

**RELATÓRIO – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO
SAMA 2020
2023**

INTERNO

Controlo de Versões

Título	Relatório - Inquérito de Satisfação SAMA 2020 - 2023		
Autor	NPQ		
Versão	1.0	Data de Versão	10/08/2023
Revisto por		Data de Revisão	
Classificação	Interno	Número total de páginas	37

Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Responsável
10/08/2023	1.0	Criação do documento	NPQ

Lista de Distribuição


Nome/Apelido	Departamento/Organização
Trabalhadores	AMA

Aprovação do Documento

Aprovado por	
Data da Aprovação	

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO	4
2. METODOLOGIA E AMOSTRA	5
3. SÍNTESE DOS RESULTADOS	6
3.1 Resultados Globais	6
3.2 Caracterização do Organismo e Colaborador Inquirido	6
3.3 Acompanhamento e Execução	11
3.4 Equipa de Apoio Técnico e Centro de Contacto SAMA2020	14
3.5 Satisfação Geral	15
3.6 Novos Financiamentos	17
4. CONCLUSÕES	21
5. ANEXOS	22

 AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	RELATÓRIO – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO SAMA 2020 2023	Referência	RL - 004
		Nível de Classificação:	Interno
		Página:	4 / 37


1. ENQUADRAMENTO

A AMA, I.P. na persecução da sua missão de desenvolver e promover a modernização, a simplificação administrativa e a transformação digital na Administração Pública, dispõe de competências no âmbito do SAMA2020 – Sistema de Apoio à Transformação Digital na Administração Pública, através de um contrato de delegação de competências com Autoridade de Gestão do Programa Operacional Temático Competitividade e Internacionalização (POCI).

Nesse âmbito pretendeu-se avaliar a satisfação associada à experiência das entidades na utilização dos financiamentos proporcionados pelo SAMA2020, pelo que a AMA implementou, no corrente ano, um inquérito de satisfação às entidades utilizadoras do SAMA2020, permitindo assim aferir a evolução dos principais indicadores. Este é um trabalho de continuidade, dado que em 2019 foi também aplicado um Inquérito de Satisfação SAMA2020.

O universo de utilizadores do SAMA2020 abrangido por este inquérito caracteriza-se por 601 entidades que podiam recorrer a este serviço para candidatura a fundos comunitários. Foram obtidas 268 respostas, o que corresponde a 45% do universo de entidades inquiridas.

O Inquérito de Satisfação SAMA2020 foi promovido pelo Núcleo de Planeamento e Qualidade, com os contributos da Equipa de Políticas e Governo Digital, da Equipa de Marketing e Comunicação e da Direção de Infraestruturas Tecnológicas.

 AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	RELATÓRIO – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO SAMA 2020 2023	Referência	RL - 004
		Nível de Classificação:	Interno
		Página:	5 / 37

2. METODOLOGIA E AMOSTRA

O inquérito realizado teve por base uma população alvo constituída pelas entidades que reúnem os requisitos para serem utilizadoras do SAMA2020.


O inquérito foi realizado *online* na plataforma da AMA e esteve disponível entre 24 de maio e 30 de junho de 2023.

Aos inquiridos foram efetuadas questões relativas às seguintes dimensões:

1. Caracterização do organismo e colaborador inquirido
2. Acompanhamento e Execução
3. Equipa de Apoio Técnico e Centro de Contacto SAMA2020
4. Satisfação Geral e Novos Financiamentos

Os indicadores de satisfação foram avaliados numa escala de 1 a 4, em que 1 corresponde a Muito Insatisfeito, 2 a Insatisfeito, 3 a Satisfeito e 4 a Muito Satisfeito.

Através dos resultados foi possível obter índices resumo para cada um dos indicadores que permitiram detetar quais os aspetos mais valorizados e quais os pontos eventualmente a melhorar.

 AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	RELATÓRIO – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO SAMA 2020 2023	Referência	RL - 004
		Nível de Classificação:	Interno
		Página:	6 / 37

3. SÍNTESE DOS RESULTADOS

3.1 Resultados Globais

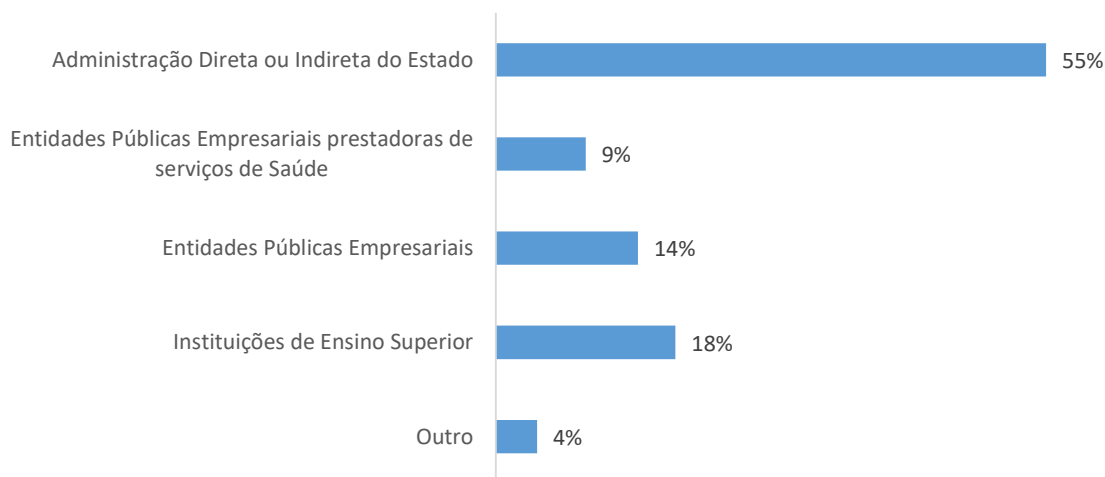
Foram inquiridos 601 organismos e rececionadas 268 respostas válidas, o que corresponde a 45% do universo de inquiridos.

3.2 Caracterização do Organismo e Colaborador Inquirido

Na primeira parte do inquérito foi solicitada a caracterização do organismo e do colaborador inquirido.

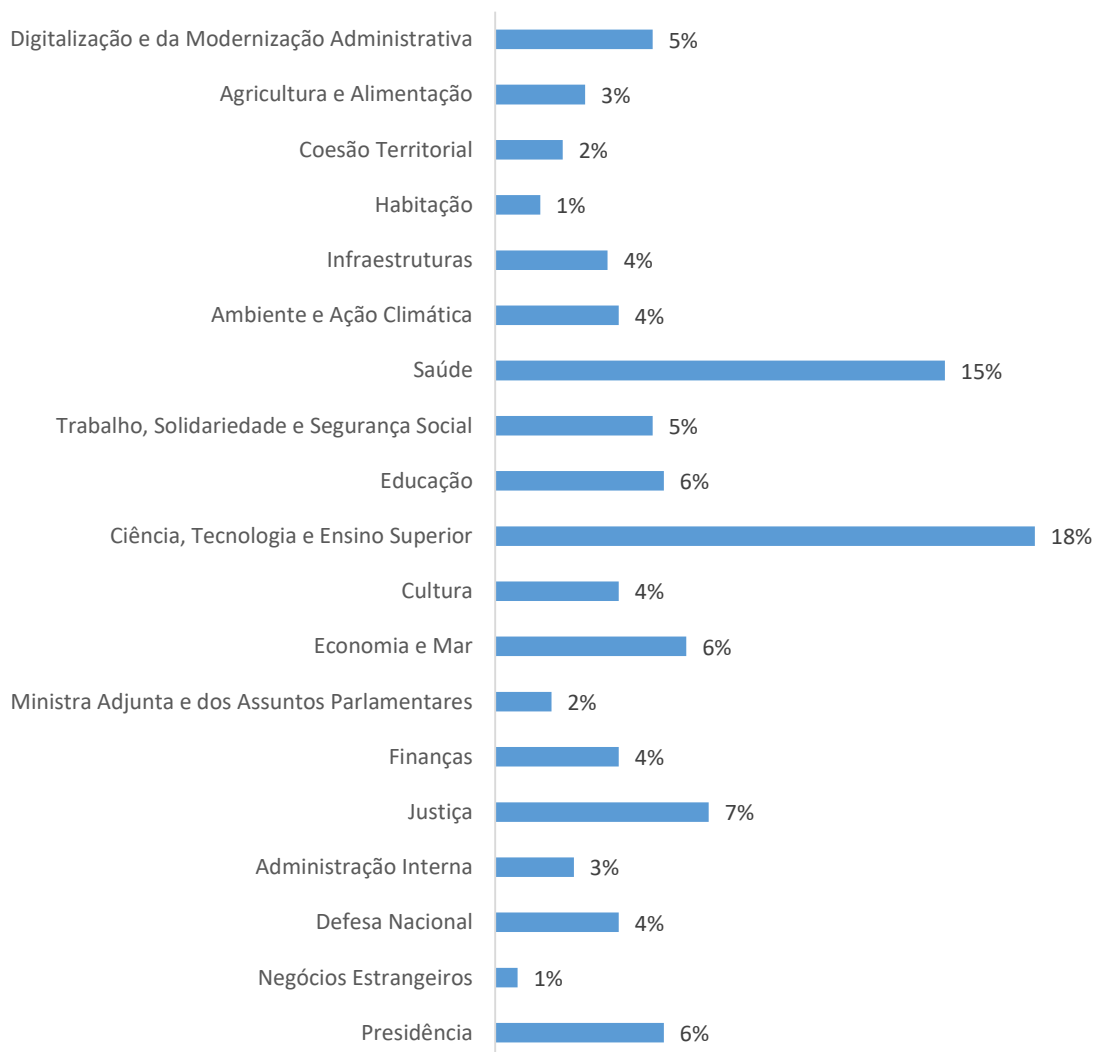
Verificou-se que 55% das respostas derivaram de organismos da Administração Direta ou Indireta do Estado.

Tipologia do organismo



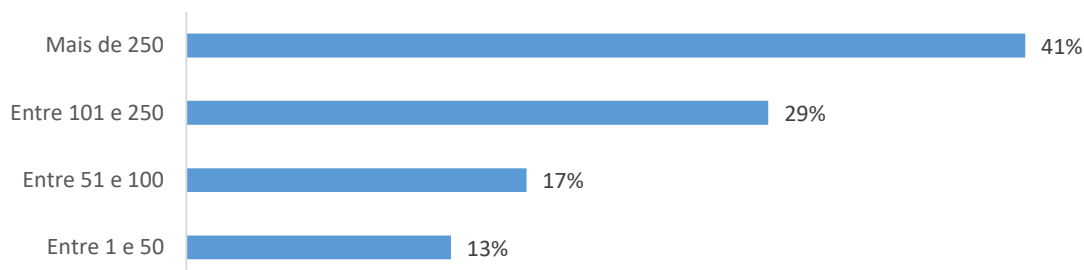
A Área Governativa com maior representação (18%) pertence à Área Governativa da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, seguindo-se a Área Governativa da Saúde (15%).

Área Governativa

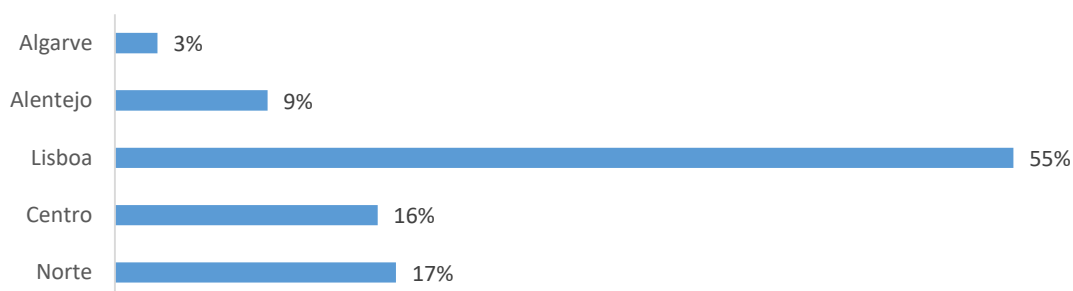


41% dos organismos apresentam um número de trabalhadores superior a 250 e 55% têm sede localizada em Lisboa.

Número de trabalhadores



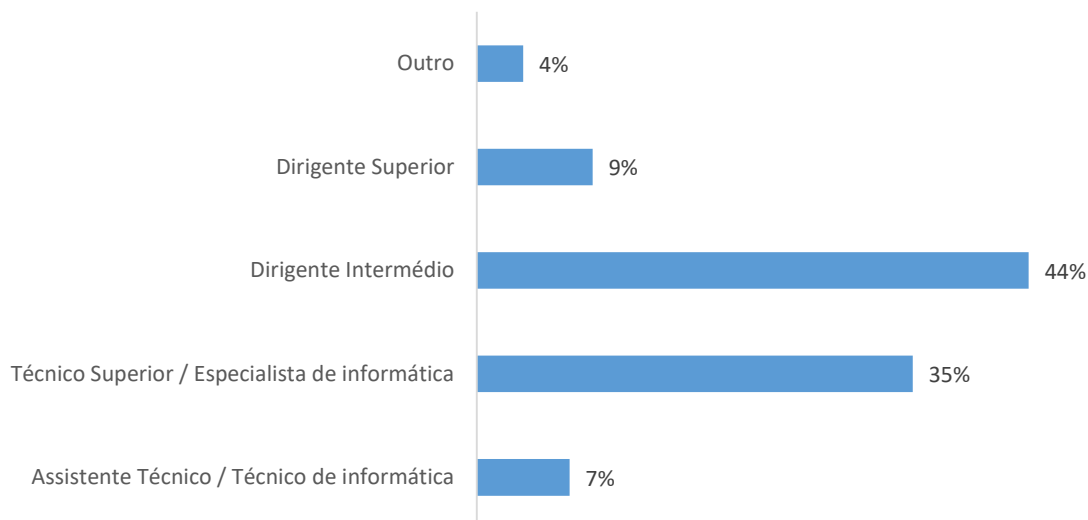
Em que região está sediada



Ainda na primeira parte do inquérito, foi analisada a caracterização do colaborador inquirido, tanto em termos de categoria profissional, departamento ou área na qual exerce funções e ainda as funções desempenhadas no âmbito do pedido de financiamento.

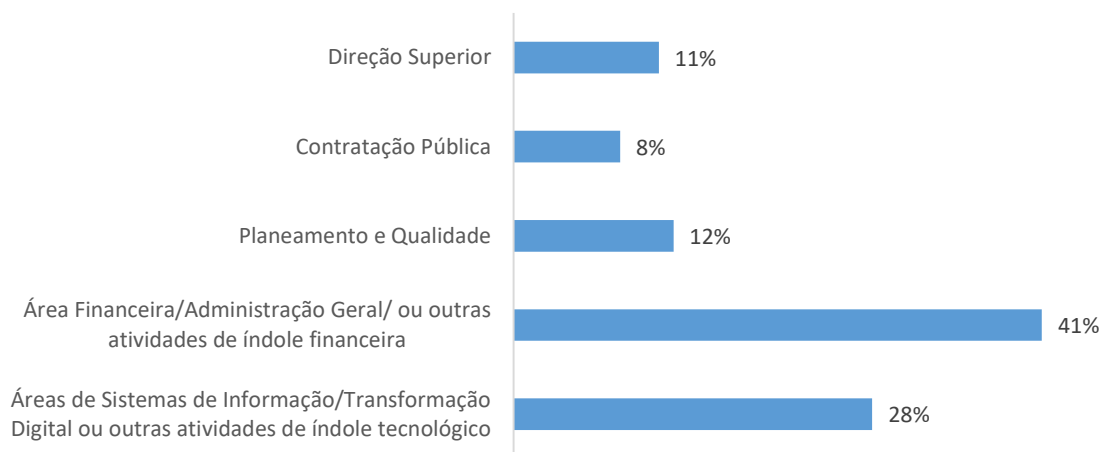
Relativamente à categoria profissional foi apurado que, maioritariamente, foram dirigentes intermédios (44%) e funcionários com a categoria de técnico superior ou especialista de informática (35%) que responderam ao inquérito.


Categoria profissional



41% dos colaboradores inquiridos exercem funções na área financeira, administração geral ou outras atividades de índole financeira.

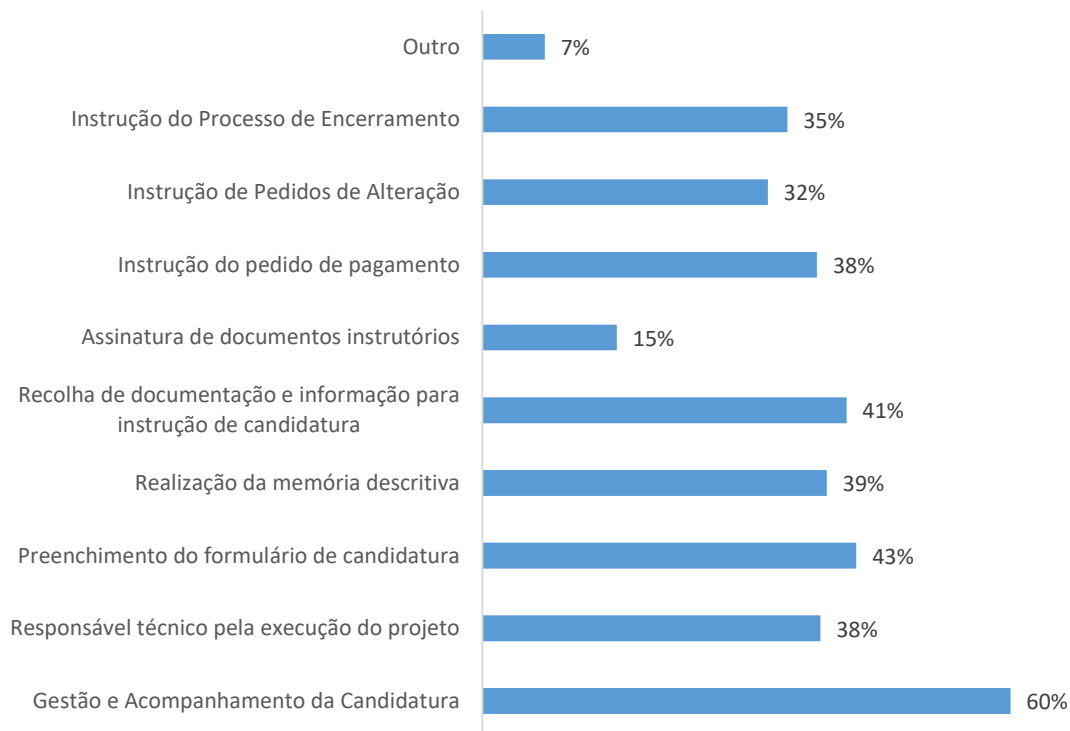
Departamento ou área na qual exerce funções



 AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	RELATÓRIO – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO SAMA 2020 2023	Referência	RL - 004
		Nível de Classificação:	Interno
		Página:	10 / 37

Quanto às funções desempenhadas no âmbito do pedido de financiamento, verificou-se que 60% dos trabalhadores exercem funções de gestão e acompanhamento da candidatura.

Funções no âmbito do pedido de financiamento



3.3 Acompanhamento e Execução

A segunda parte do inquérito tinha como objetivo a avaliação da satisfação relativamente aos pedidos de reembolso, pedidos de alteração, verificações no local e encerramento.

Pedidos de Reembolso



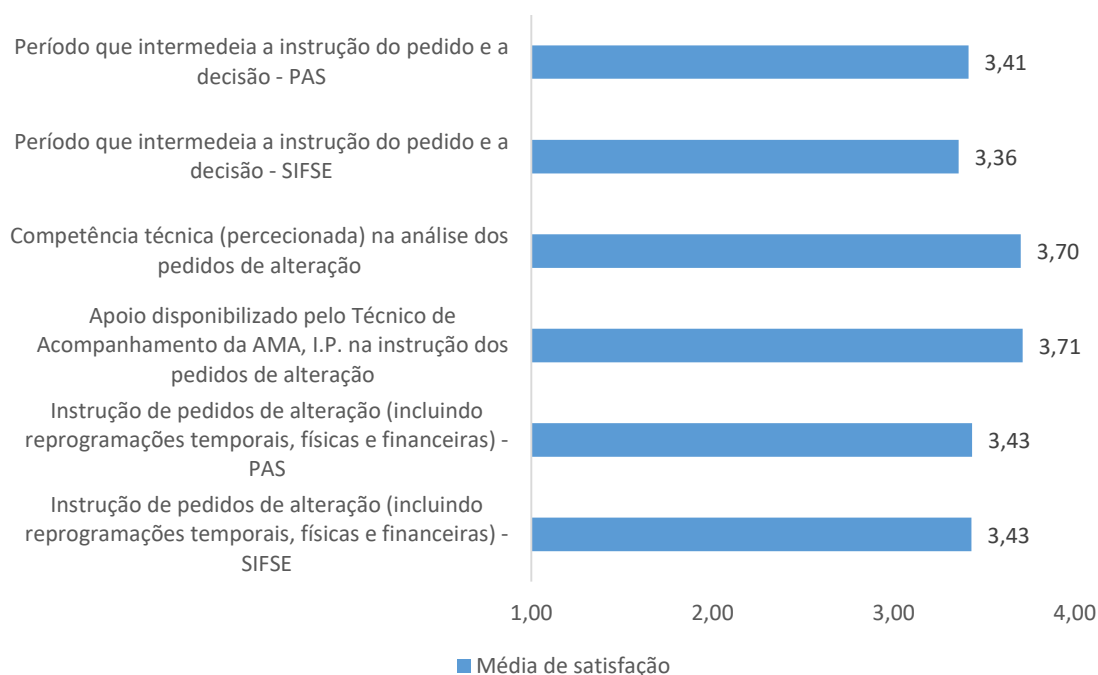
A satisfação média com os pedidos de reembolso situou-se nos **3,44**. Verificou-se que a maior satisfação (3,71) está relacionada com o apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA na instrução do pedido.

Na questão aberta para observações, destaca-se como ponto positivo e em alinhamento com o nível de satisfação, o apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA. Como aspeto a melhorar destaca-se a simplificação das plataformas PAS e SIFSE, de forma a facilitar a submissão de informação. Foram ainda apontadas algumas sugestões relacionadas com os seguintes temas:

- as análises dos reportes do pedido de pagamento serem enviadas diretamente aos copromotores;
- criação de pasta na PAS/SIFSE com as análises dos documentos de reprogramação e dos pedidos de pagamento;

- criação de seminários para instrução de candidaturas e execução dos pedidos de pagamento;
- criação de critérios de exceção quanto ao enquadramento das entidades elegíveis em função do exercício de atividade.

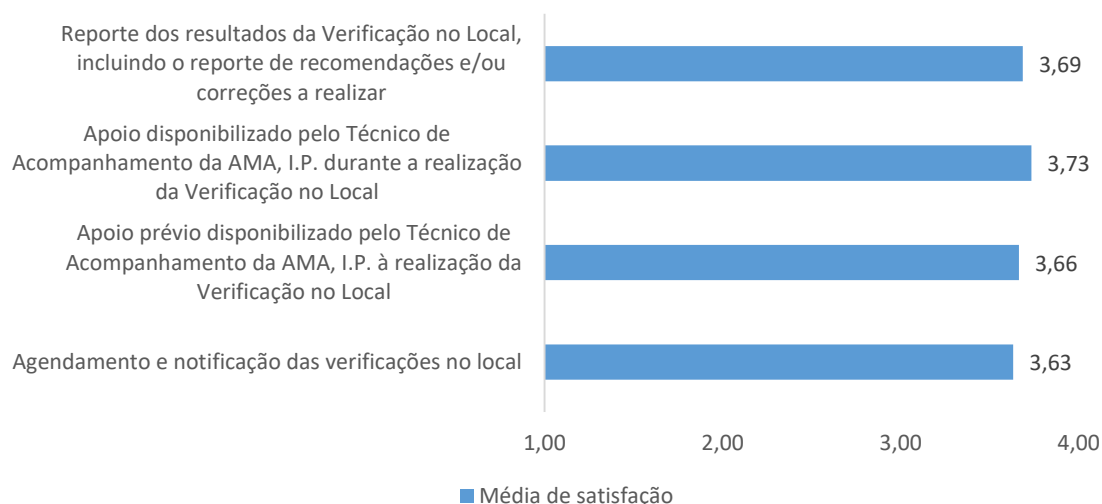
Pedidos de Alteração



A satisfação média com os pedidos de alteração situou-se nos **3,51**. À semelhança dos pedidos de reembolso, verificou-se que a maior satisfação (3,71) está relacionada com o apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA na instrução dos pedidos.

No campo para observações aos pedidos de alteração, destacam-se como aspetos a melhorar a otimização do tempo de espera na aprovação dos pedidos e a melhoria das plataformas em termos de usabilidade e acessibilidade.

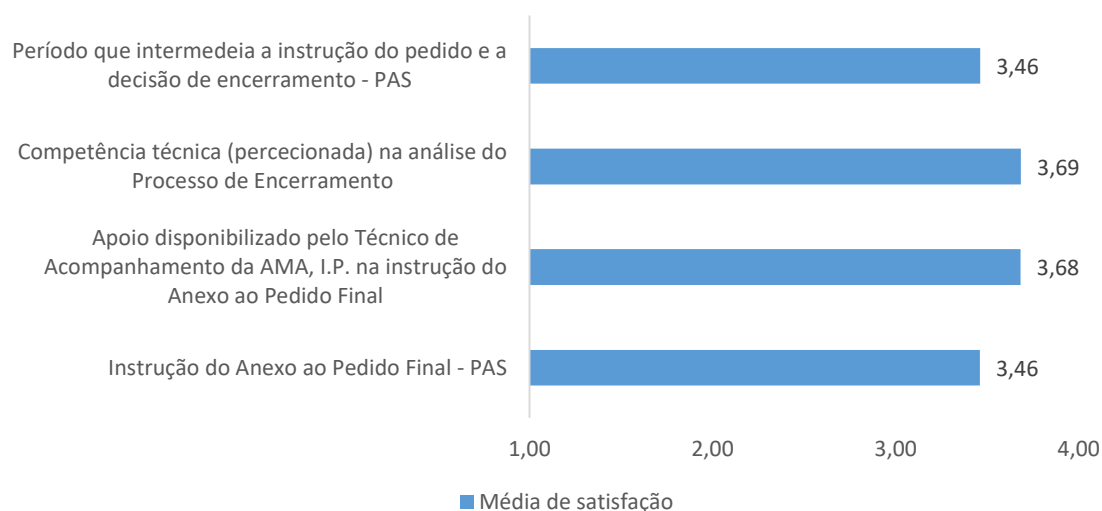
Verificações no local



A satisfação média com as verificações no local situou-se nos **3,68**. Verificou-se que a maior satisfação (3,73) está relacionada com o apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA durante a realização da verificação no local.

Não se verificou nada a considerar no campo das observações das verificações no local.

Encerramento



A satisfação média com o encerramento situou-se nos **3,57**. Verificou-se que a maior satisfação (3,69) está relacionada com a competência técnica (perfeccionada) na análise do processo de encerramento, seguindo-se a satisfação com o apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA na instrução do anexo ao pedido final (3,68).

Como aspetos a melhorar no encerramento destaca-se a simplificação do preenchimento do Anexo ao Pedido Final na plataforma PAS e simplificar o próprio processo de encerramento, atendendo às análises e avaliações realizadas em fases anteriores.

3.4 Equipa de Apoio Técnico e Centro de Contacto SAMA2020

A terceira parte do inquérito consistia em avaliar a satisfação com os canais utilizados no contacto com a equipa de apoio técnico e centro de contacto SAMA2020.

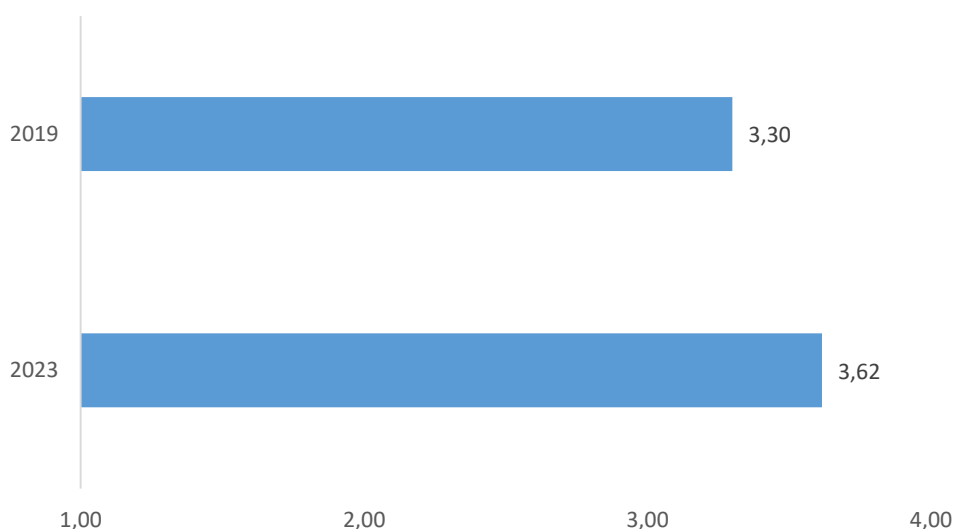
Foi apurada uma satisfação média de **3,15**, numa escala de 1 a 4, e de entre 35 opções possíveis, 25 apresentaram uma avaliação igual ou superior a 3, enquanto 10 opções registaram uma satisfação inferior a 3. O canal que reuniu maior classificação foi o e-mail para a Equipa de apoio técnico (E-mail sama2020@ama.pt ou direto para o técnico), demonstrado no profissionalismo e disponibilidade para apoio técnico (3,57), sendo que a facilidade no estabelecimento de contacto, via telefone para o centro de contacto foi o que reuniu menor satisfação (2,72).

3.1 Se aplicável, avalie a sua experiência para os canais utilizados	Telefone para o Centro de Contacto	Telefone para a Equipa de apoio técnico	E-mail para o Centro de Contacto (E-mail sama_suporte@ama.pt)	E-mail para a Equipa de apoio técnico (E-mail sama2020@ama.pt ou direto para o técnico)	Serviço Suporte Portugal 2020
Profissionalismo e disponibilidade para apoio técnico	3,10	3,46	3,25	3,57	2,94
Facilidade no estabelecimento de contacto	2,72	3,11	3,13	3,43	2,82
Esclarecimento de dúvidas sobre avisos em curso	2,84	3,16	3,14	3,41	2,74
Esclarecimento de dúvidas sobre o preenchimento de formulário de candidatura	2,90	3,17	3,12	3,38	2,78
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de pagamento	3,05	3,36	3,19	3,51	2,85
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de alteração	3,06	3,36	3,24	3,54	2,91
Esclarecimento de dúvidas sobre processo de encerramento	3,01	3,30	3,22	3,46	2,86

3.5 Satisfação Geral

Na última parte do inquérito foi questionado o nível de satisfação geral, que obteve uma média de satisfação de **3,62**.

Análise de Tendências - Nível de satisfação geral



Verificou-se que o nível de satisfação geral aumentou em 2023, comparativamente com os resultados de 2019.

Análise de Tendências		
Acompanhamento e Execução	2023	2019
Pedidos de Reembolso	3,44	2,98
Pedidos de Alteração	3,51	3,09
Verificações no local	3,68	3,52
Encerramento	3,57	3,29
Equipa de Apoio Técnico e Centro de Contacto SAMA2020	3,15	3,00
Satisfação Geral	3,62	3,30

Em termos globais de satisfação verificou-se uma tendência positiva em todas as dimensões avaliadas comparativamente a 2019.

Nesta dimensão da satisfação geral registaram-se as seguintes observações:

- a atualização da plataforma dificultou a submissão dos documentos em projetos já a decorrer;
- balcão de sistema de informação dos fundos comunitários complexo e pouco intuitivo;
- disponibilização de manuais de apoio e realização de sessões de esclarecimento;
- melhorar a comunicação com os interlocutores dos projetos quanto ao financiamento;
- melhoria das plataformas;
- redundância da informação;
- processo de assinatura do Termo de Aceitação muito repetitivo;
- bom acompanhamento por parte dos técnicos da AMA em todas as fases do projeto.

No ponto 4.2 do inquérito foi solicitada a identificação de áreas que necessitam de mudança/melhoria, sendo que, de entre 8 opções possíveis, os inquiridos apenas podiam escolher 3. A opção que mais se destacou foi Tempos de análise e decisão, com 67 respostas como 1.^a área de mudança/melhoria. A segunda área identificada para melhoria está relacionada com a Informação e Divulgação (66 respostas) e a terceira área com os Regulamentos Nacionais (36 respostas).

4.2 Identifique as áreas que necessitam de mudança/melhoria	1.º	2.º	3.º
Regulamentos comunitários	3	14	17
Regulamentos nacionais	38	15	36
Informação e Divulgação	32	66	23
Sistema de Informação do Fundo Social Europeu	15	19	23
Plataforma de Acesso Simplificado	33	33	18
Disponibilidade da Equipa Técnica do SAMA	8	13	13
Atendimento do Centro de Contacto	23	12	9
Tempos de análise e decisão	67	29	33

Os inquiridos podiam ainda acrescentar ações de melhoria e outras observações, tendo-se obtido os seguintes comentários:

- ampla informação e divulgação de financiamento na área da transformação digital junto da Administração Pública;
- submissão de documentos em sede de Pedido de Pagamento através da Plataforma de Acesso Simplificado em alternativa à via e-mail;
- criação de FAQ's na plataforma PAS;
- modernização da plataforma PAS;

- uniformização dos pedidos de pagamento, independentemente do fundo a que respeitam;
- simplificação da plataforma, tornando-a mais intuitiva, sem necessidade de voltar a preencher informação já submetida;
- comunicação com os organismos;
- plataforma incompatível com os vários browsers;
- adoção dos regulamentos comunitários sem aumentar o nível de burocracia a nível nacional;
- atualização dos valores de mão-de-obra que servem de base para a candidatura;
- criação de canal nas redes sociais ou outro para divulgação de oportunidades para a Administração Pública;
- deve ser permitida a submissão das peças de contratação pública na plataforma SIFSE;
- harmonização dos procedimentos das entidades financiadoras;
- realização de webinars para esclarecimento de todas as fases do processo;
- maior e melhor apoio técnico;
- cumprimento do RGPD quanto aos documentos de despesas relativas a RH;
- facilidade de acesso à plataforma e Centro de Contacto;
- redução do tempo de análise e decisão sobre as candidaturas e pedidos de alteração;
- utilização unicamente do balcão dos fundos sem necessidade de aceder a outras plataformas;
- disponibilização do formulário de candidatura em formato pdf.

3.6 Novos Financiamentos

No ponto 4.4 questionou-se a possibilidade de candidatura a novos financiamentos na área da Transformação Digital da Administração Pública. 214 inquiridos responderam positivamente, enquanto 54 inquiridos não considerariam voltar a apresentar candidaturas.

4.4 Considerariam candidatar-se a novos financiamentos na área da Transformação Digital da Administração Pública?	%	268
Sim	80%	214
Não	20%	54

Os principais motivos para a não apresentação de candidatura a novos financiamentos estão relacionados com o facto de não existirem projetos previstos, demasiada burocracia e tempo de espera e o recurso a outras fontes de financiamento.

Os inquiridos que considerariam candidatar-se a novos financiamentos, podiam seleccionar as áreas temáticas com necessidades de desenvolvimento de novos projetos:

4.4.1 Em que áreas temáticas incidem as necessidades de desenvolvimento de novos projetos	%	214
Inovação e Tecnologias Emergentes (Inteligência Artificial, Ciência dos Dados, Internet das Coisas, 5G, Cloud, Smartcities)	57%	122
Atendimento omnicanal em canais únicos (presencial, telefónico, digital)	32%	68
Transformação Digital, incluindo reengenharia, desmaterialização e disponibilização de serviços públicos, em alinhamento com princípios do Governo Digital (identificação eletrónica, mecanismos de interoperabilidade, acessibilidade e usabilidade, etc.)	73%	157
Simplificação processual e regulatória	46%	98
Avaliação de impacto e de qualidade	35%	74
Cibersegurança, Segurança de Informação e RGPD	59%	127
Redefinição de Arquiteturas e Racionalização de Infraestruturas tecnológicas	39%	83
Outro	0%	1

As áreas temáticas mais referidas foram a Transformação Digital (73%), seguindo-se a Cibersegurança, Segurança de Informação e RGPD (59%) e a Inovação e Tecnologias Emergentes (57%).

4.4.2 Qual o volume de investimento necessário para dar cumprimento aos projetos acima identificados	%	214
Inferior a 200.000€	11%	24
De 200.000€ a 500.000€	23%	49
De 500.000€ a 1 milhão de euros	43%	93
Superior de 1 milhão de euros	28%	59

Relativamente ao volume de investimento necessário para dar cumprimento aos novos projetos, 43% dos inquiridos refere um volume de 500.000€ a 1 milhão de euros.

4.4.3 Quais as fontes de financiamento que consideram mobilizar para o desenvolvimento dos projetos acima identificados	%	214
PRR	41%	88
Portugal 2030	47%	100
Programa de Apoio às Reformas Estruturais	8%	18
Outros Programas da União Europeia	9%	20
Orçamento de Estado	42%	90
Outras fontes de financiamento	14%	30
Sem financiamento	30%	65

As fontes de financiamento que os inquiridos consideram mobilizar para o desenvolvimento dos projetos são sobretudo o Portugal 2030 (47%), o Orçamento de Estado (42%) e o PRR (41%). 30% dos inquiridos referiram que os projetos serão desenvolvidos sem financiamento.

4.4.4 Têm projetos que integram o programa Simplex, Plano Setorial do CTIC, ou outras estratégias nacionais na área da transformação digital, sem cobertura de financiamento	%	214
Sim	27%	58
Não	73%	156

A última questão do inquérito tinha como objetivo perceber se os inquiridos têm projetos que integram o programa SIMPLEX, Plano Setorial do CTIC ou outras estratégias nacionais na área da transformação digital, sem cobertura de financiamento, sendo que 73% dos inquiridos referiu que não. Os inquiridos que responderam que sim (27%) podiam indicar quais os projetos que integram o programa SIMPLEX, Plano Setorial do CTIC ou outras estratégias nacionais na área da transformação digital, tendo-se obtido as seguintes respostas:

1. FdD + Juntos pela Eficiência.
2. Mudança dos sistemas e infraestrutura tecnológica para as Clouds Pública e Híbrida.
3. Informatização do Serviço de Esterilização.
Informatização da PPCIRA.
Informatização do Serviço de Aprovisionamento e Logística.
Modernização do Serviço de Farmácia.
Modernização dos Serviços Clínicos.
4. Ensino Superior - Dados Abertos.
5. Programa Simplex.
6. Novas funcionalidades para a APP Móvel.
7. Desenvolvimento da Área do Comerciante e do Inventário Nacional do Comércio com História.

8. Atendimento multicanal.
9. Projetos que visem a implementação da diretiva europeia - Open Data - nomeadamente os dados classificados como Conjuntos de Dados de Elevado valor e o desenvolvimento de serviços que permitam a sua valorização.
10. A carteira do Mar.
11. Desenvolvimento Sistema “Business Intelligence” para todas as Plataformas Eletrónicas da ENSE, de modo a permitir visualizar em tempo real toda a Informação de Gestão e referente à Fiscalização.
12. Apoios extraordinários no âmbito da inflação.
13. Powerbi, Auditoria, reforço de base de dados e servidores, Equipamentos para Monitorização de consumos energéticos e hídricos.
14. Interoperabilidade e comunicação bidirecional entre serviços da AP.
15. geoON.
16. Investimento TD-C20-i01.01.
17. - Projeto de Inteligência Artificial.
 - Desmaterialização de processos clínicos e administrativos.
 - Aposta na formação e software de Cibersegurança.
18. Assistente Virtual para o Portal e Pedido de Reembolso na APP MyADSE.
19. Simulador de remunerações.
20. Gestão de Competências e Avaliação de Potencial Humano.

Referência	RL - 004
Nível de Classificação:	Interno
Página:	21 / 37

4. CONCLUSÕES

A realização do Inquérito de Satisfação SAMA 2020 teve como propósito avaliar a satisfação das entidades na utilização dos financiamentos proporcionados pelo SAMA2020, mediante a apresentação de candidaturas.

O universo de utilizadores do SAMA2020 abrangido por este inquérito caracteriza-se por 601 entidades que podiam recorrer a este serviço para candidatura a fundos comunitários. Foram obtidas 268 respostas, o que corresponde a uma **taxa de participação de 45%**, superior em 4% ao inquérito realizado em 2019.

A avaliação da satisfação do utilizador do SAMA2020 reuniu uma **satisfação média de 3,62**, verificando-se um aumento de 0,32 em relação a 2019. Em termos globais de satisfação registou-se uma tendência positiva em todas as dimensões avaliadas comparativamente a 2019. Apesar desta evolução continuam a registar-se pontos que necessitam de melhoria, segundo a opinião dos inquiridos.

As insatisfações apresentadas prendem-se maioritariamente com dificuldades encontradas na utilização das plataformas, no contacto com o centro de contacto e na necessidade de formação prática, para maior suporte às candidaturas apresentadas. Complementarmente foram identificadas três áreas principais de mudança/melhoria:

- Tempos de análise e decisão;
- Informação e divulgação;
- Regulamentos nacionais.

Embora tenham sido apontadas algumas dificuldades e insatisfações no decorrer do processo, a avaliação é positiva, com **80% dos inquiridos a afirmar disponibilidade para eventual apresentação de futuras candidaturas**. Face a este resultado fica demonstrada a importância do SAMA na implementação de projetos da Administração Pública Central no atual período de programação financeira dos fundos europeus (PT2030). Assim sendo, recomenda-se a análise deste relatório, onde é representativa a percentagem de entidades que manifestam interesse em apresentar candidatura a novos financiamentos.

Quanto a novos projetos a apresentar, no âmbito do SAMA2020, seriam, maioritariamente, nas seguintes áreas:

- Transformação Digital (desmaterialização e disponibilização de serviços públicos - identificação eletrónica, mecanismos de interoperabilidade, acessibilidade e usabilidade);
- Cibersegurança, Segurança de Informação e RGPD;
- Inovação e Tecnologias Emergentes.

Quanto ao volume de investimento, os novos projetos estariam maioritariamente num investimento na ordem dos 500.000€ a 1 milhão de euros, verbas a disponibilizar pelos programas Portugal 2030, PRR e Orçamento do Estado.

5. ANEXOS

ANEXO I – Observações

Acompanhamento e Execução

Pedidos de Reembolso

Para os pedidos de reembolso foram mencionadas as seguintes observações:

1. n/a
2. Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. extraordinário!
3. Participo nos trabalhos, mas depois não sou eu, pessoalmente, que tramito as questões administrativas dos mesmos.
4. A principal dificuldade com a plataforma PAS foi a tecnologia. A partir de um dado momento, em torno de 2020, já não sei precisar, tornou-se praticamente impossível submeter informação porque a tecnologia não respondia, pedia para instalar o flash, e foi muito complicado fechar as candidaturas. Destaco aqui o apoio do colega Nuno Valente <nuno.valente@ama.gov.pt> que tem sido inexcedível no apoio.
5. Limitações das plataformas: limita a submissão de pedidos, sem que os anteriores estejam validados.
No SIFSE, é ainda mais gravoso, uma vez que se houver um pedido de alteração do projeto, nem pedidos de reembolso é possível submeter.
6. O MNE teve um projeto aprovado no âmbito do FSE do qual desistiu, pelo que não chegou a apresentar PP, assim consideramos NA o que se aplica ao SIFSE.
7. As análises dos reportes do pedido de pagamento devem ser enviados também para os copromotores diretamente. No caso de projetos em co promoção a comunicação é feita com o beneficiário principal, e nota-se que na maior parte das vezes não existe uma partilha dos relatórios dos pedidos de pagamento para os copromotores que submeteram os pedidos de pagamento.
Deve de haver uma pasta no PAS/SIFSE que tenha as análises dos documentos de reprogramação e dos pedidos de pagamento.
Percebo a necessidade de haver emails para colocar dúvidas, mas penso que muitas vezes as respostas não são claras que levantam novas dúvidas. Deve haver uma maior comunicação por parte dos técnicos e na instrução das candidaturas: por exemplo haver seminários para instrução de candidaturas e mesmo para execução dos pedidos de pagamento.
8. NS/NA - A resposta dada, teve em atenção as candidaturas das operações executadas pela AMA, que reportam diretamente ao COMPETE 2020.
9. A SCML nunca se candidatou a financiamento gerido pela AMA IP, na medida em que não se enquadra no leque de entidades elegíveis.
A sua personalidade jurídica (pessoa coletiva de direito privado e utilidade publica

administrativa) exclui a SC, infelizmente de aceder a estes apoios. Não somos uma entidade da administração central do Estado, não somos uma entidade pública empresarial prestadoras de serviços públicos, nem uma entidade privada com um protocolo celebrado com a administração central.

Apesar de exercer a atividade social na cidade de Lisboa em substituição da Segurança Social, não nos é reconhecida a capacidade de beneficiar dos apoios com vista a modernização tecnológica admitida à Administração Pública.

10. Os nossos serviços não têm qualquer projeto submetido neste tipo de financiamento.
11. Nada a referir
12. O sistema de informação necessita de ser reformulado

Pedidos de Alteração

Para os pedidos de alteração foram mencionadas as seguintes observações:

1. n/a
2. Não realizei pedidos de alteração
3. nem sei para que serve este inquérito aplicado a oficiais de justiça
4. Participo nos trabalhos, mas depois não sou eu, pessoalmente, que tramito as questões administrativas dos mesmos.
5. Verifica-se um grande tempo de espera pela aprovação destes pedidos.
6. este assunto é desenvolvido pelo gabinete de Projetos, mas a informação é de satisfação.
7. Apesar de os canais funcionarem para o efeito, as plataformas de uma forma geral carecem de melhorias em usabilidade e acessibilidade.
8. NS/NA - A resposta dada, teve em atenção as candidaturas das operações executadas pela AMA, que reportam diretamente ao COMPETE 2020.
9. Os nossos serviços não têm qualquer projeto submetido neste tipo de financiamento.
10. Nada a referir
11. O sistema de informação necessita de ser reformulado

Verificações no Local

Para as verificações no local foram mencionadas as seguintes observações:

1. n/a
2. A operação em execução ainda não sofreu nenhuma Verificação no Local pelo que consideramos NS/NA.
3. Ainda não acompanhei nenhuma verificação local
4. este assunto é desenvolvido pelo gabinete de Projetos, mas a informação é de satisfação
5. NS/NA - As respostas dadas, tiveram em atenção as candidaturas das operações executadas pela AMA, que reportam diretamente ao COMPETE 2020.
6. Os nossos serviços não têm qualquer projeto submetido neste tipo de financiamento.
7. Ainda não chegámos a esta fase.

Encerramento

Para o encerramento foram mencionadas as seguintes observações:

1. n/a
2. O projeto ainda não foi encerrado pelo que consideramos NS/NA
3. Ainda não acompanhei nenhum encerramento
4. Não foi possível efetuar o preenchimento do Anexo ao Pedido Final diretamente na Plataforma PAS. A Plataforma apenas disponibilizava um formulário autónomo, cujo acesso para efeitos de preenchimento foi difícil. Houveram constrangimentos em obter a informação sobre os requisitos necessários para aceder ao formulário. Só após contacto com os serviços do Compete 2020, foi possível identificar o problema e assim contornar o problema que possibilitou o preenchimento do referido Anexo e permitiu a sua submissão.
5. Creio que todos ganharíamos, se a carga burocrática do período de encerramento fosse reduzida a quase "zero", pois todas as fases anteriores têm inúmeros pontos de análise e avaliação das operações (parece uma tarefa essencialmente redundante).
6. este assunto é desenvolvido pelo gabinete de Projetos, mas a informação é de satisfação
7. Relativamente ao APF no que diz respeito aos recursos humanos tem que ser preenchido dados que já consta no pedido de pagamento, sendo impossível de ser feito um "copy paste". O preenchimento do APF nos recursos humanos do projeto não faz sentido quando se trata de informação que já consta nos pedidos de pagamento.
8. NS/NA - A resposta dada, teve em atenção as candidaturas das operações executadas pela AMA, que reportam diretamente ao COMPETE 2020.
9. Os nossos serviços não têm qualquer projeto submetido neste tipo de financiamento.

Satisfação Geral

As organizações inquiridas podiam acrescentar um comentário à sua avaliação, pelo que foram recolhidos os seguintes comentários:

1. n/a
2. A atualização da plataforma a meio do processo dificultou bastante a submissão dos documentos, principalmente no projeto do fundo FEDER.
3. O balcão de sistema de informação dos fundos comunitários é muito complexo e nada intuitivo e falha na falta de existência de manuais de apoio e eventos fornecidos pela AMA como apoio a esclarecimentos.
4. Estamos supersatisfeitos com todo o apoio que foi dado relativamente a todo o processo envolvente do projeto, desde a candidatura até ao encerramento do projeto. Sempre foram muito acessíveis, disponíveis e compreensíveis.
5. Um agradecimento especial do profissionalismo e entejuda do Dr. Paulo Pereira e da Dra. Ana Pio.
6. AMA deixou de comunicar com os interlocutores dos projetos. Há projetos no limbo, sem que a entidade saiba o resultado final quanto ao financiamento.
7. A ASAE teve apoio concreto e indispensável por parte da AMA sempre que o solicitou, com profissionalismo, conhecimento e rapidez. Igualmente por parte do COMPETE

8. Mas considero que as plataformas são pouco intuitivas e amigas do utilizador e que a carga burocrática e exigência de documentação é um pouco excessiva.
9. Participo nos trabalhos, mas depois não sou eu, pessoalmente, que tramito as questões administrativas dos mesmos.
10. Como só intervim na fase final não tenho dados para avaliar o projeto no seu todo
11. Potencial de desenvolvimento e automatização das plataformas, nomeadamente, através de carregamento de ficheiro de despesas com pessoal.
12. Existe a necessidade de mais apoio, esclarecimentos e acompanhamento.
13. Sendo o tema fundos comunitários algo cada vez mais abordado nas entidades públicas deveriam existir mais sessões de esclarecimentos de dúvidas e apresentação de avisos.
14. Plataforma antiga dando problemas com versões Java e Browsers. Carecia de atualização e algumas funcionalidades para ser perfeita
15. No global a plataforma PAS é boa, no entanto que em termos de comunicação (dúvidas relativamente a ao pedido de pagamento e à instrução das candidaturas) da Estrutura de Apoio acha que é um ponto fraco.
16. No sistema PAS é solicitada a mesma informação de maneiras e perspetivas diferentes, o que torna o trabalho muito mais complexo.
17. A continuar
18. Nada a referir.
19. A Águas do Alto Minho não tem candidaturas ao abrigo deste programa, pelo que não nos é possível transmitirmos-vos o nosso grau de satisfação-
20. O processo de assinatura do Termo de Aceitação é muito repetitivo.
21. Muito satisfatório
22. A SCML deveria ser, pela intervenção que tem, entidade elegível.
23. Os nossos serviços não têm qualquer projeto submetido neste tipo de financiamento.
24. Foi-me encaminhado este questionário, mas não tenho tido contato ultimamente com estes assuntos. Lamento não ter contributos, para esta matéria em particular.
25. Existem sempre muitas dificuldades para entrar nos Projetos PAS.
26. O sistema de informação necessita de ser reformulado

Questão 4.3. Indique ações de melhoria e outras observações

1. n/a
2. Nada a referir.
3. Ampla Informação e Divulgação de financiamento na área da Transformação Digital, junto dos Organismos Públicos, nomeadamente a abertura de novos Avisos. A Plataforma de Acesso simplificado deveria permitir uma maior capacidade de submissão de documentos em sede de Pedido de pagamento, ao invés dos mesmos serem enviados via e-mail.
4. Plataforma PAS, FAQ's
5. Modernização da plataforma PAS.
Uniformização dos Pedidos de Pagamento, independentemente do fundo a que respeita


6. Uma plataforma mais simples e de correções de pedidos submetidos mais intuitivos e sem necessidade de novo preenchimento da totalidade da informação já submetida.
7. Comunicação com os organismos.
8. a plataforma é bastante complicada e o seu acesso muitas vezes indisponível e incompatível com vários browsers, incluindo o internet Explorer mesmo dizendo que não
9. Os regulamentos nacionais não deveriam adicionar burocracia aos regulamentos comunitários (deviam subtraí-la e fazem o contrário).
10. Em relação ao PAS, claramente uma melhoria da base tecnológica para update/upgrade que permita que os novos SO's e browsers acedam sem problemas. Em relação aos Regulamentos, permitir a evolução aplicacional de sistemas existentes e permitir dar continuidade aos sistemas existentes, apostando na user experience e aumentando a maturidade dos SI, não só a aposta em novos projetos. A nível de serviços, são muitas vezes usados os preços de mão-de-obra em referencia na AMA em <https://www.ama.gov.pt/web/agencia-para-a-modernizacao-administrativa/validacao-previa-e-acompanhamento>. Estes valores encontram-se , à data, desadequados da realidade, pelo que seria desejável a sua atualização, para podermos captar mais mão-de-obra sénior e manter o capital tecnológico em Portugal. Em relação à informação e divulgação, poderia ser criado um canal nas redes sociais ou outro só para divulgar as oportunidades para a AP.
11. PAS: Carece de atualização e algumas funcionalidades. O interface gráfico devia ser melhorado
SIFSE: Deveria ser simplificado. Deveria ser permitida a submissão das peças de contratação pública aquando da submissão da respetiva informação. Maior simplicidade ao nível dos PA's
Regulamentação nacional: Pouco clara e objetiva
Procedimentos/Processos/Plataformas/Regulamentação/etc. : Deveria existir harmonização entre as entidades financiadoras. Os técnicos das instituições trabalham com projetos de todas as tipologias, registando-se diferenças significativas entre todas elas, originando uma maior dificuldade técnica e a probabilidade de erro é aumentada.
12. Fazer a divulgação através de webinares curtos a explicar o programa e os avisos (tanto relativamente à fase da candidatura como relativamente à execução, indicação dos principais problemas da execução) - a União Europeia, os programas de cooperação territorial fazem e penso que seria interessante haver também para estes programas.
13. Os regulamentos devem ser mais simples de compreender, o apoio técnico deve ser maior, mais disponível e com mais formação para se perceber quais as implicações de apresentação e implementação de uma candidatura. As plataformas devem ter uma ajuda, ou então deve ser dada formação para quem obteve financiamento para saber, quando, como, onde inserir os dados exigidos. Para as despesas relativas a Recursos Humanos, deve ser observado o RGPD, os documentos que são solicitados não cumprem esse regulamento, pois contém dados pessoais.
14. Como atrás referido, indicamos como principal ação de melhoria, passar a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa a poder aceder de forma incondicional aos Avisos de Concurso
15. Os nossos serviços não têm qualquer projeto submetido ou experiência neste tipo de financiamento.

16. Nada a referir
17. N/A
18. Facilidade de acesso à plataforma e ao Centro de Contacto; Redução do tempo de análise e decisão sobre as candidaturas e pedidos de alteração.
19. Plataforma PAS, no acesso e questões técnicas. Consideramos que deveria ser apenas usado o balcão dos fundos sem necessidade de remeter para outras plataformas diferentes (PAS).
Disponibilização na plataforma do formulário de candidatura no formato pdf,

Questão 4.4. Considerariam candidatar-se a novos financiamentos na área da Transformação Digital da Administração Pública? – No caso da resposta ser Não

Questão 4.4.1. Qual o motivo?

1. n/a
2. Há data, não temos previsto projetos de investimentos.
3. Demasiada burocracia e tempo de espera
4. Não é da minha competência essa decisão
5. quem sou eu para me candidatar ao que quer que seja? Acho que isto não devia ser para nós
6. Processo extremamente complexo e que obriga a um forte dispêndio do recurso pessoa de técnicos da entidade requerente e recomenda a contratação de serviços de apoio à gestão do processo de candidatura e gestão da operação de financiamento o que faz com que as mais-valias sejam relativamente diminutas.
7. Tendo em conta que temos investimentos previstos no âmbito do PRR, FSI e IGFV não temos previstos novos financiamentos nesta área a Curto Prazo.
8. Não aplicável.
9. não se aplica ao meu caso esta questão/inquérito
10. Os nossos serviços dependem dos serviços de informática da Universidade da Beira Interior (UBI), responsáveis por este tipo de projetos e definição das linhas estratégicas a seguir pelo Grupo UBI.
11. Não faz parte do âmbito do serviço
12. A curto prazo, a estratégia não prevê o recurso a este tipo de financiamento.
13. Superiormente foi entendido não recorrer a este financiamento.
14. Neste momento não é estratégia do IGCP o recurso a este tipo de financiamento

 AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	RELATÓRIO – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO SAMA 2020 2023	Referência	RL - 004
		Nível de Classificação:	Interno
		Página:	28 / 37

ANEXO II – Inquérito de Satisfação SAMA 2020



Após o inquérito levado a cabo em 2019, de que temos a agradecer a participação expressiva e generalizada dos organismos públicos convidados a responder, propomos agora a continuidade desse estudo, através da vossa colaboração na resposta ao Inquérito para o presente ano de 2023.

Pretendemos com este trabalho continuar a avaliar a satisfação associada à vossa experiência na utilização dos financiamentos proporcionados pelo SAMA 2020.

Este questionário é anónimo, e de fácil e rápido preenchimento. Agradecemos a sua divulgação interna.

Obrigado!

Após o inquérito levado a cabo em 2019, de que temos a agradecer a participação expressiva e generalizada dos organismos públicos convidados a responder, propomos agora a continuidade desse estudo, através da vossa colaboração na resposta ao Inquérito para o presente ano de 2023.

Pretendemos com este trabalho continuar a avaliar a satisfação associada à vossa experiência na utilização dos financiamentos proporcionados pelo SAMA 2020.

Este questionário é anónimo, e de fácil e rápido preenchimento. Agradecemos a sua divulgação interna.

Obrigado!

O sítio web questionarios.ama.gov.pt utiliza cookies essenciais ao funcionamento deste questionário.

O utilizador, ao navegar no website, aceita estes cookies essenciais.

Consulte os [Termos e Condições de Utilização](https://questionarios.ama.gov.pt/tcu-lime-survey.pdf) (<https://questionarios.ama.gov.pt/tcu-lime-survey.pdf>) e a [Política de Privacidade](https://www.ama.gov.pt/web/agencia-para-a-modernizacao-administrativa/politica-de-privacidade) (<https://www.ama.gov.pt/web/agencia-para-a-modernizacao-administrativa/politica-de-privacidade>).

Existem 32 perguntas neste inquérito



1. Caracterização do organismo e colaborador inquirido

LEGENDA:

- - campo de preenchimento obrigatório

1.1. Caracterização do organismo

* 1.1.1. Tipologia do organismo

Escolha uma das seguintes respostas

- Administração Direta ou Indireta do Estado
- Entidades Públicas Empresariais prestadoras de serviços de Saúde
- Entidades Públicas Empresariais
- Instituições de Ensino Superior
- Outro:

* 1.1.2. Área Governativa

Escolha uma das seguintes respostas

- Por favor, seleccione...
- Por favor, seleccione...
 - Presidência
 - Negócios Estrangeiros
 - Defesa Nacional
 - Administração Interna
 - Justiça
 - Finanças
 - Ministra Adjunta e dos Assuntos Parlamentares
 - Economia e Mar
 - Cultura
 - Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
 - Educação
 - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
 - Saúde
 - Ambiente e Ação Climática
 - Infraestruturas
 - Habituação
 - Coesão Territorial
 - Agricultura e Alimentação
 - Digitalização e da Modernização Administrativa

Escolha uma das seguintes respostas

1.2. Dimensão e área geográfica

* 1.2.2. Em que região está sediada:

Escolha uma das seguintes respostas

- Norte
- Centro
- Lisboa
- Alentejo
- Algarve

* 1.2.1. Número de trabalhadores

Escolha uma das seguintes respostas

- Entre 1 e 50
- Entre 51 e 100
- Entre 101 e 250
- Mais de 250

1.3. Caracterização do colaborador inquirido

* 1.3.1. Categoria profissional

Escolha uma das seguintes respostas

- Assistente Técnico / Técnico de informática
- Técnico Superior / Especialista de informática
- Dirigente Intermédio
- Dirigente Superior
- Outro:

1.3.2. Departamento ou área na qual exerce funções

Escolha uma das seguintes respostas

- Áreas de Sistemas de Informação/Transformação Digital ou outras atividades de índole tecnológico
- Área Financeira/Administração Geral/ ou outras atividades de índole financeira
- Planeamento e Qualidade
- Contratação pública
- Direção Superior

1.3.3. Quais são as suas funções no âmbito do pedido de financiamento.

Selecione todas as que se aplicarem

- Gestão e Acompanhamento da Candidatura
- Responsável técnico pela execução do projeto
- Preenchimento do formulário de candidatura
- Realização da memória descritiva
- Recolha de documentação e informação para instrução de candidatura
- Assinatura de documentos instrutórios
- Instrução do pedido de pagamento
- Instrução de Pedidos de Alteração
- Instrução do Processo de Encerramento
- Outro:

2. Acompanhamento e Execução

LEGENDA:

- - campo de preenchimento obrigatório NS/NA - Não sabe / Não aplicável SIFSE (Sistema de Informação FSE) PAS (Plataforma Acesso Simplificado - Projetos FEDER)

2.1. Pedidos de Reembolso - Avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-a de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito

	1	2	3	4	NS/NA
Instrução de pedidos de pagamento - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instrução de pedidos de pagamento - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Submissão dos procedimentos de contratação pública - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Submissão dos procedimentos de contratação pública - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. na instrução do pedido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência técnica (percecionada) na análise dos pedidos de pagamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e o pagamento das verbas - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e o pagamento das verbas - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.1.1. Observações

★ 2.2. Pedidos de Alteração - Avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-a de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito

	1	2	3	4	NS/NA
Instrução de pedidos de alteração (incluindo reprogramações temporais, físicas e financeiras) - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instrução de pedidos de alteração (incluindo reprogramações temporais, físicas e financeiras) - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. na instrução dos pedidos de alteração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência técnica (percecionada) na análise dos pedidos de alteração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e a decisão - SIFSE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e a decisão - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.2.1. Observações

★ 2.3. Verificações no local - Avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-a de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito

	1	2	3	4	NS/NA
Agendamento e notificação das verificações no local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio prévio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. à realização da Verificação no Local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. durante a realização da Verificação no Local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reporte dos resultados da Verificação no Local, incluindo o reporte de recomendações e/ou correções a realizar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3.1. Observações

★ 2.4. Encerramento - Avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-a de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito

	1	2	3	4	NS/NA
Instrução do Anexo ao Pedido Final - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio disponibilizado pelo Técnico de Acompanhamento da AMA, I.P. na instrução do Anexo ao Pedido Final	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competência técnica (percecionada) na análise do Processo de Encerramento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Período que intermedeia a instrução do pedido e a decisão de encerramento - PAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4.1. Observações

3. Equipa de Apoio Técnico e Centro de Contacto SAMA2020

Se aplicável, avalie a sua experiência para os canais utilizados, classificando-os de 1 a 4, sendo 1 nada satisfeito e 4 muito satisfeito.

	Telefone para o Centro de Contacto	Telefone para a Equipa de apoio técnico	E-mail para o Centro de Contacto (E-mail sama_suporte@ama.pt)	E-mail para a Equipa de apoio técnico (E-mail sama2020@ama.pt ou direto para o técnico)	Serviço Suporte Portugal 2020
Profissionalismo e disponibilidade para apoio técnico	... ▾	... ▾	... ▾	... ▾	▾
Facilidade no estabelecimento de contacto	... ▾	... ▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre avisos em curso	... ▾	... ▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre o preenchimento de formulário de candidatura	... ▾	... ▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de pagamento	... ▾	... ▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre submissão de pedidos de alteração	... ▾	... ▾	... ▾	... ▾	▾
Esclarecimento de dúvidas sobre processo de encerramento	... ▾	... ▾	... ▾	... ▾	▾

4. Satisfação Geral

LEGENDA:

- * - campo de preenchimento obrigatório NS/NA - Não sabe / Não aplicável SIFSE (Sistema de Informação FSE) PAS (Plataforma Acesso Simplificado - Projetos FEDER)

* 4.1. Qual o nível de satisfação geral?

Escolha uma das seguintes respostas

1
 2
 3
 4
 NS/NA

Por favor, escreva o seu comentário aqui:

4.2. Identifique as áreas que necessitam de mudança/melhoria. Selecione no máximo 3 opções.

Faça duplo clique ou arraste cada item da lista da esquerda para a lista da direita - o item com uma ordem mais elevada deve estar no topo à direita, e progressivamente até ao item com a ordem menos elevada no fundo à direita. Selecione no máximo 3 respostas

As suas escolhas

A sua classificação

Regulamentos comunitários
Regulamentos nacionais
Informação e Divulgação
Sistema de Informação do Fundo Social Europeu
Plataforma de Acesso Simplificado
Disponibilidade da Equipa Técnica do SAMA
Atendimento do Centro de Contacto
Tempos de análise e decisão

--

4.3. Indique ações de melhoria e outras observações

--

★ 4.4. Considerariam candidatar-se a novos financiamentos na área da Transformação Digital da Administração Pública?

Escolha uma das seguintes respostas

- Sim
 Não

4.4.1. Qual o motivo?

--

4.4.1. Em que áreas temáticas incidem as necessidades de desenvolvimento de novos projetos?

Selecione todas as que se aplicarem

- Inovação e Tecnologias Emergentes (Inteligência Artificial, Ciência dos Dados, Internet das Coisas, 5G, Cloud, Smartcities)
- Atendimento omnicanal em canais únicos (presencial, telefónico, digital)
- Transformação Digital, incluindo reengenharia, desmaterialização e disponibilização de serviços públicos, em alinhamento com princípios do Governo Digital (identificação eletrónica, mecanismos de interoperabilidade, acessibilidade e usabilidade, etc.)
- Simplificação processual e regulatória
- Avaliação de impacto e de qualidade
- Cibersegurança, Segurança de Informação e RGPD
- Redefinição de Arquiteturas e Racionalização de Infraestruturas tecnológicas
- Outro:

4.4.2. Qual o volume de investimento necessário para dar cumprimento aos projetos acima identificados?

Selecione todas as que se aplicarem


- Inferior a 200.000€
- De 200.000€ a 500.000€
- De 500.000€ a 1 milhão de euros
- Superior de 1 milhão de euros

4.4.3. Quais as fontes de financiamento que consideram mobilizar para o desenvolvimento dos projetos acima identificados?

Introduza comentários apenas quando escolher uma resposta

- PRR. Identificar a Componente de Investimento
- Portugal 2030. Identificar o Programa Operacional
- Programa de Apoio às Reformas Estruturais
- Outros Programas da União Europeia. Quais
- Orçamento de Estado
- Outras fontes de financiamento. Quais
- Sem financiamento

Quais?

 AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	RELATÓRIO – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO SAMA 2020 2023	Referência	RL - 004
		Nível de Classificação:	Interno
		Página:	37 / 37

