



RA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2022

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades e Autoavaliação 2022 da Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

PROPRIEDADE

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

AUTOR

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 2023

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
RETROSPECTIVA DE 2022	8
MOMENTOS DO ANO	14
QUAR QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO AUTOAVALIAÇÃO	20
AFETAÇÃO DE RECURSOS	24
PLANO DE ATIVIDADES	35
Eixo de atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas.....	35
Eixo de atuação – Simplificação e Otimização de Processos e Serviços	39
Eixo de atuação – Governança do Ecossistema Digital.....	41
Eixo de atuação – Qualidade, Interoperabilidade e Segurança nos Serviços Digitais.....	43
Eixo de atuação – Transparência, Capacitação e Participação	45
Eixo de atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna	47
APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	51
AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES	61
RESPONSABILIDADE SOCIAL	62
COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÊNEAS.....	64
AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO	68
MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO.....	74
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	76
GESTÃO PATRIMONIAL.....	77
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	78
SIMPLEX.....	79
PMO - Portfólio de Projetos	80
Plano de Recuperação e Resiliência	86
Estratégia TIC e CTIC.....	89
LabX - Centro para a Inovação no Setor Público.....	90
Centro de Competências Digitais da Administração Pública - TicAPP	91
Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública - CeCAAP	93
PROPOSTA DE MENÇÃO	94
CONCLUSÕES PROSPETIVAS	95
ANEXOS - RESULTADOS 2022	101
ATENDIMENTO	102
Canal Presencial	102
Centro de Contacto	113
Canal Online	121
INOVAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E CAPACITAÇÃO	125
Centro para a Inovação no Setor Público - LabX.....	125
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	135
Estratégia TIC e CTIC.....	135
Centro de Competências Digitais da Administração Pública - TicAPP	138
Projetos inovadores de Transformação Digital	151
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	161
COMUNICAÇÃO	174
AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO	176
SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	184
JURÍDICO	189
ADMINISTRAÇÃO GERAL	191
FORMAÇÃO	193

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 Digitalização e Modernização Administrativa, 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 atribuições da tutela da Digitalização e Modernização Administrativa, e do respetivo Secretário de Estado da Digitalização 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 2022, foi elaborado em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que estabelece os princípios a que devem obedecer o plano e relatório anuais de atividades dos serviços e organismos da A P, 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 de mais 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 2022, elaborado de acordo com o respetivo regime legal aplicável e que pode ser consultado no site da AMA, na internet.

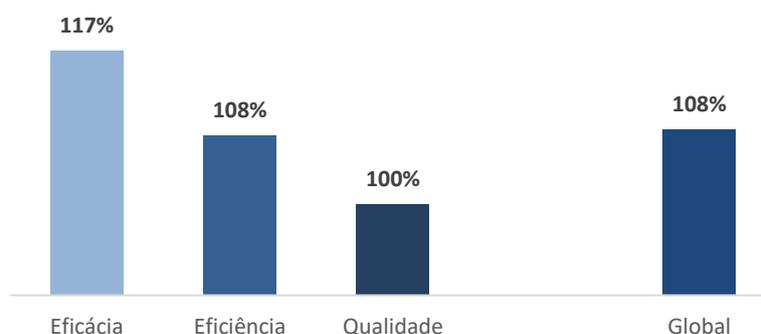
SUMÁRIO EXECUTIVO

Os objetivos definidos no Plano de Atividades de 2022 estão alinhados com os objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos
1. Renovar a oferta de serviços públicos para que se tornem mais simples, acessíveis, integrados e pró-ativos;
2. Aprofundar a transformação digital da Administração Pública, alavancando a simplificação, a eficiência e a inovação;
3. Aumentar a abertura da Administração Pública, reforçando a participação e a transparência.

No âmbito do QUAR 2022, foram definidos 1 objetivo de **Eficácia** (Implementar Projetos de Modernização e Transformação Digital), 2 objetivos de **Eficiência** (Promover as Atividades Previstas no Programa Transformar e Desenvolver Medidas de Otimização de Recursos) e 2 objetivos de **Qualidade** (Estimular a Melhoria do Atendimento numa Lógica Omnicanal e Promover a Conciliação Entre a Vida Pessoal, Familiar e Profissional e a Motivação dos Trabalhadores).

Dos 5 objetivos definidos, 2 foram superados e 3 foram atingidos, tendo o grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 117%; Eficiência – 108%; Qualidade – 100%) permitido uma avaliação global de **108%**.



No plano de atividades foram propostos 107 objetivos, dos quais, 89 objetivos são referentes aos eixos de atuação integrados nas linhas de atuação da missão da AMA e 18 objetivos referentes ao eixo de Melhoria Contínua da Gestão Interna. Dos objetivos definidos, 59 foram superados, 27 foram atingidos e 21 não foram atingidos, **sendo a taxa média de concretização global de 106%**, 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
Serviços a Cidadãos e Empresas	18	12	9
Simplificação e Ativação de Processos e Serviços	7	3	0
Governança do Ecossistema Digital	10	4	3
Qualidade, Interoperabilidade e Segurança nos Serviços Digitais	8	2	0
Transparência, Capacitação e Participação	6	4	3
Melhoria contínua da Gestão Interna	10	2	6
Total	59	27	21

No que se refere aos recursos humanos, a AMA registou um total de 272 colaboradores no final de 2022. A estratificação dos recursos humanos, realizada por categoria, apresenta uma composição diferente do planeado, uma vez que apresenta desvios nas categorias de Técnicos Superiores/Especialistas de informática, Dirigentes Intermédios/Chefes de Equipa e Assistentes Técnicos, face ao previsto, sendo de destacar que apresenta menos 6 recursos em relação ao ano de 2021.

Designação	N.º RH previstos	Realizados 31-12-2022
Dirigentes - Direção Superior	3	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	48	40
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	159	135
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	100	91
Assistente operacional	3	3
Total	313	272

No que diz respeito aos recursos financeiros e orçamentais da AMA, foi aprovado para o ano 2022 um orçamento no valor de 92.614.401€, ao qual, no decorrer da respetiva execução foram aplicados os cativos legais.

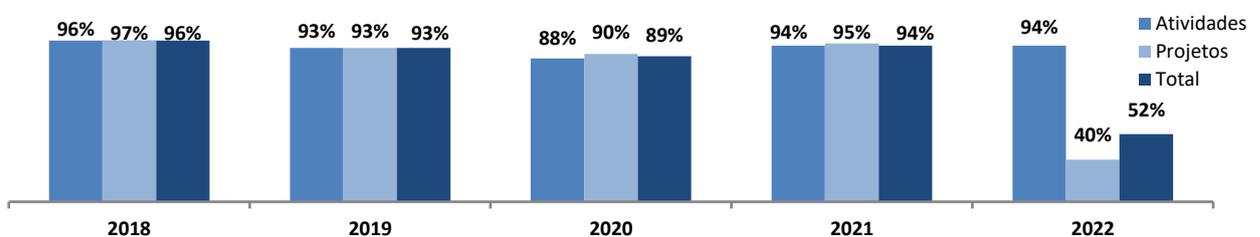
No decorrer da execução orçamental foram autorizadas a utilização de saldos de gerência de receitas próprias e um descativo para assegurar o serviço de comunicações móveis para receção e envio de SMS através da Gateway de SMS da Administração Pública e os encargos inerentes ao funcionamento da entidade. Foi ainda autorizada a abertura de crédito especial para aplicação nos projetos “C19-i01.01 Reformulação do atendimento dos serviços públicos” e “C19-i02.01 Serviços eletrónicos sustentáveis” de acordo com o previsto no Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). A 30 de dezembro foi constituído CEDIC no valor de 11.999.732€.

A dotação corrigida do orçamento global da AMA a 31 de dezembro fixou-se em 129.742.883€.

Orçamento inicial	Orçamento após reforços/anulações	Orçamento disponível após cativos
92.614.401€	129.742.883 €	129.592.312 €

O grau de execução orçamental da despesa foi de 52% o que corresponde a 66.818.419,35€.

O orçamento de atividades teve uma execução de 94%, a que correspondem 26.598.979,03€ e o orçamento de projetos, composto essencialmente pelos investimentos no âmbito do PRR apresentou uma execução de 40%, a que correspondem 40.219.440,32€, sendo o remanescente reescalonado para os anos seguintes.



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 2022, o cumprimento dos objetivos definidos em cada um dos parâmetros, com maior destaque para a eficácia, a que correspondeu uma execução em linha com o planeado, quer a nível de recursos humanos, quer a nível de recursos financeiros. Assim sendo, o ano de 2022 traduziu-se no cumprimento dos objetivos definidos.

RETROSPETIVA DE 2022

Principais Resultados

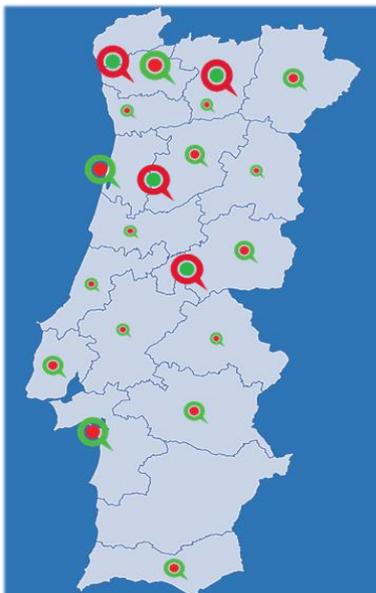
Atendimento

Lojas de Cidadão e Empresa

- Foram abertas 4 Lojas de Cidadão, de gestão municipal, em Felgueiras, Oliveira de Frades, Vila Real e Vila Velha de Rodão, aumentando a rede para 66 Lojas;
- Foram realizados 6.638.355 atendimentos nas Lojas de Cidadão, o que representa um acréscimo de 124% face a 2021 e traduz-se numa média mensal de 553.196 atendimentos;
- Foram realizados 18.254 atendimentos nos Espaços Empresa, constatando-se um acréscimo de 64% face ao ano anterior;

Espaços Cidadão

- Foram abertos 50 novos Espaços Cidadão, finalizando o ano de 2022 com 845 Espaços Cidadão em funcionamento;
- Foram realizados 1.283.188 atendimentos nos Espaços Cidadão, o que representa um acréscimo de 13% face a 2021 e traduz-se numa média mensal de 107.000 atendimentos;
- Foram iniciados 265.071 processos de revalidação de Carta de Condução nos Espaços Cidadão;
- Abertura do primeiro EC Sénior, em Arcos de Valdevez;
- Abertura do primeiro EC Jovem, a funcionar na Loja Ponto JA, situada nas instalações do IPDJ (Parque das Nações);
- Implementação de piloto de atendimento self-service na LC de Aveiro.



Novos locais de atendimento

 50 novos Espaços Cidadão

 Lojas de Cidadão	
Felgueiras	19 de dezembro
Vila Real	12 de dezembro
Oliveira de Frades	28 de março
Vila Velha de Rodão	21 de março

Centros de Contacto

- Encontram-se em funcionamento 17 centros de contacto, com destaque para a abertura do novo Centro de Atendimento Consular de França e a Linha dos Fundos;
- Foram efetuados 1.232.636 atendimentos nos centros de contacto, representando um decréscimo de 45% em relação a 2021;
- O Centro de Contacto do Cidadão representa 73% das chamadas tratadas;
- Foram rececionados e tratados 385.062 emails nos Centros de Contacto, representando um decréscimo de 17% face a 2021. O CAC do Reino Unido representa 24% dos emails tratados;
- Aderiram 2 novas entidades à Linha iCidadão – DGAJ e ANSR;
- Foram implementados 6 novos serviços em videochamada;
- Implementado piloto de atendimento por videochamada no Espaço Cidadão da LC Coimbra;
- Implementado piloto de atendimento inclusivo (migrantes e mais vulneráveis) em parceria com INR, ACM e CIG nas LC de Faro, Setúbal e Aveiro.

Atendimento *Online*

- Em 2022, contabilizaram-se 20.113.855 sessões ativas no ePortugal e 1.112.691 sessões no Mapa do Cidadão, registando um decréscimo de 12% nas sessões do ePortugal face a 2021;
- Contabilizaram-se 45.360.655 páginas visitadas no ePortugal e 1.725.699 no Mapa do Cidadão, registando-se um decréscimo de 11% de páginas visitadas no ePortugal;
- Foram realizadas 62.188 renovações do Cartão de Cidadão, não obstante a renovação automática do Cartão;
- Tramitaram 379.315 pedidos de alteração de morada no ePortugal;
- Foram realizados 134.042 pedidos no âmbito do Balcão do Empreendedor relacionados com a atividade económica (comércio, serviços, alojamento local, ocupação espaço público);
- Foram promovidas 8 iniciativas de desmaterialização.

Transformação Digital

Estratégia de Transformação Digital da AP:

- Implementação da Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026 e do Plano de Ação Transversal para a Transformação Digital 2021-2023;
- Desenvolvimento da Estratégia Cloud AP;
- CTIC aprova Benchmarking e casos de uso para o 5G na Administração Pública
- Novo modelo de funcionamento do CTIC

iAP

- Foi renovada a certificação ISO27001 e alargado o âmbito ao portal participa.gov.pt, GAP e PPAP;
- A Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública (iAP), nas suas componentes, abrange 1.003 serviços, sendo de destacar:
 - 787 serviços em 101 entidades na Plataforma de Integração (PI);
 - 128 serviços em 68 entidades na Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
 - 88 serviços em 40 entidades na Gateway de *sms* da Administração Pública (GAP);
- Foram enviados e recebidos 190.575.593 *sms* processados na GAP (decréscimo de 9% em relação a 2021);
- Foram efetuadas 420 Milhões de transações na Plataforma de Integração (aumento de 5% em relação a 2021), num total de mais 2,5 mil milhões de mensagens de negócio trocadas desde 2007;
- 103 novas integrações entre sistemas com apoio da Plataforma de Integração;
- 26 novos serviços em 14 entidades públicas na PPAP;
- Foram movimentados 431.333.061 € em transações na Plataforma de Pagamentos (acréscimo de 4% face a 2021).

eID

- Foram efetuadas 1.085.244 ativações da Chave Móvel Digital;
- Foram efetuadas 14.315.104 autenticações com CMD, representando cerca de 74% das autenticações;
- Foram efetuadas 19.353.987 autenticações no site autenticação.gov.pt (aumento de 10% em relação a 2021);
- Mais 72 serviços com Chave Móvel Digital;
- 2 novas entidades com o SCAP – Universidade do Porto e Ordem dos Nutricionistas;
- Existem 426 *sites* e portais com o serviço de autenticação (mais 37% do que em 2021);
- Existem 2.658.528 de registos de Chave Móvel Digital, dos quais 1.052.996 com assinatura ativa.

Novos Serviços

- Desenvolvimento do MOSAICO - Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais;
- Implementação da Fatura Sem Papel;

- Disponibilização da Ativação da Chave Móvel Digital por Biometria;
- 1ª versão do Design System para o Novo Portal Único de Serviços Públicos;
- Renovação do Portal dos Serviços Públicos Digitais – ePortugal;
- Foi desenvolvida uma nova versão da plataforma Mais Transparência, com os novos separadores PT2030 e Resposta à pandemia;
- Foram adicionados novos cartões de identificação na plataforma id.gov.pt, nomeadamente o Cartão Jovem e o Cartão Único do Portuário;
- Foram implementados novos canais de adesão à CMD, incluindo a adesão recorrendo a videochamada, com verificação facial;
- Foram desenvolvidas duas iniciativas municipais de participação na plataforma Participa.gov.pt.

Inovação, Participação e Capacitação

- Foi organizado o Lançamento do Simplex 2022;
- Foram implementadas, no decurso do ano, 3 medidas SIMPLEX da responsabilidade da AMA;
- Foi dinamizada a 3ª edição do “Inovador em Residência”;
- Foi desenvolvido o 2º Plano de Ação da Rede Nacional de Administração Aberta;
- A Rede de inovadores apresenta 799 membros, de 253 entidades da Administração Pública;
- Foram organizadas 6 oficinas Labx e 11 de simplificação da linguagem;
- A Rede de Laboratórios de Experimentação conta com 8 membros, sendo 4 novos em 2022;
- 13 *blueprints* de Redesenho de Serviços.

Avaliação de projetos – SAMA2020/Parecer prévio/PRR

- Existiam em execução 702 candidaturas, com um incentivo aprovado de 352.551.290€;
- Foram validados mais de 202 Milhões de euros de execução, o que corresponde uma taxa de execução de 45% em FSE e 76% em FEDER;
- Foram propostos à avaliação 3.387 pedidos de parecer prévio, com prazo médio de resposta de 7 dias;
- Acompanhamento da Execução do PRR na Medida 13 -C19i01-M13 - Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE – Camões, IP; AICEP, EPE e SOFID no valor de 22,8M€;
- Apoio na execução das medidas PRR AMA, nomeadamente, na execução dos projetos de novos Espaços e Lojas de Cidadão (34 novos EC e 21 LC), num montante global de 18,3M€.

Prémios, Redes de Colaboração e Relações Internacionais

- Projetos/soluções com reconhecimento internacional:
 - Chave Móvel Digital distinguida nos prémios WSIS - Após ter ficado entre os finalistas aos prémios WSIS 2022 - World Summit on the Information Society, organizados pela União Internacional de Telecomunicações (UIT), a Chave Móvel Digital foi classificada como «Champion» na Categoria 5- Building confidence and security in use of ICTs, após uma votação pública e mundial;
 - Mais Transparência vence prémio Transformação Digital 2022. A importância do portal Mais Transparência foi reconhecida, tendo sido distinguido como vencedor do prémio de Transformação Digital da APDSI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, na categoria «Proximidade com o Cidadão e Sociedade mais Inclusiva»;
- Foram recebidas 19 delegações internacionais pela AMA e efetuadas reuniões bilaterais virtuais, após adaptação das entidades à nova realidade;
- Organização da ICEGOV: Conferência Internacional em Teoria e Prática de Governo Eletrónico, em Guimarães;
- «Open Gov Week», coordenação da participação portuguesa promove vários debates e workshops subordinados a temas como: dados abertos, cibersegurança, administração aberta, acesso à informação e cidadania;
- Organização da reunião de oficiais da Digital Nations em Lisboa e participação na Cimeira ministerial em Seul, de 1 a 3 de novembro;
- Participações em redes colaborativas internacionais no âmbito da UE, Banco Mundial, CPLP, OCDE, instituições financeiras internacionais e Nações Unidas.

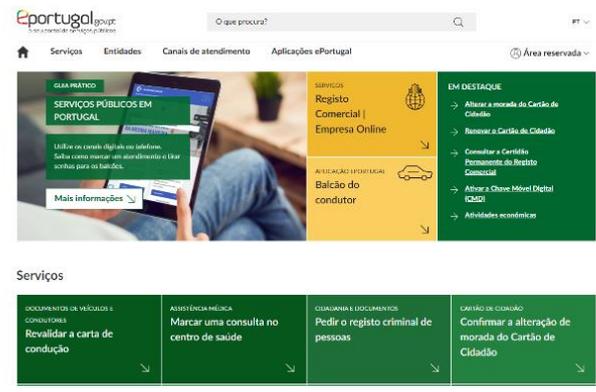
Áreas de Suporte

- Foi assegurado um nível de disponibilidade de 99,68% das aplicações da AMA;
- Foi garantida uma taxa de aceitação de incidentes/pedidos de serviço de 99,01%;
- Foram reportados 26.108 incidentes/pedidos de serviços, um decréscimo de 10% face a 2021;
- Foi efetuado o reforço das infraestruturas AMA *on-premises* e *cloud*;
- Foram produzidos 36 programas Minuto Cidadão e publicada uma revista Diagrama;
- Foram realizados os 3º e 4º Debates Diagrama;

- Foram efetuadas cerca de 1044 publicações em redes sociais, tendo-se assistido a um crescimento de 35% de seguidores no Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn;
- Foram realizados 13 vídeos promocionais de produtos/projetos AMA;
- Foram efetuadas 38 campanhas de ativação em organismos, eventos e alguns pontos de atendimento, tendo-se realizado cerca de 2.900 adesões;
- Foi verificada uma taxa de execução orçamental da despesa de 52%;
- Existem na AMA, 272 colaboradores, 62% dos quais são mulheres, encontram-se maioritariamente (54%) na faixa etária 40-49 e 70% têm formação superior;
- Foram efetuadas 4.095 horas de formação para funcionários AMA, que contaram com 854 participações em 181 cursos/ações AMA;
- Foram desenvolvidas 41 sessões AMA Partilha;
- Foi desenvolvida a Magazine Formação da Academia AMA;
- A formação AMA obteve uma taxa de satisfação global de 92%, onde participaram 83% dos trabalhadores;
- Foram promovidos e realizados 139 procedimentos de contratação pública num valor total de 34.226.083,55 €;
- 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 97%;
- Foi mantida a certificação do 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;
- Procedeu-se ao acompanhamento do portfolio de projetos AMA, tendo sido feita a gestão de 111 projetos (25 novos projetos e 46 em encerramento);
- Disponibilização do canal de denúncias AMA;
- Foi implementada uma nova ferramenta de gestão de Portfólio, Programas e Projetos – GP3.

MOMENTOS DO ANO

Atendimento

1		2	
3		4	
5		6	

1	Abertura de Lojas de Cidadão – Vila Real	4	Abertura do Centro de Atendimento Consular de França
2	Abertura do primeiro Espaço Cidadão Sênior – Arcos de Valdevez	5	Atendimento Inclusivo – Projeto Piloto, Lojas e Espaços Cidadão
3	Abertura do primeiro Espaço Cidadão Jovem - Lisboa	6	Nova versão do portal - ePortugal

Transformação Digital

1



2



3



4



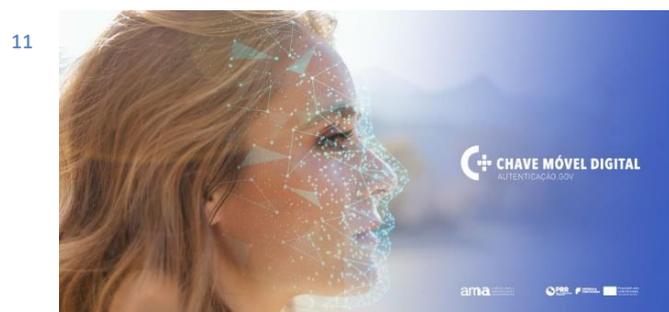
5



6



1	CTIC aprova Benchmarking e casos de uso para o 5G na Administração Pública	4	Dia da criatividade e inovação
2	SIMPLEX 2022 - Lançamento	5	ICEGOV: Conferência Internacional em Teoria e Prática de Governo Eletrónico - Guimarães
3	Webinar AMA: o sucesso em forma de dados abertos	6	AMA e SPMS assinam protocolo no âmbito do Balcão SNS 24



7	Mosaico - Modelo comum de desenho e desenvolvimento de serviços públicos digitais	8	Id.gov.pt: a carteira digital tem novas funcionalidades e um novo cartão
9	Fatura sem papel	10	Debate Diagrama – apresentação do Polo de Inovação Digital para a Administração Pública
11	Ativação da Chave Móvel Digital por Biometria		

Inovação e Participação



1	Sessões de divulgação Serviços Públicos Digitais
2	Debate Diagrama – Dia Nacional da Participação
3	Simplex 2022
4	3ª edição do programa «Inovador em Residência»
5	Laboratório Experimental Municipal de Valongo
6	Sessão LabX – Lego Serious Play

Gestão Interna



6

NP ISO/IEC 27001:2013	Segurança da Informação relacionada com os processos de Desenvolvimento, Gestão e Operação da Plataforma de Integração (PI) - Componente da Plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública (IAP), do Serviço de Chave Móvel Digital (serviço de assinatura eletrónica da C...
Empresa: AMA - Agência para a Modernização Administrativa, I.P.	



8

1	15 anos AMA	5	Manutenção da certificação NP ISO 9001:2015
2	Apresentação do atual Conselho Diretivo – 1/9	6	Renovação e alargamento do âmbito da certificação NP ISO/IEC 27001:2013
3	Encontro AMA	7	Implementação do projeto de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal
4	Canal de Denúncias AMA	8	Implementação de nova ferramenta de gestão de Portfólios, Programas e Projetos

Delegações/Redes/Prêmios

- 1 
- 2 
- 3 
- 4 
- 5 
- 6 
- 7 
- 8 

1	Evento Digital Nations – Seul nov22	5	CMD distinguida nos prémios WSIS
2	Reunião de oficiais da Digital Nations – Lisboa jul22	6	Bench learning Workshop on Service Design and Delivery, organizado pela OCDE – AMA partilha de boas práticas
3	AMA promove simplificação administrativa no Paraguai	7	Portal Mais Transparência vence prêmio Transformação Digital 2022
4	Visita de trabalho de delegação do Paraguai	8	AMA com dois projetos entre os finalistas dos Portugal Digital Awards 2022

QUAR | QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO AUTOAVALIAÇÃO

Avaliando cada um dos indicadores do QUAR 2022, temos o seguinte resultado por parâmetro:

EFICÁCIA | OO1 – Implementar Projetos de Modernização e Transformação Digital

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	
Ind. 1 -Taxa de execução das metas PRR, incluindo medidas de simplificação	75%	10%	90%	92%	128%	Superado	<p>Foram executadas 24 metas/marcos, das quais se destacam as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Novas Lojas de Cidadão; - Melhoria e Ampliação das Soluções de Identificação Eletrónica: Novos canais de adesão à Chave Móvel Digital; - 5 serviços disponíveis, de forma simplificada e coerente, através de vários canais renovados: portal único de serviços digitais, centro de contacto, espaços cidadão e lojas de cidadão; - Arquitetura Empresarial da AP; - Modelo Comum para Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais: 5 dos 25 serviços públicos mais procurados pelos cidadãos e empresas conformes com o Referencial de Serviços Públicos; - Formação de trabalhadores da AP; - Fatura eletrónica – Fatura sem Papel.
Ind. 2 – Média do aumento percentual da adesão a serviços públicos digitais disponíveis pelas plataformas da AMA	50%	25%	90%	25%	100%	Atingido	<p>Em 2022, continuou a assistir-se a um incremento na procura dos serviços digitais, nomeadamente, através das plataformas disponibilizadas pela AMA - CMD e ePortugal, embora de uma forma mais ligeira relativamente aos anos anteriores.</p> <p>Assim, e de forma cumulativa, verificou-se um acréscimo médio de 25% de adesão aos serviços públicos digitais, indo de encontro à meta definida.</p> <p>Este indicador foi objeto de revisão</p>

EFICIÊNCIA | OO2 – Promover as Atividades Previstas no Programa Transformar

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	
Ind. 3. -Nº de atividades implementadas no âmbito do programa Transformar	50	10	80	62	110%	Superado	Foram desenvolvidas 21 iniciativas de Inovação (Inovador em residência, Rede de laboratórios, Oficinas de simplificação da linguagem, Desenho de serviços e projetos experimentais), 8 de participação (Administração Aberta e AP Participa) e 33 de Simplificação (Modo SIMPLEX, PRR, Workshop CTIC, LabAP e Linguagem Simples).

EFICIÊNCIA | OO3 – Desenvolver Medidas de Otimização de Recursos

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	
Ind. 4. Taxa de execução das medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	75%	10%	90%	81%	100%	Atingido	Neste âmbito foram desenvolvidas as iniciativas, conforme planeado, sendo de destacar ações corretivas e melhorias implementadas na sequência de auditorias internas e externas ao SGQ e SGSI, desmaterialização do DPIA, Canal de Denúncias, Modelo de Gestão de Projetos, entre outros.

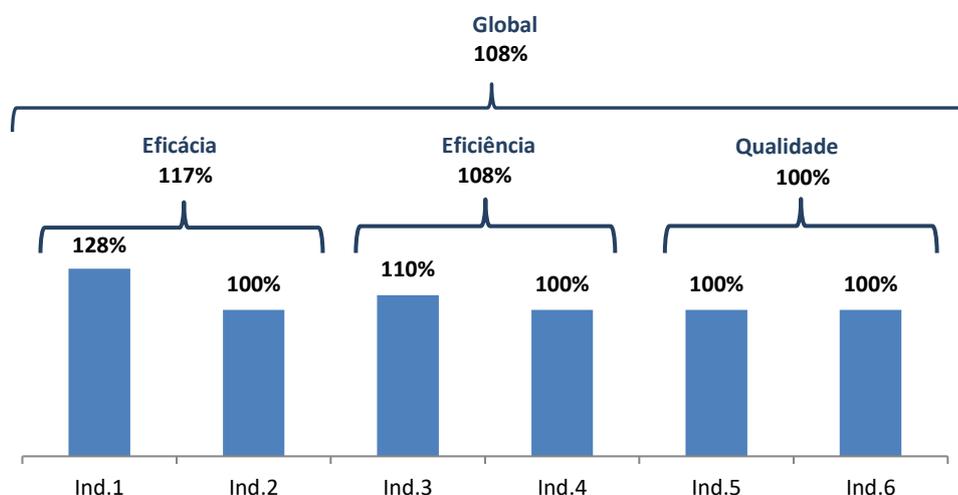
QUALIDADE | OO4 – Estimular a Melhoria do Atendimento numa Lógica Omnicanal

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	
Ind. 5 – Índice geral de satisfação do atendimento nos vários canais	3,5	0,4	4	3,42	100%	Atingido	Após a análise dos resultados, verificou-se um resultado de 3,42% no referido índice de satisfação. Estes dados resultam da aplicação de questionários e da percepção da opinião com os Centros de Contactos, com o portal ePortugal e no atendimento presencial da rede de Lojas de Cidadão.

QUALIDADE | O05 – 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	Class.	
Ind. 6 – Taxa de execução das medidas internas para promover a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos trabalhadores	75%	15%	95%	75%	100%	Atingido	Implementação das medidas e melhorias no âmbito da conciliação; Teletrabalho; Benefícios/Protocolos; Horários flexíveis.

Analisando os resultados do QUAR 2022, do universo dos 6 indicadores (5 objetivos) definidos para o ano, 34% foram superados e 66% foram atingidos. Os indicadores 1 e 2 são considerados indicadores de Eficácia, 3 e 4 são considerados indicadores de Eficiência e os indicadores 5 e 6, indicadores de Qualidade.



O desempenho global de 108%, resulta da soma do desempenho dos indicadores de Eficácia (47%), de Eficiência (21%) e de Qualidade (40%).

	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Total
Ponderação	40%	20%	40%	100%
Taxa de realização	117%	108%	100%	
RESULTADO	47%	21%	40%	108%

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 o cumprimento das metas/marcos na implementação do PRR na AMA. De acordo com as orientações na definição do QUAR, apenas um dos indicadores (Ind 2 – Média de aumento percentual de adesão aos SPD disponibilizados pelas plataformas AMA) apresenta histórico, sendo os restantes classificados como novos indicadores. Todos os indicadores registaram o cumprimento, ou superação, das metas definidas, dentro dos parâmetros.

Em setembro de 2022, e por se encontrar em risco de incumprimento, por motivos alheios e não controláveis pela AMA, foi solicitada a revisão da meta do **indicador 2**. Este pedido foi justificado por uma menor adesão percentual aos serviços públicos digitais das plataformas da AMA em relação aos anos de pandemia. No entanto, a revisão da meta de 60% para 50% continua alinhada com o indicado nos QUAR de 2020 e 2021.

Esta alteração no indicador 2 foi devidamente autorizada pelo Senhor Secretário de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa (SEDMA), a 07 de dezembro de 2022.

AFETAÇÃO DE RECURSOS

RECURSOS FINANCEIROS

Nos termos do artigo 58.º da Lei de Enquadramento Orçamental (LEO) a partir de 1 de janeiro e até à entrada em vigor da Lei do Orçamento de Estado para 2022, vigorou o regime transitório de execução orçamental aprovado pelo Decreto-Lei n.º 126-C/2021, de 31 de dezembro. Até à entrada em vigor do Orçamento do Estado para 2022, foram prorrogadas as disposições constantes da Lei do Orçamento do Estado (LOE) de 2021, incluindo os correspondentes mapas orçamentais, do Decreto-Lei de execução orçamental (DLEO) para 2019 (Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho), do 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 (Decreto-Lei n.º 53-B/2021, de 23 de junho) e Circular com as instruções aplicáveis à execução orçamental de 2021 (Circular n.º 1400, série A, de 8 de fevereiro de 2021).

A Circular Série A n.º 1405, aprovada por despacho da Sra. Secretária de Estado do Orçamento em 4 de janeiro de 2022, divulgou as instruções aplicáveis ao orçamento transitório de 2022, sendo que as respetivas dotações iniciais correspondem ao orçamento inicial de 2021, decorrente dos mapas orçamentais do OE2021 e ajustadas pelas alterações orçamentais resultantes de modificações orgânicas do Governo ou da estrutura dos serviços. Conforme definido na Circular Série A n.º 1406 emitida pela DGO em 20 de junho de 2022, a integração da execução orçamental realizada no período transitório no Orçamento do Estado para 2022 ocorria até 8 de julho de 2022, sendo que o reporte da execução orçamental acumulada em 31 de dezembro de 2022 é efetuado no âmbito do orçamento definitivo aprovado pela Lei n.º 12/2022, de 27 de junho.

Execução orçamental da despesa

Em 2022, foi proposto e aprovado um orçamento inicial de despesa de 92.614.401€, sendo 24% (21.998.942€) afeto ao orçamento de atividades e 76% (70.615.459€) ao orçamento de projetos. Sobre o valor inicial incidiram cativos no valor de 3.148.029€, apenas no orçamento de atividades, calculados nos termos artigo 3º da Lei n.º 12/2022, de 27 de junho, que aprovou o Orçamento do Estado para 2022.

No decorrer da execução orçamental foi autorizada a utilização de saldos de gerência de receitas próprias no valor de 1.200.000€, conforme Despacho n.º 117/2022/SEO, de 9 de junho, e um descativo até ao montante de 3.000.000€, conforme Despacho n.º 571/2022/SEO, de 15 de novembro, para assegurar o serviço de comunicações móveis para receção e envio de SMS através da Gateway de SMS da Administração Pública. Não se verificando a necessidade de utilização total do descativo para esse

efeito, foi posteriormente autorizada a reafecção parcial desse descativo no montante de 1.900.000€ através do Despacho n.º 781/2022/SEO, de 22 de dezembro, para assegurar encargos inerentes ao funcionamento da entidade.

Foi ainda autorizada a abertura de crédito especial para aplicação nos projetos “C19-i01.01 Reformulação do atendimento dos serviços públicos” e “C19-i02.01 Serviços eletrônicos sustentáveis” de acordo com o previsto no Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) no valor de 22.133.782€ e 7.966.218€ respetivamente. A 30 de dezembro foi constituído CEDIC no valor de 11.999.732€ no âmbito do Despacho n.º 14343/2022, de 30 de novembro, do Sr. Ministro das Finanças. A dotação corrigida do orçamento global da AMA a 31 de dezembro fixou-se em 129.742.883€, tendo sido executado o montante de 66.818.419,35€ a que corresponde uma taxa de execução global de 51,5%. O montante executado no orçamento de atividades ascendeu a 26.598.979,03€, o que representa uma taxa de execução de 93,9% e o montante executado no orçamento de projetos foi de 40.219.440,32€, o que representa uma taxa de execução de 39,7%. Os cativos a 31 de dezembro fixaram-se em 150.571€ a que corresponde o valor da reserva orçamental.

Despesa por classificação orgânica e agrupamento					
Despesa por orgânica e agrupamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
01. Despesas com pessoal	10 020 737,00 €	0,00 €	10 020 737,00 €	9 291 805,86 €	91,7%
02. Aquisição de bens e serviços	11 312 337,00 €	0,00 €	11 312 337,00 €	10 711 324,72 €	94,7%
03. Juros e outros encargos	189,00 €	0,00 €	189,00 €	188,34 €	99,7%
04. Transferências correntes	29 791,00 €	0,00 €	29 791,00 €	28 875,87 €	96,6%
06. Outras despesas correntes	1 043 020,00 €	150 571,00 €	892 449,00 €	728 694,38 €	69,9%
07. Aquisição de bens de capital	1 228 504,00 €	0,00 €	1 228 504,00 €	1 138 359,86 €	94,4%
09. Ativos financeiros	4 699 731,00 €	0,00 €	4 699 731,00 €	4 699 730,00 €	100,0%
Total Atividades	28 334 309,00 €	150 571,00 €	28 183 738,00 €	26 598 979,03 €	93,9%
01. Despesas com pessoal	93 590,00 €	0,00 €	93 590,00 €	0,00 €	0,0%
02. Aquisição de bens e serviços	54 097 493,00 €	0,00 €	54 097 493,00 €	7 740 938,57 €	14,3%
04. Transferências Correntes	25 657 160,00 €	0,00 €	25 657 160,00 €	20 557 157,55 €	80,1%
07. Aquisição de bens de capital	14 260 331,00 €	0,00 €	14 260 331,00 €	4 621 344,20 €	32,4%
09. Ativos financeiros	7 300 000,00 €	0,00 €	7 300 000,00 €	7 300 000,00 €	100,0%
Total Projetos	101 408 574,00 €	0,00 €	101 408 574,00 €	40 219 440,32 €	39,7%
TOTAL GERAL	129 742 883,00 €	150 571,00 €	129 592 312,00 €	66 818 419,35 €	51,5%

Para além dos investimentos no âmbito do PRR, o orçamento da AMA integrou operações cofinanciadas com candidatura aprovada: POAT – Transparência dos Fundos Europeus, POEUR - Eficiência Energética da Loja de Cidadão das Laranjeiras e Assistência Técnica do SAMA.

Despesa por projeto

Projeto	Descrição	Dotações Corrigidas	Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec	Peso no Orç Proj
11219	POSEUR - Eficiência Energética na Loja de Cidadão das Laranjeiras	312 028,00 €	312 028,00 €	258 693,64 €	82,9%	0,3%
11686	POAT – Transparência Fundos Europeus	141 450,00 €	141 450,00 €	141 449,99 €	100,0%	0,1%
11800	PRR – C19-i1 – Reformulação Atendimento Serviços Públicos	71 659 817,00 €	71 659 817,00 €	25 365 558,54 €	35,4%	75,9%
11803	PRR – C19-i2 – Serviços Públicos Sustentáveis	18 688 894,00 €	18 688 894,00 €	6 827 525,57 €	36,5%	19,8%
11816	PRR – C19-i07- Formação Lojas do Cidadão / Espaços Cidadão	533 574,00 €	533 574,00 €	240 752,22 €	45,1%	0,6%
12817	PRR – C16-I3- Desmaterialização da Faturação	3 074 999,00 €	3 074 999,00 €	344 154,00 €	11,2%	2,9%
13723	PRR – C19-i07-Programa de Estágios e Promoção do Teletrabalho	9 840,00 €	9 840,00 €	0,00 €	0,0%	0,0%

O orçamento de despesa da AMA foi financiado globalmente em 8% por Receitas de Impostos, 11% por Receitas Próprias e 81% por Fundos Comunitários, sendo o orçamento de atividades constituído maioritariamente por Receitas Próprias e Receitas de Impostos e o orçamento de projetos por fundos comunitários do PRR.

Despesa por fonte de financiamento

Despesa por fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Peso FF execução
Receitas de Impostos	10 290 785,00 €	0,00 €	10 290 785,00 €	9 766 676,40 €	14,6%
Receitas Próprias	14 658 672,00 €	150 571,00 €	14 508 101,00 €	13 796 379,51 €	20,7%
Fundos Comunitários	104 793 426,00 €	0,00 €	104 793 426,00 €	43 255 363,44 €	64,7%
TOTAL GERAL	129 742 883,00 €	150 571,00 €	129 592 312,00 €	66 818 419,35 €	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	10 255 140,00 €	0,00 €	10 255 140,00 €	9 731 031,40 €	34,3%
352 – Receita de Impostos afetas a Projetos Cofinanciados – F. Coesão	23 012,00 €	0,00 €	23 012,00 €	23 012,00 €	0,1%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	1 059 770,00 €	0,00 €	1 059 770,00 €	832 583,44 €	2,9%
432 - POSEUR	289 016,00 €	0,00 €	289 016,00 €	235 681,64 €	0,8%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	1 298 855,00 €	0,00 €	1 298 855,00 €	1 240 121,76 €	4,4%
482 - Outros Fundos Europeus	81 321,00 €	0,00 €	81 321,00 €	71 647,28 €	0,3%
488 - Saldos Transitados FEDER	678 363,00 €	0,00 €	678 363,00 €	678 362,00 €	2,4%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	6 022 842,00 €	150 571,00 €	5 872 271,00 €	5 848 225,71 €	20,6%
522 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	5 221 368,00 €	0,00 €	5 221 368,00 €	5 220 972,62 €	18,4%
541 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	3 404 622,00 €	0,00 €	3 404 622,00 €	2 717 341,18 €	9,6%
Total Atividades	28 334 309,00 €	150 571,00 €	28 183 738,00 €	26 598 979,03 €	93,9%

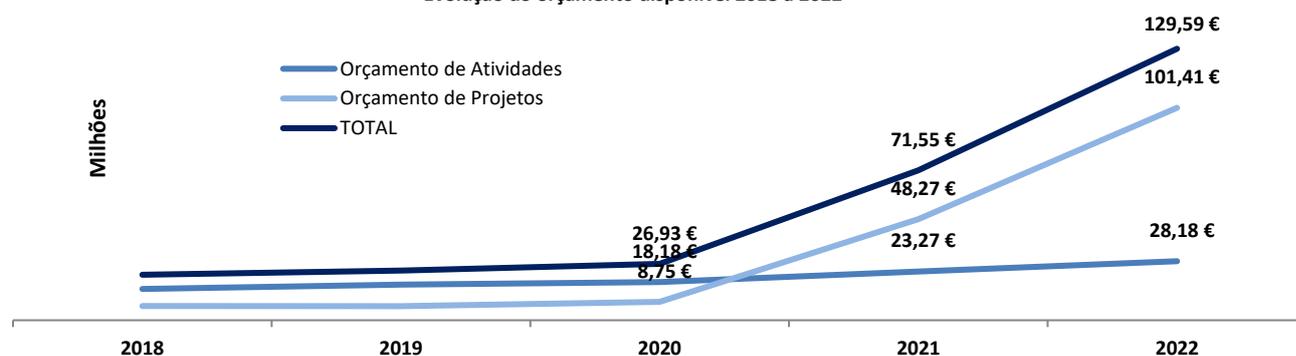
Despesa por orgânica e fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
351 – Receita de Impostos Gerais afetadas a Projetos Cofinanciados - FEDER	12 633,00 €	0,00 €	12 633,00 €	12 633,00 €	100,0%
369 - Transferências de RP afetadas a projetos cofinanciados entre organismos	9 840,00 €	0,00 €	9 840,00 €	9 840,00 €	100,0%
417 – FEDER – PO Assistência Técnica	118 977,00 €	0,00 €	118 977,00 €	118 976,99 €	100,0%
483 - Plano de Recuperação e Resiliência - Subvenções	70 038 373,00 €	0,00 €	70 038 373,00 €	8 860 406,57 €	12,7%
488 - Saldos Transitados FEDER	31 228 751,00 €	0,00 €	31 228 751,00 €	31 217 583,76 €	100,0%
Total Projetos	101 408 574,00 €	0,00 €	101 408 574,00 €	40 219 440,32 €	39,7%
TOTAL GERAL	129 742 883,00 €	150 571,00 €	129 592 312,00 €	66 818 419,35 €	51,5%

Orçamento disponível 2018 a 2022

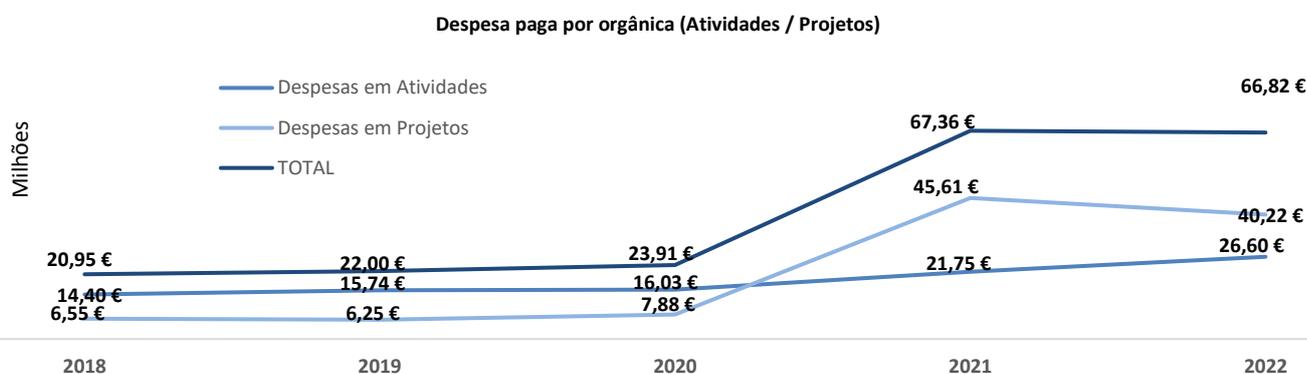
Dotação (Despesa Orçamentada)	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Despesas com Pessoal	7 564 197 €	35%	9 042 112 €	38%	8 905 579 €	33%	9 222 732 €	13%	10 020 737 €	8%
Bens e Serviços	6 767 799 €	31%	6 998 282 €	30%	8 053 581 €	34%	10 443 980 €	15%	11 312 337 €	50%
Juros e Outros Encargos	-€	0%	-€	0%	-€	0%	706 €	0%	189 €	0%
Transfª Correntes	-€	0%	-€	0%	-€	0%	40 499 €	0%	29 791 €	20%
Outras Despesas Correntes	131 496 €	1%	385 963 €	2%	188 052 €	1%	385 412 €	1%	892 499 €	1%
Despesas de Capital	469 495 €	2%	540 305 €	2%	1 037 531 €	4%	178 905 €	0%	1 228 504 €	12%
Ativos Financeiros	-€	0%	-€	0%	-€	0%	3 000 000 €	4%	4 699 731 €	9%
Orç. Atividades	14 932 987 €	69%	16 966 662 €	72%	18 184 743 €	68%	23 272 234 €	33%	28 183 738 €	22%
Orç. Projetos	6 782 034 €	31%	6 715 479 €	28%	8 746 243 €	32%	48 273 162 €	67%	101 408 574 €	78%
TOTAL	21 715 021 €	100%	23 682 141 €	100%	26 930 986 €	100%	71 545 396 €	100%	129 592 312 €	100%

Em 31 de dezembro de 2022 o orçamento de atividades da AMA representava 22% do seu orçamento total, sendo 78% para os projetos. Apesar do aumento do orçamento de pessoal, a percentagem no orçamento global da AMA em 2022 (8%) foi a mais baixa verificada nos últimos 5 anos, continuando a verificar-se uma inversão em relação aos anos anteriores no que se refere à dimensão e peso entre o orçamento de atividades e projetos, justificado pela integração dos avultados investimentos associados ao Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

Evolução do orçamento disponível 2018 a 2022



No que diz respeito às despesas pagas, em 2022 verificou-se uma diminuição de cerca de 0,8% relativamente a 2021 o que corresponde a um decréscimo na ordem dos 0,54M€. É de referir que em 2022 foram aplicados 12M€ em ativos financeiros (CEDIC).



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 2021 em 22%, o que se traduz num aumento de 4,85M€. Este aumento deveu-se maioritariamente ao aumento do montante aplicado em CEDIC no final do ano, bem como ao aumento de despesa no âmbito do Centro de Atendimento Consultar e do serviço de comunicações móveis para receção e envio de SMS através da Gateway de SMS da Administração Pública. A execução orçamental de projetos diminuiu em relação à execução de 2021 em 12%, cujo montante se traduz em menos 5,39M€. Esta variação resulta da redução do montante aplicado em CEDIC (-31M€) abatida do aumento das despesas correntes e de capital (+25M€).

Evolução do grau de execução orçamental da despesa

Grau execução	2018	2019	2020	2021	2022
Pessoal	95%	89%	95%	97%	92%
Bens e Serviços	98%	97%	82%	81%	28%
Juros e Encargos	0%	0%	0%	100%	100%
Transferências correntes	81%	24%	97%	95%	80%
Outras Despesas Correntes	100%	100%	96%	97%	82%
Capital	96%	99%	72%	85%	37%
Ativos Financeiros	0%	0%	0%	100%	100%
Orç. Atividades	96%	93%	88%	94%	94%
Orç. Projetos	97%	93%	90%	95%	40%
TOTAL	96%	93%	89%	94%	52%

Execução orçamental da receita

O orçamento definitivo da AMA aprovado no âmbito da Lei n.º 12/2022, de 27 de junho, ascendeu a 92.614.401€, dos quais 21.998.942€ respeitantes ao orçamento de atividades (10.255.140€ financiados pelo Orçamento do Estado, 6.022.842€ por receitas próprias, 3.403.725€ por transferências de receitas próprias de outros organismos da Administração Pública e 2.317.235€ pela União Europeia) e 70.615.459€ ao orçamento de projetos (70.569.077€ financiados pela União Europeia, 35.645€ pelo Orçamento do Estado e 10.737€ por transferências de receitas próprias de outros organismos da Administração Pública). O saldo de gerência de 2021 ascendeu a 4.487.277€, dos quais 3.149.568€ apurados no orçamento de atividades e 1.337.709€ no orçamento de projetos.

Em 31 de dezembro de 2022 a previsão da receita e da despesa da AMA encontra-se aumentada em 47.283.789€ e 37.128.482€, respetivamente, decorrente do reembolso, em 3 de janeiro de 2022, do montante investido em CEDIC no final do ano de 2021, da integração do saldo de gerência anterior e do reforço de receitas próprias para fazer face a cobranças adicionais.

As receitas próprias são provenientes, maioritariamente, dos parceiros públicos e privados como contrapartida da área ocupada nas Lojas de Cidadão e da utilização da Gateway de SMS da AP, do MNE relativamente ao Centro de Atendimento Consular e do IRN relativamente à emissão de cartões de cidadão, cuja supervisão e desenvolvimento de serviços adicionais é responsabilidade da AMA.

ORÇAMENTO INICIAL - RECEITA	2022
RECEITA DE IMPOSTOS	10 255 140 €
FUNDOS COMUNITÁRIOS	2 317 235 €
RECEITAS PRÓPRIAS/TRANSFERÊNCIAS AP	9 426 567 €
ORÇAMENTO DE ATIVIDADES	21 998 942 €
RECEITA DE IMPOSTOS	35 645 €
FUNDOS COMUNITÁRIOS	70 569 077 €
RECEITAS PRÓPRIAS/TRANSFERÊNCIAS AP	10 737 €
ORÇAMENTO DE PROJETOS	70 615 459 €
TOTAL	92 614 401 €

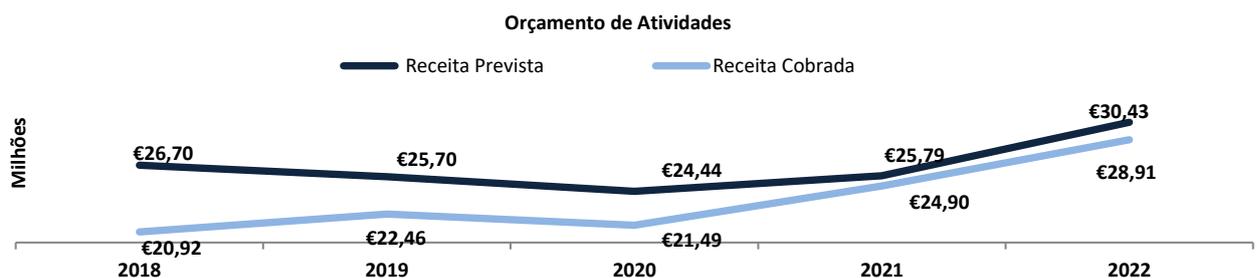
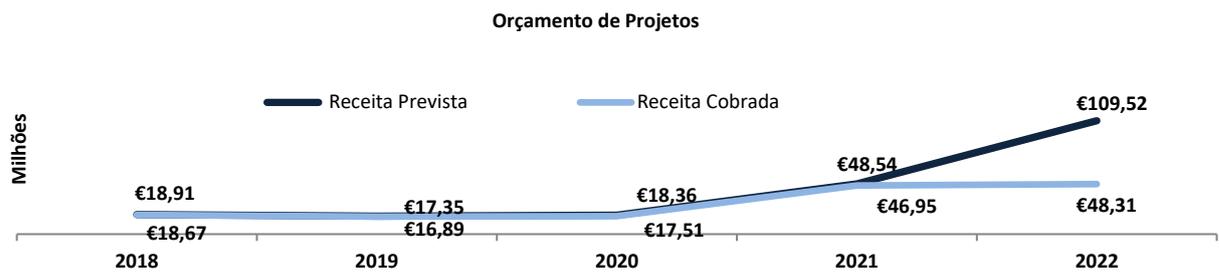
A execução orçamental da receita no ano 2022 foi de 55,2% para o orçamento global à data de 31 de dezembro, sendo a taxa de execução do orçamento de atividades de 95,0% e a de projetos de 44,1%. A receita cobrada no ano de 2022 ascendeu a 77.221.977,08€ (55% da quantia orçamentada), dos quais 28.914.172,84€ respeitantes a receitas do orçamento de atividades e 48.307.804,24€ a receitas do orçamento de projetos, quantias que correspondem a 95,0% e 44,1 % do orçamento corrigido, respetivamente.

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 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	10 255 140,00€	10 255 140,00€	9 731 034,43€	94,9%
352 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - POSEUR	-€	23 012,00€	23 012,00 €	94,9%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	888 783,00€	984 155,00€	841 602,02€	85,5%
432 – POSEUR6	431 565,00€	289 016,00€	235 681,64€	81,5%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	788 610,00€	1 374 470,00€	1 300 748,49€	94,6%
482 -Outros Fundos Europeus	208 277,00€	81 321,00€	81 049,75€	99,7%
488 - Saldos Fundos Europeus	-€	707 322,00€	678 362,23€	95,9%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	6 022 842,00€	7 871 137,00€	7 863 982,39€	99,9%
522 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	-€	5 441 361,00€	5 441 358,71€	100,0%
540 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	3 403 725,00€	3 404 622,00€	2 717 341,18€	79,8%
Total Atividades	21 998 942,00 €	30 431 556,00€	28 914 172,84€	95,0%
351 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FEDER	12 633,00€	12 633,00€	12 633,00€	100,0%
352 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - POSEUR	23 012,00€	-€	-€	0,0%
358 - Saldos de Receitas Gerais afetos a Projetos Cofinanciados	-€	7 945 382,00€	7 945 380,44€	100,0%
368 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	-€	97 727,00€	97 726,08€	100,0%
369 - Transferências de RP afetas a projetos cofinanciados entre organismos	10 737,00€	9 840,00€	9 840,00€	100,0%
417 - POAT	93 480,00 €	118 977,00€	153 066,79€	128,7%
432 - POSEUR	437 224,00 €	-€	-€	0,0%
483 - PRR	70 038 373,00€	70 038 373,00€	8 860 406,57€	12,7%
488 - Saldos Fundos Europeus	-€	31 294 603,00€	31 228 751,36€	99,8%
Total Projetos	70 615 459,00€	109 517 535,00€	48 307 804,24€	44,1%
TOTAL	92 614 401,00€	139 949 091,00€	77 221 977,08 €	55,2%



A receita cobrada no Orçamento de Atividades em 2022 foi superior à receita cobrada no Orçamento de Atividades no ano 2021 em cerca de 4,01M€, o que resulta num aumento de cerca de 16%. A receita cobrada no Orçamento de Projetos foi superior à de 2021 em cerca de 1,36M€.

As taxas de execução da receita foram inferiores às taxas alcançadas em anos anteriores verificando-se uma variação de 2 pontos percentuais na taxa alcançada em atividades e uma redução de 42 pontos percentuais na taxa alcançada no orçamento de projetos.

Evolução da execução orçamental da receita

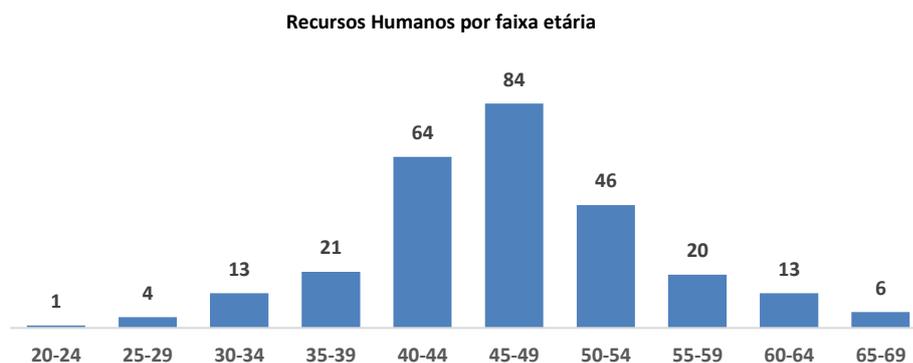
Grau execução	2018	2019	2020	2021	2022
RECEITA DE IMPOSTOS	90%	97%	99%	99%	95%
FUNDOS COMUNITÁRIOS	62%	42%	59%	96%	91%
RECEITAS PRÓPRIAS	74%	87%	69%	94%	96%
Orçamento de Atividades	78%	87%	83%	97%	95%
RECEITA DE IMPOSTOS	99%	100%	100%	100%	100%
FUNDOS COMUNITÁRIOS	98%	94%	83%	96%	40%
RECEITAS PRÓPRIAS	0%	102%	99%	104%	100%
Orçamento de Projetos	99%	97%	89%	97%	44%
TOTAL	87%	91%	85%	97%	55%

RECURSOS HUMANOS

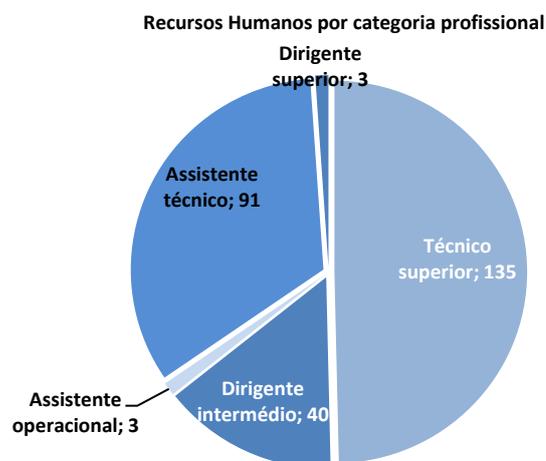
No Balanço Social 2022 são evidenciadas as principais tendências de evolução dos Recursos Humanos. No final de 2022, a AMA contava com 272 efetivos, um ligeiro **decréscimo de 2,2%**, em relação ao ano anterior.



A AMA apresenta um quadro de pessoal, onde predominam as faixas etárias entre os 40 e os 49 anos, representando 54% dos trabalhadores.



Analisando os efetivos por grupo profissional, verifica-se que a AMA tinha, em 31 de dezembro de 2022, os 272 efetivos distribuídos da seguinte forma:

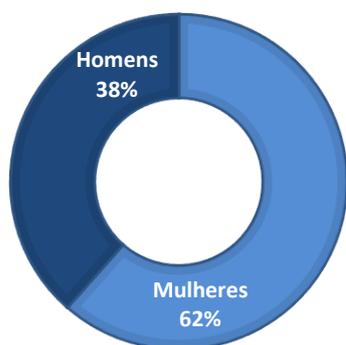


À semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores, os grupos profissionais percentualmente mais representados na força de trabalho da AMA são o grupo “Técnico Superior” (50%) e o grupo “Assistente Técnico” (33%). No que respeita à integração dos trabalhadores nas diversas unidades orgânicas e departamentos, a distribuição é a constante do quadro abaixo, nos termos da alteração da orgânica efetuada em 2022.

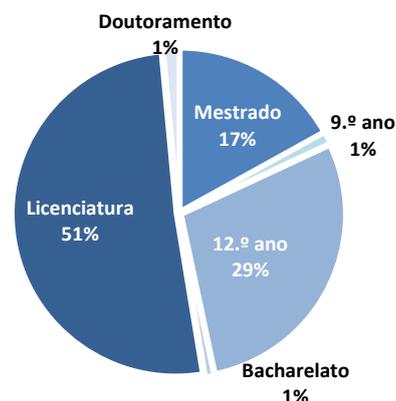
Unidades Orgânicas	Nº Trab.	Unidades Orgânicas	Nº Trab.
Centro de Competências em Atendimento da AP	4	Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização	10
Departamento de Administração Geral	21	Equipa de Relações Internacionais	4
Direção de Comunicação	9	Gabinete Jurídico	6
Direção de Estratégias e Governo Digital	8	Centro para a Inovação no Setor Público (LabX)	8
Direção de Expansão e Suporte à Rede de Atendimento	14	Lojas de Cidadão	102
Direção de Serviços e Canais de Atendimento	12	Núcleo de Auditoria Interna	1
Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação	24	Núcleo PMO	2
Direção e Apoio ao CD	10	Centro de Competências Digitais da AP	35
Equipa da Gestão de Segurança da Informação e Proteção de Dados	2	Total	272

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, representando 62% dos trabalhadores da AMA, conforme gráfico infra. No que refere à distribuição dos recursos humanos por grau académico, verifica-se o predomínio da habilitação ao nível da licenciatura. Destaca-se ainda que as habilitações de nível superior representam 70% dos efetivos, a prestar serviço na AMA.

Recursos Humanos por género



Recursos Humanos por habilitações literárias



Em termos de efetivos não existe desvio significativo, verifica-se uma diferença de 488 pontos entre os recursos humanos planeados e os realizados, que se deve, principalmente, à estratificação realizada nos dirigentes intermédios, técnicos superiores e assistentes técnicos.

Designação	Pontuação	Planeados	Realizados
Dirigentes – Direção Superior	20	60	60
Dirigentes – Direção Intermédia e chefes de equipa	16	768	640
Técnico Superior (Inclui especialistas de informática)	12	1908	1620
Assistente Técnico (Inclui técnicos de informática)	8	800	728
Assistente operacional	5	15	15
TOTAL		3551	3063

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

Acréscimo do volume de formação face a 2021, situação oposta aos dois anos transatos, e que releva a maior importância da formação para os Espaços Cidadão. O referido projeto continua a ser aquele que tem maior volume de formação, com 26.491 horas, o que representa 78% das 34.094 horas de formação, para o total dos projetos AMA. 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 de ações de formação para Lojas e Espaços Cidadão alavancadas com o apoio do PRR.

O número total de formandos em 2022 foi de 3.117, dos quais 854 foram formandos da AMA. Relativamente à formação dos trabalhadores AMA, o ano de 2022 foi marcado pela continuação da aposta na formação interna, essencialmente, em regime eLearning e microlearning, à medida dos formandos e das suas equipas. A formação continua com uma grande evolução, e em 2022 voltou a apostar-se em metodologias inovadoras, nomeadamente no LinkedIn Learning. 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 têm tido sucesso em anos anteriores, com benefícios em larga 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 nos objetivos/indicadores por cada um dos eixos de atuação, referentes ao Plano de Atividades de 2022.

Eixo de atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas

Neste eixo, 18 objetivos estão superados, 12 atingidos e 9 não foram atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res	
1	Realizar estudo de mercado para caracterização da procura de serviços públicos por parte dos cidadãos e das empresas	Elaboração de estudo de mercado para caracterização da procura de serviços públicos	30/09	100%	02/09	110%	Atingido	
2	Construir o índice de experiência de utilização de serviços públicos baseado na metodologia BECX – Best European Customer Experience	Construção do índice da experiência de utilização de serviços públicos	30/04	100%	08/04	118%	Atingido	
3	Elaborar documento com levantamento de requisitos e arquitetura de um sistema de gestão e de agendamento de atendimento na AP	Realização de levantamento de requisitos e arquitetura de um sistema de gestão e de agendamento de atendimento na AP	31/12	100%	22/12	102%	Atingido	
4	Elaborar documento com levantamento de visão sobre o referencial de serviços públicos para distribuição omnicanal	Elaboração de documento de visão sobre os serviços públicos	31/12	100%	12/12	105%	Atingido	
5	Desenvolver uma ferramenta/framework para avaliação omnicanal e identificação de prioridades de serviços digitais de nova geração	Criação de uma ferramenta para avaliação omnicanal	31/12	100%	-	-	Não Atingido	Por dificuldades operacionais, o desenvolvimento deste objetivo não foi possível concretizar no decurso de 2022
6	Definir o sistema de auditoria para atribuição de selo de reconhecimento da qualidade de atendimento público	Definição do sistema de auditoria para atribuição de selo de reconhecimento da qualidade de atendimento público	31/12	100%	-	-	Não Atingido	Por dificuldades operacionais, o desenvolvimento deste objetivo não foi possível concretizar no decurso de 2022
7	Disponibilizar ferramentas comuns de avaliação de serviços para diferentes canais de atendimento	Disponibilização de ferramentas comuns de avaliação de serviços	31/12	100%	-	-	Não Atingido	Por opções estratégicas o desenvolvimento deste objetivo foi integrado noutro projeto, o qual ainda se encontra em curso
8	Desenvolver e disponibilizar uma aplicação web para autodiagnóstico da qualidade dos serviços de atendimento público	Disponibilização de uma aplicação web para autodiagnóstico da qualidade dos serviços de atendimento público	31/12	100%	31/12	100%	Atingido	Esta aplicação encontra-se desenvolvida e disponibilizada em ambiente de pré-produção. Em testes de finalização.

Eixo de atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas (cont)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	
9	Conceber guias, normas e conteúdos de atendimento público, transversais à disponibilização de serviços na AP	Nº de guias, normas e conteúdos	10	100%	12	120%	Superado	Conteúdos concebidos: "Comunicação Assertiva em Contexto de Trabalho", "Gestão do Tempo", "Atendimento Inclusivo", Vídeo "Testemunho de 1 Mulher Trans"; Vídeo "Testemunhos de Pessoas com Deficiência" e 5 vídeos pedagógicos, em inglês, sobre o atendimento.
10	Adquirir viaturas para operacionalizar o Espaço Cidadão Móvel	Aquisição de viaturas para operacionalizar o Espaço Cidadão Móvel	31/12	100%	-	-	Não Atingido	Após vários desenvolvimentos nos procedimentos aquisitivos das viaturas para o EC Móvel, não foi possível adquirir as mesmas face ao contexto internacional.
11	Manter e desenvolver elementos de imagem, ambientes e sinalética de pontos de atendimento	Nº de projetos	40	100%	110	275%	Superado	
12	Disponibilizar guias e outras ferramentas de Usabilidade e Acessibilidade	Disponibilização de guias, eventos e formações de Usabilidade disponibilizados em Acessibilidade.gov.pt	6	100%	9	150%	Superado	7 vídeos de aspetos funcionais, 1 formação sobre auditores de selo e 1 curso de microlearning na plataforma NAU.
13	Avaliar, em tempo real, os sites da AP	Avaliação, em tempo real, da totalidade dos sites da AP, através do Observatório Português de Acessibilidade	120%	100%	215%	179%	Superado	
14	Incrementar nº de sites e APPs com Declaração de Usabilidade e Acessibilidade	Aumento do nº de sites e APPs com Declaração de Usabilidade e Acessibilidade	30%	100%	10%	32%	Não Atingido	
15	Evoluir o Observatório para avaliar as APPs mobile	Evolução do Observatório para avaliar as APPs mobile	31/12	100%	-	-	Não Atingido	A concretização deste objetivo foi ajustada para 2023.
16	Implementar o Plano de Comunicação para a Transformação Digital	Nº de eventos no âmbito do Plano de Comunicação para a Transformação Digital	5	100%	7	140%	Superado	Foram dinamizados 7 eventos, sendo de destacar o ICEGOV e o Webinar de Dados Abertos.
18	Aumentar o número de serviços disponibilizados por videochamada	Nº de serviços disponibilizados por apoio remoto e por videochamada	5	100%	6	120%	Superado	Registo no Balcão dos Fundos; Consulta de pontos carta de condução; Consulta de histórico de contra-ordenações; Ativação da CMD; Adesão às notificações eletrónicas; Ativação da assinatura da CMD.
20	Melhorar a disponibilização de serviços nos vários canais de atendimento, tornando-os mais acessíveis e inclusivos	Implementação de piloto para atendimento a cidadãos surdos	31/12	100%	25/07	144%	Superado	Serviço disponibilizado para migrantes e grupos vulneráveis. Em parceria com ACM, INR e CIG. Disponível em Faro, Aveiro e Setúbal.
21	Incentivar a realização de serviços online, reforçando as competências digitais e a autonomia dos cidadãos	Implementação de um piloto de atendimento self-service numa Loja de Cidadão	31/12	100%	16/12	104%	Atingido	Disponibilizado em Aveiro.

Eixo de atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas (cont)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	
22	Reforçar a integração de serviços interligando os diferentes canais de atendimento	Implementação de um piloto para atendimento por videochamada no EC das Lojas	30/06	100%	14/06	109%	Atingido	Disponibilizado em Coimbra
23	Expandir e rede de EC	Nº de EC abertos	50	100%	50	100%	Atingido	
25	Expandir e rede de EC nos concelhos do continente	Percentagem de concelhos do continente português com Espaço Cidadão	80%	100%	81%	101%	Superado	
26	Expandir a rede de Lojas de Cidadão	Nº de Lojas de Cidadão abertas	5	100%	4	80%	Não Atingido	Lojas abertas em Oliveira de Frades, Vila Velha de Rodão, Vila Real e Felgueiras.
27	Expandir a rede de Lojas de Cidadão (empreitadas a iniciar para a abertura em 2023)	Nº de empreitadas de novas LC a iniciar para a abertura em 2023	6	100%	2	33%	Não Atingido	Empreitadas iniciadas em Torres Novas e Vila Pouca de Aguiar
30	Implementar medidas de eficiência energética na LC das Laranjeiras	Nº de medidas de eficiência energética implementadas	4	100%	-	-	Não Atingido	Empreitada de renovação da LC das Laranjeiras em curso, sendo que a implementação das medidas de eficiência energética só ficará concluída em 2023.
31	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	
32	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	
33	Suportar a expansão da rede de atendimento na componente de comunicações	Taxa de instalação de espaços e lojas de cidadão no prazo definido	90%	100%	100%	111%	Superado	
34	Suportar a expansão da rede de atendimento na componente suporte ao utilizador	Taxa de instalação de espaços e lojas de cidadão no prazo definido	90%	100%	100%	111%	Superado	
35	Aumentar as fontes de dados/serviços de atendimento no GiAP	Nº de novas fontes de dados/serviços de atendimento no GiAP	3	100%	4	133%	Superado	LAE; Avaliação QR CODE, Feedback ePT; Dados gov- Serviços mais procurados PRR.
36	Alargar o Serviço Público de Notificações Eletrónicas	Nº de serviços do Serviço Público de Notificações Eletrónicas	5	100%	12	240%	Superad	Serviços alargados à Direção Geral da Atividades Económicas.

Eixo de atuação – Serviço a Cidadãos e Empresas (cont)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	
37	Disponibilizar no CES de funcionalidades que permitam a gestão setorial do catálogo de serviços	Disponibilização no CES de funcionalidades	31/12	100%	29/12	101%	Atingido	
38	Catalogar os dados e serviços disponíveis na iAP, relativos aos principais registos	Catálogo dos dados e serviços disponíveis na iAP	31/12	100%	28/12	101%	Atingido	
39	Alargar a oferta de serviços digitais para empresas disponíveis no portal único de serviços públicos	Nº de iniciativas de alargamento da oferta de serviços digitais no “Balcão do Empreendedor”	8	100%	8	100%	Atingido	Iniciativas implementadas: Alimentos medicamentosos; Técnico de Lamas; Biólogo; Alimentos para animais; Recintos de espetáculos; Selo Clean & Safe 2022; Reconhecimento Mútuo de Produtos; Meios de identificação para equídeos.
40	Garantir a segunda linha de suporte à Plataforma de Serviços	Nº médio de dias para resposta a pedidos na segunda linha de suporte à Plataforma de Serviços	2	100%	1,76	112%	Superado	
118	Elaborar Projetos de remodelação de Lojas de Cidadão – LC 1ª geração e novo conceito de atendimento	Nº de projetos de remodelação de Lojas de Cidadão	2	100%	2	100%	Atingido	Projetos elaborados, em fase final de validação.
119	Implementar redesign no ePortugal	Nº de modelos de páginas com o novo redesign no ePortugal	4	100%	6	150%	Superado	Homepage, Ficha de Serviço Cidadãos, Ficha de Serviço Empresas, Guia prático, Página de Produto e Página de Temas.
120	Publicar as fichas de empresa no ePortugal	% de serviços migrados do BdE para o ePortugal	80%	100%	85%	106%	Superado	
121	Incrementar o nº de entidades na linha iCidadão	Nº de novas entidades que integram a linha iCidadão	1	100%	2	200%	Superado	Direção-Geral da Administração da Justiça e Autoridade Nacional Segurança Rodoviária.

Eixo de atuação – Simplificação e Otimização de Processos e Serviços

Neste eixo, 7 objetivos foram superados, 3 atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res	
42	Criar guias práticos passo-a-passo e fichas de serviços personalizadas ao perfil do utilizador	Nº de fichas/guias práticos passo-a-passo, publicadas no perfil do utilizador no ePortugal	2	100%	2	100%	Atingido	Guias: Perda ou roubo carteira; Casar ou viver em união de facto.
43	Reduzir as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web	Taxa de vulnerabilidades (altas e críticas)	15%	100%	11%	126%	Superado	
	Simplificar o processo de contratação pública			100%	-	163%	Superado	
45		Atualização do processo e do manual de contratação pública com integração na gestão documental	30/11	50%	5	204%	Superado	Realizado em 29 de julho
		Diminuição de registos internos a preencher pelos técnicos	2	50%	3	122%	Atingido	Eliminação dos registos: Registo de Contratos, Registo de Procedimentos e Registo de Informações em folha Excel.
47	Realizar levantamento de necessidades de alteração de legislação 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	
48	Promover a produção de diplomas legais ou regulamentares essenciais para a atividade da AMA no sentido de assegurar o alinhamento com os princípios e regras da modernização administrativa	Nº de projetos de diplomas legais ou regulamentares produzidos	2	100%	3	150%	Superado	Aditamento de norma que habilite ao desenvolvimento e expansão da prova de conceito resultante da medida “Os meus dados”, por alteração do artigo 4.º-A da Lei n.º 37/2014, de 26 de junho; Alteração da Lei n.º 7/2007 para cumprimento do Regulamento (UE) n.º 1157/2019; Portaria da Adesão à CMD por Biometria

Eixo de atuação – Simplificação e Otimização de Processos e Serviços (cont)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res	
49	Assegurar a coordenação da participação da AMA na produção de diplomas legislativos/regulamentares	Participação na produção de diplomas legislativos para assegurar o alinhamento com os princípios da modernização administrativa	80%	100%		108%	Superado	
		Taxa de cumprimento dos prazos de emissão de pareceres	90%	75%	99%	110%	Superado	
		Promoção do alinhamento dos diplomas com os princípios e regras de modernização administrativa	15/02	5%	31/01	133%	Atingido	
		(Apresentação de Check List e relatório)	30/04	10%	29/04	101%	Atingido	
		Taxa de elaboração e divulgação de sínteses legislativas de diplomas publicados relevantes para a atividade da AMA	90%	10%	79%	88%	Não Atingido	
50	Implementar 5 dos 25 serviços mais procurados			100%		112%	Superado	
		Disponibilização do Design System 1.0	30/06	20%	30/06	100%	Atingido	
		Catologação destes serviços no CES	31/07	20%	01/07	114%	Superado	
		Reutilização de dados da AP com recurso a serviços fornecidos pela iAP	31/12	20%	30/09	125%	Superado	
		Disponibilização destes serviços para invocação por parte das aplicações do Centro de Contato e Espaço Cidadão	30/11	20%	30/09	118%	Superado	
		Disponibilização destes serviços no portal Único	31/12	20%	29/12	101%	Atingido	
51	Renovar o Portal Único de Serviços Públicos Digitais	Renovação do Portal Único	31/12	100%	11/12	105%	Atingido	
52	Avaliar e desenvolver a 2ª versão do Mosaico	Avaliação e desenvolvimento da 2ª versão do Mosaico, desenvolvimento de serviços públicos digitais	31/12	100%	4/10	124%	Superado	Disponível em https://mosaico.gov.pt/ Modelo de Conformidade disponível para descarregamento na página de avaliação de serviços: https://mosaico.gov.pt/etapas/avaliar
53	Definir o tempo médio de resposta a pedidos de informação (enviados por sistema de ticketing/site iAP)	Tempo médio de resposta a pedidos de informação	5	100%	3,77	125%	Superado	A fórmula foi aplicada aos 165 tickets reportados

Eixo de atuação – Governação do Ecosistema Digital

Neste eixo, 10 objetivos foram superados, 4 atingidos e 3 não atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res	
55	Desenvolver facilitadores à governação transversal das TIC-elaboração de relatórios de monitorização trimestrais	Estratégia de Transformação Digital da AP e PRR - transição digital: nº de relatórios trimestrais	4	100%	4	100%	Atingido	Relatórios trimestrais apresentados em reuniões gerais do CTIC.
56	Promover a soberania digital e estimular o conhecimento nos domínios das tecnologias digitais e emergentes	Disponibilizar Programa formação tic.gov	31/12	100%	21/12	103%	Atingido	Disponibilização ao INA de conteúdos de formação cloud AP, de acordo com a matriz de competências aprovada pelo CTIC.
57	Fomentar a divulgação dos dados da AP	Nº de novas reutilizações comunicadas em Dados.gov.pt	10	100%	20	200%	Superado	5 novas reutilizações em janeiro, 9 novas reutilizações em julho e 6 novas reutilizações em dezembro
58	Desenvolver facilitadores à governação transversal das TIC- Desenvolver ferramentas de apoio à decisão	Disponibilização de ferramentas de apoio à decisão e monitorização da estratégia cloud AP e de adoção 5G	31/12	100%	26/3	100%	Atingido	Disponibilização da ferramenta de adoção cloud em reunião de CTIC a 26 de março
59	Promover a soberania digital e estimular o conhecimento nos domínios das tecnologias digitais e emergentes	Observatório de Inovação Digital da AP – Nº de Guias temáticos	4	100%	4	100%	Atingido	Guia responsável para a IA na AP / Estratégia Cloud da AP - Subgrupo Modelo de Peças Concursais / Matriz de competências Cloud / Benchmarking de casos de uso da tecnologia 5G na AP
60	Definir o mapeamento das arquiteturas aplicacionais do ecossistema da AMA em manutenção	Taxa de implementação face à quantidade de componentes inicialmente identificados	30%	100%	10%	33%	Não Atingido	
61	Implementar plano estratégico de migração da infraestrutura e serviços para a cloud	Taxa de cumprimento do plano	75%	100%	30%	40%	Não Atingido	
62	Reforço e ampliação da infraestrutura de suporte às componentes transversais da AP para garantir os níveis de serviço definidos	Data de término do reforço das infraestruturas	31/12	100%	30/09	125%	Superado	
63	Suporte às certificações ETSI SCMD, ISO27001 iAP, CMD e SGQ	Percentagem ponderada de não conformidades (NC)*0.7 e oportunidades de melhoria (OM)*0.3 com ações corretivas/melhoria realizadas	70%	100%	71%	101%	Superado	

Eixo de atuação – Governação do Ecossistema Digital (cont)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res		
64	Assegurar as competências da AMA ao nível de projetos com financiamento comunitário e nacional				100%		115%	Superado	
		Apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido	4 dias úteis	20%	13	3%	Não Atingido		
		Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	75%	40%	99%	132%	Superado		
		Taxa de encerramento de projetos concluídos até ao mês de outubro	50%	40%	77%	154%	Superado		
65	Assegurar as competências da AMA ao nível de avaliação das despesas e projetos na área das TIC				100%		158%	Superado	
		Dias de análise dos pedidos de parecer prévio	20	80%	7	165%	Superado		
		Grau de cumprimento do nº de avaliações efetuadas	20	20%	26	130%	Superado		
67	Disponibilizar informação para monitorização dos Instrumentos Financeiros geridos pela AMA, de forma atualizada	Desenvolvimento de sistema para a monitorização	31/12	100%	30/09	125%	Superado		
68	Operacionalizar a criação da rede de conhecimento e de repositório de informação sobre instrumentos financeiros existentes na área da Transformação Digital na AP	Apresentação de propostas de projeto de implementação para a criação da rede de conhecimento e repositório de informação	30/09	100%	-	-	Não Atingido		
69	Desenvolver e implementar as iniciativas da área de atuação "Simplificação" do Programa Transformar	Nº de entidades públicas envolvidas nas iniciativas	40	100%	45	113%	Superado		
70	Simplificar e redesenhar serviços públicos	Nº de Serviços redesenhados	10	100%	13	130%	Superado	Blueprints de serviços PRR: Consulta e renovação de Carta Condução; CMD por biometria, Tarifa Social Internet; Registo criminal por telefone; alteração de morada CC; Transferência de educando e Inscrição em serviços municipais	
71	Desenvolver e implementar as iniciativas da área de atuação "Participação" do Programa Transformar	Nº de entidades públicas envolvidas nas iniciativas	50	100%	65	130%	Superado		
72	Representar as componentes transversais da arquitetura empresarial da AP	Representação das componentes transversais da arquitetura empresarial da AP	30/09	100%	27/07	124%	Superado	Na versão do Mosaico, apresentada em CTIC, pode ser consultada a arquitetura e guias práticos das componentes transversais da AP.	

Eixo de atuação – Qualidade, Interoperabilidade e Segurança nos Serviços Digitais

Neste eixo, 8 objetivos foram superados e 2 atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
73	Promover iniciativas de capacitação e desenvolvimento de competências em atendimento público, serviços digitais e identidade digital	Nº de formandos certificados	1.500	100%	1.721	115%	Superado	Foram promovidos cursos no âmbito das 3 áreas principais: Atendimento ao Público, Serviços Digitais, Identidade Digital.
75	Disseminar o uso da assinatura eletrônica com CMD	Nº acumulado de CMD com assinatura ativa	1.000.000	100%	1.052.996	105%	Superado	
76	Disseminar o uso do SCAP			100%		114%	Superado	
		Nº de entidades que fornecem atributos para o SCAP	12	30%	12	100%	Atingido	
		Nº de contas SCAP com atributos empresariais	16.000	30%	17.026	106%	Superado	
77	Massificar Serviço de Assinaturas Eletrônicas (SAFE)			100%		139%	Superado	
		Nº utilizadores ativos serviço SAFE	800	50%	1.422	178%	Superado	
		Nº acumulado de faturas assinadas por serviço SAFE (SCAP)	3.500.000	50%	3.535.716	101%	Superado	
78	Massificação id.gov.pt	Nº acumulado de downloads nas stores Android e iOS em 31-12-2022	1.500.000	100%	1.528.116	102%	Superado	

Eixo de atuação – Qualidade, Interoperabilidade e Segurança nos Serviços Digitais (cont)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	
79	Identidade Digital Mais Simples	Disponibilizar aplicação móvel de identidade digital, incluindo: - Identidade soberana, com a capacidade de manter, gerir e partilhar atributos no telemóvel - Autenticação omni-canal (Internet, telefone, videoconferência) - Assinatura digital - Autorização e controlo no acesso a dados - Ativação de chave móvel digital e certificados do Cartão de Cidadão	31/12	100%	31/12	100%	Atingido
80	Fatura Sem Papel	Disponibilizar Serviço de envio de fatura por email	31/12	100%	31/12	100%	Atingido
81	Obter reconhecimento internacional	Reconhecimento internacional – nº de prémios, candidaturas a boas práticas e intervenções em eventos	16	100%	17	106%	Superado
82	Organizar reunião de oficiais do DN	Taxa de satisfação do inquérito de satisfação aos países membros	>70%	100%	91%	129%	Superado
83	Migrar todos os serviços da PPAP V1 para a PPAP V2.0	Migração de todos os serviços existentes na PPAP, de todas as entidades, para PPAP V2.0	31/12	100%	28/02	184%	Superado

Eixo de atuação – Transparência, Capacitação e Participação

Neste eixo, 6 objetivos foram superados, 4 atingido e 3 não atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
84	Realizar ações de divulgação das medidas PRR – Modernização Administrativa.	Divulgação do plano de comunicação e ações – nº dias até divulgação	7	100%	3	157%	Superado	Nova versão mais transparência; Faturas sem papel; Sessão de apresentação do “Mosaico” PRR: 15 candidaturas para abertura de novas lojas de cidadão; Apresentação de licenciamento, ambiente +simples;
86	Desenvolver novas funcionalidades na Bússola.	Nº de novas funcionalidades	2	100%	2	100%	Atingido	Disponibilização da nova área do trabalhador e integração com a ADSE, para pedidos de submissão de despesa.
87	Elaborar programa e acompanhamento de projeto, de obra e gestão – Espaço Diagrama	Acompanhamento do projeto do Espaço Diagrama	30/11	100%	04/10	117%	Superado	
88	Editar publicações - revista Diagrama	Nº de publicações	3	100%	1	33%	Não Atingido	
89	Promover e divulgar os dados da AP	% da partilha de dados abertos de elevado valor	30%	100%	87%	290%	Superado	
90	Evoluir o Portal dos dados da AP	Evolução do portal dados.gov para carregamento e consumo de dados em tempo real e funcionalidades de visualização	31/dez	100%	31/10	117%	Superado	
92	Expandir o Centro de Atendimento Consular a outros países	Aumento do n.º de países aos quais o CAC dá apoio	1	100%	1	100%	Atingido	O Centro de Atendimento Consular foi alargado a França.
93	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	N.º de Chave Móvel Digital (CMD) ativas	2.600.000	100%	2.658.528	102%	Superado	

Eixo de atuação – Transparência, Capacitação e Participação (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
94	Fornecer respostas a solicitações internacionais sobre a atividade da AMA	Nº de respostas a solicitações internacionais sobre a atividade da AMA/nacional	50	100%	73	146%	Superado	Resposta a solicitações no âmbito de redes internacionais, nomeadamente da UE, OCDE, Banco Mundial, UNU e outras organizações mundiais
96	Desenvolver e implementar as iniciativas da área de atuação "Inovação", do Programa Transformar	Nº de entidades públicas envolvidas nas iniciativas	40	100%	40	100%	Atingido	
97	Criar o Observatório da Inovação e Experimentação em Serviços Públicos	Nº de entidades envolvidas	500	100%	-	-	Não Atingido	
99	Aumentar o nº de áreas ou subáreas disponibilizadas no Portal da Transparência	Aumento do nº de áreas ou subáreas disponibilizadas no Portal da Transparência	3	100%	3	100%	Atingido	Foram desenvolvidas as 3 áreas previstas: Reposta à Pandemia, PT 2030 e Contratação Pública
122	Desenvolver um Podcast-PRR	Desenvolvimento do Podcast-PRR	200 visualizações médias por edição	100%	-	-	Não Atingido	

Eixo de atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna

Neste eixo, 10 objetivos foram superados, 2 atingidos e 6 não atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res
100	Rever a avaliação da sustentabilidade financeira de modelos de negócio	Nº de modelos de negócio revistos	4	100%	-	-	Não Atingido
101	Desenvolver o mapa de processos operacionais/funcionais no âmbito do SGQ	Nº de processos operacionais e/ou funcionais revistos ou desenvolvidos	6	100%	7	117%	Superado
102	Promover Iniciativas de Responsabilidade Social, incentivando as melhores práticas sustentáveis neste domínio			100%		142%	Superado
		Nº de iniciativas de responsabilidade social	2	50%	3	150%	Superado
		Nº de trabalhadores que participaram	30	50%	40	133%	Superado
103	Garantir a atualização do cadastro do ativo imobilizado			100%		125%	Superado
		Nº de ações de verificação física dos bens de ativo fixo na rede de atendimento	50	50%	75	150%	Superado
		Realização dos registros contábilísticos determinados pelas ações de verificação física	31/12	50%	31/12	100%	Atingido
104	Implementar o SNC-AP			100%		100%	Atingido
		Apresentação da Conta de Gerência e todos anexos em SNC-AP	30/04	50%	30/04	100%	Atingido
		Revisão e organização dos processos em SNC-AP	31/12	50%	31/12	100%	Atingido

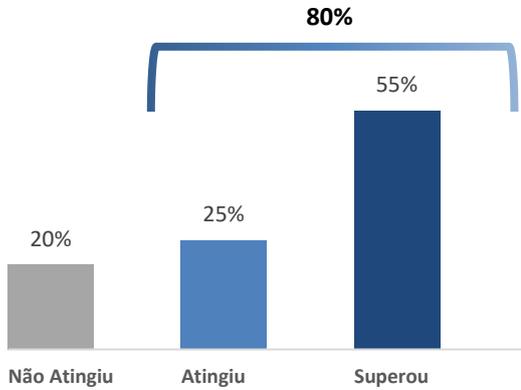
Eixo de atuação – Melhoria Contínua de Gestão Interna (cont)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res	
105	Implementar o Orçamento Participativo da AMA - PanorAMA	Conclusão da edição 2021	31/12	50%	-	-	Não Atingido	
106	Promover o Inquérito aos Colaboradores	Índice de Satisfação dos Colaboradores	65%	100%	78%	120%	Superado	
107	Readequar os perfis funcionais aos postos de trabalho do mapa de pessoal de toda a organização	Taxa de revisão dos perfis funcionais dos postos de trabalho previstos no mapa de pessoal	50%	100%	-	-	Não Atingido	
108	Implementar o Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar			100%		100%	Atingido	
		Implementação do Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Pessoal e Familiar	31/12	70%	31/12	100%	Atingido	
		Nº de medidas e melhorias no âmbito da conciliação	3	30%	3	100%	Atingido	Teletrabalho, horários flexíveis, e protocolos com benefícios para os trabalhadores
109	Apoiar o desenvolvimento do PRR na AMA			100%		121%	Superado	
		Taxa de apresentação dos pedidos de pagamento	70%	50%	100%	143%	Superado	
		Nº de atualizações do plano de contratação face aos relatórios de monitorização	4	50%	4	100%	Atingido	
110	Consolidar o SGSI			100%		101%	Superado	
		Taxa de implementação de ações corretivas e melhorias implementadas na sequência de auditorias internas e externas	90%	50%	92	102%	Superado	
		Extensão do âmbito do SGSI- nº de novas plataformas	3	50%	3	100%	Atingido	O âmbito do SGSI, foi alargado a mais três plataformas: GAP, Participa e PPAP

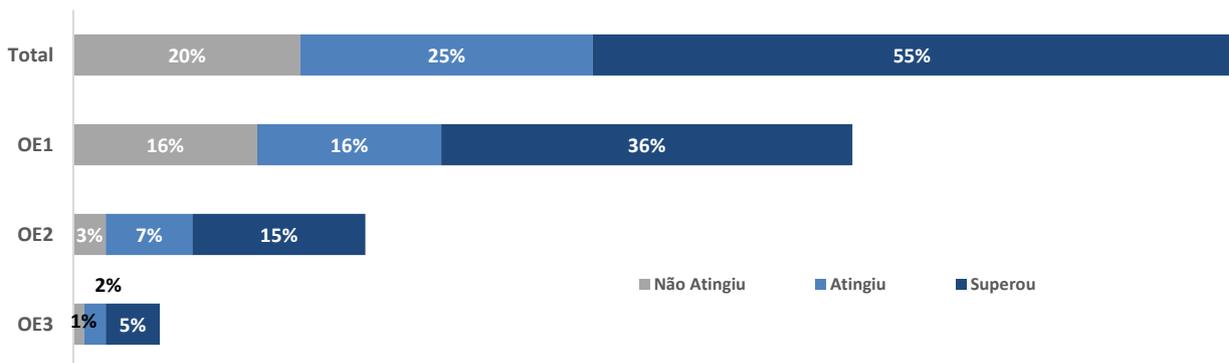
Eixo de atuação – Melhoria Contínua de Gestão Interna (cont)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
111	Garantir conformidade na implementação do Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança (QNRCS)	Nº de sistemas auditados	8	100%	0	0	Não Atingido	
112	Verificar o cumprimento das Plataformas da AMA em relação à implementação do RGPD	Nº de sistemas auditados	5	100%	7	140%	Superado	GAP; SCAP; FSP; Centro de Contacto; Eq.de Competências Serv. Digitais e Atendimento Público; Participa.gov; Recursos humanos
113	Implementar uma Plataforma de gestão de consentimentos (Cookies) a todas as Plataformas	% de implementação	80%	100%	0	0	Não Atingido	
114	Analisar e responder a pedidos de colaboradores da AMA e titulares de dados pessoais	Taxa de resposta aos pedidos	95% de resposta a pedidos em menos de 1 mês	100%	100%	105%	Superado	
115	Desmaterializar o DPIA	Implementação concluída	30/11	100%	30/04	164%	Superado	
116	Implementar a ferramenta de gestão de Programas e Projetos	Implementação da ferramenta de gestão de Programas e Projetos	31/12	100%	08/11	115%	Superado	
117	Promover a eficiência da gestão de Projetos	Média de desvio entre execução física real e esperada	20%	100%	40%	0	Não Atingido	

Em síntese, os resultados do Plano de Atividades para o ano de 2022 mostram que 80% dos objetivos foram pelo menos atingidos registrando um valor um pouco abaixo ao ano anterior.



Análise por objetivo estratégico:



Objetivos Estratégicos AMA

1. Renovar a oferta de serviços públicos para que se tornem mais simples, acessíveis, integrados e pró-ativos;
2. Aprofundar a transformação digital da Administração Pública, alavancando a simplificação, a eficiência e a inovação;
3. Aumentar a abertura da Administração Pública, reforçando a participação e transparência.

Não obstante o atrás exposto, a taxa média global de concretização de objetivos do Plano de Atividades foi de 106%, 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 2022, 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 2022 manteve-se em vigor o sistema de avaliação do atendimento presencial implementado em 2021. Como referido, temos continuado a monitorizar o grau de satisfação global dos utilizadores do canal presencial - Lojas de Cidadão – e a identificar oportunidades de melhoria, em conjunto com as Unidades de Gestão e Entidades Parceiras.

Nesta fase, a avaliação incide apenas sobre as 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/>).

Com vista a promover também a melhoria do processo de avaliação e dos respetivos instrumentos, está prevista a elaboração, no 1º trimestre de cada ano, de 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.

Relativamente aos resultados de 2022, em termos globais foram registadas 3176 avaliações.



A avaliação média foi 2.95. Nas sugestões de melhoria houve destaque no que refere ao tempo de espera.



Avaliação dos Centros de Contacto

Avaliação das linhas do Centro de Contacto: Linha Cidadão e Centro de Atendimento Consular

O foco desta iniciativa de avaliação do atendimento efetuado pelo Centro de Contacto é o cidadão. Assim, tal como em 2020 e 2021, durante o ano de 2022 e no final de cada chamada, o cidadão que nos contactou recebe uma chamada automática em que avalia os seguintes parâmetros:

- O nível de satisfação percebida relativamente ao tempo de esclarecimento às questões colocadas (IQS1):
 - ✓ A sua questão foi esclarecida em tempo útil?
- O nível de satisfação relativo à clareza e objetividade da informação transmitida (IQS2):

✓ A informação foi transmitida de forma clara e objetiva?

- O nível de satisfação com a cortesia e disponibilidade no atendimento efetuado (IQS3):
 - O operador mostrou cortesia e disponibilidade?

Cada uma das questões é respondida através de uma escala de Likert, de 1 a 5, em que 1 corresponde a “totalmente insatisfeito” e 5 a “totalmente satisfeito”. As respostas são recolhidas automaticamente pelo sistema recorrendo ao registo do DTMF correspondente ao valor selecionado pelo cidadão através do teclado do telefone.

Das **141.684** pessoas que responderam ao Inquérito de satisfação, podemos concluir que:

- O nível de satisfação percebido pelo cidadão relativamente ao tempo de esclarecimento às questões colocadas (IQS1) é, em média, de **4,15**. Contribuíram para este valor **140.715** respostas, em que **82,2 %** correspondem a valor igual ou superior a 3;
- O nível de satisfação relativo à clareza e objetividade na informação transmitida (IQS2) é, em média, de **4,31**. Contribuíram para este valor **130.145** respostas, em que **85,9%** correspondem a valor igual ou superior a 3;
- O nível de satisfação com a cortesia e disponibilidade no atendimento efetuado (IQS3) é, em média, de **4,47**. Contribuíram para este valor **123.940** respostas, em que **89,2%** correspondem a valor igual ou superior a 3.

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=eyJrljoiOTNmOWZiYzQtOWEwMy00Y2QxLTBlNTctNmRjMjdjYTJmNmNhliwidCI6IjVmM2I0YTBlLTBIMWUtNDc3Ni05ZTk1LTY5MzNINDQwOGU5NyIsImMiOjI9&pageName=ReportSection>



Importa ainda referir que foram implementados novos canais de atendimento na Linha Cidadão, durante o ano de 2021:

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| • Videochamada | • Livechat |
|-----------------------|-------------------|

Para medir o nível de satisfação do cidadão com o atendimento que é realizado nestes canais, é também disponibilizada uma questão pelo operador. O resultado por canal, relativamente ao ano de 2022, é o seguinte:

Atendimento por videochamada

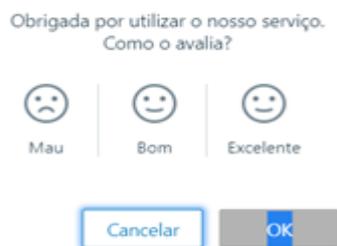
INQUÉRITOS QUALIDADE

Year	Month	Mau	Bom	Excelente
2022	January	5	23	109
	February	1	8	102
	March	1	8	100
	April	1	2	97
	May	3	13	123
	June	1	6	98
	July	4	10	114
	August	3	12	73
	September	5	15	101
	October	2	5	54
	November	1	4	33
	December	2	3	21
Total		29	109	1.025

Atendimento através de Livechat

INQUÉRITOS QUALIDADE

Year	Month	0	1	2	3	4	5	Total
2022	January	5	6	1	2	1	9	24
	February	1	5	2	3	1	33	45
	March	2	3	3	1	1	17	27
	April	1	4	1	2	3	9	20
	May	1	8	2	3	5	11	30
	June	6	6		3		11	26
	July	5	7	1			14	27
	August	1	8	2	2	5	14	32
	September		7	2		4	27	40
	October		6	3	1	7	11	28
	November	2	10	2	2	5	15	36
	December	3	3	1	2	3	19	31
Total		27	72	20	21	34	190	364



Atendimento online

A avaliação dos conteúdos do ePortugal é realizada permanentemente, de forma que os utilizadores possam dar a sua opinião sobre a qualidade das diferentes páginas. Este sistema permite ao utilizador “votar” sobre a utilidade do conteúdo (avaliação de 5 estrelas) e apresentar sugestões, opcionalmente, em caixa de texto livre. Os resultados são recolhidos por tipologia de conteúdos ou canal.

ENVIE-NOS O SEU FEEDBACK

Dê-nos a sua opinião sobre os conteúdos desta página. Pode deixar-nos um comentário sobre o que podemos melhorar. Não vai receber resposta ao seu comentário.

Use o [formulário de contacto](#) para esclarecer dúvidas sobre a informação e os serviços disponibilizados neste portal.

* campo obrigatório

Encontrou o que procurava?*

- Sim
 Não
 Parcialmente

Classifique a sua experiência*

- Muito má

 Muito boa

A média da satisfação do atendimento no ePortugal, medida através de páginas que disponibilizam informação relacionada com serviços públicos, foi de 2,95 em 2022.

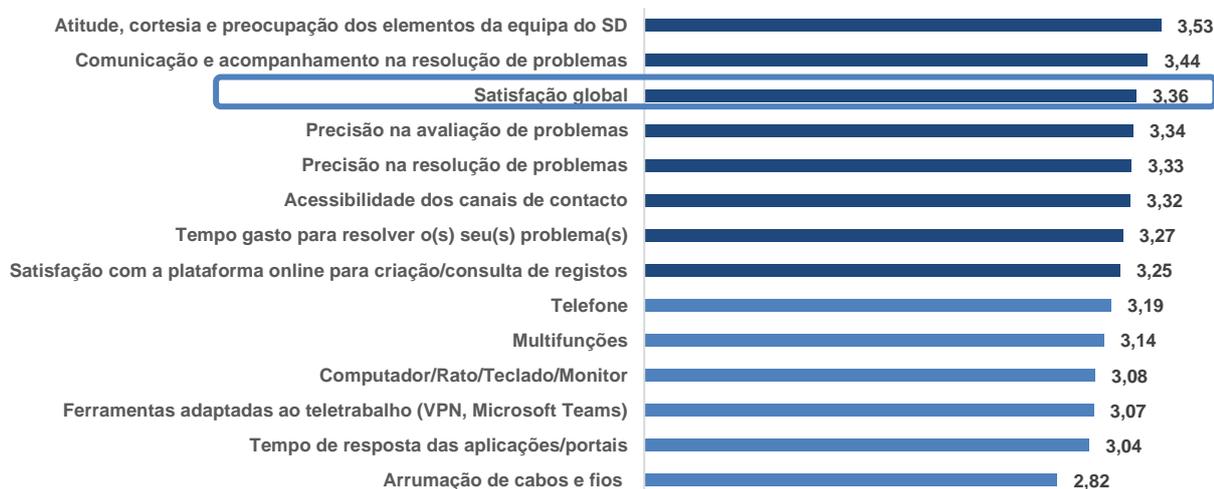
Inquéritos de Satisfação

Utilizadores do *Service Desk*

Na sequência das avaliações realizadas desde 2017, em novembro/dezembro de 2022 foi, novamente, efetuado um inquérito aos utilizadores do Service Desk (SD) da AMA, disponibilizado pela Equipa de Suporte ao Utilizador, que permitiu aferir a evolução dos indicadores.

O ano de 2022 continuou a ser marcado pelo recurso ao teletrabalho e pela disseminação da aplicação do SD na intranet. O universo deste inquérito abrangiu 2141 utilizadores que recorrem ao SD para a resolução de incidentes e pedidos de serviço. O inquérito realizado teve por base uma população alvo constituída pelos utilizadores do SD, que inclui os trabalhadores da Sede, Lojas de Cidadão, Espaço Cidadão, mas também os funcionários do Alto Comissariado para as Migrações (ACM), do Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais (GEPAC), consultores externos, bem como as de mais entidades públicas e privadas que utilizam este serviço.

Foram rececionadas 1032 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 48,20%, valor semelhante à participação de 2021. Os resultados permitiram aferir índices resumo para cada um dos indicadores, possibilitando assim detetar os aspetos mais valorizados, bem como os aspetos a melhorar.



Analisando graficamente verifica-se que os resultados obtidos variaram entre 2,82, para a arrumação de cabos e fios, e 3,53 para a atitude, cortesia e preocupação dos elementos da equipa do SD (escala de 1 a 4). De reforçar a evolução positiva do nível de satisfação global que, apesar de muito elevado, ainda registou um aumento em relação a 2021 (de 3,34 para 3,36), tendência verificada desde 2017.

Stakeholders Externos

Entre junho e julho 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 deste inquérito abrangeu cinquenta e uma entidades, registando-se 36 respostas, o que correspondeu a uma taxa de participação de 71%. No quadro abaixo apresentam-se os resultados por dimensão de avaliação:

Dimensão	% de Satisfação
Serviços/produtos prestados	96,53%
Relação institucional	97,92%
Acessibilidade e comunicação	95,14%
Avaliação global da AMA	97,22%

A escala de resposta utilizada foi a seguinte: Muito Insatisfeito; Insatisfeito; Satisfeito e Muito Satisfeito. A percentagem de satisfação apresentada por dimensão contempla as respostas “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”, denotando um nível de satisfação muito bom, com o desempenho global da AMA a registar 97,22% de satisfação.

Apesar desta avaliação existem aspetos a refletir para melhoria, destacando-se:

- Relação com os clientes, incluindo a rapidez na resposta;
- Plataforma de interoperabilidade (acesso aos serviços disponibilizados; comunicação com a equipa);
- Resolução de problemas;
- Plataforma de pedido de parecer prévio (formação às entidades).

Avaliação de outros serviços

European eGovernment Benchmark

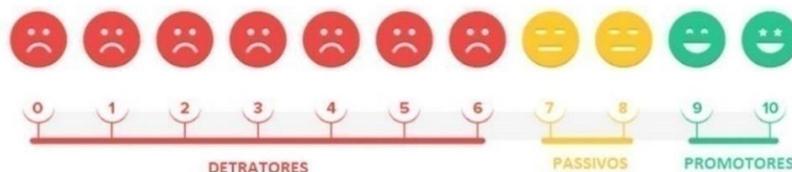
A AMA, enquanto coordenadora nacional desta operação, assegura a preparação das entidades nacionais envolvidas (provenientes dos setores das finanças, administração interna, justiça, segurança social, emprego, educação e economia), com vista à melhoria da qualidade e eficiência dos serviços avaliados. 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 **unanimemente** 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”.

Tendo por base o conjunto de entidades inquiridas durante este ano e que responderam ao inquérito, os resultados foram os seguintes:

Promotores = 65%	Passivos = 35%	Detratores = 0%
NPS = 65% - 0% = 65% (Muito bom)		

No final do questionário, existe um espaço reservado a texto livre para sugestões de melhoria 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, a Academia AMA desenvolve e promove diversos cursos e ações de formação para os seus parceiros, nomeadamente, os da rede de atendimento de Lojas e Espaços Cidadão. Toda a formação promovida é avaliada pelos formandos, tendo a satisfação global

em 2022 sido de 89%. No quadro infra apresentamos os valores globais das várias iniciativas da Academia AMA nomeadamente os cursos promovidos, as horas de formação, o total de participantes e o nível de satisfação.

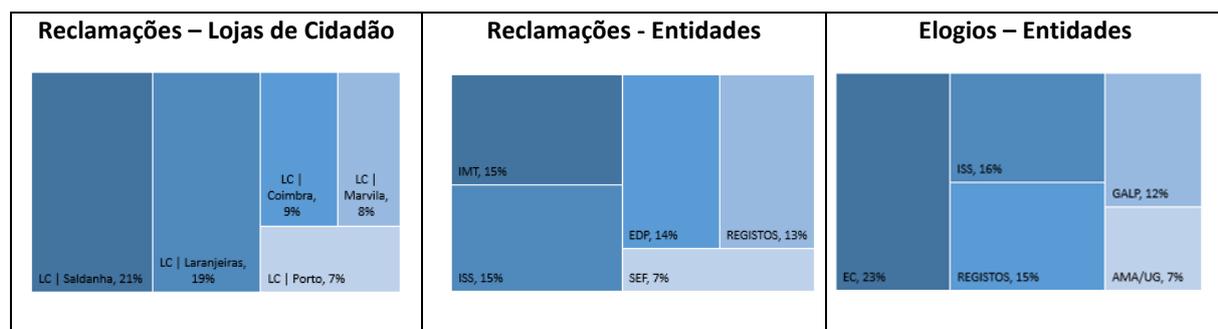
OS NÚMEROS DA ACADEMIA AMA EM 2022



Reclamações

Reclamações recebidas pela RNSA

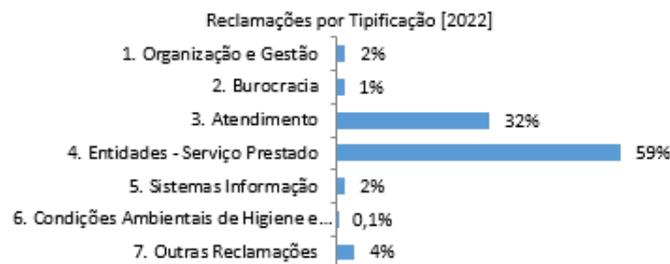
Houve um aumento de 123% no número de reclamações registadas de 2021 para 2022. Houve também um aumento de 68% no número de elogios registados. De salientar que em 2021 ainda tivemos limitações no funcionamento das Lojas, decorrentes do Covid. Em 2022 foi retomada a normalidade, no que se refere ao funcionamento das Lojas e Entidades presentes, não obstante passarem, algumas, a alterar o modelo de atendimento e adotarem um regime misto de atendimento espontâneo, conjugado com atendimento agendado. O TOP 5 das entidades com mais reclamações representam 64% de todas as reclamações recebidas. O TOP 5 das entidades com mais elogios representam 73% de todos os elogios recebidos.



Em 2022, as entidades que tiveram mais reclamações foram o IMT e a Segurança Social. A entidade com maior número de louvores foi o Espaço Cidadão.

As reclamações recebidas respeitaram essencialmente à Entidade/Serviço, representando essas aproximadamente 59% das reclamações recebidas, ou seja, respeitam essencialmente a questões relacionadas com os serviços centrais, não diretamente relacionadas com o atendimento/serviço prestado na Loja.

Reclamação por Tipificação em 2022



Reclamações da Administração Pública

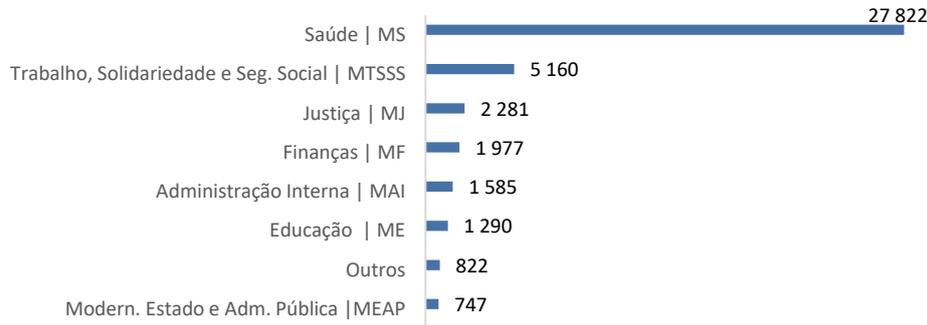
Nos termos referidos no art.º 38 do Decreto-Lei nº 73/2014 de 13 de maio, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho, a AMA tem como atribuição a receção das cópias amarelas das reclamações expostas em livro de reclamações da A P. Neste âmbito, é apresentado uma súmula dos principais 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 2022 foram rececionadas 39.150 vias amarelas e 2.534 reclamações no Livro Amarelo Eletrónico, um total de 41.684 reclamações, sendo que 91% foram recebidas por via eletrónica.

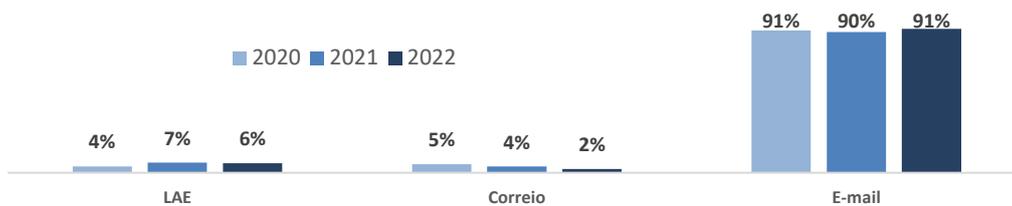


As reclamações apresentadas junto dos organismos do Ministério da Saúde são as mais representativas no conjunto desses documentos enviados à AMA (correspondem a 67% do total) seguidas pelas do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e, em terceiro lugar, pelas do Ministério da Justiça.

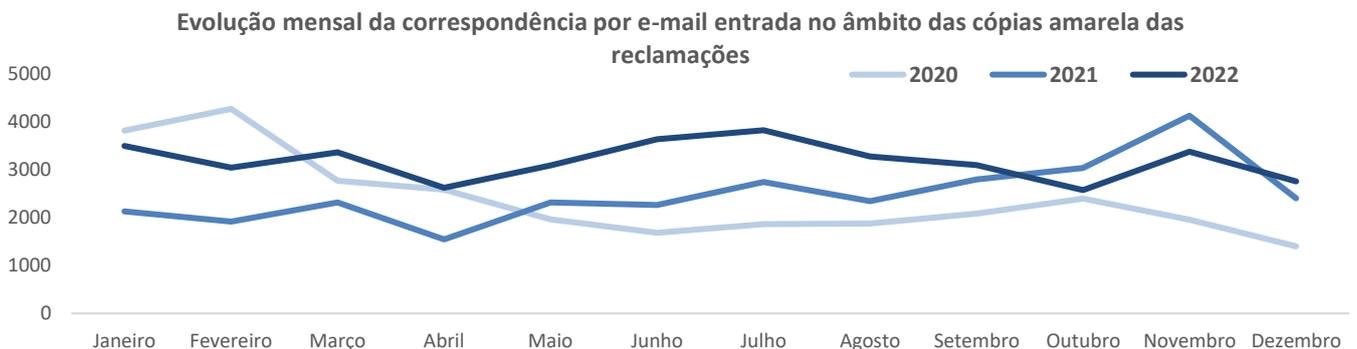
Reclamações rececionadas- 2022



Em 2022 foi novamente efetuada a monitorização da receção das cópias amarelas, continuando a ser incentivado o envio da referida cópia da reclamação para o endereço acima mencionado. Deste modo, verifica-se que no período 2020-2022 o envio das vias amarelas das reclamações à AMA é quase exclusivamente por correio eletrónico (91%).



A receção das cópias das reclamações inscritas no Livro Amarelo traduziram uma média de 2.400/mês em 2022.



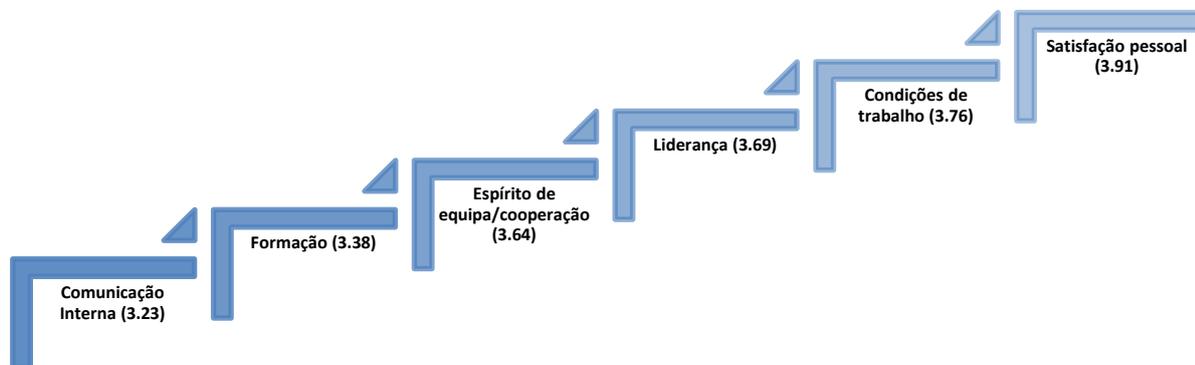
AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES

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.

Ainda neste âmbito de audição dos trabalhadores e dirigentes intermédios, foi aplicado um inquérito de satisfação aos colaboradores para aferir a sua satisfação para com a AMA, n as seguintes dimensões:

Formação	Espírito de equipa/cooperação	Condições de Trabalho
Comunicação interna	Liderança	Satisfação pessoal

O resultado global da satisfação dos colaboradores foi positivo, destacando-se a satisfação pessoal com 78,2% (3.91/5) e a satisfação com as condições de trabalho que alcançou o valor de 75,2% (3.76/5).



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

- Inquérito de satisfação do Service Desk;
- Avaliação de Fornecedores – avaliação realizada pelos Gestores de Contrato;
- Inquérito – Diagnóstico participativo para novo Modelo Organizacional Ágil;
- Sistema de Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal: sessões de *focus group*; inquérito para os dirigentes; inquérito de riscos psicossociais.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Em 2022 procedeu-se à continuação da concretização de alguns projetos e foi mantida a relevância e importância de iniciativas ligadas à Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Assim sendo, prosseguiu-se com o desenvolvimento de algumas ações, de que é exemplo a Implementação do plano de ação para a Sustentabilidade, Eficiência Energética e Hídrica nos serviços geridos pela AMA.



Foi concretizada a substituição dos equipamentos (torneiras e equipamentos similares) por outros mais eficientes, conforme previsto no respetivo plano - componente hídrica.

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, sendo necessário fomentar a adoção de comportamentos ambientalmente mais corretos.

Outras Iniciativas

- Realização de Testes Covid-19 a toda a comunidade AMA, em contexto de atendimento ao público e/ou integrada em atividades dos serviços centrais;

- Promoção da proximidade entre os trabalhadores dos serviços centrais e os dos serviços desconcentrados da AMA, as Lojas de Cidadão, tendo sido desencadeado o “Encontro AMA 2022”. Neste encontro foi promovida uma ação de recolha de roupa para entregar à Comunidade Vida e Paz;



Outras atividades em desenvolvimento

Em 2022, e na sequência de candidatura ao POSEUR – Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos, foi iniciada a empreitada de obras públicas que tem como propósito a implementação de medidas de eficiência energética na Loja de Cidadão das Laranjeiras.



Neste âmbito foram concretizadas as seguintes ações e procedimentos:

- Procedimento de contratação de empreitada;
- Procedimento de contratação dos serviços de fiscalização;
- Procedimento de contratação de serviços acessórios de apoio ao encerramento parcial das áreas em obra e realocização de entidades durante as várias fases da obra;
- Processo de preparação da realocização de entidade em postos provisórios, o qual implicou a realização de reuniões prévia com todas as entidades conjuntamente com a Equipa de Parcerias) e a articulação interna do processo de mudanças envolvendo várias equipas de diversas Direções;
- Início da empreitada na seguinte quinzena de outubro, tendo se realizado a primeira fase da obra.

Este processo não ficou concluído em 2022, 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 HOMOGÊNEAS

A área de atuação da AMA é muito específica dentro das atividades da A P e, por essa razão, a comparação efetuada ao nível global terá necessariamente de ser feita com entidades internacionais, o que é facilitado pela existência de um estudo específico de referência -o Benchmark. Este estudo **consiste na avaliação de 4 dimensões** desdobradas em indicadores, com base nos eventos de vida, e sob uma vertente nacional e transfronteiriça:

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

Dimensão 2 - Transparência (*Transparent Government*);

Dimensão 3 – Facilitadores Tecnológicos (por exemplo, eID);

Dimensão 4 - Mobilidade transfronteiriça.

Ranking Português – 2022

		2022	Ranking	2020	Ranking	EU27: 2022	EU27: 2020
MT	GOVERNO CENTRADO NO UTILIZADOR	100,0	1º	99,6	1º	88,6215	88,3854
FI		98,400	2º	97,65	6º		
SI		92,4427	17º	90,35	20º		
PT		92,1769	18º	96,15	9º		
BE		91,6857	19º	88,9	23º		
MT	TRANSPARÊNCIA	97,1047	1º	96,775	1º	57,2144	65,515
IS		90,5732	2º	77,225	8º		
FI		64,0740	12º	73,675	10º		
PT		63,4660	13º	79,1	6º		
FR		63,1119	14º	73,35	11º		
LT	FACILITADORES TECNOLÓGICOS	97,1694	1º	95,05	5º	67,9362	62,2857
TR		95,935	2º	85	9º		
LV		95,12	3º	98,75	2º		
AT		85,4977	11º	98,45	4º		
PT		83,4301	12º	79,425	11º		
FR	79,4264	13º	64,1	17º			
LU	MOBILIDADE TRANSFRONTEIRIÇA	89,91666	1º	87,0312	1º	51,9633	51,0143
MT		84,3055	2º	81,875	3º		
EE		84,25	3º	81,9375	2º		
DE		48,8193	21º	44,775	22º		
PT		45,8611	22º	48,7187	20º		
SI	45,8458	23º	59,8937	14º			

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 Coordenadora Nacional em Portugal, trabalhando com as entidades portuguesas, sendo o ponto de contacto com a CE. O Benchmark avalia serviços públicos

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

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 2022, foram avaliados os eventos de vida “Operações regulares de negócio”, “Justiça (ações de pequeno montante)” “Transportes”, “Mobilidade” e “Saúde”.

A Comissão Europeia divulgou dia 28 de julho de 2022, os resultados do *European e-Government Benchmark 2022*, **estando os mesmos disponíveis para consulta [aqui](#)**.

Ressalve-se que houve alterações substanciais à metodologia, quer ao nível de indicadores quer de serviços, pelo que devem ser evitadas comparações evolutivas, dado que não assentam sobre os mesmos pressupostos. Importa também referir que a Comissão apresenta resultados bienais, juntando aos serviços supracitados os resultados dos eventos de vida avaliados no ano anterior (relatório 2021 – “Business Start-up”, “Family”, “Career” e “Studying”). O presente relatório foca-se apenas sobre os eventos/serviços avaliados em 2022. Por fim, note-se que Comissão não apresenta os resultados por ranking entre países, sendo este cálculo realizado pela AMA, para efeitos de avaliação interna.

Assim, no que concerne ao relatório de 2022 (dados 2021), Portugal encontra-se globalmente no 15º lugar do ranking com 71,2335 p.p., tendo caído cerca de 4 p.p. em relação ao exercício homólogo (2020), o que se traduz numa descida de 3 lugares. Esta tendência verifica-se em todos os eventos de vida, à exceção da ‘Mobilidade’, onde Portugal sobe de 13º para 9º lugar. No evento ‘Saúde’, avaliado pela primeira vez neste exercício, Portugal ocupa o 12º lugar.

Merece também menção o **Índice de Digitalização da Economia e Sociedade (DESI)²** 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: Conetividade, Capital Humano, Integração da Tecnologia Digital e Serviços Públicos Digitais.

Destaca-se o papel que a Direção-Geral das Atividades Económicas desempenhou na coordenação nacional deste estudo, cabendo à AMA a revisão da dimensão “Serviços Públicos Digitais” que, por sua vez, tem como fontes: Eurostat (1 indicador: e-government users), European eGovernment Benchmark (3 indicadores, avaliados bienalmente: serviços públicos digitais para cidadãos, e para empresas, e formulários pré-preenchidos) e o *Open Data Maturity Index* (1 indicador: open data), da Comissão Europeia. À exceção do primeiro indicador, todos os outros têm coordenação e representação nacional assegurada pela AMA.

² ***Digital Economy and Society Index.***

Globalmente, Portugal ocupa o 15.º lugar entre os 27 Estados-Membros da UE, na edição de 2022, do Índice de Digitalização da Economia e da Sociedade (IDES), tendo subido 1 posição em relação a 2021.

Na dimensão do **capital humano**, Portugal ocupa o 14º lugar entre os 27 países, correspondendo à média da UE. Portugal ocupa a 18ª posição na dimensão de **conetividade** do DESI 2022. É um dos melhores desempenhos em banda larga rápida (NGA) e cobertura fixa da Rede de Muito Alta Capacidade (VHCN). Portugal ocupa o 12º lugar entre os países da UE no que respeita à **integração da tecnologia digital** nas atividades empresariais, subindo 5 posições na classificação .

Dimensão Serviços Públicos Digitais

Portugal **ocupa o 14º lugar na UE em serviços públicos digitais**, alinhando com a média da UE nessa dimensão. Ao nível específico dos indicadores desta dimensão, salienta-se:

- A percentagem de utilizadores de *e-government* aumentou 2 pontos percentuais desde o ano passado, mas continua abaixo dos 65% da média da EU;
- Portugal tem um desempenho acima da média da UE em serviços públicos digitais para cidadãos e em formulários pré-preenchidos, com 79% e 76%, respetivamente;
- O desempenho em serviços públicos digitais para empresas está ao nível da média UE (82%);
- Portugal apresenta um desempenho inferior no indicador de dados abertos, com uma pontuação de 66% em comparação com 81% da média da UE.

Apesar do relatório 2022 não apresentar os resultados de anos anteriores, por força de várias alterações metodológicas, abaixo deixam-se algumas notas sobre a evolução dos resultados de Portugal nesta dimensão, ressaltando que devem ser evitadas ilações dado os resultados assentarem em pressupostos diferentes.

- Utilizadores de governo digital

Portugal regista o 21º lugar neste indicador que considera, de entre todos os utilizadores da Internet, a percentagem de indivíduos que utilizaram a Internet nos últimos 12 meses para interagir com as autoridades públicas. Esta posição representa uma subida em relação ao ano anterior, mas, ainda assim, Portugal permanece abaixo da média europeia.

- Formulários pré-preenchidos

Ocupando o 10º lugar (1 lugar acima face a 2021), Portugal encontra-se acima da média europeia.

Este indicador mede até que ponto os dados já conhecidos pela Administração Pública são pré-preenchidos em formulários apresentados ao utilizador. Visa apurar de que forma os Estados-membros estão a trabalhar em interoperabilidade, e a aplicar o princípio do “uma só vez”, para o qual a utilização de registos interligados é fundamental

- Serviços públicos digitais para cidadãos

Portugal ocupa a 12ª posição do ranking de Estados-membros no que se refere a serviços públicos digitais para cidadãos, descendo 2 lugares em comparação com o ano anterior, mas, ainda assim, acima da média europeia. Este é um indicador reformulado em 2021, que mede a medida em que um serviço ou informação relativa a esse serviço (para os cidadãos) são disponibilizados online, através de um portal. É calculado pela média da disponibilidade online, nacional e transfronteiriça, para serviços informativos e transacionais. Note-se que este indicador e o indicador ‘serviços públicos digitais para os cidadãos’ são totalmente complementares e cobrem toda a gama de serviços avaliados pelo European eGovernment Benchmark, tanto a nível nacional como a nível transfronteiriço.

- **Serviços públicos digitais para empresas**

Portugal ocupa o 14º lugar neste indicador, acima da média União Europeia e apesar da descida em termos absolutos. Este indicador avalia até que ponto os serviços públicos informativos e transacionais para empresas - ao iniciar um negócio e ao realizar operações comerciais regulares - estão disponíveis online e além-fronteiras, em outros Estados-Membros da EU, ou seja, têm foco no Mercado Único Digital e estágio de maturidade dos Estados-membros ao nível da prestação de serviços transfronteiriços, para os quais é necessário, no mínimo, que haja disponibilização de informação noutra língua que não a nacional. Note-se que este indicador e o indicador ‘serviços públicos digitais para os cidadãos’ são totalmente complementares e cobrem toda a gama de serviços avaliados pelo European eGovernment Benchmark, tanto a nível nacional como a nível transfronteiriço. Mais uma vez, vale a pena reforçar a necessidade da tradução para língua estrangeira dos serviços informativos e, desejavelmente, a sua possibilidade de execução, o que já está previsto em regulamentos europeus como o referente à criação do Portal Digital Único europeu.

- **Dados abertos**

Portugal sobe de 25º para 20º lugar, mantendo-se ainda assim abaixo da média europeia – e apesar da subida em termos absolutos de 18 p.p.- reflexo de melhorias no portal de dados abertos, dados.gov. Apesar de, em termos relativos, a subida de Portugal não ser significativa, importa salientar algumas melhorias muito relevantes no portal nacional de dados abertos:

Aumento de 100% no número de conjuntos de dados disponíveis, de 2434 para 4876	Aumento de 134% no número de utilizadores, de 1174 para 2753
Aumento de 750% no número de reutilizações, de 6 para 51	Aumento de 1306% no número de visitantes (entre julho e setembro), de 12.717 para 178.774.

Estas ‘conquistas’ foram, naturalmente, seguidas de uma melhoria nas pontuações de todas as dimensões do Open Data Maturity Index (que alimenta este indicador do DESI), nomeadamente, a dimensão "impacto", com um aumento de 167% na pontuação (de 133 para 355).

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, salientam-se 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 2022, destaca-se o seguinte:

- Manutenção da certificação ISO 27001 num âmbito alargado face a 2021. Em 2022 ocorreu a renovação e extensão desta certificação, que de um modo geral inclui os seguintes processos:
 - Desenvolvimento, gestão e operação da Plataforma de integração - componente da iAP, Chave Móvel Digital (CMD), Serviço de Chave Móvel Digital (SCMD – serviço de assinatura eletrónica da CMD), Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas (SAFE) e Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP);
 - Gestão e operação da Gateway de SMS da A P (GAP) e Plataforma de Pagamentos da A P (PPAP);
- 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			

	Requisito	Sim	Não	Na.	Observações
	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
	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?	83%			
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			

Requisito	Sim	Não	Na.	Observações
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 2022, destacam-se os seguintes elementos que contribuíram positivamente para a melhoria dos mecanismos de contro interno da AMA:

- Criação do Núcleo de Auditoria Interna, que contribuiu para a melhoria do desempenho, controlo e governo 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 apresentado o Relatório anual de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses relativo a 2021. 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;
- Emissão de pareceres de acordo com os pedidos internos;
- Resposta a pedidos de informação/direitos dos titulares (cidadãos);
- Aconselhamento interno aos colaboradores da AMA;
- Revisão e melhoria de metodologias e modelos de suporte à criação de tratamentos em conformidade com o RGPD;
- Revisão de políticas, processos e instruções 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 a várias plataformas e unidades orgânicas a fim de aferir a conformidade com os requisitos do RGPD e RCM 41/2018, de 28 de março;
- Acompanhamento de auditorias externas realizadas pela Autoridade de Controlo;
- Especificação e implementação do processo de registo de incidentes e avaliação de impacto sobre dados pessoais na plataforma de suporte à conformidade.

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 quarto ano de operação do Sistema de Gestão de Segurança de Informação (SGSI) foram executados os seguintes conjuntos de ações:

- Ações de sensibilização e formação *online* 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;
- Ação de formação via TEAMS a todos os colaboradores que trabalham com o SGSI sobre o SGSI e a ISO 27001;
- Newsletters sobre segurança da informação, com 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 PPAP, a GAP e à Plataforma Participa.gov;
- 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.

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 relativas ao Plano de Ação da Estratégia Nacional para a Segurança no Ciberespaço e sua monitorização e reporte ao CNCS;
- foi efetuada a candidatura ao DIH C-HUB tendo sido aprovada como DIH Europeu e também Nacional (este último com financiamento).

Núcleo de Auditoria Interna

Em janeiro de 2022 foi criado o Núcleo de Auditoria Interna (NAI), com a missão de delinear, acompanhar e realizar auditorias, avaliando de uma forma independente e sistemática as atividades

e processos da AMA. A atividade do NAI contribui para o cumprimento dos objetivos da AMA, através da utilização de um enfoque sistemático e disciplinado para avaliar e contribuir para a melhoria da eficácia e eficiência dos processos de gestão de risco, de controlo e de governação interna, promovendo a implementação de controlos eficazes tendo em conta a razoabilidade dos custos associados.

As atividades exercidas pelo NAI pretendem melhorar e contribuir para a confiança e integridade da informação; a conformidade com os planos, procedimentos, leis, regulamentos, referenciais normativos, processos e outros aplicáveis; a salvaguarda dos ativos.

Em 2022, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas pelo NAI:

- Implementação de um programa de cumprimento normativo no âmbito do regime geral de prevenção da corrupção (RGPC);
- Elaboração de um novo Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR) e respetivo relatório intercalar relativamente às situações identificadas de risco elevado ou máximo;
- Implementação de um novo canal de denúncias no site da AMA e intranet, em conformidade com o regime geral de proteção de denunciadores de infrações;
- Acompanhamento das auditorias internas e externas realizadas nos âmbitos do Sistema de Gestão da Qualidade, Segurança de Informação e CMD;
- Acompanhamento de sessões de trabalho, no âmbito da gestão de risco, tendentes à identificação, análise e tratamento de riscos;
- Criação de um documento relativo ao Sistema de Controlo Interno da AMA no âmbito do PRR;
- Acompanhamento de ações de controlo efetuadas pela EMRP;
- Participação nas atividades inerentes ao grupo de trabalho de auditoria do PKI do Cartão de Cidadão e CMD;
- Apoio na criação e revisão de vários processos e procedimentos internos;
- Participação em 2 sessões AMA Partilha.

MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO

Globalmente, o desempenho da AMA continuou, em 2022 a ser muito positivo. No entanto, continua a verificar-se que alguns dos objetivos propostos ficaram aquém das expectativas.

O ano de 2022 passou a ser marcado por fatores endógenos (instabilidade política, alguns constrangimentos deixados pela pandemia) e exógenos (guerra, falta de equipamentos, inflação, crise energética e outros) 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 A P.

A elaboração de um Plano de Melhoria, o qual foi desenvolvido em 2022, 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 - 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 A P - Líder na área do atendimento na AP <ul style="list-style-type: none"> - 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"> - Contexto geopolítico

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 2023 será a de uma evolução positiva neste âmbito, uma vez que muitas das ações em desenvolvimento na AMA estão aí patenteadas.

A 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 deu continuidade à utilização de publicidade institucional, nomeadamente, no que concerne ao programa Minuto Cidadão, uma parceria da AMA com a Antena 1, um 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.

GESTÃO PATRIMONIAL

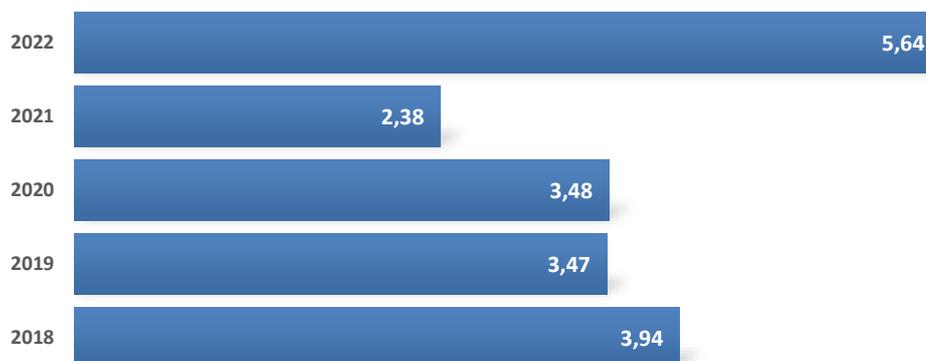
Durante o ano de 2022, a AMA investiu 5.638.924,39€ em ativos fixos tangíveis, intangíveis e propriedades de investimento, sendo este o valor mais elevado dos últimos 5 anos.

O investimento verificado em 2022 resulta essencialmente dos investimentos realizados no âmbito do PRR, dando continuidade aos projetos em curso e à implementação de novas iniciativas.

Evolução dos investimentos em bens de capital 2018-2022 por conta SNC-AP

# SNC AP	Designação	2018	2019	2020	2021	2022
432	Ed. Serviços e Outras Construções	28 160 €	18 529 €	42 412 €	- €	- €
433	Equipamento Básico	1 027 945 €	203 414 €	23 069 €	39 428 €	843 188 €
435	Equip. Administrativo	415 668 €	529.125 €	684 191 €	106 974 €	71 882 €
437	Outras Imobilizações	100 962 €	5 076 €	36 945 €	1 452 €	1 092 €
44	Ativos Intangíveis Prop.Industrial	368 573 €	280 047 €	424 595 €	400 482 €	963 694 €
45	Ativos em curso	1 998 169 €	2 429 064 €	2 268 560 €	1 834 621 €	3 759 068 €
	Total	3 939 478 €	3 465 254 €	3 479 502 €	2 382 958 €	5 638 924 €

Evolução dos investimentos em bens de capital 2018-2022 (M€)



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 2022, foram efetuadas ações de controlo e inventariação em diversos Espaços Cidadão. 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 continua a traduzir a AMA, mas a missão não se esgota por aqui. A sua atuação está em constante evolução e, deste modo, apresentam-se as principais medidas em 2022, de aplicação da modernização administrativa:

- monitorização e acompanhamento dos programas SIMPLEX e implementação de várias iniciativas desse programa, com destaque para a Fatura sem Papel e Adesão Biométrica;
- acompanhamento e coordenação da 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 e colaboração dos cidadãos na promoção de uma administração aberta, com destaque para o Centro para a Inovação no Setor Público (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 novas competências, promovendo a inovação e a transformação digital na AP, com a implementação dos apoios PRR para estes fins;
- a disseminação das iniciativas inovadoras da formação pelos parceiros AMA.

Iremos nas páginas seguintes descrever as atividades em 2022 nas seguintes temáticas:

SIMPLEX	PMO	Estratégia TIC2020 e CTIC	LabX	TicAPP	PRR	CX
-------------------------	---------------------	---	----------------------	------------------------	---------------------	--------------------

SIMPLEX

O programa Simplex 2022 é composto por 48 medidas de simplificação administrativa. Esta edição reforça a importância de inovar, de modernizar processos e de consagrar o digital como regra de atuação para melhorar a qualidade dos serviços públicos, centrando-os nos principais eventos de vida das pessoas e das empresas. Este programa abrange várias áreas governativas e destacam-se as seguintes medidas:

Autenticação Biométrica– Ativação da Chave Móvel Digital, do cartão de cidadão e dos certificados de assinatura com base em biometria, eliminando a necessidade de deslocação a um balcão.

Consulado Virtual- Acesso a serviços consulares digitais para Portugueses residentes no Estrangeiro.

Exames de Saúde Digitalizados– Desmaterialização de todas as requisições de meios complementares de diagnóstico e terapêutica, abrangendo todas as áreas de exame, disponíveis para consulta do utente no Portal SNS e na app SNS24.

Fatura Sem Papel– Envio de faturas eletrónicas, aos cidadãos e às empresas, por email diretamente através do seu programa de faturação, substituindo, por opção do contribuinte, a versão física da fatura.

Simplex Licenciamentos– Eliminação de licenças, autorizações e outros procedimentos que criem encargos para as empresas melhorando a forma como são disponibilizados os serviços digitais que suportam estas formalidades e uniformizando o contacto entre a AP, as empresas e os cidadãos.

Na área governativa Digitalização e Modernização Administrativa estão 6 medidas:

Autenticação Biométrica	Balcão do Território	Mudar de morada mais fácil
Balcão do Condutor	Fatura sem Papel	Simplex licenciamentos

Encontram-se concluídas as medidas Fatura sem Papel e Autenticação Biométrica, bem como a medida SIMPLEX -Morada sempre atualizada

PMO - Portfólio de Projetos

O ano de 2022 teve início com diversas atividades na área de gestão de programas e projetos na continuação do trabalho de implementação do novo modelo de governança e da definição dos processos de gestão de programas e projetos definidos e aprovados em 2021. Com o arranque deste novo modelo, mudou-se o paradigma da gestão focada nos projetos para uma gestão focada nos Programas, num nível mais estratégico.

Para dar suporte a este novo formato, foi necessário um trabalho forte na gestão da mudança e também substituir a ferramenta de suporte, abandonando o *Tuleap* e arrancando com nova ferramenta - o GP³-Gestão de Portfólio, Programas e Projetos.

Apresentam-se as macro fases deste projeto:



No âmbito da gestão da mudança para o novo modelo de Gestão de Programas e Projetos, o Núcleo PMO realizou diversas iniciativas para preparar a introdução do novo modelo de governança. Foram realizados workshops, sessões de sensibilização e a constante divulgação nas próprias reuniões periódicas do PMO. Entretanto, o modelo de gestão foi aprovado em 4 de novembro de 2021 e apresentado formalmente em fevereiro de 2022.

Em termos globais, a equipa de PMO, desenvolveu as seguintes atividades:

- PgMO@AMA - Gestão de Programas e Projetos:
 - GP³- Gestão de Portfólio, Programas e Projetos. Desenvolvimento e implementação da nova Ferramenta de suporte à gestão de Programas e Projetos –Gestão de Portfólio, Programas e Projetos
 - Migração dos projetos do TULEAP para o GP³
- Consolidação do modelo de governança em gestão de projetos;

- Gestão do *portfólio* de projetos da AMA;
- Outras atividades do PMO realizadas em 2022
- Definição do Roadmap das principais atividades para 2023

PgMO@AMA – Gestão de Programas e Projetos

Enquadrado na medida Sistema de Governança Transversal aos Serviços Públicos e Projetos de Modernização da componente C19 do eixo de Transição Digital do PRR, foi desenvolvido um projeto de definição e implementação de um modelo de governança e gestão de Portfólio de Programas e Projetos. Este modelo foi desenvolvido para ser aplicado a todos os programas da A P geridos pela AMA, com especial enfoque no PRR, CTIC e Simplex, assim como nos projetos geridos internamente na AMA. Pretende-se aplicar e promover as melhores práticas de gestão de Programas e Projetos, de uma forma normalizada, a toda a AP. Um dos entregáveis do projeto foi a implementação de uma ferramenta simples, integrada, escalável para dar resposta às necessidades de monitorização de Portfólios, Programas e Projetos. Assim foi desenvolvido o GP³.

GP³ – Gestão de Portfólio, 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. A arquitetura do GP³ tem sua base em *PowerApps*, *Project for the web* e *PowerBI*, além das ferramentas de colaboração *Sharepoint* e *Teams*, de acordo com a estrutura abaixo.



Esta integração permite usufruir de flexibilidade de forma que todos os projetos, possam ser geridos e visualizados de acordo com as exigências dos programas aos quais pertencem.

Unidade Orgânica	ID	Nome	Gerente de projeto	Data Prevista de L...	Data Prevista de Conclusão	% de Execução	Modificado a
DSCA - Direção de Serv...	Agendamento	#Agendamento ...	André Cachopo Silvestre (D...	31/12/2020	31/10/2022	22	01/02/2023
DEGD - Direção de Estrat...	C114/02	#Projeto de Co...	José Fonseca (Ausente)	14/12/2022	06/03/2023	2	31/01/2023
CeCAAP - Centro de Com...	BECK AP	#BECK AP	Maria Inês Azevedo	29/10/2021	31/01/2025	0	31/01/2023
CeCAAP - Centro de Com...	CX Referencial ...	#CX Referencial ...	Maria Inês Azevedo	14/12/2021	30/09/2022	99	30/01/2023
TicAPP - Centro de Comp...	TICAPP202008	#Bússola - Área ...	Marta Gomes da Silva (Disp...	26/07/2021	30/12/2022	63	27/01/2023
TicAPP - Centro de Comp...	TICAPP202113	#Catálogo Único...	Lisóelia Sanches (Disponível)	15/06/2022	02/10/2023	0	26/01/2023
DSTI - Direção de Sistema...	ATV-C19-02-m...	#Atividades do S...	Gil Vieira (Ausente)	01/02/2021	29/12/2023	28	26/01/2023
TicAPP - Centro de Comp...	TICAPP202228	#PRR - Mosaico ...	Heider Miguel da Graça Ale...	02/11/2021	30/12/2022	0	26/01/2023
TicAPP - Centro de Comp...	TICAPP202112	#Mosaico - Desl...	Heider Miguel da Graça Ale...	02/11/2021	30/12/2022	99	26/01/2023
LabX - Centro para a Inov...	RAAC	#Revalidação Au...	Jorge Lagarto (Ausente)	02/05/2022	30/12/2022	0	25/01/2023
LabX - Centro para a Inov...	Consulta de po...	#Consulta de Po...	Jorge Lagarto (Ausente)	24/02/2022	30/09/2022	100	25/01/2023
LabX - Centro para a Inov...	Consulta Contr...	#Consulta de co...	Jorge Lagarto (Ausente)	24/02/2022	01/12/2022	100	25/01/2023
CD - Conselho Diretivo	ATV-C19-02-m...	#Atividades do S...	André Vasconcelos (Disponí...	01/02/2021	29/12/2023	0	25/01/2023
TicAPP - Centro de Comp...	TICAPP202241	#SG - Definição ...	António Manuel Matos Soa...	01/07/2022	28/02/2023	55	24/01/2023



O go-live do GP³ foi realizado em **08 de novembro de 2022**.

Migração do GP³

O projeto da migração dos projetos foi concluído a 30 de dezembro de 2022 e teve como missão principal migrar os projetos pertencentes ao PRR. Os projetos criados entre 2018 e 2022 continuam acessíveis para consulta no Tuleap e poderão também ser visualizados no seu dashboard.

Consolidação do modelo de governança em gestão de projetos e da Gestão de Programas e Projetos

O ano de 2022 deu continuidade ao trabalho iniciado em 2021, com 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. A equipa de PMO esteve a acompanhar todas as formações no âmbito de gestão de projetos, trazendo exemplos da realidade da AMA para o fórum em questão, sempre a aplicar e a promover as melhores práticas de gestão de Programas e Projetos. Como resultado deste trabalho, foram produzidos alguns documentos orientadores, com os documentos aprovados já disponíveis na intranet.

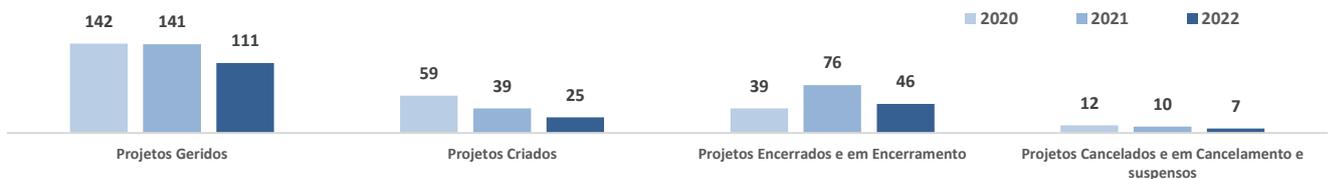
Manual de Governança – Definição de um modelo geral de governança que permita a gestão e acompanhamento de qualquer programa com a definição das estruturas de gestão, fóruns de acompanhamento e a identificação das várias funções envolvidas e respectivas responsabilidades.

Manual de Gestão de Programas e Projetos – Identificar todos os processos a considerar na gestão de subprogramas e projetos, estabelecendo uma visão comum, definindo regras, inputs e outputs, perfis e responsabilidades.

Gestão do portfólio de projetos da AMA

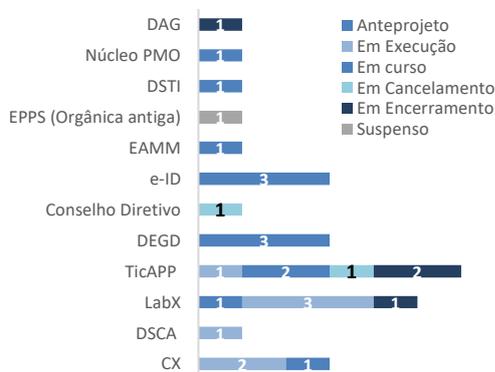
Ao todo, durante o ano de 2022, foram realizadas 191 reuniões departamentais de PMO e acompanhada e monitorizada a gestão de 111 projetos (dos quais 25 foram novos projetos e 46 encerrados ou encontrando-se em processo de encerramento).

De acordo com o gráfico infra, verifica-se um maior alinhamento com a estratégia ao longo do tempo, dado o baixo número de projetos cancelados e suspensos.

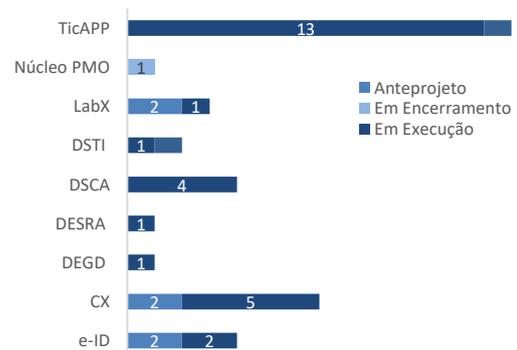


No final de 2022, esta era a distribuição de projetos por fase do ciclo de projeto e unidade orgânica, classificados dentro do Programa PRR ou não.

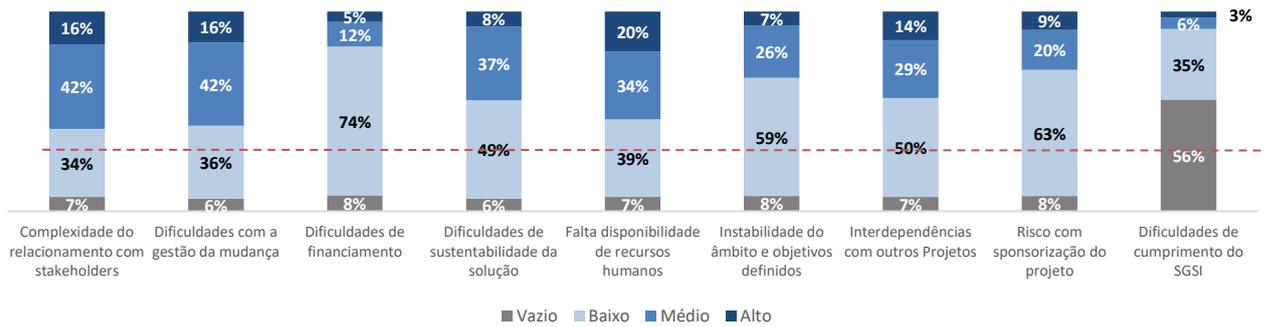
27 Projetos não PRR



37 Projetos PRR



À semelhança de 2021 foi realizada uma análise do risco global dos projetos para a identificação dos maiores desafios globais da organização.

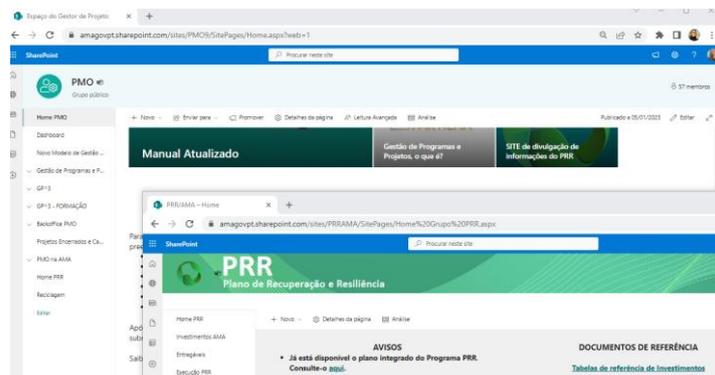


Como se observa, nos últimos 3 anos, os 3 principais desafios, para a boa execução de um projeto, têm sido:

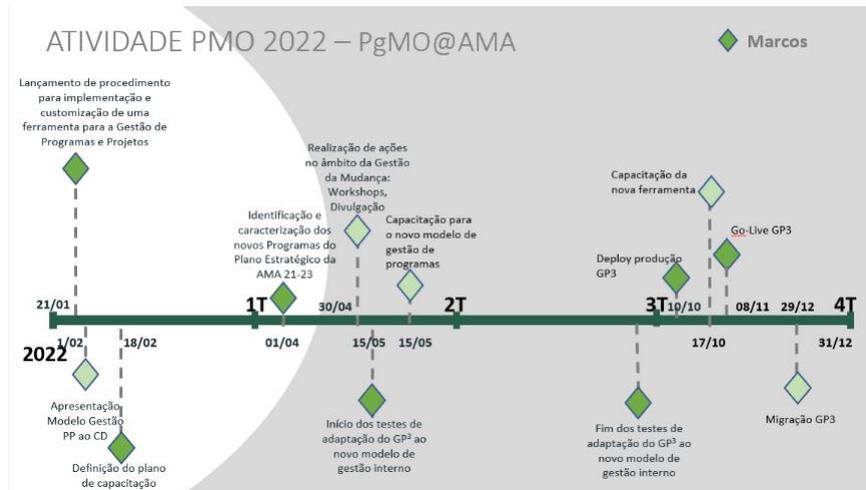
- Complexidade do relacionamento com *stakeholders*;
- Dificuldades com a gestão da mudança;
- Falta de disponibilidade de recursos humanos.

Outras atividades PMO realizadas em 2022

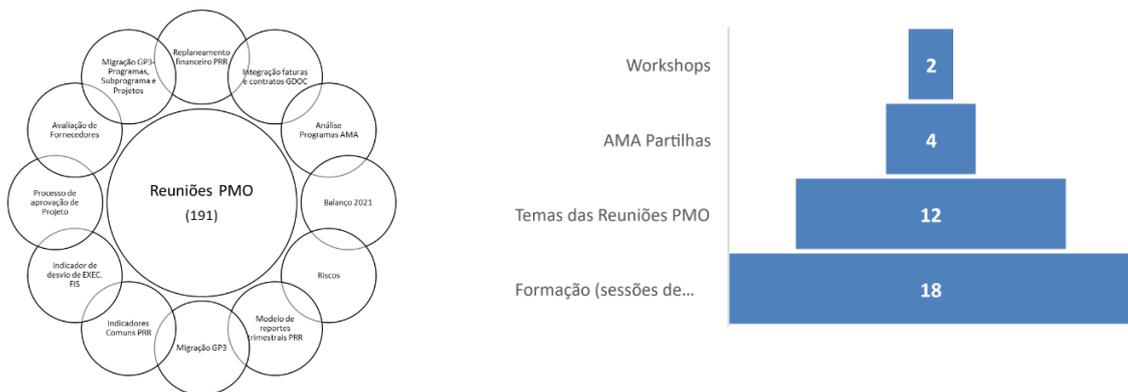
Ao longo do ano, o PMO desenvolveu várias atividades com foco na execução do projeto PgMO e também no âmbito da monitorização dos projetos e suporte na monitorização do programa PRR. O site do PMO e do PRR foram base para concentração de informações e divulgação de boas práticas na gestão de programas e projetos, além de ferramentas para o reporte de metas.



Cronograma com as grandes entregas e eventos em relação ao projeto PgMO



Em relação aos eventos e acompanhamento dos projetos, foram mais de 200 encontros entre reuniões de PMO, workshops e sessões AMA Partilha.



(Formação em parceria com a Academia AMA)

Roadmap 2023

Para o ano de 2023, o PMO fará parte da Equipa de Estratégia e Planeamento, tem como desafios o crescimento do portfólio, criação de mais programas e novos projetos, além da própria reestruturação orgânica da AMA que tem um impacto na continuidade dos projetos em curso.

Principais objetivos do PMO para 2023:

- Acompanhar a execução de programas e projetos e monitorizar os eventuais riscos;
- Evolução da ferramenta de gestão de programas e projetos - GP³, de acordo com as melhorias identificadas, de forma a acompanhar estes novos desafios e dar resposta a uma estrutura mais ágil (AMA+);
- Desenvolvimento de Dashboards dos Programas e Projetos de suporte à tomada de decisão. Revisão do modelo de reuniões de acompanhamento de projeto alinhado com a nova orgânica da AMA.

Plano de Recuperação e Resiliência

Os investimentos PRR da AMA enquadram-se na dimensão da **Transição Digital**, na **Componente 19: Administração Pública – Capacitação, Digitalização, Interoperabilidade e Cibersegurança** e na **Componente 16: Empresas 4.0**, com um investimento total de **213,3 M€** e têm como objetivos:

TD-C19-i01: Reformulação do atendimento dos serviços públicos e consulares - redesenhar e oferecer serviços públicos numa abordagem omnicanal, a par de um sistema de governação transversal, tirando partido da computação em nuvem e da utilização de redes 5G, para inovar, melhorar a qualidade e reduzir as assimetrias na prestação de serviços públicos. Visa também assegurar a transição digital da AICEP, Camões e SOFID, inclui ainda a criação de novos "Espaços Cidadão", "Lojas de Cidadão" e "Espaços Cidadão Móveis".

TD-C19-i02: Serviços eletrónicos sustentáveis - criar condições para que todos os serviços públicos sejam entregues de forma simples, inclusiva e segura, visando o reforço do backoffice através de:

- Melhorar a interoperabilidade e integração dos serviços da A P;
- Reforçar a capacidade das plataformas transversais da A P;
- Valorização e exploração de dados da A P para apoiar a tomada de decisão ou reutilização entre serviços;
- Melhorar e expandir as soluções de identidade digital.

TD-C19-i07: Capacitação da A P – formação de trabalhadores e gestão do futuro ,Capacitação da AP: concretização de ações de formação tendo em vista a capacitação dos funcionários das novas lojas do cidadão e espaços cidadão, em estreita complementaridade e de acordo com o plano de expansão da rede de serviços presenciais estabelecido no âmbito do investimento TD-C19-i01.

TD-C16-i03: Catalisação da Transição Digital das Empresas – Desmaterialização da Faturação, Promoção da utilização de faturação em formato digital nas transações B2B e B2C, disponibilizando uma solução que possibilitará o envio por email das faturas para o contribuinte (cidadão ou empresa).

A AMA na execução dos seus investimentos assume a qualidade de **Beneficiário Direto e intermediário** nos investimentos da C19 e de **Beneficiário Final** no investimento da C16. Estes investimentos são concretizados através do desenvolvimento das seguintes medidas:

Investimento TD-C19-i01: Reformulação do atendimento dos serviços públicos e consulares:

- Sistema de Governação Transversal dos Serviços Públicos e Projetos de Modernização;
- Catálogo Único e Partilhado de Serviços Públicos;
- Coordenação da Transição de serviços de IT para a nuvem;
- Arquitetura Empresarial da AP;
- Coordenação da adoção da tecnologia 5G pela AP;
- (Re)desenho e avaliação de serviços públicos
- Serviços de Suporte ao Atendimento Omnicanal (Centro de Contacto);
- Adoção de Referencial de Serviços Públicos, suportado por um novo Catálogo de Entidades e Serviços - Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, enquanto atendimento "Digital Assistido";
- Modelo Comum para Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais;
- Melhoria e Reforço do Ponto Único de Entrada para Acesso a Serviços Públicos Digitais;
- Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais;
- Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (CAMÕES, AICEP; SOFID).

Investimento TD-C19-i02: Serviços eletrónicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade e utilização dos dados para um aumento de transparência e eficiência):

- Melhoria da interoperabilidade e da integração de serviços da AP;
- Melhoria e Ampliação das Soluções de Identificação Eletrónica;
- Reforço da capacidade das plataformas transversais da AP;
- Promover a partilha e reutilização de dados abertos;
- Implementação de Mecanismos de Controlo, Confiança e Auditabilidade no acesso a dados;

Investimento TD-C19-i07: Capacitação da A P:

- Formação Lojas de Cidadão/ Espaços Cidadão.

Investimento TD-C16-i03: Catalisação da Transição Digital das Empresas:

- Desmaterialização da Faturação.

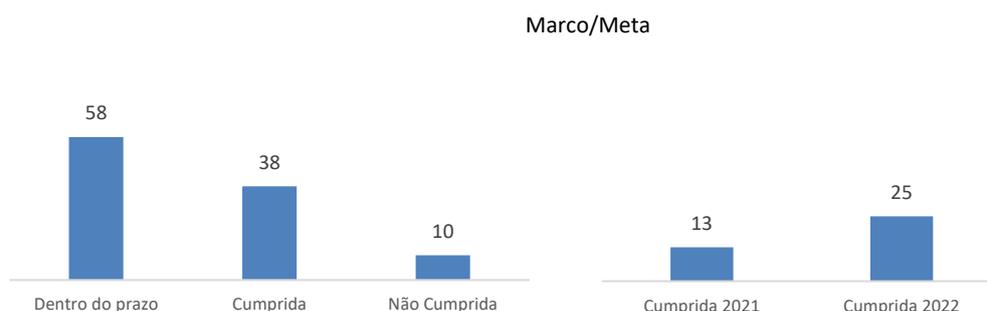
Os projetos incluídos nestas medidas serão executados entre 2021 e 2026. Face à dimensão do PRR e às exigências em termos de gestão e reporte estabelecidas pela Estrutura de Missão *Recuperar Portugal*, foi necessário elevar o nível da gestão de Projetos para a gestão de Programas. No seguimento dos projetos iniciados em 2021, nomeadamente do modelo de governança de Programas e Projetos e do modelo de processos de gestão de Programas e Projetos, em conjunto com o PMO da AMA implementou-se o modelo de acompanhamento do Programa PRR e foi necessário reforçar o conjunto de ferramentas para garantir o reporte da informação e servir de base à gestão das medidas e respetivos projetos, nomeadamente:

- Realização de reuniões de acompanhamento do progresso do Programa com o objetivo:
 - o Análise do ponto de situação das áreas transversais;
 - o Controlo Interno; Comunicação; Contratação Pública; Financeira; Avisos.
 - o Ponto de situação de cada uma das medidas, principais riscos e pontos para decisão.
- Configuração e arranque da nova ferramenta de suporte à Gestão de Programas e Projetos – GP3 que permite apoiar as equipas na sua gestão de programas e projeto.

No âmbito da atividade de reporte do PRR, durante o ano de 2022 foram preparadas e realizadas as seguintes sessões de acompanhamento pelas estruturas de supervisão do PRR:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 ações de acompanhamento da Estrutura de Missão Recuperar Portugal: <ul style="list-style-type: none"> o 28 de julho -Investimento TD-C19-i02; o 9 de novembro – Investimento TD-C19-i01.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 ação de acompanhamento da Comissão Nacional de Acompanhamento - 26 de outubro.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 ações de acompanhamento da Comissão Europeia <ul style="list-style-type: none"> o 2 de junho; o 7 de dezembro.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 ação de acompanhamento Duplo Financiamento da Estrutura de Missão Recuperar Portugal: <ul style="list-style-type: none"> o 14 de novembro – Investimento TD-C19-i07
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Sessão de acompanhamento por parte da Estrutura de Missão Recuperar Portugal à Loja de Cidadão de Vila Nova de Famalicão e Espaço do Cidadão de Francelos - 7 de dezembro.

Foram ainda realizados 4 reportes trimestrais à Estrutura de Missão *Recuperar Portugal*, nos quais foram apresentados os pontos de situação dos marcos e metas e submetidas os respetivos pedidos de pagamento. A 31 de dezembro de 2022, dos 106 marcos e metas do PRR foram cumpridos 38 (13 em 2021 e 25 em 2022). Ficaram por cumprir 10 marcos e metas.



No que respeita a execução financeira apresenta-se, de seguida, a execução a 31 de dezembro de 2022:

Execução Por Ano	2021	2022	Acumulado
	1 056 947,09 €	30 401 211,14 €	31 458 158,23 €

Como **Beneficiário Direto e Intermédio** destacam-se as seguintes concretizações em 2022:

- Redesenho, desenvolvimento e disponibilização nos diversos canais dos seguintes serviços:
 - o Consultar os pontos da carta de condução;
 - o Ativar a Chave Móvel Digital;
 - o Confirmar a alteração da morada no Cartão de Cidadão;
 - o Pedir o certificado de registo criminal de pessoas singulares;
- Elaboração e lançamento do Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Digitais (MOSAICO);
- Disponibilização de uma nova versão do e-Portugal;
- Implementação do mecanismo de gestão de dados pelo cidadão;
- Abertura de 2 novas Lojas de Cidadão;
- Abertura de 49 EC em 2022;
- Disponibilização da solução de biometria para ativação da Chave Móvel Digital;
- Formação de 726 trabalhadores das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão

Relativamente à execução enquanto **Beneficiário Intermédio**, a AMA publicou no último trimestre de 2021 os avisos abaixo identificados, os quais acompanhou a sua execução no ano 2022:

AAC 01/C19-i01/2021 – Lojas de Cidadão;

AAC 02/C19-i01/2021 – Espaços Cidadão;

AAC 07/C19-i01/2021 – Lojas de Cidadão.

Orientação Técnica nº 14/C19-i01.01/2022 - Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (Camões, AICEP e SOFID).

No âmbito do investimento TD-C16-i03: Catalisação da Transição Digital das Empresas – Desmaterialização da Faturação e enquanto **Beneficiário Final**, a AMA implementou um novo serviço: Fatura Sem Papel que permite receber faturas no e-mail e cujo objetivo é reduzir o consumo de papel, diminuir os custos associados, facilitar a organização dos documentos e aumentar a rapidez de receção das faturas.

Estratégia TIC e CTIC

CTIC - Conselho para as TIC

O Conselho Geral para as TIC aprovou diversos documentos que resultaram da implementação de diversas ações transversais inscritas no Plano de Ação para a Transformação Digital da AP 21-23, como a Cloud na AP, Inteligência Artificial, Identidade Digital, entre outros.

Estes documentos estratégicos servem de base à aplicação de projetos nos diversos contextos da A P, dando resposta à Resolução do Conselho de Ministros n.º 131/2021 que aprova a Estratégia para a Transformação Digital da A P 2021-2026 e consequente o Plano de Ação Transversal.

Entre os documentos aprovados, encontra-se o GuIA para a Inteligência Artificial na AP, desenvolvido pela AMA no âmbito da Medida 38 do programa iSimplex, onde são apresentados os princípios, orientações e um modelo para a elaboração de projetos de Inteligência Artificial ética, transparente e responsável na A P.

Os restantes documentos estão abaixo apresentados:

- Arquitetura Empresarial - Princípios de Arquitetura
- eID - Visão
- Estratégia Cloud da AP - Subgrupo Modelo de Peças Concursais
- Iniciativa de governação de dados na AP
- Matriz cloudAP

LabX - Centro para a Inovação no Setor Público

O LabX – Centro para a Inovação no Setor Público em 2022 continuou a desenvolver a sua missão de contribuir para o ecossistema de inovação na A P, promovendo a renovação da oferta de serviços públicos, adequados às reais necessidades de cidadãos e empresas.

No desenvolvimento das suas atividades no âmbito da Inovação, Participação e Simplificação foi efetuada a avaliação das ações realizadas, onde foi atingida uma taxa de satisfação de 4,64/5 e demonstrou-se que após capacitação das diferentes entidades da AP, que 82,3% das entidades passaram a aplicar as metodologias do LabX.

Projetos, eventos e grupos de trabalho

Inovação - Inovador em Residência, Rede de Inovadores, Oficinas@LabX, Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público, Capacitação em Desenho de Serviços; Mentoria de projetos experimentais, Definição de Serviços Públicos e Oficinas Modo Simplex;

Simplificação - Oficinas de Simplificação da Linguagem e Redesenho de Serviços;

Participação - Administração Aberta (implementação do II Plano de Ação Nacional de Administração Aberta), AP Participa (Kit AP Participa), Diagnóstico do espaço cívico (em parceria com o Observatório para o Espaço Cívico da OCDE, Jogo sistemas participativos (“Jogo da Participação”), Candidatura TSI (candidaturas ao Instrumento de Assistência Técnica (TSI) da União Europeia).

Em julho, mês da Inovação, o Labx organizou um conjunto de 4 eventos dedicados ao tema.

Centro de Competências Digitais da Administração Pública - TicAPP

O TicAPP em 2022 continuou a desenvolver a sua missão de apoiar as diferentes áreas governativas, no processo de transformação digital, através de recursos humanos especializados em tecnologias emergentes neste domínio, desenvolvendo projetos transversais à AP e melhorando, em simultâneo, a contratação de serviços externos nas áreas das tecnologias de informação e comunicação, com os correspondentes ganhos em eficiência e eficácia. Assim, em 2022, promoveu-se:

- **a adesão à Plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública (iAP)** nas suas diferentes componentes- serviços online e respetiva gestão, comunicação segura entre Sistemas de Informação (PI), pagamentos online (PPAP) e serviços de envio e receção de mensagens (GAP), abertura de conta desmaterializada e 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;
- **a reformulação do ePortugal** - canal de acesso eletrónico aos serviços do Estado com melhorias em termos de design e organização de informação, permitindo melhoria da acessibilidade e usabilidade;
- **a adesão às Notificações Eletrónicas**- Serviço público centralizado que entrega na Morada Única Digital (MUD) notificações, com a mesma validade legal que a correspondência em papel.
- **a promoção do Catálogo de Entidades e Serviços (CES)** - O CES é o *base registry* 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;
- **a evolução da Plataforma de Serviços** - Permite a gestão da submissão de processos e pedidos entre o cidadão e a AP e a tramitação desses pedidos pelas entidades envolvidas, nos seus respetivos papéis;
- **a sistematização do GiAP - Gestão Inteligente do Atendimento Público** – estrutura, em *Dashboards*, a informação agregada, de múltiplas fontes, em 4 pilares: Resumo Executivo (visão de gestão de topo da rede de atendimento), Atendimento (gestão operacional da interação com o cidadão) e Avaliação de Serviços e Experiências (tipificação de comentários recebidos diretamente do cidadão), para apoiar os decisores públicos na tomada de decisão de temas relativos ao atendimento público, tendo por base a análise de dados de atendimento em modo “near real time”;

- **o desenvolvimento da Plataforma Mais Transparência**, tendo sido galardoada com o Prêmio Proximidade com o Cidadão e Sociedade Mais Inclusiva da APDSI – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação;
- **o desenvolvimento da Plataforma Participa.Gov**- plataforma de suporte aos processos participativos da A P, a que as entidades podem recorrer para desenvolver os seus respetivos Orçamentos Participativos Internos.
- **o Mosaico, Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Digitais** - Modelo comum, transversal e aplicável por todas entidades públicas para a disponibilização dos serviços digitais pelos quais são responsáveis ou têm intervenção, focado na simplificação e na criação de uma experiência coerente, simples, acessível e inclusiva para cidadãos, empresas ou entidades da sociedade civil.
- **o Ágora, Design System da Administração Pública** - Primeira versão do Design System para o Novo Portal Único de Serviços Públicos. O Design System APP traduz-se num conjunto de orientações e numa coleção de elementos reutilizáveis pré-construídos - estilos, componentes, padrões, orientação e código - que permite a criação de experiências digitais consistentes e com maior rapidez, que funcionam, essencialmente, como uma base de trabalho comum entre as equipas de design e desenvolvimento de um qualquer produto ou serviço digital. Este design system é aberto e evolutivo.
- **o Apoio às Entidades Públicas na Implementação do SDG – Single Digital Gateway**
- **a Representação** em conferências, iniciativas de cooperação internacional ou grupos de trabalho nacionais ou internacionais relacionados com o governo digital

Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública - CeCAAP

Tendo entrado em funcionamento no início do 2º semestre de 2021, no ano de 2022 desenvolveram-se os primeiros projetos que arrancaram ainda em 2021, no âmbito da missão do CX, os quais se destacam os seguintes:

- Desenvolvimento do Site do CX;
- Dinamização do Plano de Trabalhos do LabAP;
- Conclusão do Projeto visão sobre o referencial de serviços públicos para distribuição omnicanal;
- Conclusão do Estudo de mercado para caracterização da procura de serviços públicos por parte dos cidadãos e das empresas;
- Construção do Índice da experiência de utilização de serviços públicos baseado na metodologia BECX - Best European Customer Experience;
- Arranque do Projeto Sistema de Agendamento e Gestão do Atendimento
- Conclusão da Parceria com a ACM, CIG e INR para o Atendimento Inclusivo, com a implementação de um projeto piloto no canal presencial e respetiva capacitação dos profissionais nos temas da migração, da igualdade de género e da pessoa com deficiência;
- Desenvolvimento da PACX – Plataforma de desenvolvimento de ferramentas CX;
- Desenvolvimento da Avaliação de serviços uniforme na AP;
- Gestão do Livro Amarelo Eletrónico;
- Gestão de adesões e suporte a entidades e a utilizadores do LAE;
- Gestão das cópias amarelas de todas as entidades que são enviadas para a AMA.

PROPOSTA DE MENÇÃO

Enquadrados nos objetivos estratégicos, os objetivos operacionais inscritos nos Instrumentos de Gestão delineados para 2022 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 A P, 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 A P.

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 2022, verificou-se o cumprimento de três objetivos operacionais e a superação de outros 2 num total de 5 objetivos, sendo que todos os objetivos relevantes foram atingidos ou superados. O grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 117%; Eficiência – 108%; Qualidade – 100%) permitiu uma avaliação global de 108%.

OBJETIVO	MENÇÃO QUALITATIVA	
OO1 - Implementar projetos de modernização e transformação digital	SUPERADO	Relevante
OO2 – Promover as atividades previstas no Programa Transformar	SUPERADO	
OO3 - Desenvolver medidas de otimização de recursos	ATINGIDO	
OO4 - Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica omnicanal	ATINGIDO	Relevante
OO5 - Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores	ATINGIDO	Relevante

Tendo em conta que os objetivos 1 e 2 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 108%.

CONCLUSÕES PROSPETIVAS

No ano de 2022 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 bastante positivo.

Com efeito, neste período continuou a destacar-se a necessidade de uma rápida capacidade de resposta dos serviços, na sequência dos constrangimentos anteriormente verificados, mas também pelo reforço na disponibilização dos serviços públicos digitais, integrados, inclusivos e de qualidade, indo de encontro às reais necessidades dos cidadãos e empresas.

Neste âmbito, é de realçar a garantia da proximidade ao cidadão no acesso aos serviços e disponibilização de meios complementares de acesso aos serviços públicos para responder às suas necessidades. Num outro patamar, destaca-se a continuação da aposta na disponibilização de novos serviços, através do ePortugal.gov.pt e dos centros de contacto do cidadão e da empresa, com destaque para os novos serviços disponibilizados através da videochamada e a renovação do portal dos serviços públicos. O incremento e melhoria das soluções de interoperabilidade na Administração Pública continuou a ser 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. A disponibilização da Chave Móvel Digital através de videochamada e a autenticação por biometria constituem-se como importantes inovações neste domínio. Não obstante a aposta no digital 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.

Neste ano foi ainda possível consolidar o Centro de Competências TIC, desenvolver o Centro de Competências em Atendimento, bem como robustecer 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 Morada Sempre Atualizada, Autenticação Biométrica e Fatura Sem Papel e a apresentação do Programa SIMPLEX 2022.

Paralelamente a todas estas iniciativas, procedeu-se à continuação da execução e monitorização dos investimentos/reformas no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, principalmente os referentes à componente “Administração Pública Mais Eficiente”, que irão ter continuidade nos anos subsequentes, na promoção da modernização do Estado e da Administração Pública. Nesta matéria é de destacar a implementação do Mosaico - Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais e da Fatura Sem Papel, os quais foram desenvolvidos com apoios do PRR.

Em suma, em 2022, 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 2022 foi prosseguida 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 2023, foram identificados desafios, sendo de destacar os mais significativos:

- garantir a execução das metas estabelecidas no PRR, nomeadamente as referentes ao estabelecimento de uma Administração Pública Mais Eficiente;
- 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;
- continuar a promover medidas de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;
- alargar a oferta formativa da Academia AMA na capacitação da AP;
- 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
APDSI	Assoc. p/ Promoção e Desenvolvimento da Soc. De Informação
ACM	Alto Comissariado para as Migrações
ADC	Agência para o Desenvolvimento e Coesão
ADSE	Assistência na Doença aos Servidores do Estado
AISK	Antecipatory Inovation Starter Kit
AMAL	Comunidade Intermunicipal de Algarve
ANEPC	Autoridade Nac. De Emergência e Proteção Civil
ANSR	Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
AP	Administração Pública
APP	Aplicação Móvel
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado
BdE	Balcão do Empreendedor
BEEX	Best European Customer Experience;
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
CEDACE	Centro Nacional de Dadores de Células de Medula Óssea, Estaminais ou de Sangue do Cordão
CEDIC	Certificados especiais de dívida a curto prazo
CEF	Connecting Europe Facility
CEGER	Centro de Gestão da Rede Informática do Governo
CES	Catálogo de Entidades e Serviços
CIBE	Cadastro e Inventário de Bens do Estado
CIG	Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género
CIMOeste	Comunidade Intermunicipal Oeste
CM	Câmara Municipal
CMD	Chave Móvel Digital
CNAIM	Centro Nacional de Apoio a Integração de Migrantes
CNCS	Centro Nacional de Cibersegurança
ICEGOV	Conferência Intern. Em Teoria e Prática de Governo Eletrónico

COMPETE 2020	Programa Operacional Competitividade e Internacionalização
CPLP	Comunidade de Países de Língua Portuguesa
CRUP	Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas
CTIC	Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública
DDI	Discagem direta internacional
DGAE	Direção-Geral de Atividades Económicas
DGAEP	Direção-Geral da Administração e do Emprego Público
DGAL	Direção-Geral das Autarquias Locais
DGAV	Direção-Geral de Alimentação e Veterinária
DGEEC	Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência
DL	Decreto-Lei
DN	Digital Nations
DPIA	Data Protection Impact Assessment
DUC	Documento Único de Cobrança
EC	Espaços Cidadão
EE	Espaço Empresa
EMRP	Estrutura de Missão Recuperar Portugal
DGACCP	Direção Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas
EOM	Equipa de Obras e Manutenção
EPSA	European Public Sector Award
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
FCSH	Faculdade de Ciências Sociais e Humanas
FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
FSE/ESF	Fundo Social Europeu/European Social Fund
GAP	Gateway de SMS
GEPAC	Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais
gIAp	Gestão Inteligente do Atendimento Público
GNS	Gabinete Nacional de Segurança
GT	Grupo de Trabalho
GTMI	GovTech Maturity Index
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
IFAP	Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas
IFI	Instituições Financeiras Internacionais
IGAC	Inspeção Geral das Atividades Culturais
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
INR	Instituto Nacional de Reabilitação
IPDJ	Instituto Português do Desporto e Juventude
IPST	Instituto Português do Sangue e da Transplantação
IRN	Instituto de Registos e Notariado
ISS	Instituto da Segurança Social
IVR	Interactive Voice Response
JA	Loja Ponto Já
LabX	Centro para a Inovação no Setor Público
LAE	Livro Amarelo Eletrónico
LC	Lojas de Cidadão
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros
MOSAICO	Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ONU	Organização das Nações Unidas
OPP	Orçamento Participativo Portugal
OPSI	Observatory of Public Sector Innovation
OT	Orientação Técnica
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
PMO	Project Management Office
POCI	Programa Operacional de Competitividade e Internacionalização (COMPETE2020)
POSEUR	Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos

PPAP	Plataforma de Pagamentos da Administração Pública
PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
QNRCs	Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RH	Recursos Humanos
RNAA	Rede Nacional de Administração Aberta
RP	Receitas Próprias
RPA	Robot Process Automation
RTP	Radio Televisão Portuguesa
SADI	Sistema Automático de Detecção de Incêndios
SAMA 2020	SAMA2020 – Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública
SCAP	Sistema de Certificação de Atributos Profissionais
SCMD	Serviço Chave Móvel Digital
SD	Service Desk
SEDMA	Secretaria de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SEO	Secretário de Estado do Orçamento
SGA	Secretaria-Geral do Ambiente
SGMAI	Secretaria-Geral da Administração Interna
SGO	Sistema de Informação do COMPETE2020
SGPCM	Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGSI	Sistema de Gestão de Segurança de Informação
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIFSE	Sistema de Informação do Fundo Social Europeu
SIGA	Sistema de Gestão de Atendimento
SIGMA	Assistente virtual do ePortugal
SMS	Serviço de Mensagens Curtas
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas

SNS	Serviço Nacional de Saúde
SOFID	Sociedade para o Financiamento do Desenvolvimento, Instituição Financeira de Crédito, S.A.
SPD+	Mais Serviços Públicos Digitais
SPMS	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SPNE	Serviço Público de Notificações Eletrónicas
TDAP	Transformação Digital na Administração Pública

TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TicAPP	Centro de Competência Digitais da Administração Pública
TMR	Tempo Médio de Resposta
TSI	Instrumento de Assistência Técnica (da União Europeia)
UE	União Europeia
UIT	União Internacional de Telecomunicações
WSA	World Summit Awards

ANEXOS - RESULTADOS 2022

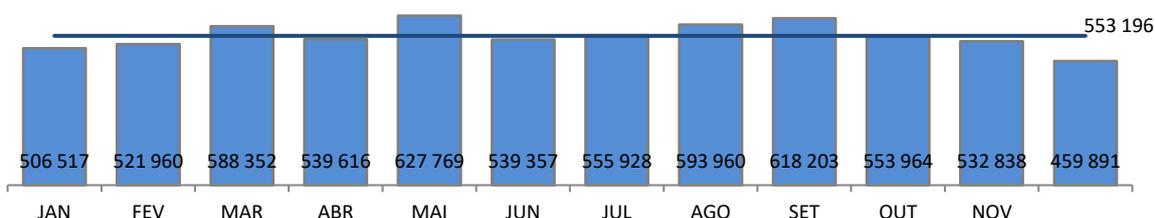
ATENDIMENTO

Canal Presencial

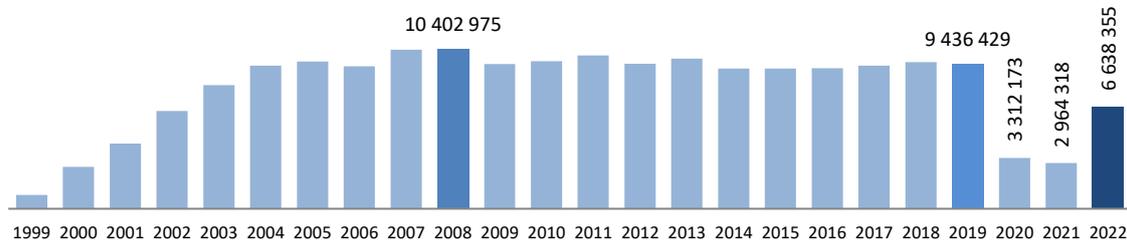
Lojas de Cidadão

A 31 de dezembro de 2022 a rede de atendimento contava com 66 Lojas de Cidadão, uma das quais móvel. A rede de lojas cresceu, em 2022, com a abertura das lojas de Vila Velha de Rodão (21 de setembro), Oliveira de Frades (28 de março), Vila Real (12 de dezembro) e Felgueiras (19 de dezembro). Em 2022, apesar do alívio da situação e restrições vividas no contexto da pandemia e de, desde setembro de 2021, voltar a ser prestado o atendimento presencial espontâneo das entidades públicas nas Lojas de Cidadão, verifica-se que, em várias entidades públicas, a organização do atendimento nas Lojas de Cidadão é misto, havendo atendimento espontâneo a coexistir com o sistema de atendimento por marcação.

Evolução mensal dos atendimentos em 2022



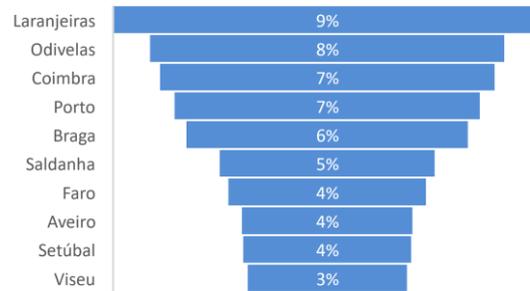
Evolução anual dos atendimentos 1999 – 2022



Em 2022 registou-se um aumento de 124% no volume de atendimentos face a 2021. Mesmo assim, 2022 ficou abaixo em 30% no número de atendimentos face a 2019 (ano pré pandemia).

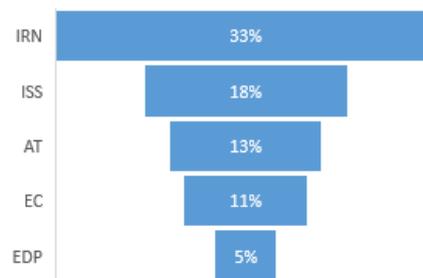
A Loja de Cidadão com maior número de atendimentos foi a Loja de Cidadão das Laranjeiras, representando 9% do total de atendimentos registados.

TOP 10 - Lojas Cidadão - Atendimentos – 2022



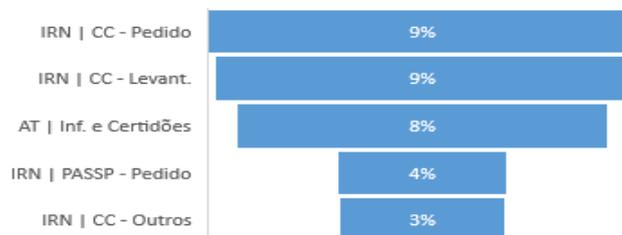
Em 2022, o top 10 das lojas representou 56% dos atendimentos registados em toda a rede das lojas de cidadão.

TOP 5 - Entidades - Atendimentos – 2022



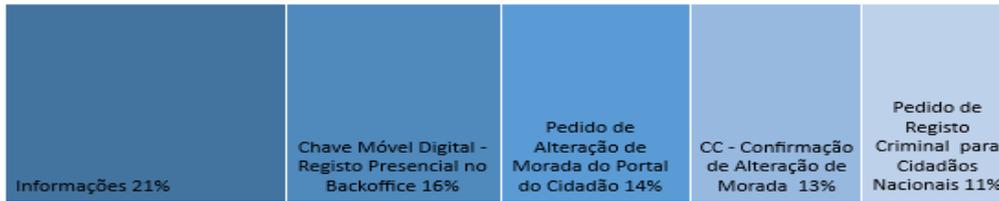
Em 2022, o IRN – Registos foi a entidade com mais atendimento, representou 33% do total de atendimentos. No top 5 das entidades, 4 são entidades públicas. O top 5 das entidades representaram 77% do total de atendimentos. Em 2022, 87% dos atendimentos foram registados por entidades públicas.

Top 5 - Serviços - Atendimentos [2022]



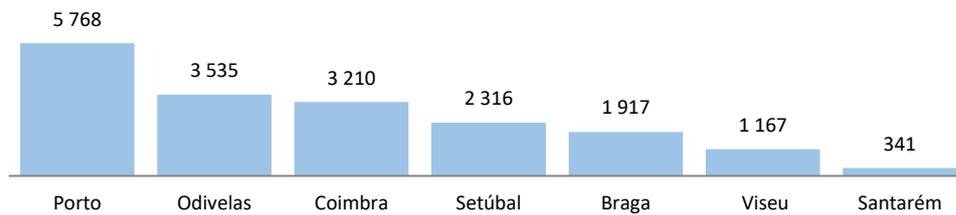
Em 2022, o serviço mais procurado foi o pedido de cartão de cidadão. No top 5 de serviços mais procurados em 2022, 4 são referes a serviços disponibilizados do IRN.

Ao nível do atendimento específico do Espaço Cidadão nas Lojas, foram estes os assuntos mais focados pelos cidadãos:

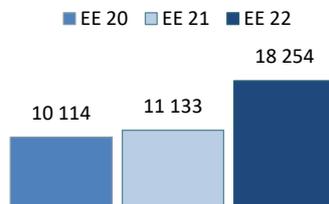


Espaço Empresa

Espaço Empresa - Atendimentos [2022]

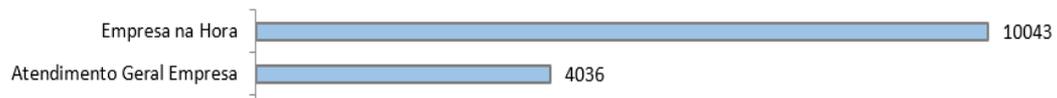


Espaço Empresa - Evolução Anual Atendimentos (2020-2022)



Ao nível dos serviços prestados a constituição de Empresa na Hora foi o serviço com maior expressão no atendimento.

Espaço Empresa - Nº Atendimentos por serviço [2022]

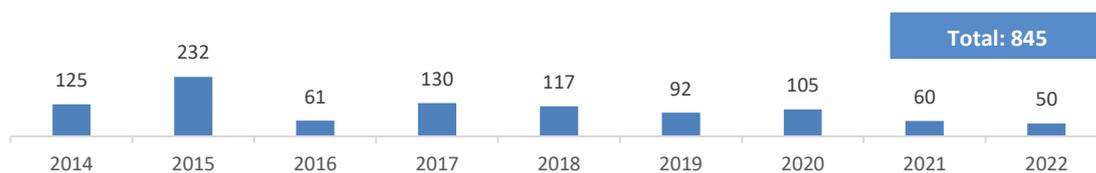


Espaços Cidadão

Os Espaços Cidadão (EC) têm como pressuposto a existência de parcerias entre a Agência para a Modernização Administrativa, autarquias locais e outras instituições públicas e privadas que prestem serviços públicos tendo por fim auxiliar o cidadão ou empresa no acesso aos serviços públicos disponibilizados *online* de forma presencial. Este atendimento garante a proximidade da A P e permite que o acesso aos serviços não implique a exclusão de quem não saiba ou que não possa utilizar os mesmos.

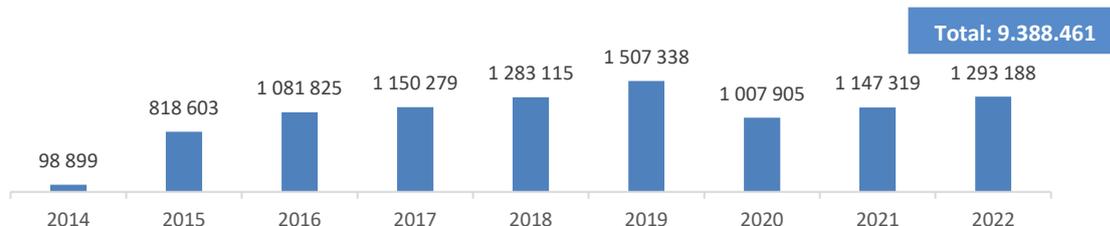
Foram abertos 50 novos Espaços Cidadão, no ano de 2022, que contribuirão assim para a expansão da rede de atendimento, contabilizando esta, no final do ano, um total de 845 EC.

Evolução anual do n.º de Espaços Cidadão

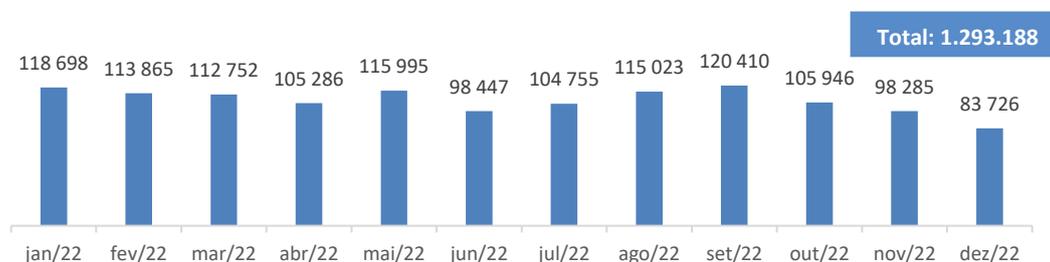


Com nova tendência crescente após período pandêmico, registaram-se no ano de 2022, mais de 1,2 milhões de atendimentos. Os Espaços Cidadão contam agora com mais de 9,3 milhões de atendimentos.

Evolução anual do n.º de atendimentos nos Espaços Cidadão

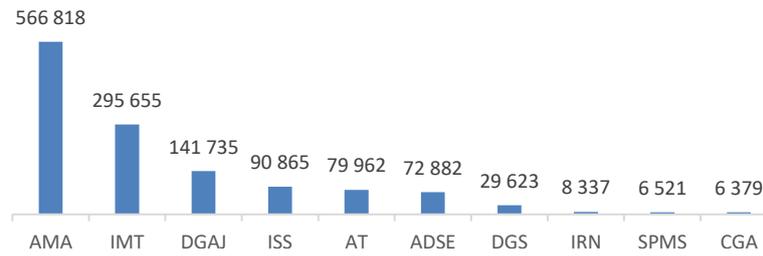


Evolução mensal do n.º de atendimentos nos Espaços Cidadão



Com uma média mensal superior a 107.000 atendimentos, foi no mês de setembro que se registou o maior número de atendimentos, com mais de 120.000 atendimentos contabilizados.

Top 10 dos Serviços das Entidades mais procurados nos Espaços Cidadão



Dos serviços disponibilizados nos EC, foram os da AMA e do IMT que registaram o maior número de atendimentos representando em cerca de mais de 43% e 22%, respetivamente, dos atendimentos totais.

Top 10 dos assuntos tratados com mais frequência nos Espaços Cidadão



No Top 10 dos assuntos tratados com mais frequência destacam-se a Revalidação da Carta de Condução e o Registo da Chave Móvel Digital (CMD) com mais de 265.000 e 165.000 atendimentos, respetivamente. Relativamente ao Cartão de Cidadão, o número contabilizado refere-se tanto a pedido de emissão de cartão como informações sobre o serviço, nomeadamente requisitos. Foram emitidos mais de 30.000 cartões de cidadão com pedido iniciado nos Espaços Cidadão.

Espaço Cidadão Móvel

São 12 os municípios que disponibilizam para as suas populações os serviços do Espaço Cidadão Móvel (Alfândega da Fé, Bragança, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Vila Flor, Vimioso e Vinhais (parceria com a CIM Trás-os-Montes), Viseu, Idanha-a-Nova e Almeirim. Foram realizados, no ano de 2022, mais de 3.400 atendimentos, contabilizando assim mais de 7.400 atendimentos acumulados.

Parcerias

A Equipa de Parcerias desenvolve a sua atividade em duas áreas fundamentais: o planeamento e gestão do processo de expansão da rede de atendimento e gestão de parceiros na rede atual de Lojas de Cidadão, nomeadamente, nas Lojas de Gestão AMA. Em 2022, em resumo, a atividade desenvolvida foi a seguinte:

Expansão da Rede

Em dezembro de 2022 foram abertas duas novas lojas de cidadão (Vila Real e Vila Nova de Famalicão), correspondentes às candidaturas apresentadas no âmbito do PRR, contribuindo assim para alcançar a meta PRR prevista para o ano em causa. Foram ainda abertas duas novas lojas de Cidadão no início do ano (Vila Velha de Ródão e Oliveira de Frades), totalizando assim, em 2022, quatro novas Lojas de Cidadão, numa Rede composta agora por 66 Lojas de Cidadão.

- Abertura de 4 novas Lojas de Cidadão:

Loja de Cidadão	Data de Abertura
Vila Velha de Ródão	21-03-2022
Oliveira de Frades	28-03-2022
Vila Real	12-12-2022
Felgueiras	19-12-2022

A Equipa de Parcerias acompanhou o processo de expansão de, aproximadamente, 50 municípios, no âmbito das atividades inerentes ao projeto de instalação de Lojas de Cidadão, nas diferentes fases que envolvem um projeto desta dimensão, nomeadamente:

- Auscultação do interesse de entidades públicas e privadas na integração de uma Loja de Cidadão e identificação das respetivas necessidades funcionais;
- Definição de modelos de sustentabilidade das Lojas de Cidadão, e articulação entre as diversas entidades parceiras;
- Elaboração e coordenação do processo de validação dos protocolos de instalação e funcionamento das Lojas de Cidadão;
- Elaboração e coordenação do processo de validação dos protocolos de comunicações;
- Preparação e acompanhamento da abertura de Lojas de Cidadão, nomeadamente, articulação do processo de desenho da estrutura do SIGA (utilizadores, mesas, senhas, serviços) e identificação dos trabalhadores para formação;
- Colaboração na elaboração de prestação de contas às respetivas entidades parceiras;
- Centralização das autorizações de despesa para a instalação de Lojas de Cidadão;

- Monitorização do processo de Expansão de Lojas, mantendo atualizada toda a informação referente à fase do processo.

Foram emitidos 18 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.

- No âmbito do PRR, no Investimento TD-C19-i01 – Reformulação do atendimento dos serviços públicos, foram publicados dois Avisos (2021) para novas Lojas de Cidadão, e no ano de 2022 foram efetuadas as análises das candidaturas dos referidos Avisos, tendo sido efetuado o respetivo acompanhamento na análise técnica das respetivas candidaturas, do que resultou a aprovação de 21 candidaturas de Municípios.

Gestão dos Parceiros

Em janeiro apurou-se o valor anual para 2022, a suportar pelos municípios relativamente ao Sistema de Gestão de Atendimento (SIGA), instalado na Rede de Lojas de Cidadão.

Face à análise de custos do ano anterior, no primeiro trimestre, efetuou-se a prestação de contas aos parceiros públicos da Rede de Lojas de Cidadão sob a gestão direta da AMA: Em março foi feita comunicação de custos a suportar em 2022, com efeitos a partir de maio, mensalmente faturados. O mesmo procedimento foi efetuado quanto aos parceiros privados, no que respeita à atualização do valor por m², tendo em conta a taxa de inflação do ano anterior.

O pagamento relativo à utilização do Sistema de Gestão de Filas de Espera (SIGA), instalado nas Lojas de Cidadão Municipais é faturado semestralmente, em junho e dezembro.

Foi monitorizado de todo o processo de gestão de parceiros, nomeadamente, alteração de áreas e relocalizações, e alteração de utilizadores, serviços e equipamentos informáticos, no âmbito do Sistema de Gestão do atendimento (SIGA).

Novas Integrações/alterações

No âmbito de integrações em Lojas de Cidadão sob a gestão AMA, verificou-se a integração de um novo parceiro na rede, a Porto Vivo – SRU, na Loja de Cidadão Porto, em dezembro/2022.

Quanto a alterações de postos de atendimento de parceiros nas Lojas de Cidadão, nomeadamente, no que se refere a aumento do número de postos de atendimento, deslocalizações e/ou *rebranding* de imagem, destacamos as seguintes situações:

- Goldenergy - Deslocalização e aumento de posto de atendimento na Loja de Cidadão das Laranjeiras (processo iniciado em 2021, com abertura em janeiro de 2022);
- DRAPN - Aumento de posto de atendimento na Loja de Cidadão de Murça (maio/2022);
- EPAL - Deslocalização e aumento de posto de atendimento, assim como rebranding de imagem e mobiliário do respetivo posto de atendimento na Loja de Cidadão das Laranjeiras (junho/2022);
- EDP – *Rebranding* de imagem nos postos de atendimento na rede de Lojas de Cidadão (2.º semestre 2022);
- SU Eletricidade – *Rebranding* de imagem nos postos de atendimento das Lojas de Cidadão das Laranjeiras e Porto(outubro/2022);
- FLOENE – Rebranding de imagem nos postos de atendimento das Lojas de Cidadão de Marvila e Santarém (outubro/2022);

O processo de captação de novas parcerias para a Rede de Lojas de Cidadão através da integração temporária, tendo como objetivo a avaliação para uma integração definitiva, ocorreu em diversas Lojas de Cidadão com a Endesa:

- Loja de Cidadão de Vila Nova de Gaia (dezembro/2021 - maio/2022)
- Loja de Cidadão de Coimbra (março/2022 – setembro/2022)
- Loja de Cidadão de Odivelas (junho/2022 – dezembro/2022)
- Loja de Cidadão Aveiro (setembro 2022)
- Loja de Cidadão de Marvila (setembro/2022)

Iniciou-se o processo de aumento de presença na Rede de Lojas de Cidadão com o parceiro Goldenergy, estando em processo mais avançado a possível integração na Loja de Cidadão de Odivelas; Verificou-se a saída de 2 entidades das seguintes Lojas de Cidadão:

- EDP (maio de 2022), da Loja de Cidadão de São João da Madeira;
- IMT (setembro de 2022) da Loja de Cidadão de Setúbal.

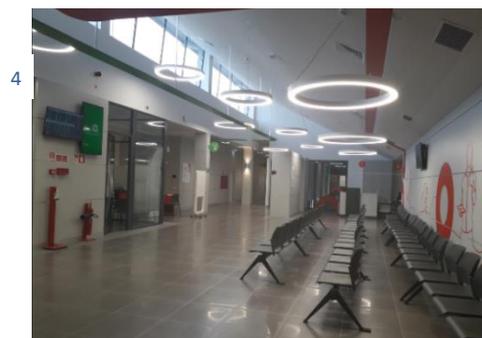
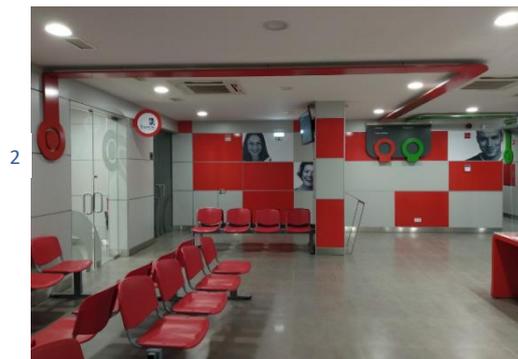
No âmbito do POSEUR, concretizou-se o início da Empreitada de Eficiência Energética na Loja de Cidadão das Laranjeiras (2.ª quinzena de outubro de 2022), tendo sido efetuado o acompanhamento e apoio técnico a todo o processo, nomeadamente, na apresentação de proposta de realocação

temporária dos parceiros, avaliando todas as suas especificidades de área, utilizadores e serviços, em estrita articulação com a EOM, comunicação e articulação direta com todos os parceiros e acompanhamento nos trabalhos de preparação para as fases de obra. No segundo semestre de 2022 foram realizadas reuniões individuais com cada parceiro para articulação de todo o processo. Em algumas situações de maior criticidade foram realizadas visitas conjuntas ao local para definição de procedimentos.

Obras e Manutenção

A equipa de Obras e Manutenção (EOM) desenvolve as suas atividades de suporte, quer no apoio à expansão da rede de atendimento, quer no acompanhamento das instalações de atendimento e na sede da AMA. Em 2022 estes foram os principais resultados:

- Conclusão do processo de instalação e abertura de 4 Lojas de Cidadão sob a gestão municipal, sendo duas delas no âmbito do PRR:



1	LC de Vila Velha de Ródão - abertura em 21/03/2022	3	LC de Vila Real - abertura em 12/12/2022
2	LC de Oliveira de Frades - abertura em 28/03/2022	4	LC de Felgueiras - abertura em 28/03/2022

- Acompanhamento de 9 empreitadas para instalação de Lojas de Cidadão, incluindo a visita às obras, apoio na validação de materiais e equipamentos, garantindo a conformidade com os Manuais e procedimentos da AMA, apoio no planeamento de fim de obra, mudança de entidade e preparação de abertura;

- Acompanhadas as obras em Castelo de Paiva, Montalegre, Vila Pouca de Aguiar e Torres Novas;
- Acompanhamento de diversos projetos de instalação de Lojas, de acordo com o estado de maturidade dos processos respetivos, da responsabilidade dos municípios, incluindo contactos com as várias entidades envolvidas para esclarecimentos sobre programas, reuniões com diversos municípios e visitas a edifícios, reuniões com equipas de projeto, análise e acompanhamento de estudos preliminares, análises de estudos de layout e projetos de execução, validação de projetos junto das entidades envolvidas e das equipas internas da AMA:

- 2 Projetos de Execução (com emissão de Parecer da AMA) - Sintra (Queluz) e Santiago do Cacém
- 13 Anteprojetos/Layouts (com emissão de Parecer da AMA)

Alandroal	Arouca	Cartaxo
Alijó	Barrancos	Constância
Almada	Barreiro	Vila de Rei
Vendas Novas	Vila Franca de Xira	Vouzela
São João da Pesqueira		

- 15 projetos com menor estado de maturidade

Albufeira	Fafe	Portimão
Amarante	Guimarães	Santo Tirso (nova localização)
Barcelos	Oeiras	Sesimbra (Quinta do Conde)
Cadaval	Olhão	Vila Nova de Paiva
Caldas da Rainha	Ourém	Vila real de Santo António

- 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:
 - Porto Vivo, SRU – integração da entidade LC do Porto
 - Goldenergy – deslocalização e aumento de postos na LC Laranjeiras
 - DRAPN – aumento de posto da LC Murça
 - EPAL – deslocalização e aumento de posto na LC Laranjeiras
 - EDP – atualização de imagem em todas as LC da rede
 - SU Eletricidade – atualização de imagem nas LC Porto e Laranjeiras
 - GGND/FLOENE – atualização de imagem nas LC Marvila e Santarém

- Via Verde – atualização de imagem nas LC de Faro e Viseu
 - IMPIC – deslocalização dos postos nas LC de Porto e Aveiro
 - ACM/CNAIM – aumento de postos de atendimento na LC de Faro
- Acompanhamento na análise e validação de estudos relativos a pedidos de instalação ou realocação de Espaços Cidadão, no apoio técnico à Equipa de Espaços Cidadão, tendo sido recebidos de 207 pedidos de análise/reanálise.

No âmbito do PRR foram desenvolvidas as seguintes ações, que resultaram nos seguintes contratos:

- Contrato para aquisição de serviços de elaboração de projeto para remodelação da Loja de Cidadão em Águeda;
- Contrato para aquisição de serviços de elaboração de projeto de execução para obra de instalação do Espaço Diagrama a instalar na Rua de Santa Marta, 55-r/c;
- Acompanhar o desenvolvimento do projeto para remodelação da Loja de Cidadão de Aveiro;
- 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 revisão de projeto para remodelação da Loja de Cidadão de Viseu e Aveiro.

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:

- Software de gestão de manutenção de instalações e equipamentos (SGMIE);
- Serviços de Desinfestação de Largo Espetro em 11 Lojas de Cidadão;
- Empreitada de conservação e manutenção de instalações, nas LC Norte;
- Fornecimento e Instalação de torneira de Eficiência Hídrica de classe A++;
- Substituição da infraestrutura de cabos do SADI e instalação de módulos de comando na LC das Laranjeiras;
- Fornecimento de sistema de som, incluindo serviços acessórios de montagem, na loja de cidadão das Laranjeiras.

Centro de Contacto

Linha Cidadão

A Linha Cidadão disponibiliza um sistema IVR (Interactive Voice Response), que possibilita o encaminhamento das chamadas telefónicas para as respetivas filas de tratamento do IVR, das linhas de apoio das entidades que já integram a Linha Cidadão. Este IVR está construído por serviço e não por entidade, permitindo ao Cidadão ter uma experiência de utilização única, não tendo de conhecer os organismos competentes para obter o serviço que procura. Neste momento, a entrega das chamadas telefónicas é efetuada automaticamente, após seleção do serviço no IVR da linha Cidadão, nos DDI's indicados pelas entidades.

Neste momento, integram a Linha Cidadão as seguintes entidades:

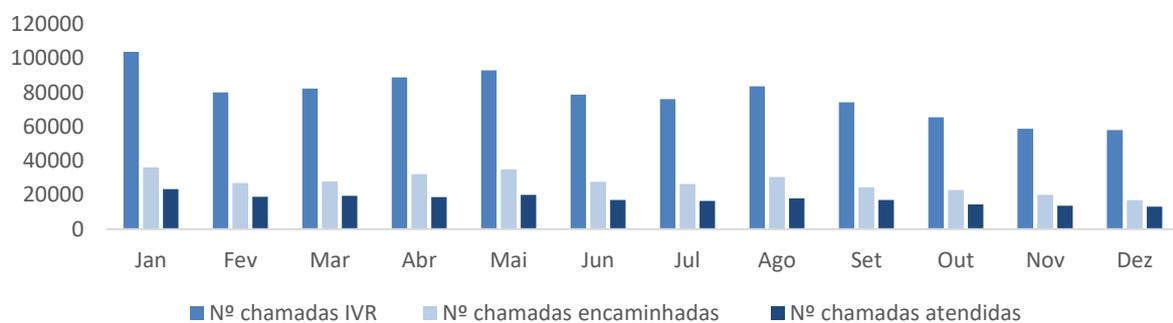
- Agência para a Modernização Administrativa;
- Instituto dos Registos e do Notariado;
- Instituto da Segurança Social;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

Neste âmbito, a Agência para a Modernização Administrativa, para além de ser a entidade responsável pela implementação e gestão desta linha de atendimento, através do seu Centro de Contacto, assegura o atendimento ao cidadão e empresas, nas seguintes matérias e categoria de serviços:

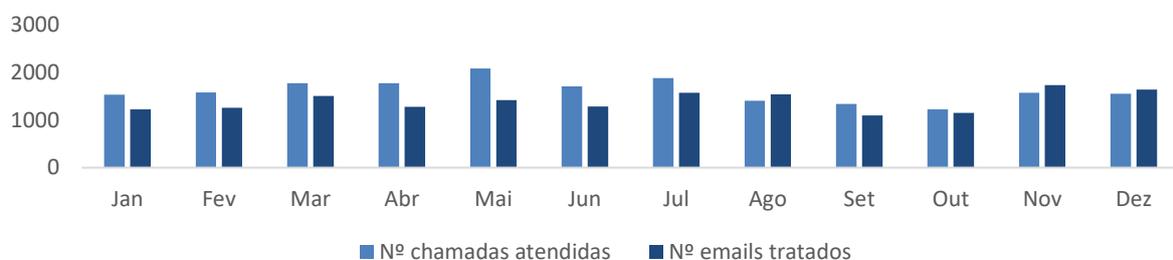
- Serviços Informativos e apoio técnico:
 - Serviços, locais, horários de funcionamento e senhas das Lojas Cidadão, Espaços Cidadão e Espaços Empresa e informações gerais sobre outros balcões de atendimento da A P;
 - Cartão de Cidadão, nomeadamente, renovação, alteração e confirmação de morada;
 - Meios de autenticação e assinatura digital do Estado Português, apoio na utilização e suporte técnico;
 - Apoio na utilização e suporte técnico de aplicações móveis da responsabilidade da AMA, autenticacao.gov e id.gov.pt;
 - Informação e apoio na utilização dos serviços públicos online, independentemente do modo de realização, nomeadamente os disponibilizados através dos sites ePortugal e autenticacao.gov;
- Serviços Transacionais:
 - ✓ Ativar a Chave Móvel Digital por videochamada;
 - ✓ Pedir o Registo Criminal de pessoas por telefone;
- Serviços de encaminhamento:

- ✓ Encaminhamento de questões colocadas pelos cidadãos e empresas, cuja competência não seja da AMA, para as entidades competentes. Indicando a linha de apoio que o cidadão deve usar;
- Serviços de outbound:
 - ✓ Incluem todos os contactos telefónicos efetuados pelo Centro de Contacto, proactivamente ou a pedido do interessado, para melhor esclarecer a questão apresentada.

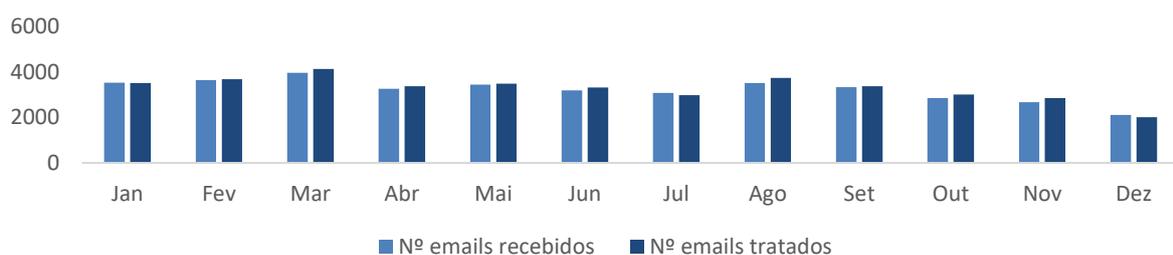
Durante o ano de 2022, no que diz respeito ao Cidadão foram tratadas 903.350 chamadas, 943.141 recebidas no IVR, 327.252 encaminhadas para outras entidades e 210.821 foram atendidas por operador do Centro de Contacto da AMA.



Relativamente ao atendimento aos empresários/profissionais, foram atendidas, pelo operador, 19.434 chamadas. Foram igualmente tratados 16.720 emails neste âmbito.



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 2022 respondidos 39.349 emails.



No canal videochamada, cujo principal objetivo é o apoio remoto para a realização de serviços públicos online, disponibilizados no portal ePortugal, realizaram-se 2.380 pedidos de apoio.

O apoio via videochamada está disponível para seguintes serviços:

Ativar a Chave Móvel Digital;	Ativação de Chave Móvel Digital por videoconferência;
Alterar os dados associados à Chave Móvel Digital;	Fazer o Registo no Balcão dos Fundos;
Renovar o Cartão de Cidadão (para pessoas com 25 anos ou mais);	Cancelar o Cartão de Cidadão;
Alterar a morada do Cartão de Cidadão;	Ativar a assinatura digital da Chave Móvel Digital;
Confirmar a alteração de morada do Cartão de Cidadão;	Aderir às Notificações Eletrónicas;
Revalidar a carta de condução;	Consultar os pontos da carta de condução;
Pedir o certificado de registo criminal de pessoas singulares;	Consultar o histórico de contraordenações rodoviárias;
Marcar uma consulta no centro de saúde;	Pedir o reembolso de despesas de saúde à ADSE;
Pedir a isenção de taxas moderadoras por insuficiência económica;	Associar atributos empresariais com o Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP).
Renovar o Cartão de Cidadão por perda, destruição, roubo ou furto	

- **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**

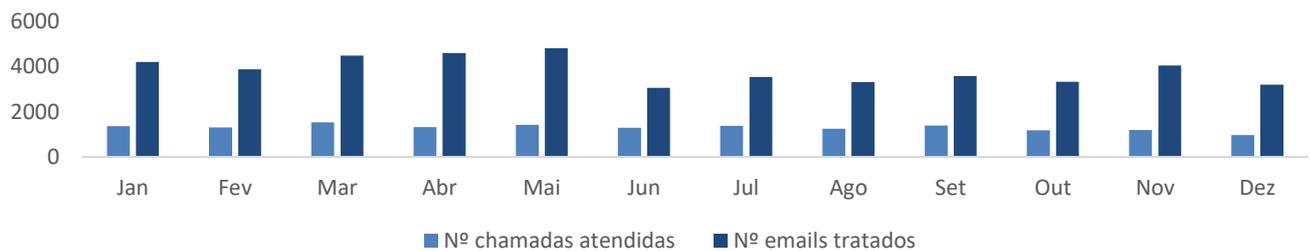
Permite o esclarecimento da questão apresentada, através de um contacto telefónico, efetuado pelo operador da “linha icidadão”, para o número de telefone indicado pelo cidadão, para dar continuidade à conversa iniciada com o bot do ePortugal. Este serviço permite a realização de chamadas para o estrangeiro. Até dezembro foram realizadas 2.671 conversas por live chat e 4.401 contactos telefónicos.

Centro de Contacto Espaço Cidadão

Trata-se da 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 15.561 chamadas atendidas e 46.044 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 e em 2022 à rede consular de França.

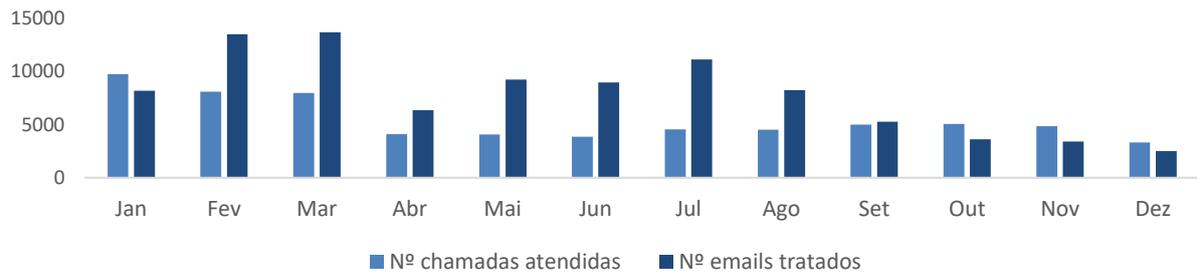
Centro de Atendimento Consular - Espanha

A atividade do CAC Espanha registou, em 2022, 50.238 chamadas atendidas e 25.481 emails tratados. A procura por parte dos cidadãos centra-se essencialmente nos documentos de identificação civil e registo civil.



Centro de Atendimento Consular - Reino Unido

O CAC Reino Unido assegura questões relacionadas com 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 2022, 65.327 chamadas e tratou de 94.314 mensagens de correio eletrónico.



Centro de Atendimento Consular - Irlanda

No CAC Irlanda foram atendidas 4.862 chamadas e respondidos 16.974 emails.

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



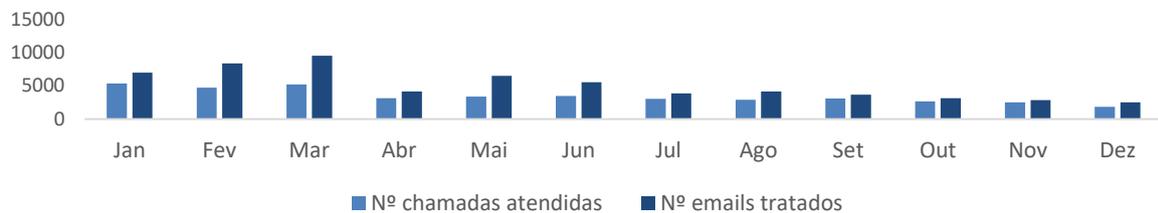
Centro de Atendimento Consular - Bélgica

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 22.295 chamadas e respondidos 29.158 emails.



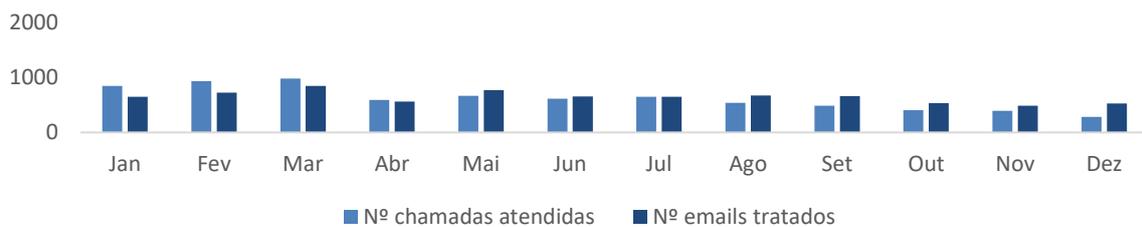
Centro de Atendimento Consular - Luxemburgo

Durante o ano de 2022 manteve-se a procura por parte dos cidadãos, deste centro de atendimento, nos documentos de identificação civil e pedidos de registo civil. Foram atendidas 41.407 chamadas e respondidos 61.406 emails.



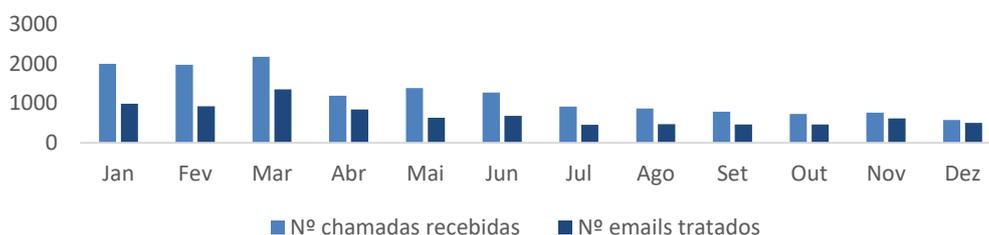
Centro de Atendimento Consular - Itália

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 7.413 chamadas e respondidos 7.755 emails durante o ano de 2022.



Centro de Atendimento Consular – Países Baixos

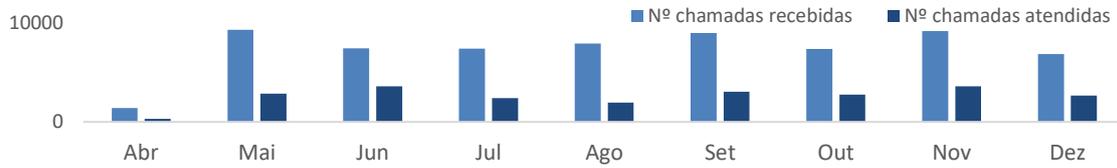
A procura por parte dos cidadãos neste centro de atendimento consular centra-se essencialmente nos documentos de identificação civil e documentos de viagem. Foram atendidas 14.624 chamadas e respondidos 8.401 emails.



Centro de Atendimento Consular – França

A atividade do CAC França iniciou-se em abril de 2022, com o apoio ao Consulado Geral de Paris, a 2 de novembro alargou os serviços à jurisdição de Lyon e Marselha. A 20 de dezembro concluiu o alargamento com a inclusão dos Consulados Gerais de Bordéus, Estrasburgo e o Vice Consulado de Portugal em Toulouse. A procura por parte dos cidadãos neste centro de atendimento consular centra-

-se, essencialmente, nos documentos de identificação civil e registo civil. Foram atendidas 66.088 chamadas e respondidos 23.281 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 2022 é de 4.24/5.

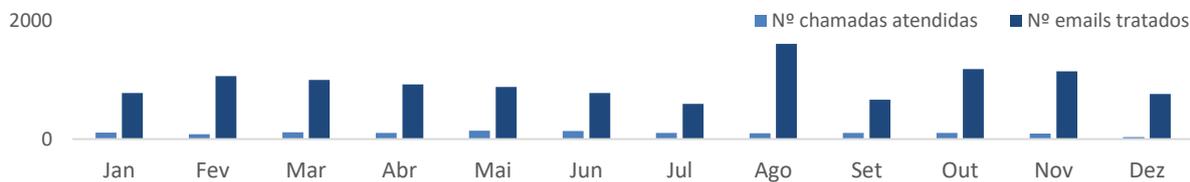
Centro de Contacto da Empresa

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:

mediadores dos Espaços Empresa

entidades da AP cujos serviços online são disponibilizados através da Plataforma Multicanal

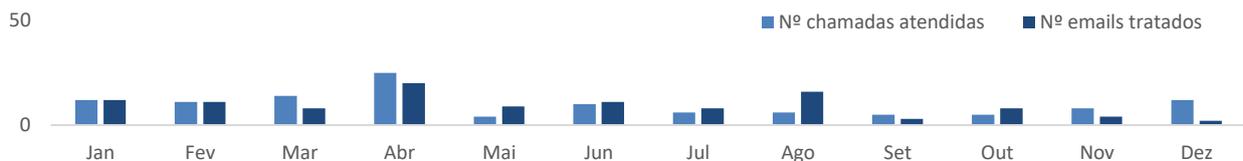
A linha que assegura o apoio às entidades da AP, no âmbito dos serviços disponibilizados na Plataforma Multicanal, atendeu 1.233 chamadas e respondeu a 11.430 emails.



Já a linha de atendimento que assegura o atendimento aos mediadores do Espaço Empresa, que dá suporte a 32 Espaços, atendeu 94 chamadas e tratou de 71 emails.

Centro de Contacto SAMA2020

Em 2022 não existiram candidaturas novas pelo que a procura neste canal se refletiu em apenas 118 chamadas atendidas e 112 emails tratados.



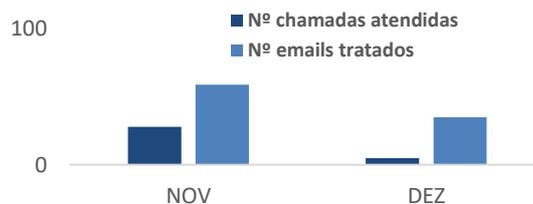
Centro de Contacto Parecer Prévio

Em 2022 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 350 chamadas atendidas e 1.025 emails tratados.



Linha Avisos PRR

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, em 2022, 208 chamadas e tratados 442 emails.



Linha dos Fundos

Criada em março de 2022, em parceria com a AD&C, assegura o atendimento da 1ª linha aos beneficiários e potenciais beneficiários dos Fundos Estruturais da União Europeia.

Tem por objetivo:

- ✓ dar informações de carácter geral sobre Fundos Europeus (Portugal 2020 e Portugal 2023, PRR, linha BEI, entre outros);
- ✓ Informações sobre avisos e operações;
- ✓ Prestar apoio técnico ao Balcão dos Fundos e outras aplicações integradas.

Foram atendidas 10.555 chamadas e tratados 3.099 emails. Nesta linha de atendimento foi disponibilizado, a partir de agosto, o canal de videochamada, tendo sido realizadas 27 videochamadas.



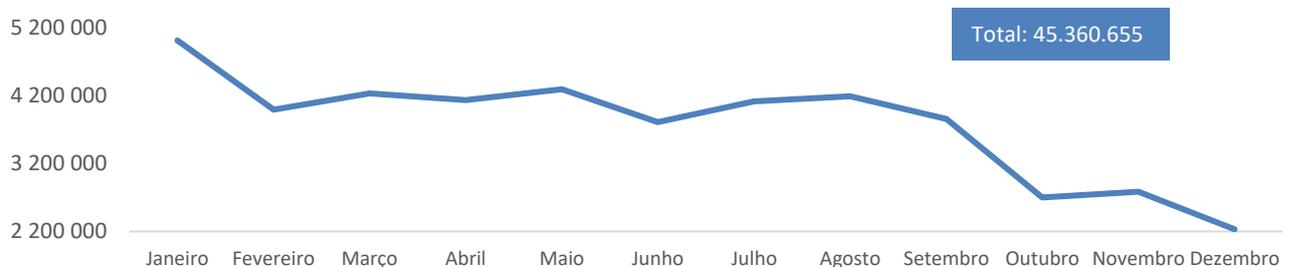
Canal Online

Plataformas e serviços digitais

Evolução mensal das visitas realizadas em 2022



Evolução mensal de páginas visualizadas em 2022



Top 10 das páginas de serviços mais procuradas – 2022



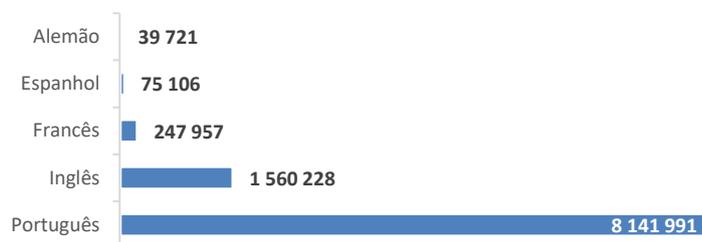
Top 10 das páginas de informação mais procuradas– 2022



Top 10 das páginas da área empresa mais procuradas- 2022

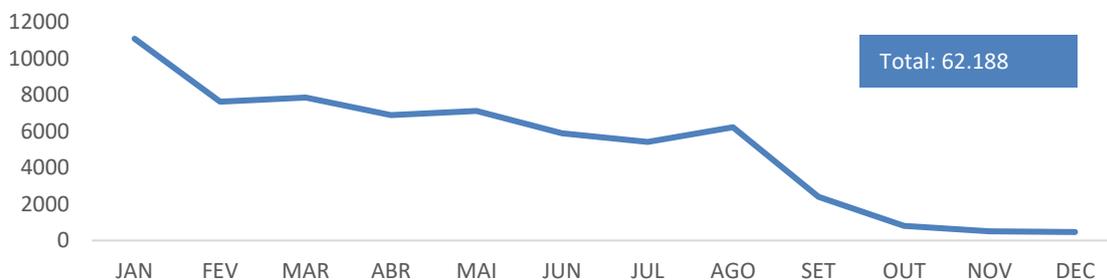


Visitas ao Portal por idioma- 2022

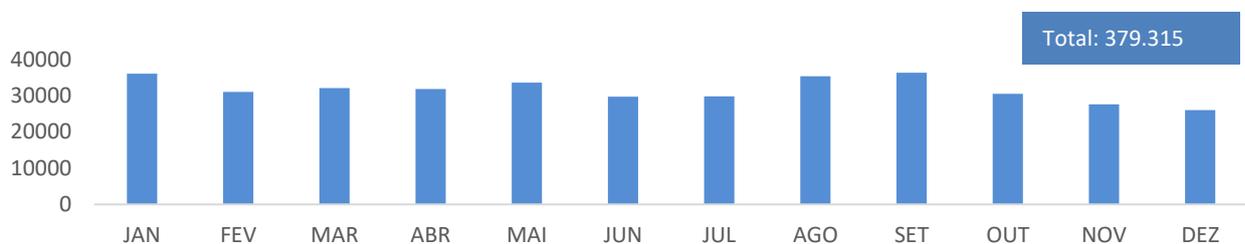


Serviços online ePortugal

Renovações Cartão Cidadão online

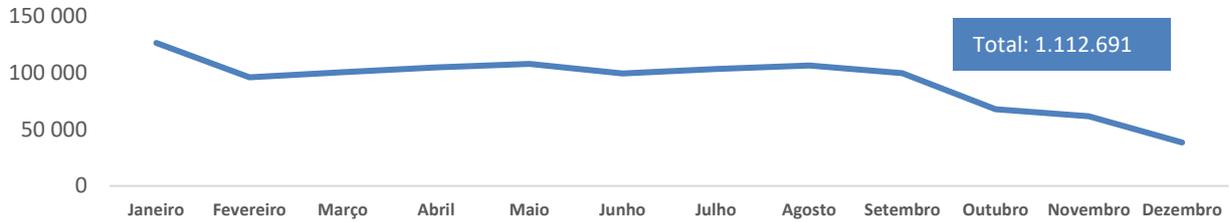


Serviço de Alteração de Morada online

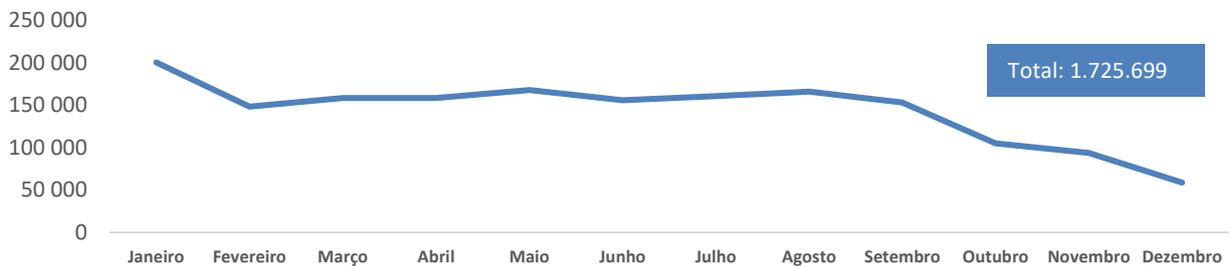


Mapa de Cidadão

Evolução mensal das visitas em 2022

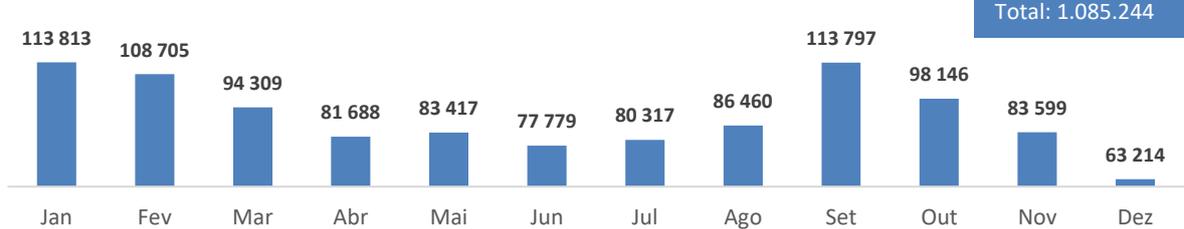


Evolução mensal de páginas visualizadas em 2022

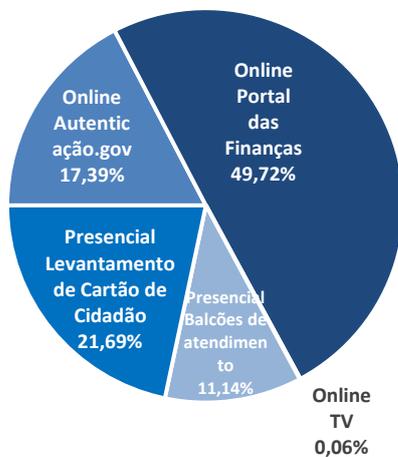


Chave Móvel Digital - Estatísticas

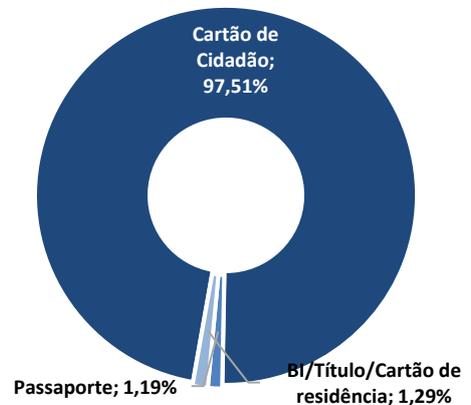
Evolução mensal do número de adesões à CMD



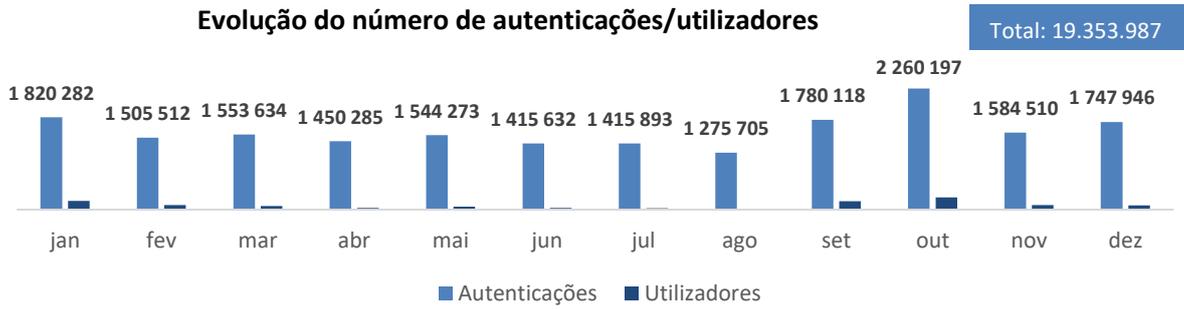
Ativações de CMD por canal



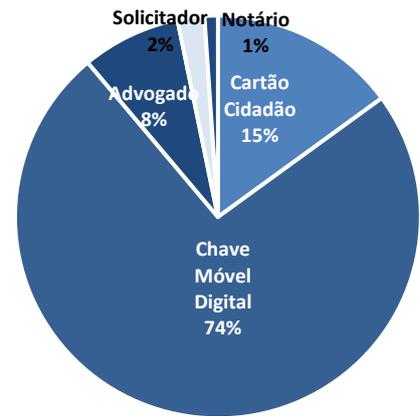
Ativações de CMD por certificado



Autenticação.Gov - Estatísticas



Percentagem de autenticações por certificado em 2022



INOVAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Centro para a Inovação no Setor Público - LabX

Para o ano de 2022 o LabX – Centro para a Inovação no Setor Público, comprometeu-se a cumprir 5 objetivos operacionais. Os objetivos operacionais foram superados na sua totalidade, à exceção do referente à Criação do Observatório da Inovação e Experimentação em Serviços Públicos. De modo a destacar de que forma os objetivos operacionais foram alcançados, são descritos infra os projetos e iniciativas realizadas pelo LabX em 2022, nas três áreas de atuação “Inovação”, “Simplificação” e “Participação”. Todas as ações colaborativas realizadas pelo LabX são avaliadas, tendo em 2022 atingido uma taxa de satisfação de 4,64/5. Relativamente às entidades que aplicam as metodologias do LabX após a capacitação destacamos 82,35%.

Inovação

Ativar Inovadores

Realizou-se em maio a 3.ª edição do programa “**Inovador em Residência**”. As quatro inovadoras selecionadas, trabalharam com a equipa do LabX, durante 4 semanas, nas áreas da inovação, simplificação e participação, concretamente: (1) Novas formas de participação; (2) Administração Aberta; (3) Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público; e (4) Linguagem inclusiva. 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.



Foram atingidos 799 membros da Rede de Inovadores, que reúne, de maneira transversal à A P, trabalhadores empenhados em contribuir para a inovação dos seus serviços, representando mais de 253 entidades públicas da administração local e central. Em 2022 ocorreram 6 Oficinas@LabX, com um total de 67 participantes e um grau de satisfação global de 4,76/5.

	Data	Nº de participantes
Oficina@LabX #16 – Kit AP Participa	17 FEV 2022	15
Oficinas@LabX #17 – Burocracia Zero	17 MAR 2022	8
Oficinas@LabX #18 – Dia da Criatividade e da Inovação	21 ABR 2022	13
Oficinas@LabX #19 – Desenho de Serviços Público	14 JUL 2022	10
Oficinas@LabX #20 – Inovação Antecipatória	20 JUL 2022	7
Oficinas@LabX #21 – Innovation Playbook	21 JUL 2022	14

Capacidade Inovadora

A **Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público**, foi aumentada com a entrada de 4 novos membros, em 2022, e conta atualmente com 8 membros. Neste âmbito capacitámos 58 trabalhadores na metodologia LabX. A conclusão dos processos de mentoria terminarão em 2023:

LabX – Centro para a Inovação no Setor Público	LEM Valongo – Laboratório Experimentação do Município de Valongo
LMx Coimbra – Laboratório Municipal de Experimentação de Coimbra	LabInov – Laboratório de Inovação da Polícia Judiciária
Lx LEM – Laboratório de Experimentação Municipal de Lisboa	Oeste + Inovação – Laboratório de Experimentação e Inovação da Região Oeste
LouléXLab – Laboratório de Experimentação do Município de Loulé	Incuba.Açores – Laboratório de Experimentação da Administração Pública Regional dos Açores



A Rede já promoveu 3 encontros, tendo dois deles ocorrido em 2022: o 2º Encontro realizou-se online no dia 25 de maio e o 3º Encontro foi coorganizado pelo LabX e o LMx Coimbra, a 28 de setembro, em Coimbra.



Capacitação em Desenho de Serviços

Em janeiro foi realizada uma ação da **Capacitação em Desenho de Serviços** com um grupo de 12 trabalhadores e dirigentes públicos da Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (IGAS).



Mentoria de projetos experimentais

No projeto experimental **“Gestão otimizada do Pannel de dados CEDACE”** do IPST - Instituto Português do Sangue e da Transplantação, em que o LabX fez a capacitação da equipa de projeto e posteriormente o acompanhamento metodológico ao longo do projeto, após a realização do diagnóstico do desafio, como potenciar a diversidade genética do banco de doadores de medula óssea, [o CEDACE](#), foi desenhada a fase de cocriação. Nesta fase o LabX coorganizou e dinamizou com o IPST uma sessão de cocriação com a Comunidade Islâmica de Lisboa, na Mesquita de Lisboa, para gerar ideias para potenciar a mobilização desta comunidade para se inscreverem como doadores de medula óssea, contando com o envolvimento de 9 membros da comunidade. Finda esta fase arrancou a fase de Experimentação, em que se desenvolveram as ideias geradas na sessão de cocriação e realizaram-se 3 eventos coorganizados pelo LabX e IPST, na Mesquita de Lisboa, para testar esta solução, aproximando os técnicos do IPST à comunidade de forma a divulgar a importância do registo no banco de doadores de medula, desmistificando preconceitos sobre a dádiva e esclarecendo dúvidas e, simultaneamente, permitindo que os membros da comunidade se pudessem, caso assim o desejassem, inscreverem-se como doadores nesses Eventos, num espaço próprio montado para o efeito. Esta fase de testes teve o contacto de mais de 500 cidadãos, pois os eventos estavam sincronizados com as orações que ocorriam na mesquita, potenciando assim a divulgação desta iniciativa e a mobilização dos membros da comunidade. A apresentação final do projeto teve lugar no dia 19 de setembro de 2022, ao Conselho diretivo do IPST, em formato online.



No projeto experimental da **Região Resiliente 2.0**, que envolveu a [AMAL](#) (líder do projeto) e a ANEPC como membros da equipa de projeto, que contou com a capacitação do LabX e o suporte metodológico durante o desenvolvimento do projeto para dar resposta a um desafio da região do Algarve: construir uma solução de governança para a gestão do risco de catástrofe nas políticas regionais e garantir uma

maior adaptação do território às alterações climáticas, potenciando assim uma maior resiliência das comunidades deste território. O Projeto arrancou com a auscultação dos principais atores da região para identificar dificuldades, barreiras e os principais obstáculos verificados na gestão do risco de catástrofes ao nível da região do Algarve. Com este diagnóstico a equipa de projeto coorganizado com o LabX uma sessão de cocriação que envolveu, os 16 municípios que fazem parte da comunidade intermunicipal do Algarve (AMAL), e varias entidades publicas e da sociedade civil, juntando num mesmo espaço, 24 entidades, para gerar de forma colaborativa possíveis formatos de adesão para comprometer/envolver as entidades na formalização de uma solução inovadora de governança para integração mais eficaz das medidas de redução de risco de catástrofes nas políticas locais. No início do ano de 2023, vai ser formalizada, em linha com os resultados da cocriação, a Plataforma Regional para a Redução do Risco de Catástrofes na região do Algarve.



No projeto experimental do **Integrar Valoriza**, que tem por objetivo reforçar as políticas de acolhimento e integração de pessoas imigrantes em Portugal, o LabX colaborou com o Município de Loulé e o ACM, na dimensão da investigação aplicada. Depois de uma fase de investigação e cocriação, que resultou na criação de um protótipo para uma nova versão do Portal do Migrante de Loulé, avançou-se com a fase de experimentação do mesmo. Um momento em que, em Loulé, se juntaram 8 imigrantes residentes em Portugal e um representante de uma associação de acolhimento destas comunidades, a fim de testar este protótipo com os seus utilizadores finais. O projeto terminou a 31 de dezembro de 2022.

Observatório de inovação dos serviços públicos

O Observatório sobre Inovação e Experimentação em Serviços Públicos tem por objetivo a promoção da inovação no setor público, estimular o empreendedorismo e a criação de novo conhecimento.

A fim de compreender a Inovação que as entidades se encontram a desenvolver, aferir a maturidade do sistema da inovação na AP, as práticas inovadoras e o impacto que estas têm nos cidadãos e sociedade, deverá ser lançado um inquérito por questionário. Assim, em 2022, o LabX fez um trabalho de aperfeiçoamento deste instrumento, bem como de definição do universo das cerca de 3.000

entidades públicas que deverão ser auscultadas. Este trabalho preparatório foi concluído no início de novembro.

Definição de Serviços Públicos

Esta iniciativa surgiu para dar resposta ao desafio de construir uma definição de serviço público com a AP. Com o propósito de alcançar uma definição de serviço público cocriada, consensualizada e ampla entre várias entidades públicas foram realizadas duas sessões colaborativas: a primeira, em que participou toda a equipa do LabX, teve como objetivo testar o modelo e a dinâmica da sessão ; a segunda foi realizada com os técnicos da AMA que se relacionam com os serviços públicos (logica omnicanal) para abrir o diálogo interno sobre o que se entende por serviço público e conhecer as diferentes perspetivas internas e estabilizar uma definição de serviço público, visão AMA. Esta iniciativa irá continuar para 2023-

Simplificação

Oficinas Modo Simplex

As Oficinas Modo Simplex têm como objetivo ativar entidades para os processos de simplificação de serviços públicos, propondo uma metodologia analítica, desde o momento de identificação de necessidades, até à experimentação de possíveis soluções. Em 2022, as sessões Modo Simplex, para além de uma sessão de apresentação no contexto das OFICINAS@LabX, foram conduzidas com o propósito de alinhar entidades e tutelas, para uma proposta, baseada em eventos de vida, para o redesenho de serviços associados ao PRR. Neste contexto foram realizadas as seguintes sessões:

- Vir Estudar em Portugal é mais simples (MNE, DGACCP, SEF, MEC, DGES)
- Facilitar o acesso das pessoas migrantes à documentação (SEF, AT, ISS, ACM)
- Balcão do condutor (IMT, ANSR, AT, IRN)
- Mudar de morada é fácil (OesteCIM, CM Guimarães, DGES)

O alinhamento resultante destas sessões foi a base dos projetos de redesenho de serviços realizados em 2022 no âmbito do PRR.

Oficinas de Simplificação da Linguagem

A capacitação em Oficinas de Simplificação da Linguagem contou, em 2022, com a realização de 11 oficinas num total de 122 trabalhadores capacitados. As oficinas do LabX já foram replicadas pelas entidades participantes com outras equipas internas. A título de exemplo partilha-se os resultados da APA - Agência Portuguesa do Ambiente: em janeiro de 2022 começaram a realizar oficinas com outros colaboradores da APA, departamento a departamento, e desde então já realizaram 25 oficinas e envolveram mais de 165 participantes. O LabX submeteu as Oficinas de Simplificação da Linguagem como boa prática para a OECD Call for Innovations.

Entidades	Data da Oficina	Trabalhadores capacitados
Universidade de Aveiro	18-Jan-2022	16
Direção-Geral da Política de Justiça	08-Mar-2022	15
CM Lisboa	30-Mar-2022	14
DRE Madeira	05-Mai-2022	10
DRAP Centro	20-Mai-2022	12
APA	13-Jul-2022	14
CM Porto	16-Set-2022	10
CM Porto	27-Out-2022	6
CM Guimarães	28-Out-2022	9
Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros	09-Nov-2022	6
ISCAL - IPL	30-Nov-2022	11

Redesenho de Serviços

No âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência (PRR), a sua Componente 19 tem como objetivo fundamental o desenvolvimento de melhores serviços públicos, utilizando a tecnologia e reforçando a proximidade a cidadãos e empresas através de Serviços Públicos digitais simples, inclusivos e seguros para os cidadãos e para as empresas. Com o objetivo de cumprir com este objetivo, e na sequência das Oficinas Modo Simplex, o LabX realizou diversas sessões colaborativas com várias entidades envolvidas, para a construção de novos *blueprints* para os seguintes serviços:

<ul style="list-style-type: none"> ○ Conduzir <ul style="list-style-type: none"> ○ Consulta de dados da carta de condução - disponível no ePortugal: https://eportugal.gov.pt/balcao-do-condutor ○ Revalidação automática da carta de condução ○ Troca de carta estrangeira ○ Troca de matrícula estrangeira ○ Revalidação da carta nacional para cidadãos estrangeiros
<ul style="list-style-type: none"> ○ Migrar Documentação +simples para Migrantes <ul style="list-style-type: none"> ○ Atribuição de identificadores únicos mediante emissão de visto de residência ou autorização de residência
<ul style="list-style-type: none"> ○ ID Digital <ul style="list-style-type: none"> ○ Ativar chave móvel digital biométrica
<ul style="list-style-type: none"> ○ Mudar de Morada <ul style="list-style-type: none"> ○ Confirmar a morada do cartão de cidadão ○ Alterar a morada do cartão de cidadão ○ Inscrever em serviços municipais ○ Transferir educando
<ul style="list-style-type: none"> ○ Benefícios <ul style="list-style-type: none"> ○ Tarifa social da internet
<ul style="list-style-type: none"> ○ Profissões <ul style="list-style-type: none"> ○ Pedir registo criminal online no canal telefónico

Para o redesenho de serviço foram envolvidas 17 entidades: DGES, Camões - Instituto da Cooperação e da Língua, DGACCP, SEF, ISS, AT, ACM, IMT, ANSR, DGAL, CIMOeste, CM Guimarães, DGEEC, SGMAI e IRN, CRUP, FCSH, Movijovem. Deste trabalho resultou o desenvolvimento de 12 blueprints de novos

serviços públicos, dos quais 5 foram desenvolvidos e implementados durante o ano de 2022 enquanto entregáveis do subprograma de Redesenho de Serviços do PRR.

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 dinamizou 5 eventos no âmbito da *Open Gov Week*, ocorrido entre 16 e 20 de maio.



Agenda OGW2022				
Segunda-feira 16	Terça-feira 17	Quarta-feira 18	Quinta-feira 19	Sexta-feira 20
Webinar A importância dos dados abertos <i>61 participantes, 112 comentários</i>	Debate A cibersegurança nos dias de hoje <i>374 visualizações</i>	2º Workshop Administração Aberta <i>128 participantes inscritos, 64 propostas de ação</i>	Workshop XIX Reunião da RNAA O que é a Administração Aberta? <i>15 participantes</i>	Debate Mais informação, mais cidadania <i>277 visualizações</i>

AP Participa

Ações realizadas: - sessão aberta sobre Processos Participativos na A P - Kit AP Participa, com 205 participantes (março); - ação de capacitação com 10 participantes da SGPCM, com o objetivo de apoiar a criação o Plano Estratégico 2022-2024 (abril); - apresentação do Kit AP Participa a 12 diretores do GEPAC (maio);- *webinar* dedicado ao Kit AP Participa, este evento teve o objetivo de explicar aos participantes como pode um Orçamento participativo ser construído a partir das ferramentas do Kit, contou com 12 participantes de 11 entidades da A P (julho).



Diagnóstico do espaço cívico

O LabX promoveu, em parceria com o Observatório para o Espaço Cívico da OCDE, a realização de um Civic Space Scan em Portugal. O objetivo deste diagnóstico foi o de perceber o nível de participação cidadã nos processos de desenho de serviços e de políticas públicas. Com a apresentação dos resultados preliminares foi possível perceber que existem muitas lacunas ao nível do envolvimento dos cidadãos nestes processos e que há, definitivamente, espaço para melhoria, seja na promoção e motivação dos cidadãos para a participação, seja na criação de oportunidades de participação por parte das entidades públicas. É expectável que o relatório final do projeto seja publicado pela OCDE durante o primeiro trimestre de 2023.

Jogo sistemas participativos

Em colaboração com a Oficina e Micael Sousa, especialista em gamificação de *serious games*, o LabX está a produzir um Jogo de Sistemas de Participação, inspirado no “Jogo da Participação” da cidade de Helsínquia, e que pretende ajudar as entidades a estruturar e a desenvolver os seus próprios Sistemas de Participação. O jogo foi apresentado no dia 19 de outubro e tem com principais objetivos:

- Diagnóstico interno: fazer um levantamento das iniciativas que a entidade promove que envolvem o cidadão ou entidades do setor social.;
- Perspetivar o futuro: identificar pontos de melhoria nas práticas existentes e idear sobre novas oportunidades de envolvimento. Articular práticas participativas: encontrar sinergias entre diferentes tipologias de práticas de modo a potenciar os resultados e o alcance de cada uma. Identificar novas práticas participativas: Refletir, ao nível da entidade que novas práticas podem ser desenvolvidas.

Candidatura TSI

O LabX apresentou duas candidaturas ao Instrumento de Assistência Técnica (TSI) da União Europeia: a primeira consistiu em desenvolver uma investigação sobre formas inovadoras de promover a participação cívica, fundamentalmente com recurso a tecnologias emergentes (IA, blockchain, metaverso, etc.), mas não só, e experimentar soluções desenvolvidas em cocriação com cidadãos e com o ecossistema de inovação público; a segunda teve por objetivo melhorar a forma como a AP comunica com cidadãos e empresas, ou mesmo entre entidades públicas, através de uma aposta na simplificação da linguagem e/ou identificação e implementação de padrões de linguagem clara.

Outras ações

O Labx foi júri na 7.ª edição do Prémio de Boas Práticas de Participação. Esta é uma iniciativa de carácter anual desenvolvida pela Rede de Autarquias Participativas e visa constituir um incentivo à

implementação, disseminação e valorização de práticas inovadoras de democracia participativa em Portugal. Além do LabX, o júri foi ainda composto pela Fundação Calouste Gulbenkian e o Observatório Internacional de Democracia Participativa.

Eventos organizados

Em julho, mês da Inovação, o Labx organizou um conjunto de 4 eventos:

Webinar – KIT AP Participa	Oficina @LabX#20 – Inovação Antecipatória
Oficina @LabX#19 – Desenho de Serviços	Oficina @LabX#21 – Innovation Playbook

A sessão colaborativa, realizada em 23 de março de 2022, teve como objetivo obter contributos por parte dos membros do Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação da Administração Pública (CTIC) sobre a proposta de estratégia para o desenvolvimento da componente Identidade Digital, considerando a Visão para a Identidade Digital, os seus Princípios Orientadores, bem como as propostas de eixos e iniciativas. Presentes 16 participantes, de 11 entidades públicas (SG Ambiente, IFAP, SPMS, ISS, SG Economia, CEGER, GNS, CCDR-LVT, IGFEJ, SG MEC e AMA). No dia 26 de maio o LabX facilitou uma sessão de descoberta sobre a Medida 11 LABAP – Gestor de Cidadão. Esta sessão teve como objetivo recolher os primeiros *insights* de alguns *stakeholders* chave para aquilo que poderia vir a ser um Gestor de Cidadão, enquanto projeto-piloto de disponibilização aos cidadãos de um agente dedicado a auxiliá-lo no seu relacionamento com o Estado. A sessão teve a participação de representantes de 9 entidades (MNE, IMPIC, IMT, IRN, ISS, ACM, AT, ACSS e DGAJ).

A 28 de novembro foi realizado um workshop sobre a definição de uma identidade digital, que assegure o acesso a serviços (públicos e privados) em múltiplos canais, considerando também os desafios relacionados com a segurança e a experiência do utilizador. Esta sessão contou com a participação de 14 representantes da academia, entidades públicas e entidades privadas (Faculdade de Ciências da Universidade do Porto; Instituto Superior Técnico; Universidade do Minho; Universidade de Aveiro; Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Tecnologia e Ciência; Gabinete de Segurança Nacional; Microsoft; Millenium BCP; OLX; Yoonik; Talkdesk).

Participação em eventos:

Eventos	Data	Local/ organização
Webinar Liderança em Intercâmbio	19 JAN	Online
Artigo: A Participação no Centro da Inovação	Mar-	Publicação AMA - Revista Diagrama, n.º 14: https://diagrama.ama.gov.pt/w/a-participacao-no-centro-da-inovacao-1
Meetup – Collaborative Innovation	21-Abr	Online - EPSA/Digicampus
Entrevista: Inside Portugal’s vision for inclusive public services	17-Mai	Publicação GovInsider Asia
Innovation Infrastructure in the Netherlands	25-Mai	Online - Haagsebeek

Curso de Formação e Especialização em Inovação Pública, Ecosistemas, Espaços e Metodologias para a Inovação no Setor Público	26-Mai	Online - INAP - Instituto Nacional de Administración Pública e Fundación NovaGob (Espanha)
Encuentro anual de la RedInnolabs Apresentação: Estrategia sistémica para difundir la cultura de la experimentación y la innovación en el sector público portugués"	02 a 03-Jun	Presencial - Seminário Internacional "Capacidades, experiencias y trabajo en red para la innovación pública" (Chile) - Gravação: GobLab UAI Capacidades, experiencias y trabajo en red para la innovación pública - Bloque 2 - YouTube
Workshop sobre participação cívica dos jovens nos processos de desenho de políticas e de serviços públicos	09-Jun	Online - MENA-OECD e Direção-Geral das Autoridades Locais de Marrocos
Artigo: A crise como laboratório: as respostas dos serviços públicos e o papel da experimentação no contexto da pandemia	Jun	Publicação Red Innolabs Inteligencia colectiva e innovación pública como respuesta a la COVID-19 Fundación NovaGob
Acolhimento da mobilidade de Luís Herrera (INAP) a propósito do EU-LEP - Programa de Liderança em Intercâmbio da União Europeia	20 a 24-Jun	Presencial - Sede AMA
Apresentação na sessão de encerramento do projeto Simplex 2.0 – Municípios do Algarve Central	23-Jun	Presencial - Câmara Municipal de Faro
Apresentação: Inovação no Setor Público	7-Jul	Presencial/Online – Conversas ao Café – AD&C
XV Encuentro del INAP: Innovación Pública en un contexto de reformas - Apresentação no Conversatorio sobre el panorama latinoamericano de la innovación pública	13 a 15-Jul	Presencial - Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Santander (Espanha) Cursos - UIMP
Artigo: Despiste de consequências: uma metodologia para reduzir riscos	Jul	Publicação Red Innolabs - Ideando la innovación pública. Metodologías y herramientas desarrolladas por los labs
I Encuentro de Laboratorios de Innovación Pública Apresentação no painel Metodologías de innovación al servicio del valor público: experiencias nacionales e internacionales	06-Out	Presencial - Tenerife (Espanha) Programa: https://novagob.org/encuentro-goblabs Gravação: I Encuentro de Laboratorios de Innovación Pública Tenerife 2022 - Parte 2 - YouTube
Apresentação integrada no Seminário de Inovação Social	14-Out	Presencial - Org: IASFA-Instituto de Ação Social das Forças Armadas - Seminário Inovação Social, no Centro de Apoio Social de Oeiras (iasfa.pt)
Exposição no 5.º Encontro Ibérico de Orçamentos Participativos (teste ao novo jogo)	19-Out	Presencial - Org: CM Cascais
Apresentação: O design do serviço e a inovação do setor público	18-Nov	Online - Conferência na aula de Marketing de Serviços, Universidade do Algarve
Apresentação na receção da Comitativa da Macedónia do Norte	23-Nov	Sede AMA
Apresentação no Webinar Orçamento Participativo da Administração Pública	24-Nov	Online - Org: INA - Gravação: WebINAr: Orçamento Participativo da Administração Pública - YouTube
Encuentro de cocreación de laboratorios de innovación pública de América Latina y el Caribe Apresentação no painel Experiências de Laboratorios de innovación, catalisadores del cambio en el sector público	1 a 2-Dez	Online - Colômbia Programa: Encuentro de cocreación de laboratorios de innovación pública de América Latina y el Caribe Fundación NovaGob
Apresentação na receção de uma delegação da Eslovénia à Digicampus	13-Dez	Online

Grupos de Trabalho nacionais e internacionais

O LabX integrou em 2022 os seguintes grupos de trabalho:

- OCDE - E-leaders - Digital Democracy (terminado em janeiro)
- OCDE | OPSI - Facetas da Inovação (inovação adaptativa; inovação antecipatória; inovação orientada à melhoria; inovação orientada à missão)
- OCDE | OPSI – Focal Points
- OCDE | OPSI - Playbook Steering Group - Innovation Declaration
- OCDE - Working Party on Open Government
- Open Government Partnership
- Red Innolabs
- Gov-tech Collaborative Innovation

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Estratégia TIC e CTIC

CTIC - Conselho para as TIC

Neste âmbito importa destacar os seguintes desenvolvimentos:

- Implementação da Estratégia para a Transformação Digital da AP 21-26 e Plano de Ação para o período 21-23;
- Desenvolvimento da Estratégia Cloud da A P;
- Coordenação e colaboração em diversos grupos de trabalho interministeriais (CloudAP, Serviços Públicos Digitais);
- Monitorização da execução dos planos de ação setoriais;
- Realização do workshop *Digital Government in Portugal* integrado na conferência internacional sobre governação eletrónica ICEGOV com envolvimento das diversas áreas governativas;
- Definição de um novo modelo de funcionamento para o CTIC com a criação de um novo grupo de representantes ministeriais técnicos e a criação de task-forces para desenvolvimento dos temas transversais estruturantes;
- Conceção de uma nova visão para o site tic.gov.pt.

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

Apresentação e aprovação de diversos documentos que resultaram da implementação de várias ações transversais inscritas no Plano de Ação para a Transformação Digital da AP 21-23, como a Cloud na AP, Inteligência Artificial, Identidade Digital, entre outros:

- Princípios de Arquitetura Empresarial para a Administração Pública;
- Identidade Digital – Proposta de Visão;
- Estratégia Cloud da AP - Modelo de Peças Concursais;
- Guia para uma Inteligência Artificial ética, transparente e responsável na Administração Pública;
- Governação dos Dados da Administração Pública – Visão e Plano de Alto Nível;
- Estratégia Cloud AP – Subgrupo Capacitação RH;
- Estratégia para o 5G – Benchmarking e Casos de Uso;

Estes documentos estratégicos servem de base à aplicação de projetos nos diversos contextos da A P, dando resposta à Resolução do Conselho de Ministros n.º 131/2021, que aprova a Estratégia para a

Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026 e, conseqüentemente, o Plano de Ação Transversal. Apresentação de temas estratégicos transversais:

- Governança de Dados, Interoperabilidade e Controlo pelo Cidadão - Visão e Desenho de Alto Nível;
- Boas Práticas de Cibersegurança;
- Acessibilidade Digital;
- SDG - Single Digital Gateway;
- Mosaico - Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Digitais.

Estratégia Cloud da Administração Pública

Após a proposta apresentada pelo CTIC em 2021, para a estratégia a adotar pela A P em matéria de computação em Cloud, durante o ano de 2022, vários desenvolvimentos foram alcançados, nomeadamente:

- **Plano de capacitação de RH:** Definição de um plano de qualificação de RH, que garanta, na AP, a existência de recursos humanos devidamente capacitados para fazer face aos novos desafios / contexto, quer para a conceção e operação, quer para a contratação dos serviços cloud. Foi ainda desenvolvida uma proposta para realização de um projeto-piloto de qualificação, para aferição da adequação dos perfis e dos conhecimentos a adquirir, tendo em vista, numa primeira fase, o público-alvo constituído pelos representantes ministeriais do CTIC;
- **Implementação da primeira versão da Framework de Adoção Cloud:** A presente Framework emerge com o intuito primeiro, mas não exclusivo, de assistir a AP na sua tomada de decisão no que toca a implementar de raiz ou mover uma aplicação/infraestrutura do atual modelo, maioritariamente alojado on-premise, para um modelo Cloud, podendo assim beneficiar das vantagens deste. Esta Framework encontra-se desenhada de forma a fornecer uma linha orientadora para esta opção, através de um modelo de pontuação, apresentando questões que postulam uma mentalidade crítica, tanto a nível tecnológico como económico, mantendo ainda assim um caráter sensibilizador quanto aos principais aspetos a ter em conta nesta decisão. A Framework de Adoção Cloud, desenhada para a AP, avalia as aplicações em 6 critérios principais, sendo estes: Económico-financeiro, Gestão, Legais, Organizacionais, Tecnológicos e Saída. A Framework de adoção Cloud está também relacionada com o processo de avaliação de projetos e despesas TIC da AMA, nomeadamente, o formulário M6, para cujo preenchimento é já solicitado o envio do resultado do assessment realizado na framework para todos os pedidos que estiverem sujeitos a este processo.

- **Plano de Ação Transversal para a Adoção Cloud:** A Cloud é um catalisador para a transformação digital, uma vez que facilita a implementação de várias tecnologias que representam oportunidades de evolução dos recursos tecnológicos da A P, permitindo aumentar os níveis de disponibilidade, resiliência e segurança dos sistemas. Foi estabelecido pela Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública, no âmbito da medida 5.1 Estratégia Cloud, a seguinte ação: “Definição de Plano Setorial para a migração para a Cloud Pública”. Assim, foi desenvolvido um documento representando um Plano de Ação Transversal de suporte às áreas governativas na definição dos planos setoriais. Foram estabelecidas 8 atividades a ser implementadas pelas Áreas Governativas, enquadradas nos seguintes eixos de ação: Capacitação dos RH, Migração Cloud e Monitorização.
- **Instrumentos de Contratação:** Elaboração de documento com modelo de peças concursais para aquisição de serviços Cloud, em modelo de serviço IaaS, PaaS ou SaaS - per si ou combinados, para uso pelas entidades da A P. Apoio na elaboração de Acordo Quadro de contratação Cloud com vista a simplificar e agilizar os processos de aquisição de serviços e garantir a harmonização e consensualização de conceitos juntos das entidades fiscalizadoras da despesa pública e das entidades reguladoras.
- **Monitorização da Adoção Cloud:** Elaboração de proposta para a criação de um conjunto de Indicadores e métricas Cloud que têm como objetivo monitorizar a adoção de serviços Cloud e analisar de forma contínua a utilização e qualidade dos mesmos. Estes indicadores serão futuramente monitorizados numa ferramenta a desenvolver no âmbito da presente estratégia.
- **Modelo de Governação da Estratégia Cloud:** Elaboração de proposta com vista à definição de um Modelo de Governação da estratégia Cloud que tem como objetivo estruturar o governo, gestão e nível tático dos sistemas ou infraestruturas Cloud implementados ou a implementar.

Centro de Competências Digitais da Administração Pública - TicAPP

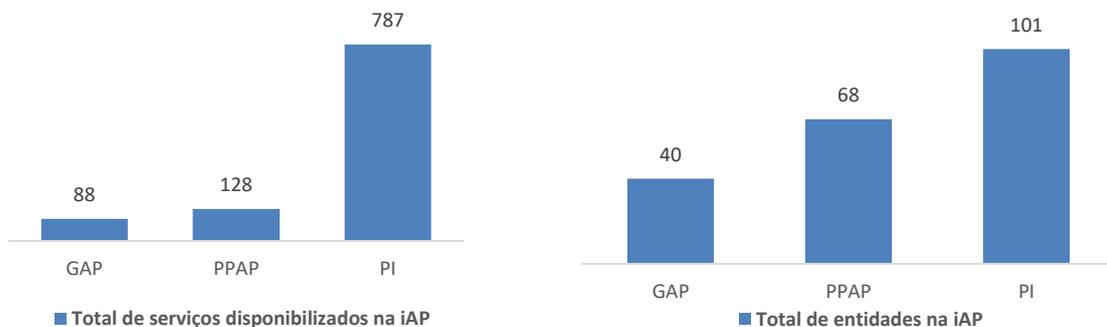
Principais eixos de atuação do TicAPP e respetivas iniciativas realizadas em 2022:

Plataformas de Interoperabilidade na Administração Pública (iAP)

A interoperabilidade na A P – 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.

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 2022, foi atingido o total de 1.003 serviços disponibilizados nas diversas componentes da plataforma da interoperabilidade, com a seguinte distribuição:



Plataforma de Integração (PI)

A Plataforma de Integração (PI) ultrapassou em 2022 o total de **2,5 mil milhões** de mensagens de negócio trocadas desde 2007. Neste ano, registou um crescimento de **25%** dos serviços fornecidos e um aumento do número de mensagens trocadas de **5%** face ao ano anterior.

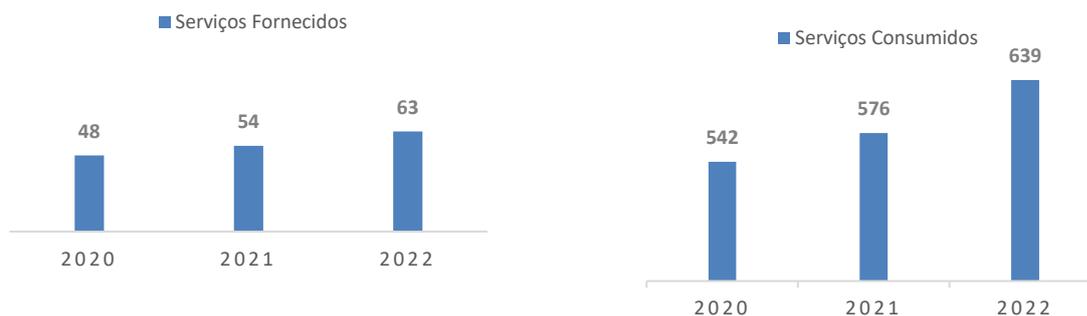




Em 2022, a iAP registou uma média de 35 milhões de mensagens trocadas por mês, correspondendo a um **acréscimo de 20 milhões** de mensagens face ao total do ano anterior.

Em 2022, destaca-se o aumento consolidado da reutilização dos serviços disponibilizados pela PI e o crescimento na utilização desses serviços (11%).

Apesar da oferta de serviços ter crescido em 9 serviços (serviços fornecidos), o número de novas utilizações foi de 64 (serviços consumidos), evidenciado a reutilização dos serviços já existentes na PI.



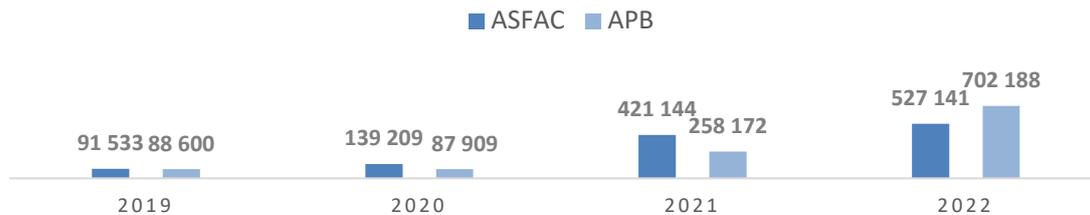
Durante 2022, a PI apoiou a desmaterialização e agilização dos processos da A P, num total de **103 novas integrações** entre sistemas.

A PI anualmente suporta vários serviços que implementam os conceitos de *only-once*, garantindo que a informação submetida pelo utilizador é interoperável, isto é, que os vários serviços da A P podem partilhar a informação/documentação entre si sem ter que pedir aos utilizadores uma nova submissão, e share-&-reuse, partilha e reutilização de soluções tecnológicas de forma a tornar os procedimentos administrativos mais eficientes. Destacam-se, entre outros, o suporte aos processos do Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão, Federação de Identidade do CC, Autenticação Eletrónica, Alteração de Morada, Tarifas Sociais da Eletricidade, Gás, Água e Internet, 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 2022, este serviço é utilizado por 12 sociedades financeiras (ASFAC) e 7 bancos (APB), registando um aumento total de 181% no número de transações realizadas face ao ano anterior.

Abertura de Conta Desmaterializada Evolução do nº de transações

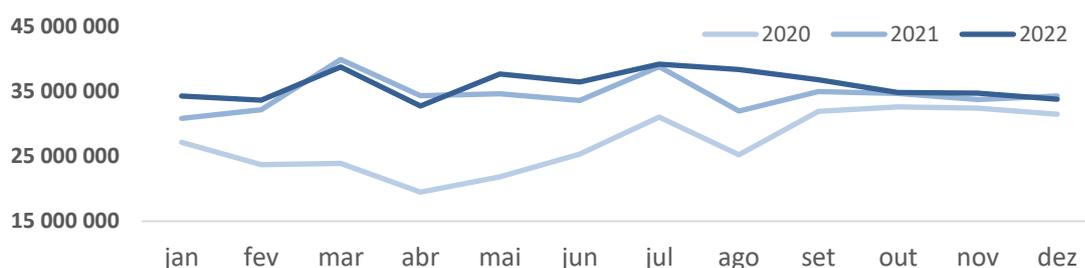


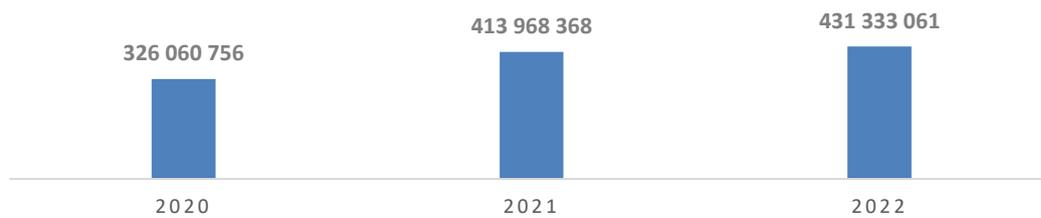
Plataforma de Pagamentos (PPAP)

A plataforma 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. Após implementação da nova versão da PPAP (PPAP V2), vários serviços de pagamentos eletrónicos puderam beneficiar de novos meios de pagamento como é o caso do DUC (Documento Único de Cobrança), VISA, Mastercard, MBWay e Paypal, entre outros.

A Plataforma de Pagamentos (PPAP) processou, desde 2007, um valor total superior a **2.000 milhões de euros**. No último ano, a PPAP registou um **aumento de 26 serviços públicos** pagos eletronicamente, através da adesão de **mais 14 entidades públicas do que no ano anterior**, e um aumento da receita angariada para o Estado por este canal de cerca de 4% (capturando mais de **431 milhões de euros** de receita para entidades públicas no ano de 2022). 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.

Evolução do valor cobrado no PPAP (€)

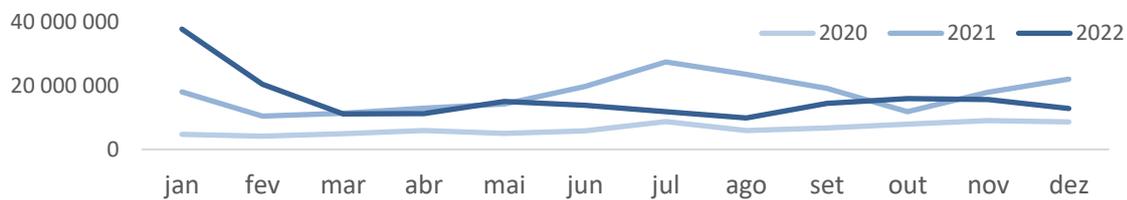




Plataforma de Mensagens (GAP)

A plataforma de mensagens da Administração Pública (GAP) 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 2022, a GAP registou um decréscimo de **9 %** no número de mensagens trocadas face a 2021, atingindo um **total de 190 milhões de SMS em 2022** e **641,1 milhões** de SMS enviados e recebidos desde 2007. Esta plataforma suporta, entre outros, a Prescrição Médica Eletrónica do Ministério da Saúde (2022: 59,8 milhões de SMS), o atendimento da Segurança Social (2022: 8,5 milhões de SMS), a renovação automática do CC (2022: 6,4 milhões de SMS), a Chave-Móvel Digital (2022: mais de 47 milhões de SMS), as eleições (3,4 milhões de SMS enviados e recebidos durante as legislativas de 2022) e o processo nacional de vacinação COVID (2022: 31,7 milhões de SMS).

Evolução dos SMS Processados



Plataformas de Suporte a Canais de Atendimento

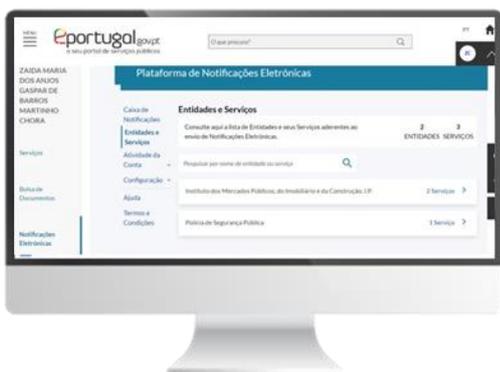
ePortugal

O portal **ePortugal** é o canal de acesso eletrónico aos serviços do Estado. Agrega todas as informações e serviços eletrónicos 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. O ePortugal foi

reformulado em 2022 em termos de design e organização de informação, permitindo um acesso mais rápido e integração com os cinco serviços mais procurados e reformulados de acordo com o PRR.

Principais evoluções do ecossistema ePortugal no ano de 2022:

- Melhoria da acessibilidade e usabilidade;
- Consolidação do design das aplicações externas: Plataforma de Serviços, Área Reservada, Notificações Eletrónicas, Mapa de Cidadão e Balcão do Empreendedor;
- Disponibilização de novos serviços na área reservada:
 - o Consulta de pontos da carta de condução;
 - o Consulta de contraordenações;
 - o “Os meus dados na Administração Pública” – permite ao cidadão consultar que dados são partilhados entre entidades, o que motivou a partilha e quando a mesma ocorreu, aplicando os princípios da transparência e do RGPD.



Notificações Eletrónicas

O Serviço Público de Notificações Eletrónico (SPNE) é um serviço 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 Eletrónicas destacam-se as seguintes atividades:

- Adesão da Direção-Geral das Atividades Económicas (DGAE) como entidade notificadora, com 12 novos serviços:

Leiloeira			Prestamista		
abertura de estabelecimento	de	autorização para o exercício da atividade	abertura de estabelecimento	de	cessação da atividade
alteração à atividade		encerramento de estabelecimento	alteração à atividade		encerramento de estabelecimento
cessação da atividade		envio de seguro, garantia financeira ou instrumento equivalente	autorização para o exercício da atividade		envio de seguro

- Reorganização do BackOffice e criação de *Dashboards* de monitorização para entidades aderentes e administração do sistema.

Catálogo de Entidades e Serviços (CES)

O CES é o *base registry* onde se encontra a informação, atributos e caracterização de todos os serviços, entidades e pontos de atendimento da A P, central e local, disponível numa plataforma aberta para reutilização e integração com outras plataformas.



Em 2022 foram configurados no CES os primeiros 5 serviços mais procurados, no âmbito do Programa PRR. Foi também iniciado um piloto com uma Entidade da AP (DGAE) que visa aferir se as funcionalidades disponibilizadas para a gestão de informação de forma distribuída são suficientes e em linha com as necessidades da AP.

Foi também iniciado um projeto de reestruturação profunda da aplicação que permite gerir o Catálogo, em conjunto com um trabalho de realinhamento do modelo de dados subjacente, à luz da evolução dos vocabulários comuns disponibilizados pela Comissão Europeia.

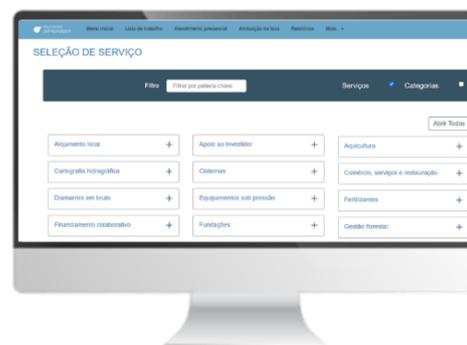
Pretende-se também o estabelecimento de um modelo de governação, que permita a gestão/atualização regular de modelos e conceitos de forma dinâmica e alinhada com a evolução natural do entendimento sobre esta temática complexa.

Aplicações integradas com o CES através do modelo *Publish-Subscribe*:

ePortugal	Serviço Público de Notificações Eletrónicas (SPNE)	Livro Amarelo Eletrónico (LAE)
Plataforma de Serviços (PMC)	Mapa de Cidadão	Avaliação de Serviços (presencial)

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 AP e a tramitação desses pedidos pelas entidades envolvidas, nos seus respetivos papéis.



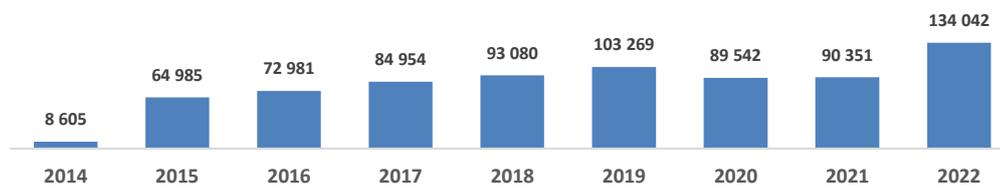
Principais evoluções do ecossistema ePortugal no ano de 2022:

- Evolução da Área Reservada permitindo a retoma dos pedidos em qualquer etapa do processo;
- Integração com o CES e com o SPNE;

- Desenvolvimento do novo tipo de pagamento DUC;
- Evolução da integração com entidades permitindo o envio de histórico de processos submetidos e desenvolvimento de novas operações de integração para envio de documentos e notificações.

2022 foi o ano com maior número de pedidos submetidos, mantendo-se, na maioria, os grupos de serviços mais procurados do ano anterior, mas salientando-se a entrada para o top 5 dos serviços relacionados com **espetáculos, eventos e congressos**.

Evolução anual do número de pedidos submetidos na PMC



Grupo de Serviços	N.º de pedidos
Comércio, Serviços e Restauração	31.807
Alojamento Local	25.638
Espetáculos, eventos e congressos	23.308
Ocupação de Espaço Público	21.822
Segurança contra Incêndio em edifícios	17.293

TOP 5 dos grupos de serviços com mais pedidos em 2022

Também no âmbito do apoio às entidades que utilizam a Plataforma, foi iniciado um plano, em conjunto com a Academia AMA que visa a disponibilização de sessões de formação, a intervalos regulares, para entidades competentes que manifestem a necessidade de atualização de conhecimentos. Estas sessões regulares decorreram independentemente das sessões pontuais, realizadas no âmbito de projetos específicos de disponibilização de serviços para novas entidades. No ano de 2022 foram apoiadas **37 entidades**, num total de mais de **160 formandos**.

glAp - Gestão Inteligente do Atendimento Público

O glAp é uma solução que resulta de uma medida Simplex que teve como objetivo criar uma ferramenta para apoiar os decisores públicos na monitorização e apoio à decisão de temas relativos ao atendimento público, tendo por base a análise de dados de atendimento em modo “near real time”. Para dar resposta à monitorização das várias formas de interação relacionadas com o atendimento público, o glAp estrutura em *Dashboards* a informação agregada de múltiplas fontes em 4 pilares: Resumo Executivo, Atendimento, Avaliação de Serviços e Experiências.

No pilar **Atendimento**, o gIAp foca-se na gestão operacional da interação com o cidadão. O grau de satisfação do atendimento, é consolidado no pilar **Avaliação**, do gIAp.

No pilar **Experiências**, é possível ter visibilidade sobre a tipificação de comentários recebidos diretamente do cidadão.



No pilar **Executivo** dá-se prioridade à visão de gestão de topo da rede de atendimento.

Em 2022, o gIAp integrou três novas fontes de dados (Livro Amarelo Eletrónico, Questionários de Satisfação e Feedback do ePortugal) e analisar mais de **8 milhões de transações de 4 sistemas de interação com o cidadão**.

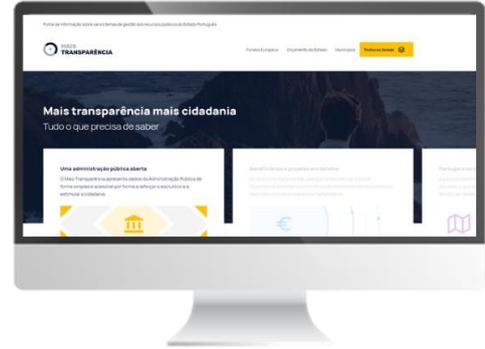
No gIAp é também possível encontrar uma área específica denominada “Serviços em Monitorização” para acompanhamento de serviços em lançamento, ou expansão, e a sua utilização, disponibilizados nos vários canais de interação (ex.: serviços omnicanal lançados no contexto PRR). Mais fontes e *Dashboards* estão planeados para 2023.



Plataformas de Transparência e Participação

Portal Mais Transparência

O Mais Transparência é a prova viva de que é possível desenvolver serviços públicos respeitando metodologias ágeis e calendários exigentes. Disponível em transparencia.gov.pt, esta solução resulta de uma medida do programa Simplex lançada no final de abril de 2021. Permite aos cidadãos consultar a informação disponibilizada pelo Estado de uma forma mais acessível, reforçando a sua relação de confiança com a AP. Atualmente, disponibiliza três grandes áreas temáticas: **Fundos Europeus, Orçamento do Estado e Municípios**.



Ao longo de 2022 foram lançadas 4 releases, implementando mais detalhe de informação e melhorias à descoberta dos dados, com destaque para a execução do **Plano de Recuperação e Resiliência**. Todos os dados atualizados regularmente no portal, são importados da plataforma dados.gov.pt, o que levou também várias entidades a automatizar a publicação de dados abertos para além da AMA, causando impacto na sociedade. O portal recebeu cerca de 280.000 visitas em 2022 e foi galardoado com o *Prémio Proximidade com o Cidadão e Sociedade mais inclusiva* da APDSI – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação.

Participa.Gov

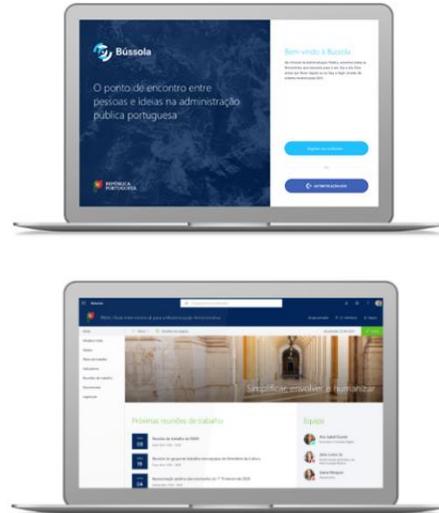


O **Participa.Gov** é uma plataforma de suporte aos processos participativos da A P, na qual os cidadãos podem apresentar propostas e decidir através do seu voto, utilizando tecnologias simples, seguras e confiáveis, nomeadamente, a Blockchain.

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. Em 2022, decorreram duas iniciativas de participação ao nível municipal nesta plataforma e nela é também possível consultar o **histórico e estado dos projetos vencedores das edições anteriores do Orçamento Participativo de Portugal (OPP)**.

Bussola.gov.pt

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 A P. Além dos vários conteúdos disponibilizados de utilidade transversal a todos os trabalhadores (estratégias, formações, tutoriais e guias práticos, eventos e notícias), permite também a criação de áreas reservadas para grupos de trabalho transversais.



Em 2022, destacam-se os seguintes factos e números:

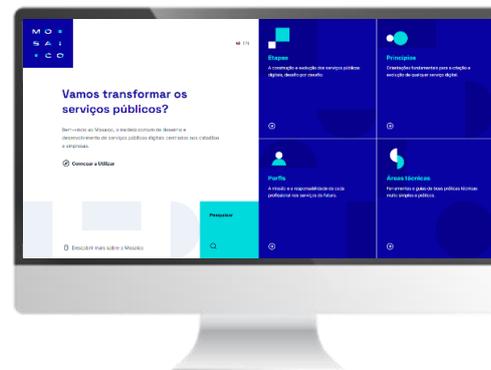
- 1.926 trabalhadores da A P registados (+76% do que no ano anterior);
- 15 áreas colaborativas que dão suporte a grupos de trabalho transversais na AP;
- Aumento de 47% no número de visitas e 18% no número de utilizadores.

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:

Mosaico, Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Digitais

O Mosaico é inovador no contexto português pois, pela primeira vez na Administração Pública Portuguesa, é criado um modelo comum, transversal e aplicável por todas entidades públicas, para a disponibilização dos serviços digitais, pelos quais são responsáveis ou têm intervenção, focado na simplificação e na criação de uma experiência coerente, simples, acessível e inclusiva para cidadãos, empresas ou entidades da sociedade civil. É inovador porque é um modelo de utilização aberta, é um modelo de todos e para todos, isto é, um modelo aberto e evolutivo capaz de promover e incorporar os melhores instrumentos ou peças de conhecimento desenvolvidos pelas várias entidades da A P e pelas entidades com as quais se relacionam.



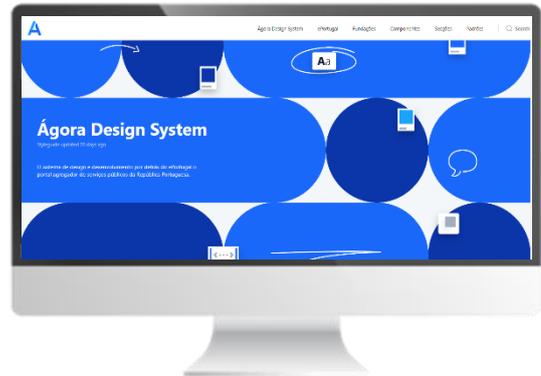
Em 2022 houve várias releases do Mosaico:

- Em fevereiro foi disponibilizada a primeira versão do Mosaico, com as funcionalidades basilares, princípios e áreas técnicas;
- Em julho foi criado o Guia para a Interoperabilidade, Perfis, Etapas, Publicação de Plataformas Comuns – versão detalhada e publicada o modelo de conformidade com o Mosaico;
- Em outubro foram disponibilizadas as funcionalidades cloud, usabilidade e inteligência artificial e publicada a arquitetura de referência para suportar a geração de serviços públicos digitais. A versão inglesa do Mosaico também foi disponibilizada;
- Em dezembro foram disponibilizadas as funcionalidades de decodificador e motor pesquisa, assim como novos guias técnicos e a área técnica Service Design.



Ágora, Design System da Administração Pública

Em 2022 foi lançada a primeira versão do *Design System* para o Novo Portal Único de Serviços Públicos. Traduz-se num conjunto de orientações e numa coleção de elementos reutilizáveis pré-construídos - estilos, componentes, padrões, orientação e código - que permitem a criação de experiências digitais consistentes e com maior rapidez, e funcionam essencialmente como uma base de trabalho comum entre as equipas de design e desenvolvimento de um qualquer produto ou serviço digital. Este design system é aberto e evolutivo por forma a incluir as diversas necessidades da A P em termos de serviços públicos digitais.



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 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. Assim, foram realizados, 12 projetos no âmbito da desmaterialização de serviços no ePortugal e Balcão do Empreendedor:

- Turismo de Portugal -Alojamento Local -Estabelecimento Saudável e Seguro 2022;
- IGAC -Recintos de espetáculos artísticos -Estabelecimento Saudável e Seguro 2022;
- 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 -Revisão e reestruturação dos serviços relacionados com Comércio, Serviços e Restauração;
- DGAE -Restauração e bebidas -Estabelecimento Saudável e Seguro 2022;
- DGAE -Empresas de eventos e congressos -Estabelecimento Saudável e Seguro 2022;
- DGAE -Reconhecimento de Produto;
- Portugal Film Commission: Serviços no âmbito do pedido de autorização para filmagens com diversas entidades competentes;
- Ordem dos Biólogos: Diretiva de Qualificações Profissionais (PT e EN);
- DGADR - Técnico de Valorização de Lamas (PT e EN)

Outros serviços prestados a entidades públicas

- Apoio na adoção do Mosaico e Ágora Design System – Empresa Online 2.0 (IRN);
- Apoio na adoção do Mosaico e Ágora Design System – Consulado Virtual (MNE);
- 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.

Representação em conferências, iniciativas de cooperação internacional ou grupos de trabalho nacionais ou internacionais relacionados com o governo digital

- Comissão Europeia - Single Digital Gateway - Coordination Group
- Comissão Europeia - Once Only Technical System -Evidence Mapping Subgroup; Comissão Europeia - Once Only Technical System -Data Model Standardization Subgroup; Comissão Europeia – Once Only Technical System -Operational Governance Subgroup; Comissão Europeia - Once Only Technical System -Testing & Deployment Subgroup; Comissão Europeia - Once Only Technical System -Technical Specification Subgroup
- Comissão Europeia – SEMIC: Core Vocabularies (revisão dos vocabulários comuns)
- Cooperação PT-UCRÂNIA; Cooperação PT-PARAGUAI (BID); Cooperação PT-ANGOLA
- Cooperação PT-ROMÉNIA; Cooperação PT-MOÇAMBIQUE; 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)
- ICEGOV2022 – UNU/AMA, 15ª conferência internacional sobre a teoria e a prática do governo eletrónico – Realização de *workshop*
- Vários comités técnicos e grupos de trabalho a nível nacional como por exemplo: Oficinas Simplex; subgrupos de Trabalho CTIC, GT Task force Ucrânia, entre outros.

Projetos inovadores de Transformação Digital

Acessibilidade Digital - Observatório Português de Acessibilidade

Foram introduzidos 550 domínios/sítios Web provenientes do levantamento efetuado junto do Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na A P (CTIC), são, portanto, domínios pertencentes à Administração Pública Central, das diferentes Áreas Governativas. Atualmente, existem no Observatório 1.685 sítios Web, dos quais 72 têm Declaração de Acessibilidade (7 Não Conforme; 24 Parcialmente Conforme; 40 Conforme) e 17 com Selo de Usabilidade e Acessibilidade (9 nível Prata e 8 nível Ouro).

Consultoria:

Ao nível da consultoria em Acessibilidade e Usabilidade, internamente na AMA, deu-se apoio aos seguintes desenvolvimentos:

- Portal +Transparência, Selo de Usabilidade e Acessibilidade, nível Ouro;
- Portal Mosaico, Selo de Usabilidade e Acessibilidade, nível Ouro;
- Aplicação móvel id.gov.pt ;
- Autenticação.Gov , site e tutoriais;
- Revista Diagrama a disponibilizar na Web;
- Espaço Cidadão Mediador.

Ao nível da consultoria, apoiaram-se projetos de outros organismos da AP, nomeadamente, Portugal Digital, MAI, Instituto Hidrográfico e DGES.

Projetos:

(in)Formação Acessível

Projeto que teve como objetivos:

- Consultoria tecnológica para elaboração de estudo diagnóstico e prospetivo sobre a acessibilidade e usabilidade de conteúdos digitais e modelo de sustentabilidade – Lote 1
- Conceção da documentação informativa e gráfica sobre as áreas de acessibilidade e usabilidade - Lote 2
- Definição de um programa de formação e desenvolvimento em competências de acessibilidade e usabilidade e à conceção de conteúdos pedagógicos acessíveis - Lote 3
- Produção de 7 vídeos tutoriais sobre os requisitos de acessibilidade.

Certificação de Auditores/Facilitadores para atribuição do Selo de Usabilidade e Acessibilidade

Este Projeto teve os seguintes objetivos:

- Definição do processo de certificação de auditores e facilitadores para atribuição do Selo de Usabilidade e Acessibilidade;
- Definição do processo de auditoria de atribuição do Selo de Usabilidade e Acessibilidade;

- Desenho do plano e preparação dos materiais para a formação de auditores do Selo de Usabilidade e Acessibilidade.

Com a sua concretização, será possível, à AMA, coordenar o processo de formação de auditores certificados, assegurar que as necessidades do mercado para auditores são atendidas e garantir que os Selos de Usabilidade e Acessibilidade dos sites das entidades da AP são auditados por agentes credenciados. Paralelamente, identificou-se uma necessidade semelhante para auditores do Selo de Maturidade Digital, na dimensão de Acessibilidade. Devido à sobreposição das competências a adquirir e certificar, o sistema de certificação de auditores passa a considerar também os auditores do Selo de Maturidade Digital, na dimensão de Acessibilidade. Nos dias 25 e 26 de outubro de 2022, realizou-se a primeira sessão de formação para auditores e facilitadores, online, de forma síncrona, com a duração de 14 horas, e que contou com 21 participantes.

Formação:

Curso Microlearning

2ª edição do Curso “Acessibilidade dos conteúdos digitais: a declaração de acessibilidade e o selo de usabilidade e acessibilidade”, disponível na Plataforma NAU da FCCN, de 3 de fevereiro de 2021 a 28 de dezembro de 2022 :

	Nº Formandos inscritos	Nº Certificados emitidos
2021	2157	887
2022	2263	905
Total	4420	1792

Representação internacional

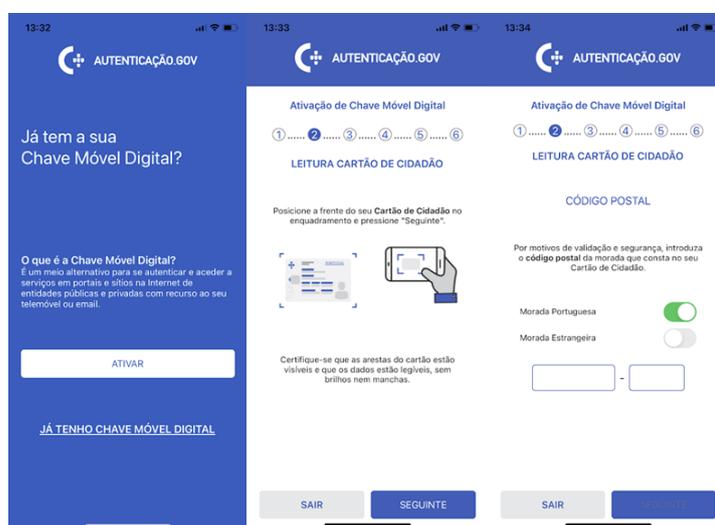
Grupo WADEX – Web Accessibility Directive Expert Group

Participação nas reuniões do grupo de peritos, durante o ano de 2022 através de videochamada.

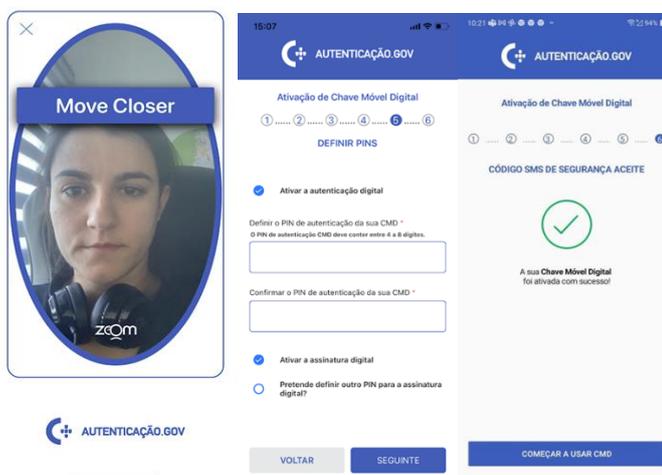
Participação no webinar, a convite do Governo Francês - *Ministère de la Transformation et de la Fonction Publiques*, com a apresentação “Melhorar a acessibilidade e usabilidade dos serviços públicos digitais”. O evento contou com cerca de 30 participantes.

Chave Móvel Digital

No âmbito da Chave Móvel Digital (CMD) procedeu-se à sua massificação, com mais de **2,6 milhões de CMD ativas** (e mais de 4,7 milhões de registos, partindo com de cerca de 3,6 milhões de registos em 2021). De salientar ainda a massificação da funcionalidade de assinatura, verificando-se que **1,1 milhões de CMD** têm a **assinatura ativa**. Ao longo do ano de 2022 foram robustecidos e implementados, em infraestrutura alojada em território nacional, os novos canais de adesão à CMD, incluindo a **adesão** recorrendo a **videochamada**, com verificação facial e adesão através de **aplicação móvel** (com verificação facial e presença de vida). No processo de adesão à CMD através de aplicação móvel possibilita-se que o cidadão, através do seu telemóvel, capture uma fotografia do seu Cartão de Cidadão, cujos dados e mecanismos de segurança são verificados.



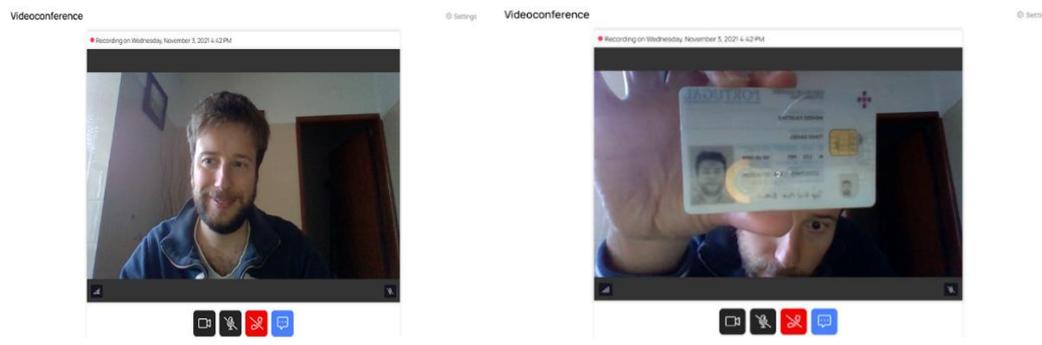
Após validação de uma informação do conhecimento do cidadão (e.g., código postal da sua morada) o cidadão faz um vídeo do seu rosto, que é usado para verificação da presença física do cidadão e da correspondência com a respetiva fotografia constante dos sistemas de informação públicos.



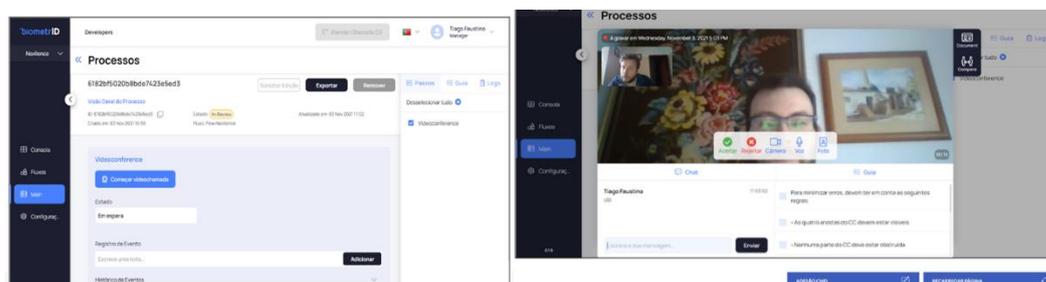
Após verificação de segurança, é permitida a ativação de CMD com a definição dos respetivos códigos de segurança e verificação do número de telemóvel. Foi ainda disponibilizado o processo de ativação de CMD com recurso a videochamada.

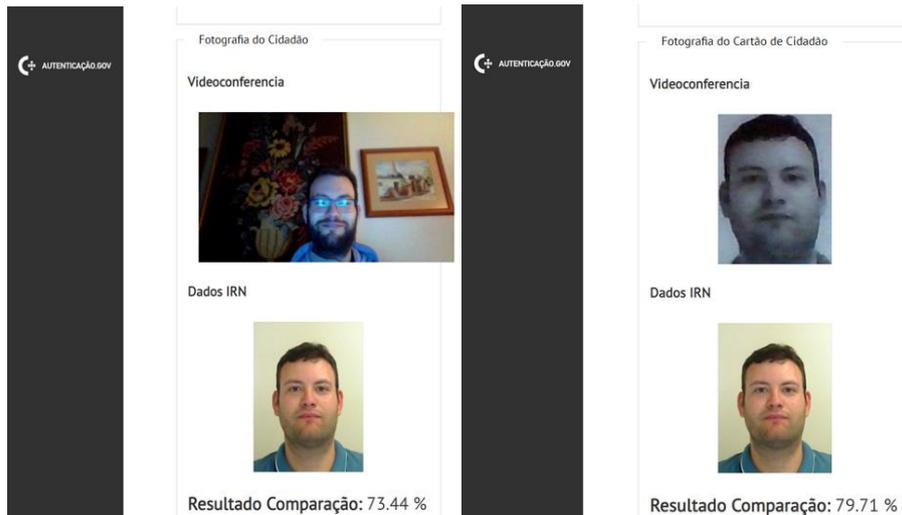


Neste processo o cidadão após agendar uma video-chamada, pode ativar a CMD, com verificação de segurança do seu Cartão de Cidadão, a que se segue a verificação facial com comparação com a fotografia disponibilizada no contexto do Cartão de Cidadão.

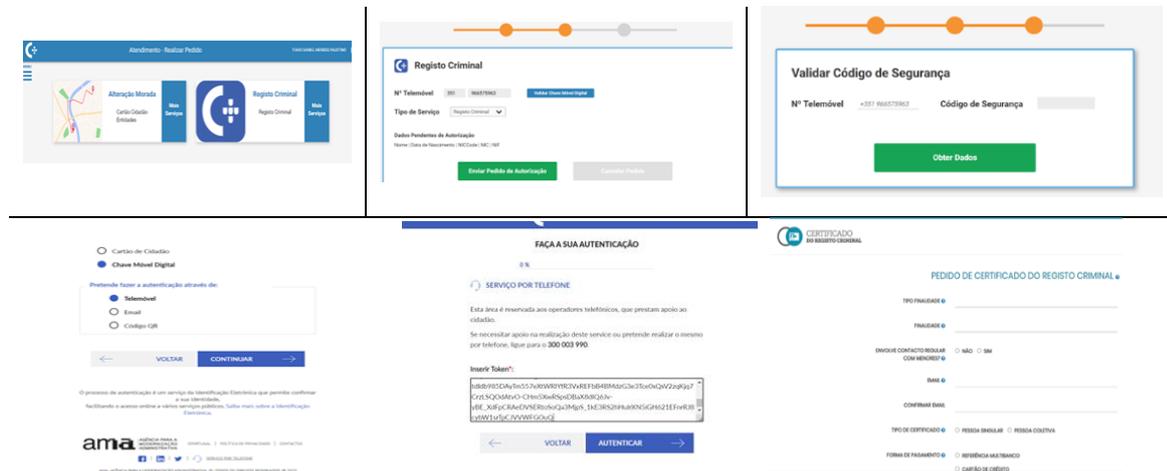


O agente do Centro de Contactos, que tem controlo e acesso aos dados durante a execução do processo de ativação por videochamada, suporta o processo de ativação da CMD considerando a análise automática das fotografias capturadas face aos dados existentes na A P.



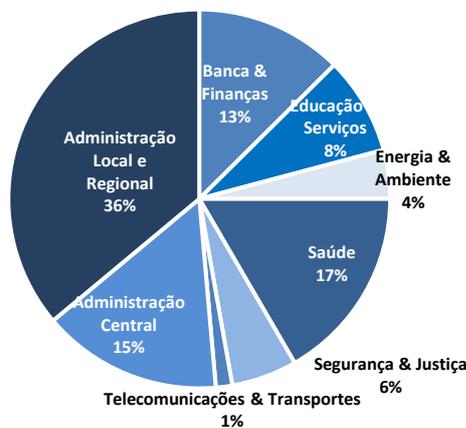


Tendo por base os mecanismos de **autenticação para os canais telefónico e videochamada** implementados, foi também disponibilizado serviço de **pedido registo criminal por canal telefónico**.



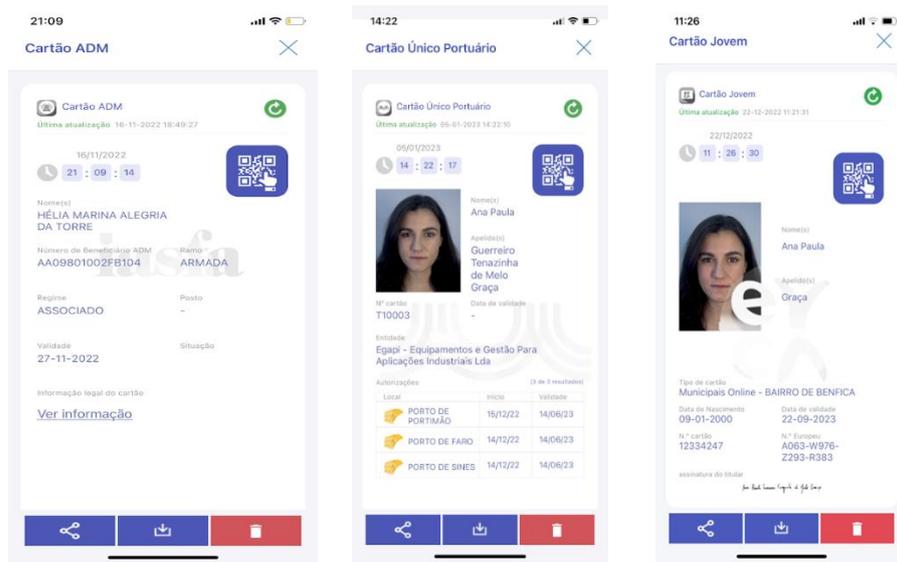
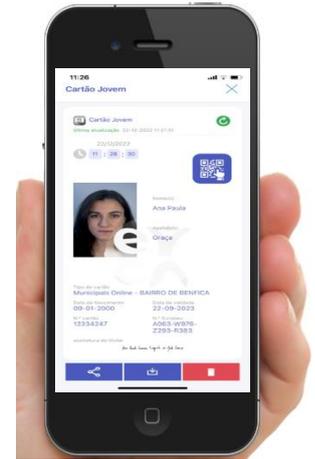
Em 2022 procedeu-se ainda ao **alargamento da CMD, sendo possível de ser utilizada em mais 72 serviços públicos e privados**, estando disponível na generalidade dos sectores da nossa economia e sociedade.

Novas Entidades aderente à CMD por Setor de atividade em 2022



id.gov.pt

Procedeu-se à massificação da app móvel id.gov.pt, verificando-se que mais de **1,5 milhões de cidadãos descarregaram a app**. Durante o ano de 2022 foram ainda adicionados novos documentos de identificação como, o cartão de **Assistência na Doença aos Militares (ADM)**, o cartão de **antigo combatente**, o **cartão único portuário** e o **cartão jovem** na app. Foram ainda disponibilizadas funcionalidades de suporte à partilha de documentos, e realizados testes e questionários, tendo em vista a melhoria da experiência do utilizador.



Pergunta: Em qual das versões...	Versão A	Versão B	Indiferente
1 Sentiu mais facilidade em aceder às funcionalidades que foram pedidas?	5	3	2
2 Foi mais fácil efetuar a tarefa de adicionar cartão?	2	2	6
3 Sentiu mais facilidade em identificar o Cartão de Cidadão e Carta de Condução?	3	2	5
4 Foi mais intuitivo encontrar a informação que lhe foi pedida dentro do detalhe do cartão?	5	3	2
5 Sentiu que os elementos gráficos (ícones, botões, texto) comunicaram de forma mais clara para executar as tarefas que lhe foram pedidas?	5	4	1
6 Foi mais fácil navegar entre ecrãs?	4	4	2
7 Acha que a informação está mais organizada?	4	4	2
8 De uma forma geral se sentiu melhor a utilizar?	5	3	2

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 mais de 17 mil administradores, gerentes e procuradores ativos) e o alargamento dos atributos certificados. Assim, além dos dirigentes públicos (INCM) e empresariais (IRN), funcionários do Governo Regional dos Açores (GRA), Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), Ministério da Defesa Nacional (MDN), Governo Regional da

Madeira (GRA), Ordem dos Contabilistas Certificados (OCC), Eleitos Locais (SGMAI), Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução (OSAE) e de funcionários (FAF), o SCAP passou a disponibilizar atributos profissionais da **Universidade do Porto** e da **Ordem dos Nutricionistas**. De salientar ainda que, no que respeita ao Fornecedor de Atributos de Funcionários se tenha verificado uma importante massificação, com 129 entidades a disponibilizarem atributos aos seus funcionários.

Gestão de Atributos de Funcionários

REGISTO DE ENTIDADE | GESTÃO DE ENTIDADE

■ GESTÃO DE ENTIDADES

Entidade de Teste
Registo por: André Ferreira Ferrão Couto e Vasconcelos

EDITAR A ENTIDADE

APROVAR PEDIDOS | ATRIBUIR FUNCIONÁRIO | UPLOAD EXCEL

Pesquisar

Identificador do Documento	Nome	Cargos	Poderes	Ações
BI13393956	Tiago Faustino	Cargo de Teste	+	[Icon]
BI13802312	Tiago Brás	Carga 1	+	Gestor de Funcionários - Autónomo [Icon]
BI00018700	Tiago Brás	Carga 1	+	Gestor de Funcionários - Autónomo [Icon]
BI12204896	Bruno Alves Teixeira	Cargo do Bruno	-	[Icon]

Resultados por página

4 1 2

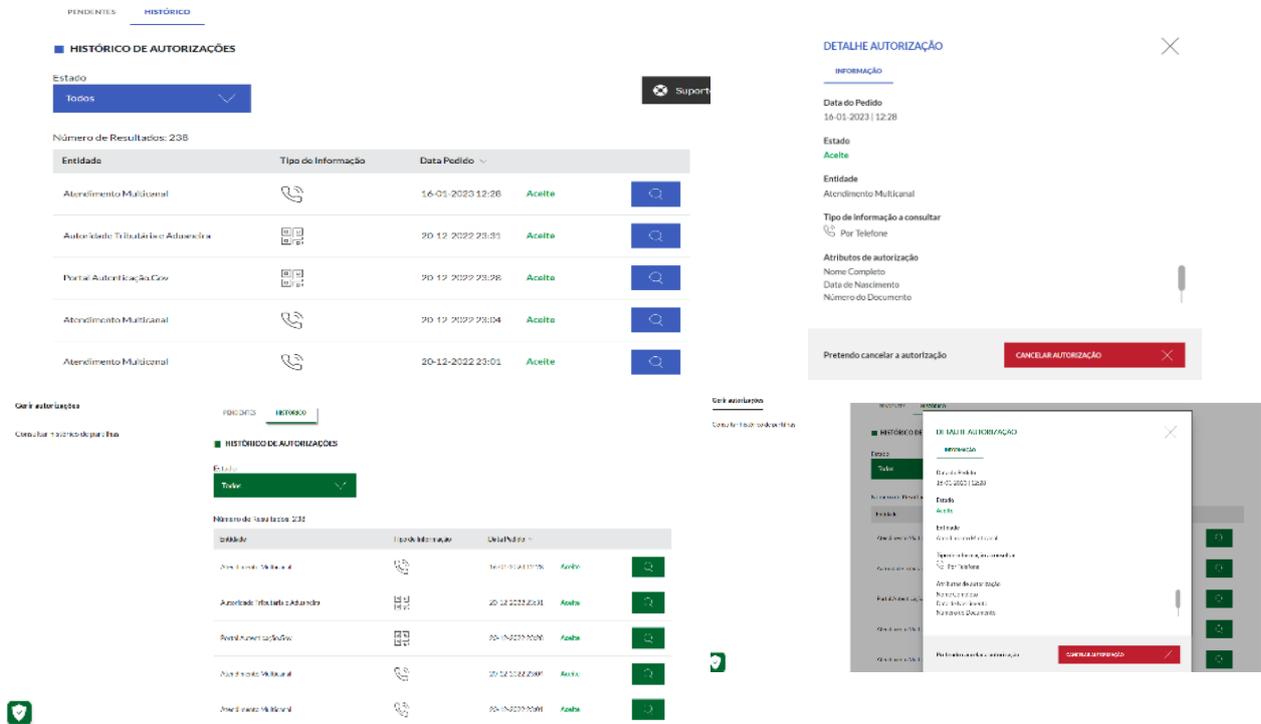
Cancelar registo | CANCELAR

Desta forma, tirando partido das infraestruturas do Cartão de Cidadão e da CMD, 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 Autorizações

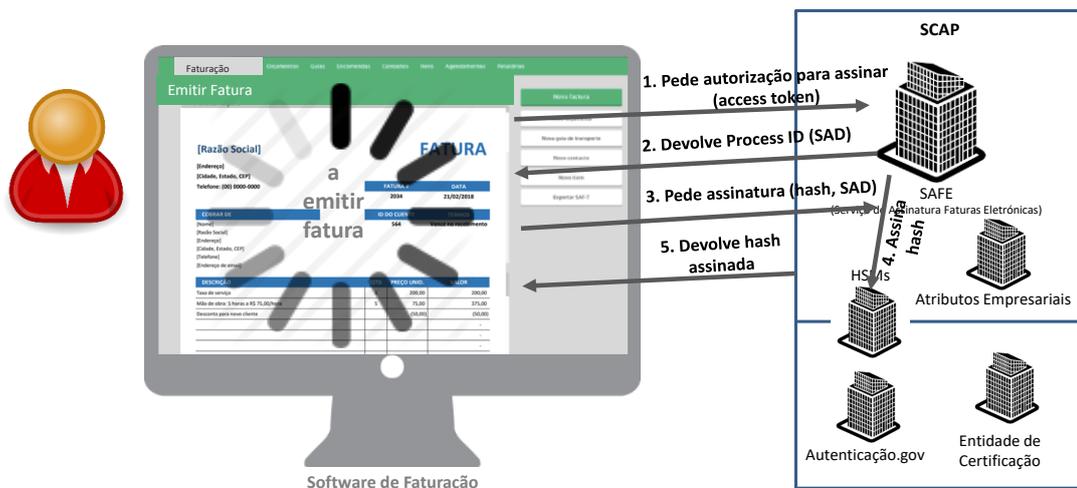
O Serviço de Autorizações é um mecanismo que permite aos cidadãos e às empresas a gestão do acesso aos seus dados pessoais e empresariais, nomeadamente com funcionalidades de criação, visualização e gestão de autorizações de acesso. Este serviço desempenha o papel de orquestrador dos pedidos de autorização, gerindo os diferentes pedidos de utilização dos dados de cidadãos, enviados pelas diferentes entidades nos mais variados serviços que impliquem a utilização destes dados. No âmbito do projeto DE4A foi desenvolvido a componente 'Preview Space' que permite pré-visualizar as evidências solicitadas pelo cidadão, sendo possível aprovar ou reprovar o pedido gerado pela entidade requerente da informação pelo cidadão. No contexto EU foi ainda disponibilizado um novo fluxo de autenticação para cidadãos estrangeiros (via eIDAS) e acesso ao sistema de autorizações.

Este mecanismo encontra-se disponível através de canais web (ePortugal e Autenticação.gov) e App (Autenticação.gov).



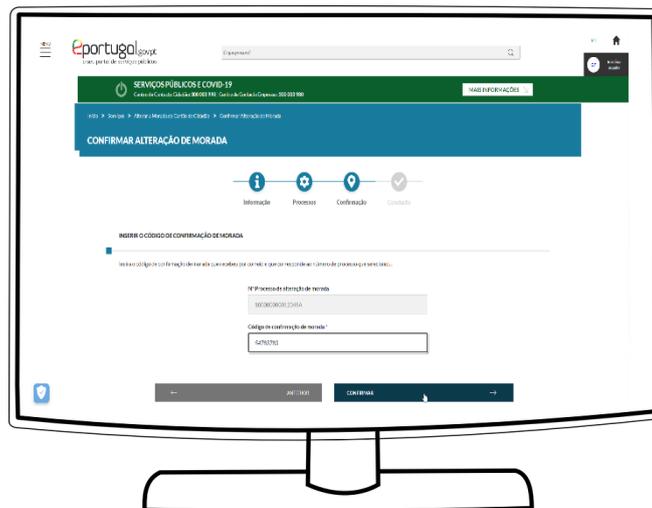
Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas

No decurso do ano de 2022 o **Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas (SAFE)**, enquadrado no Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP), foi disponibilizado através de integração com os 18 principais softwares de faturação disponíveis no mercado nacional, assegurando a assinatura de mais de cerca de 3,5 milhões de faturas eletrónicas, por parte de mais de 1400 empresários.



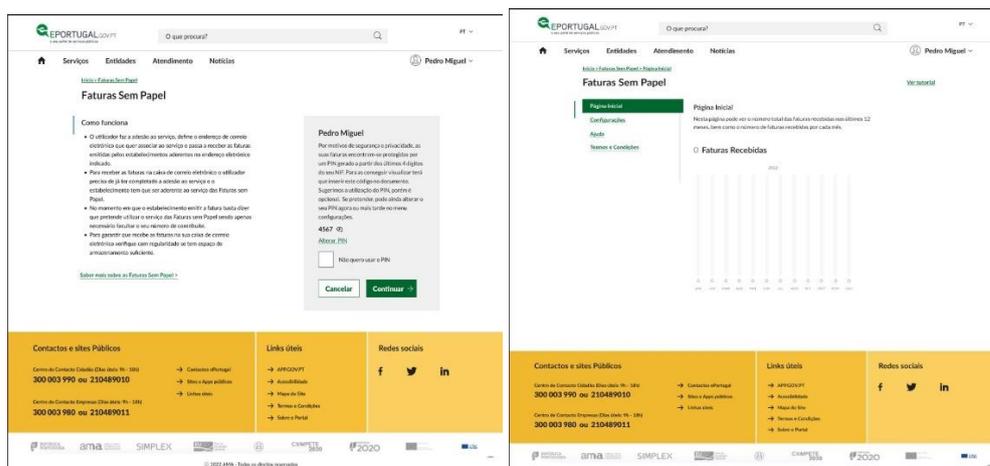
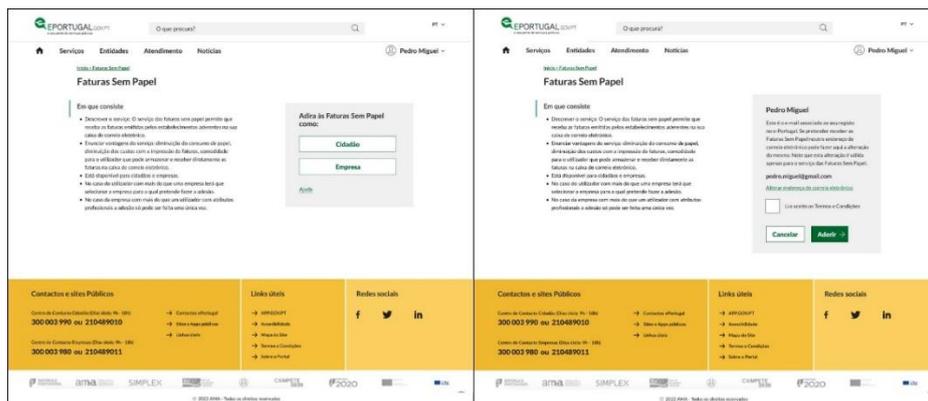
Morada sempre atualizada

Foi disponibilizado o 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 CMD ou Cartão de Cidadão no ePortugal, sem necessidade de deslocação ao atendimento presencial ou de possuir leitor de smartcard. Verificou-se uma média diária de cerca de 500 confirmações de morada, desde a disponibilização deste serviço.



Faturas Sem Papel

Foi disponibilizado o serviço de Faturas Sem Papel que possibilita o envio de faturas por e-mail ao cidadão sem partilha do contacto pessoal com o comerciante, permitindo a todos os comerciantes a possibilidade de o fazer sem necessidade de solução tecnológica própria. Espera-se que este serviço gere poupanças significativas tanto para os comerciantes como para os consumidores, que poderão adotar uma prática mais organizada, cómoda e sustentável. Com a massificação da solução será possível solicitar a «Fatura sem Papel» em qualquer estabelecimento comercial aderente, desde supermercados, farmácias, cafés, restaurantes, entre muitos outros, sem partilha de dados adicionais (como o email do consumidor). Os benefícios e vantagens associados à «Fatura sem Papel» estão relacionados com a maior facilidade na organização dos documentos, maior rapidez de receção das faturas, inexistência de necessidade de faturas impressas, possibilidade de aceder às faturas onde e quando surgir essa necessidade, entre muitas outras.



Novo Cartão de Cidadão

No contexto do **Regulamento Europeu 2019/1157**, procedeu-se à definição do novo Cartão de Cidadão e respetivos Casos de Uso. Por forma a garantir o cumprimento com o regulamento suprarreferido, o novo Cartão de Cidadão sofre alterações no layout do documento, é adicionado uma interface *contactless* para acesso eletrónico aos dados e procede-se à revisão do esquema criptográfico. Procedeu-se ainda à caracterização dos potenciais casos de uso associados à utilização do novo Cartão de Cidadão.



Setor dos Transportes | SE dos Transportes

- Prova de maioria para poder viajar para fora do país
- Fornecimento de dados facilitado pela tecnologia *contactless*, visando processos de emissão de bilhetes
- Utilização de contatos eletrónicos (e-mail, Nº telemóvel) e/ou de morada única digital



Setor da Banca | Assoc. Portuguesa de Bancos

- Fornecimento de dados para processos de *onboarding* de abertura de conta, subscrição de produtos financeiros e processos de autenticação (fator adicional)
- Processos de autenticação *online* utilizando dispositivos móveis, que com a respetiva aplicação permitam leitura *contactless* do novo CC
- Inclusão de dados úteis para identificação bancária, p.e. Nº Único Bancário



Setor da Cultura e Espectáculos | SE da Juventude e Desporto | SE da Cultura

- Prova de maioria
 - Para acesso a espetáculos;
 - Para consumo de álcool e tabaco.
- Identificação do cliente pelo número de identificação civil em detrimento do modelo de bilhética tradicional
- Utilização de contatos eletrónicos (e-mail, Nº telemóvel) e/ou de morada única digital

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 **Digital Decade Board** (Conselho para a Década Digital), 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 **Digital Europe Programme Committee** (Comité para o Programa Europa Digital), o **Committee on open data and the re-use of PSI**, o **WADEX/Web Accessibility Directive Expert Group** (Grupo de Peritos para a Diretiva de Acessibilidade na Internet), entre outros

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 Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) e capitalizando a participação nos grupos setoriais europeus elencados supra, destacando-se em 2022:

- Participação na *task force* nacional que acompanhou a negociação da proposta de Regulamento “Ato de Governação de Dados” [Reg. (UE) 2022/868], 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 na negociação da proposta de Regulamento para implementação de uma Identidade Digital Europeia;

- Chefe de fila nacional no processo de elaboração/negociação 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.

Destacam-se, ainda, a reunião anual (setembro 2022) do OECD Working Party of Senior Digital Government Officials (*E-Leaders*) co-organizada com a Direction Interministérielle du Numérique (DINUM) da França, sob o tema “Reshaping service design and delivery in the digital age: improving responsiveness to foster citizen trust”, assim como as sessões especiais virtuais do mesmo grupo: *Sessão Virtual Especial 1 - Digital Democracy (abril 2022) | Sessão Virtual Especial 2- Digital Identity (junho 2022) | Sessão Virtual Especial 3 - Measuring Digital Maturity (dezembro 2022)*.

De referir as representações e trabalho no âmbito do OPSI/OCDE - Observatory for Public Sector Innovation, incluindo a reunião anual dos membros da Rede do OPSI (28ABR2022), bem como reuniões dos Grupos de Trabalho: OPSI_ Behavioural Insights Expert Meeting (30NOV2022; 05ABR2022); OPSI Mission Oriented NCP Meeting (24NOV2022); Anticipatory Innovation NCP Meeting (04NOV2022); Behavioural Insights Working Group (29JUN2022); Innovation Playbook Jam Session (07JUN2022).

Reuniões e trabalhos de outros grupos de trabalho e de peritos OCDE que incluíram Experts Group on Public Communication (OECD) (26/27SET2022): AMA convidada para oradora na sessão sobre comunicação acessível, 8th Meeting of the OECD Expert Group on Open Government Data, (12/13MAI2022) e Reunião do OECD Working Party on Open Government (23JUN2022).

Paralelamente aos fóruns da OCDE em que a AMA tem assento permanente enquanto representante nacional, a Agência é 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:

- *Digital Government Index: lançado o exercício e realizada a primeira fase de recolha e submissão de informação. Este índice visa monitorizar a implementação da Recomendação de Governo Digital da OCDE, em torno de seis dimensões tidas como basilares para um governo totalmente digital: Digital por design; Governo como Plataforma; Aberto por definição; Setor público orientado a dados; Orientado pelo utilizador; Proatividade;*
- *OECD Open, Useful and Re-usable data (OURdata) Index (Índice OURdata de Dados Administrativos Abertos). Submissão e validação de informação. O OURdata Index avalia os esforços dos governos na implementação dados abertos, em três dimensões: Data availability; Data accessibility; Government support to data reuse;*
- *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). Destaque para a intervenção da AMA no High-level MENA-OECD panel "Towards greater digital and innovative citizen participation in the MENA region (10FEV2022)*
- *Participação e acompanhamento de equipas técnicas em avaliações por pares a países e a participação em iniciativas e eventos, entre os quais, em 2022:*
 - o *OECD/EC Policy Workshop on improving the business environment in regions; "Workshop Mapping challenges and opportunities for service design and delivery in Greece. Greece KEPs Project (05ABR2022); OECD/SIGMA online seminar on good practice in service standards in Portugal - relatório sobre boas práticas internacionais em standards serviços públicos para informar decisores políticos na Sérvia; OECD workshop on inclusive communication; Workshop Service Design and Delivery - Digital Government Review of Luxembourg (10FEV2022) As participações são com oradores AMA.*
- *Digital Nations [DN](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 as tecnologias de ponta podem oferecer para o crescimento e bem-estar das suas sociedades).O grupo contou com 4 subgrupos temáticos, tendo Portugal/AMA participado ativamente em 3 deles -Identidade Digital; Inteligência Artificial; Dados (Governos Digitais Sustentáveis não contou com participação nacional).*

A AMA organizou a reunião anual de oficiais, em Lisboa, que contou com representantes de todos os países membros do grupo 'Digital Nations'. Durante este evento, que durou dois dias, foram abordados temas como a governação do grupo, a abordagem dos países à inclusão digital e o desenho de serviços centrados no cidadão. Houve ainda oportunidade para cada país apresentar os projetos nacionais mais relevantes nos 12 meses anteriores, bem como para os grupos temáticos mostrarem o trabalho desenvolvido no último ano. Os participantes atribuíram à organização deste evento, uma classificação média que rondou os 90%.

A Cimeira Anual do grupo 'Digital Nations' teve lugar em Seul, Coreia, 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. Portugal fez-se representar pela AMA e pelo Senhor Secretário de Estado da Digitalização e Modernização Administrativa. Em 2023, Portugal assume a presidência rotativa deste grupo e organizará a Cimeira Ministerial anual, 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 2022, ano em que não foram realizadas atividades.

- *Outras multilaterais*

Foi assegurado 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, entre outras) e nacionais (MNE, Camões IP, entre outras). Tal totalizou cerca de 73 envios de informação sobre a atividade e soluções de governo digital e prestação de serviços públicos ao nível nacional.

De entre os exemplos de trabalho efetuado, nos domínios das diferentes organizações internacionais acima referidas, salientam-se os seguintes contributos:

- Inquérito sobre o panorama digital de Portugal, no âmbito do Índice sobre a Sociedade e Economia Digitais (DESI);

- 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.

Receção de delegações internacionais

O alívio generalizado, a nível mundial, das medidas restritivas atinentes à pandemia Covid-19 resultaram num aumento significativo das visitas de delegações internacionais, tendo a ERI organizado a receção (presencial) de 19 comitivas para partilha de experiências no âmbito da transformação digital da A P. Neste contexto, foram abarcadas geografias tão díspares como o Brasil, Moçambique, Eslovénia, Dinamarca, Albânia, Angola, Paraguai, Ucrânia, Egito, Macedónia do Norte e Roménia.

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, à negociação de um Memorando de cooperação técnica com o Banco Mundial que permitirá a mobilização de peritos nacionais para projetos de assistência técnica do Banco em países parceiros, especialmente lusófonos. Apresenta-se abaixo um quadro-resumo desta componente de atividade.

Total de Instrumentos Celebrados		Instrumentos em Negociação (Contactos em 2022)
Andorra (2020)	Moçambique (2015)	Espanha
São Tomé e Príncipe/DGRN (2019)	África do Sul – Governo da Província de Gauteng (2015)	Brasil
Costa do Marfim (2019)	Hungria (2012)	
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)	Banco Mundial (2022)	

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

Em 2022 destacam-se:

- O reconhecimento obtido nos WSIS - World Summit on the Information Society Prizes 2022. A Chave Móvel Digital foi classificada como “champion” na Categoria 5- Building confidence and security in use of ICTs, após uma votação pública e mundial;

- Tech for Government - pitch session. A Presidência Francesa da UE promoveu uma chamada de candidaturas para selecionar 7 casos vencedores de soluções desenvolvidas pelas administrações públicas europeias. A aplicação ID.GOV.PT foi distinguida e apresentada em Estrasburgo pela ERI, com introdução da senhora Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, durante reunião ministerial da EUPAN – European Public Administration Network, diante dos 27 Ministros Europeus da Administração Pública;
- Adicionalmente, várias equipas de negócio foram igualmente convidadas a apresentar soluções e projetos em diversos eventos e reuniões internacionais.

Coordenação da participação AMA em projetos de financiamento europeu

A ERI continuou a apoiar, a participação da AMA em projetos com financiamento comunitário e que contribuem para a mobilidade de cidadãos e empresas na UE, nomeadamente:

- “Atualização do nó eIDAS nacional” (CEF TELECOM);
- “Enabling UBL and eDelivery in a Peppol Logistics Environment”, que possibilitou a implementação de uma rede para intercâmbio transfronteiriço seguro de dados no setor de transportes e logística (CEF TELECOM);
- “Urban Co-Creation Data Lab”, focado na utilização de dados abertos no contexto das *smart cities* (CEF TELECOM);
- “Qualichain”, assente na utilização de blockchain para reconhecimento de qualificações profissionais (H2020);
- “DE4A – Digital Europe for All”, orientado para o desenvolvimento de serviços transfronteiriços alinhados com as diretrizes europeias e com a Plataforma Digital Única (H2020);
- Candidatura “POTENTIAL” (PILOTs for EuropeaN digiTal Identity wALlet), já aprovada pela Comissão Europeia e que permitirá a Portugal pilotar a nova Carteira Europeia de Identidade Digital enquadrado num consórcio de 20 países (Programa Europa Digital).

Adicionalmente, destacam-se as candidaturas e subsequente aprovação, no âmbito do Programa Europa Digital, dos consórcios:

- Cybersecurity DIH - Polo de Inovação Digital de Cibersegurança (C-Hub), coordenado pelo CNCS e focado na promoção da cibersegurança nas empresas e na A P;
- AI4PA Portugal - Artificial Intelligence & Data Science for Public Administration Portugal Innovation Hub”, coordenado pela AMA e 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.

O sucesso das candidaturas permitiu a integração destes consórcios na Rede Europeia de Polos de Inovação Digital. Numa segunda fase, a ERI apoiou ainda a candidatura dos referidos Polos a financiamento nacional disponibilizado via PRR, um processo concluído mais uma vez com sucesso, junto do IAPMEI.

Colaboração com as Instituições Financeiras Internacionais (IFIs)

Foi dada sequência à colaboração com Instituições Financeiras Internacionais, designadamente:

- 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.

No que diz respeito ao Banco Mundial há a assinalar, além da assinatura de memorando de entendimento acima referida, a colaboração com a divisão de Govtech desta instituição. Neste âmbito, destaca-se a criação e participação em GovTech Working Groups integrando a GovTech initiative do Banco Mundial:

- Interoperability (no qual a AMA/Portugal é co-chair juntamente com a Indonésia), cujo objetivo é criação de uma comunidade ágil de especialistas para partilha de conhecimento e desenvolvimento colaborativo de instrumentos que possam apoiar os seus governos a desenvolver políticas de interoperabilidade sólidas, capazes de promover setores públicos centrados nos cidadãos e orientados a dados. Reúne organismos públicos de países de todos os continentes em diferentes estádios de maturidade, bem como entidades não-governamentais e academia, assim como a EU-DIGIT da Comissão Europeia;
- Mobile Government (Chairs: Áustria e Brasil), que visa, no domínio do Governo Móvel (mGov), fornecer liderança e apoiar, através da partilha de conhecimento de um grupo de especialistas multissetorial, o desenvolvimento de abordagens orientadas à implementação e desenvolvimento colaborativo de instrumentos e de políticas.

Estudos comparativos internacionais de Governo Digital

A AMA coordena a participação e avaliação nacional num conjunto de exercícios de análise da prestação dos países no que concerne a serviços públicos digitais e estratégia de transformação digital da administração pública. O trabalho é desenvolvido com as equipas da AMA e com todas as entidades nacionais envolvidas nestas avaliações, bem como negociando e remetendo às organizações internacionais os dados necessários para esta análise. O objetivo é promover a imagem de Portugal, por um lado, mas ainda mais importante, com base na classificação de Portugal e nas melhores práticas internacionais, divulgar um conjunto de recomendações a adotar pela Administração Pública – a todos os níveis governativos, para a prossecução de um governo digital de excelência. Destacam-se assim os seguintes estudos:

- *European eGov Benchmark da União Europeia*

Estudo anual, conduzido pela Comissão Europeia, que conta com a participação de 36 países, 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 eventos de vida. A AMA é Coordenadora Nacional em Portugal, trabalhando com as entidades portuguesas e sendo o ponto de contacto com a Comissão. O estudo consiste na avaliação de 4 dimensões desdobradas em diversos indicadores, sob uma vertente nacional e transfronteiriça: Serviços Centrados no Cidadão, Transparência, Facilitadores Tecnológicos, e Mobilidade Transfronteiriça. No que concerne ao relatório de 2022, Portugal ficou globalmente no 15º lugar do ranking com 71,2335 p.p., tendo caído cerca de 4 p.p. em relação ao exercício homólogo (2020), o que se traduziu numa descida de 3 lugares.

- *Digital Economy and Society Index, da União Europeia*

O **Índice de Digitalização da Economia e Sociedade (DESI) da Comissão Europeia**, 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. Em 2022, a Direção-Geral das Atividades Económicas assegurou a coordenação nacional deste estudo, cabendo à AMA a revisão da dimensão “Serviços Públicos Digitais”.

Globalmente, Portugal ficou no 15.º lugar entre os 27 Estados-Membros da UE na edição de 2022 do Índice de Digitalização da Economia e da Sociedade (IDES), tendo subido uma posição em relação a 2021. No que respeita à dimensão **‘Serviços Públicos Digitais’**, Portugal **conseguiu o 14º lugar**, alinhando com a média da UE nessa dimensão. Ao nível específico dos indicadores desta dimensão:

- A percentagem de utilizadores de *e-government* aumentou 2 pontos percentuais desde o ano passado, mas continuou abaixo dos 65% da média da UE.
 - Portugal teve um desempenho acima da média da UE em serviços públicos digitais para cidadãos e em formulários pré-preenchidos, com 79% e 76%, respetivamente.
 - O desempenho em serviços públicos digitais para empresas ficou ao nível da média UE (82%).
 - Portugal subiu de 25º para 20º lugar, mantendo-se ainda assim abaixo da média europeia – e apesar da subida em termos absolutos de 18 p.p. -, reflexo de melhorias no portal de dados abertos, dados.gov.
- *Open Data Maturity Index, da União Europeia*

Este índice regista os progressos alcançados pelos Estados-Membros da UE no que respeita à publicação e reutilização de dados abertos, bem como as diferentes prioridades estabelecidas para o efeito.

Embora seja um exercício centrado na União Europeia, ele inclui não apenas os 27 Estados-Membros, mas também 3 países da Associação Europeia de Comércio Livre (EFTA) (Noruega, Suíça, Islândia), 4 países candidatos (Albânia, Montenegro, Sérvia, Ucrânia), e a Bósnia-Herzegovina.

O Open Data Maturity Index foca-se em quatro dimensões:

- **Política** - esta dimensão lança luz sobre as políticas e estratégias de dados abertos em vigor nos países europeus;
- **Impacto** - analisa a vontade, preparação e capacidade dos países europeus para medir tanto a reutilização de dados abertos como o impacto criado pelos mesmos;
- **Portais** - esta dimensão centra-se nas características, utilização e sustentabilidade dos portais de dados abertos nacionais dos países;
- **Qualidade** - examina as medidas adotadas pelos gestores do portal para assegurar a recolha sistemática de metadados de fontes em todo o país.

Com base nestas dimensões, os países são pontuados e agrupados em quatro grupos com diferentes escalas de maturidade: os que estabelecem tendências, os aceleradores, os seguidores, e os principiantes.

Em 2022, Portugal subiu 5 posições em relação ao ano anterior, estando agora na 20.ª posição.

Esta subida permitiu o avanço do país relativamente ao grau de maturidade, o que resultou na evolução da categoria de "Iniciante" para a categoria de «Seguidor», ao nível de dados abertos.

Os países considerados «Seguidores» são aqueles que já apresentam uma política de dados abertos estruturada e que têm vindo a promover atividades no âmbito da dinamização desta temática.

- *OCDE DGI*

O Digital Government Index (DGI), publicado pela primeira vez em 2020, visa monitorizar a implementação da Recomendação de Governo Digital da OCDE, adotada em 2014, avaliando quantitativamente o desempenho dos países em seis dimensões tidas como basilares para um governo totalmente digital: Digital por design; Governo como Plataforma; Aberto por definição; Orientado a dados; Orientado pelo utilizador; Proatividade. Portugal classificou-se em 9º lugar no ranking geral do DGI 2019, com 0,580 pontos, destacando-se da média da OCDE (0,501 pontos, correspondente a um valor entre a 17ª e a 18ª posições). Foi lançada recentemente, em novembro 2022, a segunda edição do Survey on Digital Government 2.0, que se encontra em fase de levantamento de informações e validação, sendo expetável a publicação do relatório em meados de 2023.

- *UN eGov Survey*

O Estudo de Governo Eletrónico da Organização das Nações Unidas (UN eGov Survey) é um estudo bienal, realizado desde 2001 pelo Departamento de Assuntos Económicos e Sociais da Organização das Nações Unidas para avaliar o progresso do governo eletrónico nos 193 Estados-Membros da ONU. Esta avaliação tem como base o **Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrónico (IDGE)**, que contempla três dimensões: (1) Índice de Serviços Online - ISO; (2) Índice de Infraestrutura das Telecomunicações - IIT; e (3) Índice de Capital Humano - ICH. Adicionalmente, o UN eGov Survey define um **Índice de Participação Eletrónica (IPE)**. Portugal registou uma ligeira subida no IDGE face ao exercício anterior, com 0,8273 pontos (0,8255 em 2020), continuando a integrar o leque de países com nível de desenvolvimento “Muito Alto” em matéria de governo eletrónico. Não obstante este aumento da pontuação absoluta, **Portugal desceu da 35ª para a 38ª posição no ranking global**³.

Esta queda reflete, por um lado, o progresso registado por países como Grécia, Arábia Saudita e Letónia, que relativizou as melhorias de Portugal nas vertentes do capital humano (**ICH, 0,8665**)⁴ e das infraestruturas de telecomunicações (**TII, 0,8201**)⁵; por outro, resulta também de uma diminuição do desempenho ao nível dos serviços públicos online (**ISO, 0,7954**)⁶ – note-se que não é possível especificar os motivos da descida nesta vertente, já que a ONU não divulga publicamente os resultados dos critérios avaliados no ISO. No que se refere ao **IPE**, Portugal registou uma **descida da pontuação absoluta, de 0,8214 para 0,7273**, integrando agora o grupo de países com um nível de participação

³ O IDGE é liderado atualmente pela Dinamarca, Finlândia, Coreia do Sul, Nova Zelândia, Islândia, Suécia, Austrália, Estónia, Holanda, Estados Unidos da América, Reino Unido, Singapura, Emirados Árabes Unidos e Japão (todos com IDGE > 0,9).

⁴ 0,8463 em 2020; 0,8170 em 2018. O ICH é liderado pela Austrália, Nova Zelândia, Islândia, Suécia, Finlândia, Irlanda, Bélgica, Dinamarca, Noruega e Holanda.

⁵ 0,7948 em 2020; 0,6617 em 2018. O TII é liderado pelo Liechtenstein, Dinamarca, Islândia, Coreia do Sul, Holanda, Suécia, Luxemburgo, Suíça, Emirados Árabes Unidos e Chipre.

⁶ 0,8353 em 2020; 0,9306 em 2018. O ISO é liderado pela Estónia, Finlândia, Coreia do Sul, Dinamarca, Singapura, Nova Zelândia, Austrália, Cazaquistão, Estados Unidos da América e Japão.

eletrónica “elevada”. No entanto, Portugal subiu da 41ª para a **32ª posição no ranking geral**⁷, dado que outros países (e.g., França, Suíça, Noruega, Colômbia, Chile, Irlanda, Malásia, Argentina) registaram quebras ainda mais expressivas. Adicionalmente, Portugal registou a pontuação máxima no Open Government Data Index (OGDI, um índice suplementar obtido a partir do ISO), obtendo o valor absoluto de 1. Este índice-piloto, iniciado em 2018, é referido sem destaque de maior no relatório, embora se afigure provável que o mesmo venha a ganhar maior relevância no futuro.

- GovTech Maturity Index (GTMI)

O GovTech Maturity Index (GTMI), do Banco Mundial, visa recolher informação sobre indicadores de transformação digital no setor público. Construído para 198 economias, o GTMI pretende ser a medida mais abrangente da transformação digital no setor público nos quatro seguintes componentes: CGSI: The Core Government Systems Index (17 indicadores); PSDI: The Public Service Delivery Index (9 indicadores); DCEI: The Digital Citizen Engagement Index (6 in; GTEI: The GovTech Enablers Index (16 indicadores). Trata-se de um índice que não surge exatamente sob forma de ranking, mas em quatro categorias de maturidade digital. Portugal encontra-se na categoria mais elevada de maturidade, com pontuação global de 0,833 em 2022. Cumpre ainda referir a produção e publicação, no site tic.gov.pt, do Relatório “ESTUDOS COMPARATIVOS INTERNACIONAIS DE GOVERNO DIGITAL – Boas Práticas e Recomendações”, que aqui se partilha.

⁷ O IPE é liderado atualmente pelo Japão, Austrália, Estónia, Singapura, Holanda, Nova Zelândia, Finlândia, Reino Unido, Coreia do Sul e Estados Unidos da América (todos com IPE > 0,9).

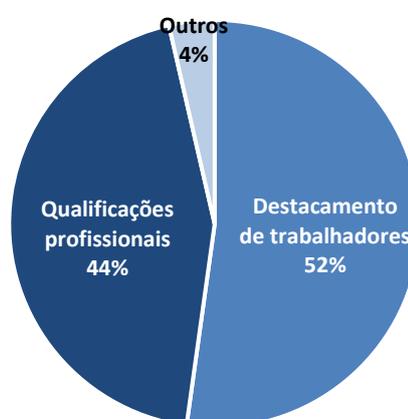


Dados estatísticos IMI (Portugal)

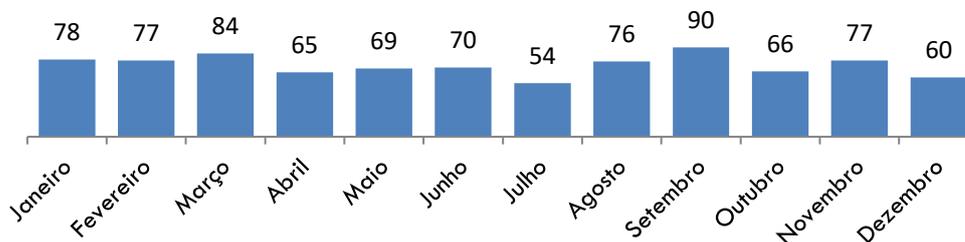
Atualização a 31 de dezembro 2022

Pedidos por módulo – 2022

Entidades no IMI (Portugal)	337
Total de pedidos (Portugal)	866
Pedidos destinados a Portugal	644
Pedidos com origem em Portugal	222

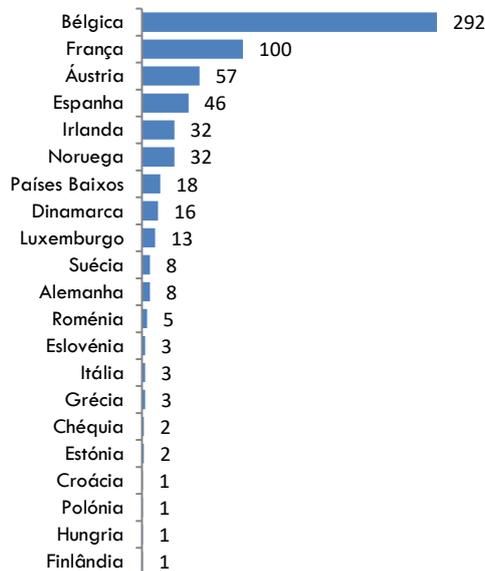


Pedidos Tramitados

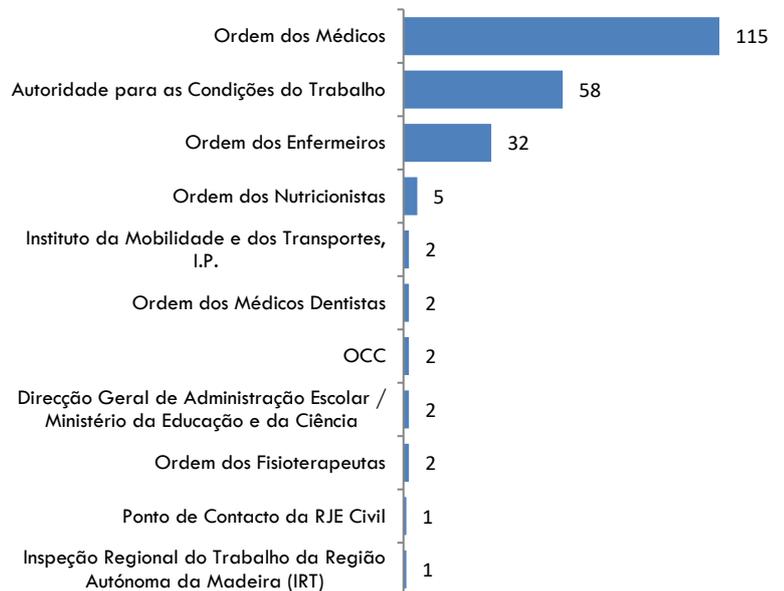


Pedidos originados em Portugal

Países Respondentes

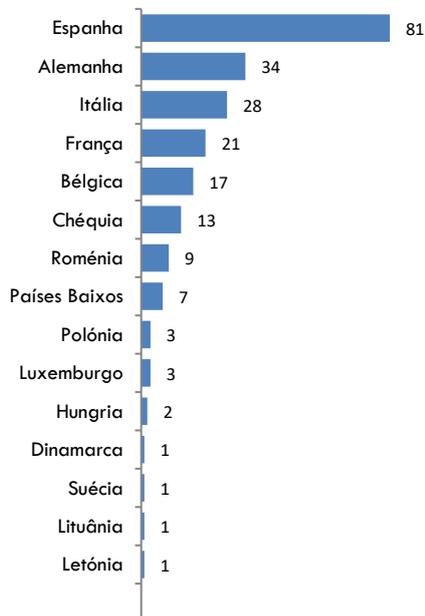


Entidades Requerentes

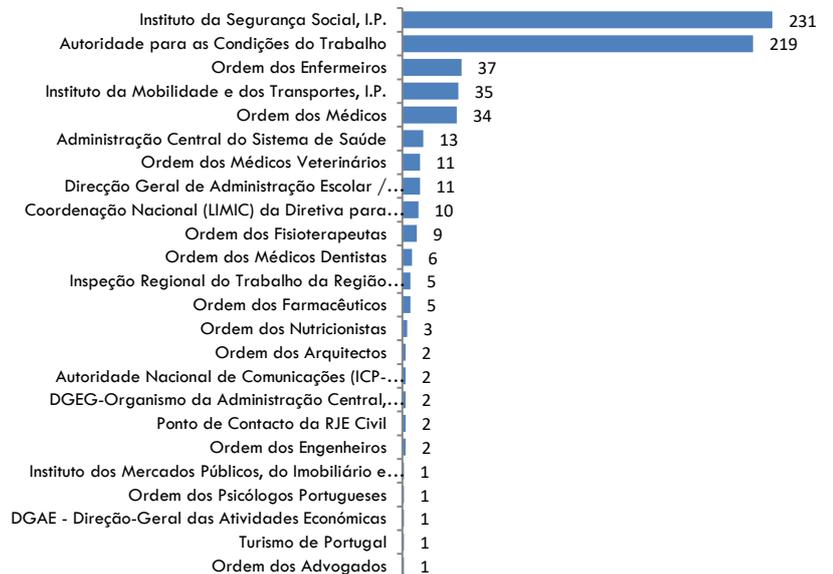


Pedidos destinados a Portugal

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

Neste âmbito, para além das ações previstas em plano de atividades, desenvolveram-se outras atividades, nomeadamente:

GESTÃO DE CONTEÚDOS E IMAGEM

266 publicações em sites	475 peças gráficas produzidas
--------------------------	-------------------------------

EVENTOS PRESENCIAIS

Lançamento do polo de inovação AI4PA	Receção da Comissão dos Orçamentos do Parlamento Europeu a Portugal
3.º e 4.º Debate Diagrama	Evento Simplex – Ambiente + Simples
Digital Nations – Officials’ Meeting	ICEGOV’22
Aniversário AMA	CTIC descentralizado
Evento de ativação de 15 Serviços Digitais com a CMD, na Loja de Cidadão das Laranjeiras	Workshop o Governo Digital em Portugal: tendências, desafios soluções

REPRESENTAÇÃO EM FEIRAS /EXPOSIÇÕES

Feira de S. Mateus – Viseu	PNAID - Fátima	INCoDe
----------------------------	----------------	--------

EVENTOS ONLINE

Dois *webinars* Open Gov Week

REDES SOCIAIS - AMA

AMA			
Facebook	Twitter	Instagram	Linkedin
258 publicações 197.855 visualizações 1.203 novos seguidores Total de seguidores: 20.766	330 publicações 106.472 impressões/passagens 1.512 novos seguidores Total de seguidores: 5.947	87 publicações 980 novos seguidores Total de seguidores: 3.168	274 publicações 16.305 visualizações 4.510 novos seguidores Total de seguidores: 16.239
238 peças gráficas produzidas para redes			

LOJAS E ESPAÇOS DE CIDADÃO

Acompanhamento dos projetos de implementação ou reformulação em matéria de imagem e sinalética das Lojas e Espaços Cidadão	34 Lojas de Cidadão existentes intervencionadas
25 Lojas de Cidadão (projeto / análise de imagem e sinalética): 4 novas LC	58 Espaços Cidadão (projetos / análise de imagem e sinalética): 50 novos EC

.MINUTO CIDADÃO - PROGRAMA SEMANAL RDP – ANTENA 1

Produção de conteúdos e realização de 36 emissões em direto

CORPORATE TV

Melhoria na organização de conteúdos dos Espaços Cidadão na plataforma MagicInfo	Criação e divulgação de animações, vídeos, publicidades na Corporate TV das Lojas e dos Espaços Cidadão
Atualização contínua de catálogos de serviços EC	38 campanhas produzidas

AÇÕES DE ATIVAÇÃO DE MARCA

38 ações realizadas em Lisboa e restante território nacional com mais de 2.900 serviços realizados

COMUNICAÇÃO INTERNA

1.094 Recortes de imprensa publicados	Gestão da rede de corporate TV interna	Ações partilhadas: Panorama – sessões AMA Partilha; Gestão de conteúdos site - Panorama
Aniversário AMA	Organização do encontro AMA	Gestão intranet e publicações Teams

Outros

Produção de 13 vídeos promocionais de produtos e projetos AMA

Realização de candidaturas a prémios nacionais:	Portugal Digital Awards da Axians-IDC, na categoria Best Government Project com o projeto Mosaico.
	Portugal Digital Awards da Axians-IDC, na categoria Best Future of Customer & Consumers Project com o projeto <i>Atendimento por videochamada</i> .
	Prémios de Digital da APDSI, na categoria Proximidade com o Cidadão e Sociedade Mais Inclusiva, com o projeto Mais Transparência, vencedor da edição deste ano.
	Prémios de Transformação Digital da APDSI, na categoria Promoção da Sociedade mais Inovadora e Digital, com o projeto Mosaico

AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO

Neste âmbito, e para além do que foi definido no Plano de Atividades, destacam-se:

- 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;
- Acompanhamento dos projetos PRR do MNE;
- Avaliação e acompanhamento de candidaturas no âmbito de Avisos para Lojas de Cidadão e Espaços de Cidadão no âmbito do PRR.

SAMA2020

Avaliação de candidaturas

Em 2022 não foram publicados novos avisos de abertura de candidaturas

Verificações no Local

Foram realizadas verificações no local, na sequência do Plano Anual de Visitas do COMPETE, assim como as verificações necessárias ao encerramento das operações. Foram realizadas verificações presenciais e remotas.

Pedidos de Alteração

Foram apresentados 112 pedidos de alteração no Sistema SGO e foram validados 184. No SIFSE, não sendo possível obter informação sobre o número de Pedidos de Alteração (PA) objeto de avaliação, apenas é possível saber que 322 projetos tiveram PAs com decisão, num total de 717 PA's submetidos, tendo ficado 51 PA's em análise no final do ano. Os pedidos de alteração validados em 2022 no SGO apresentam a seguinte tipologia:



Execução

De realçar que do ponto de vista da execução o exercício de 2022 ainda não está concluído, visto que os beneficiários terão até 31 de março para submeter a despesa realizada relativa ao ano de 2022, sendo que mesma ainda se encontra em análise.

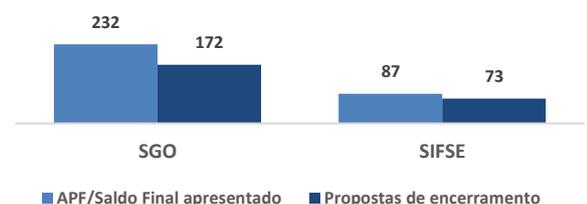
Assim, apresentamos a taxa de execução das operações financiadas pelo FEDER, tendo em conta as análises realizadas até 31.12.2022, e a taxa de execução considerando as análises realizadas até à presente data, relativas ao exercício de 2022:

Aviso	Dotação dos Avisos	Incentivo Aprovado	Projetos Aprovados*	Execução	Tx Execução
AAC1/2015	35 000 000,00 €	20 067 014,07 €	54	18 330 203,34 €	91%
AAC1/2016	11 000 000,00 €	3 188 230,85 €	24	2 792 316,30 €	88%
AAC2/2016	39 000 000,00 €	40 127 453,09 €	55	34 196 669,64 €	85%
AAC1/2017	28 000 000,00 €	25 314 893,83 €	57	21 364 911,47 €	84%
AAC1/2018	32 000 000,00 €	25 394 386,27 €	66	18 318 255,74 €	72%
AAC2/2018	30 000 000,00 €	27 681 662,18 €	49	13 403 562,17 €	48%
TOTAL FEDER	175 000 000,00 €	141 773 640,29 €	305	108 405 918,66 €	76%
Dotação FEDER		113 400 000,00 €		Face à dotação 96%	

Aviso	Dotação dos Avisos	Incentivo Aprovado	Projetos Aprovados*	Execução	Tx Execução
AAC2/2015	10 000 000,00 €	72 824 506,26 €	71	56 226 397,18 €	78%
AAC3/2016	25 000 000,00 €	6 315 048,03 €	34	4 339 419,38 €	69%
AAC2/2017	20 000 000,00 €	40 161 059,53 €	78	22 131 795,46 €	54%
AAC1/2019	10 000 000,00 €	7 240 199,23 €	38	2 247 165,61 €	31%
AAC2/2019	30 000 000,00 €	34 235 128,64 €	64	5 099 215,01 €	15%
AAC3/2019	10 000 000,00 €	4 380 211,97 €	24	1 194 720,49 €	27%
AAC4/2019	40 000 000,00 €	45 121 495,98 €	87	2 862 940,91 €	6%
AAC1/2021	500 000,00 €	500 000,00 €	1	0,00 €	0%
TOTAL FSE	145 500 000,00 €	210 777 649,64 €	397	94 101 654,03 €	45%
Dotação FSE		161 912 000,00 €		Face à dotação 58%	

Encerramentos

No ano de 2022 foram propostos 153 encerramentos, que somando aos 92 já encerrados até ao final de 2021 totaliza 245 encerramentos. Assim, até ao final do ano, foram submetidos, no SGO, 232 Anexos ao Pedido Final, tendo sido efetuadas e enviadas para a Autoridade de Gestão, 172



propostas de encerramento. No SIFSE foram submetidos 87 pedidos de saldo final, tendo sido efetuadas 73 análises com pedido de saldo aceite e consequente proposta de encerramento.

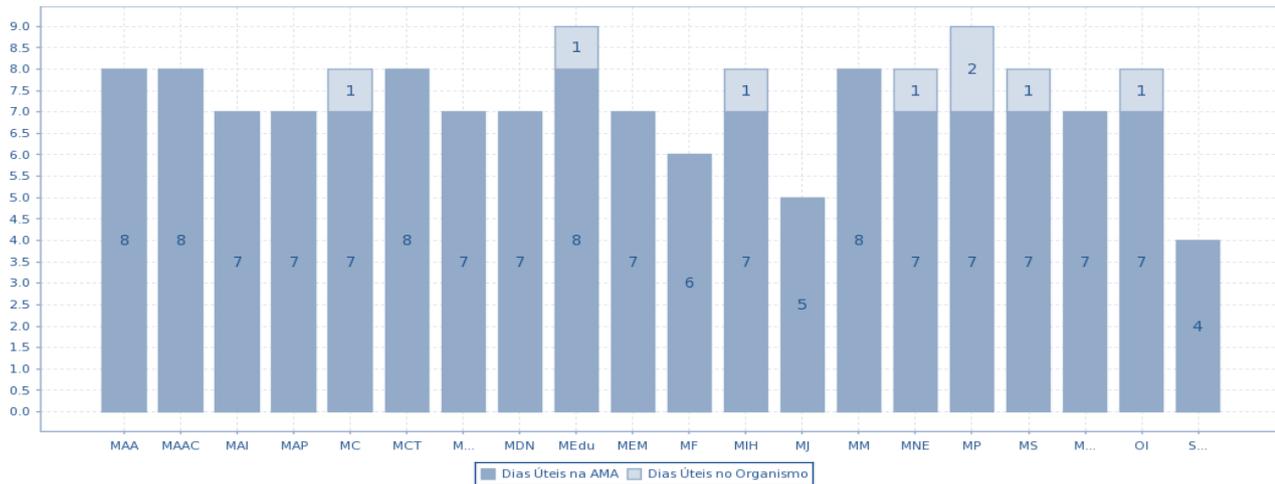
Avaliação de Despesas e Projetos TIC ao abrigo do Decreto-Lei n.º 107/2012 de 18 de maio

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 apresentem um real contributo para o desenvolvimento e modernização da Administração, com uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que visam alcançar.

Pedidos de parecer prévio - 2022 **Período de emissão de parecer por Ministério - 2022**

Ministério	Até 8 dias	De 9 a 15 dias	De 16 a 30 dias	Mais de 30 dias	Total
MAA - Ministério da Agricultura e da Alimentação	59	37	5	0	101
MAAC - Ministério do Ambiente e Ação Climática	138	73	10	0	221
MAI - Ministério da Administração Interna	82	30	0	0	112
MAP - Ministério dos Assuntos Parlamentares	28	9	0	0	37
MC - Ministério da Cultura	63	22	3	0	88
MCT - Ministério da Coesão Territorial	32	24	0	0	56
MCTES - Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	149	52	4	0	205
MDN - Ministério da Defesa Nacional	161	48	5	1	215
MEdu - Ministério da Educação	82	61	2	0	145
MEM - Ministério da Economia e do Mar	78	40	2	0	120
MF - Ministério das Finanças	291	70	3	1	365
MIH - Ministério das Infraestruturas e da Habitação	72	25	2	0	99
MJ - Ministério da Justiça	31	3	0	0	34
MM - Ministério do Mar	40	23	0	0	63
MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros	48	19	4	0	71
MP - Ministério da Presidência	108	44	4	0	156
MS - Ministério da Saúde	655	301	16	1	973
MTSSS - Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	190	60	4	0	254
OI - Órgãos Independentes	9	3	0	0	12
SEDMA - Secretaria de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa	56	4	0	0	60
Total:	2372	948	64	3	3387

Tempos médios de emissão de parecer/ Pedido (dias úteis)



Ministério	Dias Decorridos Sem Interrupções	Dias Decorridos Com Interrupções	Dias Úteis Totais	Dias Úteis na AMA	Dias Úteis no Organismo
MAA - Ministério da Agricultura e da Alimentação	12	11	8	8	0
MAAC - Ministério do Ambiente e Ação Climática	12	11	8	8	0
MAI - Ministério da Administração Interna	10	10	7	7	0
MAP - Ministério dos Assuntos Parlamentares	10	10	7	7	0
MC - Ministério da Cultura	12	10	8	7	1
MCT - Ministério da Coesão Territorial	11	11	8	8	0
MCTES - Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	11	10	8	7	0
MDN - Ministério da Defesa Nacional	10	10	7	7	0
MEdu - Ministério da Educação	13	11	9	8	1
MEM - Ministério da Economia e do Mar	11	10	8	7	0
MF - Ministério das Finanças	8	8	6	6	0
MIH - Ministério das Infraestruturas e da Habitação	11	10	8	7	1
MJ - Ministério da Justiça	7	7	5	5	0
MM - Ministério do Mar	11	11	8	8	0
MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros	11	10	8	7	1
MP - Ministério da Presidência	12	10	9	7	2
MS - Ministério da Saúde	12	10	9	7	1
MTSSS - Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	10	9	7	7	0
OI - Órgãos Independentes	10	10	7	7	1
SEDMA - Secretaria de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa	5	5	4	4	0

Avaliações Ex-Post

Foram efetuadas 26 avaliações ex-post, tendo sido selecionados pedidos com parecer favorável, relativos a operações objeto de financiamento pelo SAMA2020, já encerradas. Foram efetuadas as seguintes validações para as 26 despesas em causa:

1. O valor contratual não ultrapassou o valor do parecer emitido;
2. O objeto corresponde de forma genérica ao objeto constante no parecer emitido;

3. Foi cumprido o alinhamento tecnológico previsto nas especificações técnicas objeto de apreciação. De uma forma genérica não se verificaram incumprimentos nem desvios face à despesa aprovada.

Plataforma e-Avalia e Modelo de Avaliação de Impacto

Durante o ano de 2022 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 2022 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. Ainda durante o ano de 2022 foi desenvolvido o módulo de parecer prévio, sendo que se perspetiva que durante o 1.º trimestre do ano de 2023 seja subtido ao ambiente de pré-produção, elaborados os testes finais, incluindo de acessibilidade, asseguradas as integrações necessárias e posterior formação e entrada em produção.

PRR

Neste âmbito, o acompanhamento do PRR é feito, 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 PRR 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 contemplados o desenvolvimento das modalidades de educação digital no Ensino Português no Estrangeiro, criando melhores condições para prestar formação à distância, a digitalização das redes de bibliotecas do Camões, IP e a 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.

Assim, a **Orientação Técnica nº 14/C19-i01.01/2022** - Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (Camões, AICEP e SOFID), com um valor de 22 803 517,00€, encontra-se em execução.

No âmbito desta OT não foi efetuado qualquer pedido de reembolso e já foram efetuados adiantamentos no total de 18.180.578,97€, repartidos da seguinte forma:

- Camões – 18.885 230,00€ - Que recebeu dois adiantamentos no ano de 2022 num total de 17.686.408,80€ - Pedido de 13% no valor de 2.455.079,90€+ Pedido de adiantamento extraordinário no valor de 15.231.328,90€

- AICEP – 3.801 309,00€ - Que solicitou, com a assinatura do TA, que o adiantamento de 13% fosse dividido em 2 tranches, 145.542€ no ano de 2021 e 348.628,17€ no ano de 2022.
- SOFID, SA - 116.978,00€ - não foi solicitado qualquer pedido de adiantamento ou reembolso.

.- 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 digitais.

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

- Avisos para a instalação de novas Lojas de Cidadão
- Aviso para a instalação de Espaços Cidadão

A prestação digital de serviços públicos constitui um princípio e um desiderato que não deve excluir ninguém.

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 A P, bem como exercer um papel pedagógico na promoção da literacia digital dos cidadãos em matéria de utilização dos serviços digitalizados da A P.

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.

- Ponto de Situação dos Avisos

Relativamente à execução enquanto Beneficiário Intermédio, a AMA publicou no último trimestre de 2021 os avisos abaixo identificados, no qual se apresenta o respetivo ponto de situação a 31.12.2022:

- **AAC 01/C19-i01/2021 – Lojas do Cidadão:** 6 candidaturas aprovadas, com Termo de Aceitação assinado e em execução, num total de 5.294.130,61€. Foram solicitados Pedidos de Reembolso por parte de 5 dos projetos aprovados. Em relação aos projetos 27 (Seixal) e 32 (VN Famalicão) foram

efetuados os pedidos de saldo final, e foram efetuadas as respectivas transferências de 90% do valor aprovado, que correspondem a 810.000€, para cada uma das entidades, sendo que os 10% finais serão transferidos após a realização de todas as verificações físicas e administrativas. Em relação aos projetos 29 (Torres Novas) e 31 (Felgueiras) foram efetuados os pedidos de reembolso e efetuadas as transferências de respectivamente 261.684,69€ e 535.065,47€. No total foi transferido o valor de 2.416.749,96€ no âmbito dos pedidos de reembolso analisados no ano de 2022. Por fim, o Município de Vila Real efetuou 4 pedidos de reembolso, que ainda se encontram em análise, no valor total de 527.665,82€

- **AAC 02/C19-i01/2021 – Espaços Cidadão:** 34 candidaturas aprovadas, com Termo de Aceitação assinado e em execução, num total de 75.857,98€. 23 entidades já solicitaram pedidos de reembolso. No ano de 2022 foram efetuados 9 reembolsos no valor de 21.235,03€, sendo que apenas foram reportados 5 reembolsos no valor de 8.110,82€. Encontram-se em análise os restantes pedidos de reembolso.

- **AAC 07/C19-i01/2021 – Lojas do Cidadão:** 15 candidaturas aprovadas, 15 contratualizadas, num total de 12.901 231,62€. Foram apresentados 2 pedidos de adiantamento, tendo sido transferido o Adiantamento do projeto 330 (Vila de Rei) no valor de 74.135,59€, e encontrando-se em análise o adiantamento do projeto 322 (Cartaxo) no valor de 52.650,00€

SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Neste âmbito, os principais objetivos definidos em Plano de Atividades foram globalmente atingidos com bons resultados alcançados, excepcionando-se dois objetivos menores, direcionando os esforços para os projetos diretamente relacionados com cumprimentos de metas do PRR.

As atividades desenvolvidas têm em atenção a obtenção de resultados de extrema importância relacionados com a melhoria dos **níveis de serviços** prestados aos utilizadores finais, a redução da **taxa de vulnerabilidades nos portais, websites e serviços publicados na internet** através da rede da AMA (Cibersegurança), o suporte à instalação de equipamentos e conectividade na ampla e ambiciosa extensão da **rede de Espaços e Lojas de Cidadão**, o **mapeamento de arquiteturas e migração de plataformas para a cloud** de acordo com o plano desenhado, sendo este o âmbito dos objetivos alcançados (Arquiteturas e *cloud*), o reforço das **infraestruturas on-premises e cloud** no seio da meta PRR definida para o ano 2022 (Infraestruturas) e o **suporte às certificações ISO 27001, EIDAS e ISO 9001:2015** na garantia da conformidade das infraestruturas e processos (Certificações).

Em relação aos níveis de serviço, onde a orientação principal é a melhoria do serviço, foram cumpridos os dois objetivos:

- Garantir a resolução de incidentes pela primeira linha de suporte em menos de 3 horas;
- 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 bastante importante para a melhoria da satisfação dos mesmos, observando-se a superação da meta proposta. Apesar de não ter havido qualquer reforço das equipas, é bem visível que estas aumentaram a sua eficiência interna, uma vez que responderam com eficácia a diversas atividades extra (como exemplo, o suporte à instalação de Lojas e Espaços Cidadão) não registadas 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 99,01% (recusados 258 I/PS em 25.998 I/PS resolvidos) ligeiramente inferior, em 6 centésimas, ao do ano anterior.

No que diz respeito à cibersegurança, houve uma 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. Atualmente a AMA possui 184 publicações em ambos

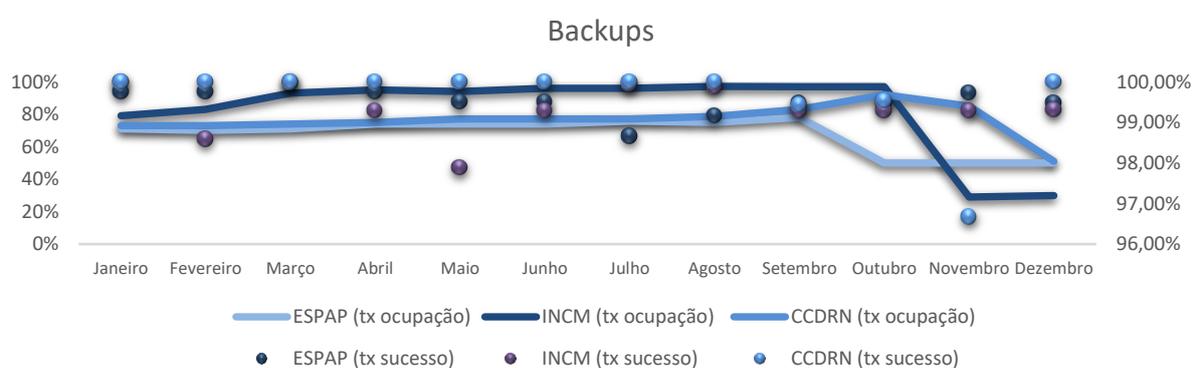
os ambientes que são analisadas mensalmente, pelo que o valor alcançado é bastante satisfatório evidenciando o esforço contínuo de resolução de vulnerabilidades pelas equipas de desenvolvimento aquando do lançamento dos projetos, bem como, das equipas internas da DSTI sobre os portais já em uso para os quais não há suporte externo.

O vetor de arquiteturas e *cloud* compreendia dois objetivos. Um relacionado com o mapeamento das arquiteturas tecnológicas na ferramenta ATLAS e a adaptação da ferramenta às necessidades. Neste ano procedeu-se ao carregamento massivo das arquiteturas.

Um segundo objetivo relacionado com a implementação do plano de migração *cloud* desenhado, o qual foi substancialmente reduzido devido a contingências de cumprimento de RGPD e SCHREMS II, mais concretamente a soberania de dados pessoais das entidades europeias. Neste contexto foi decidido que plataformas que contivessem dados pessoais não migrariam para *cloud* pública.

No capítulo dos *backups* a AMA possui e administra três infraestruturas, designadamente: Inf1, Inf2 e Inf3. Na infraestrutura 1 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, entre outros. Na Inf2 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 Inf3 encontra-se infraestrutura que recebe a replicação dos *backups* realizando-se assim a deslocalização física dos mesmos, como meio de resposta à ocorrência de um desastre de maiores dimensões na infraestrutura 1.

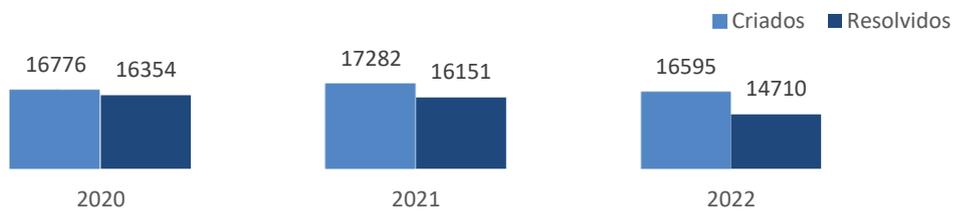
Durante o ano 2022 obtivemos taxas de sucesso muito próximas dos 100% e de ocupação da infraestrutura abaixo de 50% no último trimestre do ano, resultado do reforço de infraestruturas realizado no âmbito do PRR.



Níveis de Serviço

Os níveis de serviço prestados 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. No ano 2022 ocorreram menos incidentes e pedidos de serviço, assistindo-se igualmente a um decréscimo mais acentuado nas quantidades de resolução de ambos, explicado pelo fato de os tickets registados serem reatribuídos às equipas respetivas do TICAPP. Os gráficos seguintes ilustram a evolução de incidentes e pedidos de serviço durante os últimos três anos.

Incidentes criados vs resolvidos



Pedidos Serviços criados vs resolvidos

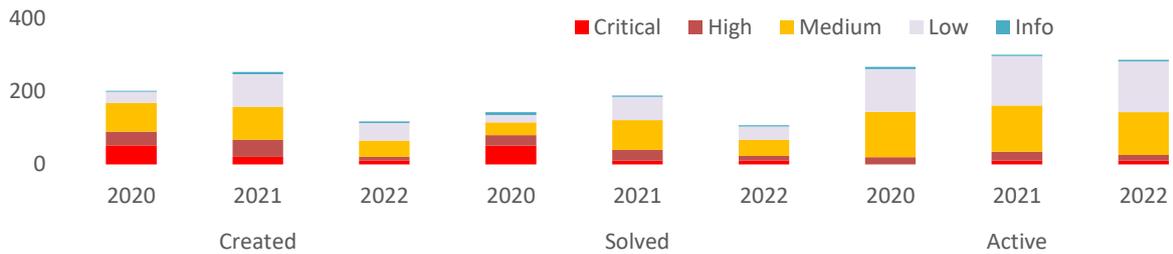


Cibersegurança

A informação é o bem mais precioso da organização sendo vital garantir a menor exposição possível a vulnerabilidades altas e críticas, nos mais de 180 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		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Critical	52	21	11	51	10	11	1	10	10
High	38	47	10	29	30	12	19	25	16
Medium	78	90	44	35	81	44	124	126	117
Low	31	89	48	20	64	37	117	136	139
Info	2	6	5	8	3	3	6	3	4



No ano 2022 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. Reduziram-se ligeiramente as vulnerabilidades de criticidade “Medium” e “Low” seguindo o mesmo padrão de diminuição das criadas nestas categorias, contudo tal como no ano de 2021, também durante este ano o foco incidiu na garantia de resolução das vulnerabilidades de criticidade mais alta, sendo esta a razão para a manutenção das barras relativas a vulnerabilidades de criticidade reduzida.

Disponibilidade de Infraestruturas e Serviços

Acentuou-se a necessidade de garantir níveis altos de disponibilidade de infraestruturas e serviços, na medida em que cada vez mais organismos da A P 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 da definição do portal ePortugal como o ponto de entrada para a realização de todos os serviços eletrónicos e da definição, em contexto PRR, da implementação de cinco serviços públicos nos diversos canais, este portal tornou-se ainda mais crítico. 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, a extensão do âmbito desta última à Gateway de SMS, Plataforma de Pagamentos e portal Participa. 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 2022 foi finalizado o projeto relacionado com a definição dos níveis de serviço para as plataformas (ficando para 2023 a definição do modelo de capacitação e garantia de 24x7). Este modelo constituiu a base para a definição de um novo projeto de melhoria da governação da TIC da AMA,

lançado no mercado no final do ano, estando planeado a dois anos (no primeiro a definição e implementação de processos e procedimentos e no segundo a monitorização).

O inquérito anual da função *service desk* aos utilizadores produziu resultados ainda melhores do que os obtidos no ano passado de 2021, 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	2022
Satisfação Global	3.22	3.25	3.28	3.33	3.34	3.36

Durante o ano 2022 foi feito um grande esforço para reduzir os serviços de consolidação da função informática das entidades externas na AMA, restando o processo de migração do correio eletrónico do GEPAC para Office 365.

JURÍDICO

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).

Foram iniciados 387 processos de celebração de protocolos tendo sido enviados para assinatura 366.

Foram numerados 139 procedimentos de contratação pública, dos quais 57 ajustes diretos simplificados, 27 ajustes diretos, sendo 10 por critério material; 22 Consultas Prévias, 1 Consulta ao abrigo de Acordo Quadro, 13 Concurso Público, 19 Concurso Público com publicidade no JOUE.

Foram celebrados 197 contratos, no valor global de € 34.226.083,55 (inclui contratos com encargos plurianuais), de acordo com as tabelas seguintes:

Ajustes Diretos Simplificados				
Tipologia	Quantidade	Percentagem	Valor	Percentagem
Aquisição de Bens	34	70,83%	30.569,66 €	45,37%
Locação de Bens	0	0,00%	- €	0,00%
Aquisição de Serviços	14	29,17%	36.815,18 €	54,63%
Empreitadas	0	0,00%	- €	0,00%
Total Geral	48		67.384,84 €	

Tipos de Prestação				
Tipologia	N.º Contratos	Percentagem	Valor	Percentagem
Aquisição de Bens	77	39,09%	5.015.630,93 €	14,65%
Locação de Bens	1	0,51%	16.800,00 €	0,05%
Aquisição de Serviços	117	59,39%	28.637.574,88 €	83,67%
Empreitadas	2	1,02%	556.077,74 €	1,62%
Total Geral	197		34.226.083,55 €	

Tipos de Procedimentos				
Tipos de Procedimentos	N.º Contratos	Percentagem	Valor	Percentagem
Concurso Público Internacional	85	43,15%	26.937.633,60 €	78,70%
Concurso Público Nacional	12	6,09%	2.200.642,66 €	6,43%
Consulta Acordo Quadro	3	1,52%	2.081.234,40 €	6,08%
Consulta Prévia	23	11,68%	1.253.536,40 €	3,66%
Ajuste Direto	14	7,11%	223.983,48 €	0,65%
Ajuste Direto Material	12	6,09%	1.461.668,17 €	4,27%
Ajuste Direto Simplificado	48	24,37%	67.384,84 €	0,20%
Total Geral	197		34.226.083,55 €	

Colaborou-se na elaboração de diplomas legais e regulamentares, coordenando a posição da AMA com os contributos das unidades orgânicas, tendo sido emitidos, pelo menos, 20 pronúncias neste âmbito, destacando-se:

- Projeto de Decreto-lei que assegura a execução, na ordem jurídica interna, 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;
- Projeto de Portaria para alteração à Portaria nº 13-A/2022, de 4 de janeiro, que regulamenta a comunicação de celebração de contratos de prestação de serviços com profissionais da área da cultura;
- Projeto de Decreto-lei relativo à governação de fundos europeus para o período de 2021-2027.

Foi elaborado um relatório de avaliação do alinhamento dos diplomas publicados, que foram objeto de parecer da AMA, com os princípios e regras de modernização administrativa, verificando o acolhimento dos contributos enviados.

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 dado seguimento na produção dos respetivos diplomas.

Foram elaboradas 3 propostas de diplomas legislativos, com os contributos das unidades orgânicas envolvidas, entre os quais se destacam:

- Aditamento de uma norma que habilite ao desenvolvimento e expansão da prova de conceito resultante da medida “Os meus dados”, por alteração do artigo 4.º-A da Lei n.º 37/2014, de 26 de junho;
- Alteração da Lei n.º 7/2007, para cumprimento do Regulamento (UE) n.º 1157/2019;
- Alteração da Portaria de desenvolvimento da CMD para incluir a adesão por Biometria.

Foram ainda elaboradas cerca de 31 sínteses sobre atos legislativos ou regulamentares publicados no Diário da República, com relevância para a atividade da AMA.

Foi assegurada a intervenção nos processos contenciosos em que a AMA é parte, com o acompanhamento de cerca de 39 processos judiciais pendentes.

ADMINISTRAÇÃO GERAL

As atividades e projetos 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 2022 foram efetuados e apresentados os diversos planos, reportes e relatórios ao Conselho Diretivo e demais entidades, cumprindo os prazos definidos e solicitações exigidas.

Promoveu-se o Inquérito aos trabalhadores, o qual resultou numa elevada participação e numa taxa de satisfação a rondar os 78%, uma ligeira melhoria face a 2021.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, o ano de 2022 foi o ano de consolidação das conquistas obtidas em 2021, sendo de destacar:

- Revisão do Mapa de Processos e Manual do Sistema de Gestão;
- Acompanhamento das auditorias (internas e externas);
- Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade pela norma NP EN ISO 9001:2015;
- Elaboração da Revisão pela Gestão.
- Sessões AMA Partilha sobre o SGQ, Conquistas e Próximos passos;

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 97%.

Adicionalmente ao já referido, foi assegurada a contribuição para outras tarefas e atividades, designadamente:

- Acompanhamento e tratamento estatístico das reclamações do livro amarelo (art.º 38 do DL n.º 73/2014 de 13 de maio)
- 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.

Procedeu-se à continuação do desenvolvimento, acompanhamento e implementação do processo de avaliação de fornecedores. Ainda neste âmbito é de destacar a integração da Logística neste departamento e a participação na implementação dos mecanismos de desenvolvimento do PRR na AMA.

Procedeu-se também 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, bem como à implementação do SNC-AP.

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 constando, em anexo, o Relatório de Execução Anual do Plano referente ao presente ano.

Ao nível dos projetos cofinanciados foram efetuadas as candidaturas - Aquisição de Equipamentos Teletrabalho (DGAEP) e AI4PA Portugal – Rede Nacional de Polos de Inovação Digital (DIH). Foram igualmente apresentadas reprogramações físicas, financeiras e temporais às Autoridades de Gestão do COMPETE e POSEUR. No âmbito da gestão dos projetos COMPETE foram ainda apresentados os correspondentes Relatórios Finais, tendo sido realizadas as visitas de encerramento no final do ano.

Relativamente a auditorias, procedeu-se ao acompanhamento de ações de controlo do projeto designado por Transformação Digital na A.P. (TDAP) e ao papel da AMA, IP enquanto Beneficiário direto e Organismo Intermédio (O.I.), no âmbito do POCI-COMPETE 2020.

Foram realizadas, por indicação da Estrutura de Missão "RECUPERAR PORTUGAL" (EMRP) ações de acompanhamento e supervisão aos investimentos TD-C19-i01.01, TD-C19-i02.01 e TD-C19-i07.03

FORMAÇÃO

Durante o ano de 2022 a Academia AMA desenvolveu vários projetos formativos de relevo para a AP e para a sociedade em geral. 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, foi realizada formação baseada em metodologias formativas atuais e em diferentes regimes.

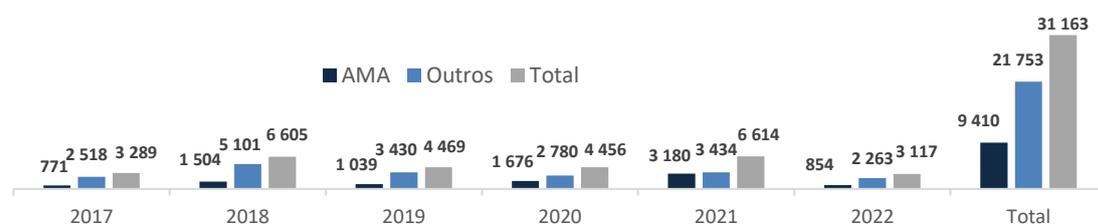
Evolução Anual de Formandos

À semelhança do ano anterior, o ano de 2022 foi marcado pela continuidade na aposta na formação interna para trabalhadores da AMA e na formação para parceiros da A P. No gráfico infra são apresentados os dados globais de 2022, onde se pode verificar um decréscimo face ao ano anterior.

Este decréscimo deveu-se a diversos fatores, como sejam:

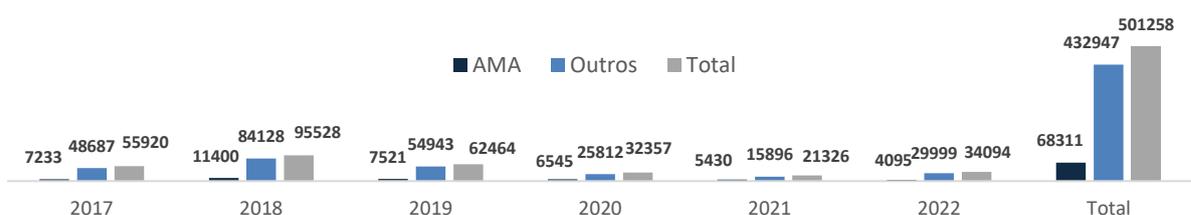
- Reestruturação da equipa da Academia AMA, com a integração de uma nova equipa de técnicos de formação e formadores;
- Aposta no desenvolvimento de novos cursos e conteúdos pedagógicos para o alargamento da oferta formativa inicial, mas, principalmente, da oferta formativa contínua;
- Menor número de abertura de Lojas e Espaços Cidadão em relação ao ano anterior.

Evolução Anual de Formandos



Relativamente ao volume de formação, em 2022 houve um aumento em relação ao ano anterior. Este aumento está relacionado com o número significativo de ações de formação inicial para Lojas e Espaços Cidadão, no âmbito do PRR, com uma duração média de 14 horas e 60 horas, respetivamente.

Volume de Formação



Projetos Formativos para Parceiros

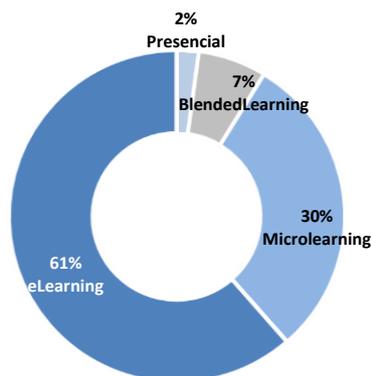
De entre os vários projetos formativos realizados em 2022, promovidos internamente na AMA e para Parceiros da A P, destacamos os seguintes:

Projeto Formativo	Nº Formandos
Espaços Cidadão	1027
Lojas de Cidadão	299
Centro de Atendimento Consular, Centro Contacto Cidadão e Linha dos Fundos	271
Projetos em parceria com Unidades Orgânicas/Equipas da AMA	27
Formação Comercial para Organismos da AP	230
Formação PMC	191

Regimes de Formação

No que respeita aos Regimes de Formação utilizados nos diferentes projetos formativos realizados, continuaram a ser disponibilizadas várias opções diferenciadas, como a formação presencial, a formação blended-Learning, a formação eLearning e a modalidade microlearning. Seguindo a tendência dos anos anteriores, o eLearning mantém-se como o regime mais utilizado em 2022, com uma percentagem de 61%, seguindo-se a modalidade microlearning que registou um aumento bastante significativo em relação ao ano anterior, de 5% para 30%, tendo contribuído para tal os percursos formativos para os novos colaboradores das Linhas do Centro de Contacto – Centro Atendimento Consular, Centro Contacto Cidadão e Linha dos Fundos, esta última lançada no ano de 2022. Por outro lado, a formação presencial e blended-Learning apresentaram um decréscimo face ao ano anterior.

Regimes da Formação Global 2022



Cursos e Participações

Ao longo do ano foi realizada formação interna e externa para os trabalhadores da AMA, num total de 188 cursos, bem como formação para entidades parceiras, num total de 91 cursos.

Em resumo, em 2022 foram promovidos os seguintes projetos formativos, com diversos cursos e iniciativas, conforme quadro infra:

Projetos Formativos	Cursos/Iniciativas
Formação eLearning base para todos os Trabalhadores AMA	- Curso “Ética e Cultural Organizacional”; - Curso “Segurança da Informação”; - Curso “Regulamento Geral de Proteção de Dados (Pessoais)” - Curso “Contratação Pública”; - Curso “Uso Sustentável de Recursos na AMA”; - Curso “Ética em Meio Digital”; - Curso “Integração de Contratos GDOC”; - Curso “Gestão Documental (GDOC)”
Formação <i>microlearning</i> opcional para os Trabalhadores AMA	Mais de 30 Cursos das seguintes áreas temáticas: - Atendimento ao Público; - Cidadania Digital; - Desenvolvimento Pessoal - Liderança e Estratégia; - Tecnologias de Informação e Comunicação
Projeto Espaços Cidadão	- Formação Inicial para exercício de funções - Formação Contínua diversificada nas 5 áreas temáticas - Atendimento ao Público; - Cidadania Digital; - Desenvolvimento Pessoal - Liderança e Estratégia; - Tecnologias de Informação e Comunicação
Projeto Lojas de Cidadão	- Formação Inicial para Capacitação de Coordenadores e para Acolhimento de Novos Funcionários das LC - Formação Contínua diversificada nas 5 áreas temáticas - Atendimento ao Público; - Cidadania Digital; - Desenvolvimento Pessoal - Liderança e Estratégia; - Tecnologias de Informação e Comunicação
Projetos Formativos concebidos em parceria com Unidades Orgânicas/Equipas da AMA para Trabalhadores AMA, para Parceiros da Administração Central e Local, e para Cidadãos	> Projetos Formativos para Trabalhadores AMA Núcleo PMO: - Curso “Utilização do GP3 para gestão de Portfólios, Programas e Projetos” Equipa Gestão de Segurança da Informação e Proteção de Dados: - Curso “Sistema de Gestão de Segurança da Informação da AMA” > Projetos Formativos para Parceiros da Administração Central e Local: LabX - Centro para a Inovação no Setor Público: - Capacitação específica "Experimentação no setor Público" - Curso “Inovação na Gestão Pública: Desenho de Serviços” Equipa de Parcerias e Conformidade - Curso “Plataforma Multicanal PMC” > Projetos Formativos para Cidadãos Equipa de Acessibilidade Digital: - Curso “Qualificação de Auditores e Facilitadores em Acessibilidade Web – Prata”
Projeto Percursos de Aprendizagem	- Projeto Formativo para Assistentes de Centro de Contacto - Projeto Formativo para Assistentes de Centro de Atendimento Consular - Projeto Formativo para Assistentes do Centro de Contacto – Linha dos Fundos

Projetos de Formação concebidos à medida para Organismos da Administração Pública	<ul style="list-style-type: none"> - Curso “Comunicação e Marketing Digital na Administração Pública” (para Tribunal de Contas) - Curso “Identidade Digital” (para CM Loures) - Curso “Linha dos Fundos” (para AD&C) - Licenças Microlearning “Pequenos Conteúdos Grandes Aprendizagens” (para AD&C)
Cursos Mooc (<i>Massive Open Online Courses</i>) disponibilizados na Plataforma NAU	<ul style="list-style-type: none"> - Curso “Team Canvas – para Equipas Mais Alinhadas e Produtivas” - Curso “Acessibilidade dos Conteúdos Digitais - da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade ao Selo de Excelência”
Outras Iniciativas Pedagógicas desenvolvidas	AMA Partilha – 41 Sessões Partilha com Oradores Internos e Externos
Formação Externa para os Trabalhadores AMA	<ul style="list-style-type: none"> - Percursos Formativos - LinkedIn Learning - Gestão de Programas – inicial e avançado - Gestão de Projetos – inicial e avançado

A oferta formativa interna para os trabalhadores AMA foi promovida no âmbito das seguintes 5 áreas de formação:

Área de Formação	Nº Formandos
Atendimento ao Público	72
Cidadania Digital	277
Desenvolvimento Pessoal	136
Liderança e Estratégia	213
Tecnologias de Informação e Comunicação	156

83% dos trabalhadores realizaram formação, principalmente nas áreas de gestão de projetos, de desenvolvimento pessoal e cibersegurança. Apesar dos trabalhadores terem formação contínua ao dispor ao longo de todo o ano, nem sempre a realizam, também pela dificuldade de gestão de tempo que, em 2022, foi principalmente gerada pelo aumento substancial de projetos no âmbito do PRR. Assim, dos 272 trabalhadores, a 31 de dezembro, beneficiaram de formação 225, correspondendo a um total de 854 participações, sendo que este resultado é indicador que o mesmo trabalhador participou em mais do que uma formação ao longo de 2022. Face ao ano anterior, o número de participações é menor (3180 participações no ano de 2021), sendo que um dos fatores que contribuiu para esta descida foi o facto da 2ª edição do Projeto *LinkedIn Learning* ter iniciado apenas no 4º trimestre de 2022.

Ao longo do ano, os trabalhadores da AMA participaram em 188 cursos concebidos e promovidos pela Academia AMA, num total de 854 participações, como acima referido. No que respeita à formação

externa integrada no plano de formação, a AMA continuou a apostar no Projeto *LinkedIn Learning*, resultante do sucesso da primeira edição no ano anterior e a manifestação de interesse, por parte dos formandos, na continuidade do projeto. Em 2022 foram atribuídas 135 licenças aos trabalhadores que realizaram 128 cursos, com um total de 141 participações. No que respeita à formação externa não planeada, a Academia AMA promoveu, em parceria com uma entidade externa, 4 cursos, no âmbito de um pedido de apoio de formação do Núcleo PMO, num total de 117 participações:

- Curso “Gestão de Programas Inicial”;
- Curso “Gestão de Programas Avançado”;
- Curso “Gestão de Projetos Inicial”;
- Curso “Gestão de Projetos Avançado”.

Projeto de Formação Inicial e Contínua para a Rede de Lojas e Espaços Cidadão

A formação inicial e contínua para a Rede de Lojas e Espaços Cidadão foi o projeto com maior peso na formação desenvolvida e promovida pela Academia AMA, no âmbito do PRR. No âmbito da formação inicial, a Academia AMA assegurou a formação para a abertura de 50 novos Espaços Cidadão e 4 novas Lojas de Cidadão. Importa ainda referir que a formação inicial depende em grande parte do número de aberturas de EC e LC previstas para o ano, bem como da introdução de novas entidades/serviços do catálogo de serviços dos Espaços Cidadão.

No que respeita à formação contínua para a rede LC e EC, foi realizado um diagnóstico de levantamento de necessidades formativas, junto dos coordenadores e profissionais de atendimento, tendo sido posteriormente realizados dois workshops para os coordenadores das LC e das entidades representadas nas LC, e para os coordenadores dos EC, respetivamente. Nos workshops foram apresentados os resultados do diagnóstico das necessidades de formação 2022-2023 e partilhado o plano de formação, resultante do diagnóstico.

Houve ainda um momento para reflexão conjunta sobre os percursos formativos dos profissionais e as competências necessárias para um atendimento de excelência. Por fim, foi apresentada a Magazine Formação, criada especificamente para a Rede LC e EC, cuja primeira edição foi lançada em junho de 2022. Na Magazine Formação, com periodicidade trimestral, para além da informação sobre o plano de formação, são divulgados projetos, iniciativas, experiências, reflexões e ideias nas áreas da formação e do desenvolvimento de competências dirigidas ao atendimento assegurado pelas Lojas e Espaços Cidadão.

Para a apresentação do plano de formação aos profissionais de atendimento das Lojas e aos mediadores dos Espaços Cidadão foram realizados dois webinars. Em cada um dos eventos foram

ainda apresentadas propostas de percursos formativos mais adequados a cada perfil resultantes dos trabalhos dos workshops, e, por fim, a Magazine Formação da Academia AMA para conhecimento de toda a rede de LC e EC.

Projeto de Formação Inicial e Contínua para Espaços Cidadão

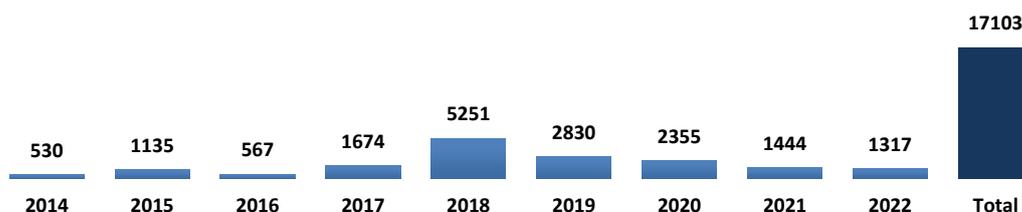
Relativamente ao Projeto Espaços Cidadão, seguindo a tendência dos últimos anos, foi este o projeto com uma maior representatividade nas atividades de formação da Academia AMA. Este projeto engloba todas as formações iniciais e consideradas de base para os colaboradores dos Espaços Cidadão, bem como a formação contínua sobre novas entidades e serviços. Passaram a ser também disponibilizados cursos de formação contínua nas áreas de atendimento ao público, cidadania digital, desenvolvimento pessoal e liderança e estratégia. Em 2022, 1.317 Mediadores participaram na formação dos EC, os quais eram oriundos de diferentes municípios e freguesias de todas as regiões, de consulados, mas também dos espaços de atendimento da AMA (Espaços e Lojas de Cidadão).

Foram desenvolvidos 31 cursos para os Espaços Cidadão, face aos 16 de 2021, e promovidas 133 ações, face às 50 do ano anterior. O aumento significativo de cursos e ações é justificado pela realização de um maior número de ações de formação inicial Espaços Cidadão, em resultado do levantamento total das restrições relativas à COVID-19, à disponibilização de novos serviços no catálogo EC e pelo aumento de cursos de formação contínua para toda a rede.

Na tabela infra são apresentados os cursos e ações realizados, divididos por formação inicial e contínua.

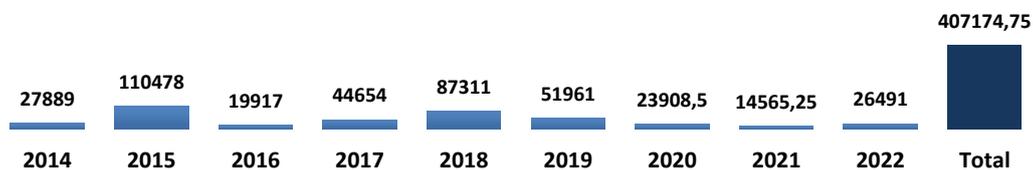
Cursos Formação Inicial	Ações Formação Inicial	Cursos Formação Contínua	Ações Formação Contínua
13	55	18	78

No gráfico seguinte podemos observar a evolução do número de formandos desde 2014 até ao final de 2022.



À semelhança do que tem feito nos anos anteriores, foi garantida a formação aos Mediadores e Coordenadores de todos os Espaços Cidadão instalados e garantiu também a formação de novas entidades e serviços a todos os Espaços Cidadão abertos até à data. Neste ano foram ainda concebidos e promovidos vários cursos de formação contínua no âmbito dos serviços prestados nos Espaços Cidadão, mas também na área do atendimento ao público, cidadania digital, desenvolvimento pessoal e liderança e estratégia. As ações de formação foram promovidas através de 3 regimes de formação: presencial, eLearning e blended-learning.

O conjunto destas formações atingiu um volume total de formação de 26.491 horas de formação, registando um aumento significativo em relação ao ano anterior – 14.565 horas de formação.



Projeto de Formação Inicial e Contínua para Lojas de Cidadão

À semelhança dos anos anteriores, foi assegurada a formação inicial para Coordenadores e Profissionais de Atendimento de Novas Lojas de Cidadão, bem como dos novos Coordenadores de Lojas já existentes e/ou descentralizadas, que passaram a gestão Municipal. No que respeita à formação contínua, foram concebidos e promovidos vários cursos de formação na área do atendimento ao público, digital, desenvolvimento pessoal e liderança e estratégia para todos os profissionais das entidades presentes nas Lojas de Cidadão.

No ano em análise foram realizados 16 cursos para as Lojas de Cidadão, face aos 6 de 2021, e 55 ações, face às 37 do ano anterior. O aumento significativo de cursos e ações é justificado pela maior oferta de cursos de formação contínua para as LC, comparativamente ao ano anterior. Nas tabelas infra, são apresentados os dados globais da formação inicial e contínua para Lojas de Cidadão:

Cursos Formação Inicial	Ações Formação Inicial	Nº Formandos Global	Volume Global
4	19	164	938

Cursos Formação Contínua	Ações Formação Contínua	Nº Formandos Global	Volume Global
12	36	249	1346

Outros Projetos

Deu-se continuidade ao Projeto AMA Partilha, implementou-se o Projeto Piloto “Mentoria de Mediadores dos Espaços Cidadão” e participou-se no Projeto Piloto “Atendimento Inclusivo nas Lojas e Espaços Cidadão”.

- Projeto AMA Partilha

Foram realizadas 41 sessões AMA Partilha, nos formatos “evento alive” e presencial, com emissão online em simultâneo, contando-se com a presença de 50 oradores únicos, num total de 1330 participações que representaram 192 participantes únicos. As sessões foram dinamizadas por 41 oradores internos de várias equipas da AMA e 9 oradores externos, de diversos organismos públicos, que partilharam projetos, conhecimentos e experiências profissionais e pessoais muito enriquecedoras para a toda a comunidade AMA.

- Projeto Mentoria de Mediadores dos Espaços Cidadão

O Projeto-Piloto “Mentoria de Mediadores dos Espaços Cidadão” da Academia AMA teve como principais objetivos a criação de uma metodologia de transferência de conhecimento e a partilha de experiências entre Mediadores dos Espaços Cidadão, com elevada experiência, designados de Mediadores-Mentores, e novos Mediadores dos Espaços Cidadão, designados de Mediadores-Mentorados.

Com este projeto pretende-se, por um lado, uma transferência mais rápida do conhecimento e uma maior adaptação a um novo contexto e equipa do Espaço Cidadão por parte do Mediador-Mentorado, com ganhos de autonomia crescente na resolução de problemas e conseqüente redução do nível de stress profissional decorrente das funções. Por outro lado, o desenvolvimento das *soft skills* na interação e acompanhamento do Mentorado, por parte do Mediador-Mentor, promovendo o reforço da rede de relacionamentos profissionais e um sentimento de utilidade e valorização profissional. Desta sinergia resultam ganhos significativos para a Rede Espaços Cidadão, como a diminuição do tempo da curva de aprendizagem das novas funções dos Mediadores, o desenvolvimento profissional dos recursos humanos seniores, mediadores mais realizados no desempenho das suas funções e, conseqüentemente, um nível de satisfação mais elevado do cidadão referente ao atendimento.

Para a implementação do projeto foram convidados cinco Mediadores-Mentores dos Espaços Cidadão com elevado conhecimento e experiência e seis Mediadores-Mentorados que iniciaram funções nos

últimos 6 meses. Para a apresentação do projeto foi realizado um webinar e um workshop de preparação dos grupos Mentor-Mentorado.

Antes de dar início ao projeto, a Academia AMA concebeu o Curso “Mentoria para o Atendimento – Como Motivar e Orientar para a Excelência” para apoio e uma melhor preparação dos Mentores neste projeto. Ao longo do decorrer do projeto foram realizadas 40 sessões de mentoria, 25 reuniões de acompanhamento e 10 simulações à distância. Todos os grupos foram acompanhados por um Formador-Facilitador da Academia AMA.

- Projeto Atendimento Inclusivo nas Lojas e Espaços Cidadão

O Projeto Piloto “Atendimento Inclusivo nas Lojas e Espaços Cidadão” foi desenvolvido pela AMA - Agência para a Modernização Administrativa, em parceria com o ACM - Alto Comissariado para as Migrações, a CIG – Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género e o INR- Instituto Nacional para a Reabilitação. A componente pedagógica do projeto, incluiu a conceção do Curso “Atendimento Inclusivo nas Lojas e Espaços Cidadão”, promovido para as três Lojas de Cidadão Piloto – Aveiro, Faro e Setúbal, com a duração de 6 horas em regime blended-learning, com o objetivo de capacitar os Profissionais de Atendimento das Lojas de Cidadão, preparando-os para os novos desafios e adequando o atendimento, no que se pretende que seja o atendimento do futuro em matérias da inclusão e não discriminação. Para tal, foram promovidas 9 ações de formação, três em cada Loja Piloto, num total de 51 formandos certificados. Em complemento, foi concebido um Guia intitulado “Atendimento Inclusivo” para apoio a todos os profissionais de atendimento da Administração Pública, sendo um trabalho coordenado pela Academia AMA.



RA
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2022
ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA