviços públicos
2	Plataforma – Participa.gov	6	Inovador em residência – 2ª edição
3	Rede Nacional de Administração Aberta - OGP Portugal	7	Webinar – Anticipatory Innovation
4	Programa Transformar, Centro para a Inovação no Setor Público		

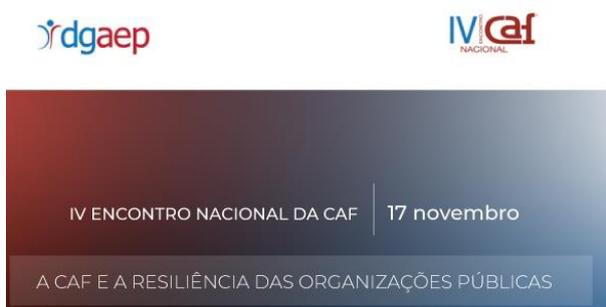
CAPACITAÇÃO INTERNA



1



2



3



4



5



6

1	Procedimento de Controlo Documental	4	Implementação do PanorAMA 21
2	Jogo – AMA Caminho da Excelência – Sistema de Gestão da Qualidade	5	Diagrama.ama.gov.pt – Revista Digital
3	Encontro Nacional da CAF	6	Avaliação da Formação interna – Academia AMA

DELEGAÇÕES E REDES INTERNACIONAIS



1



2



3



4

1	Conferência – e_Leaders	3	Recepção de Delegação do Brasil
2	Recepção de Delegação da Bélgica	4	Evento da Digital Nations (DN)

PRÉMIOS 2021



1	Menção Honrosa – World Summit Awards - SIGMA	5	Reconhecimento Effective CAF USER
2	Novo certificado de conformidade no âmbito do Regulamento (UE) nº 910/2014 para a Chave Móvel Digital (CMD)	6	Reconhecimento Validated by EFQM 2021
3	Prémio EPSA 2021: LabX foi o vencedor na categoria «Innovative Public Administration» e id.gov.pt foi distinguida com um «Certificado de Boas Práticas»	7	Certificação pela norma NP EN ISO 9001:2015, no âmbito de atividades de estratégia e de suporte dos serviços centrais e os processos de Inovação e Participação, Transformação digital e Atendimento
4	Receção de prémio UNPSA – Tarifa Social de Energia (Prémio UNPSA2020)	8	Renovação da certificação ISO 27001 e Alargamento ao ecossistema CMD (SCMD, SAFE e SCAP)

QUAR | QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO AUTOAVALIAÇÃO

Avaliando cada um dos indicadores do QUAR 2021, temos o seguinte resultado por parâmetro:

EFICÁCIA | OO1 – Implementar medidas SIMPLEX

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 1 -Taxa de execução das medidas SIMPLEX	75%		100%	92%	117%	Superou	<p><u>Medidas SIMPLEX implementadas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> #07 – Linha iCidadão; #26 – LabAP – Laboratório de Atendimento Público; #27 – Notificações simples e uniformes; #67 – Serviços Digitais de apoio à internacionalização; #69 – ePortugal mais acessível; #70 – Portal da Transparência; #71 – on@18; #72 – Os meus dados; #82 – Área do trabalhador na intranet da AP; #85 – Identificação digital do trabalhador da AP; #86 – SCAP Autárquico; #87 – AP Participa.

EFICÁCIA | OO2 – Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 2. -Taxa de execução dos projetos/guias transversais à AP	75%	15%	91%	87%	100%	Atingiu	<p><u>Alguns projetos e guias concretizados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Disseminar o uso da CMD, SCAP e SAFE; - Aumentar a Acessibilidade e Usabilidade na AP; - Melhorar os níveis de serviço da iAP; - Coordenar e acompanhar a Estratégia de Transformação Digital da AP; - Promover a Estratégia Cloud da AP - Promover a participação e definição do II Plano de Ação para a Rede Nacional de Administração Aberta - Portal da Transparência; - AP Participa; - Desenvolver a Bússola, incluindo a Área do Trabalhador; - Rede de Lojas de cidadão e Espaços Cidadão; - Potenciar as parcerias do ecossistema de inovação; - Promover a experimentação e inovação da Administração Pública - Massificar o uso da id.gov.pt – ID digital do funcionário

EFICÁCIA | OO2 – Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 3 - Média do aumento percentual da adesão a serviços públicos digitais disponibilizados pela AMA	50%	20%	75%	55%	100%	Atingiu	A situação de constrangimento nos serviços públicos presenciais devido à pandemia COVID-19 e à contínua promoção/divulgação dos serviços públicos digitais tem garantido um incremento na procura dos serviços digitais, nomeadamente através das plataformas disponibilizadas pela AMA - CMD e ePortugal. Assim, no final de 2021 e de forma cumulativa verificou-se um acréscimo médio de 55% de adesão aos serviços públicos digitais, indo de encontro à meta definida.

EFICIÊNCIA | OO3 – Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 4 - Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação (incluindo a dinamização do programa Transformar) simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA	15	2	18	22	158%	Superou	De entre os projetos de dinamização destacamos: - cocriação realizadas no âmbito da RNAA, Serviços Públicos universais, acessíveis e inclusivos; Promoção da resiliência e sustentabilidade de empreendedores/as e empresas; Transparência, boa gestão dos fundos públicos e combate à corrupção - (e-Leaders) - digital democracy Programa de incubação OPSI/OCDE: Inovação Antecipatória - "Guia de orientação para Serviços Públicos baseados em Direitos Humanos". - Sessão colaborativa com jovens (projeto on@18); - Apresentação de resultados do Programa Inovador em residência - Sessões Modo Simplex; - 1ª Reunião da Rede de Laboratórios; - Apresentação Kit AP Participa; Este indicador foi objeto de revisão.

EFICIÊNCIA | OO4 – Desenvolver medidas de otimização de recursos

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 5 - Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	15	3	20	19	120%	Superou	<p>De entre as medidas, destacam-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantir a operação e certificação do SGSI, incluindo a extensão a mais Plataformas; - Implementar campanhas de awareness - phishing - Implementar ITIL - Estender Disaster Recovery para a CMD - Definir o Sistema de Gestão de Riscos - Implementar o Orçamento Participativo da AMA - PanorAMA 2020/21 - Construir percursos de aprendizagem e respetivos conteúdos pedagógicos - Promover a cultura de inovação e partilha do conhecimento na AMA e na AP - Melhorar as ferramentas de monitorização do alinhamento e execução dos projetos e da Contratação Pública - Definir o Sistema de Gestão da Qualidade - Definir o Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar

QUALIDADE | OO5 – Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica omnicanal

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 6 – Definir metodologias de (re)desenho e avaliação de serviços públicos	31/10	15 dias	15/10	29/10	100%	Atingiu	<p>Apresentação da metodologia no prazo indicado.</p> <p>Este indicador foi objeto de revisão.</p>

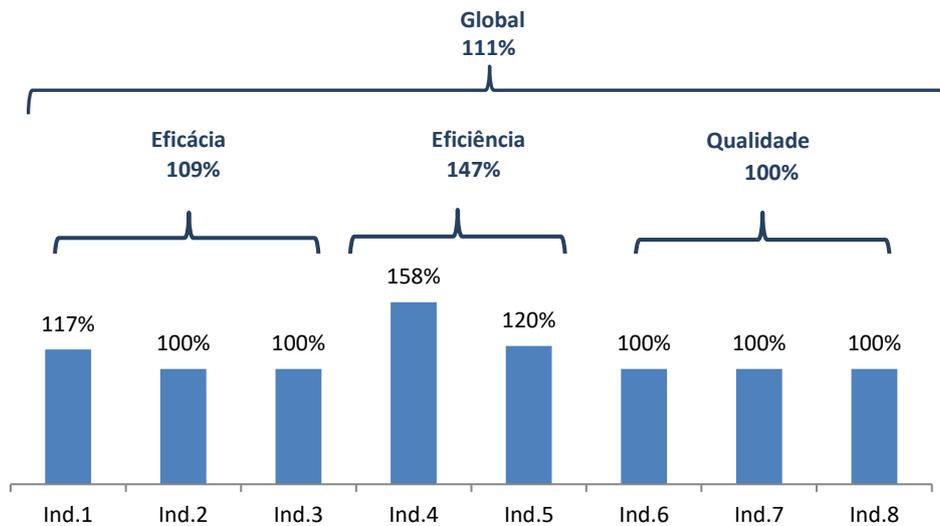
QUALIDADE | OO5 – Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica omnicanal

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 7 – Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC	5%	2%	10%	3,44%	100%	Atingiu	Após a análise dos resultados verificou-se que existiu uma melhoria em média de 3,44% no referido índice. Estes dados resultam da aplicação de questionários e da perceção da opinião com os Centros de Contactos, incluindo a vídeo chamada. Relativamente ao ePortugal, por dificuldades técnicas, não foi possível efetuar o apuramento dos dados de satisfação de 2021.

QUALIDADE | OO6 – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 8 – Nº de medidas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	3	1	5	3	100%	Atingiu	Em 2021 destacaram-se as seguintes medidas: teletrabalho para todos, implementação do panorAMA 21 e assinatura de novos benefícios para os colaboradores

Analisando os resultados do QUAR 2021, do universo dos 8 indicadores (6 objetivos) definidos para o ano, 37,5% foram superados e 62,5% foram atingidos. Os indicadores 1, 2 e 3 são considerados indicadores de eficácia, os indicadores 4 e 5 de eficiência e os restantes indicadores de qualidade. O desempenho global de 111% resulta da soma do desempenho dos indicadores de eficácia (49%), de eficiência (22%) e de qualidade (40%).



	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Total
Ponderação	45%	15%	40%	100%
Taxa de realização	109%	147%	100%	
RESULTADO	49%	22%	40%	111%

Apenas um indicador surge com uma taxa de realização superior a 125%, o que é justificado pela ausência de histórico, situação que condicionou o estabelecimento das metas. Relativamente a este indicador o resultado apurado reflete também a adesão ao programa Transformar e aos projetos materializados no âmbito do Centro para a Inovação no Setor Público (LabX). De acordo com as orientações na definição do QUAR, apenas um dos indicadores (Implementar Medidas SIMPLEX) apresenta histórico, sendo os restantes classificados como novos indicadores. Todos os indicadores registaram um cumprimento ou superação das metas definidas dentro dos parâmetros.

Em setembro de 2021, e por se encontrar em risco de incumprimento, por motivos alheios e não controláveis pela AMA foi solicitado o abandono do **indicador 5** – Taxa de execução dos projetos inscritos no plano de ação do SIIGEP. Solicitou-se igualmente a revisão dos **indicadores 4** para Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação (incluindo a dinamização de ações do programa Transformar) simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA e **7**, passando este a ser o **indicador 6**, com outra designação - Definir metodologias de (re)desenho e avaliação de serviços públicos.

Estas alterações nos referidos indicadores foram devidamente autorizadas pela Senhora Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa (SEIMA) a 13 de outubro.

AFETAÇÃO DE RECURSOS

RECURSOS FINANCEIROS

a) Execução orçamental da despesa

Em 2021, foi proposto e aprovado um orçamento inicial de despesa de 24.391.471€, sendo 77% (18.686.067€) afeto ao orçamento de atividades e 23% (5.705.404€) ao orçamento de projetos. Sobre o valor inicial incidiram cativos no valor de 1.586.774€, apenas no orçamento de atividades, calculados nos termos da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro de 2020.

No decorrer da execução orçamental foi autorizado um descativo de 124.127€ para fazer face a despesas associadas à pandemia de COVID-19 (Despacho n.º 476/2021/SEO de 30 de abril de 2021) e um descativo de 953.970€ para assegurar encargos inerentes ao funcionamento da entidade (Despacho n.º 2072/2021/SEO de 28 de dezembro de 2021).

Foi autorizada a aplicação de saldos de gerência anterior de fundos europeus, no total de 1.675.587€, para aplicação exclusiva no reforço dos orçamentos dos projetos SPD+ e INOVAPA, bem como no desenvolvimento de medidas que competem à AMA no âmbito do Programa Simplex+ 2020/2021.

Foi ainda autorizada a aplicação de saldos de gerência anterior de receitas próprias, a saber:

- a) 1.476.000€ exclusivamente para fazer face aos encargos com o serviço de comunicações móveis para receção e envio de SMS de suporte à vacinação contra a COVID-19, conforme Despacho n.º 80/2021/SEO de 10 de fevereiro de 2021;
- b) 467.400€ para fazer face aos encargos com a aquisição de serviços de apoio à gestão do programa “Serviços públicos digitais, simples, inclusivos e seguros para os cidadãos e para as empresas”, a desenvolver no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, conforme Despacho n.º 177/2021/SEO de 26 de fevereiro de 2021;
- c) 111.000€ exclusivamente para fazer face aos encargos com a aquisição de testes COVID para os trabalhadores das Lojas de Cidadão, conforme Despacho n.º 1525/2021/SEO de 12 de novembro de 2021;
- d) 800.000€ exclusivamente para fazer face aos encargos com o serviço de comunicações móveis para receção e envio de SMS, para os números 2424 e 3838, no âmbito do processo de agendamento da vacinação contra o COVID-19, conforme Despacho n.º 2038/2021/SEO de 27 de dezembro de 2021.

Em julho foi aprovado um Pedido de Antecipação de Fundos, Inscrição Orçamental e Assunção de Encargo Plurianual (PAIAP) no valor de 6.883.692€ para cumprimento das metas e milestones definidas

para execução do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) no âmbito dos investimentos - TD-C19-i1 - Reformulação do atendimento dos serviços públicos e consulares, com o redesenho do Portal Digital Único nacional, o redesenho de serviços digitais mais utilizados e o desenvolvimento da capacidade de atendimento multicanal e TD-C19-i2 - Serviços eletrônicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade e utilização dos dados para um aumento de transparência e eficiência.

Posteriormente foram assinados os contratos de financiamento com a Estrutura de Missão “Recuperar Portugal” para os investimentos referidos, no âmbito do PRR, e em novembro recebidos os respetivos adiantamentos no valor total de 26.014.108€.

A dotação corrigida do orçamento global da AMA a 31 de dezembro fixou-se em 72.054.073,00€, tendo sido executado o montante de 67.364.590,76€ a que corresponde uma taxa de execução global de 94,2%. O montante executado no orçamento de atividades ascendeu a 21.750.619,79€, o que representa uma taxa de execução de 93,5% e o montante executado no orçamento de projetos foi de 45.613.970,97€, o que representa uma taxa de execução de 94,5%.

Despesa por classificação orgânica e agrupamento

Despesa por orgânica e agrupamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
01. Despesas com pessoal	9 222 732,00 €	0,00 €	9 222 732,00 €	8 907 314,60 €	96,6%
02. Aquisição de bens e serviços	10 792 096,00 €	348 116,00 €	10 443 980,00 €	9 275 599,62 €	88,8%
03. Juros e outros encargos	706,00 €	0,00 €	706,00 €	705,58 €	99,9%
04. Transferências correntes	40 499,00 €	0,00 €	40 499,00 €	26 952,57 €	66,6%
06. Outras despesas correntes	545 973,00 €	160 561,00 €	385 412,00 €	375 339,95 €	97,4%
07. Aquisição de bens de capital	178 905,00 €	0,00 €	178 905,00 €	164 707,47 €	92,1%
09. Ativos financeiros	3 000 000,00 €	0,00 €	3 000 000,00 €	3 000 000,00 €	100,0%
Total Atividades	23 780 911,00 €	508 677,00 €	23 272 234,00 €	21 750 619,79 €	93,5%
02. Aquisição de bens e serviços	7 327 549,00 €	0,00 €	7 327 549,00 €	5 092 663,44 €	69,5%
04. Transferências Correntes	209 043,00 €	0,00 €	209 043,00 €	209 041,99 €	100,0%
07. Aquisição de bens de capital	2 736 570,00 €	0,00 €	2 736 570,00 €	2 312 265,54 €	84,5%
09. Ativos financeiros	38 000 000,00 €	0,00 €	38 000 000,00 €	38 000 000,00 €	100,0%
Total Projetos	48 273 162,00 €	0,00 €	48 273 162,00 €	45 613 970,97 €	94,5%
TOTAL GERAL	72 054 073,00 €	508 677,00 €	71 545 396,00 €	67 364 590,76 €	94,2%

O orçamento de projetos da AMA integrou, para além dos investimentos no âmbito do PRR já mencionados, operações cofinanciadas com candidatura aprovada: SPD+ - Mais Serviços Públicos Digitais, INOVAPA – Inovação e Administração Pública Aberta, POAT – Transparência dos Fundos Europeus e POEUR - Eficiência Energética da Loja de Cidadão das Laranjeiras.

Despesa por projeto

Projeto	Descrição	Dotações Corrigidas	Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec	Peso no Orç Proj
11216/11381	SPD+ - Mais Serviços Públicos Digitais	5 423 282,00 €	5 423 282,00 €	5 057 796,77 €	93,3%	11,2%
11218/11382	INOVAPA - Inovação e Administração Pública Aberta	1 158 441,00 €	1 158 441,00 €	774 991,28 €	66,9%	2,4%
11219	POSEUR - Eficiência Energética na Loja de Cidadão das Laranjeiras	23 253,00 €	23 253,00 €	0,00 €	0,0%	0,0%
11686	POAT – Transparência Fundos Europeus	870 386,00 €	870 386,00 €	290 624,41 €	33,4%	1,8%
11800	PRR – C19-i1 – Reformulação Atendimento Serviços Públicos	2 227 756,00 €	2 227 756,00 €	920 641,47 €	41,3%	4,6%
11803	PRR – C19-i2 – Serviços Públicos Sustentáveis	570 044,00 €	570 044,00 €	569 950,04 €	100,0%	1,2%
00000	<i>Aplicação CEDIC</i>	<i>38 000 000,00 €</i>	<i>38 000 000,00 €</i>	<i>38 000 000,00 €</i>	<i>100,0%</i>	<i>78,7%</i>
TOTAL		48 273 162,00 €	48 273 162,00 €	45 613 970,97 €	94,5%	100,0%

O orçamento de despesa da AMA foi financiado globalmente em 27% por Receitas de Impostos, 19% por Receitas Próprias e 54% por Fundos Comunitários, sendo o orçamento de atividades constituído maioritariamente por Receitas Próprias e Receitas de Impostos.

Despesa por fonte de financiamento

Despesa por fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Peso FF execução
Receitas de Impostos	18 142 957,00 €	0,00 €	18 142 957,00 €	18 109 417,83 €	26,9%
Receitas Próprias	14 887 364,00 €	508 677,00 €	14 378 687,00 €	13 096 402,24 €	19,4%
Fundos Comunitários	39 023 752,00 €	0,00 €	39 023 752,00 €	36 158 770,69 €	53,7%
TOTAL GERAL	72 054 073 ,00 €	508 677,00 €	71 545 396,00 €	67 364 590,76 €	100,0%

Despesa por orgânica e fonte de financiamento

Despesa por orgânica e fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
311 – Receita de Impostos não afetas a Projetos Cofinanciados	8 824 484,00 €	0,00 €	8 824 484,00 €	8 791 237,59 €	99,6%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	978 811,00 €	0,00 €	978 811,00 €	693 129,12 €	70,8%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	50 000,00 €	0,00 €	50 000,00 €	0,00 €	0,0%
482 - Outros Fundos Europeus	67 076,00 €	0,00 €	67 076,00 €	40 626,72 €	60,6%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	6 422 440,00 €	271 561,00 €	6 150 879,00 €	5 913 111,86 €	96,1%
522 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	5 189 215,00 €	0,00 €	5 189 215,00 €	4 356 987,92 €	86,6%
541 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	2 248 885,00 €	237 116,00 €	2 011 769,00 €	1 955 526,58 €	97,2%
Total Atividades	23 780 911,00 €	508 677,00 €	23 272 234,00 €	21 750 619,79 €	93,5%

Despesa por orgânica e fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
352 – Receita de Impostos afetas a Projetos Cofinanciados – F. Coesão	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
353 – Receita de Impostos Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FSE	1 418 473,00 €	0,00 €	1 418 473,00 €	1 418 180,24 €	100,0%
358 – Saldos de Receita de Impostos afetas a Projetos Cofinanciados	7 900 000,00 €	0,00 €	7 900 000,00 €	7 900 000,00 €	100,0%
369 - Transferências de RP afetas a projetos cofinanciados entre organismos	1 026 824,00 €	0,00 €	1 026 824,00 €	870 775,88 €	93,4%
417 – FEDER – PO Assistência Técnica	312 388,00 €	0,00 €	312 388,00 €	69 401,78 €	22,2%
432 - POSEUR	23 253,00 €	0,00 €	23 253,00 €	0,00 €	0,0%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	3 018 837,00 €	0,00 €	3 018 837,00 €	2 673 723,35 €	88,6%
483 - Plano de Recuperação e Resiliência - Subvenções	32 897 800,00 €	0,00 €	32 897 800,00 €	31 590 591,51 €	96,0%
488 - Saldos Transitados FEDER	1 675 587,00 €	0,00 €	1 675 587,00 €	1 091 298,21 €	65,1%
Total Projetos	48 273 162,00 €	0,00 €	48 273 162,00 €	45 613 970,97 €	94,5%
TOTAL GERAL	72 054 073,00 €	508 677,00 €	71 545 396,00 €	67 364 590,76 €	94,2%

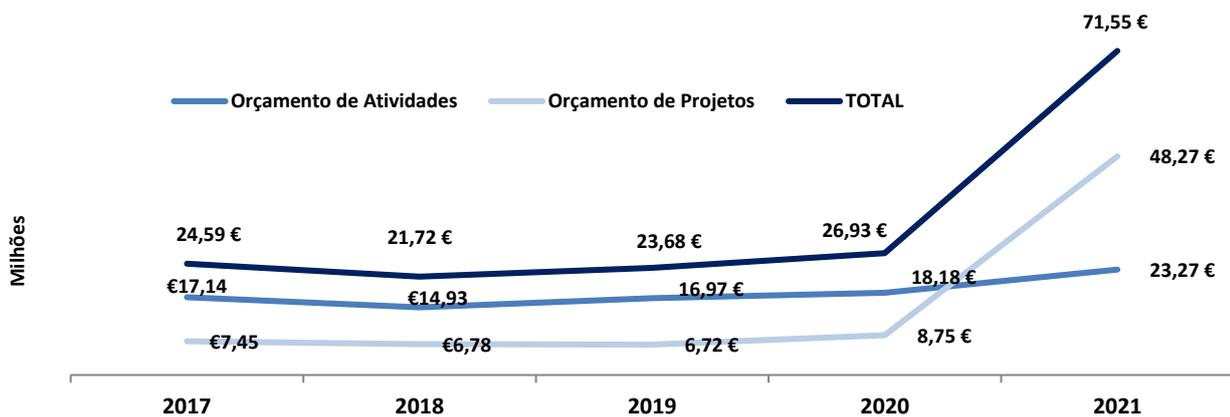
Orçamento disponível 2017 a 2021

Dotação (Despesa Orçamentada)	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%
Despesas com Pessoal	6 915 815 €	28%	7 564 197 €	35%	9 042 112 €	38%	8 905 579 €	33%	9 222 732 €	13%
Bens e Serviços	8 420 194 €	34%	6 767 799 €	31%	6 998 282 €	30%	8 053 581 €	34%	17 771 529 €	25%
Juros e Outros Encargos	-€	0%	-€	0%	-€	0%	-€	0%	706 €	0%
Transf^a Correntes	-€	0%	-€	0%	-€	0%	-€	0%	249 542 €	0%
Outras Despesas Correntes	628 782 €	3%	131 496 €	1%	385 963 €	2%	188 052 €	1%	385 412 €	1%
Despesas de Capital	1 173 162 €	5%	469 495 €	2%	540 305 €	2%	1 037 531 €	4%	2 915 475 €	4%
Ativos Financeiros	-€	0%	-€	0%	-€	0%	-€	0%	41 000 000 €	57%
Orç. Atividades	17 137 953 €	70%	14 932 987 €	69%	16 966 662 €	72%	18 184 743 €	68%	23 272 234 €	33%
Orç. Projetos	7 453 891 €	30%	6 782 034 €	31%	6 715 479 €	28%	8 746 243 €	32%	48 273 162 €	67%
TOTAL	24 591 844 €	100%	21 715 021 €	100%	23 682 141 €	100%	26 930 986 €	100%	71 545 396 €	100%

Em 31 de dezembro de 2021 o orçamento de atividades da AMA representava 33% do seu orçamento total, sendo 67% para os projetos. Apesar do aumento do orçamento do pessoal, decorrente do respetivo aumento do mapa de pessoal, a percentagem no orçamento global da AMA em 2021 (13%) foi a mais baixa verificada nos últimos 5 anos. Verifica-se uma inversão em relação aos anos anteriores

no que se refere à distribuição entre atividades e projetos, o que se justifica pela integração dos avultados investimentos associados ao Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

Evolução do orçamento disponível 2017 a 2021



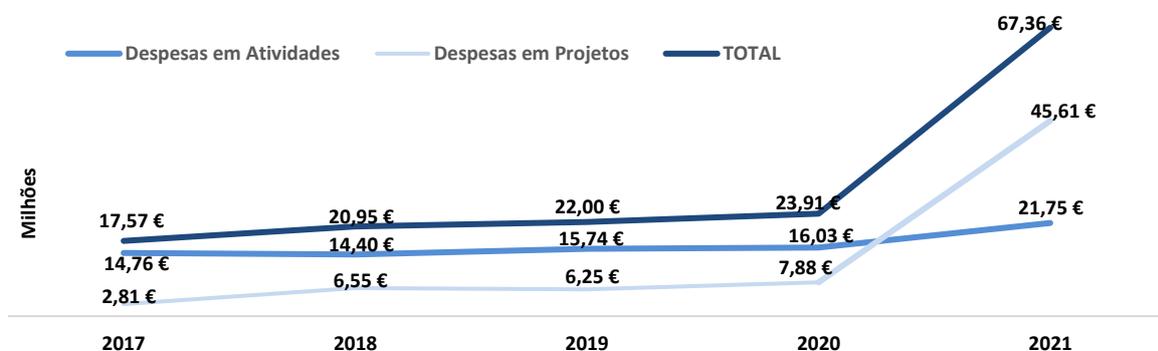
No que diz respeito às despesas pagas, em 2021 verificou-se um aumento de cerca de 166% relativamente a 2020 o que corresponde a um acréscimo na ordem dos 44,57M€. É de referir que em 2021 foram aplicados 41M€ em ativos financeiros (CEDIC) no seguimento do Despacho do Senhor Ministro de Estado das Finanças, de 20 dezembro de 2021. Os montantes aplicados em CEDIC dizem respeito a saldos de gerência de anos anteriores e ao adiantamento PRR não utilizado em 2021.

Despesa AMA



Verifica-se que a execução do orçamento de atividades foi superior à de anos anteriores, mantendo uma tendência crescente nos últimos anos, sendo superior à execução de 2020 em 45%, o que se traduz num aumento de 7,34M€. Este aumento deveu-se em parte à aplicação de saldos de gerência anterior de receitas próprias em CEDIC no final do ano no valor de 3M€. A execução orçamental de projetos também aumentou em relação à execução de 2020 em 510%, cujo montante se traduz em mais 40,25M€, devido essencialmente à aplicação em CEDIC dos saldos de gerência de anos anteriores e do adiantamento PRR não utilizado em 2021.

Despesa paga por orgânica (Atividades / Projetos)



A taxa de execução orçamental de despesa da AMA em 2021 (94%) foi superior à taxa alcançada no ano 2020 (89%).

Evolução do grau de execução orçamental da despesa

Grau execução	2017	2018	2019	2020	2021
Pessoal	99%	95%	89%	95%	97%
Bens e Serviços	74%	98%	97%	82%	81%
Juros e Encargos	0%	0%	0%	0%	100%
Transferências correntes	0%	81%	24%	97%	95%
Outras Despesas Correntes	3%	100%	100%	96%	97%
Capital	95%	96%	99%	72%	85%
Ativos Financeiros	0%	0%	0%	0%	100%
Orç. Atividades	86%	96%	93%	88%	94%
Orç. Projetos	38%	97%	93%	90%	95%
TOTAL	71%	96%	93%	89%	94%

b) Execução orçamental da receita

Para assegurar o exercício da AMA foi aprovado um orçamento inicial de receita para 2021 de 24.391.471€, sendo 18.686.067€ do orçamento de atividades e 5.705.404€ do orçamento de projetos.

O orçamento de atividades foi inicialmente composto por 8.824.484€ provenientes de Receitas Gerais do Estado, 8.765.696€ de Receitas Próprias e transferências da AP (receitas provenientes, em grande parte, dos parceiros públicos e privados presentes nas Lojas de Cidadão como contrapartida da área ocupada e receita proveniente do IRN relativa à emissão de cartões de cidadão, cuja supervisão e desenvolvimento de serviços adicionais é responsabilidade da AMA), 1.095.887€ provenientes de Fundos Comunitários (FEDER associado à atividade da AMA enquanto organismo intermédio do COMPETE/POCI2020 e fundos da União Europeia relativos a projetos financiados por programas europeus em que a AMA participa no âmbito da sua missão e atividades).

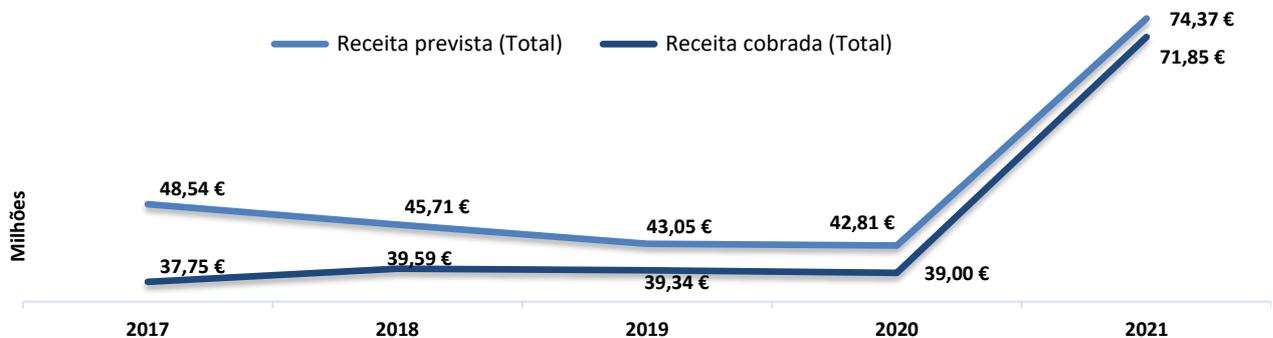
ORÇAMENTO INICIAL - RECEITA	2021
RECEITA DE IMPOSTOS	8 824 484 €
FUNDOS COMUNITÁRIOS	1 095 887 €
RECEITAS PRÓPRIAS/TRANSFERÊNCIAS AP	8 765 696 €
ORÇAMENTO DE ATIVIDADES	18 686 067 €
RECEITA DE IMPOSTOS	1 418 473 €
FUNDOS COMUNITÁRIOS	3 354 478 €
RECEITAS PRÓPRIAS/TRANSFERÊNCIAS AP	932 453 €
ORÇAMENTO DE PROJETOS	5 705 404 €
TOTAL	24 391 471 €

No que respeita ao orçamento de projetos, o mesmo foi composto por 1.418.473€ relativos a Receitas Gerais do Estado, 932.453€ 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) e 3.354.478€ de Fundos Comunitários previstos nas Operações cofinanciadas com candidatura aprovada (SPD+ - Mais Serviços Públicos Digitais, INOVAPA – Inovação e Administração Pública Aberta, POAT – Transparência dos Fundos Europeus e pelo POSEUR (Eficiência Energética da Loja de Cidadão das Laranjeiras).

O orçamento de receita foi reforçado pela integração de saldos de gerência transitados bem como pelo recebimento dos adiantamentos relativos aos investimentos aprovados no âmbito do PRR resultando num valor cobrado à data de 31 de dezembro de 2021 de 71.850.793,22€, sendo 15.193.849,25€ relativos a saldos de gerência transitados e 56.656.943,97€ relativos a receita cobrada no ano, onde se incluem 31.590.591,51€ relativos a adiantamentos no âmbito dos investimentos PRR.

A execução orçamental da receita no ano 2021 foi de 96,6% para o orçamento global à data de 31 de dezembro, sendo a taxa de execução do orçamento de atividades de 96,5% e a de projetos de 96,6%.

EVOLUÇÃO DA RECEITA ORÇAMENTADA VERSUS COBRADA

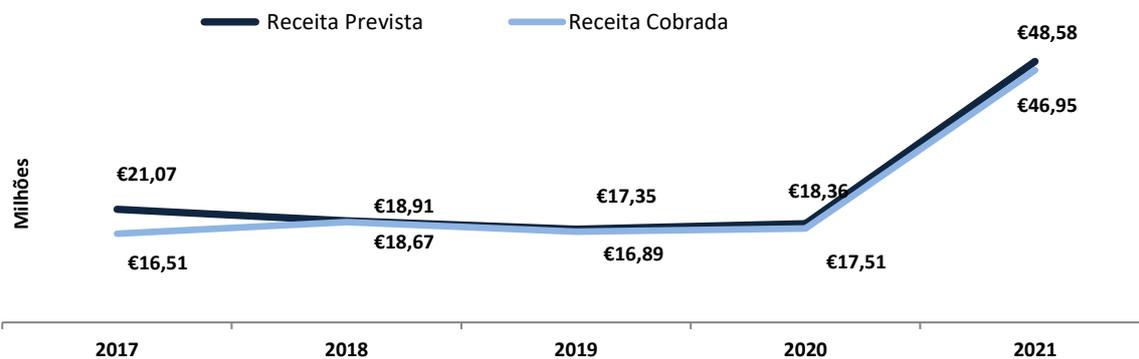


Grau de execução por fonte de financiamento

Receita por orgânica e fonte de financiamento	Previsões iniciais	Previsões corrigidas	Receita cobrada líquida	% Exec
311 – Receita de Impostos não afetas a Projetos Cofinanciados	8 824 484,00€	8 824 484,00€	8 792 125,99€	99,6%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	978 811,00€	1 005 596,00€	1 005 595,36€	100,0%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	50 000,00€	50 000,00€	14 696,56€	29,4%
482 -Outros Fundos Europeus	67 076,00€	67 076,00€	40 629,57€	60,6%
488 - Saldos Fundos Europeus		380 156,00€	380 155,58€	100,0%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	6 422 440,00€	8 026 627,00€	7 510 837,47€	93,6%
522 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	0,00€	5 189 215,00€	5 189 214,69€	100,0%
541 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	2 343 256,00€	2 248 885,00€	1 966 932,91€	87,5%
Total Atividades	18 686 067,00€	25 792 039,00€	24 900 188,13€	96,5%

Receita por orgânica e fonte de financiamento	Previsões iniciais	Previsões corrigidas	Receita cobrada líquida	% Exec
352 – Receita de Impostos afetas a Projetos Cofinanciados – F. Coesão	22 933,00€	0,00€	0,00€	0,0%
353 – Receita de Impostos afetas a Projetos Cofinanciados - FSE	1 395 540,00€	1 418 473,00€	1 418 473,00€	100,0%
358 - Saldos de Receitas Gerais afetos a Projetos Cofinanciados	0,00€	7 945 088,00€	7 945 087,68€	100,0%
368 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	0,00€	793,00€	792,33€	99,9%
369 - Transferências de RP afetas a projetos cofinanciados entre organismos	932 453,00€	1 026 824,00€	967 709,63€	94,2%
417 – FEDER – PO Assistência Técnica	0,00€	312 388,00€	69 455,78€	22,2%
432 - POSEUR	435 715,00€	23 253,00€	1 337,66€	5,8%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	2 918 763,00€	3 279 635,00€	3 279 634,27€	100,0%
483 - Plano de Recuperação e Resiliência - Subvenções	0,00€	32 897 800,00€	31 590 591,51€	96,0%
488 - Saldos Fundos Europeus	0,00	1 678 599,00€	1 678 598,04€	100,0%
Total Projetos	5 705 404,00€	48 582 853,00€	46 951 679,90€	96,6%
TOTAL	24 391 741,00€	74 374 892,00€	71 851 868,03€	96,6%

Orçamento de Projetos



Orçamento de Atividades



A receita cobrada no Orçamento de Atividades em 2021 foi superior à receita cobrada no Orçamento de Atividades no ano 2020 em cerca de 3,41M€, o que resulta num aumento de cerca de 16%. A receita cobrada no Orçamento de Projetos foi superior à de 2020 em cerca de 29,44M€, essencialmente pelo recebimento dos adiantamentos no âmbito do PRR.

As taxas de execução da receita foram superiores às taxas alcançadas em anos anteriores verificando-se um aumento de 14% na taxa alcançada em atividades, comparativamente à taxa obtida em 2020, e um aumento de 8% na taxa alcançada no orçamento de projetos.

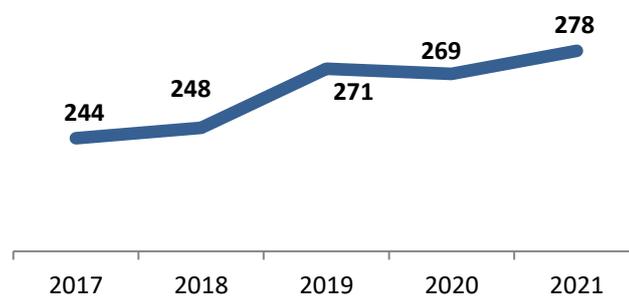
Evolução da execução orçamental da receita

Grau execução	2017	2018	2019	2020	2021
RECEITA DE IMPOSTOS	93%	90%	97%	99%	99%
FUNDOS COMUNITÁRIOS	66%	62%	42%	59%	96%
RECEITAS PRÓPRIAS	72%	74%	87%	69%	94%
Orçamento de Atividades	77%	78%	87%	83%	97%
RECEITA DE IMPOSTOS	100%	99%	100%	100%	100%
FUNDOS COMUNITÁRIOS	61%	98%	94%	83%	96%
RECEITAS PRÓPRIAS	0%	0%	102%	99%	104%
Orçamento de Projetos	78%	99%	97%	89%	97%
TOTAL	78%	87%	91%	85%	97%

RECURSOS HUMANOS

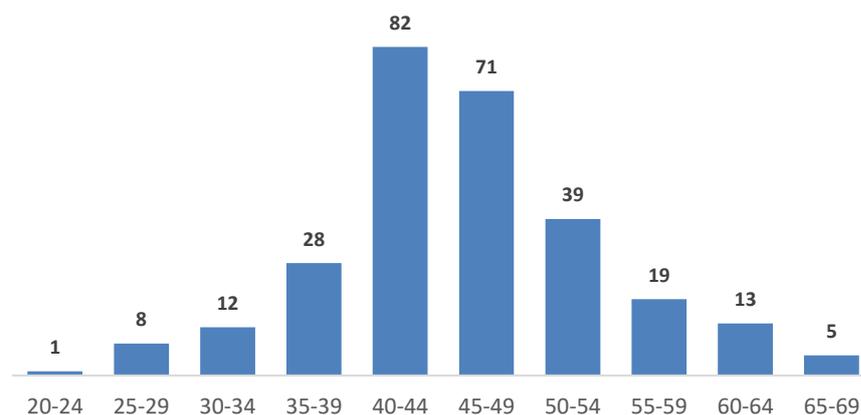
No Balanço Social 2021 são evidenciadas as principais tendências de evolução dos Recursos Humanos que apresentamos seguidamente. No final de 2021 a AMA contava com 278 efetivos, um ligeiro acréscimo de 3,35% em relação ao ano anterior.

Evolução Recursos Humanos 2017-2021



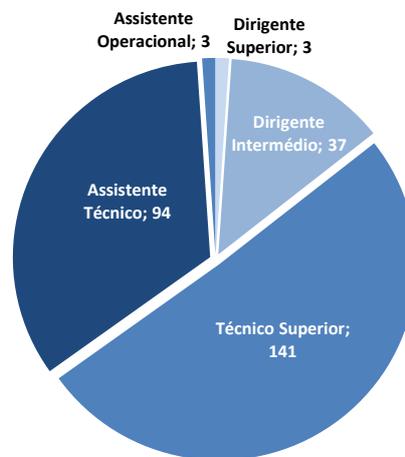
A AMA apresenta um quadro de pessoal, onde predomina a faixa etária dos 40 aos 49 anos, o que representa 55% dos funcionários.

Recursos Humanos por faixa etária



Analisando os efetivos por grupo profissional verifica-se que a AMA tinha em 31 de dezembro de 2021, os 278 efetivos distribuídos da seguinte forma:

Recursos Humanos por categoria profissional



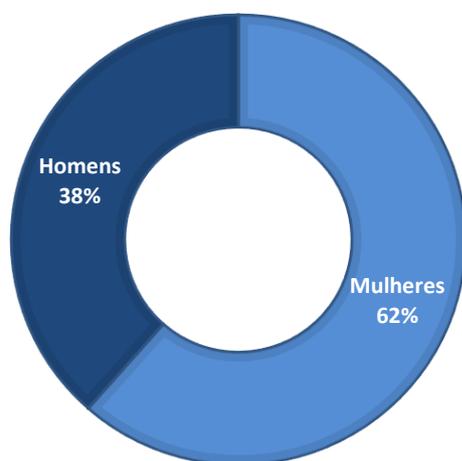
À semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores, os grupos profissionais percentualmente mais representados na força de trabalho da AMA são o grupo “técnico superior” (48%) e o grupo “assistente técnico” (37%). Em termos de integração dos trabalhadores nas diversas unidades orgânicas e departamentos a distribuição é a constante do quadro abaixo, nos termos da alteração da orgânica efetuada em 2021.

Unidades orgânicas	N.º de trabalhadores
DAG - Departamento de Administração Geral	22
DC – Direção de Comunicação	10
DSCA- Direção de Serviços e Canais de Atendimento	11
CeCAAP - Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública	5
DESRA - Direção de Expansão e Suporte à Rede de Atendimento	16
DEGD - Direção de Estratégias e Governo Digital	7
DSTI - Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação	26
EAMM – Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização	9
EGSIPD – Equipa de Gestão de Segurança da Informação e Proteção de Dados	2
ERI - Equipa de Relações Internacionais	4
GJ - Gabinete Jurídico	9
LabX – Centro para a Inovação no Setor Público	6
TicAPP - Centro de Competências Digitais da Administração Pública	38
Núcleo PMO	2
Direção e Apoio ao CD	9
Lojas de Cidadão	102
TOTAL	278

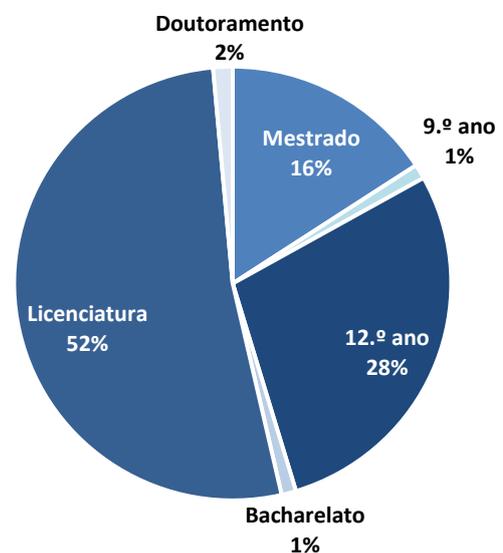
Relativamente à caracterização da força de trabalho por género, e à semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores, regista-se uma predominância do género feminino. O género feminino representa 62% dos trabalhadores da AMA como se pode verificar pelo gráfico, um valor ligeiramente superior ao anteriormente verificado.

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. Destaca-se que as habilitações de nível superior representam 71% dos efetivos a prestar serviço na AMA.

Recursos Humanos por género



Recursos Humanos por habilitações literárias



Embora em termos de efetivos não exista desvio significativo, verifica-se uma diferença de 176 pontos entre os recursos humanos planeados e os realizados, que se deve principalmente à estratificação realizada nos técnicos superiores e assistentes técnicos.

Designação	Pontuação	Planeados	Realizados
Dirigentes – Direção Superior	20	60	60
Dirigentes – Direção Intermédia e chefes de equipa	16	624	592
Técnico Superior (Inclui especialistas de informática)	12	1740	1692
Assistente Técnico (Inclui técnicos de informática)	8	848	752
Assistente operacional	5	15	15
TOTAL		3287	3111

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

No ano 2021 registou-se globalmente uma nova descida do volume de formação face a 2020, resultantes, em especial, da continuação da situação de pandemia associada ao Covid-19, de alguns constrangimentos financeiros e de existência de uma menor necessidade de formação para os Espaços Cidadão. No entanto, o referido projeto continua a ser aquele com maior volume de formação, tendo, o total dos projetos AMA atingido as 18.679 horas, o que representa 88% do total das 21.326 horas de formação.

A formação desenvolvida no âmbito destes projetos para os Parceiros da Administração Central e Local, resultou de necessidades previstas e não previstas, que foram surgindo ao longo do ano. A AMA teve de garantir a formação para responder às necessidades dos Centro de Atendimento Consulares, a necessidades de capacitação do LabX bem como outras medidas de simplificação e transformação digital, para além das formações para Lojas e Espaços Cidadão.

O número total de formandos em 2021 foi de 6.614, dos quais 3.180 foram formandos da AMA. Relativamente à formação dos trabalhadores AMA, o ano de 2021 foi marcado por uma aposta na formação interna essencialmente em regime eLearning e microlearning, à medida dos formandos e das suas equipas, sendo que os trabalhadores da AMA participaram em 50.

A formação na AMA tem sofrido uma grande evolução, e especialmente em 2021, assistiu-se à aposta na diferenciação de regimes de formação, como sejam o microlearning e o eLearning. Apostou-se igualmente em metodologias inovadoras, como seja o design thinking, o LinkedIn Learning, onde foram desenvolvidos percursos individuais para cada formando. A partilha AMA é um meio privilegiado de construção conjunta de conhecimento, onde oradores internos e externos divulgam as suas práticas.

Como propostas de melhoria propõe-se a continuação da promoção de iniciativas centralizadas de formação, as quais tem tido sucesso em anos anteriores, com benefícios em escala, tanto em harmonização como em redução de custos. Iremos continuar a contribuir para uma verdadeira *learning organization* que aposta na criação, aquisição e transferência contínua do conhecimento, não só entre os seus trabalhadores, mas também com os seus parceiros e clientes.

PLANO DE ATIVIDADES

Em seguida, são apresentados os resultados obtidos dos objetivos/indicadores por cada um dos eixos de atuação, referentes ao Plano de Atividades de 2021.

Eixo de atuação – Atendimento

Neste eixo, 10 objetivos estão superados, 3 atingidos e um encontra-se como “não determinado”.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	
1	Aumentar níveis de satisfação com os 25 serviços mais procurados e os 5 Guias Práticos mais vistos do ePortugal	Índice de satisfação dos serviços e guias	>8%	100%	SD	SD	Não Determinado	Problemas técnicos na recolha de feedback inviabilizaram a análise e comparação dos dados. As ações de normalização da informação não conseguiram ultrapassar as dificuldades técnicas identificadas.
2	Assegurar a implementação do projeto europeu Single Digital Gateway	% de serviços com informação disponível no portal ePortugal	70%	100%	86%	123%	Superado	
4	Aumentar as visualizações e a performance dos conteúdos empresariais	Aumento de visualizações registadas	>10%	100%	10%	100%	Atingido	Registou-se um acréscimo de 10,22% de visualizações de página. Foram contabilizadas as seguintes áreas: Espaço Empresa, Fichas de Enquadramento (negócio), Balcão do Empreendedor, Temas em Destaque e Categorias de Atividade.
5	Otimizar a interação do utilizador substituindo a navegação de IVR tradicional pela comunicação em IVR Natural por áreas temáticas	N.º de áreas temáticas disponibilizadas	1	100%	1	100%	Atingido	Disponibilizado o IVR para a linha da empresa para as áreas temáticas de alojamento local, saldos e liquidações, feirante e vendedor ambulante. O IVR está disponível para 25% da procura
6	Expandir o Centro de Atendimento Consular a outros países e serviços	N.º de países a expandir	1	100%	2	200%	Superado	Expansão do Centro de Atendimento Consular para Itália e Países Baixos
8	Disponibilizar atendimento através dos canais chat e videochamada para suporte à utilização do ePortugal	Grau de cumprimento do calendário fixado	31/12	100%	30/05	159%	Superado	Foi implementado em 30/05 o serviço de videochamada no ePortugal
10	Cumprir a Diretiva de Serviços e Diretiva de Qualificações			100%		143%	Superado	Foram promovidas 13 iniciativas de desmaterialização: Pedido de reconhecimento PII; Alojamento local para estudantes; Atestado Profissional; Selo Saudável e Seguro 2021; Seg. Incêndio em Edifícios -1 Cat Risco; Receitas veterinárias; Nova Lei-Quadro das Fundações; Produtos geminais; Produtos Fitofarmacêuticos; MCP Espetáculos de Natureza Artística; Estatuto do Profissional da Cultura; Operador de Máquinas Agrícolas; Centros médico veterinários; O tempo de resposta foi de 1.53 dias
	Promover o aumento da oferta de serviços digitais através do ePortugal	Número de iniciativas concluídas de desmaterialização de serviços	8	50%	13	163%	Superado	
	Garantir a qualidade do suporte de segunda linha às entidades competentes	Média anual de tempo de resposta (dias)	2	50%	1,53	123%	Superado	

Eixo de Atuação – Atendimento (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	
12	Promover a inovação gráfica na rede de atendimento	Data de realização da proposta de inovação gráfica	31/12	100%	29/03	176%	Superado	
13	Expansão da Rede de Espaços Cidadão	Abertura de Espaços Cidadão	35	100%	60	171%	Superado	Foram abertos 60 novos Espaços Cidadão.
14	Expansão da Rede de Lojas de Cidadão	Abertura de Lojas de Cidadão	3	100%	3	100%	Atingido	Foram abertas as Lojas de Cidadão de Vila Nova de Famalicão, Seixal e Ansião
17	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas na primeira linha de suporte	90%	100%	96%	107%	Superado	
18	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes e pedidos de serviço resolvidos pelas 1ª e 2ª linhas de suporte	90%	100%	99%	110%	Superado	
19	Suportar a expansão da rede de atendimento na componente de comunicações	Taxa de espaços e lojas de cidadão instalados no prazo definido	90%	100%	100%	111%	Superado	
20	Suportar a expansão da rede de atendimento na componente suporte ao utilizador	Taxa de espaços e lojas de cidadão instalados no prazo definido	90%	100%	100%	111%	Superado	

Eixo de atuação – Redesenho/Simplificação processos

Neste eixo, 9 objetivos foram superados, 3 atingidos e 3 não atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res	
21	Alinhar o Simplex com os ciclos orçamentais	Lançamento das próximas edições do Simplex 2022	31/12	100%	-	0%	Não Atingido	Objetivo não concretizado em 2021. Por orientação da tutela, e nos termos da situação política vigente no final de 2021, não se procedeu ao lançamento de nova(s) edições do SIMPLEX.
	Dotar o Dados.gov de novas funcionalidades			100%		50%	Não Atingido	
22	Reutilização simples de dados abertos, através de uma interface que permita a visualização de dados	Número de opções de visualização	2	50%	2	100%	Atingido	O Dados.gov disponibiliza novas opções de visualização através de Pivot tables e Power graphs
	Funcionalidades que permitam melhor acompanhar a sua utilização e as reutilizações	Data de disponibilização de novos indicadores	30/09	50%	-	0%	Não Atingido	O processo ainda se encontra em implementação
23	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	Nº acumulado de CMD com assinatura ativa	750.000	100%	782.257	104%	Superado	
	Disseminar o uso do SCAP			100%		130%	Superado	Existem 10 entidades que fornecem atributos para o SCAP, destacando-se os Gov. Reg. da Madeira e Açores; as S.G. do Ministério da Defesa Nacional e da Administração Interna; OCC; Eleitos Locais; DRE; OSAE; Atributos Empresariais e ANSR.
24	Entidades que fornecem atributos para o SCAP	Nº de entidades que fornecem atributos para o SCAP	6	50%	10	167%	Superado	Através de despacho do SEAAF, que veio adiar sucessivamente a obrigatoriedade da assinatura de faturas eletrónicas, assistiu-se a um crescimento abaixo do esperado na adesão ao SCAP
	Contas SCAP com atributos profissionais	Nº de contas SCAP com atributos profissionais	15.000	50%	13.989	93%	Não Atingido	
25	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	N.º de Chaves Móveis Digitais (CMD) ativas	2.000.000	100%	2.249.934	112%	Superado	
26	Disponibilizar Serviço de Assinaturas Eletrónicas (SAFE)	Nº acumulado de faturas assinadas por serviço SAFE (SCAP)	20 000	100%	23.994	120%	Superado	
28	Massificar id.gov.pt	Nº acumulado de downloads nas stores Android e iOS	550 000	100%	870.706	158%	Superado	
29	Disponibilizar Cartão do Funcionário no id.gov.pt	Cartões disponíveis no id.gov.pt	10	100%	47	470%	Superado	

Eixo de atuação – Redesenho/Simplificação processos (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res	
30	Disponibilizar app Autenticação.Gov	Nº acumulado de downloads nas stores Android e iOS	650 000	100%	734.501	113%	Superado	
31	Disponibilizar o serviço de alteração de morada na hora	Alteração Morada do agregado, na hora e transfronteiriça (Morada sempre atualizada-Medida SIMPLEX e Projeto Europeu DE4A)	31/12	100%	-	0%	Não Atingido	Desenvolvimentos técnicos já efetuados, no entanto aguarda-se a publicação de Portaria para o efeito
32	Disponibilizar o SCAP Autárquico	Nº acumulado de Eleitos Locais a usar SCAP	100	100%	163	163%	Superado	
33	Garantir a entrega de componentes de software no prazo estabelecido	Data de disponibilização face à data planeada	0	100%	0	100%	Atingido	
34	Realizar levantamento de necessidades de alteração de legislação ou regulamentação para assegurar o alinhamento com os princípios e regras da modernização e simplificação administrativa	Elaboração de Relatório com o levantamento e verificação de necessidades legislativas e regulamentares	30/06	100%	30/06	100%	Atingido	
35	Promover a produção de diplomas legais ou regulamentares no sentido de assegurar o alinhamento com os princípios e regras da modernização administrativa	Número de projetos de diplomas legais ou regulamentares produzidos	2	100%	2	100%	Atingido	Preparada proposta de alteração da Lei e da Portaria da CMD
36	Assegurar a coordenação da participação da AMA na produção de diplomas legislativos/regulamentares	Taxa de cumprimento dos prazos de emissão de pareceres	90%	100%	95%	105%	Superado	Foram preparados 70 pareceres, com uma taxa de cumprimento de 95% face ao prazo estipulado

Eixo de atuação – Transformação Digital

Neste eixo, 18 objetivos foram superados, 5 atingidos, 5 não atingidos e 1 ficou “não determinado”.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
37	Aumentar a Acessibilidade e Usabilidade dos sites da AP			100%		124%	Superado	
	Garantir 90% dos sites da AP no Observatório de Acessibilidade e Usabilidade		90%	50%	129%	143%	Superado	O Observatório de Acessibilidade e Usabilidade conseguiu superar a meta definida, tendo na sua órbita um universo mais alargado do que os sites presentes no ePT
	Nº de selos de usabilidade e acessibilidade registados no Observatório		15	25%	15	100%	Atingido	
	Nº de declarações de acessibilidade registadas no Observatório		40	25%	44	110%	Superado	
38	Aumentar as competências da AP em Acessibilidade e Usabilidade			100%		167%	Superado	
	Elaborar Plano para a Capacitação da AP e dos fornecedores da AP em Acessibilidade e Usabilidade		30/10	50%	-	0%	Não Atingido	Não foi possível terminar este plano de capacitação em acessibilidade e usabilidade
	Disponibilização de cursos online de formação para diversos públicos		3	50%	10	333%	Superado	Foram disponibilizados 10 cursos
39	Melhorar os níveis de serviço da PI			100%		298%	Superado	
	Diminuição do número de dias médio para integração de novas entidades		3	50%	3	100%	Atingido	
	Diminuir o tempo médio de resposta a pedidos		5	50%	25	495%	Superado	Através de um esforço de recuperação, foi possível diminuir o tempo médio de resposta a pedidos na PI
40	Simplificar o processo de integração na PI			100%		113%	Superado	
	Aumentar o número de entidades da PI a utilizar o PTT		4	50%	5	125%	Superado	TDP, IAPMEI, GEE, ASAE, DGAE
	Disponibilizar melhor documentação de suporte à PI		31/03	50%	31/03	100%	Atingido	

Eixo de atuação – Transformação Digital (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
41	Aumentar o número de entidades a utilizar a nova plataforma de pagamentos	Número de Entidades a utilizar a nova PPAP	4	100%	73	1825%	Superado	Foi possível migrar as entidades para a nova PPAP, elevando a execução deste objetivo
	Coordenar e acompanhar a Estratégia de Transformação Digital da AP			100%		150%	Superado	
42		Dinamização de grupos de trabalho	2	50%	4	200%	Superado	GT Cloud (Capacitação, Framework e Governance); GT Serviços Públicos Digitais
		Prazo para apresentação do Relatório anual	31/12	50%	31/12	100%	Atingido	Publicação do Relatório relativo ao período 2017-2020 com RCM 131/2021
43	Melhorar a forma como os cidadãos dão feedback sobre os serviços públicos	Incrementar nº de entidades aderentes ao LAE	10	100%	12	120%	Superado	Em 2021 aderiram 12 novas entidades, destacando-se a Autoridade Nacional da Aviação Civil; o Centro Nacional de Pensões e os Serviços de Ação Social da Universidade da Beira Interior
44	Facilitar a comunicação entre o setor público e os cidadãos e empresas	Incrementar nº de entidades aderentes à PNE	2	100%	0	0%	Não Atingido	Apesar dos esforços, em 2021 não aderiram novas entidades à PNE
45	Promover a adesão Biométrica CMD	Disponibilização da adesão à CMD com base na biometria	5000	100%	0	0%	Não Atingido	Na concretização deste objetivo é necessária a publicação de uma portaria de suporte. A falta dessa portaria não permitiu a disponibilização da CMD por biometria
46	Garantir a compliance CMD com requisitos eIDAS	Regulamento eIDAS - Disponibilização evoluções CMD para cumprimento das recomendações eIDAS para meios de identificação eletrónica com nível de segurança elevado	30/06	100%	20/04	139%	Superado	
47	Apresentar atempadamente proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	Desvio médio da apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido - nº de dias	4	100%	SD	SD	Não Determinado	Apenas existiu um convite a uma entidade em junho. Assim sendo, como não existiram avisos de abertura de candidaturas, não houve novas propostas de decisão

Eixo de atuação – Transformação Digital (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
48	Acompanhar a Execução Financeira de projetos cofinanciados	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	75%	100%	97%	129%	Superado	
49	Encerrar projetos cofinanciados	Taxa de encerramento de projetos com APF ou Saldo Final	50%	100%	50%	100%	Atingido	
50	Realizar avaliação da despesa TIC atempadamente	Média de dias de análise dos pedidos de parecer prévio	20	100%	9	154%	Superado	
51	Operacionalizar a Avaliação de Impacto dos Projetos e Programas Públicos de Transformação Digital	Programas em que a metodologia é aplicada	2	100%	0	0%	Não Atingido	A plataforma ainda não está em produção pelo que o objetivo não foi cumprido
52	Realizar Avaliação ex-post de despesas TIC	Nº de avaliações efetuadas	20	100%	21	105%	Superado	
53	Garantir a operação e contínua certificação do SGSI			100%		130%	Superado	
		Garantir a execução da auditoria externa	10	50%	4	160%	Superado	Foram identificadas 4 Oportunidades de Melhoria
		Entrega do relatório de revisão pela gestão	20/10	50%	26/11	87%	Não Atingido	
54	Estender o âmbito do SGSI para mais 1 Plataforma	Nº de plataformas incluídas no âmbito	1	100%	3	300%	Superado	O SGSI foi estendido para o ecossistema CMD, ou seja, SCMD, SCAP e SAFE
55	Garantir conformidade na implementação do Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança (QNRCS)	Número de sistemas auditados	2	100%	0	0%	Não Atingido	Aguarda disponibilização de certificação pelo CNCS
56	Garantir conformidade do cumprimento da RCM 41/2018	Número de sistemas auditados	5	100%	6	120%	Superado	Foram auditados os seguintes sistemas: GAP, id.gov.pt, PI, SCMD, CMD e autenticação.gov.pt
57	Garantir a resposta a incidentes tendo em conta os SLA's definidos	N.º de incidentes com SLA's não cumpridos	5	100%	0	100%	Atingido	

Eixo de atuação – Transformação Digital (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
58	Implementar campanhas de awareness - phishing	Número de campanhas realizadas	2	100%	3	150%	Superado	
59	Apresentar Guidelines de arquitetura para a implementação dos requisitos do RGD	Prazo para disponibilização e/ou atualização do Guia com as Guidelines	30/11	100%	-	0%	Não Atingido	
60	Garantir a análise e resposta a pedidos de colaboradores da AMA e titulares de dados pessoais	% de pedidos respondidos dentro do tempo definido	95%	100%	100%	105%	Superado	
61	Promover e desenvolver projetos e iniciativas de transformação digital transversais à Administração Pública	Número de entregáveis apresentados do âmbito dos projetos	7	100%	8	114%	Superado	
62	Reduzir as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web	Taxa de vulnerabilidades (altas e críticas)	15%	100%	10%	133%	Superado	
63	Implementar ITIL (Pedidos de serviço e Incidentes, Problemas, Alterações, Releases, Configurações)	Nº de processos implementados	1	100%	1	100%	Atingido	
64	Estender Disaster Recovery para a CMD	Data de disponibilização	31/10	100%	31/10	100%	Atingido	Os testes finais foram efetuados a 3/11
65	Definir o Sistema de Gestão de Riscos	Prazo de definição do sistema de gestão	31/12	100%	27/12	101%	Atingido	O Sistema de Riscos está definido e integrado com o SGSI, SGQ, a Gestão de Projetos e o PPRIC

Eixo de atuação – Transparência e Participação

Neste eixo, 11 objetivos foram superados, 5 atingidos e 1 não atingido.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
66	Conceber e dinamizar soluções formativas para AP, Empresas e Associações (nacional e/ou internacional)	Nº de contratos formativos comerciais desenvolvidos	3	100%	3	100%	Atingido	Contratos desenvolvidos com o Tribunal de Contas, LC Madeira e CM Loures
67	Conceber conteúdos pedagógicos especializados para formação presencial, eLearning, microlearning	Nº de Conteúdos Multimédia	25	100%	27	108%	Superado	
68	Promover a Estratégia Cloud da AP	Desenvolver iniciativas de comunicação da Cloud AP	2	100%	18	900%	Superado	Reunião de Apresentação da Estratégia Cloud AP pelo CTIC em articulação com a APDC e ciclo de sessões com fornecedores cloud para promoção da estratégia
69	Promover a importância dos dados abertos e o número de reutilizações	Realização de eventos de promoção dos dados abertos	2	100%	1	50%	Não Atingido	Colaboração na definição do II plano de ação do OGP da RNAA
70	Promover a participação na definição do II Plano de Ação para a Rede Nacional de Administração Aberta	Aprovação do II Plano de Ação pelo MSF / Rede Nacional de Administração Aberta	31/08	100%	05/08	111%	Atingido	
71	Promover a experimentação através de projetos e a inovação da Administração Pública através da concretização de iniciativas práticas	Número de projetos desenvolvidos	5	100%	5	100%	Atingido	
72	Potenciar as parcerias com os parceiros do ecossistema de inovação (designadamente, ligados à quadrupla hélice) através de atividades colaborativas efetivas	Número de sessões colaborativas	15	100%	22	147%	Superado	
73	Promover a inovação através da disseminação de métodos e da transferência de utensílios orientados pela lógica «do-it-yourself» e para a aplicação/replicação	Número de métodos ou instrumentos disponibilizados à Administração Pública	2	100%	4	200%	Superado	Kit AP Participa, Kit de redesenho de serviços (PRR), Kit de direitos humanos e Kit AMA Participa
74	Desenvolvimento de plataforma de apresentação de análise de dados – Portal da Transparência (#70)	Data de disponibilização	30/06	100%	28/04	135%	Superado	
75	AP Participa - Desenvolver plataforma de suporte a processos participativos internos à Administração Pública - medida 87 do Simplex 20-21	Data de disponibilização	30/09	100%	29/06	134%	Superado	

Eixo de atuação – Transparência e Participação (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
76	Desenvolver, na Bússola uma área dedicada a serviços e informação prática ao trabalhador (medida 82 do Simplex 20-21 - Área do Trabalhador)	Data de disponibilização	31/12	100%	17/12	104%	Atingido	
	Reforçar a imagem institucional e a divulgação de serviços			100%		150%	Superado	
77	Nº de participantes em Webinar(s) Modernização Administrativa: Atendimento; Transformação Digital e Participação Pública no Setor Público		1.000	30%	1.192	119%	Superado	
	Criação de uma rede de recursos/serviços com vista à promoção dos serviços digitais – Nº de ações de promoção		12	30%	35	292%	Superado	
	Versão digital da Diagrama – Nº de edições		3	40%	2	67%	Não Atingido	
78	Implementar o Showroom AMA	Prazo de apresentação do programa do projeto	31/12	100%	11/11	114%	Superado	
80	Promover a divulgação internacional das soluções de governo digital nacionais	Nº de prêmios obtidos e melhores práticas aceites	20	100%	28	140%	Superado	
81	Assegurar o cumprimento das responsabilidades nacionais face às organizações internacionais e divulgar a experiência e contexto nacional	Nº de inquéritos, relatórios, estudos, casos-estudo e pedidos bilaterais de informação respondidos	50	100%	60	120%	Superado	
82	Assegurar a participação da AMA na Presidência Portuguesa UE2021	Nº de iniciativas de elevado destaque no âmbito do governo digital	3	100%	5	167%	Superado	
83	Implementar o Orçamento Participativo da AMA - PanorAMA 2020/21	Nº de projetos implementados	2	100%	2	100%	Atingido	No âmbito deste projeto foram aprovados 3 projetos, estando em implementação o projeto "Vida no Planeta AMA" e "Para todos nós"

Eixo de atuação – Capacitação interna

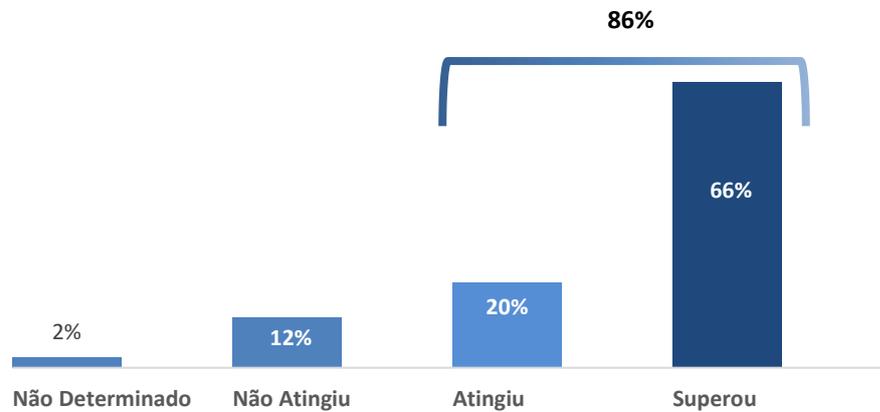
Neste eixo, 9 objetivos foram atingidos, 1 atingido e 2 não atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
84	Construir percursos de aprendizagem e respetivos conteúdos pedagógicos tendo em conta perfis de competências de várias funções	Nº de percursos de aprendizagem	6	100%	10	167%	Superado	
85	Promover a cultura de inovação e partilha do conhecimento na AMA e na AP	Nº de Iniciativas de partilha e construção conjunta de conhecimento	3	100%	5	167%	Superado	Foram desenvolvidas iniciativas na AMA Partilha, Formação em Acessibilidade e Conteúdos Digitais, Sistema de Gestão da Qualidade, Novas Competências no futuro e Portal do Trabalho Colaborativo
86	Melhorar as ferramentas de monitorização do alinhamento e execução dos projetos da AMA	Diminuir o número de projetos incluídos na lista de risco elevado	20%	100%	6%	171%	Superado	
	Melhorar os processos internos de gestão, operação e controlo, alinhados com boas práticas internacionais - Monitorização do Processo de Contratação Pública			100%		200%	Superado	
87	Atualização dos modelos de documentos dos processos de contratação pública		2,5	30%	5,00	200%	Superado	A 02 de janeiro, foram atualizadas as minutas de informações de abertura, adjudicação e pedidos de autorização para contratação de serviços especializados de modo a estarem de acordo com as normas da LOE2021; A 24 de junho, foram atualizados os modelos em função da alteração ao CCP pela Lei n.º 30/2021, que entrou em vigor a 20 de junho
	Elaboração de FAQ's para Contratação Pública relacionadas com o OE/DLEO 2021		2,5	30%	5,00	200%	Superado	Foi elaborada a 08 de janeiro de 2021 (e divulgada a 12 de janeiro) com as principais alterações decorrentes da LOE2021
	Estabelecimento Níveis de Serviço, relativamente a propostas de abertura e adjudicação de procedimentos de contratação		2,5	20%	5,00	200%	Superado	
	Relatórios com indicadores sobre Contratação Pública		2,5	20%	5,00	200%	Superado	
88	Mapear os principais diplomas legais que relevam para a atividade e atribuições da AMA	Prazo para atualizar o mapeamento dos diplomas legais relevantes	31/07	100%	27/05	131%	Superado	
89	Adequar os perfis funcionais aos postos de trabalho do mapa de pessoal de toda a organização	N.º de perfis analisados e estabelecida a sua adequação	80%	100%	90%	113%	Superado	

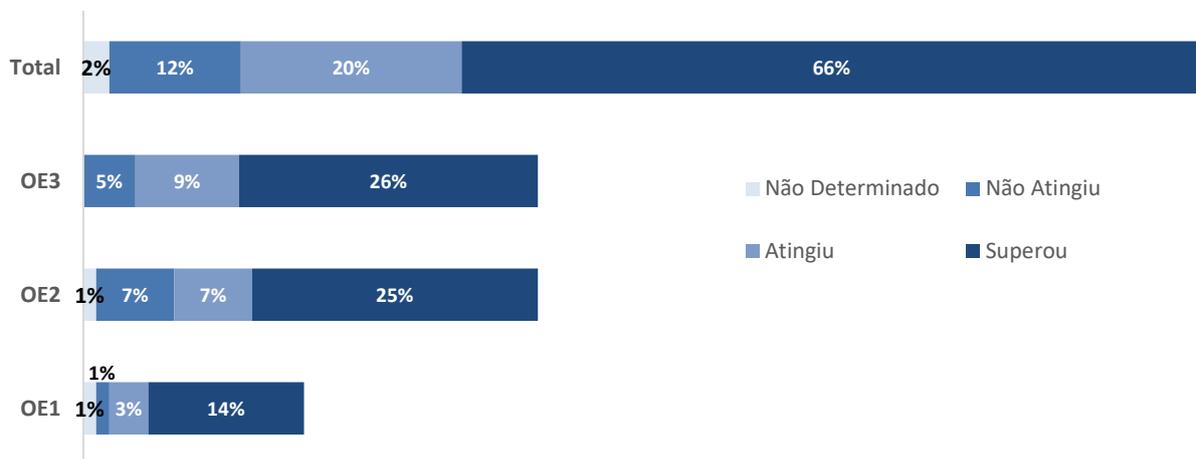
Eixo de atuação – Capacitação interna (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
90	Definir o Sistema de Gestão da Qualidade	Prazo de definição do sistema de gestão	31/12	100%	30/09	125%	Superado	Sistema de Gestão definido com a aprovação do Manual do Sistema de Gestão e Mapa de Processos. Certificação ISO 9001 obtida em dezembro
	Estabelecer um Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar			100%		101%	Atingido	
91	Prazo de definição do sistema de gestão		31/12	70%	27/12	101%	Atingido	
	Nº de medidas no âmbito da conciliação, motivação e bem-estar		3	30%	3	100%	Atingido	Teletrabalho para todos, horários flexíveis e protocolos com benefícios para os trabalhadores
	Promover Iniciativas de Responsabilidade Social, incentivando as melhores práticas sustentáveis neste domínio			100%		117%	Superado	Foram desenvolvidas iniciativas de Testagem Covid-19 para toda a organização e também foi desenvolvida a “Operação Natal”, onde se pretendeu estar próximo de todos os colaboradores da AMA. Existiu a participação de cerca de 40
92	Nº de iniciativas		2	50%	2	100%	Atingido	funcionários nestas iniciativas, mas a mesmas abrangeram a totalidade dos funcionários
	Nº de funcionários participantes		30	50%	40	133%	Superado	
93	Realizar ações de verificação física dos bens de ativo na rede de atendimento	Nº de ações de verificação	50	100%	27	54%	Não Atingido	
95	Avaliar a sustentabilidade financeira de modelos de negócio AMA	Nº de modelos de negócio avaliados	4	100%	3	75%	Não Atingido	Continuação do trabalho de avaliação da sustentabilidade financeira com a avaliação do CAC, função informática e ecossistema CMD
96	Implementar inquérito aos colaboradores	Resultado do inquérito aos colaboradores	65%	100%	76%	117%	Superado	Foi promovido um inquérito aos colaboradores em junho21, com uma elevada taxa de participação e com resultados bastante positivos

Em síntese, os resultados do Plano de Atividades para o ano de 2021 mostram que 86% dos objetivos foram pelo menos atingidos registrando um valor semelhante ao ano anterior.



Análise por objetivo estratégico:



OE1. Reforçar a oferta de serviços públicos, através da sua integração, proximidade e acessibilidade

OE2. Melhorar a eficiência e eficácia da Administração Pública, através da inovação, simplificação e transformação digital

OE3. Aumentar a abertura da Administração Pública, através de um ecossistema participativo, amplo e inclusivo que motive o envolvimento da sociedade

Não obstante o atrás exposto, a taxa média global de concretização de objetivos do Plano de Atividades foi de 142% (versus 131% em 2020), o que demonstra o alinhamento com a de execução do QUAR. 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 digital, da inovação, participação e da simplificação.

APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Neste capítulo, daremos nota dos principais resultados obtidos em 2021, no que se refere a avaliações de serviços prestados pela AMA, o qual está estruturado em quatro secções, ou seja:

- Avaliação do atendimento (presencial, telefónico e online);
- Inquéritos de satisfação;
- Avaliação de outros serviços - European Government Benchmark, TicAPP e Formação;
- Reclamações.

Avaliação do atendimento

Avaliação do atendimento presencial

No decurso de 2021 foi implementada a avaliação do atendimento presencial com o objetivo de criar um barómetro permanente do grau de satisfação global dos utilizadores do canal presencial - Lojas de Cidadão - que, simultaneamente, permita identificar oportunidades e implementar ações de melhoria.

Neste sentido, a AMA desenvolveu um sistema de avaliação do atendimento presencial nas Lojas de Cidadão que permite conhecer 1) a satisfação dos cidadãos referente ao atendimento prestado no serviço/entidade/balcão instalado na Loja e 2) a opinião dos cidadãos quanto à experiência global de utilização da Loja, designadamente no que respeita a instalações, sinalização, limpeza e conforto.

Nesta fase, a avaliação incide nas Lojas de gestão AMA, estando previsto o alargamento a toda a rede de Lojas, como ferramenta comum e uniforme de avaliação dos serviços disponibilizados e experiência dos cidadãos neste canal.

A metodologia baseia-se na avaliação do atendimento através de um questionário disponível via QR Code, para cada balcão/entidade. O QR Code específico de cada balcão (em cada Loja) consta de cartaz afixado no respetivo local de atendimento, o qual, através da utilização de um telemóvel que leia QR Code, permite direcionar para o questionário de avaliação. O questionário, em formato bilingue (Português/Inglês), é constituído por 3 questões.

- 1ª questão, é direcionada para avaliação do atendimento prestado;
- 2ª questão destina-se a identificar oportunidades de melhoria (e só surgirá no caso de avaliação abaixo de 5 estrelas à 1ª questão);
- 3ª questão pretende avaliar, no geral, a experiência na Loja de Cidadão.

Os dados das avaliações submetidas pelo cidadão são apresentados num dashboard que inclui resultados globais, por Loja de Cidadão e por Entidade. Trimestralmente, a AMA solicita aos interlocutores centrais das entidades parceiras presentes nas Lojas, a indicação das melhorias implementadas ou a implementar quanto às oportunidades de melhoria identificadas no último trimestre, no que respeita aos resultados das questões 1 e 2. Os resultados da questão 3 são dirigidos às Unidades de Gestão da AMA.

De modo a potenciar a transparência do processo, a AMA publicita nos seus canais informativos os resultados do processo avaliativo, através da disponibilização pública de dashboard, bem como através da publicitação dos dados no Portal de Dados Abertos da Administração Pública (<https://dados.gov.pt/pt/>).

Anualmente, com vista a promover também a melhoria do processo de avaliação e dos respetivos instrumentos, a AMA elabora, no 1º trimestre de cada ano, um relatório de avaliação do processo, que sistematize os resultados, os aspetos a melhorar e desenvolvimentos futuros e caso se justifique a revisão de algum dos instrumentos.

Avaliação dos Centros de Contacto

Avaliação dos Centros de Contacto: Cidadão e Empresa e Centro de Atendimento Consular

O foco desta iniciativa de avaliação do atendimento no centro de contacto é o cidadão e daí a necessidade de medir a sua satisfação em relação ao serviço que é prestado. Assim, tal como em 2020, em 2021 e no final de cada chamada, o cidadão recebe uma chamada automática em que avalia os seguintes parâmetros:

- A sua questão foi esclarecida em tempo útil?
- A informação foi transmitida de forma clara e objetiva?
- O operador mostrou cortesia e disponibilidade?

Das 28.338 pessoas que responderam ao Inquérito de satisfação do atendimento que contem 3 perguntas, apenas 25.979 responderam até à segunda questão e 24.586 responderam à totalidade. Com estas respostas podemos aferir que:

- A satisfação com o tempo de esclarecimento às questões colocadas é de 83,8%. Estes resultados conferem uma classificação média de 4,19 em 5 valores a esta questão;

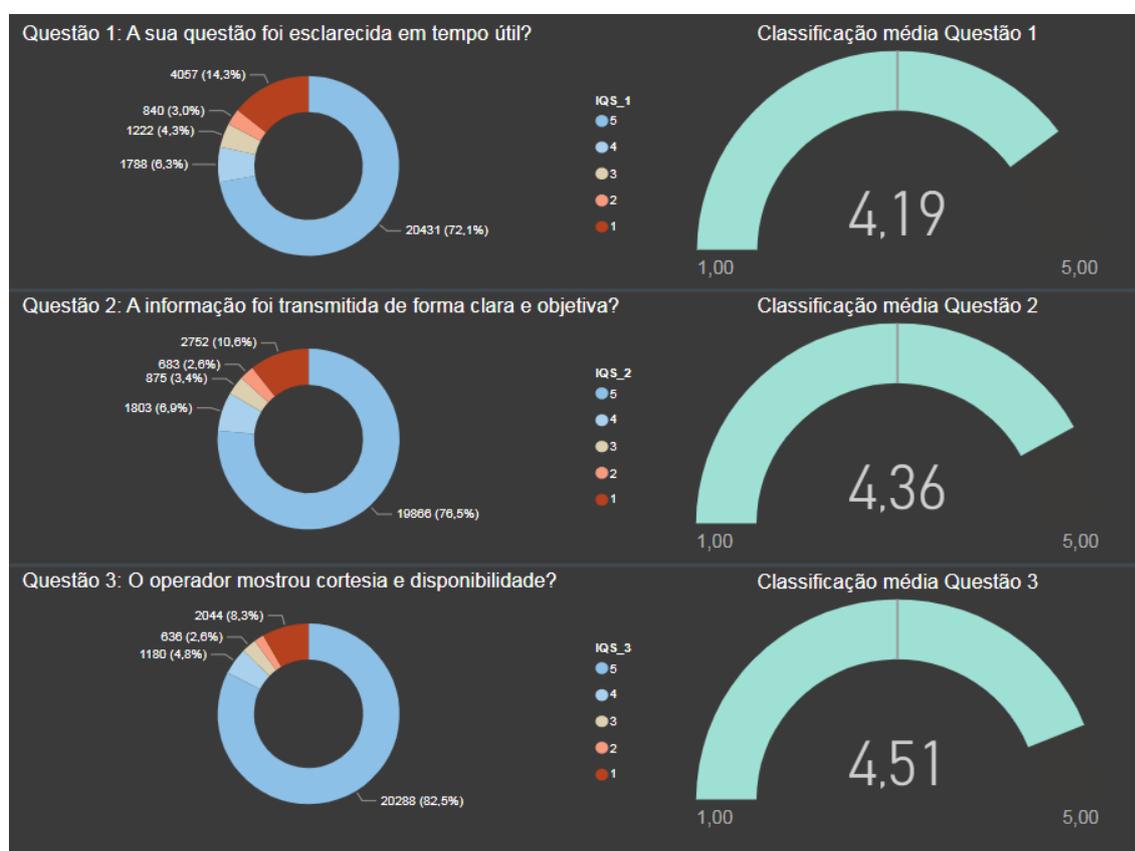
- Relativamente à clareza e objetividade na informação transmitida, o nível de satisfação é de 87,2% dos inquiridos. Estes resultados conferem uma classificação média de 4,36 em 5 valores a esta questão;

- 90,2% dos inquiridos indicaram que os operadores demonstraram cortesia e disponibilidade no atendimento efetuado. Estes resultados conferem uma classificação média de 4,51 em 5 valores a esta questão;

O inquérito revela um nível de satisfação elevado relativamente ao atendimento realizado pelos operadores do centro de contacto.

Acesso ao inquérito:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaOTNmOWZiYzQtOWEwMy00Y2QxLTlhNTctNmRjMjdIYTJmNmNhliwidCI6IjVmMzI0YTBJLTBjMjUwNDRkMzNiOjUzTk1LTy5MzNINDQwOGU5NyIsImMiOiJ9&pageName=ReportSection>



Atendimento online

Em 2021, e devido a questões técnicas, não nos é possível comparar os dados de forma coerente, com os períodos homólogos anteriores. Os problemas técnicos detetados no mecanismo de recolha de feedback acabaram por inviabilizar a análise e comparação dos dados, uma vez que os resultados foram apresentados em dois fragmentados e com lacunas de informação. Foram efetuados vários esforços de normalização da informação, mas que se revelaram infrutíferos, dada a extensão de informação em falta.

Inquéritos de satisfação

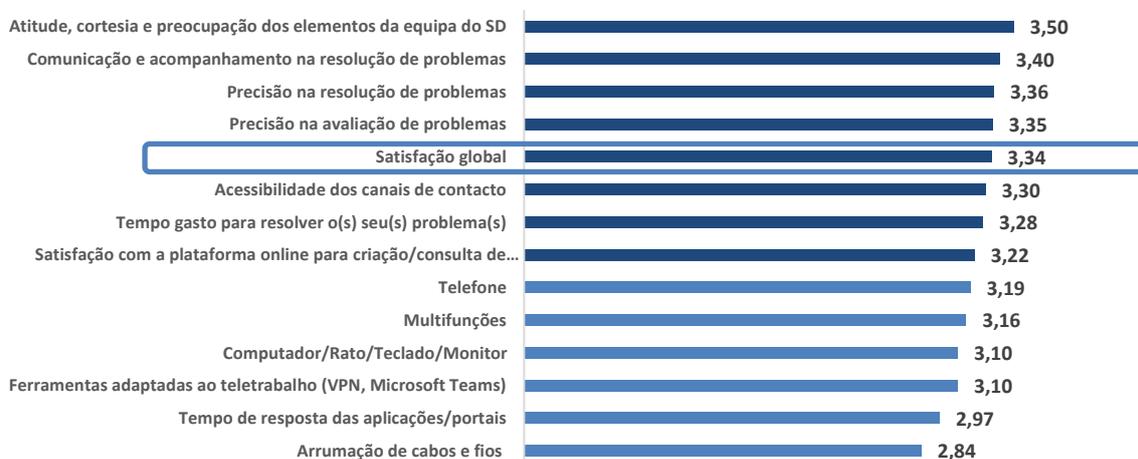
Inquérito de satisfação dos utentes do *Service Desk*

Na sequência dos estudos realizados anteriormente, em outubro/novembro de 2021 foi novamente efetuado um inquérito aos utentes do Service Desk (SD) da AMA permitindo assim aferir em que medida evoluíram os principais indicadores. Saliente-se que o ano 2021, tal como em 2020, foi particularmente marcado por dois fatores: a predominância do teletrabalho derivado da situação pandémica e, a nível interno, a disseminação da aplicação do SD na intranet.

O universo de utilizadores do SD abrangido por este inquérito caracteriza-se por 2.294 (2.226 em 2020) utentes que recorrem a este serviço para a resolução de incidentes e pedidos de serviço. O estudo realizado teve por base uma população alvo constituída pelos utentes do Service Desk, que inclui os trabalhadores da Sede, das Lojas de Cidadão, dos Espaço Cidadão, mas também os funcionários do Alto Comissariado para as Migrações (ACM) e do Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais (GEPAC).

Foram rececionadas 1096 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 48% (um aumento de 8 pp em relação a 2020). Através dos resultados foi possível obter índices resumo para cada um dos indicadores que permitiram detetar quais os aspetos mais valorizados e quais os pontos a melhorar assim como a sua evolução em relação aos resultados anteriormente obtidos.

Analisando graficamente verificamos que os resultados alcançados variam entre 2,84 para a arrumação de cabos e fios e 3,50 relativos a atitude e cortesia dos membros do SD (escala de 1 a 4). De reforçar a evolução positiva do nível de satisfação geral que apesar de muito elevado ainda registou um aumento em relação a 2020 (de 3,33 para 3,34), tendência verificada desde 2017.



Inquérito Satisfação – Stakeholders Externos

Em outubro de 2021 foi realizado um inquérito *online* aos principais parceiros da AMA, para aferir a sua satisfação relativamente a quatro dimensões: Serviços/produtos prestados; Relação institucional; Acessibilidade e comunicação e Avaliação global da AMA.

A população alvo abrangida por este inquérito foi constituída por quarenta e uma entidades, registando-se 25 respostas, o que correspondeu a uma taxa de participação de 61%. No quadro abaixo apresentam-se os resultados por dimensão de avaliação:

Dimensão	% de Satisfação
Serviços/produtos prestados	92,00%
Relação institucional	91,00%
Acessibilidade e comunicação	91,00%
Avaliação global da AMA	92,00%

A escala de resposta utilizada foi a seguinte: Muito Insatisfeito; Insatisfeito; Satisfeito e Muito Satisfeito. A % de Satisfação apresentada por dimensão contempla as opções de resposta Satisfeito e Muito Satisfeito, denotando um nível de satisfação muito bom.

No geral, o grau de satisfação alcançado foi bastante positivo, com o desempenho global da AMA a registar 92,00% de satisfação. Apesar desta avaliação existem aspetos a refletir para melhoria, destacando-se:

- Adequação dos serviços/produtos em função das necessidades dos clientes;
- Qualidade dos serviços/produtos prestados;
- Eficiência da resolução de problemas;
- Funcionamento dos canais de comunicação.

No final de cada dimensão os inquiridos podiam apresentar observações e/ou sugestões de melhoria. Foram apresentadas sugestões de melhoria relacionadas com a plataforma de pedido de parecer prévio e com o portal de serviços.

Avaliação de outros serviços

European eGovernment Benchmark

A AMA, enquanto coordenador nacional desta operação assegura, através da Equipa de Relações Internacionais e com o apoio de outras equipas internas, a preparação das entidades nacionais envolvidas (provenientes dos setores das finanças, administração interna, justiça, segurança social, emprego, educação e economia), com vista à melhoria da qualidade e eficiência dos serviços avaliados.

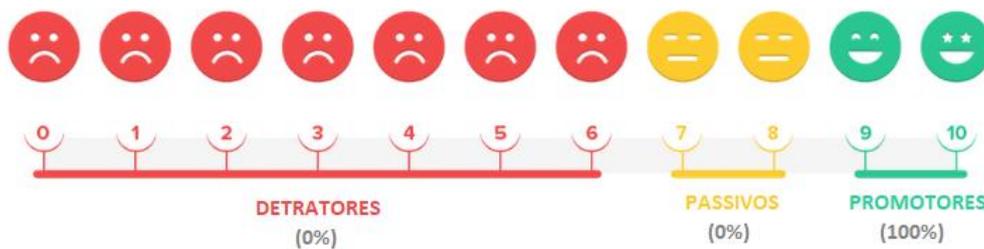
Este trabalho inclui o mapeamento prévio dos portais e hiperligações para os serviços nacionais em avaliação, a proposta antecipada de melhorias dos mesmos, a coordenação da validação nacional dos resultados apresentados pela Comissão e um constante diálogo com a Comissão Europeia para defesa dos resultados propostos para Portugal com vista à sua melhor classificação possível. Este esforço tem-se revelado profícuo, com resultados positivos para Portugal no Benchmark e uma constante interação com cada entidade envolvida, tendo estas entidades manifestado a sua elevada satisfação com a coordenação do projeto. O trabalho desenvolvido pela AMA foi **unanimente** considerado como “Muito Satisfatório” (pontuação máxima) pelas entidades respondentes, a saber:

AT - Autoridade Tributária e Aduaneira	INR – Instituto Nacional para a Reabilitação
DGAJ – Direção-Geral de Administração da Justiça	IRN – Instituto dos Registos e Notariado
IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional	ISS – Instituto da Segurança Social
IMT – Instituto da Mobilidade e Transportes	SPMS – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Inquérito de satisfação dos Serviços Prestados pelo TicAPP

Tendo como objetivo determinar o grau de satisfação das entidades públicas com as quais o TicAPP colabora e promover a melhoria contínua dos serviços prestados pelo centro de competências, no final de cada projeto é lançado um questionário de avaliação da satisfação do serviço. A métrica utilizada para esta avaliação é o NPS (Net Promoter Score), baseada nas respostas à pergunta: “Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar os nossos serviços a terceiros?”.

O Net Promoter Score é calculado subtraindo a percentagem de “Detratores” da percentagem de “Promotores”. Para fins de cálculo do NPS, os “Passivos” contam para o número total de entrevistados, mas não afetam diretamente o resultado líquido global. De acordo com este método, os resultados deverão ser analisados da seguinte forma: NPS Excelente – entre 75 e 100; NPS Muito bom – entre 50 e 74; NPS Razoável – entre 0 e 49; e NPS Mau – entre -100 e -1. Tendo por base o conjunto de entidades inquiridas e que responderam ao inquérito, o resultado obtido foi: NPS = 100.



No final do questionário, existe também um espaço reservado a texto livre para sugestão de melhorias e registo de testemunhos por parte das entidades. Esta informação é analisada e incorporada como aprendizagem e melhoria dos serviços futuros.

Avaliação da Formação

Para além da formação para funcionários, são desenvolvidos diversos cursos e ações de formação para os seus parceiros, os quais avaliam a formação ministrada. Relativamente à satisfação global da formação promovida pela AMA em 2020 a mesma foi de 85%. No quadro infra apresentamos os valores globais da Academia AMA em 2021 com o nível de satisfação pelas várias iniciativas.

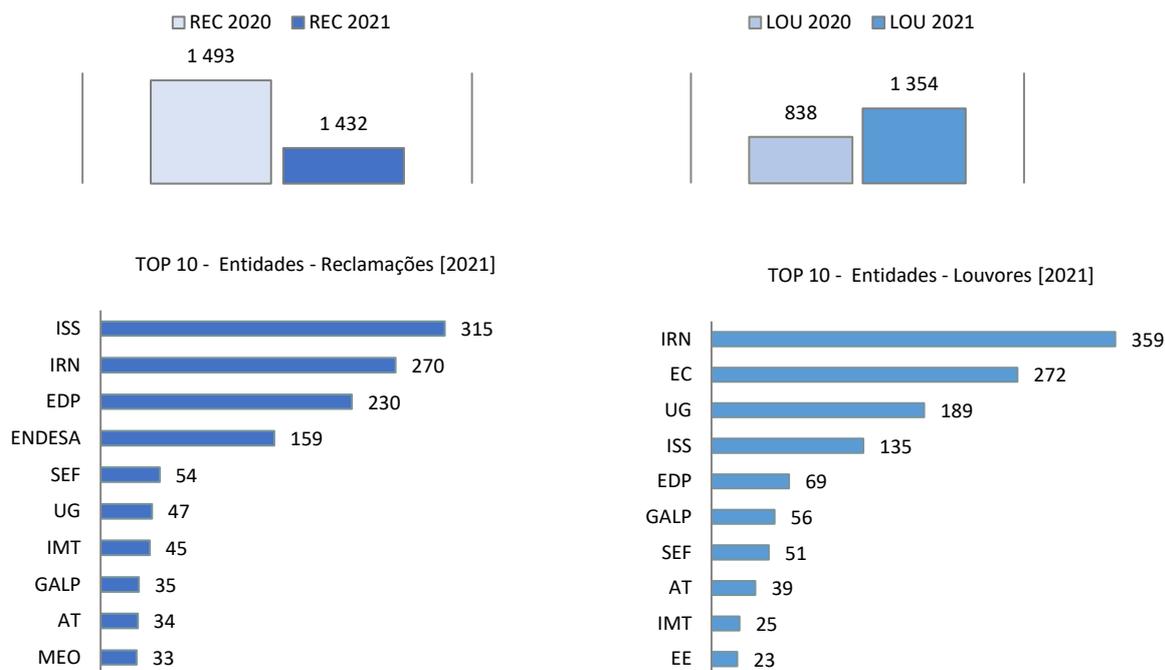
OS NÚMEROS DA ACADEMIA EM 2021

Dados Gerais da Academia AMA				
5431	2472	3180	90%	85%
Horas de Formação	Cursos Disponibilizados	Total de Participantes	Trabalhadores AMA que beneficiaram de formação	Satisfação Global
Formação para Parceiros				
15964	66	2373	25	95%
Horas de Formação	Cursos Disponibilizados	Total de Participantes	Nº Entidades Beneficiárias	Satisfação Global
Clientes				
105	2	3	34	87%
Horas de Formação	Cursos Desenvolvidos	Nº Ações de Formação	Total de Participantes	Satisfação Global
Cidadãos – Plataforma NAU				
3051	3	4789	4039	94%
Horas de Formação	Cursos Disponibilizados	Total Inscritos	Certificados Emitidos	Satisfação Global
AMA PARTILHA				
34	44	68	240	91%
Horas de Partilha	Sessões Dinamizadas	Total de Oradores	Total de Participantes	Satisfação Global

Reclamações

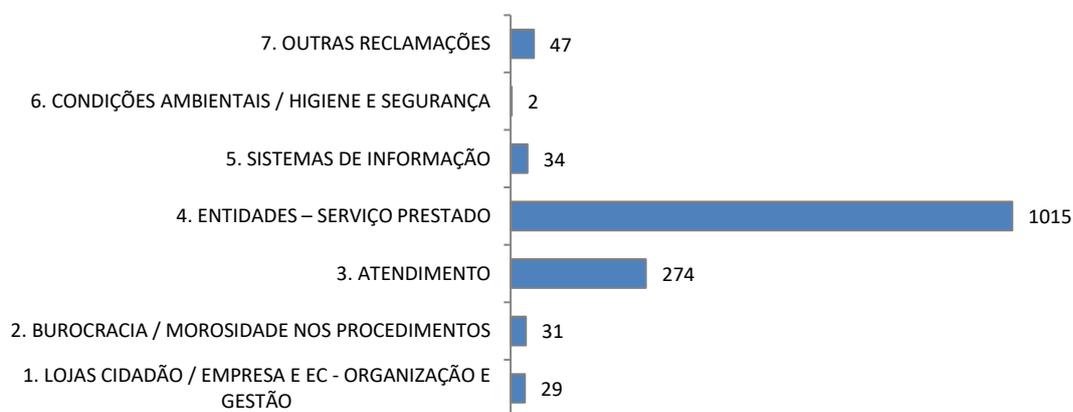
Reclamações recebidas pela RNSA

Ao nível das reclamações e louvores houve um decréscimo do número de reclamações em 4% e um aumento do número de louvores em 62% face ao ano anterior.



Em 2021, a entidade que teve mais reclamações foi a Segurança Social e a entidade com maior número de louvores foi o Instituto dos Registos e do Notariado. As reclamações recebidas respeitaram essencialmente à Entidade/Serviço, representando essas aproximadamente 71% das reclamações recebidas. Maioritariamente as reclamações recebidas respeitam aos serviços centrais (65%).

Reclamação por Tipificação em 2021



Reclamações da Administração Pública

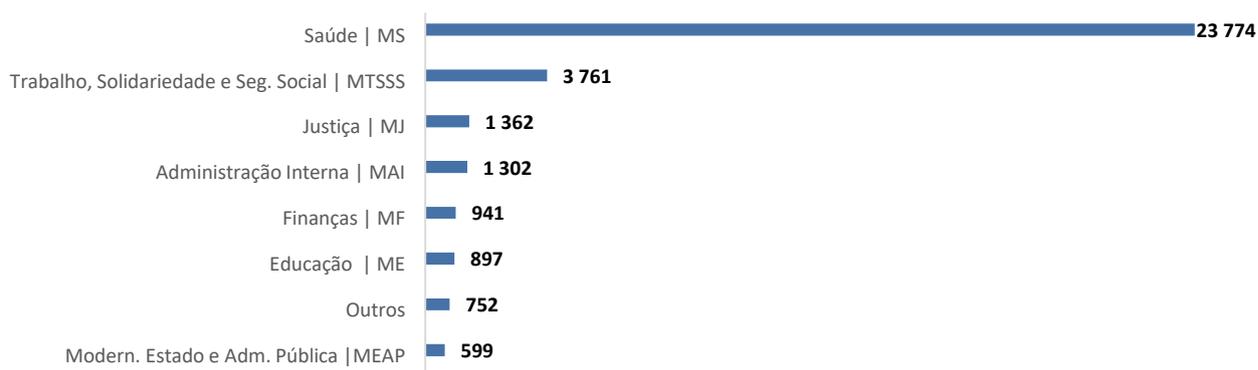
Nos termos referidos no art.º 38 do Decreto-Lei nº 73/2014 de 13 de maio, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho, a AMA tem como atribuição a receção das cópias amarelas das reclamações expostas em livro de reclamações da Administração Pública. Neste âmbito, é apresentado uma súmula dos principais indicadores relativos às cópias rececionadas por correio, por via eletrónica para o endereço reclamacao_viamarela@ama.pt e pelo Livro Amarelo Eletrónico (LAE).

No ano de 2021 foram rececionadas 31.217 vias amarelas e 2.171 reclamações no Livro Amarelo Eletrónico, um total de 33.388 reclamações, sendo que 90% foram recebidas por via eletrónica.

Volume de reclamações rececionadas

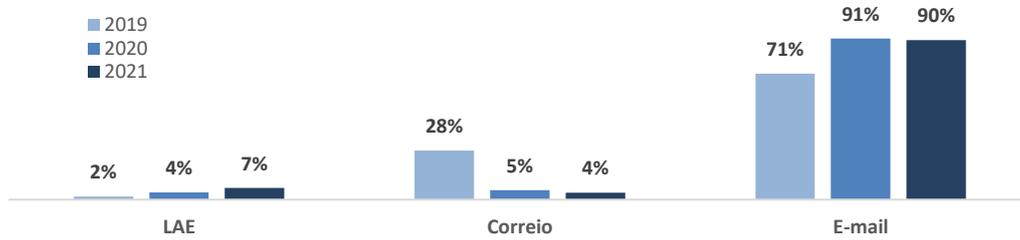


As reclamações apresentadas junto dos organismos do Ministério da Saúde são as mais representativas no conjunto desses documentos enviados à AMA (correspondem a 71% do total) seguidas pelas do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e em terceiro lugar pelas do Ministério da Justiça.



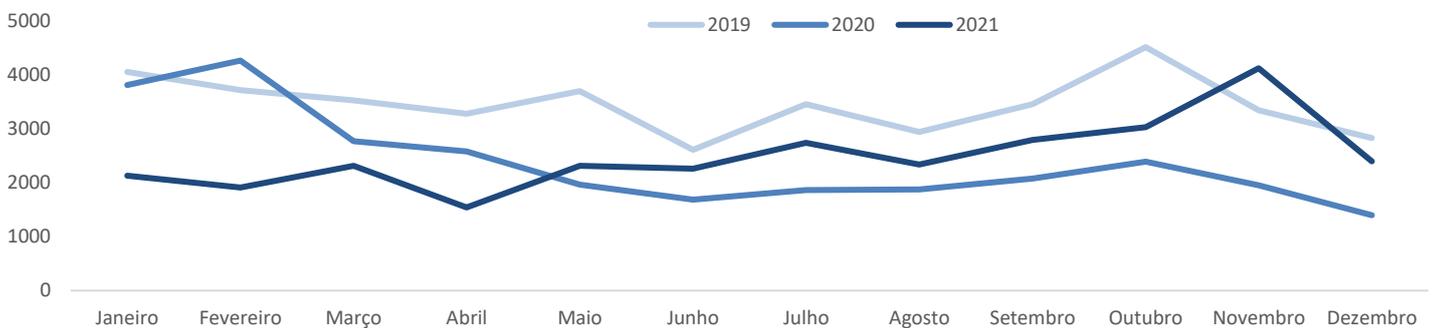
Em 2021 foi novamente efetuada a monitorização da receção das cópias amarelas, continuando a ser estimulado o envio por via eletrónica. Deste modo, verifica-se que no período 2019-2021 o envio das vias amarelas das reclamações à AMA passou de, predominantemente, por correio para, quase exclusivamente, por correio eletrónico em 2021 (90%). De salientar, o ligeiro acréscimo do peso do

LAE, o que denota uma crescente apetência para a adesão a esta ferramenta, a qual deverá ser potenciada nos anos seguintes.



Analisando a evolução da receção das vias amarelas no período 2019-2021 por via eletrónica, demonstra-se que, após a comunicação de que a via preferencial de entrada das vias amarelas é o endereço eletrónico – reclamacao_viamarela@ama.pt registou-se um crescimento exponencial por esta via. Na entrada das vias amarelas, em 2021, verifica-se uma média de cerca 2.500/mês, não obstante a situação de pandemia verificada.

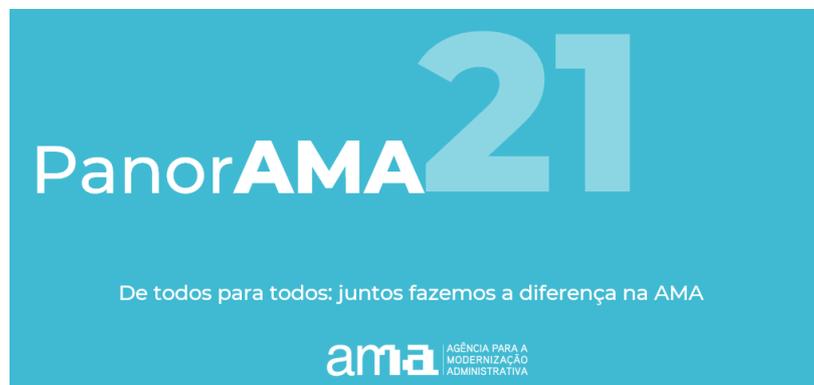
Evolução mensal da correspondência recebida por email no âmbito das cópias amarelas das reclamações



AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES

A AMA, tal como em anos anteriores, continuou a efetuar a audição dos seus trabalhadores e dirigentes intermédios, seja na preparação dos documentos estratégicos, da qualidade e de gestão da organização, no desenvolvimento de projetos, mas também no sentido de promover a coesão e uma cultura organizacional forte, dinâmica e colaborativa.

Tal como em anos anteriores, a AMA promoveu o desenvolvimento da Iniciativa panorAMA 21, onde os trabalhadores foram chamados a propor iniciativas para serem implementadas, ou seja, desenvolver o Orçamento Participativo da AMA.



Esta edição trouxe algumas novidades em relação à anterior, nomeadamente nos objetivos, nos temas e no orçamento.

Objetivos	Temas	Orçamento
Promover a participação dos trabalhadores	Sociabilidade	Total - € 15.000
Potenciar a mudança de maneira colaborativa	Local /ambiente de trabalho	Projeto - até € 5.000
Recolher contributos para potenciais soluções	Responsabilidade Social	
Implementar as ideias dos projetos vencedores		

A dinamização da iniciativa panorAMA21 foi desenvolvida por uma equipa multidisciplinar e teve as seguintes fases:



No que se refere às Normas de Participação, as mesmas incluem os seguintes aspetos:

- Participação de todos os trabalhadores AMA;
- Propostas apresentadas na plataforma [Participa.gov.pt](https://participa.gov.pt);
- Propostas claras, pormenorizadas, com estimativa de orçamento e prazo de execução;
- Prazo máximo de execução de projetos - seis meses;
- Propoentes dos projetos vencedores são corresponsáveis pela sua execução;
- Acompanhamento da execução dos projetos pela equipa PanorAMA21;
- Escolhidos os projetos mais votados até ao limite máximo do orçamento aprovado para a PanorAMA21;
- Critério de desempate - data de entrada da proposta na plataforma Participa.gov.pt.



A implementação da iniciativa decorreu de maio a julho, tendo sido apresentadas as propostas, sendo de destacar os seguintes números da iniciativa e os 3 projetos vencedores.



140 VOTOS

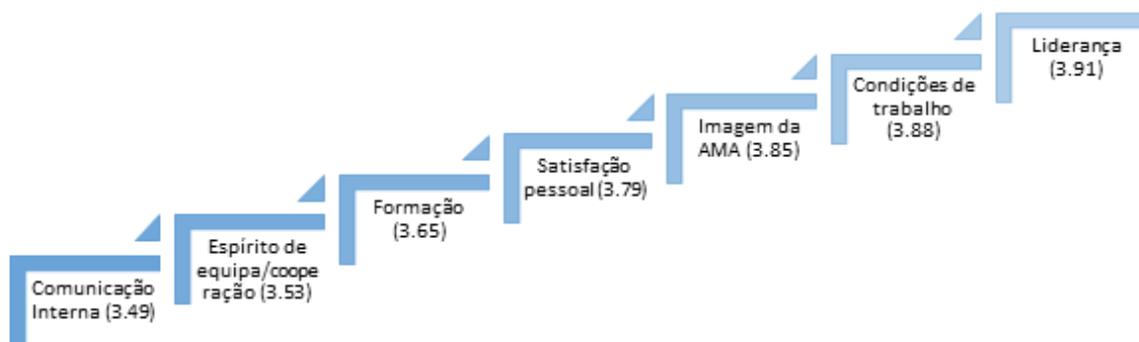
**3 PROJETOS
VENCEDORES**



Ainda neste âmbito de audição dos trabalhadores e dirigentes intermédios, foi desenvolvido um inquérito aos colaboradores.

No âmbito do SGQ, em 2020, foi aplicado o modelo de autoavaliação CAF - Common Assessment Framework e, na elaboração do relatório de autoavaliação, foram identificadas áreas de melhoria, das quais resultaram projetos para implementação do plano global de melhoria.

No âmbito da execução do projeto de melhoria 2 – Auscultar a perceção das pessoas, que teve por base a aplicação de um questionário aos colaboradores da AMA no sentido de aferir, em sete dimensões (imagem da AMA, formação, comunicação interna, espírito de equipa/cooperação, liderança, condições de trabalho e satisfação pessoal), a satisfação com a AMA.



O resultado global da satisfação dos colaboradores foi positivo, destacando-se a satisfação com a liderança que ascendeu a 78,2% (3.91/5) e com as condições de trabalho que registou 77,6% (3.88/5). A satisfação pessoal dos trabalhadores alcançou o valor de 75,8% (3.79/5). Tendo por base os comentários e sugestões apresentados em cada dimensão, foi possível traçar um plano de ação com medidas que deverão ser implementadas na organização a curto e médio prazo.

No âmbito da participação/avaliação da satisfação foram promovidas ações, onde foi solicitada a participação dos trabalhadores, nomeadamente:

- Inquérito de satisfação do Service Desk 2021;
- Constituição de equipa multidisciplinar para aferir as necessidades no domínio da conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e para avaliar o contexto AMA nesse domínio.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Em 2021, não obstante a pandemia COVID-19 ter continuado a condicionar a concretização de alguns projetos, foi mantida a relevância e importância de iniciativas ligadas à Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Assim sendo, prosseguiu-se com o desenvolvimento de algumas ações.

Analisando o trabalho já anteriormente desenvolvido, em 27 de maio foi aprovado o Plano de Ação para a implementação da Sustentabilidade, Eficiência Energética e Hídrica nos serviços geridos pela AMA. Este documento identifica as instalações/edifícios da AMA, os eixos de atuação e os tipos de intervenções a efetuar no âmbito da implementação do plano de ação.



Plano de ação para a implementação da sustentabilidade, eficiência energética e hídrica nos serviços geridos pela AMA

Maio 2021

No decurso do desenvolvimento do referido plano de ação, e nos termos definidos no cronograma, procedeu-se à análise do “estado da arte” nas tipologias de edifícios – T1, T2 e T3, no que respeita ao Eixo 3 – Eficiência Hídrica.

Função do Edifício	Tipologia	Área
Escritório/Administrativos	Tipologia 1	N/A
Local de atendimento	Tipologia 2	Superior a 1700m ²
Local de atendimento	Tipologia 3	Entre 800m ² e 1700m ²

Esta análise foi concluída no prazo definido e promoveu-se a respetiva inscrição no orçamento de 2022, estando prevista a substituição dos equipamentos (torneiras e equipamentos similares) por outros mais eficientes na componente hídrica ainda no 1º semestre de 2022.

Para que este processo tenha êxito, é necessário o envolvimento de todos os colaboradores para a implementação das medidas de otimização no uso dos recursos disponíveis, uma vez que, por si só a introdução de equipamentos mais eficientes e amigos do ambiente, não garante melhorias uma vez que, temos de fomentar a adoção de comportamentos ambientalmente mais corretos.

Outras Iniciativas

- Promoção da Iniciativa Panorama, onde um dos eixos de atuação é a Responsabilidade Social;
- Realização de Testes Covid-19 a toda a comunidade AMA, esteja em contexto de atendimento ao público e/ou integrada em atividades dos serviços centrais;
- Promoção da proximidade entre os serviços centrais e os serviços desconcentrados da AMA, as Lojas de Cidadão, tendo sido desencadeada a “Operação Natal” 2021;
- Desenvolvimento de iniciativas locais de responsabilidade social, nomeadamente:
 - Aveiro - Separação e recolha de papel para reciclagem ao Banco Alimentar;
 - Viseu - Recolha de bens alimentares, produtos de higiene e limpeza, vestuário e calçado, pelos colaboradores da Loja e entrega a família carenciada e separação e recolha de papel para reciclagem ao Banco Alimentar;
 - Odivelas - Entrega de 8 cabazes de Natal com comida e roupa para crianças pertencentes a famílias carenciadas do concelho de Odivelas, sendo que a aquisição destes cabazes resultou de donativos de 30 funcionários da Loja;
 - Braga - Recolha de bens alimentares, para entrega a colaboradora da LC com dificuldades económicas.



Outras atividades em desenvolvimento

Em 2021, e na sequência de candidatura ao POSEUR – Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos, foi promovida a implementação da operação que tem como propósito a implementação de medidas de eficiência energética na Loja de Cidadão das Laranjeiras. Este processo não conseguiu ficar concluído em 2021, mas pretende-se que com novos procedimentos aquisitivos, em curso, seja possível implementar as medidas de eficiência preconizadas para a LC Laranjeiras (AVAC, envolvente opaca, iluminação e fotovoltaica).



COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÉNEAS

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

O *European eGovernment Benchmark* é um estudo anual, conduzido pela Comissão Europeia, que conta com a participação de 36 países¹, incluindo os 27 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 2021, foram avaliados os eventos de vida “Abrir uma empresa”, “Estudar (ensino superior)”, “Carreira” e “Vida Familiar”.

O *Benchmark* em análise não é apresentado num *ranking* global. **Consiste na avaliação de 5 dimensões** desdobradas em diversos indicadores, 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 Tecnológicos (por exemplo, eID).

Vertente Transfronteiriça (disponibilização de serviços para cidadãos estrangeiros)

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

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

¹ Para além dos 27 Estados-membros, incluem-se Albânia, Islândia, Noruega, Macedónia do Norte, Montenegro, Reino Unido, Sérvia, Suíça e Turquia.

Ranking Português

		2021	Ranking	2019	Ranking	EU27+2021	EU27+2019
PT	USER CENTRIC GOVERNMENT	99,3796	1º	94,2104	5º	88,0293	84,1611
FI		99,1111	2º	93,6202	7º		
MT		98,6111	3º	98,8889	1º		
NO		98,0952	4º	94,0254	6º		
NL		97,3571	5º	90,8387	11º		
MT	TRANSPARENT GOVERNMENT	99,0046	1º	98,5987	1º	62,9826	65,7431
IS		93,6969	2º	84,2044	4º		
EE		90,1927	3º	91,5533	2º		
DK		79,7163	8º	71,4150	17º		
PT		78,8956	9º	81,3681	7º		
FI		78,6071	10º	73,8634	13º		
FI	KEY ENABLERS	98,1797	1º	76,7697	13º	69,0444	61,0873
NO		96,6667	2º	86,2179	6º		
MT		95,8705	3º	100,0000	1º		
PT		91,1446	8º	88,4896	4º		
LT		89,4044	9º	89,1250	3º		
MT	CITIZEN MOBILITY	99,4792	1º	97,5000	1º	55,2057	60,6522
LU		89,4444	2º	49,5833	30º		
NL		87,5463	3º	79,8750	5º		
NO		85,0347	4º	83,3571	4º		
PT		83,2755	5º	66,1250	16º		
MT	BUSINESS MOBILITY	95,0000	1º	100,0000	1º	66,6926	70,1391
LU		93,3333	2º	80,7765	15º		
DK		91,6667	3º	100,0000	1º		
PT		91,6667	3º	100,0000	1º		
SE		91,6667	3º	95,8333	5º		

A Comissão Europeia divulgou, dia 12 de novembro de 2021, os resultados do *European e-Government Benchmark 2021*. Em termos globais, e com base na análise da AMA dos dados disponibilizados pela Comissão, Portugal fica colocado no 5º lugar do ranking, com 88,6982%, precedido de Malta, Países Baixos, Estónia e Islândia. A quinta posição representa uma descida de 2 lugares em relação ao exercício anterior de avaliação destes mesmos eventos de vida (relatório de 2019, que reporta a dados de 2018)² mas em termos absolutos Portugal subiu 1,7065 p.p., pelo que este resultado é, sobretudo,

² Note-se que a AMA efetua uma análise comparativa entre o mesmo conjunto de eventos de vida (avaliados bianualmente) e não entre anos consecutivos.

consequência de um investimento significativo de outros países no governo digital, nomeadamente dos Países Baixos e da Islândia, que mostram uma subida significativa.

Destaca-se a classificação obtida nos três grandes indicadores de serviços digitais destinados a cidadãos e empresas nacionais:

- **Serviços Centrados no Cidadão**, onde Portugal alcançou o **primeiro lugar** da tabela, com uma pontuação de 99,3796%;
- **Facilitadores Tecnológicos**, onde Portugal **mantém a boa pontuação de 91,1446%**, apesar da descida de 4º para 8º lugar;
- **Transparência**, onde Portugal desce da 7ª para a 9ª posição, tendo descido 2,4726 p.p.

Nota positiva também para os indicadores de mobilidade transfronteiriça - i.e. de serviços destinados a cidadãos e empresas estrangeiras - onde se destaca uma evolução global bastante positiva, conseguindo Portugal o 4º lugar no ranking, logo atrás de Malta, Luxemburgo e Países Baixos.

- **Mobilidade de empresas**, onde Portugal desce dos 100 p.p. para os 91,6666 p.p. - essencialmente por força da inclusão de novos serviços na avaliação deste ano – mas consegue ainda assim a **3ª posição**, liderando a tabela com Malta e Luxemburgo;
- **Mobilidade de cidadãos**, onde Portugal regista uma **subida significativa do 16º para o 5º** lugar, com um aumento de quase 17 p.p. (83,4375%, em 2021).

Merece também menção o **[Índice de Digitalização da Economia e Sociedade \(DESI³\)](#)** da **Comissão Europeia**, que acompanha a evolução dos diferentes Estados-Membros da União Europeia num conjunto de indicadores relevantes sobre o desempenho digital da Europa, agregados em quatro dimensões principais: CONECTIVIDADE, CAPITAL HUMANO, INTEGRAÇÃO DA TECNOLOGIA DIGITAL e SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS.

O relatório do ano em análise, 2021, foi publicado no dia 12 de novembro de 2021, e está disponível na respetiva [página da Comissão Europeia](#).

O DESI 2021 foi ajustado para refletir as duas principais iniciativas políticas estabelecidas para ter impacto na transformação digital na UE nos próximos anos: o Mecanismo de Recuperação e Resiliência (RRF) e a Bússola da Década Digital. Assim, para alinhar o DESI com os quatro pontos cardeais e

³ *Digital Economy and Society Index.*

objetivos da Bússola Digital, para melhorar a metodologia e tendo em conta os últimos desenvolvimentos tecnológicos e políticos, a Comissão fez várias alterações à edição de 2021 do DESI. Por este motivo, o relatório deste ano não estabelece análises comparativas com anos anteriores, para evitar potenciais erros de interpretação de resultados.

Destaca-se também que a Direção-Geral das Atividades Económicas efetua a coordenação nacional deste Estudo, cabendo à AMA a revisão do indicador “Serviços Públicos Digitais”. Portugal subiu ligeiramente a sua pontuação (2,6 p.p.) mantendo, no entanto, a 19ª posição no *ranking* global, à semelhança da edição de 2019.

Portugal ocupa o **16º lugar entre os 27 Estados-Membros da União Europeia (UE), na edição de 2021** do Índice da Economia e Sociedade Digital, subindo 2 posições em relação ao ano anterior.

No que respeita à dimensão de ‘Serviços Públicos Digitais’, **Portugal ocupa o 14º lugar na UE**. Os utilizadores de governo digital aumentaram de 54% para 57% (ainda significativamente atrás da média da UE de 64%). Com uma **pontuação de 72**, o país **está à frente da média da UE de 63 em formulários online pré-preenchidos. O desempenho de Portugal nos serviços públicos digitais para cidadãos (84) e para empresas (86) excede a pontuação da UE - de 75 e 84**, respetivamente. Inversamente, Portugal pontuou apenas 48% dos serviços públicos digitais em Portugal são dados abertos% em matéria de dados abertos, em comparação com a média da UE de 66%. Note-se, no que respeita a este último indicador, que em termos absolutos Portugal conseguiu subir a sua pontuação face ao ano anterior, fruto do trabalho desenvolvido no último ano em matéria de dados abertos.

De referir ainda que em 2021, vários projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional, nomeadamente:

- O LabX foi vencedor na categoria «Innovative Public Administration», dos EPSA – European Public Sector Awards, tendo a aplicação ID.gov.pt sido distinguida com um certificado de boas práticas do mesmo fórum;
- O SIGMA, o LabX e a aplicação ID.gov.pt foram boas práticas distinguidas no estudo European e-Government Benchmark 2021;

AVALIAÇÃO DO 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. Neste âmbito, salientamos alguns aspetos relacionados com a fiabilidade dos sistemas de informação.

Fiabilidade dos sistemas de informação

No conjunto das atividades que evidenciam a fiabilidade associada aos sistemas de informação da AMA em 2021 destacamos a continuidade das seguintes:

- Definição e revisão dos procedimentos de segurança da informação relacionada com os processos de desenvolvimento, gestão e operação da Plataforma de integração - componente da iAP, CMD, SCMD, SAFE e SCAP, que levou à manutenção da certificação ISO 27001 num âmbito alargado face a 2020;
- Auditoria de Segurança da Informação ao sistema da Chave Móvel Digital tendo em vista a sua manutenção na Trusted List do Gabinete Nacional de Segurança;
- Realização de diversas auditorias internas ao sistema da Chave Móvel Digital com o intuito de garantir a qualidade daquele sistema e de acordo com o plano anual.

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 cumprimento de 100%.

	Requisito	Sim	Não	Na.	Observações
Ambiente e controlo	1.1 - Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			Manual do Sistema de Controlo Interno Regulamento interno 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 Código de ética e de conduta Monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflito de Interesses

	Requisito	Sim	Não	Na.	Observações
	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?	90%			
Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados pelo serviço	3.1 - Existem manuais de procedimentos internos?	X			Manual de Controlo Interno; Manual RGPD, Manual SG; Código de Conduta para a Segurança de Informação e Dados Pessoais; Código de Ética Sistema de Gestão e Controlo Interno PRR; Procedimentos do SGSI
	3.2 - A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
	3.3 - É elaborado anualmente um plano de compras?	X			
	3.4 - Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Parcialmente
	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			Alguns processos estão definidos e são monitorizados no âmbito dos seus sistemas de gestão Principais processos em conformidade com o RGPD; No âmbito do SGSI está definido.
	3.7 - Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
	3.8 - Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			
	3.9 - O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			
	Fiabilidade dos sistemas de informação	4.1 - Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X		
4.2 - As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?		X			
4.3 - Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?		X			
4.4 - A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?		X			
4.5 - Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?		X			SGSI Procedimentos de conformidade com o RGPD
4.6 - A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?		X			

Em 2021, destacamos os seguintes elementos que contribuíram positivamente para a melhoria dos mecanismos de contro interno da AMA:

- Alargamento do âmbito da certificação ISO 27001 da Segurança de Informação;
- Garantia de conformidade do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Definição do sistema de gestão e controlo interno no âmbito das atividades da AMA relacionadas com o PRR;
- Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade com obtenção de certificação ISO 9001;
- Alargamento das áreas de intervenção do sistema de gestão de riscos.

Sistema de Gestão de Risco

Ao nível da gestão de risco, foi alargado o seu âmbito a todos os sistemas objeto de certificação pelas normas ISO, o que levou a um trabalho de uniformização de metodologias, em linha com o procedimento definido no âmbito do Sistema de Gestão de Segurança de Informação.

Foi também apresentado o Relatório anual de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses relativo a 2020. Em anexo encontra-se o Relatório de Execução Anual do Plano referente ao presente ano.

Ao longo do ano realizaram-se várias sessões de levantamento e análise de riscos em conjunto com as unidades orgânicas, tendo sido identificadas ações de mitigação para cada risco. Posteriormente procedeu-se à monitorização da sua execução.

Implementação e garantia de conformidade do RGPD

Com a entrada em vigor do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD) o sistema de conformidade tem vindo a ser implementado em várias fases, priorizadas de acordo com o que é mais urgente, em termos de adequação e viabilidade, para garantir o seu cumprimento. Deste modo, durante o ano a que reporta o presente relatório, desenvolveram-se as seguintes atividades:

- Registo de novos tratamentos;
- Registo de ativos de dados pessoais (tratamentos e/ou sistemas de suporte);
- Especificação de funcionalidades na plataforma Atlas para cadastro e categorização de dados pessoais associados a sistemas/plataforma e bases de dados
- Emissão de pareceres a pedido;
- Resposta a pedidos de informação/direitos dos titulares (cidadãos);
- Aconselhamento interno aos colaboradores da AMA;

- Criação/revisão de metodologias e modelos de suporte à criação de tratamentos em conformidade com o RGPD;
- Criação/atualização de processos e políticas para garantir a conformidade da AMA com o RGPD;
- Análises de conformidade com os requisitos do RGPD em plataformas internas de acordo com fins/necessidades específicas;
- Auditoria interna;
- Acompanhamento e orientação de alunos de mestrado com vista à criação de suportes à implementação do conceito *Privacy by design* nos sistemas com tratamento de dados pessoais. Esta iniciativa é desenvolvida em parceria com IST;
- Avaliação de risco e impacto relativos à segurança de dados pessoais.

Implementação da Segurança de Informação

A Implementação da Segurança de Informação da AMA teve início em 2018 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.

No terceiro ano de operação do Sistema de Gestão de Segurança de Informação (SGSI) foram executados os seguintes conjuntos de ações:

- Ações de sensibilização e formação a todos os novos colaboradores da AMA incluindo colaboradores externos que se encontram a prestar serviços nas instalações da AMA sobre os procedimentos do SGSI e segurança da informação na Internet;
- Newsletters sobre segurança da informação, com especial foco nos resultados das campanhas de phishing;
- Atualização de políticas, processos e procedimentos do SGSI já existentes e de acordo com o novo âmbito;
- Projeto de implementação da extensão do âmbito do SGSI à CMD e SCMD, SAFE e SCAP;
- Acompanhamento da implementação dos controlos definidos no plano de tratamento de risco;
- Atualização da Declaração de Aplicabilidade, que traduz a forma como são respondidos os vários requisitos e controlos da norma;
- Atualização dos objetivos para a Segurança de informação e respetivos indicadores de medição;

- Melhorias nos procedimentos operacionais;
- Monitorização de indicadores operacionais e de desempenho;
- Realização de auditoria interna por uma equipa externa;
- Elaboração do relatório de revisão pela Gestão;
- Testes aos cenários previstos para o Plano de Continuidade de Negócio, incluindo o âmbito estendido;
- Elaboração e acompanhamento do Plano de Ações Corretivas e melhorias resultantes do *feedback* das auditorias internas e externas;
- Realização da auditoria externa com resultado positivo em termos de manutenção da certificação do SGSI, não tendo sido detetadas “Não Conformidades”.

Ainda relativamente à área de segurança da informação:

- foram emitidos pareceres sobre segurança da informação de diversos sistemas;
- foi efetuado o acompanhamento das operações de manutenção da certificação ETSI do serviço de assinatura da Chave Móvel Digital (SCMD);
- foram elaborados relatórios de incidentes e efetuado o acompanhamento de deteção e resolução de vulnerabilidade nos sistemas da AMA articulando com o CNCS, quando necessário;
- foram definidas as ações a executar pela AMA relativo ao Plano de Ação da Estratégia Nacional para a Segurança no Ciberespaço.

MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO

Globalmente, o desempenho da AMA em 2021 foi positivo, no entanto, continua a verificar-se que alguns dos objetivos propostos ficaram aquém das expectativas inicialmente propostas.

O ano de 2021 continuou a ser marcado pela pandemia COVID-19, o que trouxe impedimentos externos que condicionaram o desenrolar de algumas atividades propostas, nomeadamente ao nível da rede de atendimento e da concretização de alguns processos transversais que necessitam do envolvimento da administração pública.

A elaboração de um Plano de Melhoria, o qual foi desenvolvido em 2021, teve por base a análise prévia sobre o ambiente interno e externo apresentando-se abaixo o quadro resultante da sua aplicação.

Análise SWOT

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> - Projetos que fazem a diferença - Credibilidade e reconhecimento junto de parceiros (nacionais e internacionais) - Diversidade de competências e qualidade dos RH <ul style="list-style-type: none"> - Atuação transversal na AP - Dinamismo e espírito de equipa - Certificações e reconhecimentos externos concretizados em 2021 - Reforço da Imagem e da reputação da AMA 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades orçamentais - Escassez de recursos humanos - Agilidade limitada na resposta aos desafios <ul style="list-style-type: none"> - Urgência e pressão do quotidiano - Desafios na gestão de projetos - Possível vulnerabilidade dos sistemas
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> - Ser referência na Administração Pública <ul style="list-style-type: none"> - Líder na área do atendimento na AP - Novas valências e competências - Aproveitamento de competências legais - Metodologias de trabalho inovadoras e em rede - Desenvolvimento da digitalização dos serviços públicos <ul style="list-style-type: none"> - Maior capacitação digital dos cidadãos 	<ul style="list-style-type: none"> - Forte dependência de orientações governamentais <ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento de tecnologias emergentes <ul style="list-style-type: none"> - Dependência orçamental - Atratividade de entidades privadas <ul style="list-style-type: none"> - Pandemia Covid-19

Está assim identificado um conjunto de medidas, no sentido de minorar ou precaver os efeitos exógenos e controlar os efeitos endógenos responsáveis pelos desafios referidos:

- Definição de objetivos e metas relevantes e realistas que tenham em conta as limitações identificadas;

- Garantir um planeamento e monitorização flexível das iniciativas;
- Contactos frequentes com as entidades externas para otimizar o desenvolvimento de programas e projetos;
- Valorização das relações com as entidades públicas, apostando numa lógica de capacitação global da administração pública;
- Simplificação dos processos internos para agilizar os procedimentos;
- Manter um controlo mais rigoroso da gestão e do risco, para que sejam identificados os constrangimentos e para que possam ser tomadas medidas corretivas atempadamente, numa perspetiva de melhoria contínua.

Face ao ano anterior, verificaram-se ao nível do Plano de Atividades, a manutenção de alguns objetivos não atingidos, situação analisada anteriormente.

Com o Plano de Medidas de Melhoria delineado, a expectativa para 2022 será a de uma evolução positiva neste âmbito, uma vez que muitas das ações em desenvolvimento na AMA estão aí patenteadas.

A aprovação do Plano Estratégico, aliada ao papel na coordenação de ações no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, irá centralizar a intervenção da AMA neste triénio e garantir a execução dos objetivos propostos em cada ano e nos termos dos seus eixos de intervenção.

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:

- Programa Minuto Cidadão, uma parceria da AMA com a Antena 1. Programa de rádio semanal de informação sobre serviços públicos e novos projetos para cidadãos e empresas. O Minuto Cidadão é composto por um spot de 20'', com diversas passagens ao longo do dia e um direto semanal, mais alargado, com sensivelmente 3 minutos, dedicado ao tema. Todos os programas são publicados na plataforma da RTP Play.
- Campanha de divulgação de âmbito nacional de informação relevante relativa a projetos do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) - Melhores Serviços Públicos.
Spot de 30'' de publicidade institucional em televisão com 6 passagens diárias na RTP1, de 27 de setembro a 3 de outubro de 2021.

GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO

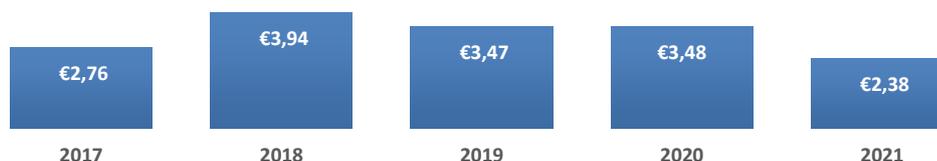
Durante o ano de 2021, a AMA investiu 2.382.957,76€ em bens de capital, sendo este o valor mais baixo dos últimos 5 anos. O maior investimento verificou-se na classe de imobilizações em curso, dado que a maioria dos projetos em curso na AMA apenas serão concluídos no decorrer do ano 2022 e nos anos seguintes.

O investimento verificado em 2021 resulta essencialmente da execução das operações da AMA cofinanciadas bem como dos investimentos no âmbito do PRR, dando continuidade aos projetos em curso e à implementação de novas iniciativas.

Evolução dos investimentos em bens de capital 2017-2021 por conta POCP

# POCP	Designação	2017	2018	2019	2020	2021
422	Ed. e Outras Construções	24 976 €	28 160 €	18 529 €	42 412 €	- €
423	Equipamento Básico	1 533 834 €	1 027 945 €	203 414 €	23 069 €	39 428 €
426	Equip. Administrativo	96 882 €	415 668 €	529.125 €	684 191 €	106 974 €
429	Outras Imobilizações	- €	100 962 €	5 076 €	36 945 €	1 452 €
433	Propr.Ind. e Out. Direitos	273 364 €	368 573 €	280 047 €	424 595 €	400 482 €
44	Imob. curso Corp./Incorp.	826 108 €	1 998 169 €	2 429 064 €	2 268 560 €	1 834 621 €
Total		2 755 165 €	3 939 478 €	3 465 254 €	3 479 502 €	2 382 958 €

Evolução dos investimentos em bens de capital 2017-2021



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 substituiu a Portaria n.º 671/2000, 17 de abril, que aprovou o CIBE - Cadastro e Inventário dos Bens do Estado. Em 2021, foram efetuadas ações de verificação física em algumas Lojas de Cidadão, nomeadamente no âmbito do processo de descentralização em curso pelo XXII Governo Constitucional, em que se verificará a transição das Lojas de Cidadão e respetivo imobilizado para as autarquias. Procedeu-se ainda 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

Tal como anteriormente indicado, e de acordo com a missão, as competências e os objetivos atrás expostos e analisados, a imagem abaixo resume alguns dos projetos AMA, os quais constituem por si medidas de modernização administrativa.



Esta imagem traduz a AMA, mas esta agência não se esgota por aqui, a sua atuação está em constante evolução e, deste modo, de seguida apresentam-se as principais iniciativas da organização em 2021, de aplicação de medidas de modernização administrativa:

- monitorização e acompanhamento dos programas SIMPLEX e implementação de várias iniciativas desse programa, com destaque para a Linha iCidadão, LabAP e @18;
- promoção da usabilidade e acessibilidade digital, através do Observatório Português de Acessibilidade Web;
- acompanhamento e coordenação da Estratégia TIC 2020 (Relatório Estratégia 2020 e Aprovação Estratégia 21/26 e direção do Comité Técnico do Conselho para as TIC na AP (CTIC);
- a expansão dos serviços e melhoria da qualidade do atendimento;
- a aposta na participação, colaboração e participação dos cidadãos na promoção de uma administração aberta, com destaque para o Centro de Inovação da AP (LabX);
- o alargamento da interoperabilidade na AP e a disponibilização de novos serviços digitais, com a aposta na inovação e simplificação;
- o apoio ao processo de transformação digital transversal na AP, com apoio do TicAPP;
- o desenvolvimento de novos Centros de Competências (Atendimento e TIC) e Centros de Inovação (LabX) e o Grupo Coordenador Intersectorial - Laboratório de Atendimento Público;
- a disseminação das iniciativas inovadoras da formação pelos parceiros AMA.

Iremos nas páginas seguintes descrever as atividades em 2021 nas seguintes temáticas:

[SIMPLEX](#)

[PMO](#)

[Estratégia TIC2020 e CTIC](#)

[LabX](#)

[TicAPP](#)

[CeCAAP](#)

SIMPLEX

No âmbito do desenvolvimento e implementação do Programa SIMPLEX destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas em 2021:

SIMPLEX

- Realização de Balanço de SIMPLEX 20-21 – 85% de medidas concluídas;
- Desenho de proposta de novo programa SIMPLEX;
- Desenvolvimento de medidas transversais de simplificação para integração em novo programa SIMPLEX;

SIMPLEX na AMA em 2021

Ao longo dos vários Programas SIMPLEX, a AMA teve sob a sua coordenação um número significativo de medidas para implementar e em 2021 foram concluídas 12 medidas.

SIMPLEX	
#07 – Linha iCidadão	#71 – on@18
#26 – LabAP – Laboratório de Atendimento Público;	#72 – Os meus dados;
#27 – Notificações simples e uniformes	#82 – Área do trabalhador na intranet da AP;
#67 – Serviços Digitais de apoio à internacionalização	#85 – Identificação digital do trabalhador da AP;
#69 – ePortugal mais acessível	#86 – SCAP Autárquico
#70 – Portal da Transparência	#87 – AP Participa

PMO - Portfólio de Projetos AMA

O ano de 2021 constituiu um marco importante para a equipa de PMO com a criação, em agosto, do Núcleo de PMO, integrada na reestruturação orgânica da AMA. Apesar de ter havido continuidade no trabalho de PMO e no apoio aos gestores de projeto, o arranque do PRR foi o gatilho para a evolução do trabalho a realizar, elevando o nível da gestão de Projetos para a gestão de Programas. Surgiu assim o projeto PgMO com a definição de um modelo de governança de Programas e Projetos e a definição dos novos processos de gestão de Programas, não só ao nível do PRR, mas abrangendo todos os Programas em que a AMA está envolvida. Em termos globais o trabalho da equipa PMO, ainda integrada na DTD e depois no NPMO, desenvolveu-se nas seguintes áreas:

- Gestão do *portfólio* de projetos da AMA;
- PgMO@AMA - Gestão de Programas e Projetos;
- Ferramentas de suporte à gestão de Programas e Projetos.

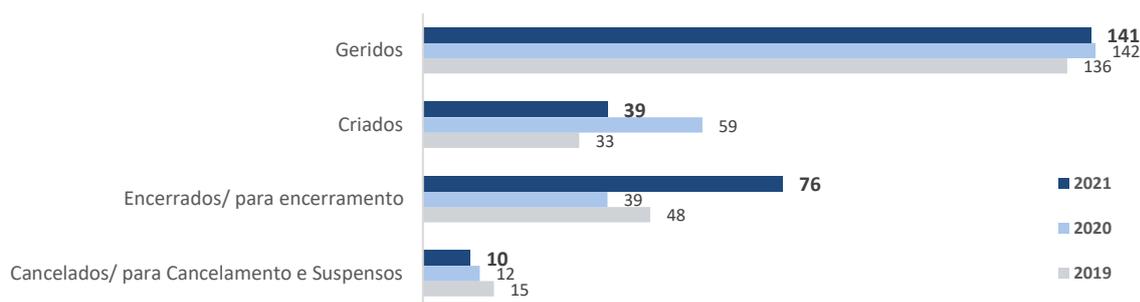
Gestão do portfólio de projetos da AMA

Após a suspensão da realização de reuniões de PMO transversais à AMA em 2020, estas foram retomadas a 22 de fevereiro, num novo modelo de reuniões quinzenais ao nível de departamento.

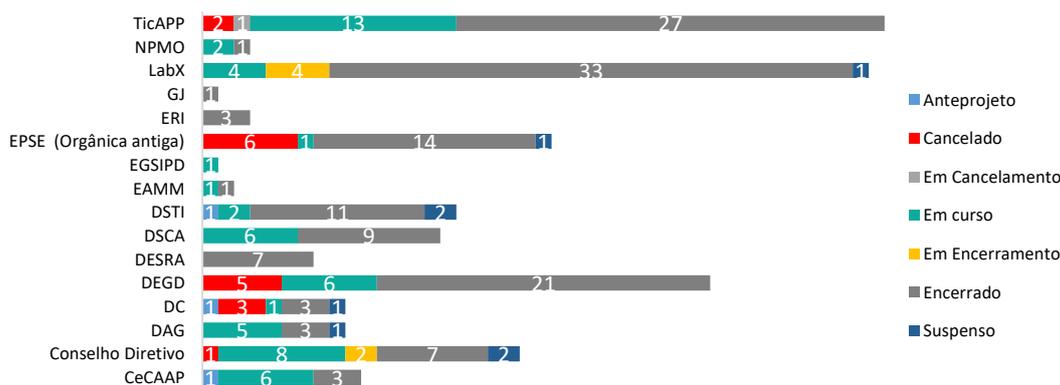
Foram realizadas 188 reuniões de PMO departamentais durante o ano de 2021 e acompanhada e monitorizada a gestão de 141 projetos em que - 39 novos projetos foram criados e 76 encerrados ou encontrando-se em processo de encerramento.

Foi realizado um esforço de clarificação do conceito de projetos e produtos, tendo como consequência o encerramento de um número significativo de projetos.

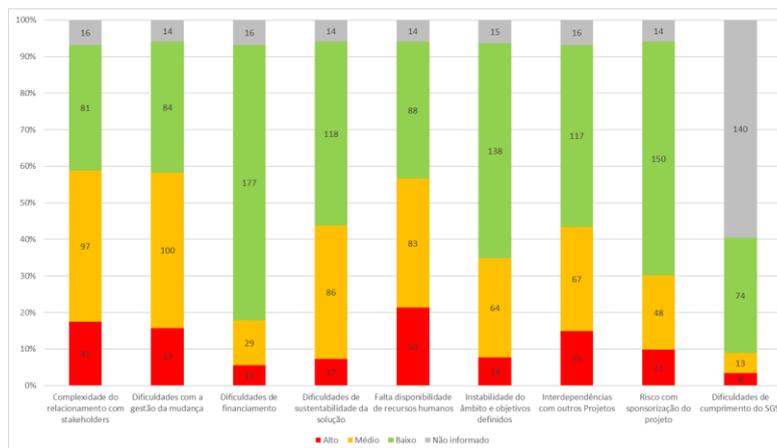
Considerando que os projetos cancelados e suspensos apresentavam de certa forma algum desalinhamento com a estratégia da AMA, podemos verificar no quadro abaixo um aumento do alinhamento estratégico ao longo destes 3 anos de atividade do PMO.



No final de 2021, esta era a distribuição de projetos por estado e unidade orgânica.



À semelhança de 2020 foi realizada uma análise do risco global dos projetos para a identificação dos maiores desafios globais da organização.



À semelhança de 2019 e 2020, os 3 principais desafios para a boa execução de um projeto são:

- Complexidade do relacionamento com *stakeholders*;
- Dificuldades com a gestão da mudança;
- Falta disponibilidade de recursos humanos.

PgMO@AMA - Gestão de Programas e Projetos

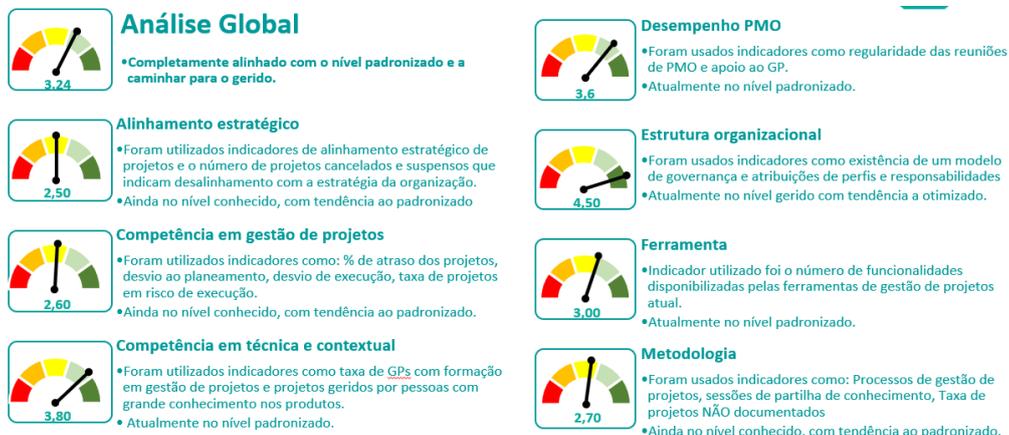
A 1 de julho de 2021 foi aprovado formalmente o projeto PgMO@AMA com o objetivo de definir e implementar um modelo de governança e gestão do portfólio de programas e projetos da AMA, bem como as estruturas, procedimentos e ferramentas de apoio associadas ao novo modelo. Em 4 de novembro de 2021 foi formalmente aprovado o **modelo de governança de Programas e Projetos da AMA**. Consta do documento MA - 001_Manual_de_Governanca_NPMO_20211228.pdf juntamente com a definição das funções e responsabilidades de cada estrutura de gestão, assim como a descrição dos fóruns de acompanhamento da execução dos Programas.

Encontra-se em implementação do modelo para os Programas PRR, CTIC e Simplex. Ainda em 2021, baseado nas melhores práticas do PMI-Project Management Institute, foi definido o **modelo de processos de gestão de Programas e Projetos** da AMA. Consta do documento MA - 002_Manual_de_Gestão de Programas e Projetos_NPMO_20220122.pdf onde são definidos e caracterizados todos os processos, a respetiva matriz RASCI e a informação de acompanhamento e modelos de reporte.

Enquadrado neste projeto está ainda a ser desenvolvido um **plano de comunicação interna** em que algumas das orientações já estão em fase de implementação. Ainda no âmbito do PgMO@AMA, com o arranque do PRR no início do ano foi necessário definir um conjunto de procedimentos de gestão e reporte e algumas ferramentas de suporte.

Foi definido um modelo de acompanhamento assente em reuniões e reportes semanais com a presença do CD, do PMO, de todos os gestores de subprogramas do PRR e de elementos das áreas de suporte como sejam a área financeira, contratual e jurídica. Foram também realizados reportes mensais à tutela. Integrado no trabalho realizado pela equipa da DPQ com vista à obtenção da certificação da qualidade ISO 9001, a equipa de PMO realizou um trabalho de avaliação do nível de maturidade de gestão de projetos na AMA criando um **quadro alargado de indicadores**.

Esta atividade teve como base as boas práticas utilizadas pelos organismos relevantes na gestão de projetos como sejam o PMI, Axelos de entre outros. O produto deste trabalho fornece um enquadramento dos indicadores em 7 dimensões e 5 níveis de maturidade em gestão de projeto tendo sido os resultados obtidos os seguintes:



Em que: Nível 1 – Inicial (AD-hoc); Nível 2 – Conhecido; Nível 3 – Padronizado; Nível 4 – Gerido; Nível 5 – Otimizado.

Ferramentas de suporte à gestão de Programas e Projetos

Com a evolução das atribuições do NPMO para a gestão de Programas e considerando que o *Tuleap* não tem capacidade de realizar a gestão ao nível do Programa foi necessário iniciar o caminho para a definição e implementação de uma nova ferramenta.

O trabalho foi realizado em 3 frentes:

- Criação de ferramentas provisórias de gestão do PRR

Com o arranque do PRR e face à dimensão do Programa e às exigências em termos de gestão e reporte estabelecidas pela Estrutura de Missão Recuperar Portugal, foi necessário montar um conjunto de ferramentas provisórias para garantir a divulgação e reporte da informação e servir de base à gestão dos subprogramas e respetivos projetos.

Foi definida a estrutura da Ficha de Subprogramas e do modelo de reporte assente em ferramentas básicas do O365 agregados num site desenvolvido pela equipa de PMO em *sharepoint* (<https://amagovpt.sharepoint.com/sites/PRRAMA>).



- Continuação da otimização das ferramentas de gestão de projetos

Foi dada continuidade à otimização do *Tuleap* com a separação e reorganização dos contratos e projetos passando a permitir o registo de contratos com afetação a vários projetos e cálculo automático das correspondentes percentagens de execução ao nível do contrato e ao nível do projeto.

Iniciaram-se os desenvolvimentos de interoperabilidade entre a ferramenta de gestão documental (GDoc) e o *Tuleap* para a integração automática de contratos e faturas validadas libertando desta forma o registo em duplicado anteriormente realizado pelos gestores de projeto. A entrada em produção desta funcionalidade realizar-se-á no início de 2022. Em 2021 foi ainda desenvolvido pela equipa de PMO, o site PMO (<https://amagovpt.sharepoint.com/sites/PMO9/SitePages/Home.aspx>) com nova imagem e integrado na intranet da AMA



- Definição de requisitos da nova ferramenta de suporte à Gestão de Programas e Projetos

Em paralelo com a definição do modelo de gestão de Programas e Projetos foram definidos os requisitos para uma ferramenta de gestão de Programas e Projetos integrada, substituindo as atuais, e que se constitua como uma solução aplicacional ágil, mas robusta que permita apoiar as equipas na sua gestão de programas e projetos. Prevê-se que a aquisição e configuração da nova ferramenta arranque no início de 2022 estando o respetivo caderno de encargos em preparação.

Estratégia TIC e CTIC

CTIC - Conselho para as TIC



Neste âmbito importa destacar em 2021 os seguintes desenvolvimentos:

- 1) Encerramento da Estratégia TIC 2020 – Relatório Final
- 2) Desenho e aprovação da Estratégia para a Transformação Digital da AP 21-26 e consequente Plano de Ação para o período 21-23;
- 3) Coordenação e colaboração em diversos grupos de trabalho interministeriais (CloudAP, Serviços Públicos Digitais);

Estratégia para a Transformação Digital da AP 21-26 e Plano de Ação para o período 21-23

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 131/2021 vem aprovar a Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026 e o consequente Plano de Ação Transversal, em alinhamento com o calendário de execução do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), mandatando o grupo de projeto denominado «Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública» (CTIC) para a implementação da mesma.

A Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026 tem como visão uma «Administração Pública mais digital: melhores serviços, maior valor» com o objetivo de tornar a Administração Pública mais responsiva às expectativas dos cidadãos e empresas, prestando serviços mais simples, integrados e inclusivos, funcionando de forma mais eficiente, inteligente e transparente através da exploração do potencial de transformação das tecnologias digitais e da utilização inteligente dos dados. Esta visão está alicerçada em seis linhas estratégicas de atuação.

Serviços públicos digitais	Valorização dos dados	Arquiteturas de referência
Competências TIC	Infraestruturas e serviços TIC	Segurança e confiança



O Plano de Ação para a Transformação Digital 2021-2023 foca as medidas prioritárias a desenvolver até ao final de 2023, devendo nessa altura ser realizado um balanço intercalar e elaborada uma extensão ao Plano de Ação para o quadro temporal remanescente da Estratégia. O Plano inclui as ações de abrangência transversal enquadrando igualmente iniciativas setoriais de transformação digital.

Estima-se que a implementação do Plano de Ação apresente um investimento total de 643 milhões de euros, do qual cerca de 80 % proveniente do Plano de Recuperação e Resiliência. A RCM estabelece também que compete à direção do comité técnico do CTIC coordenar a implementação da Estratégia e do Plano de Ação, incluindo propor ações para a extensão ou adaptação dos mesmos à administração local, e, com a colaboração dos representantes ministeriais, promover a monitorização da execução e a avaliação dos respetivos resultados.

Ainda nesta temática e através do PRR, materializado na RCM 129/2021, procedeu-se ao desenvolvimento de modelo de articulação/acordos para as entidades aplicáveis e foram desenvolvidos e finalizados 6 acordos em 2021.

Estratégia Cloud da Administração Pública

O CTIC elaborou uma proposta de estratégia a adotar pela Administração Pública em matéria de computação em cloud.



A computação em Cloud tem o potencial de acelerar a resposta da Administração Pública face aos desafios de uma sociedade cada vez mais digital, não só porque permite acelerar a disponibilização de novos serviços, como permite fazê-lo de forma mais eficiente, racional e segura, tirando partido dos investimentos em escala que são efetuados pelos prestadores de serviços Cloud que atuam no mercado. Facto que é especialmente relevante num enquadramento de elevada concorrência internacional por recursos especializados e escassos. A computação na Cloud é assumida pela Comissão Europeia como um pilar essencial para a economia digital da União Europeia. Tendo em conta a importância de definir uma abordagem comum que permitisse tirar partido desta

inevitabilidade, o grupo de Trabalho “Cloud AP”, criado no âmbito do CTIC, e composto por representantes de 5 áreas governativas foi incumbido de elaborar uma proposta de estratégia para a adoção da computação em Cloud pela Administração Pública. O documento resultante foi apresentado e aprovado pelos membros do CTIC, e propõe a seguinte visão:

“Adoção da cloud pública, sempre que possível, em modelo inteligente, seguro e eficiente.”

Entendendo-se como cloud pública, os serviços de cloud disponibilizados publicamente pelos prestadores de serviços cloud que atuam no mercado. Adicionalmente, o documento propõe uma calendarização para a adoção da Cloud, quer se trate de implementação de novos sistemas ou na evolução de sistemas existentes, e identifica um conjunto de recomendações que servirão de alavanca a um crescimento sustentável da utilização da cloud na Administração Pública.

Encerramento da Estratégia TIC 2020 – Relatório Final

No período entre 2017 e 2021 foram investidos mais de 300 milhões de euros pelas diversas áreas governativas quer na criação de melhores condições de base quer na melhoria dos serviços prestados diretamente aos cidadãos, que resultaram em benefícios aproximados de 721 milhões de euros.

Não obstante os resultados atingidos, outros 400 projetos encontram-se ainda em implementação, estimando-se que darão origem a benefícios adicionais aquando da sua conclusão.

O Relatório de Execução da Estratégia foi publicado como anexo à Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública para o período 2021 a 2026 e está disponível em [relatório TIC 2021](#)

LabX - Centro para a Inovação no Setor Público

Em julho de 2021 o **LabX – Laboratório de Experimentação da Administração Pública** assumiu-se como **LabX - Centro para a Inovação no Setor Público**, dando continuidade aos processos de inovação e cumprindo a missão de contribuir para o ecossistema de inovação na Administração Pública, promovendo a renovação da oferta de serviços públicos, adequados às reais necessidades de cidadãos e empresas. Sendo de destacar que o Labx foi o vencedor dos **prêmios EPSA 2021** na categoria «Innovative Public Administration» atribuído pelo European Institute of Public Administration (EIPA).

No final do mês de julho foi divulgado o **Programa Transformar**, englobando a nova estratégia delineada para o LabX - Centro para a Inovação no Setor Público, traduzida na articulação de três áreas estritamente relacionadas: **inovação nos serviços públicos**, a **simplificação administrativa** e a **participação de todas as pessoas**. A operacionalização deste programa conta com 17 iniciativas, sendo de destacar em 2021 as seguintes concretizações:

Inovação - Ativar Inovadores (Inovador em residência e oficinas de cocriação), **Capacidade Inovadora** (rede de laboratórios e curso de capacitação) e **Inteligência artificial centrada em cidadãos** (Boots);
Simplificação Linguagem simples (oficinas de simplificação), **Guia da Simplificação**, **Redesenho de Serviços** (Laboratório Vivo), **Serviços Públicos centrados em Direitos Humanos** (Guia metodológico) e **Simplificação de Serviços Digitais** (usabilidade Sigma e @18);
Participação Administração Aberta (2º Plano RNAA), **AP Participa** (Kit AP Participa), **Cidadania Digital e Diagnóstico do Espaço Cívico**;

Outros Projetos, eventos e grupos de trabalho

Foram acolhidos dirigentes da França e da Comissão Europeia, no âmbito do Programa Liderança em Intercâmbio, foi promovida a avaliação de candidaturas aos prêmios para reconhecer práticas inovadoras na gestão pública e desenvolvida no âmbito do Processo de EFQM um questionário direcionado aos dirigentes e responsáveis de equipa, visando recolher informação sobre as perspetivas e práticas de participação nas equipas da AMA.

Existiram participações em eventos de divulgação de kit inicial de Inovação Antecipatória, Inovação Adaptativa, Princípios para o desenho de serviços públicos, impacto dos aceleradores digitais e tecnologias emergentes na AP e Grupo Trabalho Internacionais (OCDE), entre outros.

TicAPP - Centro de Competências Digitais da Administração Pública

O Centro de Competências Digitais da Administração Pública (TicAPP) foi criado em março de 2018, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2018, funcionando sob gestão da Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.). A sua criação faz também parte da Estratégia TIC 2020 - Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública, aprovada em Conselho de Ministros (RCM n.º 108/2017), constituindo a Medida 9: Centro de competências TIC, do EIXO III – Partilha de Recursos.

O [TicAPP](#) tem como missão apoiar o processo de transformação digital da Administração Pública, através da **prestação de serviços** e do **desenvolvimento de projetos transversais** que visem a melhoria dos serviços públicos e/ou o aumento da eficiência da Administração Pública, tirando partido e potenciando o uso de tecnologias digitais. Desde julho de 2021, compete também ao TicAPP o desenvolvimento, manutenção e operação dos componentes arquiteturais transversais da Administração Pública, plataformas comuns, serviços e ferramentas que suportam a construção de serviços públicos digitais, nomeadamente as plataformas de suporte à **interoperabilidade na Administração Pública**, e todo o ecossistema aplicacional relacionado com as **plataformas de suporte a canais**. Principais atividades e resultados em 2021:



Projetos
Transformação Digital e Modernização Administrativa

Principais projetos em 2021

Portal Mais Transparência
3 áreas: Fundos Europeus (PT2020+PRR), Orçamento Estado e Municípios

Participa.gov
AP Participa (Medida Simplex) + Edições anteriores do OPP

Plataforma de Pagamentos (PPAP) 2.0
Evolução tecnológica e mais meios de pagamento

Bússola.gov.pt
Área do Trabalhador (Medida Simplex) + Áreas Públicas + 10 áreas colabor.

Mosaico – Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Digitais
Workshops, guia prático e versão beta disponibilizada em tic.gov.pt

Arquitetura Empresarial da Administração Pública
Definição de Princípios (negócio, informação, aplicações e tecnologia)

Plataformas de Interoperabilidade



iAP 2,1 Mil Milhões de interações desde 2007

Principais projetos e números em 2021



+40 novas integrações em 2021
+ 60% do número total de mensagens em 2021
Plataforma de Integração (PI)



208 M mensagens em 2021
+ 272% do nº de mensagens trocadas em 2021
Plataforma de Mensagens (GAP)



413 M de receita angariada para o Estado em 2021
+ 26% do nº de serviços pagos eletronicamente
Plataforma de Pagamentos (PAP)

Plataformas de Suporte a Canais



eportugal.gov.pt 50 Milhões de acessos desde 2019

Principais projetos em 2021

Evolução da Área Reservada do ePortugal
Livro Amarelo, Os meus dados, nova versão de serviços SGPCM, Integração das notificações eletrónicas com a Bolsa de Documentos do Cidadão e da Empresa

Agendamento por videochamada no ePortugal

Chatbot: Onde Votar e Integração com o Live Chat

Evolução do serviço de envio de senhas online ePortugal

37 novos Serviços desmaterializados no ePortugal
Nas áreas da Cultura, Turismo

Avaliação de atendimento nas Lojas de Cidadão

Espaço Cidadão Mediador de Cidadania
Piloto na LC de Setúbal com a integração de TPA e pagamento por referência.

Outras Atividades: Prestação de Serviços para Entidades públicas no âmbito de estudos de arquitetura, reengenharia e desmaterialização de processos, desenho de serviços, auditorias, apoio à adesão e operação de plataformas transversais da AP e participação em grupos de trabalho nacionais e internacionais no âmbito do governo digital.

CeCAAP – Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública

No âmbito da Medida 11.1 da Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023 está previsto “Criar um centro de competências em atendimento que promova a visão integrada e a melhoria da qualidade deste serviço”, assim a AMA procedeu a uma alteração à orgânica e criou o **Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública (CX)**. O Centro de Competências CX entrou em funcionamento em julho de 2021 e a sua estrutura orgânica é composta por 4 equipas, designadamente



Princípios

Os princípios que balizam a atividade do CX são os que se encontram definidos no despacho de constituição do «Laboratório de Atendimento Público», Grupo Coordenador Intersectorial que tem como missão propor estratégias e adotar soluções coordenadas para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos.

Atividade 2021:

Tendo entrado em funcionamento no início do 2º semestre de 2021, os primeiros meses de funcionamento foram dedicados à constituição da equipa e ao arranque de projetos.

- Planeamento estratégico do CX;
- Preparação de procedimentos aquisitivos, entre os quais destacamos a conceção do site do CX, enquanto canal privilegiado de comunicação com as entidades da AP;
- Dinamização do Plano de Trabalhos do LabAP;
- Início do projeto de implementação da metodologia BECX - *Best European Customer Experience* a entidades da Administração Pública, em parceria com a Universidade Nova de Lisboa – Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação (Nova IMS)
- Constituição de uma Parceria com a ACM, CIG e INR para o Atendimento Inclusivo, com a implementação de um projeto piloto no canal presencial (LC e EC), canal telefónico (Centro de Contacto da AMA) e canal online (ePortugal) e respetiva capacitação dos profissionais nos temas da migração, da igualdade de género e da pessoa com deficiência;
- Integração numa Parceria com Portugal Digital, INA e FCCN para a conceção de MOOCs (Massive Open Online Courses) de nível básico, intermédio e avançado, para funcionários da AP e cidadãos, no âmbito da literacia digital, a disponibilizar na Plataforma NAU.

PROPOSTA DE MENÇÃO

Enquadrados nos objetivos estratégicos, os objetivos operacionais inscritos nos Instrumentos de Gestão delineados para 2021 encontram-se em linha com as orientações recebidas (Grandes Opções do Plano, Orçamento de Estado, Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública, Plano de Ação para a Transição Digital, Programas Orçamentais, as atribuições e competências da AMA e outras diretrizes nacionais e europeias) pelo que compreendem ações de transformação digital, de participação pública, de inovação, de conciliação e de simplificação da Administração Pública.

Os objetivos operacionais foram enquadrados e contribuíram para a execução dos objetivos do Programa Orçamental PO02 – Governação, tendo sido efetuada, numa base trimestral, o reporte da execução dos indicadores da responsabilidade da AMA.

Neste âmbito, e no que respeita ao QUAR 2021, verificou-se o cumprimento de três objetivos operacionais e a superação de outros 3 num total de 6 objetivos, sendo que todos os objetivos relevantes foram atingidos ou superados. O grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 109%; Eficiência – 147%; Qualidade – 100%) permitiu uma avaliação global de 111%.

OBJETIVO	MENÇÃO QUALITATIVA
OO1 - Implementar medidas Simplex+	SUPERADO Relevante
OO2 - Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais	ATINGIDO Relevante
OO3 - Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos	SUPERADO
OO4 - Desenvolver medidas de otimização de recursos	SUPERADO
OO5 - Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica omnicanal	ATINGIDO Relevante
OO6 - Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores	ATINGIDO Relevante

Tendo em conta que os objetivos 1, 3 e 4 foram superados e tendo em consideração o disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a AMA propõe a atribuição, na autoavaliação, de desempenho bom, com a avaliação global dos indicadores de 111%.

CONCLUSÕES PROSPETIVAS

No ano de 2021 foram concretizadas importantes opções estratégicas assumidas anteriormente, mas também foram implementadas outras iniciativas no âmbito da missão e dos eixos de atuação. A atividade da AMA estruturou-se em torno dos seus objetivos estratégicos, aos quais fizeram-se corresponder objetivos operacionais, tendo sido obtido um resultado amplamente positivo, mais ainda num ano que continuou marcado pela crise pandémica.

Com efeito, este período destacou-se pela exigência de uma rápida capacidade de resposta dos serviços, na sequência dos constrangimentos determinados pela continuação da resposta à pandemia, mas também pelo reforço na disponibilização dos serviços públicos digitais, integrados, inclusivos e de qualidade.

Neste âmbito, é de realçar a campanha “Casa Aberta”, que visou precisamente garantir a proximidade ao cidadão no acesso aos serviços e disponibilizar meios adicionais para responder aos constrangimentos verificados ao longo do ano. Num outro patamar, e tendo acelerado em certa medida com esta situação pandémica, destaca-se a aposta na disponibilização de serviços, nomeadamente através do ePortugal.gov.pt e dos centros de contacto do cidadão e da empresa, com destaque para a videochamada. O incremento e melhoria das soluções de interoperabilidade na Administração Pública foi uma aposta coerente ao longo do ano e os seus resultados estão patentes quer no aumento dos serviços disponibilizados, nas entidades envolvidas, mas também no acréscimo do volume de visitas aos sites e número de interações efetivadas.

A par deste reforço na afirmação dos serviços por via digital numa ótica omnicanal, ressalva-se a consolidação da utilização da Chave Móvel Digital, como forma de autenticação e a aposta em soluções de transparência e participativas. Não obstante o decréscimo nos atendimentos presenciais, em consequência dos períodos de encerramento e do atendimento por agendamento obrigatório (salvo as exceções para pessoas prioritárias), é de realçar a aposta no acesso aos serviços públicos com a abertura de novas Lojas e Espaços Cidadão, reforçando a importância estratégica destes equipamentos.

Pese embora o contexto já referido, foi possível consolidar o Centro de Competências TIC e implementar o novo Centro de Competências em Atendimento, bem como desenvolver o LabX como Centro para a Inovação no Setor Público.

No que se refere ao SIMPLEX, foi dado cumprimento às medidas sob nossa responsabilidade, sendo de destacar a implementação da Linha iCidadão, do Portal Mais Transparência e do LabAp – Grupo Coordenador Intersectorial – Laboratório de Atendimento Público e a apresentação do Balanço do Programa SIMPLEX 2020/21.

Paralelamente a todas estas iniciativas, procedeu-se à constituição de instrumentos de execução e monitorização dos investimentos/reformas no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, nomeadamente os referentes à componente “Melhores Serviços Públicos”, que irão ter continuidade nos anos subsequentes, na promoção da modernização do Estado e da Administração Pública.

Em suma, em 2021, os objetivos delineados no QUAR e Plano de Atividades foram, na sua maioria, cumpridos e em alguns casos mesmo superados, apesar dos constrangimentos já descritos, situações que serão endereçadas como melhorias nos próximos ciclos para garantir que serão ultrapassadas atempadamente.

Com efeito, em 2021 foi iniciada a execução do Plano Estratégico 2021-23 onde está enquadrada a visão e os princípios estratégicos para a desenvolver neste triénio. O documento, que se encontra alinhado com as estratégias e políticas públicas importantes para a atividade da AMA, incluindo os objetivos materializados no Plano de Recuperação e Resiliência apresenta as principais iniciativas operacionais e de gestão.

Tendo por base estes documentos orientadores, e no que se refere a 2022, foram identificados desafios, sendo de destacar os mais significativos:

- garantir a execução das metas estabelecidas no PRR, nomeadamente as referentes ao estabelecimento de Melhores Serviços Públicos;
- incrementar e sistematizar a rede de atendimento a cidadãos e empresas numa lógica omni-canal, num novo Portal de serviços Públicos, nos Centros de Contacto e no atendimento presencial nas Lojas e Espaços Cidadão;
- reforçar a transformação digital, a sua aplicação e a governação transversal na AP;
- introduzir novas funcionalidades e melhorias de usabilidade e acessibilidade, por forma a promover a generalização e inclusão na adesão aos serviços públicos digitais e na identificação eletrónica;

- continuar a potenciar as soluções de interoperabilidade na AP para promover uma maior simplificação do relacionamento com o cidadão, numa lógica de evento de vida;
- incentivar a reutilização de dados, a transparência e a decisão baseada na evidência;
- promover a monitorização e avaliação das medidas de simplificação em curso e a execução das medidas de responsabilidade AMA;
- colaborar no desenvolvimento e lançamento do Orçamento Participativo de Portugal (OPP);
- expandir as iniciativas de inovação, simplificação e participação promovidas pelo LABX – Centro para a Inovação no Setor Público, promovendo um ecossistema de inovação na AP, bem como o seu caráter transversal;
- continuar a promover e desenvolver Centros de Competências na esfera da AMA, nomeadamente na aposta no TicAPP e no novo CeCAAP (CX);
- continuar a promover medidas de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;
- alargar a oferta formativa da Academia AMA;
- alargar a novos âmbitos os processos de gestão e de segurança da informação.
- promover a descentralização de competências entre a Administração Central e Local;
- manter Portugal nas posições de destaque conquistadas ao nível do e-government;

GLOSSÁRIO

AAC	Aviso de Abertura de Concurso
ACM	Alto Comissariado para as Migrações
ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
ADC	Agência para o Desenvolvimento e Coesão
ADSE	Assistência na Doença aos Servidores do Estado
AISK	Anticipatory Innovation Starter Kit
ANSR	Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
AP	Administração Pública
APP	Aplicação Móvel
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
ATLAS	Portal de Operações Comerciais
ATM	Caixa Automática Multibanco
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado
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
CCDR	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional
CCE	Centro de Contacto da Empresa
CCEC	Centro de Contacto dos Espaços Cidadão
CCP	Código dos Contratos Públicos
CD	Conselho Diretivo
CEF	Connecting Europe Facility
CEGER	Centro de Gestão da Rede Informática do Governo
CES	Catálogo de Entidades e Serviços
CGD	Caixa Geral de Depósitos
CIBE	Cadastro e Inventário de Bens do Estado
CLAD	Centro de Latinoamericano de Administracion para el Desarrollo
CM	Câmara Municipal
CMD	Chave Móvel Digital
CNAIM	Centro Nacional de Apoio a Integração de Migrantes
CNCS	Centro Nacional de Cibersegurança
COMPETE2020	Programa Operacional Competitividade e Internacionalização
CPLP	Comunidade de Países de Língua Portuguesa
CTIC	Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública
DAG	Departamento de Administração Geral
DC	Direção de Comunicação
DGAE	Direção Geral de Atividades Económicas
DGAEP	Direção Geral da Administração e do Emprego Público

DGAL	Direção Geral das Autarquias Locais
DGAM	Direção Geral da Autoridade Marítima – Autoridade Marítima Nacional
DGC	Divisão de Gestão Contratual
DGEG	Direção-Geral de Energia e Geologia
DGS	Direção Geral da Saúde
DGTF	Direção-Geral do Tesouro e Finanças
DL	Decreto-Lei
DN	Digital Nations (anterior D9)
DPQ	Divisão de Planeamento e Qualidade
DRFP	Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais
DSI	Direção de Sistemas de Informação
DTD	Direção de Transformação Digital
EAMM	Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização
EC	Espaços Cidadão
EE	Espaço Empresa
EES	Equipa de Engenharia de Software
EGSI	Equipa de Gestão da Segurança de Informação
EPSA	European Public Sector Award
ERI	Equipa de Relações Internacionais
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
ESU	Equipa de Suporte ao Utilizador
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
FC	Fundos Comunitários
FCT	Fundação para a Ciência e Tecnologia
FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
FSE/ESF	Fundo Social Europeu/European Social Fund
GAP	Gateway de SMS
GEE	Gabinete de Estudos e Estratégia
GEPAC	Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais
GIAP	Gestão Inteligente do Atendimento Presencial
GJ	Gabinete Jurídico
GNS	Gabinete Nacional de Segurança
GP	Gestor de Projeto
GPIE	Gestão de Património Imobiliário do Estado
GPP	Gabinete de Políticas e Administração
iAP	Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública
IAPMEI	Agência para a Competitividade e Inovação
ICA	International Council for IT in Government Administration
iED	Identificação Eletrónica
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional
IFI	Instituições Financeiras Internacionais
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública

IMI	Sistema de Informação do Mercado Interno
IMPIC	Instituto dos Mercados Público, do Imobiliário e da Construção
IMT	Instituto de Mobilidade e Transportes
INA	Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas
INCM	Imprensa Nacional Casa da Moeda
INOVAPA	Inovação e Administração Pública Aberta
IPDJ	Instituto Português do Desporto e Juventude
IPQ	Instituto Português da Qualidade
IPST	Instituto Português do Sangue e da Transplantação
IRN	Instituto de Registos e Notariado
ISA	Interoperability Solutions for public administrations and citizens
ISS	Instituto da Segurança Social
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
IVR	Interactive Voice Response
LabX	Centro para a Inovação no Setor Público
LAE	Livro Amarelo Eletrónico
LC	Lojas de Cidadão
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OGP	Open Government Partnership
ONU	Organização das Nações Unidas
OPP	Orçamento Participativo Portugal
OPSI	Observatory of Public Sector Innovation
PA	Pedido de Alteração
PALOP	Países de Língua Oficial Portuguesa
PCM	Presidência do Conselho de Ministros
PGPIE	Plano Gestão do Património Imobiliário do Estado
PI	Plataforma de Integração
PMC	Plataforma Multicanal
PMO	Project Management Office
PNE	Plataforma de Notificações do Estado
POCI	Programa Operacional de Competitividade e Internacionalização (COMPETE2020)
POCP	Plano Oficial de Contabilidade Pública
POSEUR	Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos
PPAP	Plataforma de Pagamentos da Administração Pública
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCBE	Registo Central do Beneficiário Efetivo
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
REC	Reclamações
REPER	Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia
RG	Receitas Gerais
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

RH	Recursos Humanos
RJACSR	Regime Jurídico das Atividades de Comércio, Serviço e Restauração
RNAA	Rede Nacional de Administração Aberta
RNSA	Rede Nacional de Serviços de Atendimento
RP	Receitas Próprias
RPA	Robot Process Automation
RTP	Radio Televisão Portuguesa
SABU	Simplificação Administrativa e Balcão Único
SAM	Serviço de Alteração de Morada
SAMA2020	SAMA2020 – Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública
SCAP	Sistema de Certificação de Atributos Profissionais
SCI	Sistema de Controlo Interno
SCMD	Serviço Chave Móvel Digital
SD	Service Desk
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SEO	Secretário de Estado do Orçamento
SGA	Secretaria-Geral do Ambiente
SGO	Sistema de Informação do COMPETE2020
SGPCM	Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros
SGSI	Sistema de Gestão de Segurança de Informação
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIFSE	Sistema de Informação do Fundo Social Europeu
SIGMA	Assistente virtual do ePortugal
SIIGeP	Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública
SIOE	Sistema de Informação da Organização do Estado
SMS	Serviço de Mensagens Curtas
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SPD+	Mais Serviços Públicos Digitais
SPMS	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SPNE	Serviço Público de Notificações Eletrónicas
SSD	Segurança Social Direta
SW	Software
TDAP	Transformação Digital na Administração Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TicAPP	Centro de Competência Digitais da Administração Pública
UE	União Europeia
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNPSA	United Nations Public Service Awards
WSA	World Summit Awards

ANEXOS - RESULTADOS 2021

ATENDIMENTO

Canal Presencial

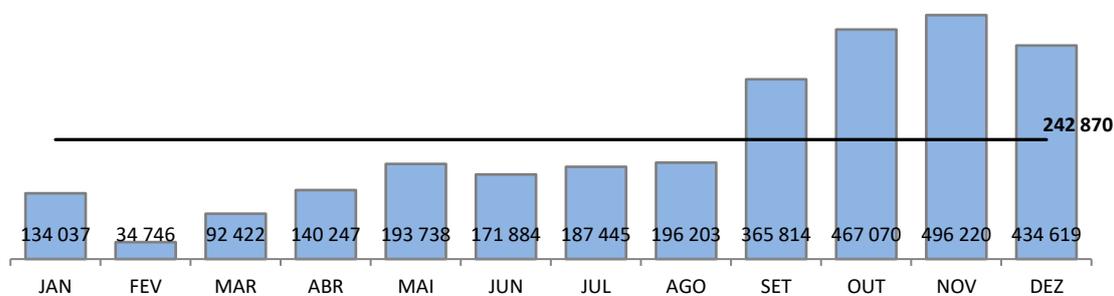
Lojas de Cidadão

A 31 de dezembro de 2021 a rede de atendimento contava com 62 Lojas de Cidadão, uma das quais móvel. A “família” de lojas cresceu em 2021 com a abertura das lojas de Vila Nova de Famalicão (26 julho), Seixal (06 setembro) e Ansião (13 setembro).

Em 2021 continuámos a viver sob a pressão de uma situação pandémica em termos de saúde o que se traduziu na continuidade, durante a maior parte do ano, da política de atendimento por marcação nas Lojas de Cidadão, tendo o atendimento presencial espontâneo de forma limitada começado no mês de setembro, sendo que desde setembro a organização do atendimento nas lojas de cidadão é misto, ie, há atendimento de procura espontânea e por marcação.

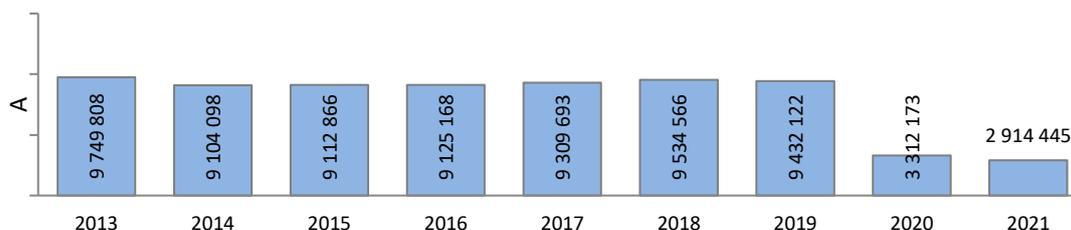
Houve também a partir de setembro a implementação da iniciativa “Casa Aberta” com o foco nos produtos Cartão de Cidadão e Passaporte.

Evolução mensal dos atendimentos em 2021



Obs.: Em 2021 a média mensal de atendimentos foi de 242870

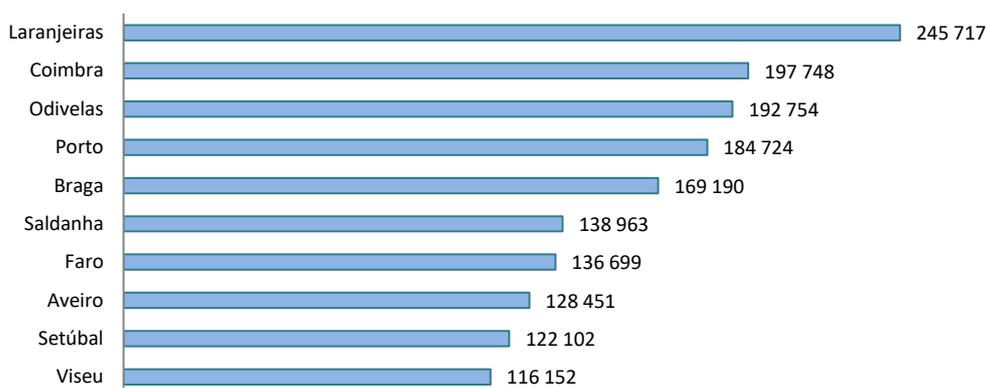
Evolução anual dos atendimentos [2013 – 2021]



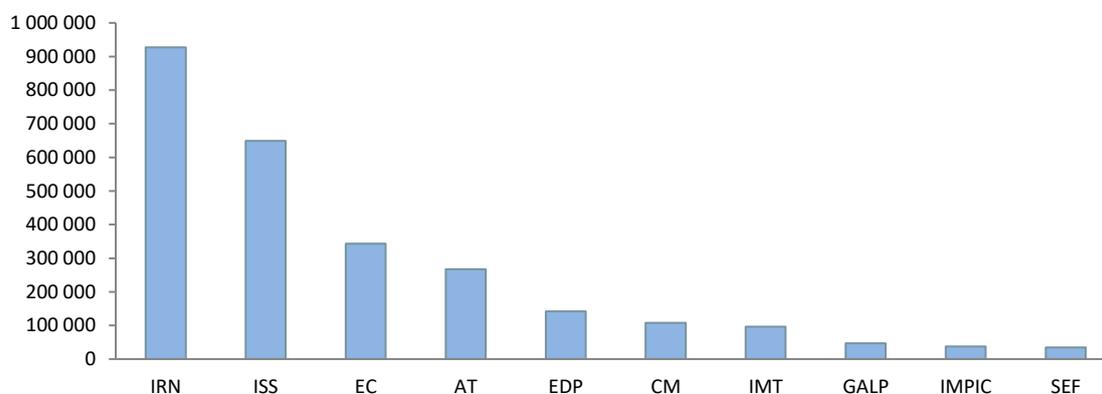
Obs.: Em 2021 houve uma redução em cerca de 12% do número de atendimentos face a 2020

A Loja de Cidadão com maior número de atendimentos foi a Loja de Lisboa – Laranjeiras representando 8% do total de atendimentos registados. O serviço público com maior número de atendimentos global foi o Instituto dos Registos e do Notariado.

TOP 10 - Lojas Cidadão - Atendimentos - 2021



TOP 10 - Entidades - Atendimentos - 2021



Ao nível da família de produtos os relacionados com o atendimento específico do Espaço de Cidadão foram os mais realizados (327419) repartidos da seguinte forma: 1º 272806 no atendimento geral ; 2º 47873 pedido de carta condução ; 3º 3991 pedido da chave movel digital ; 4º 2749 pedido cartão cidadão.

Espaços Cidadão

Os Espaços Cidadão (EC) constituem um ponto único de contacto do cidadão com, neste momento, 13 entidades que prestam 52 serviços públicos ou interesse público nele disponíveis. Os Espaços surgem no âmbito de uma parceria entre a AMA, autarquias locais e outras instituições públicas e privadas que prestem serviços públicos e 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*. Este atendimento garante a proximidade da Administração Pública ao cidadão, evitando deslocções e rentabilizando a disponibilização dos serviços *online*.

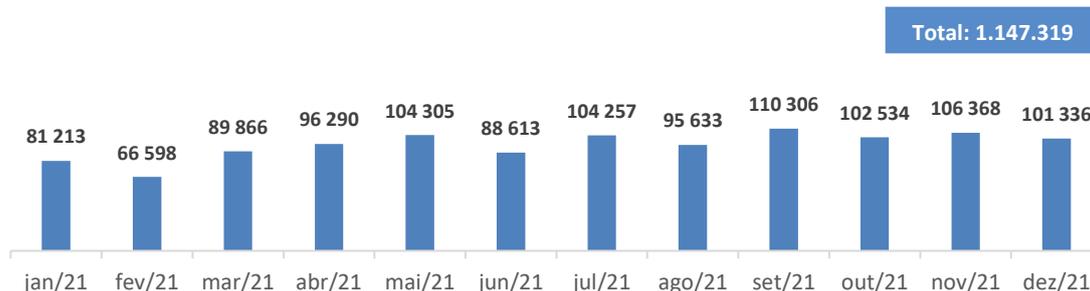
Para a expansão da rede de atendimento, contribuíram as aberturas de 60 novos Espaços Cidadão, no ano de 2021, contabilizando assim, no final deste, uma rede composta por 795 EC.



Com uma tendência crescente, após período atípico vivido, os Espaços Cidadão registaram mais de 1,1 milhões de atendimentos no ano de 2021. Neste momento, os Espaços Cidadão contabilizam mais de 8 milhões de atendimentos acumulados.

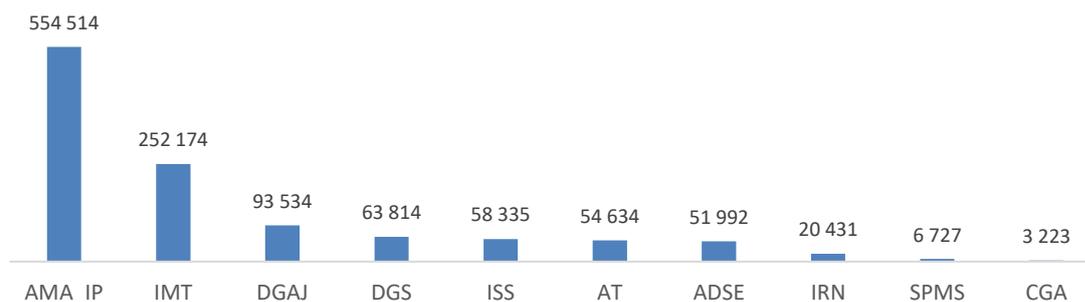


Evolução mensal do n.º de atendimentos nos Espaços Cidadão



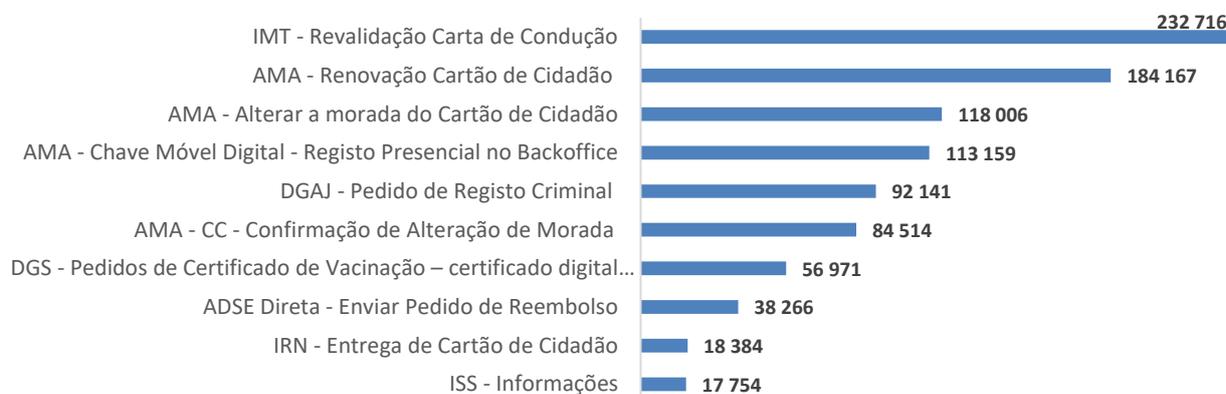
Com uma média mensal de mais de 95.000 atendimentos, foi no mês de setembro que se registou o maior número de atendimentos, com mais de 110.000 atendimentos contabilizados. Foram ainda verificados, após este período, e até final do ano de 2021, registos superiores a 100.000 atendimentos mensais.

Top 10 das Entidades mais procuradas nos Espaços Cidadão



Foram os serviços disponibilizados pela AMA e pelo IMT que registaram maior número de atendimentos no ano de 2021, representando em cerca de mais de 48% e 21%, respetivamente, dos atendimentos totais.

Top 10 dos serviços mais procurados nos Espaços Cidadão



No Top 10 dos serviços mais procurados destacam-se a Revalidação da Carta de Condução e a Renovação do Cartão de Cidadão, com mais de 230.000 e 184.000 atendimentos, respetivamente. É de notar que relativamente ao Cartão de Cidadão, o número contabilizado refere-se tanto a pedido de emissão de cartão como informações sobre o serviço, nomeadamente requisitos, já que se trata de uma prerrogativa legal o pedido online (efetuado com natureza mediada nos EC) apenas para indivíduos maiores de 25 anos de idade. Neste contexto, foram emitidos 125.097 cartões de cidadão com pedido iniciado nos Espaços Cidadão.

Espaço Cidadão Móvel

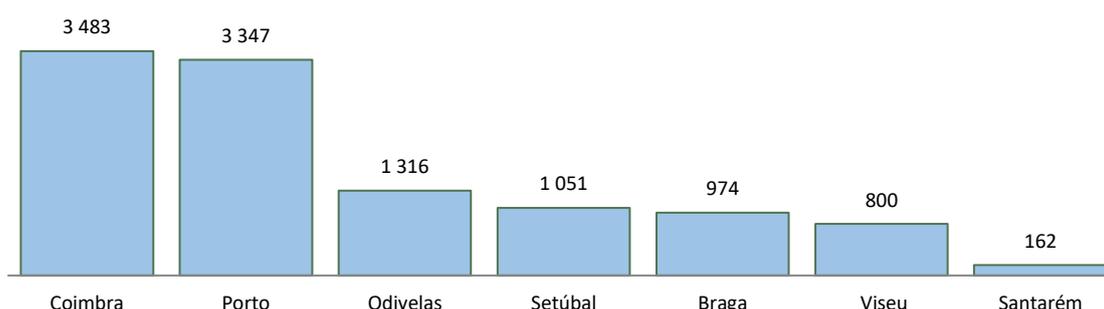
Em 2021, o Espaço Cidadão Móvel contou com a adesão de 2 novos Municípios ao projeto, Idanha-a-Nova e Viseu, ficando assim disponível para as suas populações, os serviços do Espaço Cidadão Móvel. No final do ano, este projeto contabilizou 12 Municípios aderentes, que para além dos referidos, conta com os Municípios de Alfândega da Fé, Bragança, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Vila Flor, Vimioso e Vinhais, parceria com a CIM Trás-os-Montes e ainda o Município de Almeirim. Foram realizados, no ano de 2021, mais de 2.000 atendimentos, contabilizando assim mais de 4.000 atendimentos acumulados.

Espaços Empresa

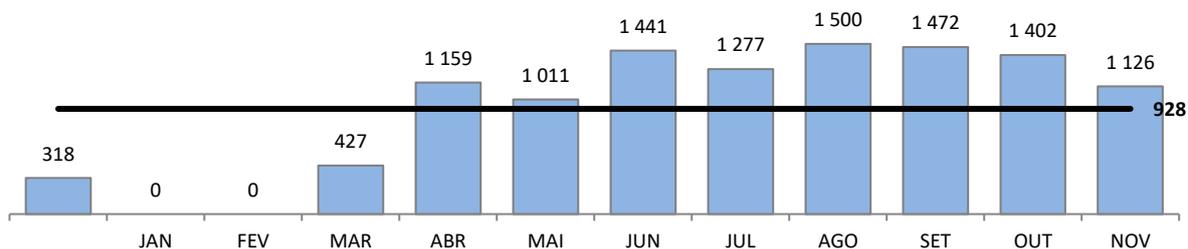
A rede no final de 2021 contava com sete Espaços Empresa (EE) integrados em Loja de Cidadão, 6 integrados em Lojas de gestão AMA e 1 integrado em Loja de Gestão Municipal.

O espaço empresa com maior número de atendimentos foi o da Loja de Cidadão de Coimbra representando 31% total de atendimentos. A média de atendimentos mensais em 2021 foi de 928 e houve um aumento de 10% no número de atendimentos face a 2020.

Espaço Empresa – Atendimentos 2021



Evolução mensal atendimentos – 2021



Parcerias

No ano 2021 foram abertas ao público três novas Lojas de Cidadão, totalizando no final de 2021 com uma Rede composta por 62 Lojas de Cidadão. Estavam previstas a abertura de mais Lojas de Cidadão, contudo não se efetivaram devido a diversos constrangimentos nomeadamente a suspensão de diversos processos e empreitadas, assim como atrasos de obras, dado o estado de emergência que se manteve no país.

Os principais resultados neste âmbito foram os seguintes:

- Abertura de 3 novas Lojas de Cidadão:

Loja de Cidadão	Data de Abertura
Vila Nova de Famalicão	26-06-2021
Seixal	06-09-2021
Ansião	13-09-2021

- Apoio, aproximadamente 40 municípios, no âmbito das atividades inerentes ao projeto de instalação de Lojas de Cidadão, nas diferentes fases que envolvem um projeto desta dimensão, acompanhando, nomeadamente:
 - Auscultação do interesse na integração de uma Loja de Cidadão e identificação das respetivas necessidades funcionais;
 - Colaboração para a definição de modelos de sustentabilidade das Lojas de Cidadão, e articulação entre os diversos *stakeholders*;
 - Celebração dos Protocolos de instalação e funcionamento das Lojas de Cidadão;
 - Preparação e acompanhamento da abertura de Lojas de Cidadão.
 - Colaboração na elaboração de prestação de contas às respetivas entidades parceiras;

- Centralização das autorizações de despesa para a instalação de Lojas de Cidadão;
- Foram emitidos 15 pareceres prévios no âmbito de pedidos de arrendamento de imóveis que se destinem à instalação de postos de atendimento de serviços e organismos públicos, por solicitação da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, no âmbito do Decreto-Lei de Execução Orçamental.
- Tal como se verificou no ano de 2020, em 2021 fruto da continuação do estado pandémico, por via do Decreto n.º 3-C/2021, de 22 de janeiro voltámos a encerrar as 59 Lojas de Cidadão a 22 de janeiro de 2021, encerramento que se manteve até 19 de abril de 2021, e que requereu uma articulação constante com todas as entidades parceiras.

Durante tal período as 29 Lojas de Cidadão sob a gestão da AMA, ainda que encerradas de uma forma generalizada mantiveram-se em funcionamento: com atendimento de serviços mínimos e urgentes de algumas entidades considerando que não tinham outro serviço no concelho e/ou com serviços de *backoffice* nomeadamente apoio aos respetivos canais remotos de atendimento: sites, telefone e email de forma a manter o atendimento possível aos cidadãos através desses meios.

- 17 Lojas de Cidadão – Atendimento de serviços mínimos e funcionamento de *backoffice*;
- 3 Lojas de Cidadão - Atendimentos de serviços mínimos e urgentes;
- 8 Lojas de Cidadão – Funcionamento dos serviços de *backoffice*
- 1 Loja de Cidadão efetivamente encerrada.

A reabertura das Lojas de Cidadão verificou-se a 19 de abril de 2021 condicionada ao prévio agendamento do atendimento, mantendo-se as lojas apetrechadas com elementos de proteção individual. Assim, por via da reabertura condicionada ao agendamento, mantiveram-se os requisitos de acesso aplicados no ano de 2020, com os seguintes pressupostos:

- Atendimento previamente agendado;
- Acompanhamento do funcionário da entidade para atendimento e posterior acompanhamento à saída, não se permitindo a circulação em loja antes ou depois do atendimento.

A partir do dia 1 de setembro o atendimento nas Lojas de Cidadão passou a ser efetuado sem necessidade de recurso à marcação prévia.

- No âmbito de integrações em Lojas de Cidadão sob a gestão AMA, não se verificaram novas integrações devido à pandemia e aos constrangimentos e impacto no funcionamento das Lojas de Cidadão.

Contudo, verificaram-se alterações das seguintes entidades:

- Deslocalização e aumento do posto de atendimento, *rebranding* de imagem e mobiliário da Via Verde na Loja de Cidadão de Faro (março/2021);

- *Rebranding* de imagem e mobiliário da Goldenergy na Loja de Cidadão do Porto (junho/2021);
- Iniciaram-se os seguintes processos de deslocalização e/ou *rebranding* de imagem com os seguintes parceiros:
 - Deslocalização e aumento de posto de atendimento da Goldenergy, assim como *rebranding* de imagem e mobiliário do respetivo posto de atendimento na Loja de Cidadão das Laranjeiras (início em dezembro/2021);
 - *Rebranding* de imagem e mobiliário do posto de atendimento da Via Verde na Loja de Cidadão de Viseu (início em dezembro de 2021);
 - IMPIC, em avaliação possível deslocalização na Loja de Cidadão do Porto e de Aveiro;
- O processo de captação de novos parceiros para a Rede de Lojas de Cidadão não teve mais desenvolvimentos devido aos constrangimentos pandémicos já referidos, mas mesmo com essa realidade foi possível efetuar a integração temporária da Endesa na Loja de Cidadão de Vila Nova de Gaia (dezembro 2021), estando previstas integrações neste modelo em mais Lojas de Cidadão, que tem como objetivo a avaliação para a integração definitiva.
- Verificou-se a saída de 2 entidades das seguintes Lojas de Cidadão:
 - MEO saiu em outubro de 2021 da Loja de Cidadão de Aveiro;
 - NOS saiu em outubro de 2021 da Loja de Cidadão de Braga, e em dezembro de 2021 da Loja de Cidadão do Porto.
- Elaboração da prestação de contas para as entidades públicas presentes nas Lojas de Cidadão de gestão AMA. No primeiro trimestre de 2021 foi efetuada a prestação de contas às entidades públicas, dando origem a novos valores de contrapartida financeira a partir de maio de 2021.

Foi ainda iniciado o processo de descentralização de Lojas de Cidadão de mais 2 Lojas de Cidadão, firmados através de protocolo: Ponte da Barca e Tarouca, perfazendo de momento 6 Lojas de Cidadão descentralizadas

Obras e Manutenção

A equipa de Obras e Manutenção (EOM) desenvolve as suas atividades de suporte na AMA, quer no apoio à expansão da rede de atendimento, quer no acompanhamento das instalações de atendimento e dos serviços centrais da AMA. Em 2021 estes foram os principais resultados:

- Conclusão do processo de instalação e abertura de 3 Lojas de Cidadão sob a gestão municipal, sendo as primeiras com a imagem atualizada e com a componente de comunicação digital (diretórios e mupis digitais)



LC de VN de Famalicão
abertura em 26/06/2021

LC de Ansião abertura em 13/09/2021



LC do Seixal - abertura em 6/09/2021



- Acompanhamento de 5 empreitadas para instalação de Lojas de Cidadão:

Castelo de Paiva	Montalegre	Oliveira de Frades	Vila Real	Vila Velha de Rodão
------------------	------------	--------------------	-----------	---------------------

- Acompanhamento diversos projetos de instalação de Lojas, de acordo com o estado de maturidade dos processos respetivos da responsabilidade dos municípios, tendo se efetuado a validação final (com emissão de Parecer da AMA) de 4 Lojas de Cidadão:

Bombarral	Felgueiras	Ribeira de Pena	Vila Pouca de Aguiar
-----------	------------	-----------------	----------------------

- Acompanhamento do processo de descentralização tendo sido concluída a transição de 2 Lojas de Cidadão para a gestão municipal: Tarouca e Ponte da Barca

- Acompanhamento de intervenções de remodelação, realocação ou encerramento de postos de atendimento de diversas entidades, nas Lojas de Cidadão sob gestão AMA, incluindo a validação de projetos/trabalhos e acompanhamento técnico das intervenções, com destaque para os seguintes:

- Goldenergy – remodelação dos postos de atendimento nas LC do Porto e Laranjeiras
- Via Verde – realocação do posto de atendimento na LC de Faro
- Galp – atualização de imagem em diversas Lojas
- NOS – encerramento dos postos de atendimento nas LC do Porto e Braga
- MEO – encerramento dos postos de atendimento nas LC do Aveiro e Viseu

- Mudança do Espaços Cidadão de Tavira, materializado no apoio à mudança de mobiliário BMS para o novo mobiliário de Espaços Cidadão nas Lojas de Cidadão;

- Acompanhamento na análise e validação de estudos relativos a pedidos de instalação de novos Espaços Cidadão, no apoio técnico à Equipa de Espaços Cidadão.

- No âmbito do PRR foram desenvolvidas as seguintes ações:

Lançamento de 2 Avisos para financiamento de instalação de Lojas de Cidadão, no apoio técnico na definição de critérios e na análise de candidaturas

Contratação de serviços de elaboração de projeto para remodelação da Loja de Cidadão de Aveiro

Elaboração de referencial para Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, tendo sido documento elaborado por 10 equipas da AMA, por ser transversal a todas as fases do processo de instalação e funcionamento de uma Loja de Cidadão; Documento disponibilizado na Intranet da AMA: [Manual de Referência LC](#)

Preparação do procedimento pré-contratual para aquisição de serviços de elaboração projeto para remodelação da Loja de Cidadão de Aveiro

Preparação do procedimento pré-contratual para aquisição de serviços de elaboração projeto para remodelação do Espaço Diagrama a instalar na Rua de Santa Marta, 55-r/c.

- Lançamento de procedimento para contratação de Empreitada de Eficiência Energética e de Serviços de Fiscalização, no âmbito do POSEUR, para a Loja de Cidadão das Laranjeiras.

- Instalação do Sistema Centralizado de Contagem de Utentes e Controlo de Ocupação em Tempo Real (SCCUCOTR), efetuado nas 11 maiores Lojas de Cidadão sob gestão AMA, tendo sido uma ferramenta importante na gestão ocupação dessas Lojas durante o período pós confinamento, durante o qual existiram restrições à lotação de público das Lojas de Cidadão.



No âmbito do trabalho corrente de manutenção estiveram em preparação diversos procedimentos de manutenção, dos quais resultaram a elaboração de alguns contratos de obras de conservação de instalações e de contratos de continuidade (anuais ou plurianuais) de manutenção das instalações da Sede e Lojas de Cidadão sob gestão da AMA, com destaque para os seguintes:

- Empreitadas de conservação e manutenção de instalações em diversas Lojas de Cidadão sob a gestão da AMA: Laranjeiras, Marvila e Odivelas e Coimbra;
- Serviços de Técnico Responsável para Exploração de Instalações Elétricas;
- Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva de AVAC;
- Serviços de Certificação Energética (CE)

Até junho de 2021 foi ainda parte integrante da Equipa (até então como Equipa de Obras, Manutenção e Logística) a área da Logística, com destaque para as atividades de gestão corrente, e destaque para a elaboração de contratos de continuidade anuais e ou plurianuais, com destaque para os seguintes:

- Aquisição de papel para fotocópia e impressão - Lojas de Cidadão e Sede da AMA IP
- Aluguer de veículos
- Serviços de limpeza de veículos
- Serviço de Transporte de bens móveis
- Serviço de Armazenagem - depósito de bens

Canal Telefónico

Centro de Contacto do Cidadão

A linha dirigida ao Cidadão tem como objetivo prestar informações sobre:

- Autenticação com Chave Móvel Digital, Cartão de Cidadão e Sistema de Certificação de Atributos Profissionais;
- Serviços disponibilizados no ePortugal, como Serviço de Alteração de Morada, Cancelamento e Renovação de Cartão de Cidadão *online*;
- Horários de funcionamento e localizações das Lojas do Cidadão, Espaços Cidadão e Espaços Empresa;
- Promover agendamentos para os Espaços Cidadão;
- Encaminhar o cidadão para as entidades responsáveis pelos serviços sobre os quais solicitam esclarecimentos.

No âmbito do isimplex 2019, a implementação da linha “icidadão” compreendida duas fases:

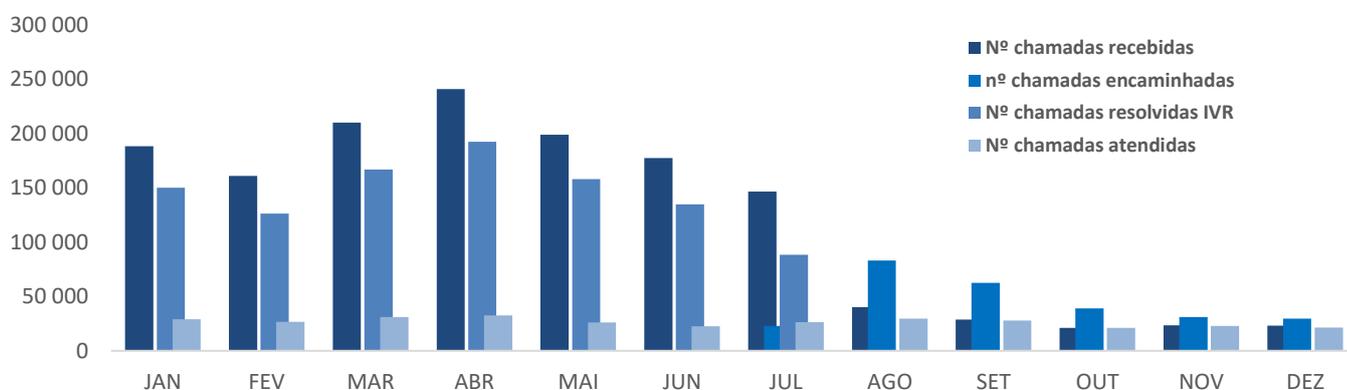
- 1ª: fase de implementação, consiste na implementação de uma linha de atendimento que: (i) possibilite o encaminhamento dos contactos por telefone dos cidadãos, através de um IVR (Interactive voice response) para serviços da Administração Pública; e (ii) disponibilize atendimento por videochamada para apoio na realização de serviços digitais disponíveis no ePortugal.gov, evitando deslocações ao atendimento presencial;
- 2ª: fase de implementação consiste em disponibilizar: (i) atendimento por videochamada para realização de serviços públicos através de meios digitais com identificação dos interessados, i.e., serviços digitais assistidos por operador da linha de atendimento; e (ii) possibilitar o encaminhamento de contactos por IVR NPL (Natural Process Language), i.e., que possibilite uma interação por voz do cidadão na identificação do assunto que o leva ao contacto.

Em julho de 2020, foi disponibilizado um IVR em DTMF que passou a possibilitar o encaminhamento dos contactos por telefone dos cidadãos para as filas correta dos Centros de Atendimento dos serviços da Administração Pública competentes, por forma a que o cidadão não tenha de interagir com IVR dessas linhas de atendimento. Nesta fase, a Linha integra 5 entidades:

Agência para a Modernização Administrativa	Autoridade Tributária e Aduaneira	Instituto dos Registos e do Notariado
Instituto da Segurança Social	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	

Durante o ano 2021, foi efetuada uma alteração significativa no funcionamento da linha a 23 de julho, passando o encaminhamento por IVR (Interactive Voice Response) de chamadas para outras entidades para uma infraestrutura tecnológica separada da plataforma de atendimento por operador.

Até ao dia 23 de julho foram recebidas 1.308.498 chamadas, sendo que 1.014.933 foram resolvidas no IVR, 690.293 encaminhadas para outras entidades e 188.312 foram atendidas por operador do Centro de Contacto da AMA. A partir de 23 de julho até ao final do ano, foram recebidas 662.093 chamadas na nova plataforma de IVR, das quais 419.255 chamadas foram encaminhadas para as diferentes plataformas de atendimento, incluindo 150901 chamadas para a plataforma de atendimento da AMA das quais 129.803 foram atendidas por operador do Centro de Contacto da AMA.



Para além do atendimento telefónico, a Linha Cidadão presta igualmente esclarecimentos aos cidadãos através de formulário de contacto, disponível no portal ePortugal. Durante o ano de 2021 a equipa respondeu a 72.991 emails.



Em 2021, foi também disponibilizado pelo Centro de Contacto dois novos canais de contacto:

- Videochamada;
- Live chat.

A videochamada iniciou-se em junho de 2021 e tem como principal objetivo o apoio remoto para a realização de serviços públicos online disponibilizados no portal ePortugal.

O apoio via videochamada está disponível para seguintes serviços:

- ativar a Chave Móvel Digital;
- alterar os dados associados à Chave Móvel Digital;
- renovar o Cartão de Cidadão (para pessoas com 25 anos ou mais);
- alterar a morada do Cartão de Cidadão;
- confirmar a alteração de morada do Cartão de Cidadão;
- revalidar a carta de condução;
- pedir o certificado de registo criminal de pessoas singulares;
- marcar uma consulta no centro de saúde;
- pedir a isenção de taxas moderadoras por insuficiência económica;
- pedir o reembolso de despesas de saúde à ADSE;
- Associar atributos empresariais com o Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP).

Durante o ano de 2021, realizaram-se 2.295 videochamadas, sendo o pedido de alteração de morada do cartão de cidadão o serviço mais procurado.

Em novembro foi disponibilizada a funcionalidade de live chat (conversação por mensagens em tempo real) aos utilizadores do portal ePortugal, através da integração do SIGMA (chatbot do ePortugal) com o Live Chat da “linha iCidadão”. Esta integração permite que o cidadão inicie a conversação com a inteligência artificial do assistente virtual “SIGMA” e dê continuidade à mesma com um operador da “linha iCidadão”. Neste caso, o chatbot do ePortugal informa o cidadão da existência de dois canais alternativos para dar continuidade à conversação, a saber: Live chat ou canal telefónico.

- **Live chat**

Permite manter a conversa iniciada com o bot do ePortugal com um operador da “linha icidadão”, através de chat, para mais e melhores esclarecimentos, tudo sem sair do Portal ePortugal. Durante esta conversa, se necessário, o utilizador pode continuar a navegar no portal ePortugal, seguindo as instruções do operador.

- **Telefone**

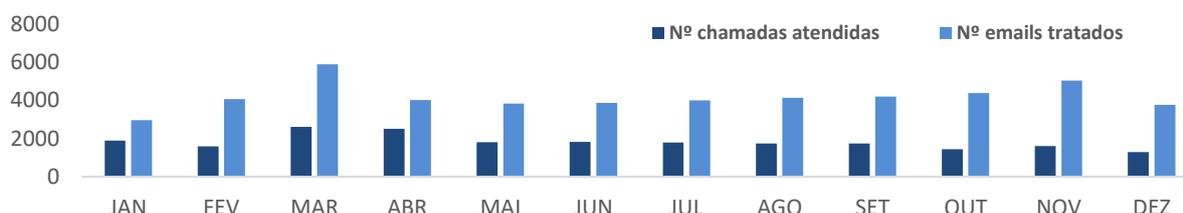
Permite o esclarecimento da questão apresentada, através de um contacto telefónico, efetuado pelo operador da “linha icidadão”, para o número de telefone indicado pelo cidadão, para dar continuidade à conversa iniciada com o bot do ePortugal. Este serviço permite a realização de chamadas para o estrangeiro. Até dezembro foram realizadas 247 conversas por live chat e 185 contactos telefónicos.

Centro de Contacto Espaço Cidadão

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.

Nesta linha registaram-se 21.797 chamadas atendidas e 50.120 emails tratados.

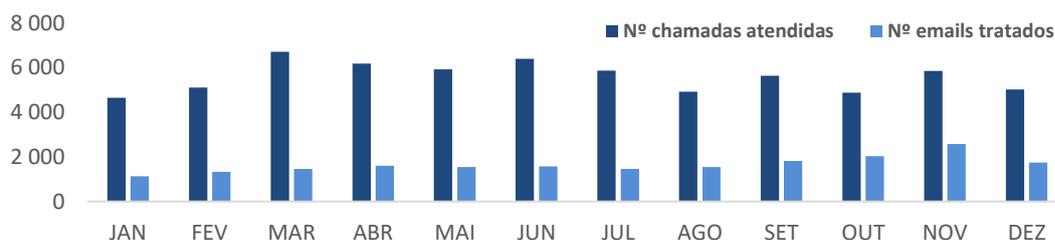


Centro de Atendimento Consular

O Centro de Atendimento Consular (CAC) é uma iniciativa do Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública e do Ministério dos Negócios Estrangeiros, no âmbito do programa Simplex+. Tem como objetivo agilizar o agendamento e pedidos de informação de atos consulares, através de atendimento telefónico e da receção de correio eletrónico. Foi criado em abril de 2018 e inicialmente dirigido à comunidade portuguesa residente ou por passagem em Espanha, tendo alargado o seu funcionamento, em abril de 2019, aos portugueses que residem no Reino Unido e em 2020 à Irlanda, Bélgica e Luxemburgo. Em 2021 a atividade do CAC expandiu-se à Itália e aos Países Baixos.

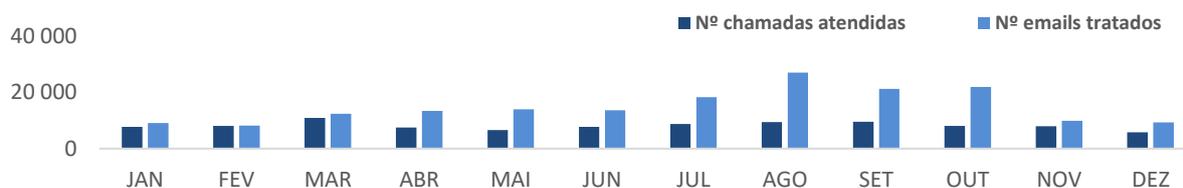
Centro de Atendimento Consular - Espanha

A atividade do CAC Espanha registou em 2021, 67.156 chamadas atendidas e 19.844 emails tratados. A procura por parte dos cidadãos centra-se essencialmente nos documentos de identificação civil e documentos de viagem.



Centro de Atendimento Consular - Reino Unido

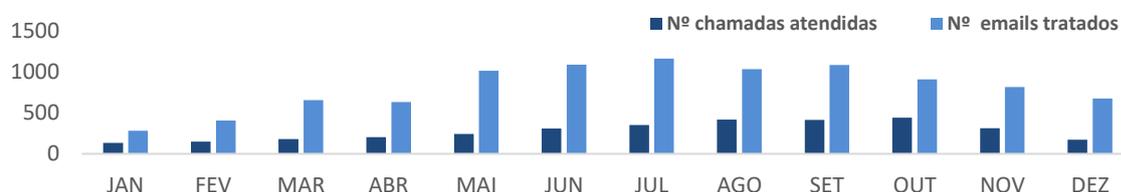
O CAC Reino Unido assegura questões relacionadas com o Brexit, pedidos e renovações do Cartão de Cidadão, passaportes, bem como agendamentos para a realização de serviços nos Consulados de Londres e de Manchester. O Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido, atendeu em 2021, 98.160 chamadas e tratou de 177.999 mensagens de correio eletrónico. A procura deste centro de atendimento tem sido relevante uma vez que o prazo para a candidatura ao regime de permanência no país terminou e também devido ao número elevado de portugueses que se encontram a residir naquele país.



Centro de Atendimento Consular - Irlanda

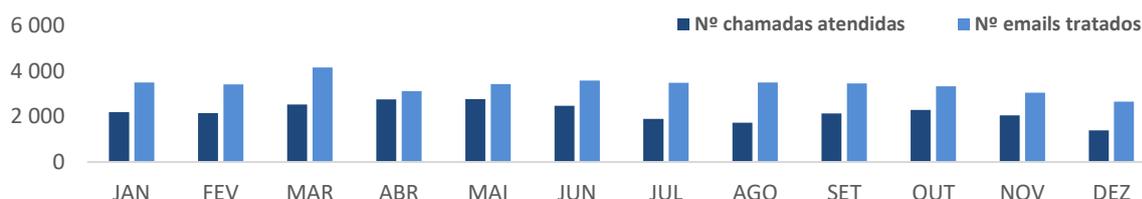
No CAC Irlanda foram atendidas 3.333 chamadas e respondidos 9.762 emails.

À semelhança do CAC Reino Unido as maiores solicitações são no âmbito dos documentos de identificação e documentos de viagem.



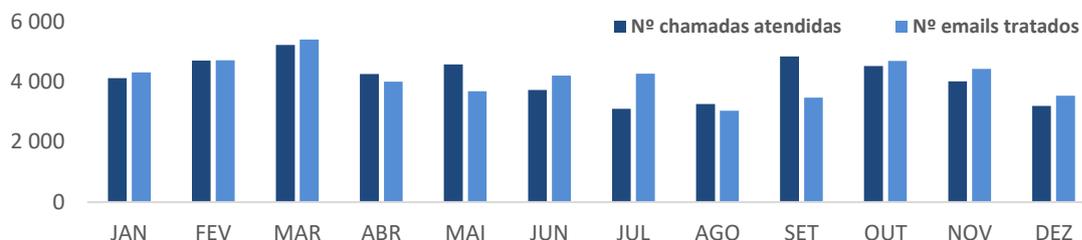
Centro de Atendimento Consular - Bélgica

No CAC Bélgica, os assuntos sobre os quais os cidadãos pretendem obter mais esclarecimento são os documentos de identificação civil e registo civil. Foram atendidas 26.295 chamadas e respondidos 40.603 emails.



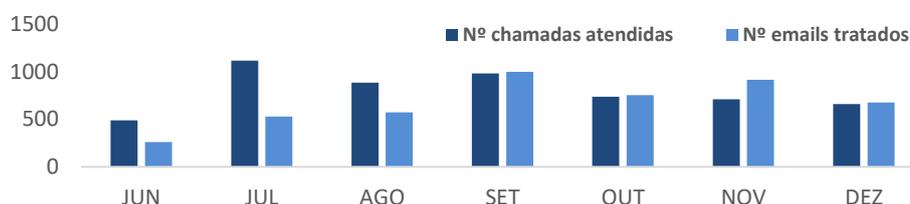
Centro de Atendimento Consular - Luxemburgo

Durante o ano de 2021 manteve-se a procura por parte dos cidadãos, deste centro de atendimento, nos documentos de identificação civil e pedidos de registo civil. Foram atendidas 49.533 chamadas e respondidos 49.729 emails.



Centro de Atendimento Consular - Itália

A atividade do CAC Itália iniciou-se a 17 de junho de 2021, para além de apoiar a Secção Consular da Embaixada de Portugal em Roma, o CAC presta apoio aos países da sua área de jurisdição como Malta, San Marino e Albânia. Foram atendidas 5.584 chamadas e respondidos 4.710 emails nos seus primeiros sete meses de atividade.



Centro de Atendimento Consular – Países Baixos

A atividade do CAC Países Baixos iniciou-se a 02 de novembro de 2021, a jurisdição do centro de atendimento abrange todo o Reino dos Países Baixos, incluindo as Nações de Aruba, Curaçau, St. Martin e os municípios especiais de Bonaire, S. Eustáquio e Saba. A procura por parte dos cidadãos neste centro de atendimento consular centra-se essencialmente nos documentos de identificação civil e documentos de viagem. Foram atendidas 2.381 chamadas e respondidos 1.754 emails.



Foi mantido o inquérito de satisfação em todas as linhas do centro de atendimento consular e o índice de satisfação global dos utentes em 2021 é de 4.23/5.

Centro de Contacto da Empresa

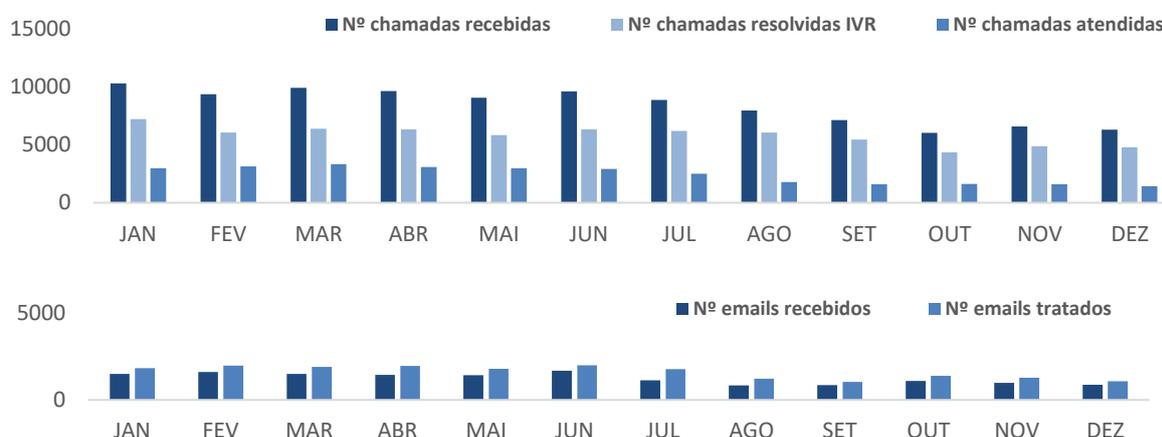
A linha de apoio à empresa compreende o suporte funcional e técnico aos serviços disponibilizados na área da empresa do ePortugal e da Plataforma Multicanal. Esta linha assegura o atendimento aos:

empresários/profissionais	mediadores dos Espaços Empresa
entidades da AP cujos serviços online são disponibilizados através da Plataforma Multicanal	

A linha assegura o:

- apoio às matérias disponibilizadas na área do Empresas e Negócios do portal ePortugal;
- apoio na autenticação e registo no ePortugal e acesso ao Dossier Eletrónico da Empresa;
- suporte à utilização da Chave Móvel Digital.
- Reencaminhamento de chamadas e correio eletrónico, em matérias que não se enquadrem na sua esfera de competência para as entidades competentes;
- Encaminhamento através do IVR para o IAPMEI, AT, IRN e Segurança Social.

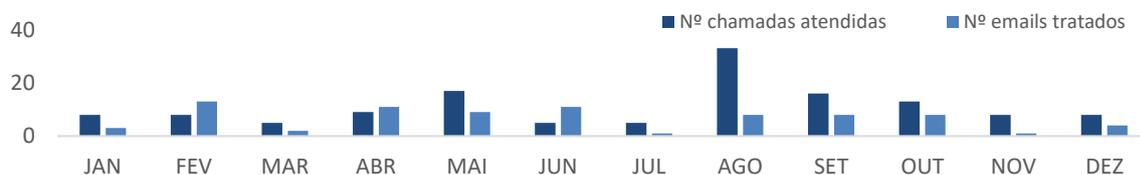
Durante o ano de 2021, na linha de atendimento que assegura o atendimento aos empresários/profissionais, foram atendidas 98.508 chamadas, sendo 28.867 atendidas pelo operador e 69.641 pelo IVR. Foram igualmente tratados 19.289 emails neste âmbito.



A linha que assegura o apoio às entidades da AP no âmbito dos serviços disponibilizados na Plataforma Multicanal atendeu 1.181 chamadas e respondeu a 16.217 emails.

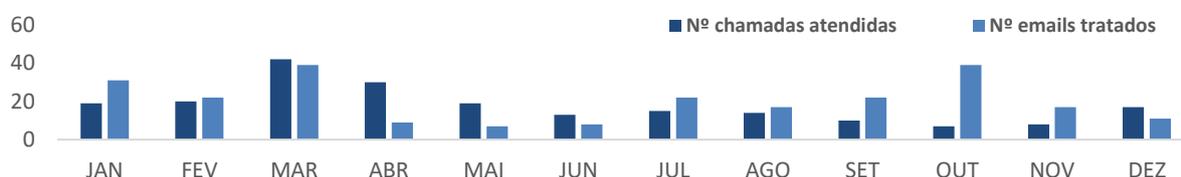


Já a linha de atendimento que assegura o atendimento aos mediadores do Espaço Empresa, que dá suporte a 32 Espaços, atendeu 135 chamadas e tratou de 79 emails.



Centro de Contacto SAMA2020

Em 2021 mantiveram-se as duas fases adicionais para candidaturas ao Aviso 04/SAMA2020/2019 não tendo existido candidaturas novas, refletindo-se em 214 chamadas atendidas e 244 emails tratados.



Centro de Contacto Parecer Prévio

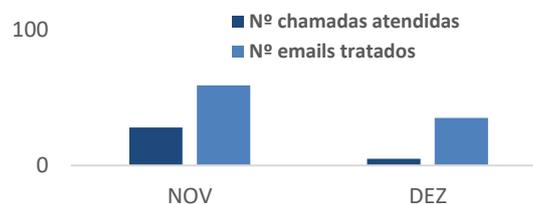
Em 2021 manteve-se uma procura elevada das entidades em aderir à plataforma de parecer prévio assim como para alteração de perfis dos utilizadores. Verificou-se uma procura de 506 chamadas atendidas e 1.226 emails tratados.



Linha Avisos PRR

O Plano de Recuperação e Resiliência português é um programa de aplicação nacional, com um período de execução até 2026, que vai implementar um conjunto de reformas e de investimentos que permitirão ao país

retomar o crescimento económico sustentado, reforçando o objetivo de convergência com a Europa ao longo da próxima década. No âmbito deste Plano foi disponibilizada a 22/11/2021 uma nova linha de apoio que promove informações e esclarecimentos relativamente às candidaturas a submeter cujos avisos são da responsabilidade da AMA. Foram atendidas 33 chamadas e tratados 94 emails.



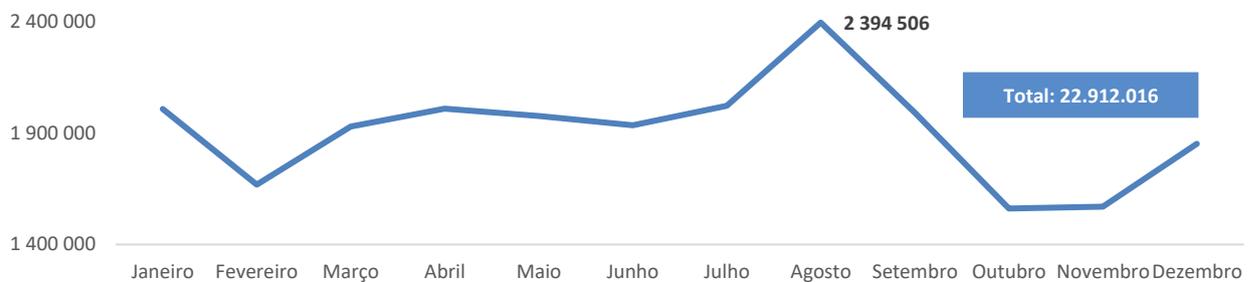
Canal Online

Plataformas e serviços digitais

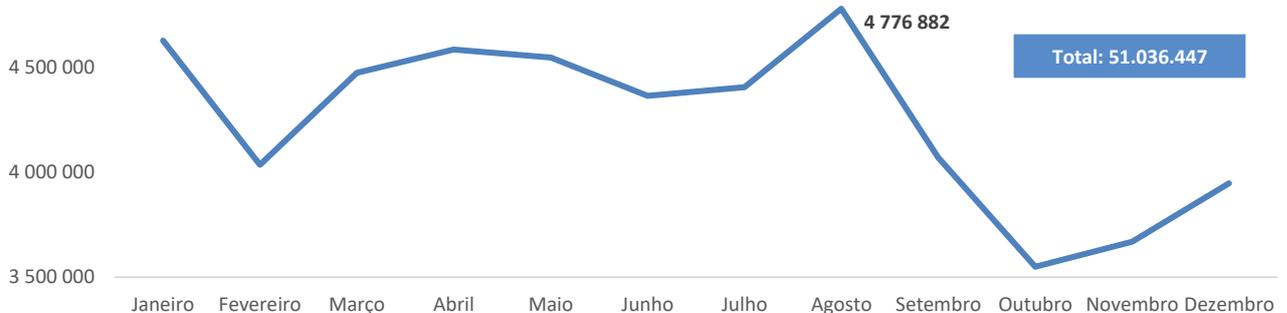
Relativamente a plataformas e serviços digitais, 2021 foi mais um ano de consolidação, após o lançamento do portal ePortugal.gov. O portal foi evoluindo, mas continua focado em servir o cidadão pois centra-se no conceito de “Serviço”, disponibilizando conteúdos úteis e visualmente mais “limpos” de forma a possibilitar uma melhor experiência de utilizador ao cidadão. Em 2021, o Portal dos Serviços Públicos – ePortugal.gov.pt voltou a assumir-se como a porta de entrada e de interação entre o cidadão e a Administração Pública.

ePortugal.Gov

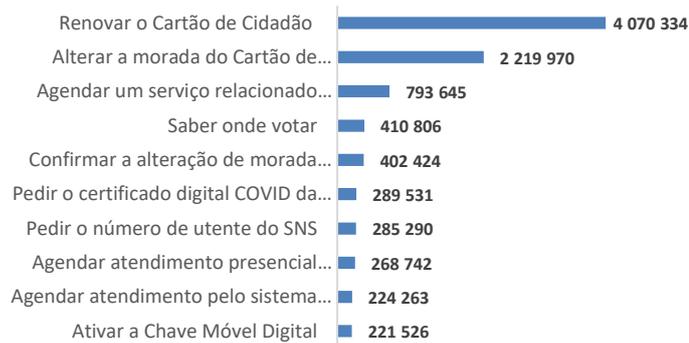
Evolução mensal das visitas realizadas em 2021



Evolução mensal de páginas visualizadas em 2021



Top 10 das páginas mais procuradas de serviços – 2021



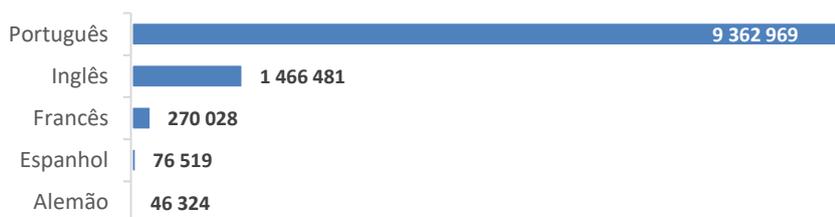
Top 10 das páginas mais procuradas de informações – 2021



Top 10 das páginas mais procuradas da área empresa – 2021



Visitas ao Portal por idioma- 2021



SIGMA CHATBOT

Total de conversas indicados pelo SIGMA – 2020/2021

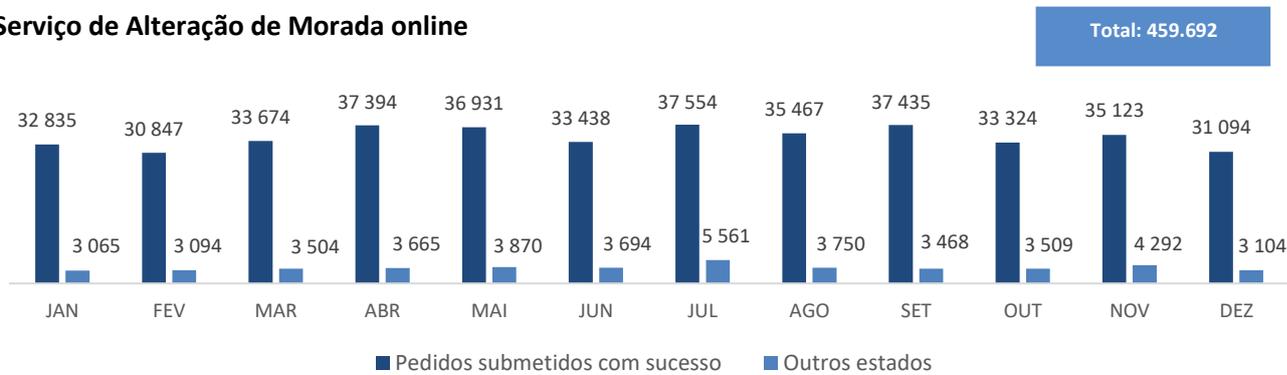


Serviços online ePortugal

Renovações Cartão Cidadão online



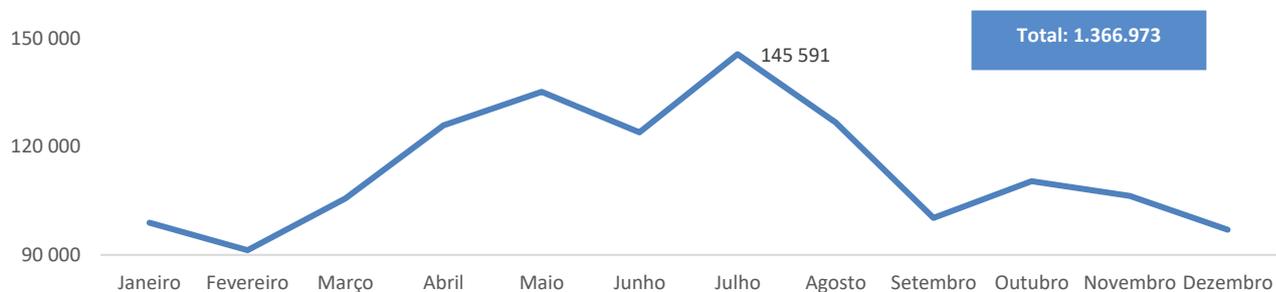
Serviço de Alteração de Morada online



Mapa de Cidadão

O mapa de cidadão sofreu alterações também com vista a melhorar a experiência de utilizador, bem como garantir um melhor serviço ao cidadão, indicando a localização dos serviços públicos, informação essencial neste tempo de pandemia.

Evolução mensal das visitas em 2021



Evolução mensal de páginas visualizadas em 2021

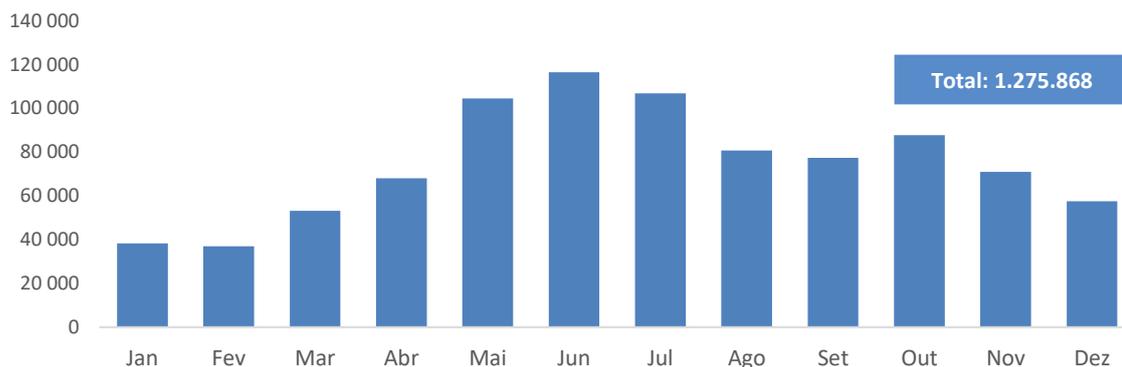


Chave Móvel Digital - Estatísticas

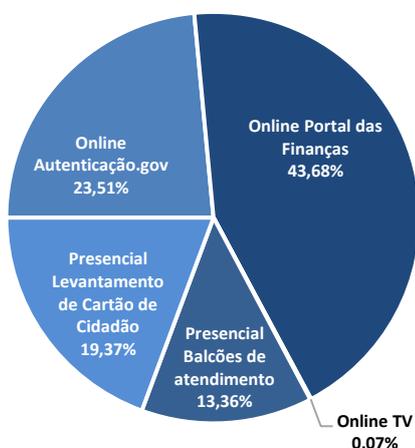
A Chave Móvel Digital registou um total de **1.275.868** ativações durante o ano de 2021.

Em 2021 foram realizadas **11.871.923** autenticações com Chave Móvel Digital ao longo do ano, versus 7.739.885 no passado ano de 2020.

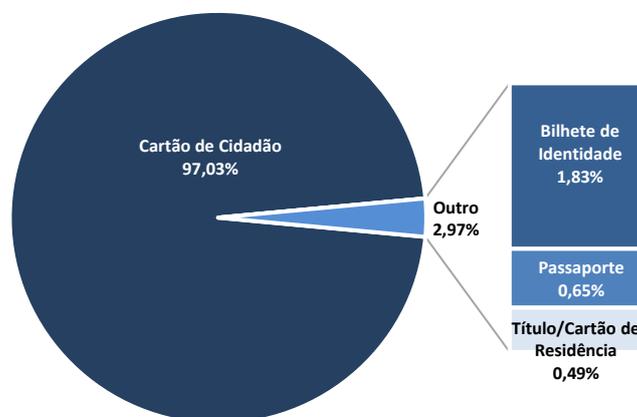
Evolução mensal do número de adesões à CMD



Ativações de CMD por canal



Ativações de CMD por certificado

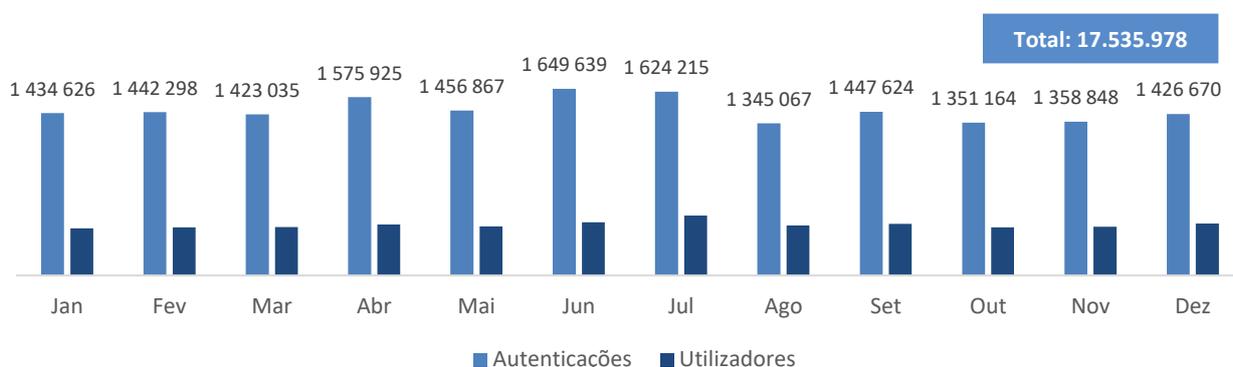


Autenticação.Gov - Estatísticas

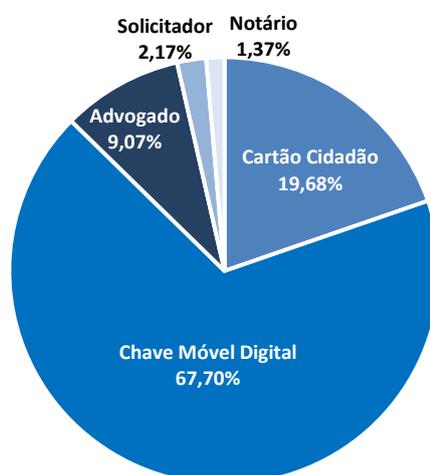
Em 2021 foram contabilizadas **17.535.978** autenticações, por uma média de **448.000** utilizadores únicos ao mês. Este crescimento de 36% de autenticações está relacionado com a crescente procura dos serviços públicos digitais face aos constrangimentos resultantes da pandemia Covid-19.

Existem, neste momento, um total de 312 *sites*/portais/entidades protocolados que fazem uso do serviço do Fornecedor de Autenticações Autenticação.gov.

Evolução do número de autenticações/utilizadores



Percentagem de autenticações por certificado em 2021



INOVAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Centro para a Inovação no Setor Público - LabX

Em julho de 2021 o **LabX – Laboratório de Experimentação da Administração Pública** assumiu-se como **LabX - Centro para a Inovação no Setor Público**, dando continuidade aos processos de inovação e cumprindo a missão de contribuir para o ecossistema de inovação na Administração Pública, promovendo a renovação da oferta de serviços públicos, adequados às reais necessidades de cidadãos e empresas.

O Labx foi o vencedor dos prémios EPSA 2021 na categoria «Innovative Public Administration» atribuído pelo European Institute of Public Administration (EIPA).

No final do mês de julho foi divulgado o Programa Transformar, englobando a nova estratégia delineada para o LabX - Centro para a Inovação no Setor Público, traduzida na articulação de três áreas estritamente relacionadas: inovação nos serviços públicos, a simplificação administrativa e a participação de todas as pessoas. A operacionalização deste programa conta com 17 iniciativas. No *webinar* de divulgação deste programa, que decorreu a 20 de outubro, sob o tema “Como estamos a transformar a Administração Pública” participaram 278 pessoas.

Inovação

Ativar Inovadores

Realizou-se a 2.ª edição do programa “Inovador em Residência”. As três inovadoras selecionadas, trabalharam com a equipa do LabX nos projetos experimentais: (i) experimentação em serviços públicos; (ii) inovação antecipatória na Administração Pública; (iii) relacionamento dos jovens com o Estado e seu acolhimento pelos serviços públicos. O objetivo desta iniciativa passa por garantir não só a transferência de competências de experimentação, como também disponibilizar um modelo testado de replicação e circulação da inovação no seio da Administração Pública Portuguesa. Os resultados desta 2.ª edição foram apresentados no dia 28 de julho numa sessão das OFICINAS@LabX.



Durante os meses de outubro e novembro, em parceria com a IGAS, realizaram-se as Oficinas de Cocriação de Conhecimento, no âmbito da iniciativa Governação da Inovação nos Estabelecimentos e Serviços do Serviço Nacional de Saúde, contando com 13 Oficinas que envolveram 174 trabalhadores do SNS.



GOVERNAÇÃO DA INOVAÇÃO NOS ESTABELECIMENTOS E SERVIÇOS DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

OFICINAS DE COCRIAÇÃO DE CONHECIMENTO

Uma iniciativa da Inspeção-Geral das Atividades em Saúde realizada em parceria com o LabX - Centro para a Inovação no Setor Público no âmbito do Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública.

As Oficinas de Cocriação de Conhecimento consistem em sessões de trabalho abertas, com a duração de 100min, onde participam pessoas que trabalham em áreas relacionadas com o tema sobre o qual se procura obter conhecimentos de forma colaborativa. Neste caso, o objetivo é o planeamento de uma solução a governação de inovação nos estabelecimentos e serviços do Serviço Nacional de Saúde. Estas sessões são orientadas pela IGAS e pelo LabX.

COM A PARTICIPAÇÃO DE:

- Profissionais de saúde
- Gestores de estabelecimentos e serviços do Serviço Nacional de Saúde
- Investigadores
- Gestores de associações representativas de utentes
- Dirigentes de *start-ups* na área da saúde

Para participar, caso pertença a alguns destes grupos, inscreva-se no seguinte através do formulário eletrónico disponível [aqui](#).

As Oficinas de Cocriação de Conhecimento realizam-se às terças e quintas-feiras, durante os meses de outubro e novembro, entre as 10h30 e as 12h00.

INFORMAÇÃO DE PROTEÇÃO DE DADOS: [TOMAR ATENÇÃO](#)
[www.igas.mtas.gov.pt / igas@igas.mtas.gov.pt / Telefone +351 213 458 103](#)



Foram atingidos 860 membros da Rede de Inovadores, que reúne, de maneira transversal à Administração Pública, trabalhadores empenhados em contribuir para a inovação dos seus serviços, representando mais de 160 entidades públicas, tanto da administração local como da administração central.

Capacidade Inovadora

Para além do LabX, integram a Rede de Laboratórios de Experimentação, mais quatro laboratórios, que permitem ampliar o número de projetos experimentais, multiplicar a capacidade de materialização associada à inovação do setor público e incentivar a interiorização de capacidade de transformação pelas organizações públicas. Após a manifestação de interesse, a possibilidade de alargamento da Rede com a integração de novas entidades está agora em avaliação.



Durante os meses de novembro e dezembro foi realizada uma ação da Capacitação em Desenho de Serviços com um grupo de 12 funcionários e dirigentes públicos, representando 8 entidades da administração local e central. Em dezembro deu-se início a uma capacitação em desenho de serviços,

dirigido aos trabalhadores da AMA tendo tido 14 formandos. O LabX realizou, em outubro, a capacitação da equipa do projeto experimental «Região Resiliente 2.0» e dos principais *stakeholders*, num total de 22 trabalhadores públicos dos municípios do Algarve, da ANEPC e da AMAL. Esta capacitação teve por objetivo preparar e dotar a equipa de projeto de competências, atitudes e ferramentas para desenvolver e testar soluções, com apoio metodológico do LabX até à conclusão do projeto, previsto para julho de 2022, que permitam uma integração mais eficaz das medidas de redução de risco de catástrofes nas políticas locais, em linha com os referenciais internacionais e nacionais existentes.



No projeto experimental com o IPST desenvolveu uma estratégia de abordagem dos clientes externos (os dadores) que permita orientar a dádiva no sentido de melhor responder às necessidades das instituições de saúde. Terminada a fase de investigação, preparam-se agora as sessões de cocriação com comunidades identificadas.

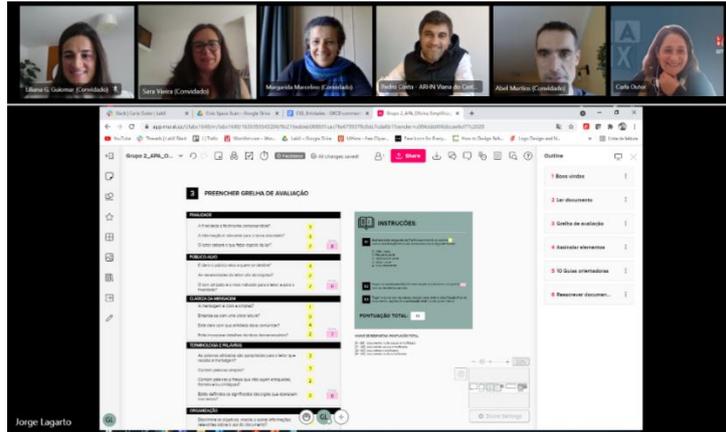
Inteligência artificial centrada em cidadãos

No início de 2021 concluiu-se a parceria com a AT que consistiu num projeto experimental sobre o relacionamento dos contribuintes com as soluções digitais de atendimento apoiadas em inteligência artificial e testada. Do projeto resultou uma abordagem sistémica para avaliação do desempenho de assistentes virtuais (*Chatbots*) da Administração Pública. Neste projeto foram auscultados 142 cidadãos.

Simplificação

Linguagem simples

No dia 4 de novembro foi realizada mais uma edição das Oficinas de Simplificação da Linguagem, onde participaram 10 trabalhadores da Agência Portuguesa do Ambiente, para simplificar duas das suas comunicações escritas para cidadãos e agentes económicos.



Guia da Simplificação

No final de outubro, foi publicado o “Guia Metodológico para (re)desenho e avaliação de serviços públicos”, incluído no âmbito dos objetivos do LabX para o Plano de Recuperação e Resiliência.



Redesenho de Serviços

No âmbito do projeto de redesenho de serviços da Rede de Lojas Ponto JÁ, com o IPDJ, foi dado apoio no desenho e implementação de sessões de validação e cocriação com jovens no formato de grupos focais, envolvendo cerca de 30 jovens, atletas e dirigentes associativos de todo o país. O LabX, em parceria com IPDJ, operacionalizou e montou um laboratório vivo na loja Ponto JÁ de Coimbra, um espaço de inovação aberta, onde foram testados vários protótipos ligados aos serviços digitais e presenciais, incluindo o novo conceito de Loja Ponto JÁ, dirigido às necessidades atuais dos jovens. O laboratório vivo, que decorreu nos meses de novembro e dezembro, com a duração de 4 semanas, permitiu juntar as soluções resultantes de vários projetos, dos quais se destacam a *landing page* do projeto on@18, uma medida Simplex, o balcão de autoatendimento, resultante do projeto acelerador de autoatendimento e do redesenho de serviços da Rede de Lojas Ponto JÁ e submetendo-as a teste com os jovens em contexto real. Estiveram envolvidos nos testes aos protótipos 76 jovens.

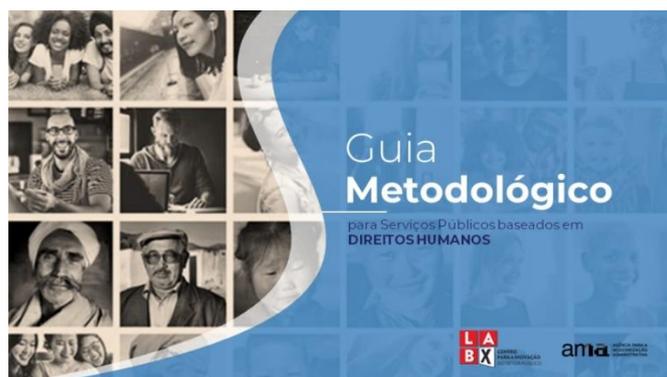


Serviços Públicos centrados em Direitos Humanos

Desenvolvemos os “Princípios orientadores para uma abordagem aos serviços públicos baseada nos Direitos Humanos”, entregue na Reunião Informal de Ministros da União Europeia, responsáveis pela Administração Pública realizada no dia 22 de junho, no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia.

Realização de um workshop sobre “Serviços Públicos baseados em Direitos Humanos”, no âmbito do 1.º “*Democracy and Governance Practice Retreat*”. O evento teve como objetivo a validação entre pares da abordagem portuguesa para avaliação e (re)desenho de serviços públicos baseados em Direitos Humanos e contou com a participação da *European Union Agency for Fundamental Rights* e da *Open Government Unit* da OCDE.

No início de dezembro, foi publicado o Guia Metodológico para serviços públicos baseados em Direitos Humanos, desenvolvido no âmbito do Programa Nunca Esquecer sobre a memória do Holocausto.



Simplificação de Serviços Digitais

Realizados projetos experimentais, no âmbito da promoção do uso e da melhoria da experiência de serviços públicos digitais entre os cidadãos: No âmbito da 2.ª Bolsa de Inovação AMA, e em colaboração com a Fraunhofer AICOS Portugal, foram realizados testes de usabilidade ao *chatbot* “SIGMA” da plataforma ePortugal de modo a verificar a sua adequabilidade enquanto suporte ao

utilizador para jovens no âmbito do desenvolvimento da página ON@18. Realização da sessão de validação e cocriação com jovens em colaboração com a Equipa de Conteúdos e Serviços Digitais da Direção de Serviços e Canais de Atendimento da AMA. O objetivo foi o de validar pressupostos e recolher feedback sobre protótipo para a página ON@18, a ser disponibilizada no portal ePortugal, durante o próximo mês de novembro. O desenvolvimento de uma proposta para garantir a autonomia e a aptidão dos cidadãos que, possuindo as competências digitais, ainda podem alargar os seus níveis atuais de utilização dos serviços digitais do Estado. Publicação da página ON@18, resultado da medida SIMPLEX 2020 com o mesmo nome e que previa a publicação, no ePortugal, de uma página que servisse de ponto de acesso dos jovens aos serviços públicos.



Participação

Administração Aberta

Está em curso a fase de implementação do II Plano de Ação Nacional de Administração Aberta que conta com 9 compromissos, a implementar até agosto de 2023, desenvolvidos por um total de 15 entidades. A Rede Nacional de Administração Aberta, desenvolveu 5 eventos no âmbito da *Open Gov Week*, ocorrida entre os dias 17 a 21 de maio, que contou com o envolvimento de 21 entidades e aproximadamente 100 cidadãos. No processo de formulação, decorreu uma consulta pública que recolheu cerca de 15 comentários de cidadãos. Foram realizadas as sessões iniciais de alinhamento e organização do trabalho para todos os compromissos. Para os compromissos 4, 5 e 8 foi realizado o alinhamento interno AMA.



AP Participa

No dia 2 de dezembro foi apresentado, no *webinar* dedicado ao “Envolvimento e Participação na AP”, o Kit AP Participa, marcando a disponibilização deste documento de suporte à promoção de iniciativas participativas, no âmbito do ciclo de gestão das entidades da AP. Este evento contou com 344 participantes e promoveu a partilha de boas práticas de participação, com o mote de aumentar o envolvimento e a participação dos trabalhadores na Administração Pública, contribuir para a transformação dos serviços e para o aumento da sua eficácia. As iniciativas podem ser conjugadas e adaptadas por forma a corresponderem aos objetivos pretendidos, podem ser utilizadas de forma flexível, adequando-se às necessidades, aos recursos disponíveis e aos diferentes momentos do ciclo de gestão das entidades. Este Kit constitui um suporte à implementação autónoma de iniciativas de promoção de processos de participação dos trabalhadores, no ciclo de gestão e na definição da implementação de Orçamentos Participativos Internos.



Cidadania Digital

Realização de um *webinar* global no dia 9 de junho, promovido pela OCDE e pelo ICA, sobre «*Digital Democracy*», que decorreu no quadro das atividades do *Thematic Group «Digital Democracy»* (eLeaders), que Portugal (AMA) colidira com a Bélgica. Este *webinar*, que teve mais de 100 participantes inscritos provenientes de 32 países de todo o mundo, partilhou boas práticas e novas abordagens sobre os desafios que a digitalização coloca à participação cívica, à circulação de (des)informação e aos processos democráticos. Para além disso, os países que colideram o grupo temático apresentaram os primeiros resultados do trabalho inovador que estão a realizar em torno da democracia digital. Enquanto líder do “*Thematic Group «Digital Democracy»* (eLeaders), em parceria com a Bélgica, foi produzido o relatório dos trabalhos desenvolvidos até à data pelo grupo, foi apresentado à discussão e obteve contributos de 5 dos 7 países envolvidos. A 22 de setembro decorreu o segundo workshop com o grupo temático que, para além da validação do trabalho realizado até à data, proporcionou um exercício colaborativo procurando identificar pistas para um Road Map com vista à Democracia Digital. Os resultados deste trabalho serão integrados no documento em produção no âmbito do grupo. No dia 7 de outubro, enquadrado no Encontro E-Leaders 2021, participamos, em conjunto com a Bélgica, na Sessão “*Digital Government Fair and Sustainable Public Sectors*”, partilhando os resultados dos trabalhos do grupo. Durante o mês de novembro o documento, resultante do exercício colaborativo de 22 de

setembro, esteve em apreciação pelos elementos do Grupo Temático, os quais foram incorporados no relatório final. Com a produção deste documento, terminou a vigência deste grupo temático e consequentemente a liderança portuguesa e belga.

Diagnóstico do Espaço Cívico

No dia 22 de outubro decorreu a apresentação formal do Civic Space Scan de Portugal numa sessão que contou com a participação da equipa do Observatório para o Espaço Cívico da OCDE que irá implementar este diagnóstico em parceria com o LabX. Em dezembro foram iniciadas reuniões entre o OPSI e as entidades da Administração Pública, gabinetes ministeriais e sociedade civil.



Outros Projetos

Em novembro, o LabX acolheu dirigentes da França e da Comissão Europeia, no âmbito do Programa Liderança em Intercâmbio. Colaborámos neste projeto-piloto com 3 sessões num total de 9 horas, para a transferência de conhecimento e troca de experiências sobre políticas públicas, processos inovadores de implementação e o papel do Programa Transformar na Administração Pública.

No início de dezembro, ao longo de uma semana, decorreu a experiência imersiva no LabX, de cinco dias, de um membro do laboratório de inovação de Madrid, NovaGob.Lab, com o objetivo de conhecer os projetos, as metodologias e ferramentas utilizadas pelo LabX para promover a cultura de experimentação e inovação na Administração Pública Portuguesa. Esta iniciativa enquadrada nas atividades da rede de laboratórios de inovação ibero-americanos, a Red Innolabs, da qual o LabX faz parte, promove o intercâmbio de conhecimentos e experiências entre os seus membros e as realidades distintas de cada laboratório. Decorreu de 23 de junho a 31 de julho a candidatura aos prémios para reconhecer práticas inovadoras na gestão pública. Neste âmbito foram submetidas 24 candidaturas, sendo que 22 candidaturas foram elegíveis, e que abrangem 9 áreas de governo de 16 entidades a que correspondem 161 elementos integrados nas equipas. O Júri deliberou a atribuição dos 3 prémios e de 2 menções honrosas no domínio desenvolvimento de modelos de gestão.



No âmbito do Plano de Melhoria 1, do Processo de EFQM da AMA, foi aplicado um questionário direcionado a todos os dirigentes e responsáveis de equipa, visando recolher informação sobre as perspetivas e práticas de participação nas equipas da AMA, tendo-se obtido um total de 30 respostas (num universo de 34). Foi apresentado o relatório do Plano de Melhoria 1, contendo a análise das respostas aos questionários aplicados aos dirigentes, um *toolkit* com ferramentas colaborativas adaptado à natureza de projetos desenvolvidos na AMA e propostas de melhoria. No mesmo âmbito decorre a capacitação de 15 trabalhadores em desenho de serviços.

No âmbito do Plano de Trabalho Colaborativo, o LabX participou, com outras entidades públicas, no desenvolvimento de cinco projetos dedicados a desenvolver e disseminar a inovação, a experimentação e a colaboração no setor público:

- a versão digital da metodologia das Oficinas de Simplificação da Linguagem (projeto 1.2),
- o roteiro para identificar oportunidades de simplificação (projeto 1.3),
- os princípios do inovador público (projeto 2.1),
- a metodologia do despiste de consequências para perspetivar a mudança nas situações de atendimento (projeto 2.4), e
- o espaço da Rede de Inovadores no plano de dinamização da Bussola.Gov (projeto 3.3).

Eventos organizados

Promoção de um «combo», *webinar / workshop*, realizado no dia 20 de maio, em parceria com o OPSI (OCDE), sobre a aplicação prática do kit inicial de inovação antecipatória, que o LabX (AMA) desenvolveu. Para além de especialistas internacionais, a iniciativa contou com a inscrição de dirigentes de 12 organizações públicas portuguesas.



Promovemos no dia 8 de junho, o *webinar* sobre Inovação Adaptativa, em parceria com o OPSI da OCDE, em que foi apresentado o estudo de caso do projeto ON@18 bem como outros projetos promovidos pelo LabX, relevantes na promoção do envolvimento e da participação de cidadãos no desenvolvimento de soluções para os serviços públicos. Neste *webinar* participaram cerca de 100 participantes oriundos um pouco de todo o mundo.



Entre os dias 21 e 25 de junho coorganizámos o evento “Democracy and Governance Practice Retreat 2021: In crisis and beyond” no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia, em colaboração com a OCDE, a Comissão Europeia, e com outras organizações internacionais. Neste evento, organizámos e facilitámos o *workshop* “Human-rights based public services: mapping challenges and crafting tools”, no qual validámos, entre pares com colegas do Observatório para o Espaço Cívico da OCDE e da Fundamental Rights Agency da União Europeia, os 9 princípios para o desenho de serviços públicos centrados em direitos humanos.



Na iniciativa ‘julho, mês da Inovação’, que decorreu de 9 a 30 de julho, realizaram-se 6 eventos em que participaram 29 oradores e assistiram em direto 447 participantes. A 21 de julho foi realizada uma oficina no âmbito da inovação antecipatória com a ANEPC e a AMA.



A 23 de setembro foi realizada uma oficina com a metodologia do Despiste de consequências no âmbito do projeto Bussola, com 7 participantes do INA, DGAEP e AMA. Igualmente foi, também, realizado a 21 de outubro, um workshop de alinhamento sobre o novo Cartão de Cidadão, com identificação de tendências no desenho da solução física e de possíveis casos de uso. Esta sessão contou com a participação de representantes do GSEIMA e GSEJ e da AMA, IRN, IGFEJ e INCM.

Participação em eventos

No dia 9 de dezembro, o LabX esteve presente no 2º Encontro da Metared Portugal, organizado pela Metared Portugal, uma rede colaborativa de instituições que pretende fomentar a transformação digital. Este evento virtual teve como objetivo a partilha de experiências entre as entidades que têm uma intervenção relevante neste domínio, através de debate, reflexão e trabalho colaborativo sobre o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação. O LabX partilhou iniciativas que desenvolveu para o setor público desde o começo da situação pandémica. Participação no 4.º Encontro Nacional da Rede de Balcões de Inclusão, sob o tema “Comunicar para Incluir”, que teve como objetivo fomentar a comunicação colaborativa com vista à inclusão das pessoas com deficiência.

Estivemos presentes na VIIIª edição do Congresso NovaGob, organizado pela Fundación NovaGob, no painel "*Kit de Herramientas y Metodologías desde los Laboratorios como Facilitadoras de la Innovación*". Participação no ciclo de webinars "*Black Mondays de la Innovación Pública*" com o tema "*Servicios públicos centrados en la ciudadanía*", uma iniciativa pela ProInnovate e pela Función Novagob, no âmbito de Rede Innolabs. O LabX realizou uma sessão colaborativa com a rede EUPAN, no âmbito da Presidência Portuguesa da UE, com o objetivo de explorar o impacto dos aceleradores digitais e tecnologias emergentes na Administração Pública e nos seus serviços. A sessão contou com aproximadamente 50 participantes.

O LabX participou no 13º UniDem Med, seminário "*Public administration facing the Covid 19 pandemic: Modernisation and digital innovations*", entre 5 e 6 outubro. Este seminário foi organizado pela Venice Commission em cooperação com o General Personnel Council of Palestine Digital Democracy

Grupos de Trabalho nacionais e internacionais

O LabX integrou em 2021 os seguintes grupos de trabalho:

- OCDE - Facetas da Inovação (inovação adaptativa; inovação antecipatória; inovação orientada à melhoria; inovação orientada à missão)
- OCDE - E-leaders - Digital democracy
- OCDE - Playbook Steering Group - Innovation Declaration
- OCDE - Working Party on Open Government
- Nacional - GT Indicadores dos Direitos Humanos
- Nacional - GT Igualdade de Género
- Internacional - Red Innolabs

Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública - CeCAAP

O XXII Governo Constitucional elegeu como prioridade, no seu Programa, uma Administração Pública robusta para melhorar os serviços públicos, reforçando a aposta na inovação e na modernização administrativa para melhor servir os cidadãos e as empresas.

Através de um processo participativo alargado foi construída a Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023 que assenta em quatro linhas de atuação — «Investir nas pessoas», «Desenvolver a gestão», «Explorar a tecnologia» e «Reforçar a proximidade».

No Eixo 4 “Reforçar a proximidade”, o Objetivo estratégico 11 “Promover a integração e a inclusão no atendimento” parte do pressuposto que a transformação digital da Administração Pública não pode significar a exclusão de outros canais de acesso ao serviço público além do digital, nomeadamente o telefónico e o presencial. O atendimento deve assentar numa estratégia multicanal — presencial, telefónica e eletrónica — continuamente melhorada e cada vez mais integrada (omnicanal).

Para garantir uma visão integrada e inclusiva, foi considerado necessário criar uma estrutura responsável por gerir de forma integrada o atendimento nos serviços públicos, independentemente de quem o preste, promovendo a inclusão de todos os públicos e organizando as respostas em torno dos seus eventos de vida.

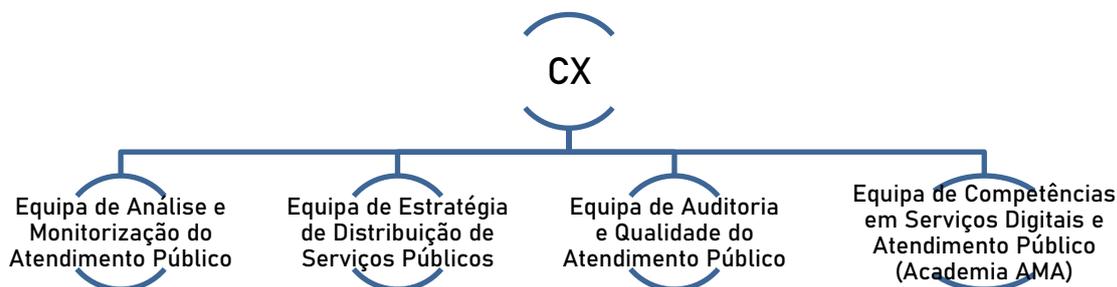
Assim, a Medida 11.1 da Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023 consiste em “Criar um centro de competências em atendimento que promova a visão integrada e a melhoria da qualidade deste serviço”.

Com este propósito foi realizada uma alteração à orgânica da Agência para a Modernização Administrativa, IP, por Deliberação do Conselho Diretivo da AMA, que cria o **Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública (CX)** que visa:

- Desenvolver estratégias e apoiar na definição de políticas e programas da AP para a modernização dos serviços públicos, no seu acompanhamento e na avaliação dos respetivos resultados e satisfação;
- Apoiar as entidades da AP, através do Grupo Coordenador Intersectorial ‘Laboratório de Atendimento Público’ (LabAP), na definição de prioridades que visem uma melhoria na organização, monitorização e eficiência do atendimento público e disponibilização de serviços digitais;

- Assegurar uma visão integrada do atendimento com foco nos destinatários dos serviços – cidadãos, empresas e profissionais -, padrões de atendimento e níveis de resposta adequados aos contextos e solicitações;
- Assegurar a definição de padrões e modelos comuns de atendimento e de avaliação da oferta de serviços, incluindo a conceção e disponibilização de instrumentos e metodologias para utilização das entidades da AP;
- Coordenar programas e projetos, nacionais e internacionais, transformadores dos serviços públicos que visam a sua disponibilização omnicanal de forma centralizada através de pontos únicos de contacto;
- Promover a excelência e o desenvolvimento de competências dos recursos no atendimento, necessárias à modernização dos serviços públicos nos diferentes canais.

O Centro de Competências CX entrou em funcionamento em julho de 2021 e a sua estrutura orgânica é composta por 4 equipas, designadamente:



Missão

Contribuir para a definição de políticas, estratégias e boas práticas de disponibilização de serviços públicos, prestados pelos diferentes canais de atendimento, bem como apoiar os organismos públicos na melhoria dos canais e competências de atendimento público, para um serviço público inclusivo, de proximidade, excelência e de melhoria contínua da experiência de utilização dos serviços pelo cidadão e operadores económicos.

Visão

Promover uma experiência uniforme na utilização de serviços públicos nos diferentes canais de atendimento, orientando-os às necessidades e expectativas dos cidadãos, empresas e sociedade, procurando elevar e harmonizar continuamente os seus padrões de qualidade.

Princípios

Os princípios que balizam a atividade do CX são os que se encontram definidos no despacho de constituição do «Laboratório de Atendimento Público», Grupo Coordenador Intersectorial que tem como missão propor estratégias e adotar soluções coordenadas para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos. Os princípios são os seguintes:

- **Princípio 1 — Uma só vez:** garantir que o Estado apenas interage com um cidadão ou uma empresa quando necessário, face aos dados de que disponha (once only)
- **Princípio 2 — Proximidade:** garantir a visão omnicanal no atendimento, alinhando a oferta de serviços com os canais existentes, com visão global da Administração Pública, promovendo a equidade territorial e a inclusão de todas as pessoas, no território nacional ou no estrangeiro, sempre que necessário através de atendimento digital assistido em particular para os serviços mais procurados, nomeadamente nos Espaços Cidadão ou nos consulados;
- **Princípio 3 — Digital e acessível por omissão:** garantir que os serviços são desenhados, na sua origem, de forma digital, simples, integrada, segura, acessível e inclusiva e que os serviços existentes evoluem para cumprir estes princípios, dando prioridade aos serviços mais utilizados por cidadãos e empresas;
- **Princípio 4 — Personalização:** garantir a promoção de formas de atendimento personalizado, tirando partido das tecnologias emergentes para direcionar a oferta à procura e agilizar a resposta às necessidades individualizadas dos utentes, em torno dos principais eventos de vida dos cidadãos ou episódios de negócio das empresas;
- **Princípio 5 — Transversalidade:** garantir a utilização de ferramentas e serviços transversais, incluindo através de arquiteturas federadas de sistemas, para facilitar a vida aos utentes designadamente em matéria de autenticação (single-sign-on), conhecimento dos serviços disponíveis, sistemas de agendamento, monitorização de tempos de espera e demais níveis de serviço;
- **Princípio 6 — Eficiência:** garantir a racionalização de custos da Administração Pública com a partilha de infraestruturas, instalações e equipamentos, privilegiando no canal presencial a concentração das frentes de atendimento em Lojas de Cidadão;
- **Princípio 7 — Participação:** garantir a adoção de um conjunto de mecanismos que permitam a participação de cidadãos, empresas e trabalhadores na identificação de

necessidades, bem como na conceção e avaliação da qualidade dos serviços, contribuindo, assim, para a permanente adequação dos mesmos.

Áreas de atuação:

CX			
Monitorização	Estratégia	Qualidade	Capacitação

Atividade 2021:

Tendo entrado em funcionamento no início do 2º semestre de 2021, os primeiros meses de funcionamento foram dedicados à constituição da equipa e ao arranque de projetos.

Destacamos os seguintes:

- Planeamento estratégico do CX;
- Preparação de procedimentos aquisitivos, entre os quais destacamos a conceção do site do CX, enquanto canal privilegiado de comunicação com as entidades da AP;
- Dinamização do Plano de Trabalhos do LabAP;
- Início do projeto de implementação da metodologia BECX - *Best European Customer Experience* a entidades da Administração Pública, em parceria com a Universidade Nova de Lisboa – Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação (Nova IMS)
- Constituição de uma Parceria com a ACM, CIG e INR para o Atendimento Inclusivo, com a implementação de um projeto piloto no canal presencial (LC e EC), canal telefónico (Centro de Contacto da AMA) e canal online (ePortugal) e respetiva capacitação dos profissionais nos temas da migração, da igualdade de género e da pessoa com deficiência;
- Integração numa Parceria com Portugal Digital, INA e FCCN para a conceção de MOOCs (Massive Open Online Courses) de nível básico, intermédio e avançado, para funcionários da Administração Pública e cidadãos, no âmbito da literacia digital, a disponibilizar na Plataforma NAU.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Centro de Competências Digitais da Administração Pública - TicAPP

O Centro de Competências Digitais da Administração Pública (TicAPP) foi criado em março de 2018, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2018, funcionando sob gestão da Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.).

A sua criação faz também parte da Estratégia TIC 2020 - Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública, aprovada em Conselho de Ministros (RCM n.º 108/2017), constituindo a Medida 9: Centro de competências TIC, do EIXO III – Partilha de Recursos.

O [TicAPP](#) tem como missão apoiar o processo de transformação digital da Administração Pública, através da **prestação de serviços** e do **desenvolvimento de projetos transversais** que visem a melhoria dos serviços públicos e/ou o aumento da eficiência da Administração Pública, tirando partido e potenciando o uso de tecnologias digitais. Desde Julho de 2021, compete também ao TicAPP o desenvolvimento, manutenção e operação dos componentes arquiteturais transversais da Administração Pública, plataformas comuns, serviços e ferramentas que suportam a construção de serviços públicos digitais, nomeadamente as plataformas de suporte à **interoperabilidade na Administração Pública**, e todo o ecossistema aplicacional relacionado com as **plataformas de suporte a canais**.

Após 3 anos desde o seu lançamento, o TicAPP concluiu **54 projetos** e, desde julho de 2021, que assegura o desenvolvimento, manutenção e evolução das plataformas de interoperabilidade e de suporte a canais, que suportam de forma transversal os serviços da Administração Pública. Apresentamos de seguida os principais eixos de atuação do TicAPP e respetivas iniciativas realizadas em 2021.

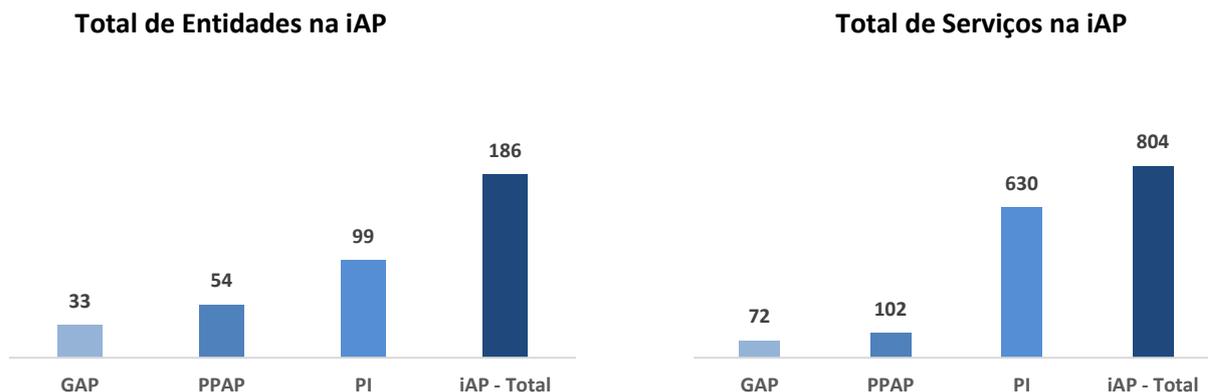
Plataformas de Interoperabilidade na Administração Pública (iAP)

A interoperabilidade na Administração Pública – iAP é composta por um conjunto de componentes que visam proporcionar um método fácil e integrado de disponibilização de serviços eletrónicos transversais, tornando-se uma peça fundamental no processo de modernização administrativa do Estado.

Benefícios gerados pela iAP	
<small>desde 2007</small>	
 Poupanças em milhões de euros	7.619,73 M€
 Tempo poupado aos cidadãos	Tempo poupado à AP 505.426.986 h 86.820.786 h
 Sustentabilidade Ambiental	37.209,44 Árvores Poupadas
580,47 Toneladas de Carbono Neutralizado	92.874,76 Toneladas de Emissões CO2 poupadas por km não percorrido

A iAP disponibiliza serviços online e respetiva gestão, comunicação segura entre Sistemas de Informação (PI), pagamentos online (PPAP) e serviços de envio e receção de mensagens (GAP), entre outras funcionalidades que beneficiam vários setores económicos.

No final de 2021, foi atingido o total de 804 serviços disponibilizados nas diversas componentes da plataforma da interoperabilidade, com a seguinte distribuição:



Plataforma de Integração (PI)

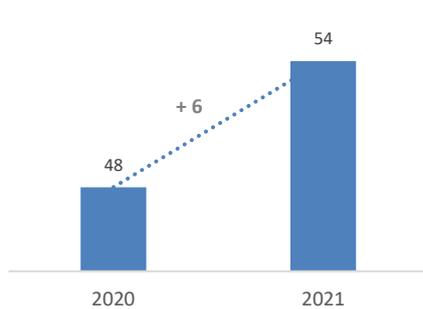
A Plataforma de Integração (PI) ultrapassou em 2021 o total de **2,1 mil milhões** de mensagens de negócio trocadas desde 2007. Neste ano, registou um crescimento de 13% dos serviços fornecidos e um aumento do número de mensagens trocadas de **60%** face ao ano anterior, atingindo o seu maior valor desde sempre.



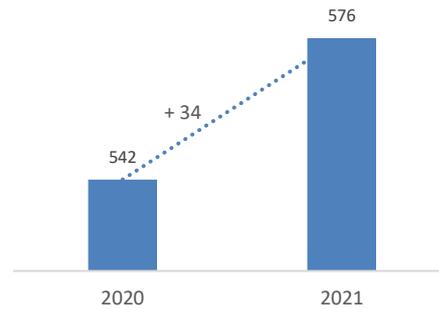
Em 2021, destaca-se o aumento da reutilização dos serviços disponibilizados pela PI e o elevado crescimento na utilização desses serviços (60%).

Apesar da oferta de serviços ter crescido apenas em 6 serviços (serviços fornecidos), o número de novas utilizações foi de 34 (serviços consumidos), evidenciado assim a reutilização dos serviços já existentes na PI.

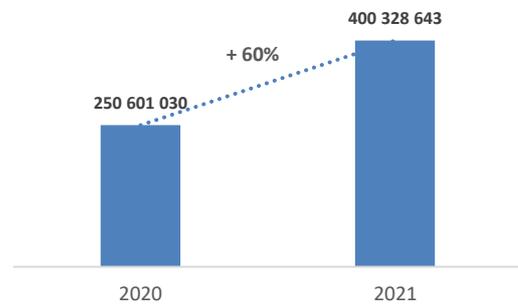
PI - Serviços fornecidos



PI - Serviços consumidos



Por outro lado, o número de transações cresceu em mais de metade (60%) do que o valor do ano anterior. Este acréscimo resulta essencialmente da aceleração da digitalização da oferta de serviços públicos resultante da situação pandémica que tornou imperativa a utilização do canal digital como meio preferencial para a realização destes serviços e também da necessidade de agilizar as integrações entre sistemas das entidades públicas para uma resposta rápida e eficaz aos desafios colocados.

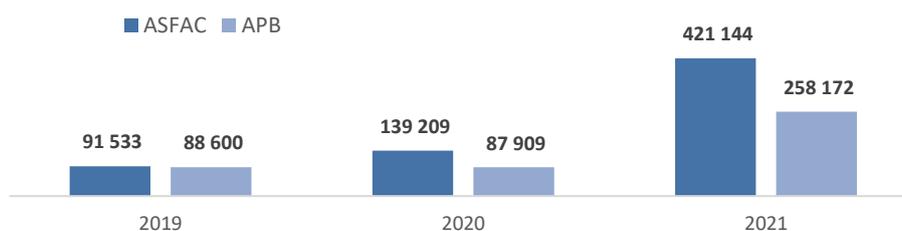


Durante 2021, a PI apoiou a desmaterialização e agilização dos processos da Administração Pública, num total de **40 novas integrações** entre sistemas, quer no contexto das medidas de apoio fornecidas pelo Estado para combate à pandemia (setores da cultura, segurança social, gestão de financiamentos no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, entre outros) quer noutras trocas de informação entre entidades públicas, como por exemplo: automatização da prova escolar no ensino público, atribuição de subsídio ao passageiro na Região Autónoma dos Açores, integração do Portal Nacional de Fornecedores do Estado com a AT para verificação e comprovação de não existência de impedimentos à contratação no âmbito do CPP, integração de entidades no âmbito dos cartões disponibilizados no ID.GOV (Documento Único Automóvel e Cartão ex-combatentes), entre outras.

A PI anualmente suporta vários serviços que implementam os conceitos de only-once e share-&-reuse, destacando-se, entre outros o suporte aos processos do Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão, Federação de Identidade do CC, Autenticação Eletrônica, Alteração de Morada, Tarifas Sociais da Eletricidade, Gás e Água, e ID.GOV.

Para além das trocas de informação entre entidades públicas, a iAP disponibiliza ainda um serviço através da PI, que possibilita a abertura de conta desmaterializada e a atualização de elementos de identificação, aos clientes de Bancos ou Sociedades Financeiras, apenas com a apresentação do Cartão de Cidadão, ou utilização da Chave Móvel Digital. Em 2021, este serviço é utilizado por 12 sociedades financeiras e 4 bancos, registando um aumento total de 199% no número de transações realizadas face ao ano anterior.

Abertura de Conta Desmaterializada Evolução do nº de transações

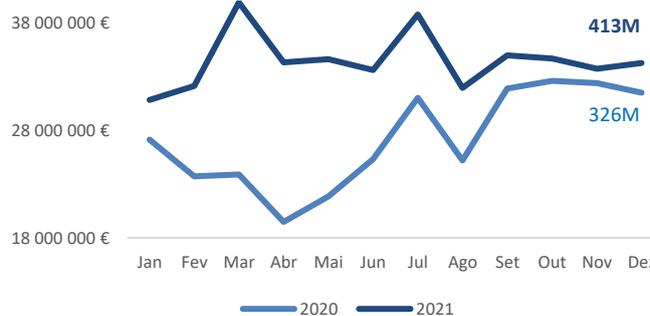


Plataforma de Pagamentos (PPAP)

O serviço de Pagamentos da Administração Pública (PAP) é o sistema que permite, a partir dos sistemas de cada organismo, disponibilizar nos seus sites e serviços digitais múltiplos métodos de pagamentos, garantindo a gestão, controlo, e monitorização dos recebimentos de forma integrada. Em 2021, foi implementada a **nova versão da PPAP (PPAP V2)**, fazendo evoluir a plataforma previamente existente quer a nível tecnológico quer a nível funcional. Para além de vir colmatar um conjunto de limitações existentes na plataforma antiga (PPAP V1), resultantes da sua antiguidade, veio introduzir um conjunto de melhorias significativas para os clientes deste serviço, nomeadamente a possibilidade de utilização de múltiplos meios de pagamento. Para além dos já existentes na primeira versão (referência multibanco e cartão de crédito) veio introduzir a possibilidade de utilização de outros meios de pagamento como é o caso do DUC (Documento Único de Cobrança), VISA, Mastercard, MBWay e Paypal, entre outros.

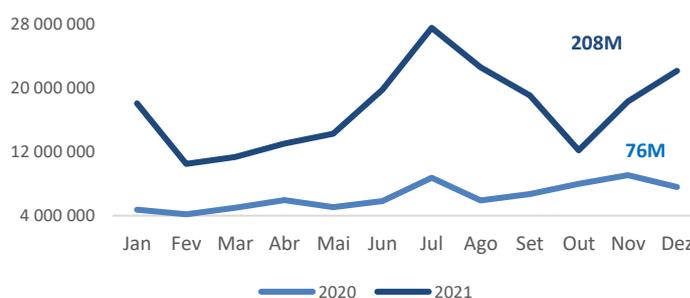
Em 2021, foi realizada a implementação da nova solução e a migração de todas as entidades públicas e respetivos serviços para a nova PPAP, tendo sido descontinuada a versão anterior.

A Plataforma de Pagamentos (PPAP) processou desde 2007 um valor total superior a 1.600 milhões de euros, no último ano registou um aumento de mais 26% do número de serviços públicos pagos eletronicamente e um aumento da receita para angariada para o Estado por este canal de cerca de 24% (capturando mais de 413 milhões de euros de receita para entidades públicas no ano de 2021, ver gráfico da direita). A PPAP suporta entre outros a renovação online e automática do CC, permitindo o pagamento eletrónico dessa renovação automática – essencial para garantir a regularização da renovação do CC durante a pandemia.



Plataforma de Mensagens (GAP)

É o serviço que permite o envio e receção de SMS, através de números curtos e longos, entre os cidadãos e os Organismos da Administração Pública, alargando o número de canais de contacto disponíveis para a gestão do relacionamento com os cidadãos. Durante 2021, a GAP registou um crescimento de 272 % no número de mensagens trocadas face ao ano anterior, atingindo um total de 208 milhões de SMS em 2021 e 451,1 milhões de SMS enviados e recebidos desde 2007.



Esta plataforma suporta, entre outros a Prescrição Médica Eletrónica do Ministério da Saúde (2021: 27,3 milhões de SMS), o atendimento da Segurança Social (2021: 5,8 milhões de SMS), a renovação automática do CC (2021: 4,9 milhões de SMS), a Chave-Móvel Digital (2021: mais de 24 milhões de SMS), as eleições (7,1 milhões de SMS enviados e recebidos durante as presidenciais 2021) e mais recentemente o processo nacional de vacinação COVID (2021: 30,1 milhões de SMS).

Plataformas de Suporte a Canais de Atendimento

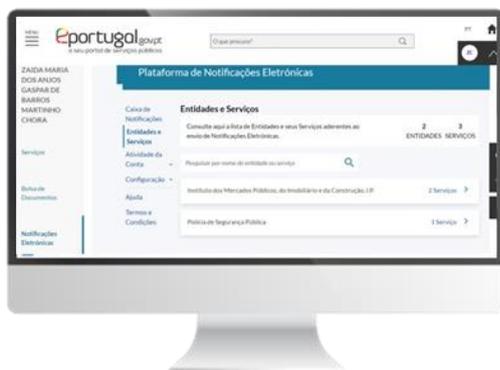
ePortugal

O portal **ePortugal** é o canal de acesso eletrônico aos serviços do Estado. Agrega todas as informações e serviços eletrônicos dedicados a cidadãos e empresas. O ecossistema do ePortugal inclui o portal e um conjunto de componentes/aplicações de suporte à realização dos serviços digitais.



Apresentamos de seguida as principais evoluções do ecossistema ePortugal no ano de 2021:

- Evolução da Área Reservada, adicionando novas áreas: Livro Amarelo, Os meus dados, nova versão dos serviços da SGPCM
- Desenvolvimento do serviço de agendamento de videochamada
- Evolução no serviço de emissão de senhas online
- Avaliação do atendimento presencial em Lojas
- Serviços no *Chatbot*: Onde Votar e Integração com o *Live Chat*
- Consolidação dos serviços da Empresa através da publicação e categorização das fichas de serviço no ePortugal e descontinuação do Balcão do Empreendedor
- Na Bolsa de Documentos foi evoluída a janela de integração que permitirá a disponibilização de documentos na Bolsa por outras aplicações, desenvolvidas novas operações no âmbito da integração e na disponibilização de QR Code.



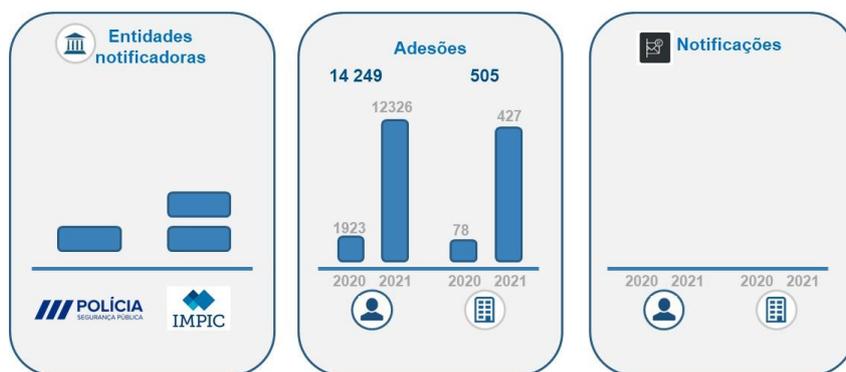
Notificações Eletrónicas

O Serviço Público de Notificações Eletrónico (SPNE) é um serviço público centralizado que entrega na Morada Única Digital (MUD) notificações com a mesma validade legal que a correspondência em papel. É serviço de adesão voluntária, para cidadãos e empresas.

O acesso é realizado através de autenticação segura, com o Autenticação.GOV através da app ou na área reservada do ePortugal.

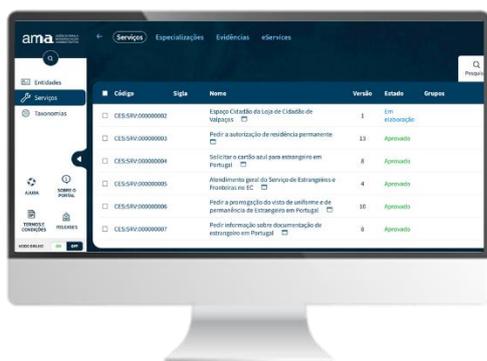
Nas Notificações Eletrônicas, desde julho a dezembro de 2021, destacam-se as seguintes atividades:

- Início do desenvolvimento de um quadro de Dashboards para disponibilização ao público em geral, às Entidades Aderentes e à componente de Administração da AMA
- Desenvolvimento da nova funcionalidade de Atendimento Mediado, Integração automática com o CES e Integração com a Bolsa de Documentos do Cidadão e da Empresa (em testes).



Espaço Cidadão Mediador de Cidadania

Implementação do piloto na Loja de Cidadão de Setúbal com a integração de TPA no EC-MC e pagamento por referência.



Catálogo de Entidades e Serviços (CES)

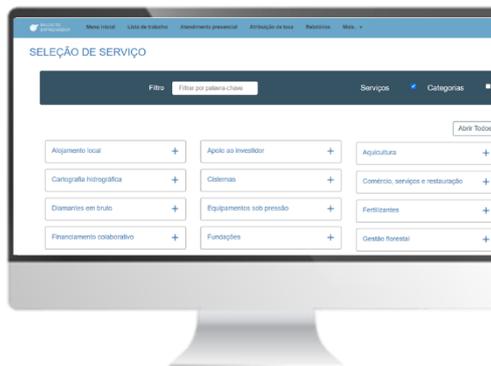
O CES é o sistema central oficial onde se encontra a informação, atributos, e caracterização de todos os serviços, entidades, e pontos de atendimento da administração pública, central e local, disponível numa plataforma aberta para reutilização e integração com outras plataformas.

Em 2021, foi desenvolvido no CES um módulo de taxas (uma versão simplificada de edição do custo de um serviço associado a uma entidade e ponto de atendimento). Foi ainda disponibilizada uma nova versão do CES com novo *layout*.

Foram também configuradas como subscritoras dos serviços do CES as aplicações Notificações Eletrônicas, Livro Amarelo e Avaliação de Serviços.

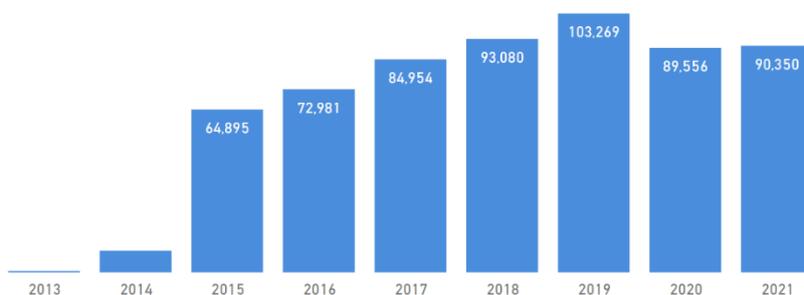
Plataforma de Serviços

A **Plataforma de Serviços** é a aplicação que permite a gestão da submissão de processos e pedidos entre o cidadão e a Administração Pública e a tramitação desses pedidos pelas entidades envolvidas, nos seus respectivos papéis.



Foram disponibilizados 37 novos serviços, evoluídas as funcionalidades de reprocessamento XML, notificações livres e entidade credenciada e o redesenhados os processos de negócio (BPM): fluxos de Autorização, Audiência de Interessados e Emissão de Parecer. Nos formulários que suportam os serviços foi disponibilizada a funcionalidade multilingue, novas funções para regras de negócio e efetuadas melhorias ao nível da Acessibilidade e Usabilidade.

Como pode ser observado figura seguinte, o número de pedidos submetidos em 2021 foi em tudo semelhante ao número atingido em 2020, muito pelo reflexo do abrandamento da economia face à situação pandémica, e longe dos valores crescentes de anos anteriores.



Evolução anual do número de pedidos submetidos na PMC

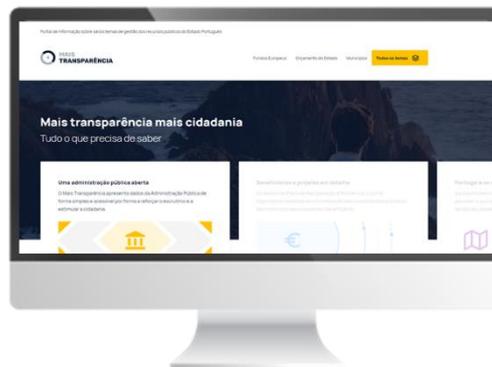
Tal como nos anos anteriores, verificamos que os grupos de serviços mais procurados se mantêm, com um substancial crescimento da procura por serviços relacionados com Segurança contra incêndios em edifícios, muito possivelmente fruto da colaboração entre a AMA e a ANEPC no constante melhoramento e promoção destes serviços no canal *online*.

Grupo de Serviços	N.º de pedidos
Comércio, Serviços e Restauração	23.132
Alojamento Local	18.995
Ocupação de Espaço Público	17.779
Segurança contra Incêndio em edifícios	13.404
Equipamentos sob pressão	8.910

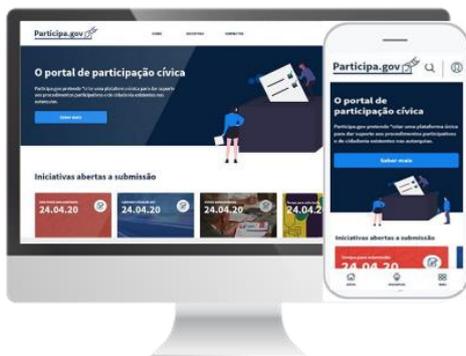
TOP 5 dos grupos de serviços com mais pedidos em 2021

Plataformas de Transparência e Participação

O *Portal Mais Transparência*, disponível em transparencia.gov.pt, resulta de uma medida do programa Simplex lançada no final de abril de 2021. Trata-se de uma plataforma que permite aos cidadãos consultar a informação disponibilizada pelo Estado de uma forma mais acessível, reforçando a sua relação de confiança com a Administração Pública. Desde abril de 2021, data do lançamento do portal, foram



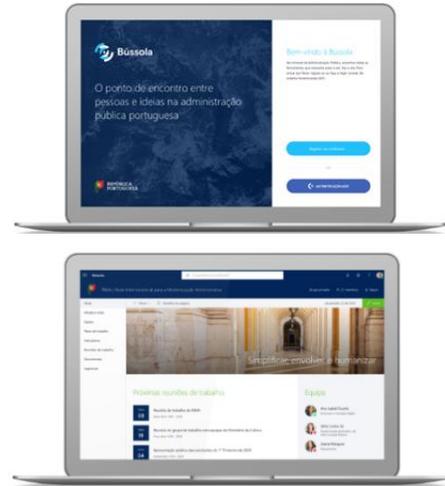
disponibilizadas três grandes áreas temáticas: **Fundos Europeus** (Portugal 2020 e PRR), **Orçamento do Estado** e **Municípios**. A publicação da informação no portal é feita seguindo as melhores práticas de acessibilidade digital e dados abertos, tendo o portal dados.gov.pt como fonte de informação para as análises numéricas disponibilizadas. No final de 2021, o portal recebeu um total de 151.000 visitas.



O **Participa.Gov** é uma plataforma de suporte aos processos participativos da Administração Pública, na qual os cidadãos podem apresentar propostas e decidir através do seu voto, utilizando tecnologias simples, seguras e confiáveis, nomeadamente a Blockchain. Na sequência da Resolução do Conselho de Ministros n.º 130/2021, de 26 de agosto de 2021, foram realizados novos desenvolvimentos para o lançamento do "**Orçamento Participativo da Administração**

Pública" e outras melhorias, podendo as entidades recorrer a esta plataforma para o desenvolvimento dos seus respetivos Orçamentos Participativos Internos. Apesar do contexto de pandemia, durante 2021, decorreram três iniciativas de participação nesta plataforma: dois orçamentos participativos ao nível municipal e um orçamento participativo interno. Adicionalmente, foram disponibilizadas novas funcionalidades para acompanhamento do estado de execução dos projetos vencedores nesta plataforma, sendo agora possível consultar o **histórico e estado dos projetos vencedores das edições anteriores do Orçamento Participativo de Portugal (OPP)**.

A *Bússola*, disponível em bussola.gov.pt, nasce de uma medida Simplex e foi construída com o objetivo de constituir o ponto de encontro entre pessoas e ideias na Administração Pública. Além dos vários conteúdos disponibilizados de utilidade transversal a todos os trabalhadores, permite também a criação de áreas reservadas para grupos de trabalho transversais. Durante 2021, a **Bússola** passou a disponibilizar um novo conjunto de áreas públicas onde qualquer utilizador pode explorar centenas de conteúdos tais como: estratégias, formações, tutoriais e guias práticos, eventos e notícias, e ainda uma área reservada a trabalhadores da Administração pública onde estes podem encontrar serviços e informação prática de acordo com o seu perfil, como por exemplo submeter as suas despesas de saúde da ADSE e consultar o respetivo histórico. Com pouco mais de um ano de existência, a Bússola conta hoje um total de 1.091 trabalhadores da Administração Pública registados e 13 áreas colaborativas que dão suporte a grupos de trabalho transversais na AP.



Outros Projetos e Atividades no âmbito da Modernização Administrativa e Transformação Digital da AP

Para além do desenvolvimento e evolução das plataformas referidas anteriormente, o TicAPP realizou também um conjunto de outros projetos e atividades com vista a apoiar o processo de Modernização Administrativa e Transformação Digital da AP incluindo a **definição de boas práticas** para o desenho e desenvolvimento de serviços públicos digitais, o **apoio à aplicação dessas práticas** através da **prestação de serviços a entidades públicas** e a **participação em diversas iniciativas e grupos de trabalho relacionados com o governo digital**, dos quais destacamos os seguintes:

Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Digitais

Organização de workshops com áreas setoriais e elaboração de Guia Desenho de Serviços Públicos – Facilitadores e Boas Práticas e o lançamento da versão beta, disponível em tic.gov.pt incluindo os conceitos-chave do modelo, os **princípios base**, a **legislação aplicável** e os **blocos de construção** para as soluções que deverão suportar os serviços públicos digitais.



Arquitetura Empresarial da Administração Pública

Definição dos princípios de arquitetura empresarial da AP nos domínios de negócio, informação, aplicações e tecnologia.

Avaliação de serviços no âmbito do Anexo II e III do Regulamento Single Digital Gateway (SDG)

Fazendo parte da Estratégia para o Mercado Único Digital este regulamento da Comissão Europeia destina-se a proporcionar um acesso facilitado à informação e aos serviços eletrónicos necessários para que as empresas e os cidadãos possam usufruir das oportunidades do Mercado Único (fazer negócios, viajar, estabelecer residência ou trabalhar noutra EM). Este instrumento tem por base portais, pontos de contacto, e redes de informação já existentes na UE e que se pretendem melhor interligados. Mais que uma iniciativa relacionada com o acesso a informação sobre os diversos serviços prestados pela AP nos diversos estados membros (Anexo I), este regulamento tem dois pilares fundamentais (Anexos II e III), relacionados com a disponibilização de procedimentos administrativos *online*, disponíveis através de um ponto único e de fácil acesso, e associados a mecanismos auditáveis de assistência e resolução de problemas, também eles acessíveis *online*. Foi realizado um trabalho extenso de identificação de todos os procedimentos a disponibilizar neste formato, e importa agora monitorizar o nível de conformidade desses procedimentos/serviços públicos face aos requisitos impostos pelo regulamento europeu, tentando garantir que,

- As entidades que disponham dos meios necessários à desmaterialização dos procedimentos pelos quais são responsáveis o façam de acordo com as regras, princípios e boas práticas elencadas na legislação;
- As entidades que não disponham dos meios necessários à desmaterialização dos procedimentos pelos quais são responsáveis tenham à sua disposição ferramentas e apoio, que permitam atingir esse nível mínimo de desmaterialização.

Na sequência deste exercício de análise foram identificados, à data de 31 de dezembro de 2021, 3222 procedimentos possíveis, sendo que 64% estão ainda por validar junto das respetivas entidades competentes. Estes serviços identificados estão divididos em 471 (15%) serviços para o cidadão e 2751 (85%) serviços para empresas e correspondem a 114 entidades, agrupadas em,

- Entidades da Administração direta e indireta do Estado;
- Entidades da Administração Regional (RA Madeira, RA Açores);
- Administração Local (Municípios e Freguesias)
- Entidades administrativas independentes
- Ordens profissionais

Das entidades identificadas, apenas 39 identificaram até ao momento os seus serviços de assistência e resolução de problemas, dos quais 8 correspondem ao canal telefónico, 22 são endereços de email, e apenas 9 são formulários eletrónicos. Das entidades contactadas, 8 manifestaram interesse em utilizar um formulário eletrónico disponibilizado pela AMA como ponto de acesso aos seus serviços de assistência.

Apoio às Entidades Públicas na Implementação do SDG

Em linha com o descrito no ponto anterior, e na sequência dos diversos contactos realizados com entidades da AP Central e Regional, foram identificadas um conjunto de entidades que mostraram interesse em receber o apoio da AMA na desmaterialização dos seus procedimentos, na reengenharia de processos já existentes, ou na utilização de ferramentas comuns da AP.

Neste âmbito foram realizados, 16 projetos no âmbito da desmaterialização de serviços no ePortugal e Balcão do Empreendedor:

- AICEP -Desmaterialização de serviços no âmbito da CPAI/PII;
- Turismo de Portugal -Novo serviço de Alojamento Local para estudantes 2021;
- Turismo de Portugal -Alojamento Local -Estabelecimento Saudável e Seguro 2021;
- Comprovativo de exercício de atividade profissional mais simples (medida SIMPLEX+);
- IGAC -Comunicação de espetáculos;
- IGAC -Comunicação da divulgação de exposições artísticas e de eventos de natureza análoga;
- IGAC -Comunicação de celebração de contrato com profissionais na área da cultura;
- IGAC -Recintos de espetáculos artísticos -Estabelecimento Saudável e Seguro 2021;
- Secretaria-Geral da PCM -Nova Lei-Quadro do Estatuto de Utilidade Pública;
- Ocupação de Espaço Público -delegação de competências em Juntas de Freguesia;
- ANEPC -Primeira Categoria de Risco;
- DGAV -Desmaterialização de um conjunto alargado de serviços (receitas veterinárias, produtos germinais, produtos fitofarmacêuticos, centros médico veterinários);
- DGAE -Precursores de droga (tradução dos serviços para língua inglesa -Medida SIMPLEX “Serviços Digitais de Apoio à Internacionalização”);
- DGAE -Restauração e bebidas -Estabelecimento Saudável e Seguro 2021;
- DGAE -Empresas de eventos e congressos -Estabelecimento Saudável e Seguro 2021;
- DGADR -Formador de operador de máquinas agrícolas (PT e EN);

Outros serviços prestados a entidades públicas

- Estudo e elaboração de Arquitetura de SI para Gestão de Contraordenações no âmbito da Segurança Rodoviária;
- Estudo e elaboração de Arquitetura de SI para Gestão de Contraordenações no âmbito da Segurança Alimentar e Económica;
- Auditoria de Código Fonte do Sistema de Informação de Organização do Estado (SIOE) e recomendação de boas práticas;

- Apoio às entidades públicas ao nível da adesão, utilização e suporte das plataformas e serviços transversais disponibilizados pela AMA, nomeadamente: Autenticação.GOV, iAP, ePortugal, Participa.GOV, entre outros.

Outros projetos e atividades

- **Novo Site Diagrama** - Desenvolvimento do Site Diagrama que suporta a revista Diagrama em formato digital. A revista Diagrama é uma publicação dedicada a diversos temas prementes para a Administração Pública nacional, com especial enfoque nos domínios da modernização administrativa e da transformação digital.
- **Arquivo de Sites** - Protocolo com FCT (Fundação para a Ciência e Tecnologia) para arquivo de sites usando a solução Arquivo.PT para preservação online de sites que já não são atualizados com novos conteúdos (devido a evoluções tecnológicas ou de contexto de atividade), mas para os quais existe interesse público em que sejam mantidos.
- **Dashboards para Monitorização de serviços e plataformas disponibilizados pela AMA** - Dashboard dos Serviços Digitais da AMA; Dashboard Academia AMA; Dashboard de Pedidos de Serviço de Entidades Públicas, entre outros.
- **Representação em conferências e grupos de trabalho nacionais ou internacionais relacionados com o governo digital**
 - Comissão Europeia - *Single Digital Gateway - Coordination Group*
 - Comissão Europeia - *Single Digital Gateway WP 4 Data Semantics*
 - Comissão Europeia - *Single Digital Gateway WP 2 User Centricity*
 - Comissão Europeia – *Single Digital Gateway Search Model*
 - Comissão Europeia – SEMIC: *Core Vocabularies* (revisão dos vocabulários comuns)
 - Cooperação PT-Paraguai (BID)
 - OCDE E-Leaders - Digital Service Delivery Group 2021
 - Digital Nations - CTO Network
 - European Blockchain Services Infrastructure (EBSI) – representação na qualidade de Trusted Accreditation Organisation (TAO)
 - Vários comités técnicos e grupos de trabalho a nível nacional como por exemplo: Oficinas Simplex; subgrupos de Trabalho CTIC; Voto Eletrónico não presencial; Comité Técnico para elaboração do Acordo Quadro de Consultoria e Desenvolvimento de Software para a Administração Pública; entre outros.

Projetos inovadores de Transformação Digital

Usabilidade e Acessibilidade

Relatório de Monitorização das Práticas de Acessibilidade 2020 – 2021

usabilidade.gov.pt

acessibilidade.gov.pt

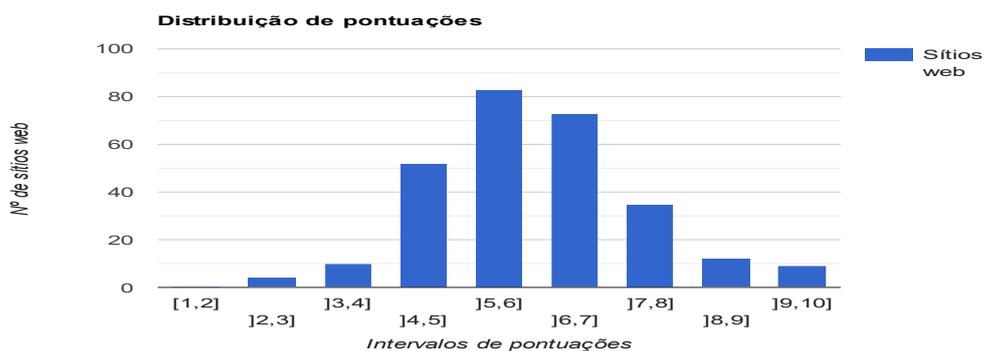
Na sequência da Diretiva da Acessibilidade Digital (Diretiva UE 2016/2102) compete à AMA efetuar de 3 em 3 anos um relatório para entregar à Comissão Europeia sobre a monitorização dos sítios Web e das aplicações móveis.

Para o 1º período de monitorização (2020 – 2021) foi selecionada uma amostra de 281 sítios Web e 8 aplicações móveis. Procedeu-se à recolha de uma amostra de +300.000 páginas, usando na sua análise 2 validadores Web Portugueses, desenvolvidos pela AMA e FCUL, no âmbito do projeto WAI-Tools do programa europeu Horizon 2020 (2018 -2021).

Tabela: Estratificação da amostra de sítios Web selecionada

Tipo de Serviço	Número de sítios	Percentagem de sítios
Administração Central	30	11%
Ensino Básico e Secundário	20	7%
Ensino Superior	20	7%
Hospitais	20	7%
Juntas de freguesia	30	11%
Municípios	36	13%
Museus	20	7%
Organizações Não Governamentais	20	7%
Órgãos de soberania e entidades independentes	19	7%
Direção-Geral	1	0%
Portais e Serviços mais procurados	25	9%
Região Autónoma da Madeira	12	4%
Região Autónoma dos Açores	8	3%
Setor Público Empresarial do Estado	20	7%

Apresenta-se em síntese o histograma das classificações obtidas de acordo com o índice *AccessMonitor*, o mesmo que é usado pelo Observatório Português da Acessibilidade Digital (<https://observatorio.acessibilidade.gov.pt>). Uma classificação de 10.0 significa uma boa prática.



Da análise do histograma podemos concluir que 7,6% dos sites web da amostra apresentam-se com um índice *AccessMonitor* superior a 8.0. No total dos Estados-Membros foram alvo de análise, para este 1º período de monitorização, cerca de 10 mil sites Web, dos quais apenas 4 se afirmam, sem reservas, conformes com a Norma Europeia EN301549.

Observatório Português da Acessibilidade Digital

No final de 2021 o Observatório registava: - 1200 sites Web (+36% que em período homologado de 2020); - 45 Declarações de Acessibilidade (+40%) e 14 Selos de Usabilidade e Acessibilidade (+27%)

Formação, apoio e capacitação

- Ciclo de Formação (de 21/4 a 28/7)
 - 1 evento de lançamento + 9 ciclos (3 mesas redondas + 6 oficinas mãos na massa)
 - Média de participantes em direto: 60 pessoas
 - Nº visualizações vídeos até ao momento: 3.958 (de 21/4 a 15/12)
- Curso NAU: “Acessibilidade dos conteúdos digitais: a declaração de acessibilidade e o selo de usabilidade e acessibilidade – 2ª edição”

Total	1ª edição (de 14/10/2020 a 31/12/2020)	2ª edição (de 3/02/2021 a 27/12/2021)
Inscritos: 4033	Inscritos: 965	Inscritos: 3068;
Certificados: 1207 (30%)	Certificados: 388	Certificados: 852

Lançamento do Selo de Maturidade Digital

Em dezembro, numa iniciativa do Governo Português (Economia), foi lançado o selo de Maturidade Digital em que um dos 4 pilares é dedicado à Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais. Esta iniciativa foi desenhada e implementada pela Estrutura de Missão Portugal Digital, AMA e IPQ à luz dos requisitos e normas legais que enquadram também o selo de Usabilidade e Acessibilidade existente para o universo de organizações abrangidas pelo DL n.º 83/2018 (ver art.º 2).

Dados abertos



- **Crescimento** muito significativo no dados.gov, **conjuntos de dados** (100%), **entidades** (27%), **utilizadores** (134%), **reutilizações** (750%), com expressão também no número de visitas e na sua atividade no portal. O portal passou de 6 para 51 reutilizações nos últimos 12 meses, destacam-se algumas com elevado impacto, como é o caso da Covid Insights.
- Em relação ao portal destaca-se o desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades nomeadamente ao nível da estruturação, **análise exploratória de dados e visualização**.
- Elaboração de vários **tutoriais** para apoiar as entidades e a comunidade a registarem-se no portal, disponibilizarem conjuntos de dados e fazerem reutilizações com base em dados abertos.
- Das várias **apresentações** que nos foram solicitadas, no âmbito de dados abertos, destacamos a participação nas **Jornadas de Computação Científica**, a **Conferência Luso-Brasileira de Ciência Aberta**, as **48 Horas de Business Analytics do ISCTE** e o **Encontro Nacional de Infraestruturas de Informação Geográfica**.
- Atribuição do **selo PRATA** para o portal - DADOS.GOV.
- Colaboração para a **Estratégia Nacional de Dados Abertos**.

Guia Responsável

Teve especial importância, no âmbito do desenvolvimento de uma medida Simplex, a elaboração de: a **versão integral do Guia** para a Inteligência Artificial Ética, Transparente e Responsável na AP; os documentos de leitura focada em temas específicos; e o flyer interativo.

Colaboração Internacional

- Destaca-se o **Digital Economy and Society Index (DESI)**, na dimensão de Open Data, com resultados muito positivos, nomeadamente verificou-se um crescimento nas 4 dimensões de avaliação; 82% na Policy, 18% no Portal, 167% no Impacto e apenas 1% na qualidade, observando-se um crescimento global de 50%.
- Outro aspeto que merece ser destacado, Portugal, tendo por base o dados.gov; subiu cinco posições no ranking do **Open Data Maturity**, neste importante estudo desenvolvido pela União Europeia.

- Na edição de 2021 do **EU Datathon** (European Data Days), tivemos a presença de um finalista português, Nuno Bragança com o desenvolvimento de uma app, “PowerToYEUth”, que visa facilitar a procura de fundos europeus para apoiar PME’s e fomentar o emprego jovem no espaço europeu. A AMA divulgou o evento, acompanhou e realizou vários encontros com o Nuno de forma a dar contributos e apoiar a sua participação no concurso. A participação do Nuno, a 25 de novembro, culminou com um brilhante 2º lugar no desafio “Uma economia que funciona para as pessoas”.
- A equipa participou ativamente nos grupos ligados aos **dados** (em temas como: data 360; Ethics; Open Data; e Data Driven Public Sector), às **Tecnologias Emergentes**, e à **Inteligência Artificial** dos seguintes organismos, **DN, OCDE, CE e COTW**.
- No âmbito das participações internacionais destacam-se várias **apresentações** sobre Dados, e a apresentação sobre o Guia para a Inteligência Artificial Responsável na AP no **DN** e no **DN-UK anual 2021 summit**.
- Participação em diversas sessões com os países dos estados-membros sobre a transposição da **Diretiva 1024/2019** relativa aos dados abertos e à reutilização de informações do setor público.

Livro Amarelo Eletrónico



Em 2021, no que se refere ao Livro Amarelo Eletrónico, foi possível:

- Adaptar a plataforma eletrónica para dar resposta aos novos hábitos de consumo de serviços digitais;
- Responder às exigências previstas no RGPD, no que diz respeito à segurança e à privacidade dos dados;
- Responder aos requisitos de acessibilidade e obtenção do selo prata de acessibilidade;
- Utilizar plataformas transversais da AP (autenticação com CMD, Cartão de Cidadão e eIDAS; geração de dados abertos e disponibilização automática de datasets no Dados.GOV, integração com o portal ePortugal.gov.pt; integração com o CES catálogo de entidades e serviços; integração com o mapa do cidadão;)

Daqui resultou, a melhoria do serviço para o cidadão, alargamento do serviço a mais entidades da administração pública estando já disponíveis mais de 500 locais de atendimento, maior transparência para cidadão no acompanhamento do tratamento de reclamações, geração de dados estruturados que potenciam a análise e melhoria da prestação de serviços pelas entidades públicas aderentes.

Os Meus Dados

Esta medida SIMPLEX consiste numa prova de conceito de um mecanismo de consulta e validação dos dados constantes nos principais registos da Administração Pública e de monitorização da partilha dos "meus dados" através da iAP - Plataforma de Interoperabilidade da AP e representa uma evolução do mecanismo "Gestor de Acessos" disponibilizado no ePortugal.

O serviço Os Meus Dados, foi disponibilizado no final do ano de 2021, como mais um componente da área reservada do ePortugal, onde o cidadão pode consultar os dados pessoais que as entidades da AP recolhem, guardam e processam, e saber quando e porquê estes são partilhados no âmbito da prestação de serviços públicos. A partilha de dados, em alguns casos, serve para evitar que os cidadãos tenham de preencher formulários com dados que a AP já tem, e facilitar o cumprimento de obrigações e o acesso a benefícios. Nesta fase estão apenas disponíveis os dados da Chave Móvel Digital (CMD), cuja responsabilidade pelo processamento é da AMA. Esta responsabilidade aplica-se mesmo nas situações em que são partilhados dados pessoais geridos por outras entidades públicas. Ao longo de 2022, esta área disponibilizará mais dados, registos e processos geridos pela AP, permitindo aceder a mais informações, controlar e autorizar quem pode aceder aos seus dados, entre outras funcionalidades.

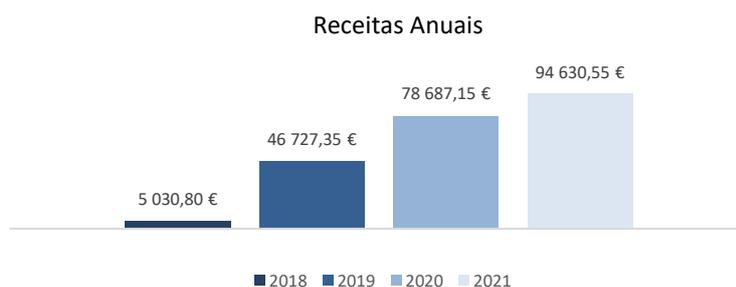
Participação na Iniciativa Nacional Competência Digitais e.2030, Portugal INCoDe.2030



Participação no Secretariado Técnico, com promoção de medidas AMA e avaliação de propostas de selo INCoDe: **28 Propostas, 21 Aprovados, 7 Recusados.**

Abertura de Conta Desmaterializada

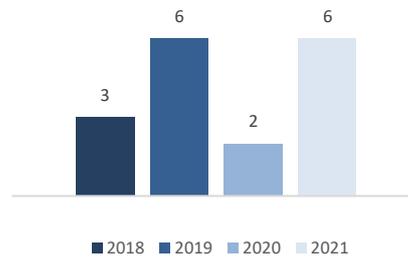
Foi dada continuidade ao desenvolvimento do projeto da conta desmaterializada, que apesar das dificuldades encontradas foi possível garantir um crescimento face aos dados dos anos anteriores quer em número de entidades aderentes quer em valor faturado.



Estado a 31/dez/2021



Adesões



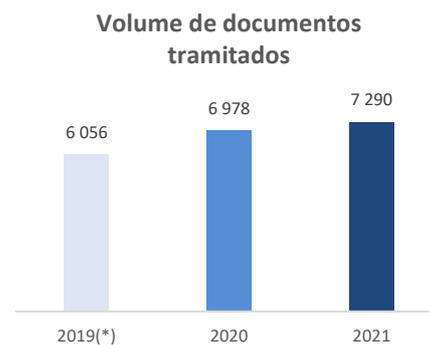
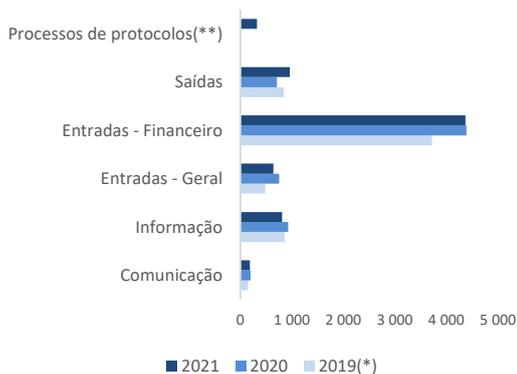
Gestão Documental



Principais atividades:

- Entrada em produção do módulo de Elaboração de Protocolos;
- Definição de requisitos, implementação e testes do novo processo de Formação de Contratos
- Definição de requisitos e testes para integração com *Tuleap* do envio de contratos e faturas validadas
- Realização de 7 ações de formação no âmbito da preparação da entrada em produção do Processo de Formação de Contratos

Em 2021 foram tramitados na ferramenta de gestão documental 7290 documentos.



(*) Entrada em produção a 1 de abril de 2019

(**) Entrada em produção a 1 janeiro de 2021

Notificações eletrônicas

Durante o ano de 2021 foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Apoio às entidades em produção: PSP e IMPIC
- Início do processo de adesão de:
 - AT – Desenho e configuração de novos serviços de backoffice
 - AdC – Apoio na adesão às Autoridades de Gestão de Fundos Comunitários.
- Divulgação e esclarecimentos junto das seguintes entidades:



- Densificação do modelo de monitorização de serviços para cumprimento do SLA
- Manutenção evolutiva para adequação às alterações realizadas no ePortugal



Mapa de Cidadão

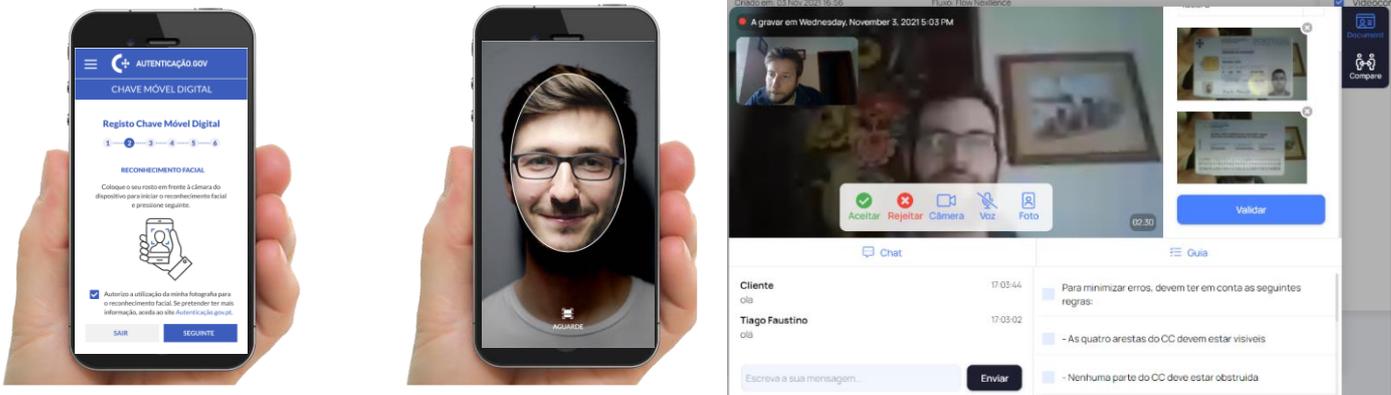
- Migração da plataforma tecnológica para IONIC versão 5.0.0;
- Revamp total das aplicações móveis e da Web;
- Disponibilização de tutorial para utilizadores;
- Conclusão de funcionalidade de identificação de serviços que podem realizar-se online (Serviços digitais);
- Conclusão de funcionalidade de fast track (locais de maior procura/grupos do CES);
- Disponibilização de gráfico horas mais populares com maior tempo de espera (SIGA);
- Funcionalidade de avaliação do serviço (integração com LAE);
- Integração do Mini-Mapa no Livro Amarelo Eletrónico - Integração com os dados;
- Realização de duas sessões de cocriação;
- Integração com autenticação.gov no BO do Mapa de Cidadão;
- Integração com os dados fornecidos pelas plataformas de mapas (distância e tempo de deslocação);
- Questões de segurança identificadas foram corrigidas;
- Evolução do backoffice (novo design, organização de conteúdos e várias evoluções ao nível de estatísticas, utilizadores e edição d



Chave Móvel Digital

No âmbito da Chave Móvel Digital procedeu-se à sua massificação, com cerca de **2,25 CMD ativos** (e mais de 3,65 milhões de registos, partindo com de cerca de 2,3 milhões de registos em 2020). De salientar ainda a massificação da funcionalidade de assinatura, verificando-se que **782 257 CMD** têm a **assinatura ativa**.

Ao longo do ano de 2021 procedeu-se ainda ao desenvolvimento de novos canais de adesão à CMD, incluindo a **adesão** recorrendo a **videochamada**, com verificação facial. Este mecanismo, em conjunto com a adesão através de aplicação móvel (com verificação facial e presença de vida) foram alvo de pilotos e testes internos, estando planeada a sua disponibilização ao público aquando da publicação da regulamentação de suporte.



Procedeu-se ainda à implementação de mecanismos de **autenticação para os canais telefónico e videochamada**, tendo em vista a disponibilização, com elevada segurança, de serviços públicos por estes canais.





Em 2021 procedeu-se ainda **ao alargamento da CMD, tendo sido adicionados mais 117 serviços públicos e privados**, estando disponível na generalidade dos sectores da nossa economia e sociedade:

Banca & Finanças (em mais de 7 entidades e serviços)	Telecomunicações e Transportes (em mais de 2 entidades e serviços)
Educação & Ciência (em mais de 11 entidades e serviços)	Em Serviços Privados de múltiplos setores (em mais de 22 entidades e serviços)
Saúde (em mais de 11 entidades e serviços)	
Segurança & Justiça (em mais de 6 entidades e serviços)	Em outros serviços da administração central regional e local

id.gov.pt

Procedeu-se à massificação da app móvel id.gov.pt, verificando-se que mais de **870 706 cidadãos descarregaram a app**. Durante o ano de 2021 foram ainda adicionados novos documentos de identificação como o **Documento Único Automóvel, Cartão de Antigo Combatente, e o Cartão de Funcionário** na app. Realizaram-se ainda desenvolvimentos nomeadamente tendo em vista o suporte à carta de condução digital (ISO 18013-5) e à partilha de documentos.



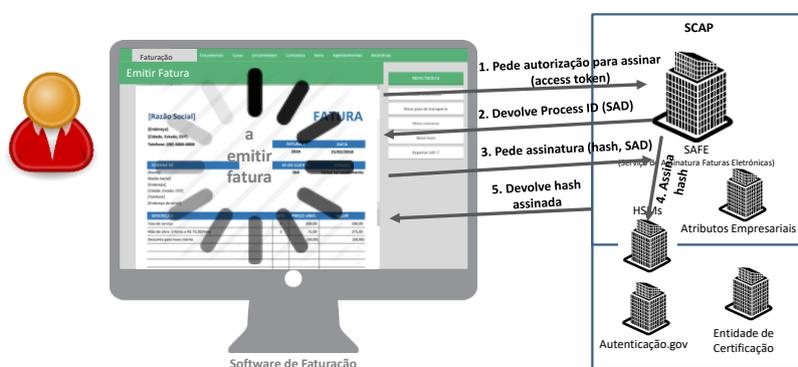
Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

No âmbito do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) há a destacar o alargamento na sua utilização ao nível dos representantes das empresas (com cerca de 14 mil administradores, gerentes e procuradores ativos) e o alargamento da tipologia de atributos certificados. Assim, além dos dirigentes públicos (INCM) e empresariais (IRN), funcionários do Governo Regional dos Açores (GRA), Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), e Ministério da Defesa Nacional (MDN), o SCAP disponibiliza ainda atributos profissionais de Governo Regional da Madeira (GRA), Ordem dos Contabilistas Certificados (OCC), Eleitos Locais (SGMAI), Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução (OSAE) e de funcionários. Desta forma, tirando partido das infraestruturas do Cartão de Cidadão e da Chave Móvel Digital, são disponibilizados mecanismos de autenticação e assinatura eletrónica profissional a empresários, dirigentes públicos, eleitos, militares, membros de ordens

profissionais, funcionários públicos e privados, contribuindo ativamente para a transformação digital da economia e da sociedade.

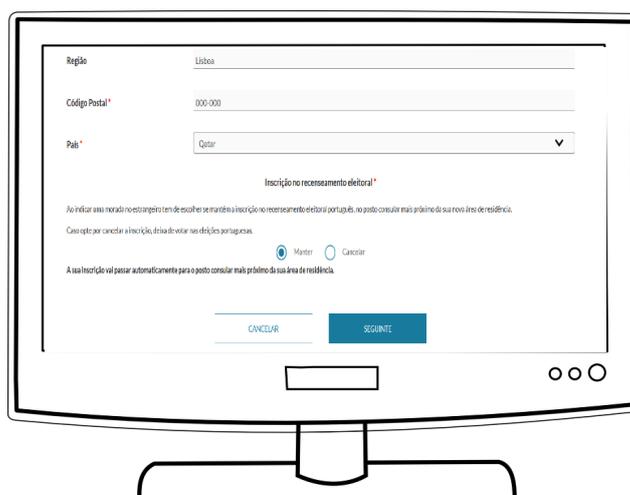
Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas

O **Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas (SAFE)**, enquadrado no Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP), possibilita aos utilizadores do SCAP com atributos empresariais ativos, assinar digitalmente faturas eletrónicas, através de mecanismo automatizado, recorrendo ao seu software de faturação. Durante o ano de 2021 o SAFE foi integrado com 12 dos principais softwares de faturação disponíveis no mercado nacional, assegurando a assinatura de cerca de 24 mil faturas eletrónicas.



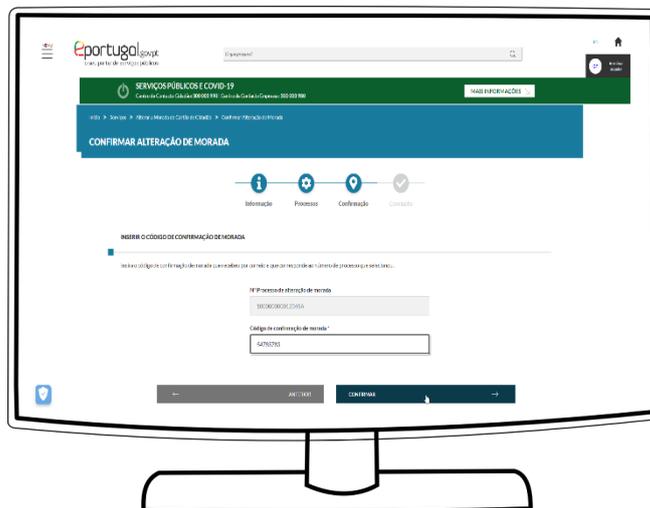
Morada sempre atualizada

Durante o ano de 2021 evoluiu-se serviço de pedido de alteração de morada no cartão de cidadão permitindo, a cidadãos com morada estrangeira, a opção em relação à escolha do local de voto.



Desenvolveu-se também serviço de confirmação de morada no Cartão de Cidadão, sem a exigência de leitor de smartcard. Este serviço, despoletado após um pedido de alteração de morada e envio da

respetiva carta com códigos de confirmação, possibilita que ao titular de cartão de cidadão, a conclusão do pedido de alteração de morada, através da autenticação com Chave Móvel Digital ou Cartão de Cidadão no ePortugal, sem necessidade de deslocação ao atendimento presencial ou de possuir leitor de smartcard. A disponibilização deste serviço ao público será realizada com a publicação de regulamentação de suporte.



Plano de Ação para a Identidade Digital

Foi elaborada proposta de Plano de Ação para a Identidade Digital, tendo em vista a sua discussão e evolução, em sede de CTIC, com principais stakeholders.

Tendo por base as tendências e oportunidades, e tendo em vista a orientação estratégica de desenvolver a Administração Pública Digital, propõe-se como visão dotar o país de uma identidade digital universal, segura e confiável, que suporte serviços públicos e privados em todos os canais garantindo uma experiência de utilização simples. Tendo por base esta visão, bem como as tendências e oportunidades nacionais e internacionais, propõe-se um conjunto de iniciativas e metas organizadas em 6 eixos de atuação que, em conjunto, constituem a proposta de framework de identidade digital nacional.

VISÃO	Identidade digital universal e simples					
PRINCÍPIOS ORIENTADORES	Experiência de Utilização	Segurança	Interoperabilidade	Mobile First	Universal	
EIXOS DE ATUAÇÃO	+ Adesão	+ Serviços	Atributos Certificados	Integração Físico-Digital	Governação	Backbone Operacional
INICIATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação e Literacia Adesão Omnicanal Adesão Setorial Internacional 	<ul style="list-style-type: none"> Oferta digital Experiência do utilizador Adesão de parceiros Autenticação Assinatura 	<ul style="list-style-type: none"> Autorização e Controlo de Acessos a Dados Atributos setoriais Atributos profissionais Atributos Empresariais 	<ul style="list-style-type: none"> Carteira de Identidade Digital Autenticação Omnicanal Biometria Serviços low touch 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de Governação Modelos de Sustentabilidade Questões sociais, legais e éticas Segurança e Boas Práticas Dados abertos e métricas 	<ul style="list-style-type: none"> Arquitetura e interoperabilidade Alojamento DevOps Monitorização e Controlo

RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Para além das atividades constantes do Plano de Atividades, a ERI tem desenvolvido o seu trabalho em várias frentes e em vários projetos que se detalham de seguida.

Assegurar o cumprimento das responsabilidades da AMA face às instituições internacionais

- *União Europeia*

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 **eGov Action Plan Steering Committee** (Comité Diretor do Plano de Ação para o Governo Eletrónico) – cujo mandato terminou em dezembro de 2021, após prorrogação de um ano, o **European eGovernment Benchmark** (Benchmark de Governo Eletrónico), a **CIO Network** (Rede de CIO), os **eIDAS Cooperation Network**, **Expert Group Technical Subgroup** (Rede de Cooperação para o eIDAS, Grupo de Peritos e Subgrupo Técnico), o **Expert Group for the Interoperability of European Public Services** (Grupo de Peritos para Interoperabilidade de Serviços Públicos Europeus), o **IMI Group/Internal Market Information Group** (Grupo para a Informação no Mercado Interno), o **SDG Coordination/Single Digital Gateway Coordination** (Grupo de Coordenação para a Plataforma Digital Única), o **PSI Expert Group/Public Sector Information Expert Group** (Grupo de Peritos para a Informação no Setor Público), o **Committee on open data and the re-use of PSI**, o **Expert Group on Digital Europe** (Grupo de Peritos para o Programa Europa Digital, entretanto encerrado) e o **WADEX/Web Accessibility Directive Expert Group** (Grupo de Peritos para a Diretiva de Acessibilidade na Internet).

Presidência Portuguesa da União Europeia (PPUE21)

Integrando o Trio de Presidência Alemanha/Portugal/Eslovénia, Portugal assumiu, entre 01 de janeiro 2021 e 30 de junho de 2021, a Presidência do Conselho da União Europeia, fortemente marcada pela necessidade de uma resposta ao desafio imposto pela pandemia de Covid-19 que reforçasse a resiliência da Europa e a proteção dos cidadãos preservando os valores europeus. A AMA participou ativamente nos trabalhos PPUE21, coordenados pela Equipa de Relações Internacionais sob liderança do Conselho Diretivo, envolvendo todas as equipas da AMA e em estreita articulação com a Senhora Ministra para a Modernização do Estado e da Administração Pública e a Senhora Secretária de Estado para a Inovação e Modernização Administrativa. A tabela abaixo sumariza os principais resultados obtidos através do trabalho desenvolvido pela AMA para a PPUE21. Estes vão desde desenvolvimentos na negociação legislativa à troca de conhecimentos e produção de relatórios e documentos estratégicos que apontam para o futuro do governo digital e de uma prestação de serviços públicos cada vez mais inovadora e útil para os cidadãos e empresas.

DOSSIER/EVENTO	PRINCIPAIS RESULTADOS
Proposta de Regulamento “Identidade Digital Europeia”	Comissão apresentou, a 03JUN21, uma proposta de Regulamento para a implementação de uma Identidade Digital Europeia.
Proposta de Regulamento “Ato de Governação de Dados”	PPUE apresentou, a 22JUN21, a quarta proposta de compromisso sobre o Ato de Governação de Dados .
Proposta de Regulamento “Programa Europa Digital”	Publicação do Regulamento, a 11MAI21 (efeitos retroativos a 01JAN21).
Proposta de Regulamento “Inteligência Artificial”	Comissão apresentou, a 21ABR21, uma proposta de Regulamento para harmonização de regras em IA .
Proposta de Regulamento “ePrivacy”	Início dos trílogos políticos, em MAI21 (proposta de Regulamento disponível aqui).
Reunião Informal de Ministros da Administração Pública da EU (22JUN21)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conclusões da Reunião Informal de Ministros da Administração Pública da UE, apoiadas por todos/as os/as ministros/as. ▪ Relatório “Accelerators of Digital Transformation in Public Administration - Preliminary Results from the workshop of the DG EUPAN Meeting”. ▪ Documento com os “Princípios orientadores para uma abordagem aos serviços públicos baseada nos Direitos Humanos” (PT) “Guiding principles for a Human Rights based approach on public services (EN)”.
Retiro 2021 - Democracia e Prática da Governação: na e além da Crise: um Retiro Anual para os Funcionários Públicos Europeus (21-25JUN21)	Discussão dos Princípios orientadores para uma abordagem aos serviços públicos baseada nos Direitos Humanos Guiding principles for a Human Rights based approach on public services .
Reunião Dos Diretores-Gerais Da EUPAN – Rede Europeia De Administrações Públicas (17JUN21)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório EUPAN Portuguese Presidency Report January - June 2021 Lisbon. ▪ Relatório “Accelerators of Digital Transformation in Public Administration: Preliminary Results from the workshop of the DG EUPAN Meeting (EN)”.
Workshop OCDE sobre “Inovação Adaptativa: Práticas Responsivas E Ágeis Sustentáveis No Sector Público” (08JUN21)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicação de conclusões Adaptive Innovation: Making responsive and agile practices sustainable in the public sector. ▪ Constituiu um passo fundamental para a concretização destes princípios inovadores, através do aprofundamento do que compreende como inovação adaptativa e como se traduz na prática.
Reunião da Rede de Chief Information Officers da União Europeia – CIO Network (26MAI21)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresentação e aprovação da proposta de mecanismo de monitorização da implementação da Declaração de Berlim, com reutilização de dados recolhidos no âmbito de outros exercícios (e.g., DESI, NIFO, eGov Benchmark, OCDE). ▪ Troca de experiências e conhecimento das prioridades digitais ao nível dos Planos de Recuperação e Resiliência dos países da União.
Forum ITU - “Accessible Europe: ICT 4 ALL – 2020” (23-25MAR21)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório geral do encontro focado na avaliação da acessibilidade: ICT Accessibility Assessment for Europe Region. ▪ Produção de vídeos com testemunhos de entidades públicas, privadas e responsáveis políticos acerca da acessibilidade digital, acrescentando maior visibilidade e consciencialização para com a área.

O esforço acrescido das equipas da AMA, para que este período de exposição e liderança internacional gerasse os melhores resultados possíveis, foi meritório, sendo unanimemente reconhecido que a PPUE foi uma Presidência com muita atividade e contribuiu para o desenvolvimento de uma Europa mais digital, inovadora e preparada para os desafios do futuro. É possível aceder ao Relatório sobre a Participação da AMA na PPUE no site.

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 e capitalizando a participação nos grupos setoriais europeus elencados supra, destacando-se:

- Publicação da Lei nº 68/2021, de 26 de agosto, concretizando a transposição para o ordenamento jurídico nacional da Diretiva (UE) 2019/1024, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativa aos dados abertos e à reutilização de informações do setor público;
- Participação na preparação do diploma que irá assegurar a execução do Regulamento (UE) 2018/1807 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de novembro de 2018, relativo a um regime para o livre fluxo de dados não pessoais na União Europeia. No âmbito da execução deste Regulamento, a AMA irá assumir o papel de Ponto de Contacto Único, com a responsabilidade de disponibilizar e manter atualizadas, através de um ponto de informação nacional único disponível no Portal ePortugal (www.eportugal.gov.pt), informações pormenorizadas sobre qualquer requisito de localização de dados aplicável em território nacional, com base nos dados prestados pelas entidades competentes, servir de elo de ligação com os pontos de contacto único dos outros Estados-Membros e com a Comissão Europeia, comunicar à Comissão Europeia a aplicação de medidas provisórias de relocalização de dados, e garantir o procedimento de cooperação entre as entidades competentes nacionais e dos outros Estados-Membros;
- Participação na *task force* nacional que acompanha a negociação da proposta de Regulamento “Ato de Governança de Dados”, que visa fortalecer os mecanismos que aumentam a disponibilidade de dados e fomentam a confiança nos intermediários de dados, a fim de facilitar a partilha de dados - incluindo dados do setor público - em toda a UE e entre setores;
- Participação na *task force* nacional que acompanha a negociação da proposta de Regulamento “Ato de Inteligência Artificial”, com o intuito de estabelecer um conjunto de regras para o lançamento no mercado, disponibilização e utilização de sistemas de IA na UE, garantindo a segurança jurídica e facilitando o investimento e a inovação em IA;
- Chefe de fila nacional, em colaboração com o MNE, na negociação da proposta de Regulamento para implementação de uma Identidade Digital Europeia;
- Chefe de fila nacional no processo de elaboração da proposta de Regulamento “Europa Interoperável”, que tem como objetivo definir mecanismos de governação e normas padronizadas para serviços e fluxos de dados transfronteiriços seguros;

- OCDE

Ao nível da **OCDE**, destaque-se o *Working Party of Senior Digital Government Officials* (Grupo de Trabalho de Delegados Seniores de Governo Digital) (*E-Leaders*), o *Observatory of Public Sector Innovation* (Observatório para a Inovação no Setor Público), o *Working Party on Open Government* (Grupo de Trabalho de Governo Aberto), o *Expert Group on Open Government Data* (Grupo de Peritos de Dados Abertos do Setor Público), *Expert Group on Public Communication* (Grupo de Peritos de Comunicação no Setor Público), , assim como subgrupos temáticos dedicados à prestação de serviços públicos, dados e tecnologias emergentes, desenho de serviços, democracia digital, competências digitais, entre outros.

Paralelamente aos fóruns da OCDE em que a AMA tem assento permanente enquanto representante nacional, a Agência é, através da ERI, chamada a dar contributos e pareceres para reuniões, relatórios, estudos e inquéritos, incluindo os desenvolvidos no âmbito de outros grupos da OCDE. Do presente ano, distinguem-se os seguintes:

- ✓ *Going Digital II*: acompanhado pela Delegação Permanente de Portugal na OCDE, e vocacionado para a Inovação, Ciência e Tecnologia;
- ✓ As reuniões do Conselho da OCDE no nível ministerial, em que a AMA coopera com o Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) na identificação de prioridades e tópicos de intervenção para os representantes ministeriais, sempre que possam tocar áreas da AMA;
- ✓ *MENA-OECD Working Group II on Open and Innovative Government* (Grupo de Trabalho em Governo Aberto e Inovador): Portugal é um dos *chairs*, através do Imprensa Nacional Casa da Moeda;
- ✓ *Government at a Glance Report*: publicado de dois em dois anos, a AMA contribui para os capítulos ligados ao governo digital, governo aberto, inovação e prestação de serviços públicos e dados abertos, entre outros;
- ✓ *Policy Framework on Sound Public Governance*, do Public Governance Committee, cuja representação é assegurada pela Direção-Geral da Administração e Emprego Público (DGAEP);
- ✓ *EC/OECD Science, Technology and Innovation Policy Survey – STI Survey* (Inquérito às Políticas de Ciência, Tecnologia e Inovação da OCDE e Comissão Europeia), cuja resposta é coordenada ao nível nacional pela Fundação para a Ciência e para a Tecnologia (FCT).

Na colaboração com a OCDE, a destacar ainda a participação e acompanhamento de equipas técnicas em avaliações por pares a países e a participação em iniciativas e eventos, entre os quais, em 2021:

- ✓ OPSI NCP Meeting | Lisbon Spring 2021: Reunião dos pontos focais do OPSI coorganizada pela AMA, que acolheu virtualmente o encontro.

- ✓ OECD Digital Government Review Luxembourg: Towards the Digital Transformation of the Public Sector, destinado a apoiar o Luxemburgo na identificação dos pontos fortes e áreas a melhorar nas políticas e programas governamentais digitais, fornecendo recomendações políticas estratégicas e exequíveis baseadas em boas práticas que possam contribuir para informar o futuro desenvolvimento e implementação de políticas públicas.
- ✓ Moroccan Service Design and Delivery Standard Workshop, congregando pares para apoiar o Ministério da Economia, Finanças e Reforma Administrativa em Marrocos no desenvolvimento de próprios padrões e orientações governamentais digitais.
- ✓ Webinar Digital Democracy (ICA em colaboração com a OCDE), no âmbito dos trabalhos do Grupo temático Democracia Digital, da OCDE, liderado pela Bélgica (BOSA) e Portugal (AMA/LabX).
- ✓ Workshop Adaptive innovation: taking responsive and agile innovation practices from crisis into Recovery: iniciativa co-organizada pela AMA e o OSPI sobre uma das facetas de inovação do modelo proposto pelo OPSI.
- *Digital Nations*

Este grupo restrito de dez países digitalmente avançados, que Portugal integra desde 2018, sob representação técnica da AMA, reuniu-se mensalmente para discutir as oportunidades que a inteligência artificial, os grandes dados, a identidade digital e tecnologias de ponta podem oferecer.

A Cimeira Anual do grupo '[Digital Nations](#)' teve lugar em novembro de 2021, sob o tema da promoção da tecnologia e da transformação digital como alavancas para enfrentar os maiores desafios mundiais, tais como a pandemia, as alterações climáticas, a exclusão e a desigualdade. A Cimeira organizou um total de 9 workshops temáticos que permitiram a partilha das melhores práticas entre países DN, tendo Portugal estado representado por equipas técnicas da AMA.

Em 2022, Portugal irá acolher a reunião anual de oficiais do Digital Nations, reunindo figuras de topo dos governos digitais destes dez países.

- *CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa*

A cooperação com a CPLP na área do governo eletrónico tem sido concretizada através da Rede de Pontos Focais de Governação Eletrónica da CPLP, com a realização de reuniões de pontos focais e de Conferências. A AMA assegura a participação nacional nesta Rede, sendo o Presidente da AMA o ponto focal nacional. A cooperação realizada neste âmbito conheceu um impulso relevante em 2020, com a

retomada das reuniões de pontos focais de governação eletrónica da CPLP e, sobretudo, com a realização da I Reunião Interministerial de Governo Eletrónico da CPLP. Não obstante, esta dinâmica não teve sequência em 2021, ano em que apenas há a registar uma nova atualização do capítulo português para o livro sobre Governação Eletrónica na CPLP (publicação coordenada pelo SECPLP e cuja concretização tem vindo a ser protelada há alguns anos, face à falta de contributos de alguns dos países-membros).

- *Outras multilaterais*

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/International Council for IT in Government Administration, ONU, CPLP, CLAD/Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria, entre outras) e nacionais (MNE, Camões IP, entre outras).

Tal totalizou cerca de 60 envios de informação sobre a atividade e soluções de governo digital e prestação de serviços públicos ao nível nacional – um número acrescido devido à Presidência Portuguesa da União Europeia este ano.

De entre os exemplos de trabalho efetuado, nos domínios das diferentes organizações internacionais acima referidas – Comissão Europeia, OCDE, Digital Nations, outras - em 2021, salientam-se os seguintes contributos:

- Inquérito sobre o panorama digital de Portugal, no âmbito Índice sobre a Sociedade e Economia Digitais (DESI), edição 2021;
- Artigo sobre o ecossistema nacional de identificação digital, publicação na plataforma colaborativa da Comissão Europeia, JoinUp;
- Benchmark internacional de portais de serviços digitais onde figurou o ePortugal, liderado pela Deloitte para a província da Valónia, na Bélgica
- Mapeamento da implementação nacional do Quadro Europeu de Interoperabilidade (EIF) e da Declaração de Berlim;
- Estado-da-arte do Governo Digital (Digital Public Administration Factsheets) - estudo anual que pretende aferir os desenvolvimentos mais significativos em matéria de governo digital nos Estados-Membros da UE;
- Resposta ao Questionário da ONU que alimentará, a par de outras fontes, o Estudo de Governo Eletrónico das Nações Unidas 2022 (a publicar em 2022);

- Atualização, a pedido do Secretariado Executivo da CPLP, do capítulo nacional a integrar na publicação "15 anos de governação eletrónica da CPLP" (quarta revisão do documento);
- 2020 OECD Survey on the Governance of Open Government, para acompanhamento da implementação da Recomendação da OECD Recommendation of the Council on Open Government (2017) e contribuir para o desenvolvimento de novos indicadores de administração aberta da OCDE.

Receção de delegações internacionais

Com a situação de pandemia global verificada em 2021, a ERI organizou a receção de 7 delegações internacionais, provenientes de Argélia, Bélgica, Brasil, Egito, França, Moçambique, com *feedback* muito positivo das comitivas. O número reduzido deve-se aos constrangimentos impostos pela situação pandémica à mobilidade e reuniões presenciais, tendo sido exponenciado o contacto através de reuniões virtuais mais focadas na dimensão técnica em geral.

Acompanhamento de Instrumentos de Cooperação 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 com o MNE. Neste contexto, procedeu-se, em 2021, à negociação de instrumentos de cooperação com Espanha, Luxemburgo e com Moçambique.

Apresenta-se abaixo um quadro-resumo desta componente de atividade.

Total de Instrumentos Celebrados		Instrumentos em Negociação (Contactos em 2021)
Andorra (2020)	Moçambique (2015)	Espanha
São Tomé e Príncipe/DGRN (2019)	África do Sul – Governo da Província de Gauteng (2015)	Luxemburgo
Costa do Marfim (2019)	Hungria (2012)	Moçambique
Angola (2019)	Polónia (2012)	
Emirados Árabes Unidos (2018)	Argélia (2011)	
Marrocos (2 – 2017 e 2018)	Espanha (2009)	
Índia (2017)	Bélgica (2007)	
Coreia do Sul (2016)		

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

Em 2021, vários projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional, destacando-se:

- EPSA 2021 - European Public Sector Awards: o trabalho desenvolvido pelo LabX – Centro para a Inovação da Administração Pública venceu o primeiro prémio na categoria de “Innovative Public Administration”;

- EPSA 2021: também o ID.GOV.PT foi distinguido com um Certificado de Boas Práticas;
- WSIS - World Summit on the Information Society Prizes 2021: as soluções iAP e Chave Móvel Digital foram selecionadas e passaram à segunda fase, de votação do público;
- WSA - World Summit Awards 2021: foram submetidos os projetos Academia AMA, para a categoria “Learning & Education”, e o ID.GOV.PT para a categoria de “Government & Citizen Engagement”, tendo sido o último selecionado como vencedor nacional na sua categoria (etapa coordenada pela APDC), representando Portugal na etapa internacional que se seguiu;
- Tech for Government da Presidência Francesa da União Europeia: o ID.GOV.PT e o portal Participa.gov foram candidatos a esta distinção, tendo sido selecionados para a segunda fase de avaliação. Desta, o ID.GOV.PT foi um dos 7 vencedores internacionais que irão ser apresentados aos ministros da Administração Pública da UE em Estrasburgo, numa reunião ministerial da Rede EUPAN.

Coordenação da participação AMA em projetos de financiamento europeu

A ERI articulou, em 2021, a participação da AMA na rede nacional de Polos de Inovação Digital, cumprindo aqui referir:

- A coordenação do consórcio AI4PA - Artificial Intelligence & Data Science for Public Administration Portugal, que agregou duas candidaturas convergentes da CVTT-ISCTE e da NOVA IMS (num total de 22 entidades parceiras) e está orientado para a otimização das políticas públicas nas várias áreas de governação, através da promoção de soluções digitais inovadoras com base na Inteligência Artificial e Ciência de Dados;
- A participação no consórcio C-HUB: Cybersecurity DIH, coordenado pelo CNCS (e integrado por um total de 6 entidades) e focado na promoção da cibersegurança nas empresas e na Administração Pública.

Posteriormente ao reconhecimento dos referidos polos pelas entidades competentes, a ERI tem vindo a apoiar a candidatura dos dois Polos à Rede Europeia de Polos de Inovação Digital, a concluir até FEV22. Adicionalmente, a ERI apoiou a participação da AMA em projetos já em curso no âmbito do programa CEF TELECOM, designadamente o “Upgrade do nó eIDAS PT”, que visa precisamente a evolução do nó eIDAS nacional e o “UCDLab”, focado na utilização de dados abertos no contexto das *smart cities*, bem como no âmbito do programa H2020, onde se enquadram os projetos “Qualichain”, assente na utilização de blockchain para reconhecimento de qualificações profissionais, “WAI-Tools”, que visa a promoção da acessibilidade web, e “DE4A – Digital Europe for All”, orientado para o desenvolvimento de serviços transfronteiriços alinhados com as diretrizes europeias e com a Plataforma Digital Única.

Colaboração com as Instituições Financeiras Internacionais (IFIs)

No decurso de 2021, manteve-se a colaboração com Instituições Financeiras Internacionais. Saliente-se a partilha de experiências com o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), e o Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF), focalizado na troca de experiências com os países da América Latina em matéria de governo digital.

Destaque-se neste âmbito a operação de cooperação técnica com o Paraguai, financiada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e que contempla o apoio da AMA para a implementação de pilotos centrados na abertura de [“empresas por ações simplificadas”](#), uma figura jurídica criada no Paraguai em 2020 para fomentar o empreendedorismo e que prevê a criação de empresas por via totalmente digital. Esta operação de cooperação é implementada pela AMA em articulação com o Instituto de Registos e Notariado. De referir ainda, o questionário da ID4D Initiative – Identification for Development, do Banco Mundial, referente a registo civil e sistemas de identificação, que alimenta o Global ID4D Dataset, que apresenta estimativas da cobertura e características dos sistemas de registo e identificação civil em 198 economias.

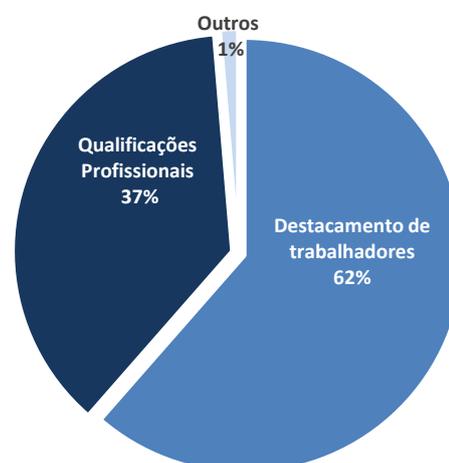


Dados estatísticos IMI (Portugal)

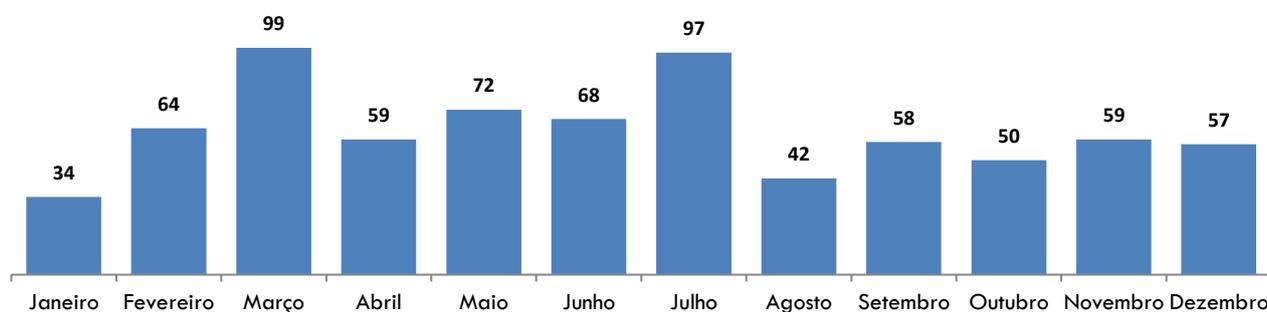
Atualização a 31 de dezembro 2021

Pedidos por módulo – 2021

Entidades no IMI (Portugal)	331
Total de pedidos (Portugal)	759
Pedidos destinados a Portugal	582
Pedidos com origem em Portugal	177

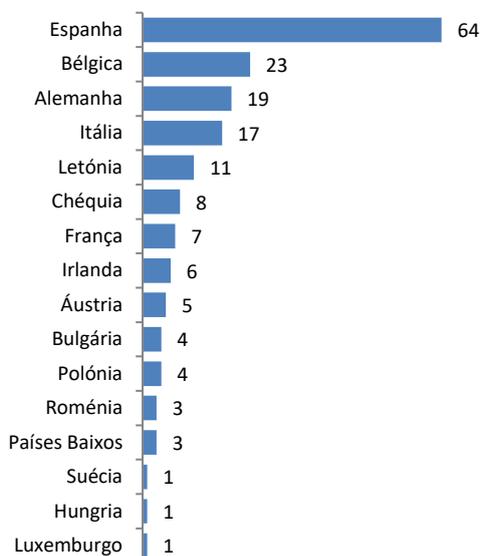


Pedidos tramitados - 2021

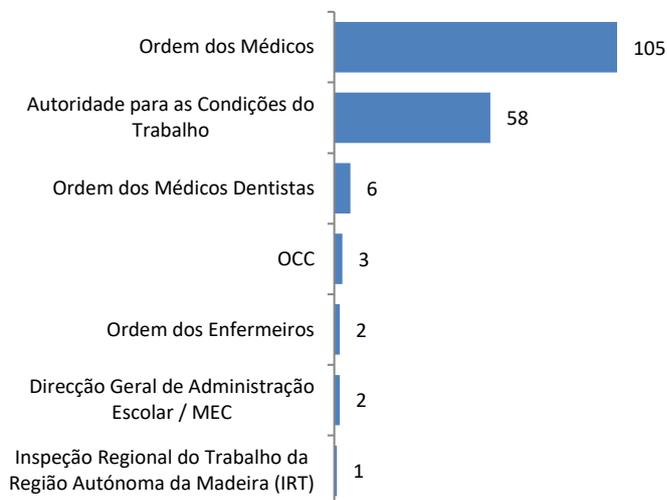


Pedidos originados em Portugal

Países Respondentes

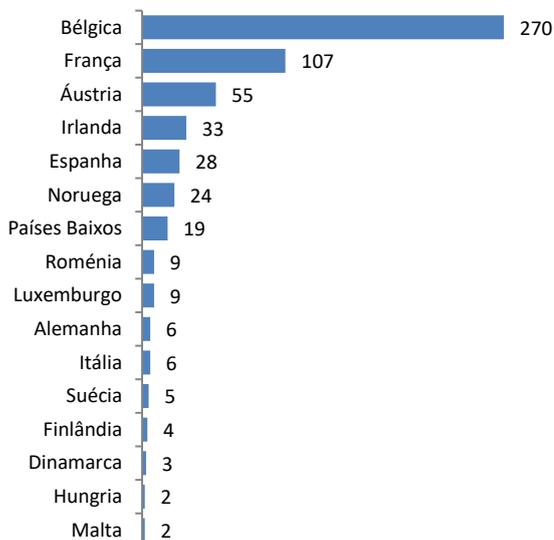


Entidades Requerentes

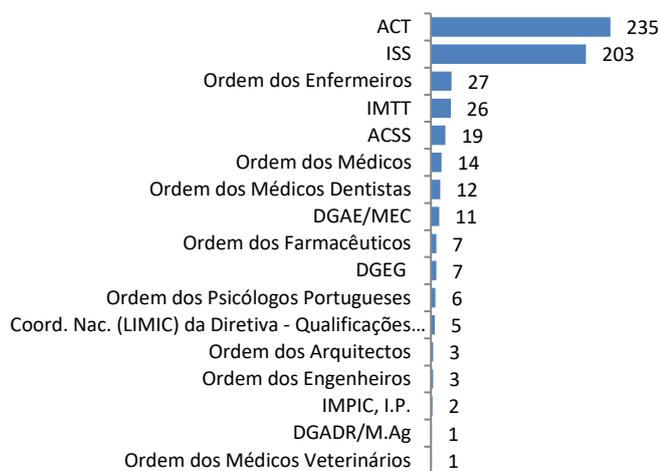


Pedidos destinados a Portugal

Países Requerentes



Entidades Respondentes



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.

COMUNICAÇÃO

A Direção de Comunicação, para além das ações previstas em plano de atividades, desenvolveu outros projetos, nomeadamente:

GESTÃO DE CONTEÚDOS E IMAGEM

392 publicações em sites 342 peças gráficas produzidas

4 EVENTOS PRESENCIAIS

Portal da Transparência	II Prémios Inovação
Lançamento PRR	Balanço Simplex'21

REPRESENTAÇÃO EM FEIRAS /EXPOSIÇÕES

eHealthsummit21	Portugal Smart Cities Summit
-----------------	------------------------------

24 EVENTOS ONLINE

REDES SOCIAIS - AMA

AMA				SIMPLEX	
Facebook	Twitter	Instagram	Linkedin	Facebook	Twitter
336 publicações/20.774 visitas / 633.612 visualizações / 1.919 novos seguidores / total de seguidores: 16.201	423 publicações / 14.956 visitas / 265.116 impressões – passagens / 1315 novos seguidores / total de seguidores: 4.377	180 publicações / 2.961 visitas / 674 novos seguidores / total de seguidores: 2.532 número total de seguidores	341 publicações/ 10.663 visitas - clicks / 248.857 passagens / 3.533 novos seguidores / total de seguidores: 11.792	122 publicações/ 1.763 visitas - clicks / 84.700 passagens / 212 novos seguidores / total de seguidores: 6.784	37 publicações / 3.360 visitas- clicks/ 24.098 vistas- passagens / 747 novos seguidores / total de seguidores: 2.058
149 peças gráficas produzidas para redes					

LOJAS E ESPAÇOS DE CIDADÃO – SINALÉTICA E IMAGEM)

14 Lojas (projeto / análise): 3 LC abriram em 2021 e 11 estão em curso

22 Lojas existentes intervencionadas

30 Espaços de cidadão (projeto / análise de imagem e sinalética)

MINUTO CIDADÃO - PROGRAMA SEMANAL RDP – ANTENA 1

42 emissões em diretos + 42 spots gravados

CORPORATE TV

Melhoria na organização de conteúdos dos EC na plataforma MagicInfo;
 Atualização contínua de catálogos de serviços EC;
 Criação e divulgação de animações, vídeos, publicidades;
 Criação e gestão de conteúdos de mupis digitais – 4 Lojas: Ansião, Famalicão, Seixal e Porto.
28 campanhas produzidas

AÇÕES DE ATIVAÇÃO DE MARCA

36 ações / 1.346 serviços realizados

PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Campanha de publicidade institucional nacional na RTP sobre projetos PRR

COMUNICAÇÃO INTERNA

1.318 Recortes de imprensa – peças publicadas

Intranet

127 publicações na intranet

Ações

20 ANOS Loja de Cidadão (Setúbal e Braga)	Corporate TV – rede interna
Natal AMA	Ações partilhadas: <ul style="list-style-type: none"> • Panorama – sessões AMA Partilha • Gestão de conteúdos site - Panorama
Gestão intranet	Publicações Teams

Outros

12 outras campanhas de marca produzidas e 17 filmes produzidos

AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO

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

- Continuidade de Implementação de RPA – Robot Process Automation – aplicado a processos do SAMA2020, nomeadamente extração de relatórios das aplicações do COMPETE e da ADC, envio de mensagens em massa no SGO, e preparação de notificações no SIFSE;
- Desenvolvimento de Plataforma de Avaliação de Impacto de Projetos de Transformação Digital, e-avalia, ainda em curso;
- Participação na Avaliação do contributo dos FEEI para a Modernização e Capacitação da Administração Pública, liderada pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão;
- Acompanhamento dos projetos PRR do MNE
- Preparação de Avisos para Lojas de Cidadão e Espaços de Cidadão no âmbito do PRR

SAMA2020

Em 2021 não foram publicados novos avisos de abertura de candidaturas, apenas foi enviado um convite de apresentação de candidatura e foram concluídas as análises do Aviso 4 que devido a um erro tiveram de ser reapreciadas.

4. AAC n.º 04/SAMA2020/2019

A 16 de março de 2020 foi republicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 04/SAMA2020/2019, com uma dotação de 40 milhões de euros para candidaturas que visam dar cumprimento aos objetivos e prioridades previstos no artigo 82.º do RECI. Foram definidas 2 fases do referido Aviso, decorrente da republicação justificada pela situação Pandémica COVID-19, com as seguintes dotações:

Dotação Orçamental:

Fase 1 - € 15 000 000 (quinze milhões de euros) e Fase 2 – € 25 000 000 (vinte cinco milhões de euros).

Na 2.ª fase, deram entrada no Sistema de Informação do Fundo Social Europeu (SI FSE) 94 candidaturas. E conforme referido a hierarquização resultante da análise deve incluir as 18 candidaturas que transitaram da 1.ª Fase. A Equipa de Apoio às Medidas de Modernização, concluiu a 16.10.2020 a análise de todas as candidaturas, tendo-se procedido ao seu registo e conclusão da análise no SIFSE, e posterior supervisão da Autoridade de Gestão às candidaturas com parecer elegível

com dotação. Nessa sede foi apresentada uma proposta de hierarquização de um total de 112 candidaturas, tendo em consideração uma dotação de 25 milhões de euros acrescida da verba não utilizada na 2.ª fase no valor de 302.462,31€. No período compreendido entre 4.12.2020 e 11.12.2020 foram comunicadas as propostas de decisão relativamente às candidaturas referidas no ponto anterior, tendo sido dado o direito de Audiência Prévia.

Na sequência da Audiência Prévia, um dos candidatos identificou um erro na fórmula utilizada para cálculo do Mérito da Operação. Após verificação exaustiva verificou-se que o erro identificado afetou a generalidade das operações analisadas no âmbito da 2.ª Fase, e a respetiva hierarquização, pelo que houve a necessidade de recalculer o Mérito de todas as operações da 2.ª fase e voltar a fazer o exercício de hierarquização. Esta reanálise foi realizada no ano de 2021.

Considerando os pareceres e Adendas aos pareceres decorrentes da correção do cálculo do Mérito da Operação, foi proposto:

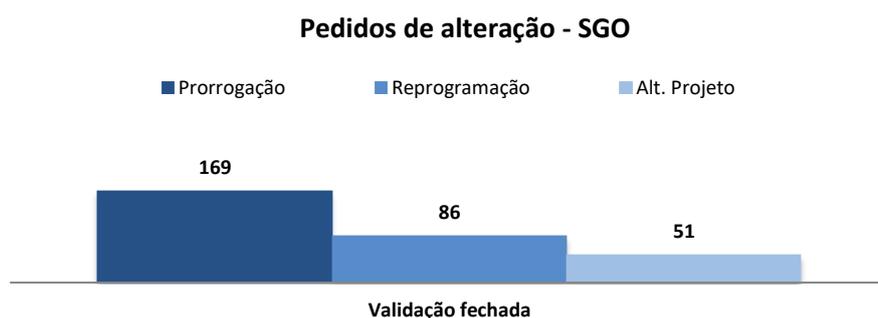
- a. 4 Propostas de Indeferimento na Análise de Admissibilidade
- b. 1 Proposta de Indeferimento na Análise Técnica
- c. 45 Propostas de Elegibilidade Técnica e Financeira – sem dotação financeira,
- d. 62 Propostas de Elegibilidade Técnica e Financeira – com dotação financeira.

Verificações no Local

Devido à situação pandémica vivida, no ano de 2021 não foram realizadas verificações no local, tendo apenas sido efetuadas 5 verificações remotas, na sequência do Plano Anual de Visitas do COMPETE, assim como as verificações remotas necessárias ao encerramento das operações

Pedidos de Alteração

Em 2021 foram apresentados 306 pedidos de alteração no Sistema SGO e foram validados 306 pedidos. No SIFSE, não sendo possível obter informação sobre o n.º de Pedidos de Alteração (PA) objeto de avaliação, apenas é possível saber que 154 projetos tiveram PAs com decisão. Os pedidos de alteração validados em 2021 no SGO apresentam a seguinte tipologia:



Execução

De realçar que do ponto de vista da execução o exercício de 2021 ainda não está concluído, visto que os beneficiários terão até 31 de março para submeter a despesa realizada relativa ao ano de 2021, sendo que mesma ainda se encontra em análise.

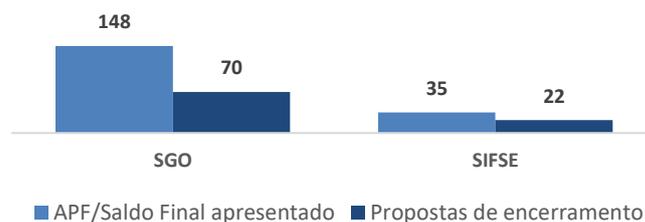
Assim, apresentamos a taxa de execução das operações financiadas pelo FEDER, tendo em conta as análises realizadas até 31.12.2021, e a taxa de execução considerando as análises realizadas até à presente data a taxa de execução, relativas ao exercício de 2021:

Aviso	Projetos Aprovados	Incentivo Aprovado	Execução	Tx Execução
AAC2/2015	72	€ 73 084 678,01	€ 56 241 107,36	77%
AAC3/2016	32	€ 5 738 663,07	€ 3 052 617,66	53%
AAC2/2017	83	€ 41 718 006,84	€ 17 506 189,27	42%
AAC1/2019	39	€ 7 342 709,23	€ 1 231 869,32	17%
AAC2/2019	66	€ 34 848 102,14	€ 2 255 746,52	6%
AAC3/2019	25	€ 4 567 116,00	€ 915 090,32	20%
AAC4/2019	90	€ 46 358 617,85	€ 747 607,10	2%
AAC1/2021	1	€ 500 000,00	€ -	0%
FSE	408	€ 214 157 893,14	€ 81 950 227,55	38%

	Projetos Aprovados	Incentivo Aprovado	Execução	Tx Execução
AAC1/2015	54	€ 20 067 014,07	€ 18 160 446,02	90%
AAC1/2016	24	€ 3 188 230,85	€ 2 738 221,83	86%
AAC2/2016	55	€ 40 727 032,89	€ 31 886 903,55	78%
AAC1/2017	57	€ 24 961 462,35	€ 17 463 748,37	70%
AAC1/2018	67	€ 26 151 038,39	€ 12 801 500,16	49%
AAC2/2018	54	€ 30 188 269,61	€ 6 624 804,48	22%
FEDER	311	€ 145 283 048,16	€ 89 675 624,41	62%

Encerramentos

Até ao final do ano de 2021 foram propostos 92 encerramentos, sendo que todos foram realizados ou revistos no ano de 2021, devido a novas orientações emanadas pela Autoridade de Gestão. Assim, no final do ano foram submetidos no SGO 148 Anexos ao Pedido Final, tendo sido efetuadas e enviadas para a Autoridade de Gestão 70 propostas de encerramento. No SIFSE foram submetidos 35 pedidos de saldo final, tendo sido efetuadas 22 análises com pedido de saldo aceite e consequente proposta de encerramento.



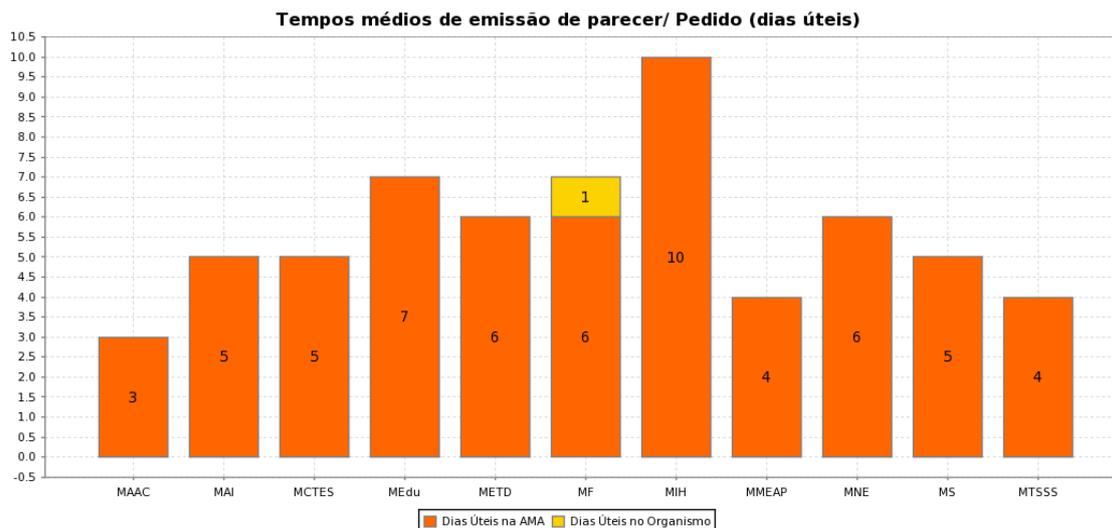
Avaliação de Despesas e Projetos TIC ao abrigo do Decreto-Lei n.º 107/2012 de 18 de maio

Nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, a AMA 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.

Pedidos de parecer prévio - 2021

Período de emissão de parecer por Ministério - 2021

Ministério	Até 8 dias	De 9 a 15 dias	De 16 a 30 dias	Mais de 30 dias	Total
MAAC - Ministério do Ambiente e Ação Climática	192	55	3	0	250
MAg - Ministério da Agricultura	82	19	1	0	102
MAI - Ministério da Administração Interna	101	32	3	0	136
MC - Ministério da Cultura	66	20	1	0	87
MCT - Ministério da Coesão Territorial	35	4	0	0	39
MCTES - Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	142	43	2	0	187
MDN - Ministério da Defesa Nacional	198	40	9	0	247
MEdu - Ministério da Educação	195	42	4	0	241
METD - Ministério da Economia e da Transição Digital	101	14	3	0	118
MF - Ministério das Finanças	281	72	4	0	357
MIH - Ministério das Infraestruturas e da Habitação	90	15	1	0	106
MJ - Ministério da Justiça	37	8	0	0	45
MM - Ministério do Mar	56	7	1	0	64
MMEAP - Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública	102	6	0	0	108
MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros	55	9	4	0	68
MP - Ministério do Planeamento	30	1	0	0	31
MS - Ministério da Saúde	800	153	34	0	987
MTSSS - Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	162	40	3	1	206
OI - Órgãos Independentes	14	2	0	0	16
PCM - Presidência do Conselho de Ministros	55	13	1	0	69
Total:	2794	595	74	1	3464



Avaliações Ex-Post

Foram efetuadas 21 avaliações ex-post, tendo sido selecionados pedidos com parecer favorável, com contratos registados na Plataforma de Parecer Prévio. Foram efetuadas as seguintes validações:

Validações	Não publicação no Base.gov	Valor contratual	Prazo do contrato	Objeto Contratual
Cumpre	21	20	21	20
Não Cumpre	-	1	-	-
Sem Dados				1

De uma forma genérica não se verificaram incumprimentos graves, nomeadamente, o único contrato que apresentou um valor superior ao valor do parecer emitido tratou-se de um valor de 2€ acima.

Plataforma e-Avalia e Modelo de Avaliação de Impacto

Durante o ano de 2021 foi dada continuidade ao desenvolvimento da plataforma de avaliação de impacto de Projetos de Transformação Digital na AP, denominada e-Avalia. Atualmente, a plataforma já se encontra em ambiente de testes, com os módulos de criação de programa e projetos desenvolvidos. Durante ano de 2021 o modelo de avaliação foi apresentado aos gestores de projeto da AMA, tendo sido diagnosticada a necessidade de trabalhos adicionais por forma a responder às novas necessidades decorrentes da implementação do PRR.

PRR

A EAMM acompanha o PRR principalmente a 2 níveis:

- Acompanhamento da Execução da Medida 13 do TDAP-C19i01-M13
- Avisos de Abertura de Candidaturas

- Acompanhamento da Execução da Medida 13 do TDAP-C19i01-M13

Nos termos do estipulado no n.º 3 da Cláusula 2.ª do Contrato de Financiamento outorgado entre a AMA e a EMRP e conforme o disposto na alínea b) do n.º 5 do artigo 9º no Decreto-Lei n.º 29-B/2021, de 4 de maio, a AMA constitui-se como «Beneficiário Intermediário», sendo uma das entidades públicas globalmente responsáveis pela implementação física e financeira das reformas e de investimentos inscritos na Componente 19 do PRR;

A medida 13 do Investimento 1 da Componente 19 do Plano de Recuperação e Resiliência pretende criar condições para a Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE, que se constituem como Beneficiários Finais:

- Ao nível do Camões, IP: uma aposta clara na digitalização do Ensino Português no Estrangeiro quer na criação de plataformas digitais, quer através do acesso a equipamento para utilização em contextos digitais. Prevê-se ainda a disponibilização de conteúdos por via digital, nas várias áreas de intervenção do instituto, bem como a criação de uma rede integrada de bibliotecas Camões, IP. Em termos de ações concretas estão assim contempladas: o desenvolvimento das modalidades de educação digital no Ensino Português no Estrangeiro (criando melhores condições para prestar formação à distância); digitalização das redes de bibliotecas do Camões, IP; aposta na digitalização e integração de sistemas de inventário, de gestão de projetos de cooperação e de gestão documental e digitalização do acervo documental do Camões, IP;
- Ao nível da AICEP, EPE: procurando gerar um impacto positivo nas empresas, e consequentemente nas exportações e na atração de investimento, através de soluções digitais que permitam melhorar o serviço prestado (com mais customização, rapidez e facilidade de acesso), o ambiente de negócio, e ao mesmo tempo, o aumento da eficiência interna desta organização, estão previstas iniciativas como o desenvolvimento de Ferramenta de Intelligence Competitiva (Export Forecast; Observatório Ecommerce; Portugal Performance Abroad; Radar no Mundo; Otimizador do Investimento), Desenvolvimento de Portais (das exportações, do investimento e do MyAICEP Staff CRM Transversal), Ferramentas Digitais de Apoio ao Investidor (visitas virtuais, chat bot, Corporate Power Map, Mapa da Diáspora, Inteligência Económica do IDE), Ferramentas Digitais de Apoio ao Comércio Externo (MyAICEP Outliers, Business Matchmaking Digital e PT Concept Store), e Acompanhamento de Mercados e Custos de contexto (barómetro de custos de contexto e grande census das barreiras tarifárias e não tarifárias);

- Ao nível da SOFID, SA: englobando o desenvolvimento de um ambiente de trabalho integralmente digital, potenciando ganhos de eficiência, e do respetivo site, enquanto plataforma de interação com clientes e potenciais clientes, bem como instrumento de transparência e comunicação institucional será efetuada uma aposta na infraestrutura tecnológica (site, plataforma colaborativa, intranet, cibersegurança e proteção de dados) e na digitalização do arquivo;

A formalização da concessão de apoio e a assunção das obrigações por parte do Beneficiários Finais, identificados no ponto 2, foi concretizada mediante a assinatura de protocolos entre a AMA, IP e os respetivos beneficiários, no qual se estabelecem as obrigações e responsabilidades das partes.

No ano de 2021 foram celebrados estes contratos, assim como acordos de alinhamento estratégico, foram emitidos pareceres/validações prévias e por fim foi paga a 1.ª tranche do adiantamento da AICEP.

- Avisos de Abertura de Candidaturas

A disponibilização de serviços omnicanal pressupõe a existência de multicanais integrados de modo a permitir ao cidadão escolher o canal ou canais com que quer interagir com o Estado, nos diversos aspetos ou momentos da relação.

O omnicanal, como concebemos, pressupõe o atendimento presencial de proximidade, pressupõe Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, cujos serviços são alicerçados em backoffices ou escritórios digitalizados.

No ano de 2021 foram abertos dois avisos de abertura de candidaturas, um para Abertura de novas Lojas de Cidadão e outro para Abertura de Espaços Cidadão.

- Aviso n.º 01/C19-i01/2021

Desde 2014 compete aos Municípios a instalação de novas Lojas de Cidadão, competência exercida em estreita articulação com a Agência para a Modernização Administrativa I.P. — coordenadora da Rede de Lojas de Cidadão.

No âmbito deste Aviso pretende promover-se a expansão da rede de Lojas de Cidadão, uma vez que, o investimento na transformação digital e na disponibilização em larga escala de serviços públicos digitais, pressupõe Lojas de Cidadão, enquanto equipamentos que asseguram um papel fundamental na prestação de vários serviços públicos que, na generalidade, fruto da sua própria especificidade ou natureza têm cariz presencial.

Foram submetidas 7 candidaturas, das quais 6 foram objeto de decisão favorável e uma foi indeferida por Não admissibilidade. As decisões e respectivas contratualizações já decorreram no ano de 2021.

- Aviso n.º 02/C19-i01/2021

A prestação digital de serviços públicos constitui um princípio e um desiderato que não deve excluir ninguém. Assim, com os espaços cidadão, foi criada uma rede complementar de espaços destinados a dar assistência digital aos cidadãos, denominada Rede de Espaços Cidadão, gerida pela AMA.

A Rede de Espaços Cidadão tem por fim auxiliar o cidadão ou agente económico no acesso e interação com os portais e sítios na Internet da Administração Pública, bem como papel exercer um pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da Administração Pública.

A Rede de Espaços Cidadão tem como pressuposto a existência de parcerias entre a Agência para a Modernização Administrativa, entidades da Administração Pública Central, autarquias locais, instituições particulares de solidariedade social, fundações, associações, nomeadamente empresariais, outras entidades de direito privado que prestem serviços públicos, bem como outras entidades de direito público.

Com o presente Aviso promove-se, por um lado a expansão da Rede de Espaços Cidadão numa lógica de proximidade, inclusão, eficiência e qualidade na distribuição dos serviços públicos e, por outro lado, reforçam-se as parcerias suprarreferidas, apoiando-se os investimentos que foram realizados na instalação dos Espaços Cidadão.

Foram submetidas 35 candidaturas que ainda se encontram em análise.

SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

A Direção de Sistemas e Tecnologias 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.

Os objetivos definidos em Plano de Atividades foram atingidos com bons resultados alcançados. No entanto, e de modo transversal, 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;
- Melhoria dos processos da DSTI – implementação de um processo ITIL adicional
- Disaster recovery – extensão à Chave Móvel Digital;

Para o vetor de níveis de serviço onde a orientação principal é a melhoria do serviço foram definidos dois objetivos:

- 1) Objetivo de PA - a garantia da resolução de incidentes pela primeira linha de suporte em menos de 3 horas;
- 2) Objetivo interno da DSTI - taxa de aceitação dos incidentes e pedidos de serviço 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 a superação da meta proposta. No entanto, no ano 2021 continuou a não haver qualquer reforço das equipas da DSTI podendo inferir-se que as equipas aumentaram a sua eficiência interna, uma vez que há diversas atividades extra (e.g.: suporte à instalação de Lojas e Espaços Cidadão) não registadas como pedido de serviço nem contabilizadas no sistema de *ticketing*. No que respeita à taxa de aceitação pelo utilizador das resoluções de incidentes e pedidos de serviço, pelas 1ª e 2ª linhas de suporte, alcançou-se o valor de 99,07% (recusados 269 I/PS em 28.978 I/PS resolvidos) ligeiramente inferior em 1 décima ao do ano anterior. Para este ligeiro decréscimo poderá ter contribuído o facto de o suporte continuar à distância no contexto do teletrabalho.

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 167 publicações em ambos os ambientes 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.

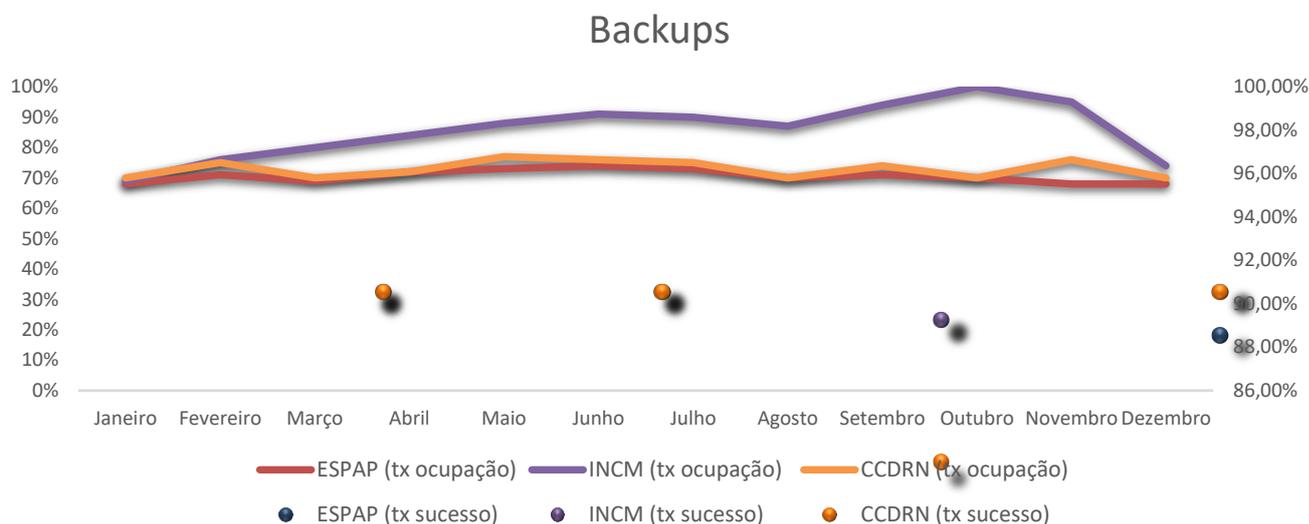
O vetor de rede de atendimento assenta em dois objetivos relacionados com o suporte à expansão da rede materializada na instalação de novos EC e LC, mais concretamente à capacitação dos novos EC e LC em termos de disponibilização e configuração da conectividade, montagem dos equipamentos, instalação 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 às atividades enquadradas nestes projetos, bem como à especialização das equipas afetas a estas tarefas.

No vetor de melhoria dos processos da DSI definiu-se como mínimo a implementação de um processo adicional ITIL suportado na aplicação Easyvista. O processo escolhido foi o de gestão de problemas.

No vetor de disaster recovery, definido como objetivo interno da DSI, finalizou-se a extensão dos serviços de *disaster recovery* ao contexto da Chave Móvel Digital.

No capítulo dos *backups* a AMA possui e administra três infraestruturas, designadamente: ESPAP, INCM, CCDR-Norte. Na infraestrutura sediada na ESPAP são realizados *backups* diários a cerca de 1100 servidores virtuais, o núcleo da AMA, onde se encontram praticamente todos os serviços, portais, aplicações, informação dos utilizadores, dados de negócio, bases de dados, etc. Na INCM encontra-se a infraestrutura respeitante ao serviço de assinatura da CMD (SCMD) que por razões de certificação ETSI obriga à sua segregação naquele *data center*. Na CCDR-Norte encontra-se infraestrutura que recebe a replicação dos *backups* da ESPAP realizando-se assim a deslocalização física dos mesmos, como meio de resposta à ocorrência de um desastre de maiores dimensões nas infraestruturas da ESPAP.

Durante o ano 2021 obtivemos taxas de sucesso muito próximas dos 100% e de ocupação da infraestrutura de cerca de 70%. A INCM registou valores de ocupação muito próximos dos 95% devido aos tempos de retenção necessários para os backups, sendo que estas políticas foram revistas no sentido de reduzir a taxa de ocupação enquanto não se adquire mais capacidade.



NÍVEIS DE SERVIÇO

Os níveis de serviço prestados pela DSTI aos utilizadores finais medem-se em torno de incidentes e pedidos de serviço, sendo os primeiros essencialmente resolvidos pela primeira linha de suporte enquanto os segundos pelas segundas linhas de suporte (EIT, ECS, EES). Durante o ano 2021 ocorreu uma reformulação interna de direções e equipas tendo a de EES saído da esfera da DSTI, manifestando-se na menor taxa de resolução de tickets de pedidos de serviço para este ano observável no gráfico.

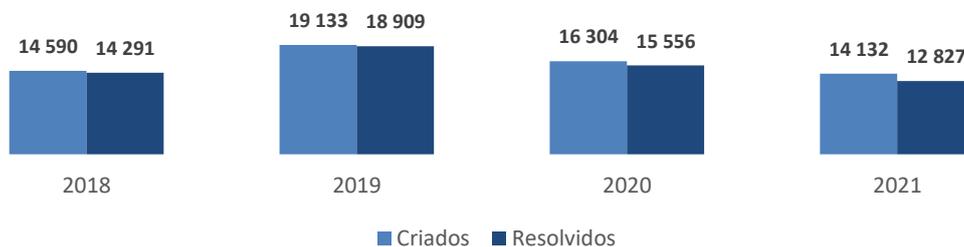
No ano 2021 ocorreram mais incidentes do que o ano anterior, mas menos pedidos de serviço, assistindo-se a um decréscimo nas quantidades de resolução de ambos.

Os gráficos seguintes ilustram a evolução de incidentes e pedidos de serviço durante os últimos 4 anos.

Incidentes criados vs resolvidos



Pedidos Serviços criados vs resolvidos

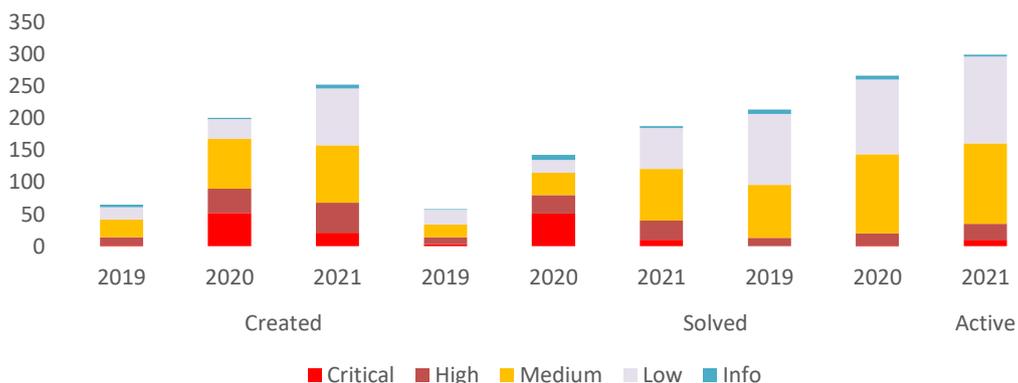


CIBERSEGURANÇA

A informação é o bem mais preciso da organização sendo vital garantir a menor exposição possível a vulnerabilidades altas e críticas, nos mais de 167 portais/serviços publicados e geridos pela AMA. Destaca-se o esforço e dedicação das equipas da segunda linha na redução das vulnerabilidades críticas e altas tendo sido alcançados os seguintes números globais, que contrastam para melhor, com os do passado ano.

Severity	Created			Solved			Active		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Critical	1	52	21	3	51	10	0	1	10
High	13	38	47	11	29	30	13	19	25
Medium	28	78	90	20	35	81	83	124	126
Low	19	31	89	23	20	64	111	117	136
Info	4	2	6	1	8	3	7	6	3

Vulnerabilidades



Durante o ano 2021 constatou-se um decréscimo na quantidade de vulnerabilidades criadas, resolvidas e ativas nas criticidades “Critical” e “High”, justificado por dois fatores: a maior qualidade do *software* desenvolvido por um lado e, por outro, a dedicação de um técnico da equipa de comunicações e segurança ao acompanhamento das vulnerabilidades e insistência junto das equipas

de desenvolvimento para a sua correção. Aumentaram igualmente as vulnerabilidades de criticidade “Medium” em consonância com novos serviços publicados. Durante este ano o foco incidiu na garantia de resolução das vulnerabilidades de criticidade mais alta, sendo esta a razão para o aumento das barras relativas a vulnerabilidades de criticidade reduzida.

DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURAS E SERVIÇOS

Para o ano 2021 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 da AMA. A título de exemplo a geração de receitas médicas, atestados médicos, passaportes, eleições, são alguns dos serviços críticos que deixam de ser realizados em caso de indisponibilidade da iAP. No âmbito do fecho do atendimento presencial, nos períodos de estado de emergência, o portal ePortugal foi definido como o ponto de entrada para a realização de todos os serviços eletrónicos. De igual forma outros acontecimentos contribuíram para acentuar a criticidade das infraestruturas, nomeadamente a renovação com sucesso da certificação da SCMD, a renovação com sucesso da certificação ISO 27001 da PI/iAP, suporte ao processo eleitoral, etc. No contexto de uma meta PRR de definição de níveis de serviço para as componentes transversais da AP, foi realizado um projeto com uma consultora para levantamento de todas as plataformas transversais, definição de níveis de serviço e estudo de um modelo de capacitação da DSTI e das equipas de 3ª linha para garantia dos níveis definidos. Durante o ano 2021 foi finalizada a primeira parte do projeto relacionada com a definição dos níveis de serviço, ficando para o primeiro trimestre de 2022 a definição do modelo de capacitação. Este modelo será a base para um novo projeto de melhoria da governação da DSTI para melhor resposta às necessidades das equipas da AMA.

O inquérito anual da função *service desk* aos utilizadores produziu resultados ainda melhores do que os obtidos no ano passado de 2020, tendência crescente ao longo dos anos passados, evidenciando o não impacto do teletrabalho nos níveis de serviço prestados e a maior especialização da equipa.

Análise de tendências na Satisfação com o Service Desk

	2017	2018	2019	2020	2021
Satisfação Global	3.22	3.25	3.28	3.33	3.34

PRINCIPAIS ATIVIDADES PLANEADAS PARA 2022

Em 2022 os investimentos ocorrerão sobretudo no contexto da capacitação para resposta aos projetos e necessidades internas na prossecução do cumprimento do PRR. Na sequência do estudo da capacitação necessária para garantia dos níveis de serviço poderão surgir várias alternativas como: extensão das equipas internas através da contratação de *outsourcing* para garantia de 24x7, movimentação de determinadas plataformas para infraestrutura *cloud*, configuração de mecanismos de alta-disponibilidade, etc. Outra linha de ação prende-se com a gestão da procura e da capacidade para resposta às necessidades das restantes equipas da AMA, tendo-se por isso estabelecido o objetivo de lançar um processo de melhoria da governança das TIC pela DSTI, materializando-se através da contratação de serviços para estudo da maturidade dos processos, melhoria dos processos atuais, definição de novos processos em torno de abordagens ITIL e COBIT, apoio à implementação e formação interna.

Durante o ano 2021 foi feito um grande esforço para reduzir os serviços de consolidação da função informáticas das entidades externas na AMA, tendo-se finalizado o processo para a IGAC, iniciado o do GEPAC e planeado o do ACM. Almeja-se que em 2022 se termine o processo da migração do ACM e GEPAC. No contexto das arquiteturas aplicacionais definiu-se um objetivo de mapeamento de pelo menos 30% das atuais plataformas, sendo este um projeto de grande importância para a documentação das plataformas existentes, das suas inter-relações constituindo uma base para a eliminação do desenvolvimento de serviços já disponibilizados por outras plataformas, promovendo a interoperabilidade, dando a conhecer os clientes/consumidores dos serviços, dependências de infraestrutura, etc. No seguimento do estudo finalizado em 2021 sobre a adequação das plataformas a modelos *cloud* e de investimento previsto realizar em subscrições *cloud* para os próximos anos no contexto do PRR, foi estabelecido com objetivo construir e implementar um plano estratégico de migração para *cloud* das plataformas consideradas, no estudo, como aptas a migrar segundo a própria estratégia *cloud* para a AP.

JURÍDICO

Adicionalmente aos objetivos e atividades inscritas 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, aprovados pela Portaria n.º 92/2010, de 12 de fevereiro, nomeadamente:

1 – Foi prestada assessoria e apoio jurídico ao conselho diretivo e aos departamentos e equipas multidisciplinares da AMA, (sem contar com pequenos esclarecimentos via email, telefone ou em contacto pessoal);

2 - Foram iniciados 318 processos de celebração de protocolos tendo sido assinados 291. Neste âmbito foram elaboradas ou revistas Minutas de Protocolos para todas as áreas de atividade da AMA, em colaboração com as respetivas unidades orgânicas responsáveis, destacando-se:

- a) Desmaterialização de documentos no ID.GOV;
- b) Ecossistema do Observatório de Acessibilidade;
- c) Acordos de Consórcio para os Polos de Inovação Digital C-HUB e AI4PA;
- d) Implementação da metodologia Best European Customer eXperience
- e) Acordo de alinhamento estratégico no âmbito do PRR.

3 – Em articulação com a equipa responsável pela Gestão Documental foi preparada a integração do processo de formação de contratos públicos, desde a manifestação da necessidade até à sua assinatura, o qual entrará em produção em 01 de janeiro de 2022.

4 - Durante o ano de 2021 a Divisão de Contratação Pública analisou, verificou, acompanhou e tramitou na sua globalidade 172 procedimentos de contratação pública, dos quais, 85 ajustes diretos simplificados e 87 procedimentos de contratação, que deram origem a um total de 174 contratos, no valor global de € 13.515.467,87 (inclui contratos com encargos plurianuais), de acordo com as tabelas seguintes:

Ajustes Diretos Simplificados				
Tipologia	Quantidade	Percentagem	Valor	Percentagem
Aquisição bens	54	63,53%	42 581,36 €	39,22%
Locação bens	1	1,18%	672,00 €	0,62%
Empreitada	2	2,35%	11 139,96 €	10,26%
Prestação serviços	28	32,94%	54 170,28 €	49,90%
Total Geral	85	100,00%	108 563,60 €	100,00%

Tipos de Prestação				
Tipologia	Valor	Percentagem	Contratos	Percentagem
Aquisição de bens	381 080,88 €	2,84%	18	20,22%
Locação	15 487,50 €	0,12%	1	1,12%
Prestação de serviços	13 010 335,89 €	97,04%	70	78,65%
Total Geral	13 406 904,27 €	100%	89	100%

Tipo Procedimento	Valor	Percentagem	Contratos
CP Nac - 20.º	1 135 961,12 €	8,40%	19
CP Intern. 20.º	8 835 725,88 €	65,37%	25
Cons. Prévia 20.º	859 517,54 €	6,36%	19
AD Crit. Mat. 24.º	2 433 553,51 €	18,01%	13
AD artº 20.º	142 146,22 €	1,05%	13
ADS	108 563,60 €	1%	85
Total Geral	13 515 467,87 €	100%	174

5 – Realizaram-se duas sessões de partilha com a apresentação das alterações do Código de Contratos Públicos e da integração do Processo de Formação de Contratos na Gestão Documental.

6 – Realizou-se, em articulação com a Equipa de Formação, um curso sobre Assinaturas e Documentos Eletrónicos, sua validade, eficácia e valor probatório, que foi ministrado ao Tribunal de Contas.

7 – Colaborou-se na elaboração de diplomas legais e regulamentares, coordenando a posição da AMA, com os contributos das restantes unidades orgânicas, tendo sido emitidos, pelo menos, 70 pronúncias neste âmbito, destacando-se:

- a) Projeto de proposta de Lei-quadro do Estatuto de Utilidade Pública;
- b) Projeto de Decreto-lei que altera o regime de avaliação de incapacidade das pessoas com deficiência;
- c) Projeto de Decreto-lei que aprova o Código das Comunicações Eletrónicas;
- d) Projeto de Decreto-lei que aprova o Regulamento Consular;
- e) Projeto de Decreto-lei que aprova o Estatuto dos Profissionais da Área da Cultura;

- f) Projeto de Decreto-lei que cria a tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à internet em banda larga;
- g) Projeto de Decreto-lei que estabelece o regime excecional de execução orçamental e de simplificação de procedimentos dos projetos aprovados no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência;
- h) Projeto de Decreto-lei que assegura a execução do Regulamento (UE) 2018/1807 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de novembro de 2018, que fixa um regime para o livre fluxo de dados não pessoais na União Europeia.

8 - Foi realizado um levantamento de necessidades de alterações legislativas para a execução dos projetos da AMA, junto das unidades orgânicas, e elaborado um relatório com os resultados obtidos ao qual será dada seguimento na produção dos respetivos diplomas.

9 – Foram elaboradas 10 propostas de diplomas legislativos, com os contributos das unidades orgânicas envolvidas, entre os quais se destacam:

- a) Alteração da Lei da CMD e respetiva regulamentação;
- b) Alteração do Decreto-lei n.º 74/2014;
- c) Alteração do Decreto-lei n.º 135/99;
- d) Alteração do Decreto-lei n.º 28/2019.

10 - Foram ainda elaboradas cerca de 48 sínteses sobre atos legislativos ou regulamentares publicados no Diário da República com relevância para a atividade da AMA.

11 – Foi assegurada a intervenção nos processos contenciosos em que a AMA é parte, com o acompanhamento de 33 processos judiciais pendentes.

ADMINISTRAÇÃO GERAL

As atividades e projetos do Departamento de Administração Geral concentram-se no desenvolvimento de mecanismos de controlo e na execução de procedimentos a nível de recursos humanos, financeiros, contratuais, mas também a nível de planeamento e qualidade. Tal como tem sido prática corrente, em 2021 foram efetuados e apresentados os diversos planos, reportes e relatórios ao Conselho Diretivo e demais entidades, cumprindo os prazos definidos e solicitações exigidas.

Em 2021, foi efetuado o desenvolvimento do projeto “Perfis de Competências da AMA”, o qual foi complementado pela construção dos percursos de aprendizagem (incluindo conteúdos pedagógicos) pela Equipa de Recursos Humanos, em colaboração com a Equipa Competências e Formação.

No âmbito da execução dos Planos de Melhoria, que resultaram da Autoavaliação efetuada em 2020, foram definidas 6 ações de Melhoria.

Ações de Melhoria
1. Incrementar e fomentar a participação dos cidadãos e grupos de cidadãos / instituições no desenho e na implementação de produtos e serviços da AMA
2. Auscultar com regularidade, e mediante diferentes instrumentos, a perceção das Pessoas
3. Implementar o mapa de processos da AMA – redesenho, reengenharia e simplificação de processos
4. Avaliar a eficácia da formação interna (piloto)
5. Melhorar os processos de comunicação da AMA
6. Consolidar os processos estruturados e continuados de benchmarking adotados na AMA

A DRH teve a tarefa de implementar a ação nº 2 - Inquérito aos trabalhadores, o qual resultou numa elevada participação e numa taxa de satisfação a rondar os 76%. Neste domínio foi elaborado um relatório e desenvolvido em plano de ação para definir a execução das iniciativas aí inscritas. Nesta matéria é ainda de destacar a constituição de uma equipa multidisciplinar para definir a intervenção no domínio da conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, de modo a possibilitar a definição dum sistema de gestão também nesta componente.

O DAG participou ativamente na iniciativa panorAMA, tendo dinamizado o lançamento da edição de 2021, a qual ainda se encontra em implementação.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, o ano de 2021 foi o ano de todas as conquistas, sendo de destacar:

- Aprovação da Política da Qualidade;
- Aprovação e implementação do Plano de Melhorias, que resultou da Autoavaliação através da CAF;
- Aprovação e implementação do procedimento de controlo documental;
- Aprovação do Mapa de Processos e Manual do Sistema de Gestão;
- Acompanhamento das auditorias (internas e externas) e das avaliações com vista à obtenção de reconhecimentos e/ou certificações;
- Implementação e Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade pela norma NP EN ISO 9001:2012;
- Obtenção do reconhecimento – Effective CAF User;
- Obtenção do reconhecimento - validated by EFQM;
- Elaboração da 1ª Revisão pela Gestão.

Ainda ao nível do sistema de Gestão da Qualidade, foram efetuadas as seguintes iniciativas:

- sessão de apresentação do caminho da Qualidade a uma delegação romena;
- sessões AMA Partilha sobre o SGQ, Processos e Caminho da Excelência;
- sessão AMA Partilha sobre o Controlo Documental;
- acompanhamento dos desenvolvimentos dos Projetos de Melhoria;
- desenvolvimento de uma App dedicada ao Caminho da Excelência, aberta a todos os trabalhadores.



Ao nível da avaliação da satisfação foram realizados dois inquéritos, um aos utentes do *Service Desk* na sequência do que já tinha sido feito anteriormente e um outro, à satisfação geral do Stakeholders Externos. Em ambos os inquéritos os resultados foram muito positivos, sendo de destacar a pertinência do Inquérito aos Stakeholders Externos, onde se obteve uma taxa de satisfação de 92%. A DPQ participou ainda na definição dos inquéritos aos funcionários e da avaliação do atendimento presencial.

Adicionalmente ao já referido, a Divisão de Planeamento e Qualidade contribuiu para outras tarefas e atividades no âmbito do DAG e para outras, nos termos da sua designação, nomeadamente:

- Acompanhamento e tratamento estatístico das reclamações do livro amarelo (art.º 38 do DL n.º 73/2014 de 13 de maio)
- Participação no Encontro Nacional da CAF;
- Participação no 5º Fórum da Qualidade;
- Participação como interlocutor da AMA no âmbito da Lei nº 46/2006, de 28/08 - que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde

A Divisão de Gestão Contratual, para além das atribuições já referenciadas, procedeu à continuação do desenvolvimento, análise e definição de modelo de negócio de diversos serviços prestados pela AMA bem como ao acompanhamento e implementação do processo de avaliação de fornecedores. Ainda neste âmbito é de destacar a integração da Logística neste departamento e a importante participação na construção dos mecanismos de desenvolvimento do PRR na AMA.

No que importa à Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais (DRFP), que agrega os recursos diretamente ligados à contabilidade e à execução orçamental, para além das atividades atrás mencionadas, procedeu à monitorização dos inventários da rede de atendimento e à continuação da implementação de métodos mais robustos e automáticos de controlo da receita provenientes dos Espaços Cidadão.

Foi efetuada a monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses, nos termos da sua aprovação em abril de 2019. Em anexo, será enviado o Relatório de Execução Anual do Plano referente ao presente ano.

FORMAÇÃO

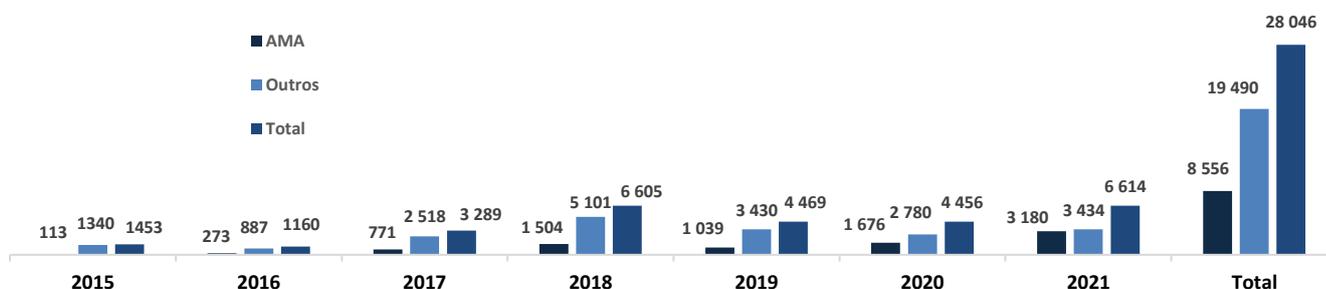
Durante o ano de 2021 foram desenvolvidos pela Academia AMA projetos formativos de relevo para a Administração Pública e para a sociedade em geral.

De seguida apresentamos alguns dos resultados dos projetos com maior destaque, organizados em diferentes pontos que vão de I) a VII), para uma mais fácil leitura. A formação promovida ao longo do ano, teve em conta as especificidades de cada projeto e dos seus destinatários. Com o intuito de melhor se ajustar e responder às necessidades encontradas nas várias unidades orgânicas, a formação que foi realizada, recorreu sempre a metodologias formativas atuais e em diferentes regimes.

I. Evolução Anual de Formandos

O ano de 2021 foi marcado pela continuidade na aposta na formação interna para trabalhadores AMA, em linha com o ano anterior, tendo o número de formandos AMA subido face a 2020. Os formandos provenientes de outras entidades continuaram também a ter um peso significativo neste indicador, devido, essencialmente à continuidade do projeto Espaços Cidadão.

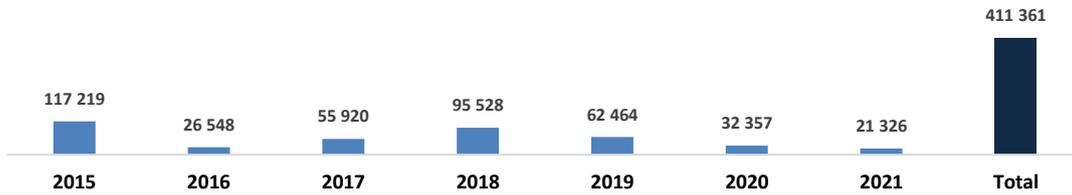
Evolução Anual de Formandos



II. Volume de Formação

No que respeita o ano de 2021, observamos que o volume de formação voltou a baixar face aos anos anteriores. Como já referimos a pandemia obrigou a um reajuste na forma de trabalho da nossa entidade e das entidades parceiras. A forma de planificar e dar formação e o lançamento de ações de formação também acabaram por ser ajustadas a esta nova realidade e os resultados no que respeita ao volume podem ser disso reflexo.

Volume de Formação



III. Projetos Formativos para Parceiros

De entre os projetos formativos para Parceiros realizados em 2021 destacamos os seguintes:

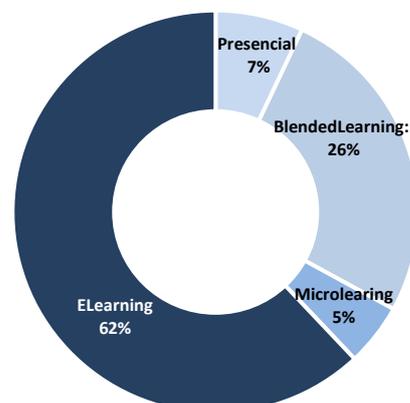
Projeto Formativo	Espaços Cidadão	Projeto Capacitação LabX
	Lojas de Cidadão	Formação Comercial/Colaboradores
	Centro de Atendimento Consular e Centro Contacto Cidadão	

IV. Regimes de Formação

No que respeita os Regimes de Formação utilizados nos diferentes projetos formativos realizados, a Academia AMA continua a disponibilizar várias opções diferenciadas, como a formação presencial, a formação blended-Learning, a formação eLearning e a modalidade Microlearning.

Seguindo a tendência de 2020, o eLearning mantém-se como o regime mais utilizado em 2021 com uma percentagem de 62%, destacando-se assim das outras modalidades. Importa ainda, dar nota que a formação Microlearning se apresenta cada vez mais como uma escolha de formação efetiva junto das equipas AMA, apesar de apresentar ainda um peso reduzido.

Regimes da Formação Global 2021



V. Cursos e Participações

Ao longo do ano, foram realizados e promovidos cursos de formação interna tendo os trabalhadores da AMA participado em 50 desses cursos. Assim, foi realizada formação interna e externa para os trabalhadores da AMA bem como formação para entidades parceiras. Em resumo, em 2021 foram promovidos os seguintes projetos formativos:

Projetos Formativos	Algumas ações
Formação eLearning base para todos os trabalhadores	Ética em Meio Digital Contratação Pública Integração de Contratos GDOC Regulamento Geral de Proteção de Dados (Pessoais) Segurança da Informação
Formação <i>microlearning</i> opcional	Atendimento ao Público Cidadania Digital Desenvolvimento Pessoal Liderança e Estratégia Tecnologias de Informação e Comunicação
Projeto Espaços Cidadão	
Projeto Lojas de Cidadão	
Projetos de Capacitação com LABX	Capacitação específica "Experimentação no setor Público" Inovação na Gestão Pública: Desenho de Serviços
Projetos Formativos para Parceiros da Administração Central e Local	Chave Móvel Digital Plataforma Multicanal PMC
Projeto Percursos de Aprendizagem	Projeto Formativo para Assistentes de Centro de Contacto Projeto Formativo para Assistentes de Centro de Atendimento Consular
Cursos Mooc (<i>Massive Open Online Courses</i>) disponibilizados na Plataforma NAU	Teletrabalho em Tempos de Isolamento Team Canvas – para Equipas Mais Alinhadas e Produtivas Acessibilidade dos Conteúdos Digitais- da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade ao Selo de Excelência
Outras Iniciativas Pedagógicas desenvolvidas	AMA Partilha - Sessões Partilha com Oradores Internos e Externos Iniciativa de Ação Sensibilização - O estado da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e o caminho da excelência"
Formação externa para os trabalhadores AMA	Percursos Formativos - LinkedIn Learning Formação Pedagógica Inicial de Formadores

Em 2021, a formação promovida para os trabalhadores AMA teve como base as seguintes áreas:

Atendimento ao Público	Desenvolvimento Pessoal	Liderança e Estratégia
Cidadania Digital	Tecnologias da Informação e Comunicação	

Temos assim um total de 90% de trabalhadores que realizaram formação em 2021, não tendo sido total também devido à entrada e saída de trabalhadores que ocorre com alguma periodicidade, tendo acontecido também no final do ano.

No que respeita a formação externa planeada, a AMA recorreu a uma entidade externa para realizar 1 curso de formação intitulado “Formação Pedagógica Inicial de Formadores” para a capacitação de uma trabalhadora e, disponibilizou, pela primeira vez, o acesso a uma plataforma digital de formação para os seus trabalhadores - o *Linkedin Learning* – para acesso a um diretório de mais de 16.000 cursos, em 7 línguas diferentes (PT, EN, ES, FR, DE, JP, CN) e dinamizados por docentes, tutores e especialistas de todo o mundo.

No que respeita às participações na formação, relativamente aos 253 trabalhadores AMA que beneficiaram de formação, correspondem a um total de 3180 participações, sendo este um valor superior às 1676 participações do ano de 2020. Este resultado é indicador que o mesmo trabalhador participou em mais do que uma formação ao longo de 2021, sendo que este dado é ainda corroborado pelos percursos *Linkedin Learning* definidos de forma individual que pressupunham a realização de vários cursos

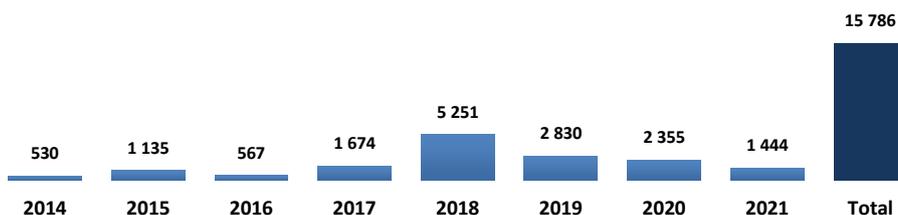
VI. Projeto Espaços Cidadão

Relativamente ao Projeto Espaços Cidadão, seguindo a tendência dos últimos anos, foi este o projeto com uma maior representatividade nas atividades de formação da Academia AMA. Este projeto engloba todas as formações iniciais e consideradas de base para os colaboradores dos Espaços Cidadão, bem como a formação contínua sobre novas entidades e serviços.

Em 2021, 1.444 Mediadores participaram na formação dos EC, os quais eram oriundos de diferentes municípios e freguesias de todas as regiões, de consulados, das ilhas, mas também dos espaços de atendimento da AMA (Espaços e Lojas de Cidadão). Em 2021, o projeto apresenta os seguintes resultados:

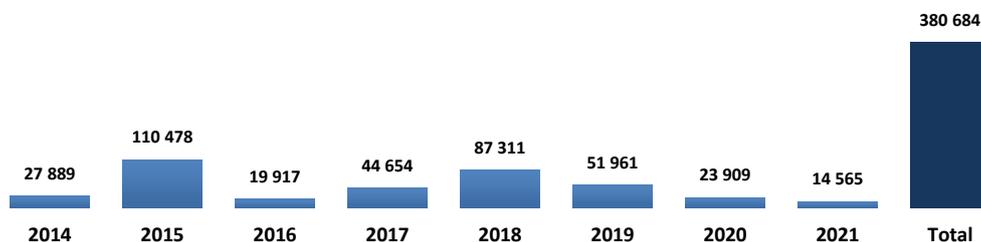
16 cursos | 50 ações | 95% de Satisfação Global

Evolução Anual de Formandos do Projeto Espaços Cidadão



A Formação realizada no âmbito do projeto dos Espaços Cidadão foi ministrada através de 3 regimes de formação: presencial, eLearning e blended-learning. O conjunto de todas as formações dinamizadas ao longo de 2021, atingiu um volume total de formação de 14.565 horas.

Volume de Formação Anual do Projeto Espaços Cidadão



VII. Outros Projetos

No ano de 2021, a Academia AMA desenvolveu uma Ação de Sensibilização e deu continuidade ao Projeto AMA Partilha com sessões online, tendo alcançado as 100 sessões. A Academia AMA participou, ainda, no Projeto PanorAMA (2ª edição) juntamente com outras unidades orgânicas/equipas da AMA, contribuindo com vários eventos e soluções pedagógicas.

i) Projeto AMA Partilha

O Projeto AMA Partilha é uma iniciativa promovida no âmbito da Academia AMA, com o objetivo de dar voz à experiência de cada trabalhador e equipas contribuindo para uma maior visibilidade do trabalho de todos na AMA, para a partilha do conhecimento e para uma relação mais próxima entre as várias equipas. Em 2021 foram realizadas 44 sessões AMA Partilha, todas em formato “evento alive” e contou com a presença de 45 oradores únicos num total de 240 participantes únicos.

ii) Iniciativa “Ações de Sensibilização”

A Iniciativa “Ações de Sensibilização” contou apenas com a realização da ação “O estado da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e do caminho da excelência”. A ação, para além da Academia AMA, contou com a colaboração e dinamização do DAG e da equipa do projeto.



RA2021

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA