AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

REGULAMENTO INTERNO DA AMA

Índice

Parte I – Disposições Gerais 5
Artigo 1.º - Objeto 5
Artigo 2.º - Âmbito 5

Parte II – Estrutura Organizacional 6
Artigo 3.º - Organização interna 6

Capítulo I – Estrutura Organizacional da AMA, I.P.. 7
Artigo 4.º - Estruturas Hierarquizada e Matricial 7
Artigo 5.º - Departamento de Administração Geral 7
Artigo 6.º - Gabinete Juridico 10
Artigo 7.º - Equipa de Apoio ao Conselho Diretivo 11
Artigo 8.º - Equipa de Qualidade e Instrumentos de Gestão 12

Capítulo II – Estrutura Organizacional AMA, E.EPE 12
Artigo 9.º - Estrutura Equiparada a Entidade Pública Empresarial (AMA, E.EPE) 13
Artigo 10.º - Direção de Atendimento Omnicanal 13
Artigo 11.º - Direção de Gestão da Rede de Atendimento 20
Artigo 12.º - Centro de Competências Digitais da Administração Pública, TicAPP 23
Artigo 13.º - Centro para a Inovação no Setor Público, LabX 29
Artigo 14.º - Direção de Infraestruturas Tecnológicas 31
Artigo 15.º - Direção de Estratégia e Política Digital 35
Artigo 16.º - Equipa de Planeamento e Gestão 41
Artigo 17.º - Equipa de Marketing e Comunicação 42
Artigo 18.º - Equipa de Cibersegurança e Auditoria 43

Parte III – Organização e funcionamento das sessões do Conselho Diretivo 47
Artigo 19.º - Reuniões ordinárias do Conselho Diretivo 47
Artigo 20.º - Reuniões extraordinárias 47
Artigo 21.º - Realização por meios telemáticas 47

Parte IV – Organização do trabalho e das relações laborais 48

Capítulo I - Disposições gerais 48
Artigo 22.º - Princípios gerais de gestão 48
Artigo 23.º - Regime jurídico-laboral 48
Artigo 24.º - Garantias de imparcialidade e acumulação de funções 49
Artigo 25.º - Processo individual 49
Artigo 26.º - Avaliação do desempenho 50
Artigo 27.º - Formação 50
Artigo 28.º - Local de trabalho 50

Artigo 29.º - Deslocações 51
Artigo 30.º - Carreiras e categorias 51

Capítulo II – Recrutamento para a AMA, E.EPE 52
Artigo 31.º - Regras gerais 52
Artigo 32.º - Princípios de recrutamento 52
Artigo 33.º - Métodos de seleção 52
Artigo 34.º - Modalidade de contratação 53

Capítulo III – Dirigentes da AMA, E.EPE 54
Artigo 35.º - Cargos dirigentes 54
Artigo 36.º - Recrutamento 54
Artigo 37.º - Comissão de serviço 54
Artigo 38.º - Renovação da comissão de serviço 54
Artigo 39.º - Cessação da comissão de serviço 55

Capítulo IV - Regime Remuneratório AMA 56
Artigo 40.º - Remunerações 56
Artigo 41.º - Disposição de salvaguarda 56
Artigo 42.º - Subsídio de refeição 57
Artigo 43.º - Dirigentes 57
Artigo 44.º - Chefes de Projeto 58

Capítulo V- Duração e organização do tempo do trabalho 59
Artigo 45.º - Período normal de trabalho 59
Artigo 46.º - Período de funcionamento e de atendimento 59
Artigo 47.º - Horário de trabalho na Sede 59
Artigo 48.º - Horário de trabalho flexível 60
Artigo 49.º - Compensação de horas 60
Artigo 50.º - Horário de trabalho nos serviços desconcentrados 61
Artigo 51.º - Descanso semanal 61
Artigo 52.º - Isenção de horário 61

Parte V - Recursos disponibilizados pela AMA 61
Artigo 53.º - Utilização criteriosa e racional dos recursos 61
Artigo 54.º - Utilização de recursos informáticos e de tecnologias de informação 62
Artigo 55.º - Utilização de recursos e material de escritório 62
Artigo 56.º - Utilização de viaturas e deslocações em serviço 63

Parte VI - Disposições finais e transitórias 64
Artigo 57.º - Carreiras e sistema remuneratório 64
Artigo 58.º - Publicidade 64

Artigo 59.º - Norma revogatória 64
Artigo 60.º - Entrada em vigor 65
Anexos 65
Anexo I – Organograma da AMA, IP e AMA, E.EPE 66
Anexo II - Tabela Remuneratória das Carreiras AMA, equiparada EPE 67
Anexo III – Tabela dos perfis profissionais das Carreiras AMA, equiparada E.EPE 68

Parte I – Disposições Gerais

Artigo 1.º - Objeto

1. O presente Regulamento:
   a) Estabelece a estrutura organizacional da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (abreviadamente designada por AMA, IP), bem como da estrutura da AMA equiparada a Entidade Pública Empresarial, abreviadamente designada AMA E.EPE, de acordo com as normas seguintes e organograma em anexo I;
   b) Incorpora as normas ainda em vigor do Regulamento Setorial do Centro de Competências Digitais da Administração Pública – TicAPP, aprovado em 6 de dezembro de 2018, abreviadamente designadamente por Regulamento TicAPP;
   c) Rege o funcionamento das sessões do órgão colegial e da disciplina de voto nas mesmas;
   d) Regula ainda a organização, disciplina do trabalho e descreve os postos de trabalho nos termos do artigo 12.º da Lei-Quadro dos Institutos Públicos, na redação em vigor.

Artigo 2.º - Âmbito

O presente regulamento aplica-se a todos os dirigentes e trabalhadores da AMA, independentemente da natureza do vínculo laboral, bem como aos trabalhadores de outros serviços e organismos que exerçam funções na AMA, a qualquer título.

Parte II – Estrutura Organizacional

Artigo 3.° - Organização interna

1. A estrutura organizacional da AMA, IP é composta por um modelo que articula uma estrutura mista do tipo administrativo, comumente designada por AMA, IP e uma estrutura organizada de acordo com um modelo do tipo empresarial, comumente designada por AMA E.EPE. O modelo administrativo é integrado por uma estrutura hierarquizada composta por unidades orgânicas nucleares e unidades orgânicas flexíveis, e uma estrutura matricial, constituídas nos termos da lei e dos Estatutos da AMA, que asseguram as funções de suporte à organização.

2. A estrutura de modelo empresarial, visa prosseguir as atribuições nas quais a Agência é equiparada a E.EPE, sendo composta por direções, centros de competência, equipas e núcleos, constituídos nos termos da lei e dos Estatutos da AMA e dos Regulamentos Internos aprovados desde 2018.

3. A organização da AMA não prejudica a mobilidade dos trabalhadores no âmbito de toda a estrutura interna, independentemente da natureza do vínculo.

Capítulo I – Estrutura Organizacional da AMA, I.P.

Artigo 4.º - Estruturas Hierarquizada e Matricial

1. A estrutura hierarquizada é constituída pelas seguintes unidades nucleares:
   a) Departamento de Administração Geral, abreviadamente designadamente por DAG;
   b) Gabinete Jurídico, abreviadamente designadamente por GJ.
2. A estrutura matricial é constituída pelas seguintes equipas multidisciplinares:
   a) Equipa de Qualidade e Instrumentos de Gestão abreviadamente designadamente por EQIG;
   b) Equipa de Apoio ao Conselho Diretivo abreviadamente designadamente por EAPCD.
3. As unidades nucleares da estrutura hierarquizada são dirigidas por diretores, cargos de direção intermédia de 1.º grau.
4. As unidades orgânicas flexíveis da estrutura hierarquizada são dirigidas por chefes de divisão, cargos de direção intermédia de 2.º grau.
5. As Equipas multidisciplinares da estrutura matricial são dirigidas por chefes de equipa, com estatuto remuneratório equiparado a cargo de direção intermédia de 2.º grau, detendo as competências fixadas para os mesmos, nos termos da Lei nº 2/2004, de 15 de janeiro, na sua atual redação.

Artigo 5.º - Departamento de Administração Geral

1. Ao **Departamento de Administração Geral** compete:
   a) Assegurar a gestão dos recursos financeiros e humanos da AMA;

b) Assegurar a gestão do ciclo de vida dos projetos financiados por fundos europeus;

c) Assegurar a gestão da tesouraria;

d) Gerir o património e manter organizado o respetivo cadastro;

e) Garantir as necessidades de aprovisionamento e assegurar a gestão dos bens correntes;

f) Assegurar a gestão do parque automóvel;

g) Assegurar o apoio logístico a todas as operações e atividades da AMA, nomeadamente nas questões de armazenamento e transporte;

h) Assegurar o apoio aos membros do Conselho Diretivo durante as deslocações nacionais efetuadas em veículos automóveis;

i) Gerir o serviço de secretariado aos Órgãos de Governo da AMA;

j) Assegurar a gestão documental e a receção e expedição da correspondência;

k) Assegurar o apoio administrativo geral.

2. O **Departamento de Administração Geral** é composto pelas seguintes unidades orgânicas flexíveis:

a) Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais.

b) Divisão de Pessoas e Desenvolvimento.

3. À **Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais** compete:

a) Elaborar a proposta de orçamento, tendo em conta o plano de atividades e os programas aprovados;

b) Monitorizar a execução do orçamento de acordo com uma rigorosa gestão dos recursos disponíveis, adotando as medidas necessárias à correção de eventuais desvios ou propondo as que exorbitem a sua competência;

c) Elaborar e garantir a aprovação da conta de gerência;

d) Assegurar as condições necessárias ao exercício do controlo financeiro e orçamental pelas entidades legalmente competentes, garantindo os reportes de informação;

e) Assegurar a execução da contabilidade financeira e de gestão de acordo com as normas de contabilidade em vigor;

f) Assegurar a faturação e o controlo e monitorização da respetiva cobrança, tendo em conta a respetiva eficiência e eficácia;

g) Processar as despesas autorizadas;

h) Assegurar a gestão e controlo das receitas arrecadadas nos Espaços Cidadão, em estreita colaboração com a Direção de Atendimento Omnicanal;

i) Assegurar o controlo da execução financeira dos contratos;

j) Disponibilizar informação financeira de suporte à tomada de decisão e à gestão dos modelos de negócio dos produtos e serviços da AMA;

k) Assegurar a gestão do Cadastro e Inventário dos Bens da AMA.

4. À **Divisão de Pessoas e Desenvolvimento** compete:

a) Promover a aplicação das medidas de política de recursos humanos definidas para a Administração Pública;

b) Desenvolver atividades de planeamento de recursos humanos, garantindo a elaboração e gestão do Mapa de Pessoal da AMA;

c) Gerir os processos de recrutamento e seleção, contratação e nomeação dos recursos humanos, com vista à dotação da AMA com recursos humanos qualificados;

d) Promover ações de acolhimento, integração e acompanhamento aos trabalhadores;

e) Dar cumprimento às orientações e novos modelos de trabalho em matéria de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;

f) Contribuir para a definição e o desenvolvimento de competências, a motivação profissional e a melhoria do desempenho;

g) Assegurar a gestão do processo de avaliação do desempenho;

h) Organizar e manter atualizada a informação dos trabalhadores nos respetivos sistemas informáticos e processos individuais;

i) Assegurar as atividades no âmbito da Segurança e Saúde no trabalho;

j) Estruturar e organizar programas que promovam a interação entre as diversas unidades orgânicas da AMA, o intercâmbio de experiências e a divulgação de informação sobre as atividades de cada uma delas, em articulação com a Equipa de Marketing e Comunicação;

k) Promover e desenvolver um Programa de Estágios Curriculares na AMA;

l) Gerir o registo de assiduidade dos trabalhadores e respetiva antiguidade;

m) Assegurar o processamento de remunerações, outros abonos e demais prestações complementares;

n) Desenvolver anualmente o plano de formação externa e assegurar a sua execução;

o) Definir e avaliar indicadores de gestão, elaborando estudos periódicos sobre a situação dos recursos humanos;

p) Elaborar o balanço social.

Artigo 6.º - Gabinete Juridico

1. Ao **Gabinete Jurídico** compete:

a) Prestar apoio jurídico especializado ao Conselho Diretivo e às demais unidades orgânicas da AMA, I. P., elaborando informações e pareceres;

b) Prestar assessoria às reuniões do Conselho Diretivo, preparando parecer prévio sobre as deliberações do Conselho Diretivo, quando solicitado;

c) Colaborar na preparação de projetos de diplomas legais e regulamentos, contratos, protocolos ou quaisquer outros atos jurídicos, necessários ao enquadramento legal das atividades relacionadas com as atribuições do AMA, I. P., sem prejuízo das competências das demais unidades orgânicas;

d) Gerir o processo contencioso da AMA, IP e assegurar, por todos os meios, o exercício do mandato forense nos termos das orientações do Conselho Diretivo;

e) Apoiar a promoção da simplificação de procedimentos em articulação com as unidades orgânicas da AMA. I, P, com competências nesta matéria;

f) Apoiar o Conselho Diretivo em matéria do estatuto disciplinar dos trabalhadores e promover a instrução dos processos de que seja incumbido, intervindo, quando solicitado, em quaisquer processos disciplinares, sindicâncias, inquéritos ou averiguações;

g) Divulgar a legislação nacional e europeia, a jurisprudência e a doutrina relevante para a atividade da AMA, IP;

h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado pelo Conselho Diretivo.

2. O **Gabinete Jurídico** é composto pela seguinte unidade orgânica flexível:

a) Divisão de Contratação Pública.

3. À **Divisão de Contratação Pública** compete:
   a) Organizar e acompanhar os processos de contratação pública, desenvolvendo processos de negociação que conduzam à racionalização e diminuição dos encargos;
   b) Prestar apoio às restantes equipas no que respeita à tramitação e desenvolvimento dos procedimentos pré contratuais;
   c) Emissão de pareceres técnico jurídicos nas matérias da sua área de competência;
   d) Assegurar o planeamento anual das aquisições de bens, serviços e empreitadas, em articulação com os responsáveis das demais unidades orgânicas da AMA;
   e) Assegurar o cadastro, acompanhamento e monitorização dos negócios jurídicos em que a AMA é parte, sem prejuízo das competências próprias dos gestores de contrato e excluídos aqueles que digam respeito a recursos humanos;
   f) Propor medidas relativas à execução dos negócios jurídicos em que a AMA é parte, com vista ao pontual e integral cumprimento das obrigações contratuais, em articulação com os responsáveis das demais unidades orgânicas da AMA;
   g) Analisar a execução contratual, em articulação com a unidade orgânica responsável pela área financeira, com vista à verificação da sua conformidade, eventuais atrasos e responsabilidades;
   h) Monitorizar, em articulação com as unidades de negócio responsáveis, a faturação e cobrança das receitas da AMA;
   i) Gerir os procedimentos pré-contratuais na plataforma eletrónica de contratação pública ou através de correio eletrónico;
   j) Publicitar no Portal Base os relatórios de formação dos contratos;
   k) Elaborar e enviar os anúncios a publicar no Diário da República e no Jornal Oficial da União Europeia;
   l) Gerir as cauções prestadas pelos adjudicatários e promover a sua liberação, finda a execução dos contratos;
   m) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Artigo 7.º - Equipa de Apoio ao Conselho Diretivo

A **Equipa de Apoio ao Conselho Diretivo** articula diretamente com este órgão e seus membros, todos os assuntos para os quais seja solicitada a sua participação, designadamente:

   a) Prestar apoio ao Conselho Diretivo ao nível da gestão administrativa, do planeamento da sua atividade e organização de agenda;
   b) Assegurar uma comunicação de qualidade junto da tutela da AMA, em linha com as diretrizes do Conselho Diretivo;

c) Organizar as reuniões de dirigentes, nomeadamente a agenda, preparação logística e articulação necessária com as diversas áreas da AMA na sua sequência;
d) Apoiar o Conselho Diretivo em reuniões com entidades externas e promover o seu seguimento junto das unidades orgânicas da AMA;
e) Assegurar a representação do Conselho Diretivo em grupos e fóruns, nacional e internacionalmente, quando solicitado e aplicável;
f) Manter atualizada a área documental e de conhecimento do Gabinete;
g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Artigo 8.º - Equipa de Qualidade e Instrumentos de Gestão

À Equipa de Qualidade e Instrumentos de Gestão compete:

a) Desenvolver os planos de atividades anuais e acompanhar a sua execução;
b) Assegurar, monitorizar e rever, no âmbito do subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da Administração Pública (SIADAP 1) o QUAR, o Plano e Relatório de Atividades, através da articulação entre todas as unidades orgânicas;
c) Elaborar estudos e pareceres de apoio à gestão e suporte à decisão, por solicitação do Conselho Diretivo;
d) Desenvolver e implementar uma política de gestão da Qualidade;
e) Evoluir o Manual de Sistema de Gestão e Mapa de Processos;
f) Assegurar em articulação com as unidades de negócio a implementação de programas qualidade e melhoria contínua;
g) Monitorizar a conformidade com as normas e processos definidos;
h) Assegurar, em articulação com as unidades da AMA que prestam atendimento, a implementação de um método regular de avaliação da qualidade nos serviços de atendimento da AMA, transversal a todos os canais de atendimento;
i) Colaborar com os Recursos Humanos, no processo anual de avaliação da satisfação dos colaboradores;

Capítulo II – Estrutura Organizacional AMA, E.EPE

Artigo 9.º - Estrutura Equiparada a Entidade Pública Empresarial (AMA, E.EPE)

1. A Estrutura equiparada a entidade pública empresarial (AMA, E.EPE), é composta por direções, centros de competências, equipas e núcleos.
2. As direções, centros de competência, ou equipas da AMA E.EPE são:
   a) Direção de Atendimento Omnicanal;
   b) Direção de Gestão da Rede de Atendimento;
   c) Centro de Competências Digitais da Administração Pública, TicAPP;
   d) Centro para a Inovação no Setor Público, LabX;
   e) Direção de Infraestruturas Tecnológicas;
   f) Direção de Estratégia e Política Digital;
   g) Equipa de Planeamento e Gestão;
   h) Equipa de Marketing e Comunicação;
   i) Equipa de Cibersegurança e Auditoria;
3. As direções e centros de competência são dirigidos por diretores, cargos de direção intermédia de 1.º grau.
4. As equipas são dirigidas por coordenadores de equipa, cargos de direção intermédia de 2.º grau.
5. Os núcleos são dirigidos por chefes, cargos de direção intermédia de 3.º grau.

Artigo 10.º - Direção de Atendimento Omnicanal

1. Compete à **Direção de Atendimento OmniCanal:**
   a) Assegurar o exercício das competências da AMA no que respeita à expansão e gestão da rede de atendimento digital, presencial e do centro de contacto, numa lógica de omnicanalidade, garantindo a respetiva coerência dos serviços e a sua experiência de utilização;

b) Promover a excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços públicos na rede de presencial, no centro de contacto e capacitação;
c) Garantir a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de serviços públicos Omnicanal;
d) Promover a boa gestão dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços e a sua disponibilização na rede de atendimento presencial e no centro de contacto;
e) Promover uma prestação de serviços centrada no cidadão e na empresa, conduzindo uma política de "Citizen Relationship Management" (CzRM);
f) Efetuar a monitorização e avaliação da prestação e níveis de serviço do atendimento público na rede de atendimento presencial e no centro de contacto, em articulação com a áreas responsáveis pelo planeamento e qualidade, bem como, promover, sempre que necessário, ações de melhoria nos serviços prestados;
g) Definir os requisitos de negócio, acompanhar e implementar novas soluções de atendimento, digital, presencial e telefónico com base nas orientações e melhores práticas existentes;
h) Promover a excelência e o desenvolvimento de competências dos recursos no atendimento, bem como a sua capacitação nos diferentes canais de atendimento;
i) Desenvolver e promover planos de capacitação em atendimento, cidadania e transformação digital, com foco em mecanismos digitais de identidade e suporte disponibilizados pela AMA.

2. A **Direção de Atendimento Omnicanal** é composta pelas seguintes unidades orgânicas:

a) **Equipa de Atendimento Presencial:**
   I. Núcleo de sub-rede Norte;
   II. Núcleo de sub-rede Centro;
   III. Núcleo de sub-rede Centro Sul;
   IV. Núcleo de sub-rede Sul;

V. Núcleo de sub-rede Espaços Cidadão;

b) **Equipa de Centro Contacto;**

c) **Equipa de Capacitação.**

3. Compete à **Equipa de Atendimento Presencial**:

a) Assegurar a gestão integrada da rede de atendimento presencial da AMA;

b) Promover uma adequada prestação de serviços na rede, monitorizar a evolução das necessidades no atendimento presencial e tomar as ações necessárias e adequadas à melhor oferta de serviços;

c) Assegurar a implementação da visão e estratégia da AMA no âmbito do serviço público omnicanal, integrando o atendimento presencial com os demais canais de atendimento;

d) Assegurar o acompanhamento e monitorização permanente da rede de atendimento presencial assinalar desvios face aos procedimentos definidos e promover as ações corretivas necessárias;

e) Definir critérios de qualidade e respetivos mecanismos de aferição e monitorizar o desempenho, em articulação com a área responsável pelo planeamento e qualidade;

f) Recolher, analisar e reportar dados estatísticos;

g) Dar orientações e criar instrumentos de apoio em matéria de funcionamento e atendimento, com vista à uniformização da atuação da rede;

h) Assegurar a atualização de normas e manuais procedimentos e monitorizar a respetiva implementação e cumprimento;

i) Definir as necessidades para os novos contratos a vigorar nas Lojas e preparar os instrumentos necessários, em articulação com a área de Contratação;

j) Monitorizar a execução dos contratos vigentes nas Lojas, articulando com os prestadores de serviços e área financeira;

k) Articular com as diversas equipas da AMA, competentes em razão da matéria;

l) Assegurar uma base de informação que reflita, de forma sistematizada e atualizada, o funcionamento da rede de atendimento e especificidades, promovendo a respetiva divulgação nos canais informativos da AMA;

m) Assegurar a integração de novas Lojas, estruturas e/ou soluções de atendimento na rede de atendimento presencial e promover o apoio e acompanhamento necessários em matéria de funcionamento e atendimento;

n) Assegurar o contacto com os serviços competentes da Administração Pública e demais Parceiros, no âmbito da gestão e operacionalização da rede de atendimento presencial;

o) Promover novos modelos de trabalho, colaboração e partilha que aproximem a rede e facilitem a comunicação;

3.1 A Equipa de Atendimento presencial é integrada pelos Núcleos Sub redes Norte, Centro, Centro Sul, Sul e Núcleo de Sub rede Espaço Cidadão;

3.2 Compete aos **Núcleos de Sub redes Norte, Centro, Centro Sul e Sul**, sob indicação e em articulação com o responsável da Equipa de Atendimento Presencial:

a) Promover uma adequada prestação de serviços no atendimento presencial das Lojas de Cidadão, integrada com a política de gestão de atendimento da Equipa e alinhada com a estratégia de atendimento da AMA;

b) Monitorizar a evolução das necessidades no atendimento presencial na rede de Lojas, propor e promover os ajustes necessários e adequados à melhor oferta de serviços;

c) Definir e assegurar a atualização de normas e manuais procedimentos em matéria de funcionamento e monitorizar a respetiva implementação e cumprimento;

d) Articular, de forma regular e periódica, com as equipas de gestão, entidade gestora e entidades parceiras, questões inerentes ao funcionamento e atendimento, com vista à adoção das alterações e melhorias necessárias;

e) Monitorizar a execução dos contratos vigentes nas Lojas, em conjunto com as equipas de gestão e gestor do contrato, articulando com os prestadores de serviços;

f) Articular com as diversas equipas da AMA, competentes em razão da matéria;

g) Monitorizar o funcionamento e atendimento e assinalar desvios face aos procedimentos definidos, promovendo as ações corretivas necessárias;
h) Assegurar uma base de informação que reflita, de forma sistematizada e atualizada, o funcionamento da rede de atendimento e especificidades, promovendo a respetiva divulgação nos canais informativos da AMA;
i) Assegurar a integração de novas Lojas, estruturas e/ou soluções de atendimento na rede de atendimento presencial e promover o apoio e acompanhamento necessários em matéria de funcionamento e atendimento;
j) Definir critérios de qualidade quanto ao funcionamento e atendimento e monitorizar o desempenho das Lojas, através de mecanismos de aferição de qualidade, designadamente por via de auditorias presenciais e/ou remotas;
k) Trabalhar, de forma integrada, com as demais sub redes da Equipa de Atendimento Presencial;
l) Gerir operacionalmente a sub rede e prestar o apoio adicional que lhe for superiormente solicitado.

3.3 Compete ao **Núcleo de Sub rede Espaço Cidadão**, sob indicação e em articulação com o responsável da Equipa de Atendimento Presencial:

a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público no atendimento presencial nos Espaços Cidadão, integrada com a política de gestão de atendimento da Equipa e alinhada com a estratégia de atendimento da AMA;
b) Monitorizar a evolução das necessidades no atendimento presencial na rede de Espaços, a atualidade do catálogo de entidades e serviços e a necessidade de alterações, propor e promover os ajustes necessários e adequados à melhor oferta de serviços;
c) Definir e assegurar a atualização de procedimentos para o funcionamento dos Espaços, bem como de procedimentos para o atendimento, em articulação com as entidades parceiras, monitorizando, de forma regular e conjunta com estas, a atualidade da informação a prestar à rede;
d) Articular com os interlocutores designados, nas entidades gestora e parceiras, as questões inerentes ao funcionamento dos Espaços e promover respetivas as diligências internas;
e) Articular com a equipa de suporte ao atendimento, assegurando a uniformização da informação de apoio à rede;
f) Articular com as demais equipas da AMA, competentes em razão da matéria;

g) Monitorizar o funcionamento e atendimento e assinalar desvios face aos procedimentos definidos, promovendo as ações corretivas necessárias;
h) Assegurar uma base de informação que reflita, de forma sistematizada e atualizada, o funcionamento da rede de atendimento e especificidades, promovendo a respetiva divulgação nos canais informativos da AMA;
i) Assegurar a integração de novos Espaços ou estruturas e/ou soluções de atendimento na rede de atendimento presencial e promover o apoio e acompanhamento necessários em matéria de funcionamento e atendimento;
j) Definir critérios de qualidade quanto ao funcionamento e atendimento e monitorizar o desempenho dos Espaços, através de mecanismos de aferição de qualidade, designadamente por via de auditorias presenciais e/ou remotas;
k) Trabalhar, de forma integrada, com as demais sub redes da Equipa de Atendimento Presencial;
l) Gerir operacionalmente a sub rede e prestar o apoio adicional que lhe for superiormente solicitado.

4 Compete à **Equipa de Centro Contacto**:
a) Garantir a operacionalização e a gestão dos canais de atendimento remoto para todas as linhas de atividade da AMA em articulação com as equipas competentes em razão da matéria;
b) Garantir a operacionalização e a gestão dos canais de atendimento remoto para todas as linhas protocoladas com a AMA em articulação com as entidades parceiras;
c) Assegurar o adequado apoio e suporte aos utilizadores dos serviços públicos digitais disponibilizados nos portais ou aplicações da competência da AMA ou protocolados com a AMA,
d) Assegurar o apoio informativo dos serviços públicos, quando a informação está disponibilizada nos portais ou aplicações da competência da AMA ou para os serviços protocolados com a AMA.
e) Assegurar o atendimento mediado para os serviços públicos digitais disponibilizados nos portais ou aplicações da competência da AMA ou protocolados com a AMA, sempre que as características do serviço permitam a sua disponibilização nos canais remotos de atendimento.
f) Assegurar a gestão da relação, dos processos de atendimento e dos níveis de serviço com equipas internas e entidades parceiras que asseguram as segundas e terceiras linhas de atendimento telefónico/mail/web a cidadãos e empresas;

g) Assegurar a operação e monitorização dos mecanismos de aferição de qualidade nos canais de atendimento remoto;

h) Assegurar a atualização das normas e políticas de atendimento nos canais de atendimento remoto em articulação com as restantes equipas da AMA e entidades parceiras;

i) Assegurar a implementação da visão e estratégia da AMA no âmbito do serviço público omnicanal, integrando o atendimento telefónico com os demais canais de atendimento;

j) Desencadear contactos dirigidos aos utilizadores registados dos serviços públicos digitais, através das plataformas omnicanal, que visem informar de novos serviços disponíveis, apoiar ou recomendar a utilização dos serviços digitais ou solicitar feedback sobre os mesmos, em articulação com as equipas competentes em razão da matéria ou entidades parceiras.

k) Colaborar com a área responsável pelo tratamento de dados na elaboração e uniformização dos dashboards e outros suportes estatísticos que venham a ser necessários, assim como na criação e/ou manutenção de reports de caráter operacional, de apoio à gestão e de apoio à decisão;

l) Colaborar com a área responsável pela Inteligência Artificial para a disponibilização de novos canais de atendimento baseados nessa tecnologia, permitindo o acesso a canais de atendimento remoto para a realização de serviços públicos digitais com o uso de copilots ou outros mecanismos de atendimento automático;

m) Colaborar com a área responsável pelo planeamento e qualidade na definição de critérios de avaliação nos canais de atendimento remoto, para garantir a uniformidade de procedimentos e de práticas;

n) Assegurar o contacto com os serviços competentes da Administração Pública, no âmbito da gestão e operacionalização da atividade de centro de contacto;

o) Assegurar, em articulação com equipa competente em razão da matéria, os circuitos de reclamações, elogios e sugestões nos canais de atendimento remoto.

5 Compete à **Equipa de Capacitação**:

a) Elaborar e manter um programa de perfis de competências em serviços digitais e atendimento público, transversal à Administração Pública, em colaboração com organismos como o INA;

b) Desenvolver planos de capacitação em atendimento, cidadania e transformação digital, com foco em mecanismos digitais de identidade e suporte disponibilizados pela AMA;

c) Conceber e disponibilizar guias e normas de atendimento público e promover a partilha de boas práticas a nível nacional e internacional;

d) Organizar e promover ações de formação, eventos (online e presenciais) e soluções de mentoria sobre atendimento público e serviços digitais, bem como áreas transversais como liderança, estratégia e inovação digital e desenvolvimento pessoal;

e) Desenvolver materiais e conteúdos pedagógicos acessíveis e adequados às necessidades da gestão do atendimento, da literacia digital e do incentivo à utilização de serviços eletrónicos numa lógica omnicanal;

f) Conceber MOOCs, através da Plataforma NAU, para todos os cidadãos, para promover a literacia digital, fomentar a transformação digital, aumentar a acessibilidade e usabilidade dos conteúdos digitais e impulsionar a cidadania digital;

g) Criar e implementar metodologias pedagógicas inovadoras para uma oferta formativa variada da Academia AMA, como microlearning, aprendizagem ativa, storytelling, serious games e soluções com apoio da inteligência artificial;

h) Apoiar a formação interna dos trabalhadores da AMA em articulação com a área responsável pelos recursos humanos e desenvolver conteúdos e formação à medida para as várias unidades orgânicas da AMA, para apoio a projetos de simplificação e modernização administrativa internas e para a AP central e local;

i) Assegurar o contacto com organismos da Administração Pública e parceiros internacionais, em articulação com a Equipa de Relações Institucionais, para promover a excelência e o desenvolvimento de competências dos profissionais dos diferentes canais de atendimento, a nível nacional, e a partilha de boas práticas e o desenvolvimento de estudos e soluções pedagógicas a nível internacional;

j) Monitorizar os resultados, metodologias e instrumentos de trabalho da Academia AMA, garantindo a sua certificação, qualidade, concretização de metas e melhoria contínua dos processos.

Artigo 11.º - Direção de Gestão da Rede de Atendimento

1. Compete à **Direção de Gestão da Rede de Atendimento:**

   a) Contribuir para a conceção e desenho de novas soluções de atendimento presencial;

   b) Preparar, contratualizar e acompanhar todas as fases e especialidades necessárias à instalação ou readequação dos serviços e das novas Lojas de Cidadão que compõem a rede de atendimento presencial;

   c) Assegurar o contacto com os demais organismos da Administração Pública e outras entidades parceiras no âmbito de novas soluções de atendimento presencial, assim como no âmbito da rede de atendimento presencial;

d) Assegurar a implementação do processo de instalação da rede de atendimento presencial em estreita articulação com os demais organismos da Administração Pública;

e) Representar a AMA, enquanto dono de obra, na execução de contratos de empreitada de obras públicas;

f) Assegurar e apoiar a expansão dos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da AMA e com os demais parceiros da administração pública;

g) Coordenar a implementação de novos serviços nos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da AMA;

h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

2. A Direção de Gestão da Rede de Atendimento é composta pelas seguintes unidades orgânicas:

a) Equipa de Expansão de Rede de Atendimento;

b) Equipa de Gestão de Parcerias;

c) Equipa de Gestão de Instalações.

2.1 Compete à **Equipa de Expansão da Rede de Atendimento**:

a) Assegurar e apoiar a expansão da Rede de atendimento presencial em articulação com a Equipa responsável pela área das parcerias;

b) Preparar, contratualizar e acompanhar todas as fases e especialidades necessárias à instalação ou readequação dos serviços que compõem a Rede;

c) Representar a AMA, enquanto dono de obra, na execução de contratos de empreitada de obras públicas.

2.2 Compete à **Equipa de Gestão de Parcerias**:

d) Assegurar e apoiar a expansão da Rede de atendimento presencial;

e) Assegurar o acompanhamento e monitorização permanente das Lojas de Cidadão;

f) Conceber políticas de alargamento e fidelização de entidades e serviços nas várias unidades e Redes de atendimento;

g) Organizar e estruturar o sistema de filas de espera, articulando com o fornecedor do sistema, as respetivas entidades que integram as Lojas de Cidadão e as equipas de suporte da AMA;

h) Assegurar o relacionamento institucional da AMA com as entidades e seus parceiros no âmbito do atendimento presencial;

i) Conceber e desenvolver modelos de negócio para garantir a para a rede de atendimento presencial que visem garantir a receita e sustentabilidade da operação;

j) Apoiar os Municípios na definição dos modelos de sustentabilidade económica das Lojas de Cidadão, em articulação com as diversas entidades parceiras;

k) Identificar as necessidades de elaboração de protocolos, em articulação com a área jurídica;

l) Assegurar e apoiar a expansão dos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da AMA e com os demais parceiros da administração pública;

m) Coordenar a implementação de novos serviços nos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da AMA;

n) Implementar o modelo de Pricing definido para as Lojas de Cidadão de Gestão AMA;

o) Preparação e coordenação da abertura de Lojas e Espaços Cidadão, em articulação com os Municípios, organismos da Administração pública e demais equipas internas.

2.3 Compete à **Equipa de Gestão de Instalações**:

a) Assegurar o bom funcionamento e manutenção das instalações da AMA, independentemente da sua localização, garantindo a preparação e elaboração de todos os procedimentos contratuais inerentes, assim como assegurar a gestão dos respetivos contratos;

b) Definir regras e procedimentos uniformes, no âmbito das competências da equipa, que contribuam para uma utilização cuidadosa e eficiente das instalações e dos equipamentos;

c) Desenvolver, implementar e gerir a execução dos contratos de manutenção preventiva, nomeadamente de:

   i. Instalações Elétricas, ITED e Sistemas de Som;
   ii. Baterias de Condensadores;
   iii. Acessos verticais como Elevadores, Escadas Mecânicas e Plataformas Elevatórias;
   iv. AVAC;
   v. Sistemas de Segurança Contra Incêndio, nomeadamente Extintores, Carretéis, Portas Corta-Fogo e SADI 's;
   vi. Sistemas de Segurança, como Portas Automáticas, Grades de Segurança, CCTV e SADIR's;
   vii. UPS's – Fontes de Alimentação Ininterrupta:
   viii. Medidas de Autoproteção;
   ix. Controlo de Pragas e desinfestações.

d) Assegurar, no âmbito da manutenção corretiva, todos os procedimentos urgentes de pequena manutenção, de forma a garantir o pleno funcionamento das instalações, nomeadamente nas especialidades de serralharia, canalização, carpintaria e construção civil;

e) Melhorar a eficiência e níveis de serviço da manutenção e assistência técnica dos equipamentos e instalações, exceto os informáticos e de comunicação;

f) Adotar as medidas necessárias à certificação de todos os edifícios geridos pela AMA, designadamente no âmbito dos Sistemas de Certificação Energética, PDEE's, Qualidade do Ar Interior e Controlo e Prevenção da Legionella e Radão.

Artigo 12.º - Centro de Competências Digitais da Administração Pública, TicAPP

1. Compete ao **TicAPP**:

   a) Disponibilizar serviços especializados em tecnologias de informação para a implementação das estratégias definidas para a Administração Pública Portuguesa no âmbito da transformação digital;

   b) Implementar os modelos, projetos, plataformas e serviços de âmbito digital e transversal à Administração Pública decorrentes

da agenda do Conselho para o Digital na Administração Pública, abreviadamente designado por CDAP;

c) Desenhar um referencial de arquitetura de sistemas de informação, nas suas diferentes camadas, tais como infraestrutura tecnológica, informacional, aplicacional, integração e de segurança da informação, para utilização no desenvolvimento de novas soluções informáticas na Administração Pública, minimizando os custos de implementação e de gestão dos sistemas;

d) Definir e manter o quadro de boas práticas de desenho e desenvolvimento de serviços digitais, que materialize os princípios subjacentes aos serviços públicos digitais, incluindo usabilidade, interoperabilidade e segurança, e promova a simplicidade, uniformidade e satisfação da experiência de utilização de serviços públicos digitais pelos cidadãos;

e) Desenvolver, evoluir continuamente e manter os componentes arquiteturais transversais da Administração Pública, plataformas comuns, serviços e ferramentas que suportem a construção de serviços públicos digitais nomeadamente as plataformas de suporte à interoperabilidade, identificação eletrónica e ao portal único de serviços digitais;

f) Desenvolver modelos quantitativos e preditivos que permitam utilizar os dados disponíveis na Administração Pública para apoiar processos de decisão política e administrativa;

g) Apoiar as entidades da Administração Pública no seu processo de transformação digital através do desenvolvimento de guias e da prestação de serviços transversais;

h) Colaborar em iniciativas decorrentes de consórcios ou grupos de trabalho, nas respetivas áreas de competência, enquadrados nas responsabilidades específicas atribuídas à AMA, em colaboração com as demais unidades orgânicas.

2. O **TicAPP** é composto pelas seguintes equipas e núcleos:

a) Equipa de Transformação Digital:
   i) Núcleo de Gestão de Produto;
   ii) Núcleo de Experiência e Usabilidade;

b) Equipa de Arquitetura, Engenharia e Conformidade:
   i) Núcleo de Engenharia de Software;

c) Equipa de Dados e Inteligência Artificial;

d) Equipa de Consultoria e Suporte a Produto;

e) Equipa de Conteúdos e Processos Digitais.

3. Compete à **Equipa de Transformação Digital**:
   a) Delinear a visão geral dos produtos e serviços digitais, identificando oportunidades e necessidades de mercado, acompanhando e promovendo a sua implementação, em linha com políticas e boas práticas, nacionais e internacionais, com eles relacionadas;
   b) Promover a inovação contínua e a experimentação de novas tecnologias digitais;
   c) Promover a disseminação de boas práticas de desenho, implementação, usabilidade e acessibilidade de produtos e serviços digitais para a Administração Pública;
   d) Definir níveis de serviço (SLA - service level agreement) dos produtos digitais e seus serviços, promovidos pela AMA;
   e) Colaborar com a direção de Estratégia e Política Digital na definição, desenvolvimento e manutenção de estratégias, modelos, projetos, plataformas e serviços de âmbito digital e transversal à Administração Pública.

3.1. Compete ao **Núcleo de Gestão de Produto:**
   a) Monitorizar de forma permanente o *benchmark* de produtos digitais;
   b) Definir a estratégia do "Produto Digital" e seus serviços, o respetivo planeamento, elaboração e priorização do seu *backlog*, em conjunto com as demais áreas de negócio da AMA ou com entidades externas;
   c) Elaborar análises de mercado, identificar oportunidades e colaborar na definição de estratégias no âmbito do governo digital;
   d) Colaborar com a área de Planeamento e Desenvolvimento Organizacional no desenho de modelos de negócio que assegurem a sustentabilidade dos produtos digitais disponibilizados;
   e) Estabelecer critérios de aceitação e níveis de serviço para o Produto bem como os serviços associados ao mesmo, trabalhando em estreita colaboração com as equipas de Consultoria e Suporte a Produto e, Arquitetura, Engenharia e Conformidade, de forma a assegurar que atende às necessidades das partes interessadas;
   f) Assegurar que o Produto é desenvolvido e mantido em concordância com toda a legislação aplicável, nomeadamente no que diz respeito à proteção dos direitos e liberdades dos cidadãos;

g) Gerir o ciclo de vida dos produtos no portfólio, identificando eventuais necessidades evolução ou descontinuidade e planeamento de corte de operações e ações coordenadas de substituição.

3.2. Compete ao **Núcleo de Experiência e Usabilidade**:

a) Assegurar o acompanhamento da utilização das plataformas, promovendo uma melhor experiência de utilização, em articulação com as equipas de produto;
b) Conceber, desenhar e divulgar novas metodologias de usabilidade, acessibilidade e de envolvimento de painéis de utilizadores;
c) Colaborar na definição de políticas, estratégias e serviços de promoção da Acessibilidade das plataformas de governo digital;
d) Promover e monitorizar o cumprimento das políticas de usabilidade e acessibilidade de sítios web e apps móveis, nomeadamente através do Observatório de Acessibilidade e dos mecanismos de reconhecimento do Selo de Usabilidade e Acessibilidade.

4. Compete à **Equipa de Arquitetura, Engenharia e Conformidade:**

a) Desenvolver e manter referenciais de arquitetura que orientem o desenvolvimento de soluções digitais na Administração Pública;
b) Avaliar e rever os referenciais de arquitetura de forma contínua, para assegurar que atendem às necessidades atuais e futuras da Administração Pública;
c) Definir a *stack* tecnológica de referência no âmbito da arquitetura da solução;
d) Gerir os artefactos arquiteturais que suportam o planeamento e o desenvolvimento de software;
e) Promover a criação e adoção de "aceleradores" de software;
f) Gerir o ciclo de vida dos componentes de software e planear a descontinuidade dos mesmos, quer por necessidade de evolução aplicacional ou tecnológica, quer por decisões com origem na arquitetura;
g) Garantir as condições para a adoção da abordagem de DevOps, sendo responsável pela gestão das ferramentas;
h) Evoluir os componentes comuns (*building blocks*), com base na arquitetura de referência para as soluções digitais da

Administração Pública;

i) Definir a estratégia de testes para as soluções digitais;

j) Garantir o cumprimento cumulativo dos requisitos legais, regulamentares e técnicos, aplicáveis às soluções digitais.

4.1. Compete ao **Núcleo de Engenharia de Software**:

a) Desenvolver protótipos ou provas de conceito para validação de soluções;

b) Desenvolver "aceleradores" de *software*;

c) Aplicar as práticas para realização de testes automatizados;

d) Desenvolver software de acordo com a arquitetura de solução;

e) Adotar boas práticas de desenvolvimento, como *DevOps* ou automatização de tarefas;

f) Garantir a manutenção corretiva e evolutiva do portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA;

g) Desenvolver e manter o catálogo de API's assim como a documentação e ferramentas associadas à implementação dessas API's.

5. Compete à **Equipa de Dados e Inteligência Artificial**

a) Conceber e acompanhar o desenvolvimento de modelos quantitativos, preditivos e/ou prescritivos que permitam utilizar os dados disponíveis para apoiar processos de decisão política e administrativa;

b) Definir e acompanhar a criação de pilotos de análise avançada de dados/IA;

c) Acompanhar a implementação de projetos no âmbito de análise avançada de dados/IA;

d) Garantir a consolidação e promoção da exploração e visualização de dados nas soluções centradas em dados, do portfolio dos produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA, nomeadamente nas áreas de governo aberto, cidadania e serviços públicos;

e) Desenvolver e manter os guias e ferramentas de apoio à aplicação de princípios e boas práticas de governação de dados, contribuindo para a definição de Produtos Digitais com as componentes de Inteligência Artificial e Dados Abertos na Administração Pública;

f) Definir estratégias para orientação da construção de modelos de dados alinhados com as necessidades de reporte e métricas;

g) Promover a utilização e partilha de dados entre a administração local e central, com o objetivo de criar uma administração pública que toma decisões e define políticas públicas suportadas em dados, e que assim seja mais inovadora, eficiente, proativa e transparente;
h) Disponibilizar à administração pública soluções para integrar, monitorizar, analisar e partilhar dados, no âmbito dos projetos de cidades/territórios inteligentes;
i) Promover o desenvolvimento de serviços de partilha e analítica de dados com base em dados já existentes em entidades como o SNIG, APA, IPMA, ADENE, INE, ICNF, CP, IP, ANEPC, INEM, concessionárias, operadores de telecomunicações, entre outros;
j) Promover a partilha de dados entre na administração pública, nomeadamente dados em tempo real;
k) Implementar o dashboard de políticas públicas gov.BI, como instrumento de partilha de alarmística e analítica de apoio à decisão da administração pública;
l) Promover o Laboratório de Dados da Administração Pública, com o objetivo de testar soluções de analítica e visualização de dados capazes de responder às necessidades da administração pública;
m) Desenvolver o DataHub da Administração Pública, como instrumento para a partilha de dados não abertos em tempo real;
n) Promover a capacitação da administração pública para a utilização de dados nos seus processos de decisão;
o) Promover a partilha de dados em tempo real no portal dados.gov;
p) Apoiar programas de capacitação na administração local e regional no âmbito dos Territórios Inteligentes.

6. Compete à **Equipa de Consultoria e Suporte a Produto**:
   a) Garantir a configuração da adesão às entidades para a utilização dos produtos que constam no portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA;
   b) Parametrizar procedimentos administrativos, nos produtos que constam no portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA, promovendo os serviços em canal digital;
   c) Definir e manter os processos de suporte aplicacional, nos produtos que constam no portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA, em articulação com outras linhas de suporte, assegurando o cumprimento dos níveis de serviço;

d) Monitorizar, garantir a qualidade e avaliar a satisfação do serviço de suporte aplicacional aos produtos que constam no portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA;

e) Elaborar relatórios de consumo, referentes à utilização dos produtos que constam no portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA, por parte das entidades aderentes, tendo em conta o modelo de negócio acordado.

7. Compete à **Equipa de Conteúdos e Processos Digitais**:
   a) Analisar processos com vista à digitalização de procedimentos administrativos, nos produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA, promovendo os serviços em canal digital;
   b) Definir a estratégia de conteúdos e boas práticas para a gestão de conteúdos do portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA;
   c) Assegurar a gestão operacional e coerente dos conteúdos, no portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA
   d) Assegurar a articulação com as entidades que prestam serviços públicos digitais, bem como um modelo de governação de edição e revisão de conteúdos de forma a garantir a atualização e qualidade de conteúdos e serviços desmaterializados nas plataformas digitais;
   e) Promover uma melhor experiência de utilização, em articulação com a Equipa de Transformação Digital;
   f) Monitorizar e avaliar a satisfação da qualidade dos conteúdos, dos produtos que constam no portfolio de produtos digitais ativos disponibilizados pela AMA.

Artigo 13.° - Centro para a Inovação no Setor Público, LabX

1. Compete à Direção LabX - Centro para a Inovação no Setor Público:
   a) Desenvolver, com as Entidades Públicas, Academia, Organizações da Sociedade Civil, Cidadãos e Empresas, iniciativas com impacto e que respondam aos desafios emergentes da sociedade no âmbito da inovação no desenho de serviços e políticas públicas;
   b) Promover a investigação e estudos que permitam informar as decisões sobre o desenvolvimento da inovação no setor público;
   c) Apoiar as entidades públicas na definição de estratégias e no desenvolvimento de projetos de inovação, desenho de serviços e de simplificação administrativa;
   d) Promover e difundir a atualização do conhecimento e as competências em inovação no setor público;

e) Gerir a implementação e desenvolvimento de programas e políticas de inovação, simplificação administrativa e participação cívica;

f) Acompanhar e assegurar a representação da AMA nos fora internacional que visem a difusão do conhecimento da inovação, simplificação administrativa e participação cívica;

g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das suas competências.

2. O LabX é composto pelas seguintes equipas:

a) Equipa de Estudos e Inovação;

b) Equipa de Simplificação e Desenho de Serviços.

3. Compete à **Equipa de Estudos e Inovação**:

a) Identificar padrões e tendências da sociedade e do setor público para a produção de conhecimento para informar as decisões sobre o desenvolvimento da inovação no setor público;

b) Assessorar na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a inovação na gestão pública e nos serviços públicos;

c) Promover e difundir a atualização do conhecimento e as competências em inovação no setor público em linha com as melhores práticas internacionais;

d) Desenvolver programas de capacitação prática nas áreas da inovação, simplificação administrativa e participação cívica;

e) Capacitar o setor público para a mudança e disseminar as competências para o trabalho colaborativo e em rede, reforçando o ecossistema de inovação pública, nomeadamente através da dinamização da Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público, da Rede de Inovadores do setor público e da Rede Nacional da Administração Aberta.

f) Pesquisar e explorar novas áreas de inovação, metodologias e ferramentas emergentes com potencial para responder de forma eficiente aos novos desafios colocados ao setor público e disponibilizar às entidades publicas.

4. Compete à **Equipa de Simplificação e Desenho de Serviços**:

a) A Apoiar a formulação e a execução de estratégias, programas e projetos de inovação, simplificação administrativa e de participação cívica com as entidades públicas.
b) Promover a simplificação administrativa, o desenho de serviços e a capacitação de entidades públicas, através do acompanhamento metodológico das equipas no desenvolvimento de projetos.
c) Identificar as necessidades dos cidadãos e empresas e contribuir para a melhoria da prestação de serviços, através de projetos de redesenho de serviços existentes e desenho de novos serviços, alinhados com os modelos transversais e as linhas de orientação para o desenvolvimento e implementação de serviços públicos.
d) Promover a simplificação de processos internos das entidades com vista à redução da burocracia e à promoção da eficácia e eficiência dos processos administrativos.
e) Acompanhar e monitorizar iniciativas de modernização e simplificação administrativa.

Artigo 14.º - Direção de Infraestruturas Tecnológicas

1. À Direção de Infraestruturas Tecnológicas compete:
   a) Assegurar o desenvolvimento e a manutenção do modelo de governação e gestão das tecnologias de informação da AMA;
   b) Garantir a qualidade de serviço das infraestruturas e sistemas, bem como a segurança das redes de acordo com os níveis estabelecidos;
   c) Apoiar a gestão do ciclo de vida das plataformas transversais da Administração Pública, nomeadamente a gestão de alterações e de operações;
   d) Garantir a adequação e disponibilidade dos sistemas corporativos da AMA;
   e) Promover a racionalização dos custos de comunicações e alojamento de infraestruturas, bem como a sua evolução a nível físico e lógico;
   f) Garantir a gestão eficiente do parque tecnológico da AMA e a sua evolução tendo em vista a fiabilidade, eficácia e adaptabilidade;
   g) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das atribuições previstas no modelo de governação dos sistemas e tecnologias

de informação da sua competência;

h) Elaborar e disponibilizar ao Conselho Diretivo informação relativa a níveis de serviço, riscos, incidentes ou problemas nas áreas sob a sua responsabilidade, com propostas de ações preventivas e corretivas;

i) Assegurar a harmonização transversal, aferir da sustentabilidade e evitar redundâncias de hardware e software da organização, suportando os processos de aquisição no mercado;

j) Garantir o suporte aos utilizadores e promover a sua satisfação com os sistemas e tecnologias disponibilizados;

k) Colaborar com a área responsável pela formação na promoção de ações de formação interna que visem dotar os utilizadores de melhores conhecimentos informáticos e práticas ao nível da segurança informática.

l) Emitir, no âmbito da atividade de certificação eletrónica, certificados digitais identificadores da qualidade de titular de alto cargo, ou outros de especial relevo, da Administração Pública, nos termos definidos pelo conselho gestor do Sistema de Certificação Eletrónica do Estado - Infraestrutura de Chaves Públicas (SCEE);

m) Assegurar serviços de certificação temporal que permitam a validação cronológica de transações e documentos eletrónicos;

n) Gerir certificados relacionados com a autenticação de sítios web e servidores, bem como de autenticação e cifra.

2. A **Direção de Infraestruturas Tecnológicas** é composta pelas seguintes equipas e núcleos:

a) Equipa de Comunicações;

b) Equipa de Sistemas;

c) Equipa de Suporte ao Utilizador;

d) Núcleo de Soluções Corporativas;

e) Núcleo de Certificação Eletrónica.

3. Compete à **Equipa de Comunicações**:

a) Gerir a infraestrutura de comunicações de voz e dados da AMA, incluindo a monitorização dos seus serviços e assegurar a sua evolução;

b) Definir e implementar controlos de segurança nos processos, sistemas e redes de dados, em alinhamento com a política de segurança da AMA, tendo em vista a garantia de segurança da informação e integridade dos dados;

c) Identificar novos canais e meios de comunicação que promovam a produtividade e a eficiência da atividade da AMA.

4. Compete à **Equipa de Sistemas**:

a) Gerir o parque de infraestruturas tecnológicas da AMA;

b) Assegurar a administração, operação, monitorização, desempenho, continuidade e recuperação dos sistemas de informação e outros produtos informáticos, de acordo com procedimentos e níveis estabelecidos;

c) Gerir e promover a atualização das estações de trabalho e software de base, em articulação com a área de suporte ao utilizador das estações de trabalho ao nível físico e lógico;

d) Administrar, monitorizar e proceder à salvaguarda de sistemas de gestão de bases de dados com vista ao seu desempenho, disponibilidade, integridade e segurança;

e) Gerir e promover a atualização dos servidores e software de base, em articulação com a área de suporte ao utilizador das estações de trabalho ao nível físico e lógico;

f) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das atribuições previstas no modelo de governação dos sistemas e tecnologias de informação da sua competência;

g) Definir novos procedimentos e identificar novos equipamentos e soluções que promovam a produtividade, eficiência, escalabilidade e segurança.

5. Compete à **Equipa de Suporte ao Utilizador**:

a) Gerir os contratos e fornecedores no âmbito das atribuições previstas no modelo de governação dos postos de trabalho da AMA e equipamentos associados, promovendo a sua atualização e adequação às necessidades da AMA e dos seus parceiros;

b) Prestar o apoio nas áreas TIC aos utilizadores e parceiros da AMA, promovendo a racionalização do serviço prestado e dos custos envolvidos;

c) Instalar de forma atempada e eficaz, num contexto preventivo ou corretivo, hardware e software para garantir o desempenho dos recursos do sistema de informação e a satisfação dos utilizadores;

d) Apoiar os projetos de implementação ou reestruturação da Rede de Lojas e Espaços Cidadão assegurando em particular, os postos de trabalho, o apoio de *service desk* e a articulação com as áreas responsáveis pelas comunicações, segurança e de infraestruturas tecnológicas;

e) Garantir a qualidade de serviço na sua área de competências de acordo com os níveis estabelecidos;

f) Assegurar, num contexto preventivo e ou corretivo, a instalação de hardware e software necessário para garantir o desempenho dos postos de trabalho da AMA;

g) Registar e categorizar os pedidos, diagnósticos, soluções corretivas e recursos alocados na correção, por forma a constituir um sistema de monitorização do serviço e uma base de conhecimento para melhoria contínua.

6. Compete ao **Núcleo de Soluções Corporativas**:

a) Definir o portfolio de soluções corporativas da AMA promovendo o levantamento de necessidades junto da estrutura de dirigentes e utilizadores;

b) Assegurar a manutenção de segunda linha e evolução funcional ou tecnológica de soluções corporativas da AMA, nomeadamente de produtividade, colaboração e comunicação;

c) Coordenar o processo de documentação, aceitação e registo da totalidade das arquiteturas tecnológicas.

7. Compete ao **Núcleo de Certificação Eletrónica**:

a) Garantir a gestão e operação da Entidade Certificadora Comum do Estado (ECCE), de acordo com as regras estabelecidas pelo Conselho de Gestão do Sistema de Certificação Eletrónica do Estado (SCEE);

b) Fornecer para a Administração Pública portuguesa os serviços da Entidade Certificados Comum do Estado, entre eles Certificados de Assinatura Eletrónica Qualificada, Certificados avançados de autenticação, Certificados avançados de encriptação, Selos Temporais, Selos Eletrónicos Qualificados e Certificados para autenticação de sítios web;

c) Assegurar o desenvolvimento de novos serviços e a evolução dos existentes da ECCE, de acordo com as melhores práticas internacionais e com o estabelecido na legislação europeia e nacional.

Artigo 15.º - Direção de Estratégia e Política Digital

Compete à **Direção de Estratégia e Política Digital**:

a) Promover a implementação da Estratégia Digital Nacional e Europeia, através do apoio à definição e adoção de políticas, programas e planos de ação para a simplificação, modernização e transformação digital da administração pública, da economia e da sociedade;
b) Colaborar com as diversas partes interessadas (entidades públicas, privadas, academia, associações e outras) que contribuam para a implementação da Estratégia Digital Nacional e Europeia;
c) Assegurar a resposta a pedidos de revisão de diplomas legais em alinhamento com o disposto nas estratégias nacionais e internacionais em articulação com as unidades orgânicas da AMA que estejam envolvidas;
d) Articular com as entidades competentes o posicionamento de Portugal nas instâncias nacionais e internacionais, de forma a conseguir uma participação coordenada e eficiente e obter os benefícios daí decorrentes, posicionando Portugal como um país digital;
e) Representar a AMA em estruturas e grupos de trabalho no âmbito das matérias digitais, em colaboração com outras unidades orgânicas;
f) Dinamizar comunidades de prática, em colaboração com outras unidades orgânicas da AMA e entidades, para promover a adoção da Estratégia Digital Nacional e Europeia;
g) Coordenar, monitorizar e avaliar a execução da estratégia digital nacional e programas de modernização e simplificação administrativa.

1. A Direção de Estratégia e Política Digital é composta por três Equipas e um núcleo:
   a) Equipa de Estratégia e Prospetiva:
      i) Núcleo Portugal Digital;
   b) Equipa de Financiamento e Avaliação;
   c) Equipa de Relações Internacionais.

2. À **Equipa de Estratégia e Prospetiva** compete:
   a) Elaborar as estratégias e respetivos planos de ação, bem como outros programas que permitam posicionar Portugal como País Digital;
   b) Promover, em articulação com entidades públicas, privadas, academia, associações e outras, a implementação da Estratégia Digital Nacional e Europeia, através do apoio à definição e adoção de políticas, programas e planos de ação para a simplificação, modernização e transformação digital da administração pública, da economia e da sociedade;
   c) Monitorar e acompanhar o desenvolvimento e implementação das iniciativas e/ou projetos inscritos no Plano de Ação da Estratégia Digital Nacional e, em conjunto com o CDAP, Equipa de Financiamento e Avaliação e a equipa de Planeamento e Gestão, monitorar e acompanhar o desenvolvimento e implementação das iniciativas e/ou projetos para a dimensão da digitalização dos serviços públicos e da transformação digital do estado, de forma a garantir a sua implementação de acordo com o prazo e metas estabelecidas;
   d) Desenvolver ações de promoção e divulgação da Estratégia Digital Nacional e das iniciativas, programas e ou projetos inscritos no Plano de Ação.
   e) Desenvolver o Observatório para o Digital, enquanto plataforma de referência nacional para o digital, que promove e potencia um ecossistema digital inovador, competitivo e sustentável, articulando com as demais áreas setoriais de forma a agregar informação atualizada num ponto único.
   f) Identificar ou desenhar novos indicadores que permitam avaliar o desenvolvimento do Digital em Portugal, bem como o real impacto das estratégias, programas, projetos ou iniciativas implementadas no âmbito do digital em Portugal;
   g) Elaborar estudos de análise e prospetiva de forma a antecipar tendências ligadas à transformação digital da economia, sociedade e administração pública, e apoiar a definição de políticas públicas e desenvolvimento de produtos e serviços inovadores;
   h) Garantir o acompanhamento e disseminar o conhecimento sobre as tendências e inovações disruptivas na área da transformação digital, desde as tecnologias emergentes às novas soluções com impacto na economia e governo digital, através da recolha de dados e informação relevante em fontes diversas,
   i) Acompanhar e avaliar, em articulação com a Equipa de Relações Internacionais, os índices internacionais de avaliação digital de

Portugal, de forma a extrair conhecimento que permita melhorar os serviços nacionais, por um lado, e também elevar o posicionamento nacional em tais rankings, para alavancar a reputação do país e das entidades e empresas portuguesas, partilhando os resultados com as restantes unidades orgânicas da AMA.

j) Em articulação com a Equipa de Relações Internacionais, realizar a avaliação e acompanhamento de programas comunitários para a implementação da Estratégia Digital da União Europeia, e disseminar essa informação junto das entidades nacionais responsáveis pela sua implementação, em estreita articulação com as equipas AMA envolvidas.

k) Em articulação com a Equipa de Relações Internacionais participar na negociação e na implementação dos regulamentos e outros diplomas comunitários que incidam nas competências da AMA, bem como articular com as restantes entidades competentes e envolvidas o desenvolvimento de diplomas que contenham implicações ao nível da transformação digital subjacente à execução da Estratégia Digital, em estreita articulação com as equipas AMA envolvidas;

l) Apoiar o Gabinete Jurídico na revisão e implementação de diplomas e regulamentos nacionais, em articulação com entidades competentes envolvidas no desenvolvimento de legislações e que tenham implicações na economia e governo digital.

m) Avaliar a participação e colaborar em consórcios e grupos de trabalho transversais visando a promoção de sinergias e colaboração entre diversas entidades, bem como a comunicação eficiente, o alinhamento de atividades e a partilha de conhecimento entre as diferentes entidades.

n) Apoiar ao CD da AMA nas diferentes temáticas a endereçar pelo CE do CDAP e integrar os grupos de trabalho criados no âmbito do CO do CDAP, em articulação com a Equipa de Financiamento e Avaliação.

o) Participar, em articulação com a equipa de Relações Internacionais, em iniciativas/eventos internacionais ligados a estratégias para o digital, nomeadamente a política digital europeia e de outros países ou organizações internacionais.

p) Representar a AMA na Rede de Serviços de Planeamento e Prospetiva a Administração Pública (RePLAN).

3.1. Ao **Núcleo do Portugal Digital** compete:

a) Apoiar a definição de estratégias, políticas, programas e planos de ação para a simplificação, modernização e transformação digital, em colaboração com as equipas da AMA;

b) Propor ações e garantir a implementação das medidas que resultem dos estudos de análise e prospetiva produzidos pela Equipa de

Estratégia e Prospetiva, em estreita articulação com as equipas AMA envolvidas;

c) Assegurar as competências da Estrutura de Missão Portugal Digital (EMPD);
d) Assegurar a coordenação estratégica da Componente 16 do PRR – "Empresa 4.0", a representação da AMA nos Grupos de Trabalho e o desenvolvimento das medidas previstas, nos termos definidos no Despacho de constituição do Comité Coordenador;
e) Garantir a coordenação e o acompanhamento das medidas previstas no Plano de Ação para a Transição Digital, em articulação com outras entidades e com equipas da AMA;
f) Contribuir para a coordenação e articulação global do Plano de Ação para a Transição Digital (PATD) com demais programas e iniciativas existentes;
g) Acompanhar e monitorizar metas e marcos das medidas de PRR e PATD, produzir relatórios de performance e documentos de comunicação interna e externa acerca dos mesmos;
h) Promover, em colaboração com a Equipa de Marketing e Comunicação da AMA, a dinamização de iniciativas e a promoção de medidas da C16 – PRR e do PATD, em articulação com entidades públicas e privadas;
i) Contribuir para a definição do *roadmap* tendo em vista a integração na infraestrutura da AMA das soluções resultantes de PRR – PATD e outras constantes no ecossistema da EMPD, em colaboração com as equipas internas;
j) Planear e calendarizar com a Equipa de Financiamento e Avaliação as necessidades de apoio deste núcleo na operacionalização de candidaturas no âmbito da C16 -PRR, a produção da respetiva documentação técnica e de apoio à decisão, bem como prestação de informação aos interessados;
k) Apoiar na promoção de estratégias, programas e ações que posicionem Portugal como país Digital, nomeadamente as que se consideram nos quadros 2030 nacional e europeu.

4. À **Equipa de Financiamento e Avaliação** compete:
   a) Coordenar, monitorizar a execução e promover a avaliação de programas de modernização, inovação, simplificação administrativa e transição digital da Administração Pública, incluindo a Avaliação de impacto;
   b) Acompanhar o desenvolvimento das iniciativas no âmbito do CDAP - Conselho para o Digital na Administração Pública,

nomeadamente assegurar o apoio à Direção do Comité Estratégico e a dinamização dos Grupos de Trabalho;

c) Colaborar com a Equipa de Estratégia e Prospetiva no acompanhamento da execução da Estratégia Digital Nacional e o seu Plano de Ação para a dimensão da digitalização dos serviços públicos e da transformação digital do Estado apoiando o cumprimento das metas transversais e setoriais;

d) Apoiar as diversas entidades da Administração Pública no seu processo de transformação digital, impulsionando a capacitação, colaboração, adoção de tecnologias emergentes e reutilização das soluções transversais de governo digital;

e) Garantir o exercício das competências delegadas na AMA enquanto Organismo Intermédio (OI) na gestão dos fundos estruturais europeus de investimento (FEEI) e assegurar o seu funcionamento global em articulação com a Autoridade de Gestão (AG), nomeadamente assegurar as diferentes fases do ciclo de vida das operações, assegurar a contratualização dos apoios concedidos e a atualização permanente do Sistema de Informação da Autoridade de Gestão;

f) Assegurar a gestão e acompanhamento de Fundos Nacionais e Europeus, no contexto da modernização, inovação, simplificação administrativa e transição digital, nomeadamente ao nível da elaboração de avisos, análise de candidaturas, bem como acompanhamento técnico e financeiro das operações apoiadas, com análise de risco de execução das operações;

g) Assegurar a instrução e preparar proposta de parecer prévio, obrigatório e vinculativo, no âmbito do processo de avaliação prévia dos investimentos com a aquisição de bens e serviços no âmbito das Tecnologias de Informação e Comunicação, nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio;

h) Assegurar o acompanhamento, monitorização e avaliação ex-post dos projetos e despesas no âmbito das Tecnologias de Informação e Comunicação, por forma a assegurar o alinhamento com os princípios do Governo Digital em fase de execução;

i) Promover uma gestão e disseminação de conhecimento na Administração Pública sobre instrumentos financeiros para apoio a Programas e Projetos de modernização, inovação e simplificação administrativa.

5. À **Equipa de Relações Internacionais** compete:

Orientar e acompanhar a implementação de toda a estratégia de divulgação e posicionamento da AMA, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação, junto de entidades internacionais, em articulação com as unidades orgânicas,

competindo-lhe designadamente:

a) Acompanhar, nas áreas de atribuições da AMA, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação, o desenvolvimento das políticas internacionais e coordenar a intervenção da AMA nas organizações internacionais e nas instituições de cooperação para o desenvolvimento;
b) Acompanhar o desenvolvimento das políticas da União Europeia relacionadas com a transição e governo digital (Década Digital e outros);
c) Coordenar, em articulação com as Equipas AMA, os contributos para a negociação de diplomas europeus;
d) Responder a questionários e inquéritos sobre índices internacionais de avaliação digital de Portugal, coligindo informação da AMA, bem como de outras áreas governativas pertinentes para os diversos estudos (Década Digital, European eGovernment Benchmark, European Interoperability Framework Monitoring Mechanism, Open Data Maturity Index, GovTech Maturity Index, UN eGovernment Survey e OCDE – OURData Index e Digital Government Index);
e) Propor e coordenar estratégias de internacionalização para os produtos e serviços produzidos pela AMA, bem como garantir a sua articulação com as políticas públicas de apoio associadas;
f) Coordenar a intervenção e/ou presença da AMA em missões internacionais, centralizando todos os contactos necessários à concretização da missão;
g) Identificar e promover oportunidades de acordos e parcerias internacionais no quadro das competências da AMA, bem como acompanhar e solidificar os acordos já existentes;
h) Acompanhar iniciativas específicas de projetos internacionais, nomeadamente os decorrentes de consórcios e grupos de trabalho com visibilidade e âmbito internacional;
i) Identificar as necessidades de deslocações internacionais de colaboradores da AMA, bem como de representação em eventos internacionais e do nível de representação necessário;
j) Elaborar e manter atualizado o mapa de deslocações internacionais efetuadas por colaboradores da AMA;
k) Manter atualizado um repositório de informação com os resultados obtidos de cada viagem ao estrangeiro e respetivo registo;
l) Identificar oportunidades de candidatura a prémios e eventuais reconhecimentos em eventos e concursos internacionais, garantindo assim a disseminação do estado da arte da modernização administrativa nacional.

Artigo 16.º - Equipa de Planeamento e Gestão

1. À **Equipa de Planeamento e Gestão** compete:
   m) Apoiar o Conselho Diretivo na estratégia organizacional, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação diz respeito e assegurar o alinhamento da AMA com os objetivos estratégicos definidos;
   n) Garantir a visão agregada e respetiva monitorização dos objetivos/metas definidos nos Programas sob responsabilidade da AMA em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação diz respeito;
   o) Articular com a equipa de qualidade e instrumentos de gestão de modo a garantir que os instrumentos de gestão estão alinhados com os objetivos estratégicos e restantes Programas;
   p) Acompanhar e monitorizar a implementação de Programas e Projetos, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação diz respeito, monitorizando eventuais riscos e disponibilizando de forma sistemática a informação ao Conselho Diretivo;
   q) Assegurar e coordenar a Gestão dos Programas ou Projetos determinados pelo Conselho Diretivo;
   r) Promover a definição e revisão de metodologias, processos e ferramentas de gestão de Programas e Projetos, em alinhamento com as melhores práticas internacionais e atendendo ao contexto específico da AMA;
   s) Promover uma cultura de gestão de Programas e Projetos eficaz e responsável através da dinamização de iniciativas de sensibilização, formação e partilha de boas práticas;
   t) Promover uma cultura de gestão de conhecimento, mantendo atualizada a biblioteca de informação/conhecimento sobre todos os produtos e temáticas incluídas no âmbito de atuação da AMA;
   u) Identificar, monitorizar e disponibilizar os indicadores de atividade que apoiem a tomada de decisão;
   v) Apoiar o DAG e restantes Unidades Orgânicas, no desenvolvimento dos modelos de negócio, em articulação com as respetivas áreas de competências, de forma a garantir a receita e sustentabilidade da operação.

Artigo 17.º - Equipa de Marketing e Comunicação

1. A **Equipa de Marketing e Comunicação** tem as competências seguintes:
   a) A gestão da imagem institucional da AMA, das suas marcas e produtos, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação diz respeito, bem como a monitorização das tendências do mercado para uma comunicação mais próxima das necessidades dos cidadãos, focada na componente de atendimento e competências digitais;
   b) A promoção e organização de eventos sob a responsabilidade, ou parceria, da AMA, focada nas componentes de atendimento e competências digitais;
   c) A organização e operacionalização das ações de divulgação de produtos e serviços da AMA;
   d) Assegurar a assessoria de imprensa, com vista a difundir de modo eficiente, os serviços da AMA junto o cidadão e gerir as parcerias e contactos com a imprensa no âmbito dos projetos AMA;
   e) A definição das mensagens-chave para cada produto/marca a ser lançada;
   f) A definição da identidade visual e corporativa da AMA, sede e serviços desconcentrados, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação diz respeito;
   g) A elaboração de peças de imagem para campanhas e conteúdos institucionais, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação, de divulgação de serviços e marcas;
   h) A edição gráfica de publicações e materiais de comunicação.
   i) A elaboração e gestão de conteúdos no âmbito da comunicação institucional da AMA, em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação, suas marcas, produtos e serviços, em todos os canais;
   j) A atualização e promoção do sitio da internet institucional e de outros sítios da internet das marcas AMA;
   k) O Planeamento, edição e produção de conteúdos para vários canais de comunicação internos e externos (intranet, portal Web, boletins informativos, reuniões presenciais e virtuais), em particular no que à rede de atendimento e desenvolvimento de tecnologias de informação;
   l) A assessoria ao Conselho Diretivo em matéria de comunicação, nomeadamente comunicação de resultados, campanhas e comunicação de riscos;
   m) O desenvolvimento de vídeos promocionais e outros materiais consoante a linha do tempo de lançamento dos produtos AMA;

n) A coordenação do processo de conceção, implementação e gestão dos espaços físicos de partilha, exposição e divulgação de produtos e serviços públicos da responsabilidade da AMA, bem como o garante do seu desenvolvimento e normal funcionamento;
o) A definição e execução da estratégia de comunicação interna, quer dentro da AMA, quer como reforço da comunicação entre as entidades da AP;
p) A criação e manutenção das ferramentas de comunicação interna;
q) A elaboração e definição dos planos estratégicos de comunicação digital para a AMA, marcas e produtos;
r) A definição da estratégia de marketing digital, designadamente a captação, conversão, desenvolvimento;
s) A apresentação de propostas para dinamização da presença digital da AMA e dos seus produtos;
t) A criação, implementação e gestão de campanhas de publicidade online com foco na AMA;
u) A geração de leads, nos termos definidos nas orientações do Conselho Diretivo e acordo com o budget/objetivos definido;
v) A criação e implementação de conteúdo para atração de tráfego, conversão e nutrição de leads em diversos canais (website, email marketing, redes sociais);
w) A execução do planeamento de meios e investimento, compra aquisição/contratação, acompanhamento, configuração, otimização e relatórios de todas as campanhas de meios pagas;
x) A formulação e gestão da implementação de novas estratégias para aumentar a eficiência e a disseminação de escalar campanhas;
y) A Elaboração e apresentação de relatórios de campanhas digitais (pagas e orgânicas) com foco na otimização e melhoria contínua;
z) A definição de métricas de sucesso de todas as atividades digitais, avaliação de performance desempenho das campanhas, análise detalhada de resultados e propostas de melhoria;
aa) A produção de textos persuasivos para ações de Marketing e Vendas (Copywriting) e criação de conteúdo criativo e estratégico.

Artigo 18.° - Equipa de Cibersegurança e Auditoria

1. A Equipa de Cibersegurança é composta pelo seguinte núcleo:
    a) Núcleo de Auditoria.
2. Compete à Equipa de Cibersegurança e Auditoria as competências de:
    a) Gestão de Segurança, incluindo o CISO – Chief Information Security Officer, e de proteção de dados, incluindo o DPO – Data Protection Officer, que trabalham em estreita articulação com reporte individual ao Conselho Diretivo;
    b) Auditoria.

3. No que respeita à **Gestão de Segurança da Informação** sob a coordenação do CISO, compete a esta equipa:
    a) Apoiar o Conselho Diretivo na definição da política de segurança da informação da AMA;
    b) Apoiar o Conselho Diretivo na colaboração com o Gabinete Nacional de Segurança e com o Centro Nacional de Cibersegurança no desenvolvimento de políticas, estratégias e iniciativas de promoção da segurança no ciberespaço;
    c) Liderar a gestão do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI);
    d) Elaborar e manter atualizado o plano de segurança a Agência;
    e) Assegurar o funcionamento do "Ponto de contacto permanente" em matéria de cibersegurança, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço;
    f) Representar a Agência, enquanto responsável de segurança, em matéria de requisitos de segurança e de notificação de incidentes, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço.
    g) Exercer as demais responsabilidades previstas para o responsável de segurança, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço;
    h) Definir normas e procedimentos respeitantes ao SGSI e promover a sua revisão sempre que adequado;
    i) Propor e coordenar atividades de avaliação de risco, de implementação/atualização de controlos de segurança e de resposta a incidentes de segurança, em articulação com outras equipas, nomeadamente com a Direção de Infraestruturas Tecnológicas;
    j) Definir planos de prevenção, deteção, resposta e contingência perante riscos e incidentes de segurança da informação, em articulação com outras equipas;

k) Propor, realizar ou acompanhar auditorias de segurança da informação;
l) Garantir a articulação estratégica e operacional entre a Gestão de Segurança da Informação e a Proteção de Dados;
m) Garantir o reporte de informação de controlo da área de atividade, nomeadamente no que se refere a: áreas ou processos abrangidos pelo SGSI; atividades de avaliação de risco efetuadas; controlos de segurança implementados; auditorias realizadas; incidentes de segurança ocorridos;
n) Promover uma cultura de segurança da informação alinhada com a política e objetivos da organização através de iniciativas de sensibilização, formação e informação dirigidas a todos os colaboradores da AMA;
o) Apoiar as equipas operacionais na incorporação de uma cultura de security by design e security by default no desenvolvimento dos produtos da AMA. Gestão de Segurança, incluindo o CISO – Chief Information Security Officer, e de proteção de dados, incluindo o DPO – Data Protection Officer, que trabalham em estreita articulação com reporte individual ao Conselho Diretivo.

4. No que respeita à **Proteção de Dados** sob a coordenação do DPO, compete a esta equipa assegurar todas as funções atribuídas pelo artigo 39º do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD) e legislação nacional:
   a) Informar e aconselhar o Conselho Diretivo e os colaboradores da AMA no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos legais referentes à proteção de dados;
   b) Controlar e reportar sobre a conformidade com o RGPD e o cumprimento de normas legais ou internas relativas ao tratamento de dados pessoais;
   c) Promover, acompanhar, controlar e emitir parecer relativo às avaliações de impacto;
   d) Promover a articulação estratégica e operacional com a função da Segurança de Informação e Gestão de Riscos;
   e) Colaborar com os titulares dos dados no que disser respeito a questões relacionadas com o tratamento dos seus dados e com o exercício dos seus direitos;
   f) Cooperar com a CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados sempre que adequado;
   g) Promover uma cultura de privacy by design e security by default, apoiando o desenvolvimento de boas práticas em colaboração com o TicAPP, a DEGD e a DIT;
   h) Propor e coordenar a implementação de controlos de segurança nos processos, sistemas e redes de dados, em alinhamento

com a política de segurança da AMA, tendo em vista a garantia de segurança da informação e integridade dos dados.

5. Ao **Núcleo de Auditoria** compete:
   a) Assegurar, monitorizar e rever o plano anual de auditorias e de ações de controlo;
   b) Em colaboração com a área de Qualidade, acompanhar a implementação de recomendações emitidas, reportando esta avaliação ao Conselho Diretivo;
   c) Promover os processos de controlo interno, gestão de risco e conformidade, que garantam a circulação da informação e a articulação entre as várias Unidades Orgânicas;
   d) Assegurar os trabalhos de auditoria internas e externas decorrentes da implementação das normas ISO 27001 – Segurança de Informação, ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, entre outras;
   e) Assegurar os trabalhos de auditoria relativos à PKI (Public Key Infrastructure) do Cartão de Cidadão e Serviço de Chave Móvel Digital.

Parte III – Organização e funcionamento das sessões do Conselho Diretivo

Artigo 19.° - Reuniões ordinárias do Conselho Diretivo

1. O Conselho Diretivo reúne ordinariamente semanalmente e extraordinariamente sempre que for convocado pelo presidente, por sua iniciativa ou mediante solicitação de qualquer dos seus membros, cabendo ao presidente a fixação do local, dos dias e horas das reuniões e, quando aplicável, a indicação dos meios telemáticos disponibilizados para participação dos membros.
2. O Conselho Diretivo só pode deliberar quando estiver presente a maioria dos seus membros.
3. As deliberações do Conselho de Diretivo são tomadas por maioria de votos, gozando o presidente, ou quem o substituir, de voto de qualidade.
4. Nas votações não há abstenções, mas podem ser proferidas declarações de voto.
5. As deliberações do Conselho Diretivo são registadas em ata e assinada digitalmente pelos membros presentes na reunião.

Artigo 20.° - Reuniões extraordinárias

1. As reuniões extraordinárias têm lugar mediante convocação do presidente, que será obrigatória sempre que pelo menos um dos vogais, lhe solicite por escrito, indicando o assunto que deseja ver tratado.
2. A convocatória da reunião deve ser feita para um dos 7 dias seguintes à apresentação do pedido, mas sempre com uma antecedência mínima de 24 horas sobre a data da reunião extraordinária ou inferior em caso de manifesta urgência.
3. Da convocatória devem constar, de forma expressa e especificada, os assuntos a tratar na reunião, o local, o dia e hora da reunião e, quando aplicável, a indicação dos meios telemáticos disponibilizados para participação dos membros.

Artigo 21.° - Realização por meios telemáticas

1. Sempre que as condições técnicas o permitam, as reuniões podem ser realizadas por meios telemáticos, designadamente videoconferência ou conferência telefónica, sendo assegurada a autenticidade das declarações, a segurança e a confidencialidade das comunicações, procedendo-se ao registo do seu conteúdo e respetivas intervenções.
2. A utilização de meios telemáticos nas reuniões deve constar de forma expressa na respetiva ata.

Parte IV – Organização do trabalho e das relações laborais

Capítulo I - Disposições gerais

Artigo 22.° - Princípios gerais de gestão

1. A gestão do pessoal da AMA, designadamente a evolução nas respetivas carreiras e alteração no posicionamento remuneratório assenta no mérito e na valorização profissional contínua, tendo por base um modelo orientado para a flexibilidade, a equidade, a motivação profissional e o desenvolvimento de competências dos seus Dirigentes e Trabalhadores e visa contribuir para a melhoria do desempenho e qualidade de serviço do organismo.
2. O desempenho de funções assenta na prévia definição de objetivos individuais e coletivos adequados à prossecução da missão, atribuições e competências do organismo e à transversalidade dos projetos desenvolvidos, para a prossecução dos quais cada trabalhador deve contribuir ativamente.

Artigo 23.° - Regime jurídico-laboral

1. O regime jurídico-laboral dos Trabalhadores que desempenham funções na AMA ao abrigo de Contrato de trabalho em funções públicas (CTFP) é o resultante da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP), demais legislação aplicável e do presente Regulamento.
2. O regime jurídico-laboral dos Trabalhadores com contrato individual de trabalho (CIT) é o resultante do código de trabalho, do presente Regulamento e demais legislação aplicável.
3. O regime jurídico-laboral dos Trabalhadores que desempenham funções dirigentes na AMA E.PE é o resultante do respetivo contrato de comissão de serviço e do presente Regulamento, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
4. Aos trabalhadores que desempenham funções na AMA, independentemente da natureza do vínculo, é aplicável como regime de férias uniforme, o constante da LTFP.

Artigo 24.º - Garantias de imparcialidade e acumulação de funções

1. Aos trabalhadores e dirigentes da AMA, independentemente da natureza do vínculo, são aplicáveis as regras relativas às garantias de imparcialidade constantes da LTFP e do Código do Procedimento Administrativo.
2. As funções dos trabalhadores e dirigentes da AMA, independentemente da natureza do vínculo são, em regra, exercidas em regime de exclusividade.
3. À acumulação de funções por trabalhadores da AMA, independentemente da natureza do vínculo, são aplicáveis as regras relativas à acumulação de funções constantes da LTFP.
4. À acumulação de funções por dirigentes da AMA, independentemente da natureza do vínculo, são aplicáveis as regras relativas à exclusividade e acumulação de funções constantes do Estatuto do Pessoal Dirigente da Administração Pública.

Artigo 25.º - Processo individual

1. Cada Trabalhador tem um processo individual composto, designadamente, pelos seguintes elementos:
   a) Dados biográficos;
   b) Contrato de trabalho e respetivos aditamentos ou alterações;
   c) Informação relativa a férias, faltas e licenças;
   d) Documentos respeitantes à avaliação de desempenho;
   e) Registo de Formação e Habilitações;
   f) Registo disciplinar;
   g) Outros elementos necessários.

2. Os Trabalhadores podem consultar o seu processo individual e ou obter cópias do mesmo, mediante solicitação antecipada à unidade responsável pela gestão dos recursos humanos.
3. A consulta do processo é efetuada sempre que solicitada.

4. Os processos individuais devem, sempre que possível, respeitar o princípio digital como regra.

Artigo 26.° - Avaliação do desempenho

A avaliação do desempenho dos dirigentes e trabalhadores AMA, independentemente da natureza do vínculo, rege-se pelo disposto no SIADAP - Sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública.

Artigo 27.° - Formação

1. A AMA assegura a adequada formação profissional dos seus Trabalhadores com o objetivo de promover o respetivo desenvolvimento pessoal e a atualização dos conhecimentos técnico-profissionais necessários ao bom desempenho profissional.
2. O Plano de formação constitui um instrumento de gestão, elaborado conjuntamente pelas equipas responsáveis pela formação e pelos recursos humanos, com o envolvimento dos trabalhadores e dirigentes, apresentado para aprovação ao Conselho Diretivo até 31 de janeiro do ano a que se reporta.
3. A participação em ações de formação é obrigatória, sendo as faltas consideradas como faltas ao trabalho.
4. O Trabalhador deve participar de modo diligente nas ações de formação profissional que lhe sejam proporcionadas.

Artigo 28.° - Local de trabalho

1. Os Trabalhadores com CIT desempenham as suas funções no local de trabalho contratualmente definido, sem prejuízo do disposto no artigo 194.° do Código de Trabalho.
2. Os Trabalhadores com CTFP desempenham as suas funções no local de trabalho contratualmente definido, sem prejuízo do disposto na LTFP.
3. Aos trabalhadores poderá ainda ser concedido o desempenho de funções em regime de teletrabalho, tendo em conta os seguintes pressupostos e regras:
   a) Considera-se teletrabalho a prestação laboral realizada com subordinação jurídica, fora das instalações da AMA e através de recurso a tecnologias de informação e de comunicação;

b) A prestação de trabalho em regime de teletrabalho é precedida de celebração de acordo escrito, onde deverá constar, entre outras formalidades estabelecidas por lei, o cargo ou funções a desempenhar, com menção expressa do regime de teletrabalho.

c) Os trabalhadores em regime de teletrabalho encontram-se, com as necessárias adaptações, sujeitos ao cumprimento das normas constantes do presente regulamento, nomeadamente no que diz respeito ao cumprimento do período normal de trabalho diário e semanal.

Artigo 29.° - Deslocações

1. O trabalhador deve realizar as deslocações inerentes às suas funções ou indispensáveis à sua formação profissional, em Portugal ou no estrangeiro.
2. Nos casos referidos no número anterior, podem ser abonadas ajudas de custo nos termos do Regime Jurídico do Abono de Ajudas de Custo.
3. As deslocações em serviço em território nacional ou para fora do território nacional são autorizadas pelo Conselho Diretivo ou por quem tiver competência delegada para o efeito.

Artigo 30.° - Carreiras e categorias

1. Os trabalhadores exercem as suas funções integradas em carreiras/categorias.
2. As carreiras e categorias dos trabalhadores com CTFP são as previstas na Lei.
3. As carreiras dos Trabalhadores com CIT são as constantes do anexo II que faz parte integrante do presente regulamento interno.

Capítulo II – Recrutamento para a AMA, E.EPE

Artigo 31.º - Regras gerais

O recrutamento de Trabalhadores para a AMA, E.EPE é aprovado por deliberação do Conselho Diretivo, em função das necessidades de preenchimento dos postos de trabalho previstos e não ocupados no mapa de pessoal aprovado e, pressupõe a definição prévia do perfil da função correspondente ao posto de trabalho a preencher, sem prejuízo de outras regras aplicáveis, nomeadamente, as relativas à realização da despesa.

Artigo 32.º - Princípios de recrutamento

1. O recrutamento para a AMA, E.EPE faz-se com respeito pelos princípios gerais da atividade administrativa e, em especial, os seguintes:
   a) Liberdade de candidatura;
   b) Igualdade de condições;
   c) Publicidade;
   d) Objetividade no estabelecimento das condições de acesso e na definição do procedimento;
   e) Adequação dos recursos humanos às atividades da AMA, E.EPE.
2. Por deliberação do Conselho Diretivo, a admissão é feita em função da experiência profissional e, ou, qualificação académica do candidato e ao grau de especificidade e, ou, tecnicidade das funções a exercer.

Artigo 33.º - Métodos de seleção

1. São métodos de seleção obrigatórios os seguintes:
   a) Avaliação curricular;
   b) Entrevista profissional.

2. Podem ser aprovados outros métodos de seleção, designados facultativos, nomeadamente provas teóricas ou práticas.
3. Em situações devidamente fundamentadas pode ser dispensada ou restringida a entrevista profissional.

Artigo 34.º - Modalidade de contratação

1. A admissão de novos trabalhadores efetua-se mediante a celebração de CIT.
2. A admissão de trabalhadores com CTFP ou do Setor Empresarial do Estado ocorre, consoante os casos, através da celebração de Acordo de Cedência de Interesse Público ou acordo de Comissão de Serviço, respetivamente.

Capítulo III – Dirigentes da AMA, E.EPE

Artigo 35.° - Cargos dirigentes

São cargos dirigentes na AMA, E.EPE o diretor, o coordenador de equipa e o chefe de núcleo.

Artigo 36.° - Recrutamento

Os dirigentes da AMA, E.EPE são recrutados de entre indivíduos que possuam competência técnica, aptidão, experiência profissional e formação adequadas ao exercício das respetivas funções.

Artigo 37.° - Comissão de serviço

1. Os dirigentes da AMA, E.EPE são designados pelo Conselho Diretivo, em comissão de serviço, independentemente da natureza do vínculo de origem, nos termos do presente regulamento e dos artigos 161.° e seguintes do Código de Trabalho.
2. Os dirigentes da AMA, E.EPE exercem as suas funções com isenção de horário, pelo período de 3 anos, renovável, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
3. Ao exercício de funções dirigentes em comissão de serviço na AMA, E.EPE por trabalhadores abrangidos pela LTFP que integrem o mapa de pessoal da AMA, é feito sem prejuízo das regras próprias do regime jurídico da cedência de interesse público, um contrato de comissão de serviço que integra o conteúdo do acordo de cedência caso este não exista.
4. No caso de admissão específica de trabalhador para exercer cargo dirigente em comissão de serviço, pode ser acordada a sua permanência após o termo da comissão.

Artigo 38.° - Renovação da comissão de serviço

1. Para efeitos de eventual renovação da comissão de serviço, os titulares dos cargos dirigente dão conhecimento, por escrito, do termo da respetiva comissão de serviço ao Conselho Diretivo, com a antecedência mínima de 90 dias.
2. A renovação da comissão de serviço dependerá da análise circunstanciada do respetivo desempenho e dos resultados obtidos, a qual terá como referência o processo de avaliação do dirigente cessante, assim como de relatório de demonstração

das atividades prosseguidas e dos resultados obtidos, a apresentar junto com a comunicação referida no n.º 1 do presente artigo.

3. A área responsável pelos recursos humanos informa prévia e atempadamente o dirigente da obrigação prevista no n.º 1 ou o Conselho Diretivo findo aquele prazo.

Artigo 39.º - Cessação da comissão de serviço

A comissão de serviço dos titulares dos cargos dirigentes cessa nos termos previstos no artigo 163.º do Código de Trabalho.

Capítulo IV - Regime Remuneratório AMA

Artigo 40.º - Remunerações

1. Os trabalhadores auferem a retribuição correspondente à respetiva carreira e categoria.
2. Os níveis remuneratórios dos Trabalhadores com CTFP são os previstos no respetivo regime jurídico.
3. Os níveis remuneratórios dos Trabalhadores com CIT são os que constam nos anexos ao presente regulamento.
4. Os trabalhadores com CIT que, à data da entrada em vigor do presente regulamento, estejam integrados nas carreiras constantes da tabela do anexo II, são reposicionados na nova estrutura remuneratória, nos seguintes termos:

   a) Na 1.ª posição remuneratória quando a remuneração base a que atualmente têm direito seja inferior ao montante pecuniário correspondente à 1ª posição da tabela anexo II;

   b) Na posição remuneratória a que corresponda um nível remuneratório cujo montante pecuniário seja igual ao montante pecuniário correspondente à remuneração base a que atualmente têm direito;

   c) Nas restantes situações, em posição remuneratória, automaticamente criada, cujo montante pecuniário seja idêntico ao montante pecuniário correspondente à remuneração base a que atualmente têm direito, coincidente ou não com um nível remuneratório da tabela do anexo II.

Artigo 41.º - Disposição de salvaguarda

1. Com a aplicação do disposto no art.º 43.º do presente regulamento, o trabalhador mantém os pontos correspondentes a menções qualitativas de avaliação do desempenho para efeitos de futura alteração de posicionamento remuneratório, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. Os pontos obtidos e correspondentes menções qualitativas, no âmbito do processo de avaliação do desempenho, não relevam para efeitos de alteração do posicionamento remuneratório relativamente aos trabalhadores da carreira de Assistente, reposicionados na 1.ª posição remuneratória da respetiva carreira, sempre que deste reposicionamento resulte uma valorização remuneratória.

3. Para os trabalhadores inseridos nas carreiras objeto de valorização que se encontrem posicionados em posição remuneratória automaticamente criada, não pode resultar, em ulterior alteração da posição remuneratória, uma posição à qual corresponda um nível remuneratório de montante pecuniário inferior àquele que lhe seria devido por força da aplicação das regras gerais de reposicionamento remuneratório e do normal desenvolvimento da carreira, vigentes à data da entrada em vigor do presente regulamento.

Artigo 42.º - Subsídio de refeição

Todos os trabalhadores e dirigentes têm direito ao pagamento de um subsídio de refeição por cada dia de trabalho efetivamente prestado, de montante equivalente ao fixado para os trabalhadores que exercem funções públicas, sem prejuízo dos direitos anteriormente adquiridos.

Artigo 43.º - Dirigentes

1. Os dirigentes da estrutura da AMA, E.EPE têm direito ao pagamento da remuneração base equiparada aos cargos dirigentes de Direção Intermédia de 1º e 2º Grau, fixada no Sistema de Remunerações da Administração Pública, nos termos seguintes:
   a) Diretor, cargo de direção intermédia de 1.º grau;
   b) Coordenador de Equipa, cargo de direção intermédia de 2.º grau;
   c) Chefe de Núcleo, cargo de direção intermédia de 3.º grau.
2. Os chefes de núcleo têm direito ao pagamento da remuneração base do lugar de origem acrescido do suplemento nos termos da tabela constante do anexo II.
3. À remuneração base referida no número um acrescem os seguintes suplementos:
   a) Aos dirigentes do TicAPP os suplementos aprovados nos termos do Regulamento Setorial TicAPP, aprovado em 6 de dezembro de 2018, na redação dada em 8 de julho de 2020;
   b) Aos dirigentes das restantes unidades orgânicas, os suplementos constantes do Anexo II.
4. Os suplementos previstos no número anterior incluem a contrapartida da isenção de horário de trabalho.
5. Os trabalhadores que venham a integrar cargos dirigentes podem optar pela remuneração do respetivo lugar de origem.

Artigo 44.º - Chefes de Projeto

1. Por deliberação do Conselho Diretivo podem ser designados Chefes de Projeto, através de Comissão de Serviço.
2. A duração da comissão de serviço dos chefes de projeto é a do respetivo projeto e deve constar do ato de designação, sem prejuízo do disposto no artigo 163.º do Código de Trabalho.
3. Os chefes de projeto têm direito ao suplemento previsto no Anexo II.

Capítulo V- Duração e organização do tempo do trabalho

Artigo 45.º - Período normal de trabalho

1. No perímetro organizacional da AMA E.EPE, nos termos do Código de Trabalho, o período normal de trabalho são 8 horas diárias/ 40 horas semanas.
2. No perímetro organizacional da AMA IP, nos termos da Lei de Trabalho em Funções Públicas o período normal de trabalho são 7 horas diárias/ 35 horas semanais.

Artigo 46.º - Período de funcionamento e de atendimento

1. O período de funcionamento das instalações da AMA é das 8 horas às 20 horas.
2. O período de funcionamento e atendimento das Lojas de Cidadão rege-se por regulamentação específica.

Artigo 47.º - Horário de trabalho na Sede

1. O horário de trabalho regra na Sede é o flexível, permitindo ao Trabalhador gerir os seus tempos de trabalho e a sua disponibilidade, escolhendo as horas de entrada e saída, sem prejuízo do cumprimento das plataformas fixas estabelecidas no número seguinte e do disposto no artigo seguinte.
2. Os Trabalhadores encontram-se obrigados ao cumprimento diário das seguintes plataformas fixas:
   a) Manhã: das 10 horas às 12 horas;
   b) Tarde: das 14:30 às 16:30 horas, sem prejuízo das unidades assegurarem o período de atendimento.
3. O período de almoço é obrigatório, sujeito a registo e os dirigentes devem gerir os horários dos trabalhadores tendo em vista compatibilizar o período de almoço obrigatório e o de funcionamento das respetivas unidades orgânicas, durante o período de atendimento.
4. Exceciona-se do disposto nos números anteriores:
   a) Os horários de equipas que pela natureza e especificidade de funções exijam ser organizados de modo especial.

Artigo 48.º - Horário de trabalho flexível

1. O cumprimento da duração do período normal de trabalho é aferido mensalmente havendo, no final de cada período de referência, lugar, consoante os casos, à justificação das ausências apuradas ou à atribuição de créditos de horas no mês seguinte nos termos do artigo seguinte.
2. O regime de horário flexível não dispensa o trabalhador de comparecer às reuniões de trabalho para as quais seja convocado.
3. Em contrapartida do direito de gestão individual do horário de trabalho, o dever de zelo dos trabalhadores sujeitos ao cumprimento de horário flexível integra:
   a) Cumprir as tarefas programadas e em curso, dentro dos prazos superiormente fixados;
   b) Assegurar a realização e a continuidade de tarefas urgentes, de contactos ou reuniões com utentes dos Serviços ou outros trabalhadores, como trabalho ordinário, mesmo que este se prolongue para além dos períodos de presença obrigatória;
   c) Assegurar a realização do trabalho extraordinário que lhe seja determinado pelos superiores hierárquicos.

Artigo 49.º - Compensação de horas

1. Qualquer ausência durante o período das plataformas fixas não é compensável e consubstancia uma ausência injustificada exceto se for devidamente justificada nos termos e prazos legais.
2. Os tempos de ausência nos períodos de presença não obrigatória podem ser compensados desde que não seja afetado o normal funcionamento dos serviços, designadamente o disposto no n.º 2 do artigo anterior.
3. O saldo negativo (débito de horas) ou positivo (crédito de horas) de duração do trabalho é compensado, respetivamente, por alargamento ou redução do período normal de trabalho diário, nos períodos de presença não obrigatória, até ao final de cada período de aferição mensal.
4. O débito de horas não compensado apurado no final de cada mês, e referente ao mês anterior, não é passível de ser compensado e dá lugar, por cada período igual à duração média diária de trabalho, à marcação de uma falta, que deve ser justificada nos termos da legislação aplicável.
5. O crédito de horas mensal transita para o mês seguinte com o limite das horas correspondentes ao respetivo período normal

de trabalho diário.

6. O crédito de horas apurado no final de cada mês, que não seja considerado trabalho extraordinário pode, mediante autorização do superior hierárquico, a registar no sistema informático específico, ser gozado no mês seguinte até ao limite do respetivo período normal de trabalho diário, sem necessidade de cumprimento da plataforma fixa, desde que não afete o normal funcionamento do serviço.
7. O crédito referido no número anterior não constitui uma expectativa ou direito do trabalhador.

Artigo 50.° - Horário de trabalho nos serviços desconcentrados

O horário de trabalho dos serviços desconcentrados é aprovado pelo Conselho Diretivo tendo em conta as suas especificidades.

Artigo 51.° - Descanso semanal

Os horários de trabalho devem ser fixados tendo em conta dois dias de descanso semanal, independentemente da natureza do vínculo.

Artigo 52.° - Isenção de horário

1. Os Dirigentes e equiparados, para quaisquer efeitos, gozam de isenção de horário, não lhes sendo, por isso, devida qualquer remuneração por trabalho prestado fora do período normal de trabalho.
2. Podem ainda gozar de isenção de horário outros Trabalhadores, mediante a celebração de acordo escrito com a AMA, nos termos da Lei e dos instrumentos de regulamentação coletiva aplicáveis.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, todos os Trabalhadores com isenção de horário estão sujeitos ao cumprimento do dever de assiduidade, ao respetivo registo diário, bem como ao cumprimento da carga de horária prevista na lei.

Parte V - Recursos disponibilizados pela AMA

Artigo 53.° - Utilização criteriosa e racional dos recursos

1. Os trabalhadores devem fazer uma utilização criteriosa, racional e diligente dos recursos disponíveis, tendo em conta, nomeadamente, o seguinte:
   a) Preferência pela conferência telefónica ou videoconferência à deslocação;
   b) Preferência pelo correio eletrónico ou comunicações sobre IP nas comunicações em geral;
   c) Consagração dos princípios e orientações relativos à impressão ambientalmente responsável na Administração Pública, constantes da Resolução do Conselho de Ministros n.º 51/2017, de 2 de fevereiro;
   d) Preferência pela elaboração e arquivo eletrónico de documentos;
   e) O consumo eficiente de energia.
2. Os trabalhadores a quem o direito seja conferido devem fazer uma utilização criteriosa, racional e diligente dos lugares de estacionamento afetos à AMA durante o seu horário de trabalho diário.
3. Qualquer situação violadora dos deveres a que se refere o número anterior pode conferir a proibição de estacionamento ali mencionada, sem prejuízo da responsabilidade disciplinar a que haja lugar.

Artigo 54.º - Utilização de recursos informáticos e de tecnologias de informação

Os trabalhadores devem utilizar o material e os recursos informáticos que lhes são disponibilizados pela AMA exclusivamente para os fins profissionais que justificaram a sua afetação e, de forma diligente zelando pela respetiva manutenção, com respeito pelas regras e princípios relativos à utilização de recursos informáticos e tecnologias de informação constantes do respetivo Código de Conduta, sem prejuízo de orientações e políticas específicas aprovadas pelo Conselho Diretivo.

Artigo 55.º - Utilização de recursos e material de escritório

1. Os Trabalhadores devem utilizar o material de escritório que lhes é disponibilizado pela AMA exclusivamente para fins profissionais e de forma diligente zelando pela respetiva manutenção.
2. O material de escritório, incluindo os consumíveis de informática, deve ser requisitado na intranet por cada unidade orgânica em termos que permitam a imputação dos respetivos custos a cada unidade.

3. A impressão de documentos ou, quando tal não for possível, e sempre que adequado, recorrer preferencialmente às configurações que asseguram uma utilização económica das impressoras, nomeadamente efetuando impressões de documentos que não se encontrem na sua versão final em qualidade reduzida e imprimindo todos os documentos frente e verso e a preto e branco;
4. O consumo de energia, desligando a iluminação e o ar condicionado antes de se ausentarem do seu posto de trabalho por períodos superiores a 30 minutos e após a conclusão do dia de trabalho.

Artigo 56.º - Utilização de viaturas e deslocações em serviço

1. A utilização de viaturas da AMA e a realização de deslocações em serviço obedece às regras aprovadas pelo Conselho Diretivo para uso de veículos.
2. A realização de deslocações deve ser planeada de acordo com critérios de racionalização e economia, concertando, sempre que possível, as deslocações de vários Trabalhadores.

Parte VI - Disposições finais e transitórias

Artigo 57.° - Carreiras e sistema remuneratório

As carreiras dos trabalhadores com CIT e do sistema remuneratório e perfil profissional de carreiras da AMA equiparada a EPE, são as constantes dos Anexos II e III ao presente Regulamento, bem como o sistema remuneratório aprovado em 6 dezembro de 2018 no Regulamento Setorial do TicAPP.

Artigo 58.° - Publicidade

1. O Presente Regulamento deve ser disponibilizado em texto atualizado e consolidado para consulta no sítio da internet da AMA.
2. A estrutura orgânica da AMA é divulgada no sítio da internet da AMA.

Artigo 59.° - Norma revogatória

1. O presente regulamento revoga o anterior regulamento, que tinha sido aprovado pela deliberação de 28 de setembro de 2018, com a redação dada pelas deliberações do Conselho Diretivo nas reuniões de 15 de novembro de 2018, de 23 de maio de 2019, de 31 de outubro de 2019, de 08 de outubro de 2020, de 11 de março de 2021 e de 8 de julho de 2021, 30 de janeiro de 2023, de 13 de outubro de 2023, 6 de março de 2024 e 5 de julho de 2024.
2. Mantêm-se em vigor os Artigos 3.°, 4.°, 5.°, e o n° 6 do artigo 16.° do Regulamento Setorial do TicAPP.

Artigo 60.º - Entrada em vigor

O presente regulamento produz efeitos a 27 de fevereiro de 2025.

Aprovado em reunião do Conselho Diretivo a 27 de fevereiro de 2025, correspondendo ao ponto 3 da ordem de trabalhos, em ata nº 13/2025-CD, que aprova o Regulamento Interno da AMA, IP e E.EPE.

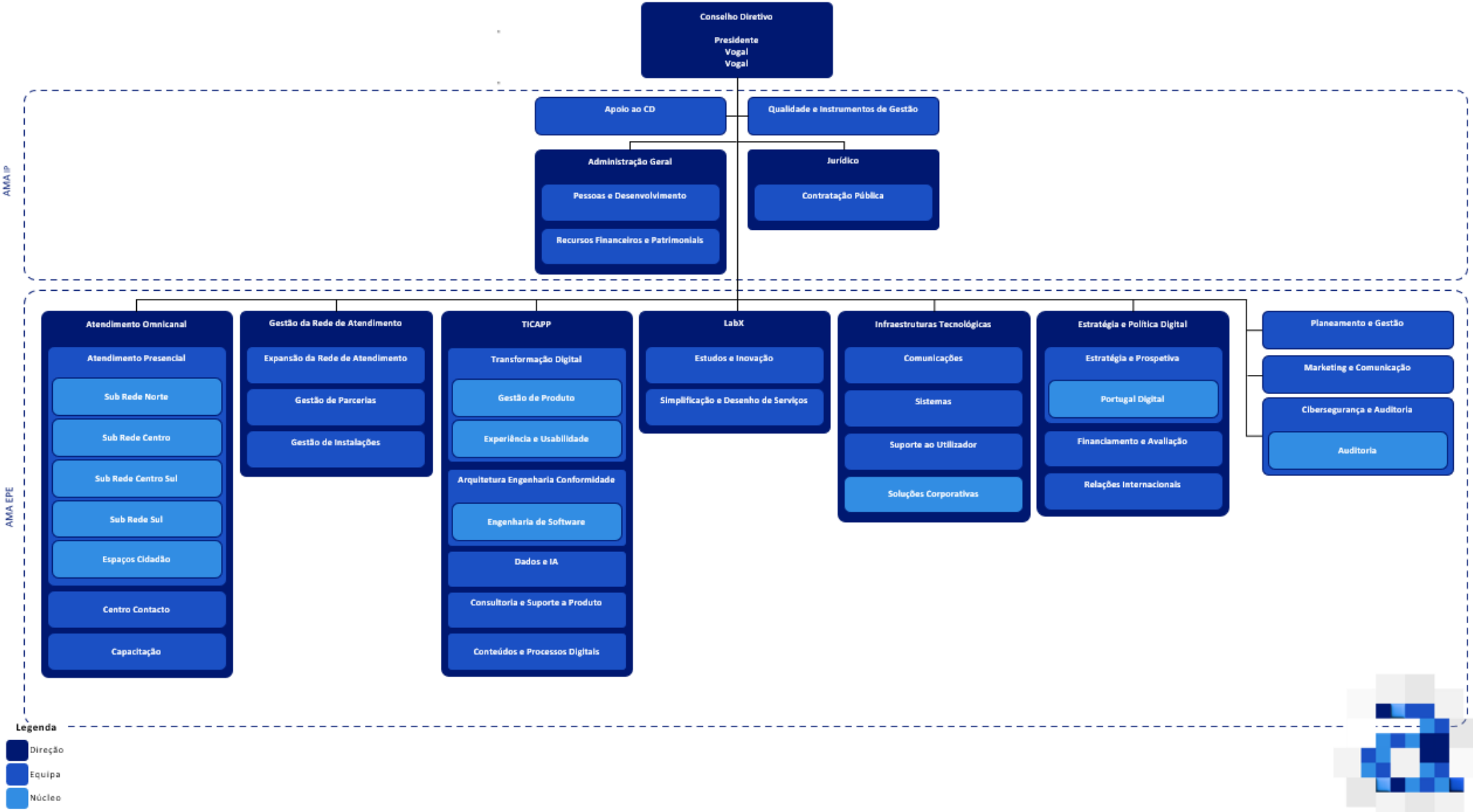
Anexos

Anexo I – Organograma da AMA, IP e AMA, E.EPE

Anexo II – Tabela Remuneratória das Carreiras AMA, equiparada E.EPE

Anexo III– Tabela dos perfis profissionais das Carreiras AMA, equiparada E.EPE

Anexo I – Organograma da AMA, IP e AMA, E.PE



Anexo II - Tabela Remuneratória das Carreiras AMA, equiparada EPE

Carreira de Assistente													
Posições remuneratórias	1ª	2.ª	3.ª	4.ª	5ª	6ª	7ª	8ª	9ª	10ª	11ª	12ª	13ª
Níveis remuneratórios	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	20	22	24
Valor Remuneratório correspondente	979,05 €	1 017,98 €	1 074,14 €	1 126,77 €	1 179,42 €	1 232,04 €	1 284,67 €	1 337,30 €	1 389,93 €	1 495,20 €	1 653,10 €	1 758,36 €	1 863,62 €

Carreira de Técnico													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6ª	7ª	8ª	9ª	10ª	11ª	12ª	13ª
Níveis remuneratórios	16	21	26	30	34	38	42	46	50	54	58	62	66
Valor Remuneratório correspondente	1 442,57 €	1 705,73 €	1 972,04 €	2 188,90 €	2 405,73 €	2 622,59 €	2 843,05 €	3 068,99 €	3 294,93 €	3 520,87 €	3 746,80 €	3 972,72 €	4 198,67 €

Carreira de Consultor													
Posições remuneratórias	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª	7ª	8ª	9.ª	10ª	11ª	12ª	13ª
Níveis remuneratórios	23	27	31	35	39	43	47	51	55	59	63	67	71
Valor Remuneratório correspondente	1 810,99 €	2 026,26 €	2 243,11 €	2 459,95 €	2 676,81 €	2 899,55 €	3 125,47 €	3 351,42 €	3 577,34 €	3 803,29 €	4 029,25 €	4 255,16 €	4 481,11 €

Carreira de Especialista													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	7.ª	8.ª	9.ª	10ª	11ª	12.ª	13ª
Níveis remuneratórios	31	35	39	43	47	51	55	59	63	67	71	75	79
Valor Remuneratório correspondente	2 243,11 €	2 459,95 €	2 676,81 €	2 899,55 €	3 125,47 €	3 351,42 €	3 577,34 €	3 803,29 €	4 029,25 €	4 255,16 €	4 481,11 €	4 707,02 €	4 932,97 €

Carreira de Consultor TIC								
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6ª	7.ª	8.ª
Níveis remuneratórios	66	70	74	78	82	86	90	94
Valor Remuneratório correspondente	4 198,67 €	4 424,62 €	4 650,55 €	4 876,50 €	5 102,43 €	5 328,37 €	5 554,31 €	5 780,24 €

Dirigentes	
Cargo	Montante
Suplemento de Direção	800,00 €
Suplemento de Coordenação	550,00 €
Suplemento de chefia de núcleo	350,00 €

Outros Suplementos	
Cargo	Montante
Chefe de Projeto	300,00 €

Anexo III – Tabela dos perfis profissionais das Carreiras AMA, equiparada E.EPE

Carreira	Conteúdo Profissional	Posição	Condições Mínimas de Acesso
Assistente	Execução de trabalhos de natureza técnica e administrativa de reduzida ou média complexidade, de acordo com diretivas e instruções gerais, designadamente: atendimento em BMS, PAC ou BI; trabalho de back-office; trabalho administrativo; apoio de loja.	1	Titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado
		4	Titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado e experiência profissional na respetiva área.
	Supervisão e coordenação de trabalho de outros assistentes, segundo orientações e diretivas superiores. Execução de trabalhos de natureza técnica e administrativa de elevada complexidade.	9	Titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado. Formação profissional e experiência adequadas ao posto de trabalho.
Técnico	Desempenho de funções consultivas, de estudo, planeamento, programação, avaliação e aplicação de métodos e processos de natureza técnica e ou científica, que fundamentam e preparam a decisão. Elaboração de pareceres e projetos, com grau de complexidade médio, e execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação comuns, instrumentais e operativas dos órgãos e serviços	1	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta.
		3	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta. Experiência profissional superior a 3 anos na respetiva área de atuação.
		5	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta. Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
		7	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta. Experiência profissional superior a 8 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
		9	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta. Experiência profissional superior a 10 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
Consultor	Desempenho de funções consultivas, de estudo, planeamento, programação, avaliação e aplicação de métodos e processos de natureza técnica ou científica que auxiliem e contribuam para a tomada de decisão devidamente esclarecida. Elaboração de pareceres e projetos de grau de complexidade médio. Execução de outras atividades de apoio geral ou	1	Titularidade Licenciatura ou experiência profissional na área de atuação do cargo, devidamente comprovada.
		3	Titularidade Licenciatura ou experiência profissional na área de atuação do cargo, devidamente comprovada. Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação.

Carreira	Conteúdo Profissional	Posição	Condições Mínimas de Acesso
	especializado nas áreas de atuação dos órgãos ou serviços. Possibilidade de coordenação de unidades orgânicas.	5	Titularidade Licenciatura ou experiência profissional na área de atuação do cargo, devidamente comprovada. Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
		7	Titularidade Licenciatura ou experiência profissional na área de atuação do cargo, devidamente comprovada. Experiência profissional superior a 10 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
		9	Titularidade Licenciatura ou experiência profissional na área de atuação do cargo, devidamente comprovada. Experiência profissional superior a 12 anos na respetiva área de atuação. Coordenação de projetos, equipas ou atividades relevantes para a respetiva área de atuação.
Especialista	Trabalho intelectual de média complexidade e responsabilidade consubstanciado no planeamento, consultoria, desenvolvimento, execução e, ou, coordenação de equipas, atividades e projetos. Elaboração de pareceres e desenvolvimento de projetos, com grau de complexidade médio, e execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação dos órgãos e serviços. Possibilidade de coordenação e representação de unidades orgânicas ou serviços desconcentrados.	1	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta na respetiva área de atuação. Experiência profissional na respetiva área de atuação.
		3	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e profissional na respetiva área de atuação. Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação.
	Trabalho intelectual de elevada complexidade e responsabilidade consubstanciado no planeamento, consultoria, desenvolvimento, execução e, ou, coordenação de equipas, atividades e projetos. Elaboração de pareceres e desenvolvimento de projetos, com grau de complexidade elevado, e execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação comuns dos órgãos e serviços. Representação da organização em assuntos da sua	5	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e profissional na respetiva área de atuação. Experiência profissional superior a 8 anos na respetiva área de atuação.
		7	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e profissional na respetiva área de atuação. Experiência profissional superior a 10 anos na respetiva área de atuação.

Carreira	Conteúdo Profissional	Posição	Condições Mínimas de Acesso
	especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações superiores. Possibilidade de coordenação e representação de unidades orgânicas ou serviços desconcentrados.	9	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 12 anos na respetiva área de atuação incluindo obrigatoriamente a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.
Consultor TIC	Trabalho intelectual de elevada complexidade e imprevisibilidade, consubstanciado na liderança e gestão de projetos inovadores que possam contemplar a aplicação de novo conhecimento, a adoção de novas metodologias ou de tecnologias emergentes ou a gestão da mudança dos serviços públicos. Âmbito de responsabilidade alargado, incluindo proatividade na proposta de iniciativas, integração e coordenação de vários conhecimentos e capacidades e tomada de decisão perante opções técnicas, enquadradas por orientações superiores. Execução de outras atividades gerais ou especializadas nas áreas de atuação do serviço. Possibilidade de representação da organização em assuntos da sua especialidade. Possibilidade de coordenação de unidades orgânicas.	1	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 12 anos na respetiva área de atuação incluindo a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.
	Trabalho intelectual de extrema complexidade e imprevisibilidade. Liderança e coordenação de unidades orgânicas. Responsabilidade de gestão de projetos/programas inovadores que possam contemplar a aplicação de novo conhecimento, a adoção de novas metodologias ou de tecnologias emergentes ou a gestão da mudança dos serviços públicos. Âmbito de responsabilidade alargado, nomeadamente ao nível da definição de estratégias, bem como proatividade na proposta de iniciativas, integração e coordenação de vários conhecimentos e capacidades e tomada de decisão perante opções técnicas, enquadradas por orientações superiores. Gestão de equipas multidisciplinares de diversas entidades. Execução de outras atividades gerais ou especializadas nas áreas de atuação do serviço. Representação da organização em assuntos da sua especialidade.	3	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 16 anos na respetiva área de atuação incluindo a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar
		5	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 20 anos na respetiva área de atuação incluindo a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar