

CONCURSO PARA APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURAS

AVISO N.º 03/SAMA2020/2016

**SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO E
CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
(SAMA2020)**

**OPERAÇÕES DE CAPACITAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (PI 11.1)
(OPERAÇÕES PRÉ-FORMATADAS)**

**PRIORIDADES E PARÂMETROS ESTRUTURANTES A
RESPEITAR PELOS BENEFICIÁRIOS, NO ÂMBITO
DAS OPERAÇÕES A CANDIDATAR**

Índice

Operação Pré-formatada 1: Desenvolvimento processos de simplificação normativa ou regulatória	3
Operação Pré-formatada 2: Implementação de planos de ação nos domínios da Administração Aberta: Interoperabilidade semântica, documental e técnica	16
Operação Pré-formatada 3: Capacitação e Metodologias de Gestão da Qualidade e Gestão de Processos	31
Operação Pré-formatada 4: Avaliação Automática pelos Utentes	48

Operação Pré-formatada 1: Desenvolvimento processos de simplificação normativa ou regulatória

1. DESCRIÇÃO DA OPERAÇÃO

1.1. ENQUADRAMENTO

A Simplificação é a área nuclear do grande esforço de modernização administrativa em Portugal. Pressupõe um trabalho profundo na área da simplificação administrativa e regulatória, que resulta em procedimentos, processos e legislação mais simples, que, por sua vez, permitem ganhos evidentes na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e como estímulo à economia, entre outros benefícios. Na área das atividades económicas, destacam-se as iniciativas de Licenciamento Zero, Balcão do Empreendedor e outros projetos, com reconhecimento a nível internacional e pedras basilares de uma transformação profunda na maneira de fazer negócios em Portugal.

Com o objetivo central de tornar mais simples a vida dos cidadãos e das empresas na sua interação com os serviços públicos, contribuindo para uma economia mais competitiva e reforçar a relação de confiança entre os cidadãos e o Estado, nasceu o SIMPLEX+ 2016 enquanto programa nacional único.

Para serem mais competitivas, as empresas precisam de perder menos horas a preencher declarações para várias entidades do Estado, de ser obrigadas a menos deslocações a serviços públicos, deter maior previsibilidade sobre os tempos necessários para obterem uma decisão da administração pública e de ter à sua disposição mais e melhores serviços *online*.

Para terem confiança no Estado e nos serviços públicos, os cidadãos precisam de aceder mais facilmente à informação relevante para exercer os seus direitos e cumprir obrigações relacionadas com diferentes eventos da sua vida, de ver reduzidos os tempos de espera nos serviços públicos, de ter à sua disposição serviços *online*, mais simples e mais fáceis de aceder e utilizar, de dispor de serviços com maior proximidade territorial e de ser dispensados de múltiplas deslocações e da entrega de

múltiplos documentos a diferentes serviços do Estado que podem, com vantagem para todos, partilhar informação.

É nestes termos que, no âmbito do Programa SIMPLEX+ 2016, se pretende apoiar projetos que visam a simplificação legislativa e administrativa, na ótica da Capacitação da Administração Pública e dos organismos, ou seja, assegurar a existência de capacidade técnica, de gestão e de adaptação a novas realidades e modelos das instituições públicas.

1.2. OBJETIVOS

A atual operação pré-formatada visa a implementação de três subprojetos, podendo ser implementados autonomamente ou constituindo uma operação única com 3 fases que se complementam:

Subprojeto A - Capacitação para avaliações de impacto regulatório

Um dos primeiros marcos europeus sobre esta temática, foi marcado pelo Conselho Europeu de março de 2007, que aprovou o Programa de Ação para Redução dos Encargos Administrativos na União Europeia, no qual foi estabelecido o compromisso de, até 2012, reduzir em 25% os encargos para empresas. Todos os Estados-Membros foram convidados a participar neste esforço conjunto de redução de impactos nas empresas, incluindo Portugal. Como suporte a este programa foi definida a metodologia de avaliação *Standard Cost Model* (SCM) que, ao ser usada pela Comissão e Estados-Membros, viria a permitir de forma comum a identificação e quantificação dos encargos administrativos decorrentes da legislação que as empresas têm que cumprir. Posteriormente, o programa europeu *Small Business Act* vem definir um largo conjunto de iniciativas promotoras das PME, em particular o Teste PME - uma avaliação de encargos administrativos focalizada nas especificidades de empresas desta dimensão.

Assim, neste âmbito de avaliação de impacto regulatório, veio o Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio, consolidar as preocupações nacionais sobre a matéria fazendo aprovar dois mecanismos de avaliação e de atenuação de impacto regulatório - o "Teste PME" (*SME-Test*) e a regra da "Comporta Regulatória" (*one-in, one-out*) -, que assumem papel de relevo na redução dos custos de contexto que mais afetam a atividade económica e os cidadãos.

O Teste PME destina-se a proceder à avaliação do impacto de atos normativos com incidência sobre as PME.

A regra da Comporta Regulatória obriga, sempre que se proceda à aprovação de atos normativos que criem custos de contexto sobre cidadãos e empresas, à apresentação de proposta de redução de custos de contexto equivalentes, através da alteração de outros atos normativos que tenham idêntico impacto.

Os custos de contexto são os gastos que os cidadãos ou as empresas têm com um determinado procedimento administrativo, por exemplo, com o tempo gasto a deslocar-se a um balcão de atendimento.

Para o cumprimento desta regra, será necessário fazer uma avaliação do impacto regulatório, cujo resultado deve acompanhar os novos diplomas legais. Desta forma, o legislador terá presente quais os custos para a economia implicados pela nova legislação, sendo esta informação pública.

O presente subprojeto visa criar uma estratégia comum entre as entidades competentes, bem como capacitá-las, para procederem à avaliação dos diplomas em circulação legislativa ou já publicados em Diário da República.

Mais especificamente, este projeto visa capacitar as entidades competentes para fazer uma avaliação do impacto regulatório, através da aplicação da metodologia PT SCM, cujo resultado deve acompanhar os novos diplomas legais, para que o legislador tenha presente quais os custos para a economia implicados pela nova legislação.

Subprojeto B - Ações de eliminação, simplificação e racionalidade processual e legislativa

De modo a garantir que os serviços públicos vão de encontro às necessidades dos cidadãos e empresas, é necessário, cada vez mais, repensar e racionalizar os procedimentos administrativos, tornando-os mais simples, menos onerosos e geradores de maior satisfação.

Tanto a legislação, como os serviços, devem ser desenhados tendo em conta as pessoas/destinatários, cada um dos processos, os parceiros (*stakeholders*) e as ferramentas disponíveis. Para isso, é preciso mudar a forma como tradicionalmente se reveem os processos e procedimentos na Administração Pública.

O esforço associado à racionalização e desburocratização, quer ao nível das medidas de simplificação administrativa, como ao nível das medidas específicas de melhor regulamentação/regulamentação inteligente (*better regulation/smart regulation*), dão o mote ao Programa SIMPLEX+ 2016 e concomitantemente a este subprojeto. Portugal assume uma posição de liderança, mais especificamente ao nível das medidas de simplificação por via do governo eletrónico, que é necessário continuar a apoiar, capacitando os serviços para a implementação destas mesmas medidas.

A presente operação visa capacitar as entidades públicas para a simplificação de processos e de legislação, tendo em consideração as seguintes orientações de simplificação legislativa e administrativa:

- Eliminar procedimentos administrativos dispensáveis;
- Eliminar passos do procedimento administrativo que já não são necessários;
- Elaborar guias e orientações que permitam clarificar e compreender melhor um determinado regime jurídico;
- Eliminar pedidos de informação que não seja necessária para a instrução do procedimento;
- Eliminar pedidos de parecer a entidades públicas externas, quando não se justifiquem;

- Eliminar a obrigação dos interessados disponibilizarem informação que a Administração Pública já detém, possibilitando o acesso a outras bases de dados públicas, com respeito pela proteção dos dados pessoais;
- Realizar o procedimento num determinado prazo, com emissão automática de documentos que habilitem o interessado a desenvolver o comportamento pretendido, em caso de inobservância de prazos;
- Eliminar ou reduzir prazos intermédios.

Subprojeto C - Capacitação para utilização de linguagem simples e clara

Complementarmente a este processo de eliminação, simplificação e racionalidade processual e legislativa, deve assegurar-se também que os suportes de informação ao cidadão sejam simplificados e clarificados, para melhor entendimento dos seus destinatários.

A existência de um conjunto significativo de cidadãos, que evidencia incapacidades no domínio da leitura, da escrita e do cálculo, exige uma análise e reformulação da relação que a Administração Pública estabelece com o exterior ao nível dos suportes de informação. A informação contida nos textos dos suportes não é facilmente entendida, a linguagem não é simples e clara, a informação é demasiado legalista, o que implica mais interações entre a Administração e os cidadãos, por forma a solicitar esclarecimentos, aumentando custos administrativos e custos de contexto.

A presente operação visa, deste modo, criar uma estratégia comum entre as entidades públicas de modo a que se comuniquem os direitos e deveres de cidadãos e empresas de forma eficaz.

Pretende-se que as entidades reformulem os suportes de informação destinados ao cliente, de forma a melhorar a comunicação entre o Estado e o cidadão, adotando uma linguagem clara e acessível a pessoas com menos literacia. O universo a considerar inclui os suportes de informação utilizados pela Administração Pública na relação com o cidadão, sejam eles *outputs* ou *inputs*.

Torna-se assim urgente, simplificar e clarificar a informação dos suportes de informação, tornando-os mais amigáveis e para que os seus destinatários compreendam e usem esta informação.

Esta operação promove a utilização de uma linguagem simples na Administração Pública, de modo a que, por via da simplificação da comunicação entre os serviços públicos, cidadãos e empresas, se complemente o esforço de desburocratizar processos administrativos:

- Aumentando a transparência;
- Melhorando a literacia da informação pública;
- Elevando a confiança nos serviços públicos;
- Reduzindo custos administrativos.

1.3. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

1.3.1. Atividades

Para dar cumprimento aos objetivos propostos, garantindo os requisitos obrigatórios, são consideradas as seguintes atividades macro nesta operação:

Subprojeto A - Capacitação para avaliações de impacto regulatório

Atividade A.1 - Identificação do âmbito de avaliação

Atividade A.2 - Aplicação da metodologia PT SCM

A.2.1. FASE 1: Preparação

A.2.2. FASE 2: Levantamento e caracterização

Passo 1 - Mapeamento dos processos de cada evento

Passo 2 - Identificação das obrigações de informação e elementos de informação requeridos

Passo 3 - Definição de segmentos

Passo 4 - Identificação da população e frequência

Passo 5 - Transferência

Passo 6 - Identificação dos parâmetros de custo relevantes

Passo 7 - Definição de campanhas e preparação das entrevistas a realizar a empresas

A.2.3. FASE 3: Quantificação de Tempos e Custos

Passo 8 - Seleção da amostra de empresas para entrevista

Passo 9 - Entrevistas

Passo 10 - Estandarização dos valores quantitativos e compilação das informações qualitativas recolhidas nas entrevistas

A.2.4. FASE 4: Cálculo e Reporte

Passo 11 - Extrapolação dos dados a nível nacional

Passo 12 - Avaliação comparativa (antes e após medidas de simplificação)

Passo 13 - Relatório final

Atividade A.3 - Envio à AMA de relatório detalhado e folha de demonstração de resultados obtidos por aplicação da metodologia, identificando os atos avaliados e respetivos resultados

Atividade A.4 - Ações de divulgação - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos beneficiários

Subprojeto B - Ações de eliminação, simplificação e racionalidade processual e legislativa

Atividade B.1 - Identificação do âmbito de simplificação

Atividade B.2 - Desenvolver sessões de trabalho colaborativo com diferentes stakeholders para o desenho do serviço/processo a simplificar

Atividade B.3 - Alinhar as novas soluções com a Estratégia das TIC da AP, assegurando questões como a avaliação do impacto regulatório, aplicação do princípio Uma Só Vez e disponibilização de serviços eletrónicos no ponto único de contacto nacional

Atividade B.4 - Conceção da Ação de eliminação, simplificação e racionalidade processual e legislativa, com elaboração de relatório com as ações a empreender no sentido de implementar as ações propostas

Atividade B.5 - Envio à AMA de relatório de projeto

Atividade B.6 - Ações de divulgação - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos destinatários.

Subprojeto C - Capacitação para utilização de linguagem simples e clara

Atividade C.1 - Identificação qual(ais) o(s) canal(ais) ou suportes de comunicação a ser objecto de simplificação de linguagem;

Atividade C.2 - Aplicar as regras de simplificação de linguagem definidas pela AMA, IP;

Atividade C.3 - Validar resultados através de *focus group* ou outros meios de envolvimento dos cidadãos e empresas;

Atividade C.4 - Envio à AMA de relatório detalhado de demonstração de resultados;

Atividade C.5 - Ações de divulgação - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos destinatários.

1.3.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

O prazo limite de implementação da operação é de 18 meses.

Deve ser apresentado um cronograma detalhado das atividades e objetivos a concretizar, com análise das tarefas à semana e contagem de tempo decorrido desde início do projeto em dias úteis. Deve igualmente considerar-se a matriz de responsabilidade e a alocação dos recursos no referido cronograma.

1.4. LIMITES DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

Subprojeto A - Capacitação para avaliações de impacto regulatório: € 75.000

Subprojeto B - Ações de eliminação, simplificação e racionalidade processual e legislativa: € 90.000

Subprojeto C - Capacitação para utilização de linguagem simples e clara: 60.000€

Realização de mais do que um subprojeto está limitada ao somatório dos limites individuais de cada um dos subprojetos a implementar.

1.5. DESPESAS ELEGÍVEIS

- Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria (incluindo consultoria jurídica), quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Despesas com a proteção da propriedade intelectual e industrial dos resultados da operação;
- Despesas com a promoção e divulgação da operação;
- Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação.

1.6. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E TECNOLÓGICO

1.6.1. Alinhamento Estratégico

Será dada prioridade aos projetos inscritos nas Medidas Simplex+ 2016, pelo que deve ser identificada a medida Simplex+ 2016 a que corresponde o projeto.

Subprojeto A - A metodologia a aplicar deve ser a definida pela AMA, I.P., a partir do *Standard Cost Model*.

Subprojeto B - O desenho de serviços/processos deve ser alinhado com as orientações de implementação do princípio Uma Só Vez, avaliação de custos de contexto e de disponibilização de serviços nos Pontos Únicos de Contacto.

Subprojeto C - As regras de simplificação da linguagem devem ser alinhadas, com as regras definidas pela AMA.

1.6.2. Alinhamento Tecnológico

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas, deve ser demonstrado que o desenho dos processos resultantes da operação respeitará as seguintes condições de alinhamento tecnológico:

- Interoperabilidade na Administração Pública - determinar o grau de utilização da Plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) para troca de dados/informação com organismos de diferentes Ministérios, previsto para a operação;
- Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - qual o grau de utilização/despesa, na operação, relativa a:
 1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticacao.gov), para verificação da identidade de utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais;
 2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos.
- Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos - grau de adesão/despesa da operação com a estratégia de consolidação dos serviços eletrónicos em pontos únicos de contacto e plataformas transversais de suporte à prestação de serviços eletrónicos, como sejam:
 1. Disponibilização dos serviços eletrónicos nos pontos únicos de contacto, Balcão do Empreendedor e Portal do Cidadão;
 2. Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
 3. *Gateway* de SMS da Administração Pública (GAP).
- Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos - grau de contribuição da operação para reduzir a utilização de papel nos processos do organismo, entre organismos e na relação destes com os cidadãos e empresas;

- Adoção de *software* aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - grau de contribuição/despesa da operação para a utilização de soluções de *software open source* na Administração Pública;
- Administração aberta e novos canais de atendimento - grau de contribuição/despesa da operação para a implementação de um programa de Administração Aberta, que permita a publicação e agregação, em formatos reutilizáveis, de informação produzida pela Administração Pública (dados.gov.pt) e potenciar a utilização de canais alternativos de atendimento;
- Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) - evidenciar que as normas/despesas utilizadas na operação estão em conformidade com o RNID (Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 8 de novembro, e Lei n.º 36/2011, de 21 de junho).

2. COMO ADERIR?

A adesão a esta operação implica que o organismo beneficiário se proponha a realizar um ou vários dos respetivos subprojetos, vinculando-se à informação supra referida, bastando disponibilizar a informação adicional solicitada na Ficha de Adesão.

3. FICHA DE ADESÃO

3.1. NÍVEL DE ADESÃO

O organismo beneficiário deverá selecionar o nível de adesão pretendido, nomeadamente:

Nível de Adesão	S/N
Subprojeto A - Capacitação para avaliações de impacto regulatório	
Subprojeto B - Ações de eliminação, simplificação e racionalidade processual e legislativa	
Subprojeto C - Capacitação para utilização de linguagem simples e clara	

3.2. CARACTERIZAÇÃO ADICIONAL

Relatório com levantamento e diagnóstico da situação atual
<p>Subprojeto A - Deverá conter obrigatoriamente a descrição do âmbito de avaliação de impacto regulatório.</p> <p>Subprojeto B - Deverá conter obrigatoriamente os serviços públicos objeto da ação do projeto, descrevendo sucintamente a forma como o processo decorre, qual o público-alvo e as necessidades de simplificação associadas.</p> <p>Subprojeto C - Deverá conter obrigatoriamente informação relativa aos suportes atuais, o público-alvo e o tipo de intervenção que se pretende operar.</p>
Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa) do serviço a implementar
Deverá ser apresentado o plano detalhado.
Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos
<p>Equipa do projeto - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, as suas competências e as responsabilidades, quer na fase de execução da operação, como de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação do projeto.</p> <p>Deverá ser identificado um ponto focal na entidade, que articulará nas questões relacionadas com a implementação do projeto.</p> <p>Meios Técnicos - Descrição da infraestrutura tecnológica existente e envolvida no projeto</p>

Atividades e investimento	Calendarização		Investimento				
	Data de início	Data de fim	Descrição	Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV	
A.1 - Identificação do âmbito de avaliação			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria	€60 mil			
A.2 - Aplicação da metodologia PT SCM			Despesas com a proteção da propriedade intelectual e industrial dos resultados da operação				
A.3 - Envio à AMA de relatório detalhado			Pessoal Técnico do Beneficiário				
A.4 - Ações de divulgação			Promoção e divulgação	€15 mil			
B.1 - Identificação do âmbito de simplificação			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria	€60 mil			
B.2 - Desenvolver sessões de trabalho colaborativo							
B.3 - Alinhar as novas soluções com a Estratégia das TIC da AP					Despesas com a proteção da propriedade intelectual e industrial dos resultados da operação		
B.4 - Conceção da Ação					Pessoal Técnico do Beneficiário		
B.5 - Envio à AMA de relatório de projeto							
B.6 - Ações de divulgação			Promoção e divulgação	€30 mil			
C.1 - Identificação qual(ais) o(s) canal(ais) ou suportes de comunicação a simplificar a linguagem			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria	€30 mil			
C.2 - Aplicar as regras de simplificação de linguagem definidas pela AMA			Despesas com a proteção da propriedade intelectual e industrial dos resultados da operação				
C.3 - Validar resultados			Pessoal Técnico do Beneficiário				
C.4 - Envio à AMA de relatório detalhado							
C.5 - Ações de divulgação			Promoção e divulgação	€30 mil			

Operação Pré-formatada 2: Implementação de planos de ação nos domínios da Administração Aberta: Interoperabilidade semântica, documental e técnica

1. DESCRIÇÃO DA OPERAÇÃO

1.1. ENQUADRAMENTO

No contexto atual, em que é fundamental a troca de informação e dados entre organismos para fazer face ao atual paradigma de serviço público, torna-se indispensável a criação de ferramentas e meios que agilizem esse desígnio. Desta forma, este projeto vem atuar em diversas vertentes, como sejam a uniformização de processos e procedimentos, adoção de metodologias e formatos, a organização de documentação e dados, permitindo criar condições para concretização deste propósito.

A necessidade de comunicação e troca de informação eletrónica entre Entidades Públicas, coloca desafios de cariz técnico, funcional e administrativo, especialmente em iniciativas que se mostram transversais entre diferentes áreas da Administração Pública (AP). Para que esta necessidade seja colmatada de forma eficiente, mostra-se indispensável que tais iniciativas sejam inseridas num contexto comum, onde sejam seguidos um conjunto de regras, normas e princípios orientadores, de forma a garantir que todos os participantes possuem o mesmo suporte e base de entendimento comum a nível técnico, processual e de negócio.

Interoperabilidade no âmbito das TIC pode ser definida como a capacidade de múltiplos sistemas trocarem e reutilizarem informação sem custo de adaptação, preservando o seu significado.

1.2. OBJETIVOS

A presente operação pré-formatada visa a implementação de quatro subprojetos, podendo ser implementados autonomamente ou constituindo uma operação única com diferentes fases que se complementam, exceto o subprojeto C, que apenas será

elegível enquanto projeto complementar ao subprojeto B e o subprojecto D, que pressupõe a existência de um subprojecto A. Os investimentos em *hardware*, desenvolvimento de *software* e aquisição de *software* não poderão, representar mais do que 25% do total da operação.

Subprojeto A - Caracterização da arquitetura Informacional

O projeto prevê a caracterização da arquitetura informacional do organismo, bem como a arquitetura de negócio que gere a informação e respetivos *stakeholders*, internos ou externos, com vista a uma simplificação de processos e serviços públicos, mediante o conhecimento dos ativos informacionais existentes.

Subprojeto B - Avaliação, estruturação e controlo da informação de arquivo

O projeto visa melhorar a gestão do arquivo nos organismos, promovendo a recuperação e reorganização da documentação existente e acumulada nos diversos organismos pela implementação das boas práticas e orientações adotadas transversalmente para a Administração Pública.

Deste modo, são objetivos deste projeto, a criação, reorganização e/ou recuperação de sistemas de gestão documental/arquivo, avaliação e adequação da informação/documentação acumulada, com o fim de gerar as condições necessárias à sua identificação, classificação e preservação, de acordo com os referenciais adotados pela Administração Pública, para garantir a interoperabilidade entre sistemas de gestão de arquivo, permitindo simultaneamente, um controlo eficaz no acesso e reutilização por serviços públicos e aos cidadãos, em última análise.

Neste contexto, engloba-se ainda a preparação da documentação que deve ser de conservação permanente a integrar no património arquivístico nacional, conforme os seus requisitos específicos.

Subprojeto C - Implementação de interoperabilidade para a Gestão Documental

Este subprojeto visa promover a interoperabilidade documental/arquivo na Administração Pública. Mediante a utilização de regras comuns para a classificação de documentos, aplicação de uma estrutura meta informação comum na identificação dos documentos (MIP - Meta informação para a Interoperabilidade) e a utilização da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública, que assegura, não só a harmonização necessária, mas também a disponibilização dos documentos, garantindo a entrega e rastreabilidade, aos vários destinatários, com uma automatização *end-to-end* do ciclo de transmissão (aprovação/verificação/comunicação) do documento, em termos processuais.

Subprojeto D - Implementação de troca de informação entre entidades

Este subprojeto abrange a troca de informação entre entidades via Plataforma de Interoperabilidade da AP (iAP), contemplando a disponibilização de serviços na iAP para outras entidades consumirem a subscrição de serviços já existentes ou o consumo e disponibilização de novos serviços.

1.3. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

1.3.1. Atividades

Para dar cumprimento aos objetivos propostos, garantindo os requisitos obrigatórios, são consideradas as seguintes atividades macro nesta operação:

Subprojeto A - Caracterização da arquitetura Informacional

Atividade A1 - Caracterização de processos de negócio, fluxos de dados (entradas/saídas) intra e interorganismos e sistemas de suporte;

Atividade A2 - Caracterização de entidades informacionais do organismo/ministério;

Atividade A3 - Caracterização informação de referência (dados, taxonomias, etc.).

Requisitos específicos:

R1 - No final do projeto deverá ser efetuada a caracterização de processos de negócio, entidades informacionais, informação de referência na Plataforma de Arquitetura Empresarial para a Administração Pública.

Subprojeto B - Avaliação, estruturação e controlo da informação de arquivo

Atividade B1 - Realização de estudos/diagnósticos sobre o estado de organização, conservação/preservação do arquivo, caracterização do sistema de arquivo e história custodial/arquivística da documentação acumulada;

Atividade B2 - Avaliação, inventariação, higienização, desinfestação ou desinfeção e restauro (quando demonstrada a sua necessidade para a operação), classificação e digitalização da documentação resultante das atividades anteriores, relativamente a documentação acumulada;

Atividade B3 - Reorganização do sistema de gestão de documental/arquivo - Criação/atualização de plano de classificação, criação/atualização da tabela de seleção, classificação de documentação;

Atividade B4 - Transporte controlado de documentação, a avaliar de acordo com características de dispersão geográfica do organismo/solução de gestão de arquivo;

Atividade B5 - Capacitação técnica de colaboradores do organismo, especificamente no domínio das metodologias de identificação e avaliação de documentação, classificação e preservação digital;

Atividade B6 - Descrição informatizada de documentação de conservação permanente, realizada de acordo com a ISAD(G) 2 - Norma geral internacional de descrição arquivística, nos diversos níveis pertinentes (exclui a descrição ao nível dos Documento simples). Aplicável a projetos de identificação e avaliação previamente aprovados pela DGLAB.

Requisitos específicos/metodológicos:

R1 - Disponibilização de entregáveis - estudos de avaliação realizados no âmbito da Atividade B1;

R2 - Disponibilização de ajustes à estrutura base de classificação MEF2.0 e/ou MIP, necessários à implementação da interoperabilidade.

Subprojeto C - Implementação de interoperabilidade para a Gestão Documental

Atividade C1 - Implementação da funcionalidade de classificação conforme MEF 2.0/harmonização ao 3ª nível/níveis adicionais específicos de negócio;

Atividade C2 - Definição/adequação de estruturas de metadados MIP;

Atividade C3 - Caracterização de processos, fluxos documentais e de aprovação intra e interorganismo, modelos de comunicação;

Atividade C4 - *Upgrade* de sistema atual para suporte de funcionalidades de assinatura digital qualificada, adequação de classificação, módulos de integração com iAP;

Atividade C5 - Migração e ou transferência de suportes;

Atividade C6 - Desenvolvimento de módulo de integração com iAP;

Atividade C7 - Adequação funcional/tecnológica do SGD existente.

Requisitos específicos/metodológicos:

R1 - Disponibilização de código-fonte dos módulos de integração com iAP e de níveis de detalhe específicos à estrutura de classificação;

R2 - As aquisições de equipamento de processamento e armazenamento de dados, deverão processar-se conforme o previsto no Decreto-Lei nº 151/2015, de 6 de agosto.

Para além da legislação aplicável, deverão ser obrigatoriamente observadas as recomendações e procedimentos metodológicos publicados pela DGLAB, especificamente no que se refere a:

M1 - Avaliação, diagnóstico e organização do arquivo;

M2 - Estrutura de metainformação para a interoperabilidade - MIP;

M3 - Estrutura de classificação - MEF2.0 harmonizada ao 3º nível, conforme desenvolvido com a respetiva Secretaria-Geral do Ministério,

M4 - Preservação digital;

M5 - Orientações para a Gestão de documentos de arquivo;

M6 - Orientações para a Elaboração e Aplicação de Instrumentos de Avaliação Documental: Portarias de Gestão de Documentos e Relatórios de Avaliação;

M7 - Orientações básicas para o desenvolvimento dos terceiros níveis em planos de classificação conformes à Macroestrutura Funcional - MEF2.0;

M8- Tabelas de seleção de documentos: <http://arquivos.dglab.gov.pt/servicos/documentos-tecnicos-e-normativos/lista-de-documentos/>.

Subprojeto D - Implementação de troca de informação entre entidades

Atividade D1 - As atividades A1, A2 e A3 no mínimo para os processos de negócio e entidades informacionais abrangidos pelo processo de interoperabilidade;

Atividade D2 - Caracterização de processos de negócio, entidades informacionais, informação de referência na Plataforma de Arquitetura Empresarial para a Administração Pública e discriminação das entidades informacionais transversais para serem incluídas na iAP;

Atividade D3 - Estabelecimento de conectividade com a rede da AMA;

Atividade D4 - Especificação dos *webservices*;

Atividade D5 - Testes de integração.

Requisitos específicos/metodológicos:

R1 - Disponibilização de código-fonte dos módulos de integração com iAP e de níveis de detalhe específicos à estrutura de classificação;

R2 - As aquisições de equipamento de processamento e armazenamento de dados deverão processar-se conforme o previsto no Decreto-Lei nº 151/2015, de 6 de agosto.

1.3.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

O prazo limite de implementação da operação é de 24 meses.

Deve ser apresentado um cronograma detalhado das atividades e objetivos a concretizar, com análise das tarefas à semana e contagem de tempo decorrido desde início do projeto em dias úteis. Deve igualmente considerar-se a matriz de responsabilidade e a alocação dos recursos no referido cronograma.

1.4. LIMITES DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

O limite de investimento difere consoante o perfil do beneficiário que lidera a mesma:

- Candidaturas lideradas por organismo isolado
- Candidaturas lideradas por Representante Ministerial/Secretaria-Geral

Subprojeto A

- Projeto implementado por organismo isolado: € 50.000
- Projeto agregado liderado por RM/SG: € 240.000

Subprojeto B

- Projeto implementado por organismo isolado: € 50.000
- Projeto agregado liderado por RM/SG: € 240.000

Subprojeto C (máximo, nunca superior a 20% do investimento associado à soma de A+B)

- Projeto implementado por organismo isolado: € 40.000
- Projeto agregado liderado por RM/SG: € 200.000

Subprojeto D (A implementar por cada organismo isoladamente, podendo ser apresentado em copromoção, no caso do projeto ser liderado pelo RM/SG)

- Projeto implementado por organismo isolado: € 50.000
- Projeto agregado liderado por RM/SG: € 50.000 por organismo

Limites máximos de investimento:

- Projeto implementado por organismo isolado € 180.000
- Projeto agregado liderado por RM/SG: € 1.000.000

1.5. DESPESAS ELEGÍVEIS

Subprojeto A:

- Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria (incluindo consultoria jurídica), quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação;
- Despesas com a promoção e divulgação da operação.

Subprojeto B:

- Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria (incluindo consultoria jurídica), quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação.

Subprojeto C:

- Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria (incluindo consultoria jurídica), quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Aquisição de equipamento informático expressamente para a operação;
- Aquisição de *software* expressamente para a operação;
- Despesas com a promoção e divulgação da operação;
- Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação.

Subprojeto D:

- Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria (incluindo consultoria jurídica), quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Aquisição de equipamento informático expressamente para a operação;
- Despesas com a promoção e divulgação da operação;
- Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação.

1.6. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E TECNOLÓGICO

1.6.1. Alinhamento Estratégico

Será dada prioridade aos projetos inscritos nas Medidas Simplex+ 2016, pelo que deve ser identificada na medida Simplex+ 2016 a que corresponde o projeto.

1.6.2. Alinhamento Tecnológico

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas, deve ser demonstrado que o desenho dos processos resultantes da operação respeitará as seguintes condições de alinhamento tecnológico:

- Interoperabilidade na Administração Pública - A utilização da plataforma de interoperabilidade de Administração Pública é obrigatória, sempre que as soluções no âmbito da candidatura apresentadas prevejam a troca de dados/informação entre organismos de ministérios diferentes e facultativa entre organismos do mesmo ministério;
- Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - qual o grau de utilização/despesa, na operação, de:
 1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticacao.gov) para verificação da identidade de utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais. A utilização da plataforma Autenticacao.gov é obrigatória sempre que as soluções no âmbito da candidatura careçam de mecanismos de autenticação do utilizador;
 2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos;
 3. Assinatura eletrónica qualificada e Sistema de Atributos Profissionais - A utilização de assinatura eletrónica qualificada e Sistema de Atributos Profissionais são de utilização obrigatória, sempre que as soluções no âmbito da candidatura careçam mecanismos de garantia autenticidade de documentos/informação/dados.

- Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos - grau de adesão/despesa da operação com a estratégia de consolidação dos serviços eletrónicos em pontos únicos de contacto e plataformas transversais de suporte à prestação de serviços eletrónicos, como sejam:
 1. Disponibilização dos serviços eletrónicos nos pontos únicos de contacto, Balcão do Empreendedor e Portal do Cidadão;
 2. Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
 3. *Gateway* de SMS da Administração Pública (GAP).
- Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos - grau de contribuição da operação para reduzir a utilização de papel nos processos do organismo, entre organismos e na relação destes com os cidadãos e empresas;
- Medidas de racionalização transversais potenciadas pelas TIC - identificar o grau de contribuição da operação para a disponibilização de serviços e plataformas tecnológicas comuns, permitindo a normalização, melhoria de processos e funções, nomeadamente na área financeira, de recursos humanos ou de avaliação de desempenho, com base nas soluções partilhadas disponibilizadas pela Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (Gerfip, Gerhup e Geadap), ou demonstração de outra solução mais vantajosa;
- Adoção de *software* aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - grau de contribuição/despesa da operação para a utilização de soluções de *software open source* na Administração Pública;
- Central eletrónica de Arquivo do Estado - é obrigatório assegurar a conformidade da operação/despesa com as orientações de classificação, de acordo com a Macroestrutura Funcional (MEF), de documentos e preservação digital do arquivo, visando a sua centralização e tornando o seu acesso fácil, imediato e de baixo custo;

- Administração aberta e novos canais de atendimento - grau de contribuição/despesa da operação para a implementação de um programa de Administração Aberta que permita a publicação e agregação, em formatos reutilizáveis, de informação produzida pela Administração Pública (dados.gov.pt) e potenciar a utilização de canais alternativos de atendimento;
- Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) - evidenciar que as normas/despesas utilizadas na operação estão em conformidade com o RNID (Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 8 de novembro, e Lei n.º 36/2011, de 21 de junho). Todas as candidaturas a qualquer dos subprojetos devem cumprir e obrigar ao cumprimento das várias normas aplicáveis, em termos de documentação (Cadernos de encargos, propostas, entregáveis), dados e sistemas.

2. COMO ADERIR?

A adesão a esta operação implica que o organismo beneficiário se proponha a realizar um ou vários dos respetivos subprojetos, vinculando-se à informação supra referida, bastando disponibilizar a informação adicional solicitada na Ficha de Adesão.

3. FICHA DE ADESÃO

3.1. NÍVEL DE ADESÃO

O organismo beneficiário deverá selecionar o nível de adesão pretendido, nomeadamente:

Nível de Adesão	S/N
Subprojeto A - Caracterização da arquitetura Informacional	
Subprojeto B - Avaliação, estruturação e controlo da informação de arquivo	
Subprojeto C - Implementação de interoperabilidade para a Gestão Documental	
Subprojeto D - Implementação de troca de informação entre entidades	

3.2. CARACTERIZAÇÃO ADICIONAL

Relatório com levantamento e diagnóstico da situação atual
<p>Subprojeto A - Identificar genericamente quais os processos de negócio, organismos, sistemas de suporte, entidades informacionais do organismo/ministério e a informação de referência que serão objeto de caracterização no âmbito do projeto.</p> <p>Subprojeto B - Caso a atividade B1 já tenha sido realizada, apresentar os resultados da mesma, ou seja, apresentação de estudos/diagnósticos sobre o estado de organização, conservação/preservação do arquivo, caracterização do sistema de arquivo e história custodial/arquivística da documentação acumulada. Caso contrário, identificar o âmbito da caracterização a efetuar na Atividade B1.</p> <p>Subprojeto C - Descrever qual o âmbito da implementação no âmbito da operação a apresentar.</p> <p>Subprojeto D - Identificar quais os processos de negócio e entidades informacionais abrangidos pelo processo de interoperabilidade</p>
Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa) do serviço a implementar
Deverá ser apresentado o plano detalhado.
Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos
<p>Equipa do projeto - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, as suas competências e as responsabilidades, quer na fase de execução da operação, como de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação do projeto. Deverá ser identificado um ponto focal na entidade, que articulará nas questões relacionadas com a implementação do projeto.</p> <p>Meios Técnicos - Descrição da infraestrutura tecnológica existente e envolvida no projeto</p>

Atividades e investimento	Calendarização		Investimento			
	Data de início	Data de fim	Descrição	Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
A.1 - Caracterização de processos de negócio, fluxos de dados (entradas/saídas) intra e interorganismos e sistemas de suporte			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria Pessoal Técnico do Beneficiário Promoção e divulgação	€48 mil - isolado €240 mil- RM		
A.2 - Caracterização de entidades informacionais do organismo/ministério						
A.3 - Caracterização informação de referência (dados, taxonomias, etc)						
B1 - Realização de estudos/diagnósticos			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria Pessoal Técnico do Beneficiário Promoção e divulgação	€48 mil - isolado €240 mil- RM		
B2 - Avaliação, inventariação, higienização, desinfestação e restauro, classificação e digitalização da documentação						
B3 - Reorganização do sistema de gestão de documental/arquivo						
B4 - Transporte controlado de documentação, a avaliar de acordo com características de dispersão geográfica do organismo/solução de gestão de arquivo						
B5 - Capacitação técnica de colaboradores do organismo, especificamente no domínio das metodologias de identificação e avaliação de documentação, classificação e preservação digital						
B6 - Descrição informatizada de documentação de conservação permanente,						
C1 - Implementação funcionalidade de classificação conforme MEF 2.0/harmonização ao 3º nível/níveis adicionais específicos de negócio			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria Aquisição de equipamento informático expressamente para a operação Aquisição de <i>software</i> expressamente para a operação Pessoal Técnico do Beneficiário Promoção e divulgação	€40 mil - isolado €200 mil- RM		
C2 - Definição/adequação de estruturas de metadados MIP						
C3 - Caracterização de processos, fluxos documentais e de aprovação intra e interorganismo, modelos de comunicação						
C4 - Upgrade de sistema atual para						

Atividades e investimento	Calendarização		Investimento			
	Data de início	Data de fim	Descrição	Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
suporte de funcionalidades de assinatura digital qualificada, adequação de classificação, módulos de integração com iAP						
C5 - Migração e ou transferência de suportes						
C6 - Desenvolvimento de módulo de integração com iAP						
C7 - Adequação funcional/tecnológica do SGD existente						
D1 - Realizar as atividades A1, A2 e A3 no mínimo para os processos de negócio e entidades informacionais abrangidos pelo processo de interoperabilidade;						
D2 - Caracterização de processos de negócio, entidades informacionais, informação de referência na Plataforma de Arquitetura Empresarial para a Administração Pública e discriminação das entidades informacionais transversais para serem incluídas na iAP;			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria Aquisição de equipamento informático expressamente para a operação Pessoal Técnico do Beneficiário Promoção e divulgação	€50 mil		
D3 - Estabelecimento de conectividade com a rede da AMA;						
D4 - Especificação dos webservices;						
D5 - Testes de integração						

Operação Pré-formatada 3: Capacitação e Metodologias de Gestão da Qualidade e Gestão de Processos

1. DESCRIÇÃO DA OPERAÇÃO

1.1. ENQUADRAMENTO

Os organismos são um sistema vivo, independentemente do seu âmbito de atuação, no qual coexistem e interagem diversas entidades e funções básicas. Muitas destas funções implicam múltiplos processos de negócio, que viabilizam os resultados do organismo.

A capacitação dos organismos com modelos organizativos e de gestão do negócio, racionalizados, mais ágeis, automatizados, flexíveis, uniformes, transparentes e eficientes é a finalidade desta operação.

Subjacente a esta operação deve existir, por parte dos organismos, a vontade de alcançar um aumento expressivo dos seus resultados e não apenas uma melhoria residual do seu desempenho.

A operação estrutura-se em 2 ações para capacitação da melhoria organizacional por via da implementação de 2 subprojetos:

- Autoavaliação (modelo CAF - *Common Assessment Framework*) na AP;
- Gestão por processos.

1.2. OBJETIVOS

A operação visa atingir os seguintes objetivos:

- a) Reforçar a competitividade da economia portuguesa, e em particular a melhoria das condições de contexto, alinhada com política nacional para a modernização e capacitação da Administração Pública;
- b) Melhorar a eficácia da política, o desempenho operacional e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e empresas, através da implementação de um

- modelo de gestão da qualidade total especificamente adaptado e desenvolvido a nível europeu para o sector público - CAF (*Common Assessment Framework*);
- c) Desenvolver uma abordagem integrada de autoavaliação dos serviços e definição de prioridades de atuação para a melhoria do desempenho dos serviços;
 - d) Melhorar a eficácia, eficiência e agilização dos processos organizacionais, na resposta à necessidade de gerar valor acrescentado para os cidadãos e empresas, através da aplicação de metodologia de gestão por processos;
 - e) Desenvolver uma cultura organizacional e mobilizar os recursos para a inovação e melhoria contínua dos resultados alcançados;
 - f) Promover a confiança pública nos serviços públicos, através do reconhecimento externo por entidades independentes da qualidade do processo de implementação da CAF e o seu impacto na organização e do nível de excelência alcançado;
 - g) Reforçar uma Administração Pública orientada às necessidades concretas de cidadãos e empresas;
 - h) Promover uma Administração Pública mais flexível e mais eficiente;
 - i) Reduzir os custos de contexto da atividade económica (economia de tempo em toda a estrutura de processos, diminuindo os prazos, eliminando atividades sem valor, ...).

Assim, a atual operação pré-formatada visa a implementação de dois subprojetos, podendo ser implementados autonomamente ou constituindo uma operação única com 2 fases que se complementam:

Subprojeto A - Implementação do Modelo de Autoavaliação CAF na Administração Pública

O subprojeto visa apoiar as Entidades da Administração Pública a:

- Avaliar o desempenho dos seus serviços, com base no modelo de autoavaliação CAF, enquanto ferramenta da Gestão da Qualidade Total, inspirada no Modelo de Excelência;

- Melhorar o desempenho organizacional, através da implementação de ações que respondam às oportunidades de melhoria diagnosticadas;
- Obter o reconhecimento externo do processo de implementação da CAF e dos resultados alcançados:
 - PEF - CAF *User*
 - Níveis de Excelência EFQM

As organizações são livres de adaptarem a implementação do modelo às suas necessidades específicas e circunstâncias contextuais, podendo no âmbito desta ação, ser constituídos projetos que incidam no organismo na sua globalidade ou em parte, criando condições para a participação e envolvimento dos vários serviços, na gestão integrada da autoavaliação e da implementação de projetos de melhoria, fomentando novos modelos de colaboração e coordenação entre os serviços, com vista a uma melhoria da prestação do serviço cidadãos e empresas.

Os organismos devem numa 1.^a fase, proceder à autoavaliação dos serviços, abrangendo os critérios, meios e resultados estabelecidos no modelo CAF e elaborar relatório dos resultados com identificação de pontos fortes e áreas de melhoria e respetiva pontuação. Devem ainda proceder ao planeamento das ações de melhoria e sua priorização, de acordo com critérios estabelecidos para calcular o impacto, nomeadamente, na estratégia da organização, na satisfação do cliente e a capacidade de implementação das ações; na política nacional para a modernização e capacitação da Administração Pública.

Numa 2.^a fase, devem proceder à elaboração de um plano de melhorias e implementação de ações inovadoras, abrangentes e relevantes, baseada numa abordagem adequada e consistente, bem como à Avaliação da eficácia das ações de melhoria e o impacto nos resultados (relativos às pessoas; orientados para os cidadãos clientes; responsabilidade social; desempenho-chave).

Por fim, devem proceder ao reconhecimento externo, por entidade independente, do processo de implementação CAF e introdução da gestão da qualidade total na

organização, através da distinção internacional “*Effective CAF User*”, sendo opcional proceder ao reconhecimento nos Níveis de Excelência da EFQM.

Subprojeto B - Capacitação para a Melhoria Organizacional e para a Gestão por Processos

O projeto visa apoiar as Entidades da Administração Pública a:

- Desenvolver métodos de trabalho, baseados na gestão por processos;
- Estruturar a organização na abordagem de gestão por processos;
- Reduzir suportes físicos;
- Simplificar fluxos de informação;
- Eliminar atividades que não acrescentam valor;
- Melhorar tempos de resposta e monitorizar os processos;
- Melhorar a satisfação dos clientes internos e externos.

Para a prossecução destes objetivos devem ser asseguradas as seguintes fases:

- Definição da metodologia de gestão por processos - Devem dispor de um roteiro que explicita os referenciais e metodologias a utilizar, e que pretendem assumir, na implementação da gestão por processos, fundamentando as opções tomadas. Concomitantemente, identificar a metodologia de análise e melhoria dos processos a ser implementada (na ausência devem defini-la, para que seja implementada e utilizada na gestão por processos de forma continuada);
- Caracterização da organização - Devem dispor de um "bilhete de identidade" do organismo, com o posicionamento da organização, pelo que se rege (missão, visão, políticas e valores), cadeia de valor, etc;
- Identificação dos processos chave e seleção dos críticos - Devem dispor de uma visão alto-nível sobre cada um dos seus processos, e de entre os processos chave identificados no mapa de processos, selecionar quais os processos chave críticos para a melhoria do desempenho da organização;

- Caracterização dos processos chave selecionados como críticos - Devem caracterizar os processos chave âmbito da ação (críticos selecionados);
- Entenda-se por caracterização, o desenvolvimento do fluxo processual com identificação dos diferentes intervenientes, atividades, regras de negócio, legislação, pontos críticos de controlo; identificação de métricas existentes (indicadores processuais, desempenho, etc.); análise aos sistemas de informação e estrutura organizacional; resultados da análise/avaliação da satisfação dos clientes;
- Diagnóstico e identificação de oportunidades de melhoria dos processos chave críticos - Devem proceder à análise crítica dos processos chave prioritários e identificar pontos de melhoria com impacto interno e externo que visem a otimização e racionalização, melhoria da eficiência operacional, maior eficácia e qualidade. Para cada processo alvo devem identificar pontos fortes, boas práticas a disseminar, constrangimentos, oportunidades de melhoria, soluções/ações, identificar e projetar cenários alternativos de melhoria e resultados previstos alcançar;
- Implementação e melhoria dos processos chave críticos - Devem apresentar plano de implementação (âmbito, prazos, meios/recursos - envolvidos e a envolver -, responsáveis e intervenientes, existência de piloto(s)), detalhar o(s) cenário(s) aprovado(s) para implementação (entenda-se fluxo processual e descritivo melhorado, requisitos, indicadores) e implementar *in loco* os processos chave críticos conforme cenário aprovado;
- Monitorização e Avaliação - Devem proceder à monitorização de forma periódica, com auxílio a auditorias, demonstrando a evolução das métricas (antes da otimização, previsto em cenário e após otimização). Devem proceder à avaliação dos resultados obtidos face aos resultados esperados e resultados iniciais, e apresentar plano de ações corretivas e de sustentabilidade e revisão;

1.3. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

1.3.1. Atividades

Para dar cumprimento aos objetivos propostos, garantindo os requisitos obrigatórios, são consideradas as seguintes atividades macro nesta operação:

Subprojeto A - Implementação do Modelo de Autoavaliação CAF na Administração Pública

Atividade A1 - Gestão do projeto

- A1.1 Planeamento do projeto
- A1.2 Lançamento do projeto
- A1.3 Gestão da mudança e comunicação
- A1.4 Gestão do risco

Entregáveis:

- E1.1 Plano de projeto (objetivos, cronograma, equipa, ...)
- E1.2 Plano de comunicação e mudança
- E1.3 Plano de riscos

Atividade A2 - Autoavaliação

- A2.1 Preparação trabalho operacional com as EA´s
- A2.2 Sessões de trabalho CAF com a equipa gestão de projeto e líderes de equipa da autoavaliação (não aplicável no caso de um serviço individual)
- A2.3 Sessões de trabalho CAF Equipas de autoavaliação
- A2.4 Autoavaliação do desempenho organizacional com base nos critérios de meios e resultados da CAF
- A2.5 Elaboração Relatórios de Autoavaliação dos serviços

A2.6 Elaboração Relatório de Autoavaliação global do setor/agrupamento/área (não aplicável no caso de um serviço individual)

A2.7 Priorizar e Elaborar Planos de Melhorias dos serviços

A2.8 Priorizar e Elaborar Plano de Melhorias Global do setor/agrupamento/área (não aplicável no caso de um serviço individual)

Entregáveis:

E2.1 Metodologia de priorização

E2.2 Metodologia de aplicação dos critérios

E2.3 Mapa de ações de melhoria com a pontuação e identificação das AM selecionadas e aprovadas devidamente fundamentadas

E2.4 Relatório de autoavaliação

E.2.5 Plano de Ações de Melhoria

Atividade A3 - Implementação e melhoria do processo

A3.1 Preparação trabalho operacional com as EA's

A3.2 Sessões de trabalho CAF com a equipa gestão de projeto e líderes de equipa da autoavaliação (não aplicável no caso de um serviço individual)

A3.3 Sessões de trabalho CAF Equipas de autoavaliação (não aplicável no caso de um serviço individual)

A3.4 Autoavaliação do desempenho organizacional com base nos critérios de meios e resultados da CAF

A3.5 Elaboração Relatórios de Autoavaliação dos serviços

A3.6 Elaboração Relatório de Autoavaliação global do setor/agrupamento/área (não aplicável no caso de um serviço individual)

A3.7 Priorizar e Elaborar Planos de Melhorias dos serviços

A3.8 Priorizar e Elaborar Plano de Melhorias Global do setor/agrupamento/área (não aplicável no caso de um serviço individual)

Entregáveis:

- E3.1 Planos de implementação das AM
- E3.2 Fichas de implementação
- E3.3 Relatório de monitorização
- E3.4 Relatório de avaliação da eficácia/eficiência das ações de melhoria e o impacto nos resultados face ao esperado
- E3.5 Plano de generalização de implementação nos serviços (quando aplicável)

Atividade A4 - Reconhecimento

- A4.1 Processo de Feedback Externo CAF - *Effective CAF User*
- A4.2 Reconhecimento Nivel de Excelência EFQM (opcional)

Entregáveis:

- E4.1 Distinção internacional "*Effective CAF User*"
- E4.2 Certificado de Reconhecimento no Nível de Excelência da EFQM (obrigatório caso se candidate ao reconhecimento)

Subprojeto B - Capacitação para a Melhoria Organizacional e para a Gestão por Processos

Atividade B1 - Gestão do projeto

- B1.1 Planeamento do projeto
- B1.2 Lançamento do projeto
- B1.3 Gestão da mudança e comunicação
- B1.4 Gestão do risco

Entregáveis:

E1.1 Plano de projeto (objetivos, cronograma, equipa, ...)

E1.2 Plano de comunicação e mudança

E1.3 Plano de riscos

Atividade B2 - Diagnóstico

B2.1 Definição da metodologia de gestão por processos

B2.2 Caracterização da organização

B2.3 Identificação dos processos chave e seleção dos críticos

B2.4 Caracterização dos processos chave selecionados como críticos

B2.5 Diagnóstico e identificação de oportunidades de melhoria dos processos chave críticos

Entregáveis:

E2.1.1 Roteiro da gestão por processos

E2.1.2 Metodologia de análise e melhoria dos processos

E2.2.1 Mapa estratégico

E2.2.2 Mapa de processos e matriz de responsabilidades (com a identificação dos donos de processo)

E2.2.3 Diagrama de partes interessadas (Clientes, Parceiros, etc.)

E2.2.4 Outros que considerem relevantes para a caracterização da organização e da gestão por processos

E2.3.1 Ficha de processo chave [alto-nível; Identificando entradas, Saídas, Com quê? (Recursos), Com quem? (Pessoas), Como é feito? (Método), Quais resultados? (Indicadores)] (Apresentar uma ficha para cada processo)

E2.4.1 Ficha de caracterização do processo chave crítico (deve ser apresentada uma ficha para cada processo chave identificado como crítico para a melhoria do desempenho da organização)

E.2.5.1 Relatório de diagnóstico (no qual deve constar, a identificação de pontos fortes, boas práticas a disseminar, constrangimentos, oportunidades de melhoria, soluções/ações, devendo igualmente identificar e projetar cenários alternativos de melhoria e resultados previstos alcançar)

E.2.5.2 Plano de acção

Atividade B3 - Implementação e Melhoria do Processo

B3.1 Implementação e melhoria dos processos chave críticos

B3.2 Monitorização e Avaliação

Entregáveis

E3.1.1 Plano de implementação (âmbito, prazos, meios/recursos - envolvidos e a envolver -, responsáveis e intervenientes, existência de piloto(s))

E3.1.2 Ficha de processo chave prioritário detalhada, conforme cenário aprovado (entenda-se fluxo processual e descritivo melhorado, requisitos, indicadores)

E3.1.3 Relatório de auditoria intercalar

E3.1.4 Relatório de monitorização intercalar

E3.2.1 Relatório de monitorização (evolução das métricas - antes da optimização -, o previsto em cenário e após optimização)

E3.2.2 Relatório de auditoria

E3.2.3 Relatório de avaliação (avaliação dos resultados obtidos face aos resultados esperados e resultados iniciais)

E3.2.4 Plano de ações corretivas

E3.2.5 Plano de sustentabilidade e revisão

1.3.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

O prazo limite de implementação da operação é de 24 meses para o subprojecto A e 15 meses para o subprojecto B.

Deve ser apresentado um cronograma detalhado das atividades e objetivos a concretizar, com análise das tarefas à semana e contagem de tempo decorrido desde início do projeto em dias úteis. Deve igualmente considerar-se a matriz de responsabilidade e a alocação dos recursos no referido cronograma.

1.4. LIMITES DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

Limite de Investimento por operação:

Subprojeto A - €180.000

Subprojeto B - €151.000

Realização conjunta dos Subprojetos - €320.000

1.5. DESPESAS ELEGÍVEIS

Subprojeto A

- Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria, quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Despesas com a promoção e divulgação da operação;
- Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação.

Perfil	Competências Técnicas	Competências Comportamentais
Gestor do projeto ou equipa gestão de projeto	Elevado grau de conhecimento da organização Conhecimento do Modelo CAF Conhecimento de como orientar o processo de autoavaliação	Negociação e Persuasão Planeamento e organização Comunicação Relacionamento interpessoal Tolerância à pressão e contrariedades Inovação e qualidade
Líder da Equipa de Autoavaliação	Conhecimento da organização Conhecimento do Modelo CAF Conhecimento de como orientar o processo de autoavaliação	Planeamento e Organização Coordenação Comunicação Relacionamento interpessoal Tolerância à Pressão e Contrariedades Inovação e Qualidade
Equipa de Autoavaliação	Conhecimento do Modelo CAF	Análise da informação e sentido crítico Trabalho de equipa e cooperação Adaptação e melhoria contínua Comunicação Inovação e qualidade
Gestor da implementação AM	Conhecimento da organização Conhecimentos/experiência na área da Melhoria Experiência na coordenação/gestão de projetos	Planeamento e organização Coordenação Iniciativa e autonomia Relacionamento Interpessoal Tolerância à pressão e contrariedades Inovação e qualidade

Subprojeto B

- Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria, quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Despesas com a promoção e divulgação da operação
- Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação

Perfil	Competências Técnicas	Competências Comportamentais
Gestor do projeto	Elevado grau de conhecimento da organização Conhecimentos/experiência em gestão por processos Conhecimentos/experiência em reengenharia Conhecimentos/experiência em gestão por projetos	Negociação e Persuasão Planeamento e organização Coordenação Comunicação Relacionamento interpessoal Tolerância à pressão e contrariedades Inovação e qualidade

Perfil	Competências Técnicas	Competências Comportamentais
Equipa de Técnica	Elevado grau de conhecimento da organização Conhecimentos nos processos de negócio Conhecimentos dos sistemas de informação e requisitos legais subjacentes aos processos de negócio	Análise da informação e sentido crítico Trabalho de equipa e cooperação Adaptação e melhoria contínua Comunicação Inovação e qualidade
Equipa Funcional	Elevado grau de conhecimento dos processos de negócio	Análise da informação e sentido crítico Trabalho de equipa e cooperação Adaptação e melhoria contínua Comunicação Inovação e qualidade

1.6. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E TECNOLÓGICO

1.6.1. Alinhamento Estratégico

É condicionante para o subprojecto A, a aplicação da metodologia de autoavaliação CAF, bem como, caso haja avaliação da satisfação a aplicação da metodologia ECSI (Índice Nacional de Satisfação do Cliente).

1.6.2. Alinhamento Tecnológico

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas deve ser demonstrado que o desenho dos processos resultantes da operação respeitará as seguintes condições de alinhamento tecnológico:

- Interoperabilidade na Administração Pública - A utilização da plataforma de interoperabilidade de Administração Pública é obrigatória sempre que as soluções no âmbito da candidatura apresentadas prevejam a troca de dados/informação entre organismos de ministérios diferentes e facultativa entre organismos do mesmo ministério;
- Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - qual o grau de utilização/despesa, na operação, relativa a:
 1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticacao.gov) para verificação da identidade de

utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais. A utilização da plataforma Autenticacao.gov é obrigatória sempre que as soluções no âmbito da candidatura careçam de mecanismos de autenticação do utilizador;

2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos.

3. Assinatura eletrónica qualificada e Sistema de Atributos Profissionais - a utilização de assinatura eletrónica qualificada e Sistema de Atributos Profissionais são de utilização obrigatória sempre que as soluções no âmbito da candidatura careçam mecanismos de garantia autenticidade de documentos/informação/dados.

- Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos - grau de adesão/despesa da operação com a estratégia de consolidação dos serviços eletrónicos em pontos únicos de contacto e plataformas transversais de suporte à prestação de serviços eletrónicos, como sejam:
 1. Disponibilização dos serviços eletrónicos nos pontos únicos de contacto, Balcão do Empreendedor e Portal do Cidadão;
 2. Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
 3. *Gateway* de SMS da Administração Pública (GAP).
- Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos - grau de contribuição da operação para reduzir a utilização de papel nos processos do organismo, entre organismos e na relação destes com os cidadãos e empresas;
- Medidas de racionalização transversais potenciadas pelas TIC - identificar o grau de contribuição da operação para a disponibilização de serviços e plataformas tecnológicas comuns, permitindo a normalização, melhoria de processos e funções, nomeadamente na área financeira, de recursos humanos ou de avaliação de desempenho, com base nas soluções partilhadas disponibilizadas pela Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (Gerfip, Gerhup e Geadap), ou demonstração de outra solução mais vantajosa;

- Administração aberta e novos canais de atendimento - grau de contribuição/despesa da operação para a implementação de um programa de Administração Aberta que permita a publicação e agregação, em formatos reutilizáveis, de informação produzida pela Administração Pública (dados.gov.pt) e potenciar a utilização de canais alternativos de atendimento;
- Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) - evidenciar que as normas/despesas utilizadas na operação estão em conformidade com o RNID (Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 8 de novembro, e Lei n.º 36/2011, de 21 de junho). Todas as candidaturas a qualquer dos subprojetos devem cumprir e obrigar ao cumprimento das várias normas aplicáveis, em termos de documentação (Cadernos de encargos, propostas, entregáveis), dados e sistemas.

2. COMO ADERIR?

A adesão a esta operação implica que o organismo beneficiário se proponha a realizar um ou ambos os subprojetos da operação, vinculando-se à informação supra referida, bastando disponibilizar a informação adicional solicitada na Ficha de Adesão.

3. FICHA DE ADESÃO

3.1. NÍVEL DE ADESÃO

Deverá selecionar o nível de adesão pretendido, nomeadamente:

Nível de Adesão	S/N
Subprojeto A - Implementação do Modelo de Autoavaliação CAF na Administração Pública	
Subprojeto B - Capacitação para a Melhoria Organizacional e para a Gestão por Processos	

3.2. CARACTERIZAÇÃO ADICIONAL

Caracterização do âmbito da operação

Subprojeto A - Deve ser definido e descrito o âmbito da operação, designadamente, o setor/agrupamento/área objeto de Autoavaliação. Deverá ser fundamentada a necessidade.

Subprojeto B - Deve ser definido e descrito o âmbito da operação, designadamente, os processos-chave objeto implementação de melhoria. Deverá ser fundamentada a necessidade.

Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos

Equipa do projeto - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, as suas competências e as responsabilidades, quer na fase de execução da operação, como de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação do projeto. Deverá ser identificado um ponto focal na entidade, que articulará nas questões relacionadas com a implementação do projeto.

Atividades e investimento	Prazo de realização (meses)		Investimento			
	Mín	Máx	Descrição	Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
A1 - Gestão do projeto	Ao longo do projeto		Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria Pessoal Técnico do Beneficiário Promoção e divulgação	€7,5 mil		
A2 - Autoavaliação	4	8		€80 mil		
A3 - Implementação e melhoria do processo	6	12		€75 mil		
A4 - Reconhecimento	-	-		Valor de Tabela €17,5 mil		
B1 - Gestão do projeto	Ao longo do projeto		Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria Pessoal Técnico do Beneficiário Promoção e divulgação	€6 mil		
B2 - Diagnóstico	2	4		€70 mil		
B3 - Implementação e Melhoria do Processo - Implementação e melhoria dos processos chave críticos - Monitorização e Avaliação	6 1	8 1,5		€75 mil €15 mil		

Operação Pré-formatada 4: Avaliação Automática pelos Utentes

1. DESCRIÇÃO DA OPERAÇÃO

1.1. ENQUADRAMENTO

A qualidade dos serviços públicos é reconhecida como a satisfação dos utentes/cidadãos na sua utilização com custos adequados.

A prestação e distribuição dos serviços públicos, que tem uma expressão significativa no atendimento ao cidadão e às empresas, é a parte visível para o cidadão da organização da Administração Pública e que se enquadra na área de modernização administrativa, onde a Agência para a Modernização Administrativa, I.P., (AMA, I.P.) tem uma função primordial na organização, garantia e melhoria dos serviços de atendimento público.

A medição da satisfação dos cidadãos relativamente aos serviços públicos constitui um dos pontos centrais de uma Administração Pública centrada nos cidadãos e nas empresas. Os mecanismos de audição dos utentes com vista a medir a sua satisfação, e por essa via obter a qualidade dos serviços públicos, podem ter várias formas entre elas:

- a) Reclamações, Elogios e Sugestões (operação Pré-formatada 2 - Aviso 01/SAMA2020/2016);
- b) Avaliação automática pelos utentes no final do atendimento.

Entende-se por avaliação automática, aquela que é efetuada no momento subsequente ao atendimento ou prestação do serviço, através de dispositivos de utilização simples, que permitem o registo da classificação atribuída pelo cidadão relativamente aos serviços das entidades da Administração Pública.

A avaliação automática dos serviços públicos deve ter uma dimensão multicanal, ou seja, estar disponível em todos os canais que disponibilizem serviços públicos ao utente. Pretende-se que o cidadão ao requerer determinado serviço, e após a sua conclusão, tenha a possibilidade de expressar a sua satisfação com o referido serviço.

Esta forma de avaliação está prevista no artigo 39.º-A do Decreto-Lei nº 73/2014, de 13 de maio.

A criação de um sistema de avaliação automática comum a todas as entidades da Administração Pública, suscetível de ser utilizado por todos os cidadãos-utentes nos diferentes canais de atendimento - presencial, telefónico e *online* -, visa disponibilizar informação sobre o grau de satisfação do cidadãos-utentes relativamente ao serviço prestado.

Esta solução, totalmente anónima e automática, pretende ordenar os vários serviços públicos que mais satisfazem os cidadãos e monitorizar as suas alterações de desempenho ao longo do tempo. Os locais de atendimento passam a disponibilizar de semáforos de monitorização de eventuais problemas.

1.2. OBJETIVOS

Esta operação visa integrar os resultados obtidos na avaliação efetuada por parte das entidades que prestam atendimento, através dos seus serviços na plataforma de ordenação de todos os resultados da Administração Pública, efetuada pela AMA.

Esta integração pode ser efetuada tecnologicamente através das seguintes soluções:

- i) *Webservices* tradicionais, para troca de informação;
- ii) Disponibilização de formulários *Web*, para integração nas aplicações que as entidades queiram usar.

O organismo deverá disponibilizar toda a informação necessária à avaliação do projeto, nomeadamente entregando a seguinte documentação:

- Arquitetura e especificações técnicas e funcionais;
- Identificação de recursos (humanos, técnicos/tecnológicos) envolvidos na prestação;
- Descrição das atividades e seus objetivos;
- Calendarização.

1.3. ATIVIDADES E CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

1.3.1. Atividades

Para dar cumprimento aos objetivos propostos, garantindo os requisitos obrigatórios, são consideradas as seguintes atividades macro nesta operação:

Atividade 1 - Efetuar levantamento detalhado de requisitos do processo e do modo como irá ser efetuado a recolha dos dados;

Atividade 2 - Proceder à definição do processo de recolha dos dados;

Atividade 3 - Definir detalhadamente requisitos e especificações técnicas/tecnológicas, infraestruturais e funcionais, considerando, nomeadamente, as opções disponíveis para implementação técnica:

i) *Webservices* tradicionais, para troca de informação

ii) Disponibilização de formulários *Web*, para integração nas aplicações que as entidades queiram usar

Atividade 4 - Implementar solução, concretizando, nomeadamente:

- Verificação de integração entre a entidade e a AMA;

- Desenvolvimento/alteração/atualização de sistemas de informação na entidade;

- Passagem de pacote de dados com os resultados da avaliação;

Atividade 5 - Realizar testes de integração e testes funcionais, considerando ações corretivas resultantes de testes;

Atividade 6 - Participar em ação de capacitação;

Atividade 7 - Concretizar o *roll out*, nomeadamente:

- Implementação de ações corretivas resultantes de testes;

- Registo de entidade na plataforma e criação de utilizadores associados;

- Acompanhamento de lançamento (pilotagem);

- Disponibilização de entregáveis;

Atividade 8 - Criação de plano de ações de melhoria, face aos resultados obtidos nos diversos canais de atendimento. O controlo e execução do plano de ações a desenvolver, deverá manter-se atualizado.

Atividade 9 - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa, nomeadamente junto dos utentes.

1.3.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO

O prazo limite de implementação da operação é de 12 meses.

Deve ser apresentado um cronograma detalhado das atividades e objetivos a concretizar, com análise das tarefas à semana e contagem de tempo decorrido desde início do projeto em dias úteis. Deve igualmente considerar-se a matriz de responsabilidade e a alocação dos recursos no referido cronograma.

1.4. LIMITES DE INVESTIMENTO POR OPERAÇÃO

Limite de investimento por operação de 65.000 €.

1.5. DESPESAS ELEGÍVEIS

- Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria, quando demonstrada inequivocamente a sua necessidade para a operação;
- Aquisição de Hardware (Teclados de votação) até ao limite de €10.000;
- Despesas com a promoção e divulgação da operação;
- Despesas com pessoal técnico do beneficiário dedicado às atividades da operação.

1.6. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO E TECNOLÓGICO

1.6.1. Alinhamento Estratégico

Será dada prioridade aos projetos inscritos na Medida Simplex+ 2016, pelo que deve ser identificada nas medidas Simplex+ 2016 a que corresponde o projeto.

Esta forma de avaliação está prevista no artigo 39.º-A do Decreto-Lei nº 73/2014, de 13 de maio.

1.6.2. Alinhamento Tecnológico

Como requisitos comuns e obrigatórios das candidaturas deve ser demonstrado que o desenho dos processos resultantes da operação respeitará as seguintes condições de alinhamento tecnológico:

- Interoperabilidade na Administração Pública - determinar o grau de utilização da Plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) para troca de dados/informação com organismos de diferentes Ministérios, previsto para a operação;
- Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - qual o grau de utilização/despesa, na operação, de:
 1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticacao.gov) para verificação da identidade de utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais;
 2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos;
- Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos - grau de adesão/despesa da operação com a estratégia de consolidação dos serviços eletrónicos em pontos únicos de contacto e plataformas transversais de suporte à prestação de serviços eletrónicos, como sejam:
 1. Disponibilização dos serviços eletrónicos nos pontos únicos de contacto, Balcão do Empreendedor e Portal do Cidadão;
 2. Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
 3. *Gateway* de SMS da Administração Pública (GAP).
- Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos - grau de contribuição da operação para reduzir a utilização de papel nos

processos do organismo, entre organismos e na relação destes com os cidadãos e empresas;

- Adoção de *software* aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - grau de contribuição/despesa da operação para a utilização de soluções de *software open source* na Administração Pública;
- Administração aberta e novos canais de atendimento - grau de contribuição/despesa da operação para a implementação de um programa de Administração Aberta que permita a publicação e agregação, em formatos reutilizáveis, de informação produzida pela Administração Pública (dados.gov.pt) e potenciar a utilização de canais alternativos de atendimento;
- Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) - evidenciar que as normas/despesas utilizadas na operação estão em conformidade com o RNID (Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 8 de novembro, e Lei n.º 36/2011, de 21 de junho).

2. COMO ADERIR?

A adesão a esta operação implica que o organismo beneficiário se proponha adotar uma das soluções tecnológicas referidas no respectivo ponto 1.2, vinculando-se à informação supra referida, bastando disponibilizar a informação adicional solicitada na Ficha de Adesão.

3. FICHA DE ADESÃO

3.1. NÍVEL DE ADESÃO

Deverá seleccionar a opção de adesão pretendida, nomeadamente:

Opção de Adesão	S/N
Webservices tradicionais, para troca de informação;	
Disponibilização de formulários Web, para integração nas aplicações que as entidades queiram usar;	

3.2. CARACTERIZAÇÃO ADICIONAL

Relatório com levantamento e diagnóstico da situação atual
Identificar e descrever as funções do organismo em termos de atendimento que constituirá o âmbito da operação.
Plano de comunicação/divulgação institucional (interna e externa) do serviço a implementar
Deverá ser apresentado o plano detalhado.
Identificação de recursos humanos e técnicos envolvidos
Equipa do projeto - Deverá ser indicado o n.º de elementos internos e externos ao organismo que integrarão a equipa de projeto, indicando o seu perfil, as suas competências e as responsabilidades, quer na fase de execução da operação, como de exploração. A equipa deverá integrar elementos com perfil técnico e com perfil funcional, considerando as componentes englobadas na implementação do projeto. Deverá ser identificado um ponto focal na entidade, que articulará nas questões relacionadas com a implementação do projeto.
Meios Técnicos - Descrição da infraestrutura tecnológica existente e envolvida no projeto

Atividades e investimento	Calendarização		Investimento		
	Data de início	Data de fim	Descrição e Limite	Valor a candidatar	Custos de manutenção / APV
1 - Efetuar levantamento detalhado de requisitos do processo			Aquisição de serviços a terceiros, incluindo assistência técnica e consultoria - €60 mil		
2 - Proceder à definição do processo de recolha dos dados					
3 - Definir detalhadamente requisitos considerando, nomeadamente, as opções para implementação técnica: i) Webservices tradicionais, para troca de informação; ii) Disponibilização de formulários Web, para integração nas aplicações que as entidades queiram usar;			Hardware (Teclados de votação) - €10 mil (custo unitário - €35) Promoção e divulgação - €10 mil		
4 - Implementar solução			Pessoal Técnico do Beneficiário - €5 mil		
5 - Realizar testes de integração e testes funcionais					
6 - Participar em ação de capacitação					
7 - Concretizar o <i>roll out</i>					
8 - Conceção da Ação					
9 - Efetuar comunicação/divulgação interna e externa					