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 – Perímetro Organizacional das Funções de Suporte, AMA, IP **7**
Artigo 4.º - Estruturas Hierarquizadas e Matriciais 7
Artigo 5.º - Departamento de Administração Geral 7
Artigo 6.º - Gabinete Jurídico 9
Artigo 7.º - Divisão de Pessoas e Desenvolvimento 10
Artigo 8.º - Equipa Multidisciplinar de Contratação Pública 11
Artigo 9.º - Equipa Multidisciplinar de Apoio ao Conselho Diretivo 11
Capítulo II – Perímetro Organizacional das Funções de Coordenação e de Operação AMA, E.EPE **12**
Artigo 10.º - Estrutura Modelo Empresarial 12
Secção I - Funções Operacionais da AMA, E.EPE **14**
Artigo 11.º - Equipa de Políticas e Estratégia Digital 14
Artigo 12.º - Centro de Competências Digitais da Administração Pública, TicAPP 18
Artigo 13.º - Equipa de Produtos Digitais 24
Artigo 14.º - Equipa de Territórios Inteligentes 26
Artigo 15.º - Direção de Serviço Público Omnicanal 27
Artigo 16.º - Centro para a Inovação no Setor Público, LabX 34
Secção II - Funções de coordenação na AMA E.EPE. **36**
Artigo 17.º - Direção de Infraestruturas Tecnológicas 36
Artigo 18.º - Equipa de Relações Institucionais 39
Artigo 19.º - Equipa de Relações Internacionais 40
Artigo 20.º - Equipa de Estratégia e Planeamento Organizacional 41
Artigo 21.º - Equipa de Marketing e Comunicação 43
Artigo 22.º - Núcleo de Cibersegurança e Proteção de Dados 45
Parte III – Organização e funcionamento das sessões do Conselho Diretivo **47**
Artigo 23.º - Reuniões ordinárias do Conselho Diretivo 47
Artigo 24.º - Reuniões extraordinárias 47
Artigo 25.º - Realização por meios telemáticas 48

Parte IV – Organização do trabalho e das relações laborais **48**

Capítulo I - Disposições gerais **48**

Artigo 26.º - Princípios gerais de gestão 48
Artigo 27.º - Regime jurídico-laboral 49
Artigo 28.º Garantias de imparcialidade e acumulação de funções 49
Artigo 29.º - Processo individual 50
Artigo 30.º - Avaliação do desempenho 50
Artigo 31.º - Formação 51
Artigo 32.º - Local de trabalho 51
Artigo 33.º - Deslocações 51
Artigo 34.º - Carreiras e categorias 52

Capítulo II – Recrutamento para a AMA, E.EPE **52**

Artigo 35.º - Regras gerais 52
Artigo 36.º - Princípios de recrutamento 52
Artigo 37.º - Métodos de seleção 53
Artigo 38.º - Modalidade de contratação 53

Capítulo III – Dirigentes da AMA E. EPE **53**

Artigo 39.º - Cargos dirigentes 53
Artigo 40º - Recrutamento 53
Artigo 41.º - Comissão de serviço 54
Artigo 42.º - Renovação da comissão de serviço 54
Artigo 43.º - Cessação da comissão de serviço 54

Capítulo IV - Regime Remuneratório AMA, E.EPE **55**

Artigo 44.º - Remunerações 55
Artigo 45.º - Subsídio de refeição 55
Artigo 46.º - Dirigentes 55
Artigo 47.º - Chefes de Projeto 56

Capítulo V- Duração e organização do tempo do trabalho **56**

Artigo 48.º - Período normal de trabalho 56
Artigo 49.º - Período de funcionamento e de atendimento 57
Artigo 50º - Horário de trabalho na Sede 57
Artigo 51.º - Horário de trabalho flexível 58
Artigo 52.º - Compensação de horas 58
Artigo 53.º - Horário de trabalho nos serviços desconcentrados 59
Artigo 54.º - Descanso semanal 59

Artigo 55.º - Isenção de horário 59

Parte V - Recursos disponibilizados pela AMA 60

Artigo 56.º - Utilização criteriosa e racional dos recursos 60
Artigo 57.º - Utilização de recursos informáticos e de tecnologias de informação 61
Artigo 58.º - Utilização de recursos e material de escritório 61
Artigo 59.º - Utilização de viaturas e deslocações em serviço 61

Parte VI - Disposições finais e transitórias 62

Artigo 60.º - Carreiras e sistema remuneratório 62
Artigo 61.º - Publicidade 62
Artigo 62.º - Norma revogatória 62
Artigo 64.º - Entrada em vigor 64

Anexos 64

Anexo I – Organograma da AMA, IP e AMA, E.EPE 65
Anexo II - Tabela Remuneratória das Carreiras e Categorias AMA, equiparada EPE 66
Anexo III – Tabela dos perfis profissionais das Carreiras e Categorias AMA, equiparada E.EPE 67

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 do Regulamento Setorial do Centro de Competências Digitais da Administração Pública – TicAPP, aprovado em 2018, abreviadamente designadamente por Regulamento TicAPP relativas às competências.
   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.º - 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, agrupadas de acordo com as seguintes funções:
    a) Funções de Operação;
    b) Funções de Coordenação;
    c) Funções de Suporte.
2. 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.
3. A estrutura de modelo empresarial, visa prosseguir as atribuições nas quais a Agência é equiparada a EPE, estando estruturada em funções de coordenação e em funções de operação, 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.
4. A organização da AMA não prejudica a mobilidade dos trabalhadores no âmbito de toda a estrutura interna, independentemente da natureza do vínculo.

Capítulo I – Perímetro Organizacional das Funções de Suporte, AMA, IP

Artigo 4.º - Estruturas Hierarquizadas e Matriciais

1. Na estrutura hierarquizada, inserem-se unidades orgânicas com funções de suporte à atividade da AMA e é constituída pelas seguintes unidades nucleares:
   a) Departamento de Administração Geral, abreviadamente designadamente por DAG;
   b) Gabinete Jurídico, abreviadamente designadamente por GJ.
2. Na estrutura matricial, ainda para assegurar as funções de Suporte, inserem-se as seguintes unidades orgânicas flexíveis,
   a) Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais, integrada na DAG;
   b) Divisão de Pessoas e Desenvolvimento;
   c) Equipa Multidisciplinar de Contratação Pública;
   d) Equipa Multidisciplinar de Apoio ao CD.
3. As unidades nucleares da estrutura hierarquizada são dirigidas por diretores, cargos de direção intermédia de 1.º grau.
4. As unidades orgânicas flexíveis, denominadas divisões, são dirigidas por chefes de divisão, cargos de direção intermédia de 2.º grau; Equipa Multidisciplinar de Contratação Pública é dirigida por um Chefe de equipa equiparado a cargo de direção intermédia de 1.º grau e a Equipa Multidisciplinar de Apoio ao Conselho de Diretivo (Gabinete de Apoio ao CD) é dirigida por um Chefe de equipa equiparado a cargo de direção intermédio de 2.º grau.

Artigo 5.º - Departamento de Administração Geral

1. Ao **Departamento de Administração Geral** compete:
   a) Assegurar a gestão dos recursos financeiros da AMA, elaborando as propostas de orçamento, tendo em conta os planos de atividades e os programas aprovados, monitorizando 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, bem como assegurando a gestão da tesouraria;

b) Assegurar as condições necessárias ao exercício do controlo financeiro e orçamental pelas entidades legalmente competentes;
c) Elaborar e garantir a aprovação da conta de gerência;
d) Assegurar a gestão do ciclo de vida dos projetos financiados por fundos europeus;
e) Colaborar no desenvolvimento e gestão dos modelos de negócio dos produtos e serviços da AMA, em articulação com as respetivas áreas de competência;
f) Gerir o património e manter organizado o respetivo cadastro;
g) Garantir as necessidades de aprovisionamento e assegurar a gestão dos bens correntes;
h) Assegurar a gestão do parque automóvel;
i) Assegurar o apoio logístico a todas as operações e atividades da AMA, nomeadamente nas questões de armazenamento e transporte;
j) Gerir o serviço de secretariado aos Órgãos de Governo da AMA;
k) Assegurar a gestão documental e a receção e expedição da correspondência;
l) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
m) Garantir e controlar a definição, implementação e atualização de processos e procedimentos no âmbito das suas competências;
n) Assegurar o apoio administrativo geral.

2. À **Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais** compete:
a) Assegurar o controlo orçamental e garantir os reportes de informação exigidos legalmente;
b) Assegurar a execução da contabilidade financeira e de gestão de acordo com as normas de contabilidade em vigor;
c) Assegurar a faturação e o controlo e monitorização da respetiva cobrança, tendo em conta a respetiva eficiência e eficácia;
d) Processar as despesas autorizadas;
e) Assegurar a gestão e controlo das receitas arrecadadas nos Espaços Cidadão, em estreita colaboração com a Direção de Atendimento;
f) Assegurar o controlo da execução financeira dos contratos;

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

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

Artigo 6.º - Gabinete Jurídico

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 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., 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, a jurisprudência e a doutrina relevante para a atividade da AMA, IP;

Artigo 7.º - Divisão de Pessoas e Desenvolvimento

1. À **Divisão de Pessoas e Desenvolvimento** compete:
   a) Promover a aplicação das medidas de política de recursos humanos definidas para a Administração Pública;
   b) Contribuir para a definição e o desenvolvimento de competências, a motivação profissional e a melhoria do desempenho;
   c) Dar comprimento às orientações e novos modelos de trabalho em matéria de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;
   d) Assegurar os procedimentos de recrutamento com vista à dotação da AMA com recursos humanos qualificados;
   e) Promover medidas de desenvolvimento com vista à realização profissional dos trabalhadores;
   f) Estruturar e organizar eventos ou programas que promovam a interação entre as diversas unidades orgânicas da Agência, o intercâmbio de experiências e a divulgação de informação sobre as atividades de cada uma delas;
   g) Promover a divulgação de informação relativa à organização e dinâmica interna da AMA, em articulação com o Equipa de Marketing e Comunicação;
   h) Propor o desenvolvimento e implementação de novos formatos de comunicação com os trabalhadores, em articulação com Equipa de Marketing e Comunicação;
   i) Promover e desenvolver programas de estágios na AMA.
2. À Divisão de Pessoas e Desenvolvimento, por delegação de competências, compete ainda em matéria de gestão de recursos humanos:
   a) Gerir o registo de assiduidade do pessoal e respetiva antiguidade;
   b) Assegurar o processamento de remunerações, outros abonos do pessoal e demais prestações complementares;
   c) Assegurar a gestão do processo de avaliação do desempenho;
   d) Propor anualmente o plano de formação interna e externa e assegurar a sua execução;
   e) Definir e avaliar indicadores de gestão, elaborando estudos periódicos sobre a situação dos recursos humanos, propondo medidas conducentes à racionalização da gestão de pessoal e ao aumento da produtividade e da qualidade do trabalho;
   f) Elaborar e apresentar indicadores evidenciando as necessidades de recrutamento de pessoal;
   g) Elaborar o balanço social.

Artigo 8.º - Equipa Multidisciplinar de Contratação Pública

1. A **Equipa Multidisciplinar de Contratação Pública** compete-lhe:
   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 e serviços, em articulação com os responsáveis das demais unidades orgânicas da AMA;
   e) Assegurar o cadastro, acompanhamento e monitorização dos contratos no âmbito do CCP, 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 contratos no âmbito do CCP, 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) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Artigo 9.º - Equipa Multidisciplinar de Apoio ao Conselho Diretivo

A **Equipa Multidisciplinar 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.

Capítulo II – Perímetro Organizacional das Funções de Coordenação e de Operação AMA, E.EPE

Artigo 10.º - Estrutura Modelo Empresarial

1. O modelo equiparado a entidade pública empresarial (AMA, E.EPE), é composto por direções, centros de competências, equipas e núcleos.
2. As direções, centros de competências, ou equipas com funções de operação são:
   a) Equipa de Políticas e Estratégia Digital;
   b) O Centro de Competências Digitais da Administração Pública, TicAPP, regulado por Regulamento Setorial Interno aprovado em 2018, alterado em 2021 e pelo regulamento interno;
   c) A Direção do Serviço Público Omnicanal;
   d) O Centro para a Inovação no Setor Público, LabX;
   e) Equipa de Produtos Digitais;
   f) Equipa de Territórios Inteligentes.
3. Nas Direções que exercem competências de negócio integram-se as seguintes Equipas:
   a) No TicAPP: Equipa de Desenvolvimento e Integração, Equipa de Processos e Suporte a Produtos, Equipa de Arquitetura, e Equipa de Dados e IA;
   b) Na Direção de Serviço Público Omnicanal: Equipa de Atendimento Presencial, Equipa do Centro de Contacto, Equipa de Gestão da Rede e Núcleo de Capacitação, Equipa de Atendimento Digital e Conteúdos;

c) No Centro para a Inovação no Setor Público, LabX, integram-se os Núcleos de Estudos e Inovação e de Simplificação.

4. Para efeitos dos números anteriores:
   a) Na Equipa de Políticas e Estratégia Digital integram-se os Núcleos de Instrumentos e Financiamento, Portugal Digital e Estratégia e Prospetiva.
   b) Na Equipa de Produtos Digitais integram-se os Núcleos de Gestão de Identidade e Certificação Eletrónica, Gestão de Interoperabilidade e Gestão de Plataformas.
   c) Na Equipa de Desenvolvimento e Integração os Núcleos Identidade e Certificação Eletrónica, Interoperabilidade, Plataformas e Experiência e Acessibilidade Digital;
   d) Na Equipa de Gestão de Rede integram-se os Núcleos de Manutenção e Expansão.
   e) Na Equipa de Atendimento Presencial os Núcleos Sub-redes Norte, Centro, Centro Sul, Sul e Espaços de Cidadão.
5. As unidades com funções de coordenação são seguintes:
   a) Direção de Infraestruturas Tecnológicas, que tem integrada a Equipa de Comunicações, Equipa de Sistemas, Equipa de Suporte ao Utilizador e o Núcleo de Soluções Coorporativas;
   b) Equipa de Relações Institucionais;
   c) A Equipa de Relações Internacionais;
   d) Equipa de Estratégia e Planeamento Organizacional;
   e) Equipa de Marketing e Comunicação;
   f) Núcleo de Cibersegurança e Proteção de Dados;
   g) Núcleo de Auditoria, Planeamento e Qualidade integrado na Equipa de Estratégia e Planeamento Organizacional.
6. As direções, centros de competência são dirigidas por diretores, cargos de direção intermédia de 1.º grau.
7. As equipas são dirigidas por coordenadores de equipa, cargos de direção intermédia de 2.º grau.
8. Os núcleos são dirigidos por chefes, cargos de direção intermédia de 3.º grau.

Secção I - Funções Operacionais da AMA, E.EPE

Artigo 11.º - Equipa de Políticas e Estratégia Digital

3. Compete à **Equipa de Políticas e Estratégia Digital**:
   a) Promover a implementação da Estratégia Digital Nacional, 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, que permitam a execução da Estratégia;
   b) Colaborar com as diversas partes interessadas - entidades públicas, privadas, academia, associações e outras - que contribuam para a implementação da Estratégia Digital Nacional, no contexto nacional e internacional;
   c) Assegurar a resposta a pedidos de revisão de diplomas legais em alinhamento com o disposto nas estratégias nacionais e internacionais;
   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;
   e) Representar a AMA em estruturas e grupos de trabalho interministeriais 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;
   g) Coordenar, monitorizar e avaliar a execução da estratégia digital nacional e respetivos programas de transformação digital;
   h) Posicionar Portugal como país Digital.

4. A Equipa de Políticas e Estratégia Digital é composta por três Núcleos:
   a) Núcleo de Estratégia e Prospetiva;
   b) Núcleo do Portugal Digital;
   c) Núcleo de Instrumentos e Financiamento.

5. Ao **Núcleo de Estratégia e Prospetiva** compete:
   a) Promover estratégias e programas para posicionar Portugal como país Digital;
   b) Desenvolvimento de um Observatório para o Digital que apresente os principais indicadores de Portugal, no que à maturidade e contexto digital se refere, articulando com as restantes áreas setoriais para agregar informação de outras plataformas e/ou observatórios relacionados, com a finalidade de criar um sítio único onde consultar esta informação e, sempre que possível, em tempo-real;
   c) 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;
   d) Disseminar conhecimento acerca das tendências e inovações disruptivas na área da transformação digital, desde as tecnologias emergentes às novas soluções com impacto na economia e governo digital;
   e) Acompanhar 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;
   f) Acompanhar a Década Digital 2030, programa comunitário para a implementação da Estratégia Digital da União Europeia até 2030, e disseminar junto das entidades nacionais responsáveis pela sua implementação, em estreita articulação com as equipas AMA envolvidas;
   g) Acompanhar a negociação e a 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;
   h) Desenvolver o plano setorial TIC da área governativa da tutela da AMA, no âmbito da Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública.

6. 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 pelo Núcleo 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 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 – "Empresa 4.0", PATD e outras constantes no ecossistema da EMPD, em colaboração com as equipas internas;
   j) Planear e calendarizar com o Núcleo de Instrumentos 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.

7. Ao **Núcleo de Instrumentos e Financiamento** compete:
   a) Coordenar, monitorizar a execução e promover a avaliação de programas de transformação digital da Administração Pública;
   b) Acompanhar o desenvolvimento das iniciativas no âmbito do CTIC - Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação, nomeadamente assegurar o apoio à Direção do Comité Técnico e a dinamização dos Grupos de Trabalho;
   c) Gerir a execução da Estratégia de Transformação Digital na Administração Pública zelando pelo cumprimento das metas transversais e assegurando o acompanhamento das metas 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 e simplificação administrativa e transição digital para a Administração Pública, 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;
   j) Assegurar a operacionalização de avisos/candidaturas PRR, bem como efetuar o seu acompanhamento até ao encerramento do processo.

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 as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública, abreviadamente designado por CTIC;
   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.

2. O TicAPP é composto pelas seguintes equipas e núcleos:
   a) Equipa de Arquitetura;
   b) Equipa de Desenvolvimento e Integração:
      a. Núcleo de Experiência e Acessibilidade Digital

b. Núcleo de Identidade e Certificação Eletrónica
c. Núcleo de Interoperabilidade
d. Núcleo de Engenharia de *Software*

c) Equipa de Dados e Inteligência Artificial;
d) Equipa de Processos e Suporte a Produto.

3. Compete à **Equipa de Arquitetura**:
   a) Desenhar um referencial de arquitetura de sistemas de informação, nas suas diferentes camadas, tais como informacional, aplicacional e tecnológica, tanto ao nível da arquitetura de solução, bem como arquitetura de *software*, para utilização na manutenção e desenvolvimento de novas soluções digitais na Administração Pública, minimizando os custos de implementação e de gestão dos mesmos;
   b) Definir a stack tecnológica no âmbito da arquitetura da solução, em colaboração com a equipa de gestão de produto digital;
   c) Gerir artefactos arquiteturais que suportam o planeamento e o desenvolvimento de *software* pelas equipas de desenvolvimento;
   d) Garantir o desenvolvimento de componentes de *software* que possam ser utilizados de forma transversal pelas equipas de desenvolvimento;
   e) Promover a criação de "aceleradores" de *software*;
   f) Fazer recomendações à equipa de gestão de produto digital sobre o ciclo de vida dos componentes de *software* com vista a planear a evolução ou descontinuidade dos mesmos, quer por necessidade de evolução aplicacional ou tecnológica, quer por decisões com origem na arquitetura;
   g) Desenvolver protótipos ou provas de conceito para validação de soluções;
   h) Garantir as condições para a adoção da abordagem de DevOps, sendo responsável pela gestão das ferramentas;
   i) Em parceria com a equipa de gestão de produto digital, colaborar em iniciativas específicas decorrentes de consórcios ou grupos de trabalho, que contribuam para a definição do *roadmap* dos componentes comuns (*building blocks*);
   j) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;

k) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das competências de arquitetura de sistemas de informação.

4. Compete à **Equipa de Desenvolvimento e Integração** , seguir a estratégia de desenvolvimento de produto definida pela equipa de gestão de produto digital, desenvolvendo e evoluindo as componentes arquiteturais transversais da Administração Pública, plataformas comuns, serviços e ferramentas de *software* que suportam a construção de serviços públicos digitais, de acordo com as melhores práticas de usabilidade e acessibilidade digital, nomeadamente as plataformas de suporte ao atendimento omnicanal, interoperabilidade na Administração Pública (iAP), identificação eletrónica e o portal único de serviços digitais, assim como as outras aplicações conexas.

5. Compete ao **Núcleo de Experiência e Acessibilidade Digital**:
   a) Assegurar o acompanhamento da utilização das plataformas, promovendo uma melhor experiência de utilização, em articulação com as equipas de produto.
   b) Desenvolver 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;
   e) Colaborar em grupos técnicos nestas matérias, em coordenação com a estrutura da AMA;
   f) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
   g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das competências de experiência e acessibilidade digital.
6. Compete ao **Núcleo de Identidade e Certificação Eletrónica**:
   a) Seguir a estratégia de desenvolvimento de produtos de identidade e certificação eletrónica definida pela equipa de gestão de produto digital, assegurando a evolução e manutenção das soluções de Identificação Eletrónica, nomeadamente as soluções de autenticação, carteira de identidade, assinatura qualificada, atributos certificados e biometria;

b) Desenvolver e aplicar testes para verificação da qualidade do *software*, no âmbito das soluções de identificação eletrónica;
c) Em parceria com a equipa de gestão de produto digital, colaborar em grupos técnicos nestas matérias, em coordenação com a estrutura da AMA;
d) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das competências de identificação e certificação eletrónica.

7. Compete ao **Núcleo de Interoperabilidade**:
a) Desenvolver, compor ou configurar serviços na plataforma de integração (iAP) para interligação dos sistemas da Administração Pública;
b) Seguir a estratégia de desenvolvimento de produto definida pela equipa de gestão de produto digital, assegurando a manutenção e enriquecimento das aplicações de suporte e serviços disponibilizados pela AMA ao nível das plataformas de integração, gateway de mensagens e pagamentos no contexto da iAP;
c) Desenvolver e manter o catálogo de API's assim como toda a documentação e ferramentas associadas à sua disponibilização às entidades utilizadoras;
d) Em parceria com a equipa de gestão de produto digital, colaborar em grupos técnicos nestas matérias, em coordenação com a estrutura da AMA;
e) Garantir a qualidade de serviço das aplicações de suporte à interoperabilidade;
f) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das competências de interoperabilidade.

8. Compete ao **Núcleo de Engenharia de *Software***:
a) Seguir a estratégia de desenvolvimento de produto definida pela equipa de gestão de produto digital, desenhar e desenvolver *software* de elevada qualidade, alinhado com as necessidades dos utilizadores e objetivos de negócio;
b) Configuração de serviços em plataformas desenvolvidas pela equipa;

c) Seguindo o planeamento da equipa de gestão de produto digital, colaborar com a equipa de Processos e Suporte a Produto na definição de requisitos de *software* e garantir a sua implementação técnica e operacional;
d) Desenvolver ferramentas e aplicações produzindo código eficiente;
e) Automatizar tarefas utilizando ferramentas e scripts apropriados;
f) Rever e melhorar código produzido por outros elementos que colaborem com as equipas de desenvolvimento;
g) Realizar testes de validação e verificação do *software*;
h) Documentar o desenvolvimento de *software*;
i) Garantir a atualização do *software* utilizando as tecnologias mais recentes;
j) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
k) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das competências de engenharia de *software*.

9. Compete à **Equipa de Dados e Inteligência Artificial**:
a) Desenvolver modelos de dados que sustentem a estratégia de desenvolvimento de produto definida pela equipa de gestão de produto digital.
b) Desenvolver modelos quantitativos, preditivos e/ou prescritivos que permitam utilizar os dados disponíveis para apoiar processos de decisão política e administrativa;
c) Desenvolver pilotos ou projetos de análise avançada de dados/IA;
d) Desenvolver e manter o portal de transparência do Estado;
e) Desenvolver e manter o portal nacional de dados abertos;
f) Desenvolver e manter a solução de informação de gestão sobre dados de atendimento;
g) Desenvolver e manter os guias e ferramentas de apoio à aplicação de princípios e boas práticas na implementação de soluções de Inteligência Artificial na Administração Pública;
h) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das competências de análise avançada de dados.

10. Compete à **Equipa de Processos e Suporte a Produto**:
    a) Seguir a estratégia de desenvolvimento de produto, e o respetivo planeamento, definida pela equipa de gestão de produto digital, no desenvolvimento e priorização do backlog dos produtos digitais em conjunto com as demais áreas de negócio da AMA e estabelecer critérios de aceitação para as funcionalidades identificadas, trabalhando em estreita colaboração com as equipas de desenvolvimento de forma a assegurar que o produto atende às necessidades do cliente e do mercado;
    b) Garantir a configuração da adesão de novas entidades às plataformas digitais comuns da Administração Pública disponibilizadas pela AMA, em articulação com as equipas responsáveis pelo desenvolvimento dos produtos;
    c) Analisar processos e parametrizar procedimentos administrativos na Plataforma Multicanal (PMC) promovendo a desmaterialização de serviços no canal digital;
    d) Garantir a consistência da informação residente no Catálogo de Entidades e Serviços da Administração Pública;
    e) Definir e manter os processos de suporte aplicacional de segunda linha, em articulação com o serviço de suporte transversal de primeira linha da AMA, para todos os produtos geridos pelo TicAPP, assegurando o cumprimento dos níveis de serviços definidos pela equipa de gestão de produto digital;
    f) Analisar e responder aos pedidos submetidos pelas entidades aderentes às plataformas digitais em articulação com as restantes equipas de desenvolvimento;
    g) Monitorizar e garantir a qualidade do serviço de suporte aplicacional de segunda linha das plataformas geridas pelo TicAPP.
    h) Elaborar relatórios de consumo sobre a utilização dos serviços por parte das entidades aderentes às plataformas e, quando aplicável, comunicar os mesmos à Direção Financeira para respetiva faturação;
    i) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
    j) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das suas competências.

Artigo 13.º - Equipa de Produtos Digitais

1. Compete à **Equipa de Produtos Digitais**:
   a) Delinear a visão geral e estratégia, com foco na definição de produtos, serviços e na identificação de oportunidades e necessidades de mercado;
   b) Supervisionar os aspetos estratégicos dos projetos, garantindo alinhamento com os objetivos de negócio;
   c) Elaborar análises de mercado, identificar oportunidades e ajudar na definição de estratégias para cada área de foco;
   d) Desenhar modelos de negócio que assegurem a sustentabilidade dos produtos digitais disponibilizados;
   e) Monitorizar de forma permanente o *benchmark* de produtos digitais;
   f) Promover a inovação contínua e o teste de novas tecnologias digitais;
   g) Definição de níveis de serviço (*service level agreements*);
   h) Colaborar com o Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública, abreviadamente designado por CTIC, na definição, desenvolvimento e manutenção de estratégias, modelos, projetos, plataformas e serviços de âmbito digital e transversal à Administração Pública;
   i) Gerir o ciclo de vida dos componentes de *software* e planear a evolução ou descontinuidade dos mesmos, quer por necessidade de evolução aplicacional ou tecnológica, quer por recomendações com origem na arquitetura;
   j) Colaborar em iniciativas específicas decorrentes de consórcios ou grupos de trabalho, que contribuam para a definição do *roadmap* dos componentes comuns (*building blocks*);
   k) Delinear a estratégia de desenvolvimento e evolução para cada produto, seja recorrendo a contratação chave na mão, seja por via de desenvolvimento interno no TicApp;
   l) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências.

2. A Equipa de Produtos Digitais é integrada por 3 núcleos:
   a) Núcleo de Gestão Identidade Digital e Certificação Eletrónica;
   b) Núcleo de Gestão de Interoperabilidade;

c) Núcleo de Gestão de Plataformas.

3. Ao **Núcleo de Gestão Identidade Digital e Certificação Eletrónica** compete:
   a) Definir os requisitos estratégicos e de produto para soluções de identidade digital;
   b) Fornecer as diretrizes sobre requisitos de segurança e privacidade para as soluções a serem desenvolvidas;
   c) Definir os requisitos e modelagem de processos, facilitando a ponte entre as necessidades de negócios e as equipes de desenvolvimento técnico.

4. Compete ao **Núcleo de Gestão de Interoperabilidade**:
   a) Liderar a definição de estratégias para a interoperabilidade entre sistemas, com especial foco em padrões e protocolos;
   b) Assegurar arquiteturas de sistemas interoperáveis trabalhando em conjunto com a Equipa de Arquitetura na definição diretrizes para o desenvolvimento.;
   c) Definir as linhas orientadoras das políticas de gestão de dados e interoperabilidade.

5. Compete ao **Núcleo de Gestão de Plataformas**:
   a) Elaborar a estratégia para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de portais e plataformas, definindo o âmbito dos serviços online;
   b) Desenhar protótipos e fornecer diretrizes de design para as equipas de desenvolvimento;
   c) Planear e definir a estratégia de conteúdos, trabalhando em colaboração com as equipas técnicas para implementação e com a equipa de comunicação.

Artigo 14.º - Equipa de Territórios Inteligentes

1. A **Equipa de Territórios Inteligentes** tem por missão 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.
2. Compete à Equipa de Territórios Inteligentes:
   a) Disponibilizar à administração pública soluções para integrar, monitorizar, analisar e partilhar dados e, ainda, para suportar os seus projetos de cidades/territórios inteligentes;
   b) A responsabilidade da plataforma nacional para a integração, analise e partilha de dados entre a administração pública;
   c) 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;
   d) Promover a partilha de dados entre na administração pública, nomeadamente dados em tempo real;
   e) Implementar o *dashboard* de políticas públicas gov.BI, como instrumento de partilha de alarmística e analítica de apoio à decisão da administração pública;
   f) 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;
   g) Desenvolver o *DataHub* da Administração Pública, como instrumento para a partilha de dados não abertos em tempo real;
   h) Promover a capacitação da administração pública para a utilização de dados nos seus processos de decisão;
   i) Promover junto da administração pública boas práticas de utilização de dados;
   j) Promover a partilha de dados em tempo real no portal dados.gov;
   k) Apoiar programas de capacitação na administração local e regional no âmbito dos Territórios Inteligentes.

Artigo 15.º - Direção de Serviço Público Omnicanal

1. Compete à **Direção de Serviço Público 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 atendimento digital, presencial e no centro de contacto;

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

h) Assegurar a implementação de serviços digitais no portal único de serviços, com caráter transacional;

i) Definir os requisitos de negócio, acompanhar e implementar novas soluções de atendimento, digital, presencial e telefónico com base nas orientações e melhores práticas existentes;

j) Apoiar na definição de requisitos de negócio e acompanhar os desenvolvimentos de plataformas e soluções para disponibilização de serviços nos diferentes canais de atendimento, junto das equipas de desenvolvimento, com base nas orientações e melhores práticas existentes;

k) Promover a excelência e o desenvolvimento de competências dos recursos no atendimento, bem como a sua capacitação nos diferentes canais de atendimento.

2. A Direção de Serviço Público Omnicanal é composta pelas seguintes unidades orgânicas:
   a) Equipa de Atendimento Digital e Conteúdos;
   b) Equipa de Atendimento presencial;
   c) Equipa de Centro de Contacto;
   d) Equipa de Gestão de Rede;
   e) Núcleo de Capacitação.

3. Para efeitos do número anterior:
   a) A Equipa de Atendimento presencial é integrada pelos Núcleos Sub-redes Norte, Centro, Centro Sul, Sul e Núcleo de Espaços de Cidadão;
   b) A Equipa de Gestão de Rede é integrada pelos Núcleos de Manutenção e Expansão.

4. Compete à **Equipa de Atendimento Digital e Conteúdos**:
   a) Assegurar a implementação da visão e estratégia da AMA para a componente digital no âmbito da estratégia omnicanal de serviços públicos;
   b) Assegurar a definição estratégica e gestão operacional dos conteúdos das diversas Plataformas Digitais de serviços públicos;
   c) Assegurar a articulação com as demais entidades públicas no âmbito da prestação de serviços públicos digitais, promovendo um canal único de acesso aos serviços;
   d) Desenvolver um modelo de governação de edição e revisão de conteúdos, em articulação com as demais entidades, de forma a garantir a permanente atualização, consistência e utilidade de conteúdos informativos e serviços desmaterializados nas plataformas digitais;

e) Assegurar o acompanhamento da utilização das plataformas, bem como a avaliação da eficiência e promoção da melhoria contínua e evolutiva dos produtos e serviços, no sentido de assegurar a melhor experiência de utilização, em articulação com as diferentes áreas com competências nas matérias da AMA;
f) Articular com a Equipa de Relações Internacionais a coordenação com os órgãos próprios da União Europeia e com as entidades competentes nacionais toda a informação e pedidos que sejam tramitados em plataformas europeias relativas a serviços a cidadãos, empresas e profissionais;
g) Assegurar as representações internacionais em grupos técnicos nestas matérias, em coordenação com a estrutura da AMA;
h) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências.

5. Compete à **Equipa de Atendimento Presencial**:
a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público na rede de atendimento presencial;
b) 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;
c) Assegurar o acompanhamento e monitorização permanente da rede de atendimento presencial, incluindo a elaboração do plano anual de acompanhamento e monitorização física e remota;
d) Garantir e ou controlar os níveis de desempenho e qualidade definidos para a rede de atendimento presencial.
e) Garantir e controlar a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento presencial;
f) Assegurar a recolha de informação e indicadores de atividade na rede de atendimento presencial.
g) Promover o apoio e acompanhamento na abertura de Lojas, Espaços Cidadão ou outras soluções de atendimento que se venham a concretizar, bem como assegurar a sua integração na rede de atendimento presencial;
h) Assegurar a operação e monitorização dos mecanismos de aferição de qualidade da rede de atendimento presencial;
i) Assegurar a atualização das normas e políticas de atendimento na rede de atendimento presencial em articulação com as restantes equipas da AMA;

j) Colaborar com a área responsável pelo planeamento e qualidade na definição de critérios de avaliação na rede de atendimento presencial, para garantir a uniformidade de procedimentos e de práticas;
k) Assegurar o contacto com os serviços competentes da Administração Pública, em articulação com a Equipa de Relações Institucionais, no âmbito da gestão e operacionalização da rede de atendimento presencial;
l) Assegurar, em articulação com equipa competente em razão da matéria, os circuitos de reclamações e sugestões na rede de atendimento presencial;
m) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Compete aos **Núcleos de Sub-redes Norte, Centro, Centro-Sul e Sul**:

a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público na sub-rede de atendimento presencial;
b) Garantir e controlar a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento presencial na sub-rede;
c) Promover o apoio e acompanhamento na abertura de Lojas, espaços de cidadão ou outras soluções de atendimento que se venham a concretizar na sub-rede, bem como assegurar a sua integração na rede de atendimento presencial;
d) Assegurar a operação e monitorização dos mecanismos de aferição de qualidade da sub-rede de atendimento presencial;
e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Compete ao **Núcleo de Sub-rede Espaço Cidadão**:

a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público no atendimento presencial nos Espaços Cidadão;
b) Garantir e controlar a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento presencial na sub-rede respetiva;
c) Promover o apoio e acompanhamento em sede de funcionamento dos Espaços Cidadão ou de outras soluções de atendimento que se venham a concretizar na sub-rede, bem como assegurar a sua integração na rede de atendimento presencial;

d) Assegurar a operação e monitorização do desempenho e dos mecanismos de aferição de qualidade da sub-rede de atendimento presencial dos Espaços Cidadão;
e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

6. Compete à **Equipa de Centro de Contacto**:
   a) Garantir 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) Assegurar a adequada disponibilização de serviços públicos e de suporte aos utilizadores nos canais remotos de atendimento;
   c) 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;
   d) 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;
   e) 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;
   f) Assegurar a operação e monitorização dos mecanismos de aferição de qualidade nos canais de atendimento remoto;
   g) Assegurar a atualização das normas e políticas de atendimento nos canais de atendimento remoto em articulação com as restantes equipas da AMA;
   h) 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;
   i) Assegurar o contacto com os serviços competentes da Administração Pública, em articulação com a Equipa de Relações Institucionais, no âmbito da gestão e operacionalização da atividade de centro de contacto;
   j) Assegurar, em articulação com equipa competente em razão da matéria, os circuitos de reclamações e sugestões nos canais de atendimento remoto. Assegurar, em articulação com equipa competente em razão da matéria, os circuitos de reclamações e sugestões recebidos através dos canais remotos de atendimento;

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

7. Compete à **Equipa de Gestão de Rede**:
   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) Representar a AMA, enquanto dono de obra, na execução de contratos de empreitada de obras públicas; 8.
   e) Assegurar e apoiar a expansão dos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da AMA e com os demais parceiros da administração pública;
   f) Coordenar a implementação de novos serviços nos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da AMA;
   g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Compete ao **Núcleo Manutenção**:

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 e implementar um sistema de manutenção preventiva, nomeadamente no âmbito da manutenção de instalações elétricas, elevadores, AVAC, extintores e carretéis, portas e grades de segurança, UPS, sistemas de segurança contra incêndios, CCTV e gerindo a execução dos respetivos contratos;
d) Assegurar no âmbito da manutenção corretiva todos os procedimentos urgentes de pequena manutenção, de forma a garantir o pleno funcionamento das instalações;

e) Melhorar a eficiência e níveis de serviço da manutenção e assistência técnica dos equipamentos e instalações;
f) Adotar as medidas necessárias à certificação de todos os edifícios geridos pela AMA, designadamente no âmbito da certificação energética, instalações elétricas, elevadores, segurança contra incêndios e qualidade do ar interior;
g) Garantir a manutenção e assistência técnica dos equipamentos, exceto os informáticos e de comunicação.

Compete ao **Núcleo de Expansão**:

a) Assegurar e garantir a expansão da rede de Lojas de Cidadão em articulação com as várias equipas da AMA e com os demais parceiros da administração pública;
b) Organizar e gerir o sistema de filas de espera e agendamento em articulação com as demais equipas internas;
c) Coordenar a implementação de novos serviços e entidades na Lojas de Cidadão em articulação com as várias equipas da AMA;
d) Assegurar o contacto com as demais entidades da Administração Pública no âmbito da operacionalização da abertura de novas Lojas de Cidadão;
e) Apoiar os Municípios na definição dos modelos de sustentabilidade económica das Lojas de Cidadão, em articulação entre as diversas entidades parceiras;
f) Elaboração, coordenação e validação dos vários Protocolos no âmbito das Lojas de Cidadão, assim como a centralização das autorizações de despesas das entidades parceiras, quando aplicável;
g) Acompanhar a instalação de novas Lojas e Espaços Cidadão;
h) Preparação e coordenação da abertura de Lojas e Espaços Cidadão, em articulação com os Municípios, organismos da Administração pública e demais equipas internas, nomeadamente: formação, planeamento de abertura e mudanças, instalação das entidades, assim como a configuração do sistema de filas de esperados trabalhadores para formação;
i) Conceber políticas de alargamento e fidelização de entidades e serviços na rede de atendimento presencial;
j) Colaborar no desenvolvimento e gestão dos modelos de negócio da sua área de competência garantindo a receita e sustentabilidade da operação.

8. Compete ao **Núcleo de Capacitação**:
   a) Elaborar e manter um programa de perfis de competências em serviços digitais e em atendimento público, transversal à Administração Pública, em colaboração com outros organismos da Administração Pública, nomeadamente o INA;
   b) Apoiar e disponibilizar guias e normas de atendimento público e promover a partilha de boas práticas no atendimento público a nível nacional e internacional;
   c) Desenvolver planos de capacitação em atendimento, incluindo os mecanismos digitais de identidade e suporte disponibilizados pela AMA;
   d) Organizar e assegurar ações de formação no âmbito do atendimento público e serviços digitais disponibilizados pela AMA;
   e) Desenvolver materiais pedagógicos adequados às necessidades da gestão do atendimento, da literacia digital e do incentivo à utilização de serviços eletrónicos numa lógica omnicanal;
   f) Apoiar a formação dos trabalhadores da AMA em articulação com a área responsável pelos recursos humanos;
   g) Assegurar o contacto com os demais organismos da Administração Pública, em articulação com a Equipa de Relações Institucionais e Internacionais, por forma a promover a excelência e o desenvolvimento de competências dos recursos no atendimento, bem como a sua capacitação nos diferentes canais de atendimento.

Artigo 16.º - Centro para a Inovação no Setor Público, LabX

1. Compete à **Direção LabX - Centro para a Inovação no Setor Público**:
   a) Promover a investigação e estudos que permitam informar as decisões sobre o desenvolvimento da inovação na Administração Pública;
   b) Apoiar as entidades públicas na definição de estratégias de inovação, de simplificação administrativa e de participação cívica e dos trabalhadores, em linha com os instrumentos de gestão da Administração Pública;
   c) Desenvolver projetos inovadores com impacto e que respondam aos desafios emergentes da sociedade;
   d) Assessorar na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a inovação nos serviços públicos, a simplificação administrativa e a participação;
   e) Promover e difundir a atualização do conhecimento e as competências em inovação no setor público;

f) Gerir a implementação e manutenção de programas e políticas de inovação, participação e simplificação;
g) Acompanhar e assegurar a representação da AMA nos fora internacional que visem a difusão do conhecimento da inovação e participação;
h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das suas competências.

2. A Direção LabX - Centro para a Inovação no Setor Público é composta pelos seguintes núcleos:
   a) Núcleo de Estudos e Inovação;
   b) Núcleo de Simplificação.

3. Compete ao **Núcleo 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 nos serviços públicos, a simplificação administrativa e a participação;
   c) Desenvolver programas de capacitação prática nas áreas da inovação, participação e simplificação administrativa;
   d) Promover e difundir a atualização do conhecimento e as competências em inovação no setor público em linha com as melhores práticas internacionais;
   e) Assegurar a monitorização e acompanhamento da Rede Nacional de Administração Aberta;
   f) Capacitar o setor público para a mudança e disseminar as competências para o trabalho colaborativo e em rede, nomeadamente através da dinamização da Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público e da Rede de inovadores do setor público;
   g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das suas competências.

4. Compete ao **Núcleo de Simplificação**:
   a) Apoiar a formulação e a execução de estratégias, programas e projetos de simplificação, participação e inovação nas entidades setor público;
   b) Apoiar as entidades públicas na definição de estratégias de inovação, de simplificação administrativa e de participação cívica e dos trabalhadores, em linha com os instrumentos de gestão no setor público;
   c) Desenvolver com as entidades públicas estratégias e projetos de simplificação e design de serviços que contribuam para a melhoria da prestação de serviços aos cidadãos no cumprimento da perspetiva omnicanal e com integração das necessidades dos cidadãos, trabalhadores e dirigentes nos processos de transformação digital;
   d) Acompanhar e monitorizar iniciativas de modernização e simplificação administrativa, nomeadamente o Programa Simplex;
   e) Implementar o desenho de serviços públicos centrados nos cidadãos e empresas, com a participação de trabalhadores e dirigentes do setor público;
   f) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das suas competências.

Secção II - Funções de coordenação na AMA E.EPE.

Artigo 17.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.

2. A Direção de Infraestruturas Tecnológicas é composta pelas seguintes equipas e núcleo:
   a) Equipa de Comunicações;
   b) Equipa de Sistemas;
   c) Equipa de Suporte ao Utilizador;
   d) Núcleo de Soluções Corporativas.

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, nos serviços desconcentrados, 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.

Artigo 18.º - Equipa de Relações Institucionais

1. Compete à **Equipa de Relações Institucionais**:
a) Ser o principal ponto de contacto responsável pela gestão da relação com os principais parceiros e *stakeholders*, bem como entre estes e as equipas internas;
b) Acompanhar as relações institucionais da AMA com as diferentes entidades da administração pública portuguesa, sistematizando todos os projetos e interações com cada entidade (CRM), de forma a contribuir para a sua coordenação e eficiência;
c) Prestar ao Conselho Diretivo da AMA informação completa acerca das relações institucionais mantidas pelas equipas da AMA com as entidades nacionais, proporcionando a gestão mais eficiente das mesmas e oportunidades de sinergia;

d) Assegurar um conhecimento e acompanhamento aprofundado e integral das principais necessidades e requisitos dos clientes, de forma a propor continuamente soluções adequadas às necessidades e objetivos dos parceiros e *stakeholders*;
e) Contribuir para uma maior integração e organização do portefólio de produtos e serviços disponibilizados pela AMA , através da definição de um modelo de gestão de tal oferta;
f) Operacionalizar um plano de disseminação e penetração da oferta de produtos e serviços da AMA, quer nacional, quer internacional, contribuindo para serviços públicos mais eficientes, automatizados e inclusivos, sejam nacionais ou transfronteiriços;
g) Garantir a satisfação dos parceiros, através do contínuo levantamento e resposta às sugestões e propostas de melhoria por aqueles levantados;
h) Participar nas interações relevantes das várias unidades orgânicas com os principais parceiros.

Artigo 19.º - Equipa de Relações Internacionais

1. Compete à **Equipa de Relações Internacionais** orientar e acompanhar a implementação de toda a estratégia de divulgação e posicionamento da AMA junto de entidades internacionais, em articulação com todas as unidades orgânicas, competindo-lhe designadamente:

a) Acompanhar, nas áreas de atribuições da AMA, 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;
c) 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;
d) Coordenar a intervenção e/ou presença da AMA em missões internacionais, centralizando todos os contactos necessários à concretização da missão;
e) Identificar e promover oportunidades de acordos e parcerias internacionais no quadro das competências da AMA, bem como acompanhar e solidificar os acordos já existentes;

f) Acompanhar iniciativas específicas de projetos internacionais, nomeadamente os decorrentes de consórcios e grupos de trabalho com visibilidade e âmbito internacional;
g) Identificar as necessidades de deslocações internacionais de colaboradores da AMA, bem como de representação em eventos internacionais e do nível de representação necessário;
h) Elaborar e manter atualizado o mapa de deslocações internacionais efetuadas por colaboradores da AMA;
i) Manter atualizado um repositório de informação com os resultados obtidos de cada viagem ao estrangeiro e respetivo registo;
j) 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 nos vários mercados internacionais.
k) Acompanhamento, monitorização e proposta de ações políticas para otimizar a posição de Portugal nos principais rankings na área do Digital.

Artigo 20.º - Equipa de Estratégia e Planeamento Organizacional

1. Compete à **Equipa de Estratégia e Planeamento Organizacional**:
   a) Apoiar o Conselho Diretivo na estratégia e no controlo da sua execução, assegurando o alinhamento da organização com os objetivos definidos e monitorizar o desempenho organizacional;
   b) Acompanhar a execução dos programas e projetos e monitorizar os eventuais riscos, disponibilizando de forma sistemática informação ao Conselho Diretivo;
   c) Apoiar o desenvolvimento dos modelos de negócio, em articulação com as respetivas áreas de competências, de forma a garantir a receita e sustentabilidade da operação;
   d) Identificar, monitorizar e disponibilizar, através de modelos de Business Intelligence os indicadores de atividade que apoiem a tomada de decisão;
   e) Acompanhar e monitorizar a implementação de programas estratégicos e ou transversais determinadas pelo Conselho Diretivo;
   f) Assegurar e coordenar a Gestão dos Programas ou Projetos determinados pelo Conselho Diretivo;

g) 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;
h) Promover uma cultura de gestão de projetos e programas eficaz e responsável através da dinamização de iniciativas de sensibilização, formação e partilha de boas práticas;
i) Criar e manter atualizada a biblioteca de informação/conhecimento sobre todos os produtos e temáticas incluídas no âmbito de atuação da AMA.

2. A Equipa de Estratégia e Planeamento Organizacional é ainda composta pelo Núcleo de Auditoria, Planeamento e Qualidade com as seguintes competências:
   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) Assegurar a avaliação do sistema de controlo interno da AMA, contribuindo para a sua eficácia mediante a proposta de ações preventivas e corretivas e para a uma melhoria do desempenho, controlo e governo;
   d) Acompanhar a execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e proceder à sua revisão periodicamente;
   e) Assegurar, monitorizar e rever o plano anual de auditorias e de ações de controlo;
   f) Acompanhar a implementação de recomendações emitidas, reportando esta avaliação ao Conselho Diretivo;
   g) 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;
   h) 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;
   i) Assegurar os trabalhos de auditoria relativos à PKI (Public Key Infrastructure) do Cartão de Cidadão e Serviço de Chave Móvel Digital;

j) Assegurar a comunicação dos resultados da atividade e propor as medidas adequadas à correção das deficiências e irregularidades detetadas;
k) Elaborar estudos e pareceres de apoio à gestão e suporte à decisão, por solicitação do Conselho Diretivo;
l) Desenvolver e implementar uma política de gestão da Qualidade;
m) Evoluir o Manual de Sistema de Gestão e Mapa de Processos;
n) Assegurar em articulação com as unidades de negócio a implementação de programas qualidade e melhoria contínua;
o) Monitorização da conformidade com as normas e processos definidos;
p) 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;
q) Colaborar com os Recursos Humanos, no processo anual de avaliação da satisfação dos colaboradores;
r) Apoiar o Órgão de Fiscalização em articulação com o DAG.

Artigo 21.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, bem como a monitorização das tendências do mercado para uma comunicação mais próxima das necessidades do cidadão;
   b) A promoção e organização de eventos sob a responsabilidade, ou parceria, da AMA;
   c) A organização e operacionalização das ações de divulgação de produtos e serviços da AMA;
   d) A gestão, acompanhamento e operacionalização de programas de participação pública que que lhe tenham sido delegados;
   e) 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;
   f) A definição das mensagens-chave para cada produto/marca a ser lançada;
   g) A definição da identidade visual e corporativa da AMA, sede e serviços desconcentrados;
   h) A elaboração de peças de imagem para campanhas e conteúdos institucionais, de divulgação de serviços e marcas;

i) A edição gráfica de publicações e materiais de comunicação.
j) A elaboração e gestão de conteúdos no âmbito da comunicação institucional da AMA, suas marcas, produtos e serviços, em todos os canais;
k) A atualização e promoção do site institucional e de outros sites das marcas AMA;
l) O Planeamento, edição e produção de conteúdos para vários canais de comunicação internos e externos (intranet, portal Web, boletins informativos, reuniões presenciais e virtuais);
m) A assessoria ao Conselho Diretivo em matéria de comunicação, nomeadamente comunicação de resultados, campanhas e comunicação de riscos;
n) O desenvolvimento de vídeos promocionais e outros materiais consoante a linha do tempo de lançamento dos produtos AMA;
o) 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;
p) A definição e execução da estratégia de comunicação interna, quer dentro da AMA, quer como reforço da comunicação entre as entidades da AP;
q) A criação e manutenção das ferramentas de comunicação interna;
r) A elaboração e definição dos planos estratégicos de comunicação digital para a AMA, marcas e produtos;
s) A definição da estratégia de marketing digital, designadamente a captação, conversão, desenvolvimento;
t) A apresentação de propostas para dinamização da presença digital da AMA e dos seus produtos;
u) A criação, implementação e gestão de campanhas de publicidade online com foco na AMA;
v) A geração de leads, nos termos definidos nas orientações do Conselho Diretivo e acordo com o budget/objetivos definido;
w) A criação e implementação de conteúdo para atração de tráfego, conversão e nutrição de leads em diversos canais (website, email marketing, redes sociais, etc);
x) A execução do planeamento de meios e investimento, compra aquisição/contratação, acompanhamento, configuração, otimização e relatórios de todas as campanhas de meios pagas;

y) A formulação e gestão da implementação de novas estratégias para aumentar a eficiência e a disseminação de escalar campanhas;
z) A Elaboração e apresentação de relatórios de campanhas digitais (pagas e orgânicas) com foco na otimização e melhoria contínua;
aa) 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;
bb) A produção de textos persuasivos para ações de Marketing e Vendas (Copywriting) e criação de conteúdo criativo e estratégico.

Artigo 22.º - Núcleo de Cibersegurança e Proteção de Dados

1. Compete ao **Núcleo de Cibersegurança e Proteção de Dados** (ECPD) integra as competências de 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.

No que respeita à **Gestão de Segurança da Informação** sob a coordenação do CISO, compete ao Núcleo:

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.

2. Em matéria da **Proteção de Dados**, sob a coordenação do DPO, compete ao Núcleo 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.

Parte III – Organização e funcionamento das sessões do Conselho Diretivo

Artigo 23.º - 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 o são tomadas por maioria de votos, gozando o presidente, ou quem o substituir, de voto de qualidade.
4. As deliberações do Conselho Diretivo são registadas em ata, assinada pelos membros presentes na reunião.

Artigo 24.º - 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 15 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 25.º - Realização por meios telemáticas

1. Sempre que as condições técnicas o permitam, as reuniões podem ser realizadas por meios telemáticos.
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 26.º - 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 27.º - Regime jurídico-laboral

1. O regime jurídico-laboral dos Trabalhadores que desempenham funções na AMA ao abrigo de 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 de trabalho (CIT) é o resultante do presente Regulamento, da legislação aplicável e do contrato de trabalho.
3. O regime jurídico-laboral dos Trabalhadores que desempenham funções dirigentes na ETE 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 28.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 29.º - Processo individual

1. Cada Trabalhador tem um processo individual composto, designadamente, pelos seguintes elementos:
   a) Contrato de trabalho e respetivos aditamentos ou alterações;
   b) Curriculum vitae;
   c) Ficha de dados biográficos;
   d) Informação relativa a férias, faltas e licenças;
   e) Registo disciplinar;
   f) Documentos respeitantes à avaliação de desempenho;
   g) Registo de Formação;
   h) Perfil de Competências da Função.

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

Artigo 30.º - 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 31.º - 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 32.º - 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.º 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.

Artigo 33.º - 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 34.º - 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 e categorias dos Trabalhadores com CIT são as constantes do anexo ao regulamento interno aprovado pelo Conselho Diretivo a 28 de setembro de 2018, com a redação dada pelas deliberações daquele órgão 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, mantendo-se em vigor.

Capítulo II – Recrutamento para a AMA, E.EPE

Artigo 35.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 e categoria da função correspondente ao posto de trabalho a preencher, sem prejuízo de outras regras aplicáveis, nomeadamente, as relativas à realização da despesa.

Artigo 36.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 atendendo à experiência e especial qualificação académica ou profissional do candidato e ao elevado grau de especificidade e, ou, tecnicidade das funções a exercer.

Artigo 37.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 38.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 39.º - Cargos dirigentes

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

Artigo 40° - Recrutamento

1. 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.
2. O recrutamento pode ter lugar por recurso às figuras do Contrato Individual de Trabalho, Mobilidade, Cedência de Interesse Público.

Artigo 41.º - 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.º 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 42.º - 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 43.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, E.EPE

Artigo 44.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 regulamente, os quais foram definidos por deliberação do Conselho Diretivo em 2011 e atualizadas anualmente em função das sucessivas atualizações remuneratórias previstas para os trabalhadores em funções públicas.

Artigo 45.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 46.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 2018;

b) Aos dirigentes das unidades matriciais na área de operação e de coordenação os suplementos constantes do anexo 2 que transpõem os suplementos em vigor e aprovados em 2011.

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 47.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 dos chefes de núcleo previsto no Anexo 2.

Capítulo V- Duração e organização do tempo do trabalho

Artigo 48.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 49.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 50° - 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) O horário de trabalho do secretariado do Conselho Diretivo, que é organizado tendo em conta as especificas necessidades do Conselho Diretivo;
   b) Os horários de equipas que pela natureza e especificidade de funções exijam ser organizados de modo especial.
5. Aos trabalhadores poderá ainda ser concedido o 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 contrato 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 51.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 52.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 53.º - 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 54.º - Descanso semanal

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

Artigo 55.º - 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 56.º - 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 57.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 58.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.

Artigo 59.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 60.º - Carreiras e sistema remuneratório

Até à aprovação das carreiras dos trabalhadores com CIT e do sistema remuneratório e perfil profissional de carreiras da AMA equiparada a ETE, mantém-se em vigor os Anexos do Regulamento interno, aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 19 de maio de 2011, constantes dos Anexos I e II ao presente Regulamento, bem como o sistema remuneratório aprovado em 2018 no Regulamento Setorial do TicAPP.

Artigo 61.º - Publicidade

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

Artigo 62.º - Norma revogatória

1. O presente regulamento foi objeto de revisão por alteração, revogação e aditamento de preceitos, tendo em consequência sido renumerado e constando em anexo ao presente documento revisto como versão consolidada.
2. Para efeitos do número anterior:

a) São introduzidas as seguintes alterações:

   i) Números 1 e 4 e do artigo 4.º;
   ii) Alínea c) do nº 2 e os números 3, 4 e 5 do anterior artigo 8º, artigo 10.º;
   iii) Anterior artigo 9.º atual 12.º;
   iv) Alíneas b) a e) anterior 9ºA, atual artigo 14.º;
   v) Número 1 alíneas a), b, c), i e h), alínea k) do nº 5, alínea c) do nº 6, a alínea b) do nº 5 do anterior artigo 10.º, atual artigo 15.º;
   vi) Número 1 anterior artigo 12.º, atual artigo 16.º;

vii) Anterior artigo 13.º, atual artigo 19.º;

viii) Anterior artigo 14º, atual artigo 20.º;

ix) Número 1 do anterior artigo 14.º, atual artigo 20;

x) Anterior artigo 17.º, atual artigo 22;

xi) Anterior artigo 14.º, atual artigo 20.º;

xii) Anterior artigo 17.º, atual artigo 22.º.

b) São aditados os seguintes preceitos:

i) Alínea) do nº 2 do artigo 4.º;

ii) Artigo 8.º;

iii) Artigo 9.º;

iv) Alíneas a), f) e g) do nº 2 e nº 8 ao anterior artigo 8.º atual artigo 10.º;

v) Os números 2, 3 e 4 e 5 ao anterior artigo 16.º atual Artigo 11.º;

vi) Artigo 13.º;

vii) Alínea a) do nº 2, o nº 4, a alínea b) do nº 5 ao anterior 10.º, atual artigo 15.º;

viii) Números 2, 3 e 4 do anterior 12º atual artigo 16.º;

ix) Alínea d) do nº 2 e número 6 do anterior 11.º, atual 17.º;

x) Novo Artigo 18.º;

xi) Números 8, 9, 10 e 12 do anterior 10.º atual artigo 15.º;

xii) Alínea c) do nº 1 do anterior 35.º, atual 46.

c) São revogados os seguintes preceitos:

i) A alínea b) do nº 2 do artigo 4.º;

ii) Alínea g) do nº 1 e nº 2 do artigo 6.º;

iii) A alínea d) do nº1 do anterior artigo 8.º, atual artigo 10.º;

iv) Alíneas d) a g) do nº 2, os números 5.º e 7.º a 10.º do atual artigo 12.º;

v) Alínea h) do nº 2 do anterior 9.ºA, atual artigo 14.º;

vi) Alínea d) do n.1 do anterior artigo 16.º, atual artigo 11.º;
vii) Alíneas l) a o) do artigo anterior 11.º, atual artigo 17.º;
viii) Alínea d) do nº 7 anterior 10.º, atual artigo 15.º;
ix) Anterior artigo 18.º.

d) São revogadas todas as disposições.

3. Mantêm-se em vigor os anexos do regulamento do Regulamento aprovado pela Deliberação 28 de setembro de 2018, designadamente os referentes ao sistema remuneratório AMA, E.EPE e os das carreiras/categorias, que passam a integrar a versão republicada do regulamento interno da AMA, como anexos I e II desta republicação.
4. Mantêm-se em vigor os Artigos 3.º, 5.º, 14.º, 15.º e o nº 7 do artigo 16.º e revogam-se os artigos 1.º, 2.º, 4.º, 6.º a 13.º, e o artigo 17.º todo do Regulamento Setorial do TicAPP.

Artigo 64.º - Entrada em vigor

O presente regulamento produz efeitos a 08 de março de 2024.

Aprovado em reunião do Conselho Diretivo a 06 de março de 2024, alterando as redações que lhe foram conferidas pelas deliberações 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 e de 13 de outubro de 2023.

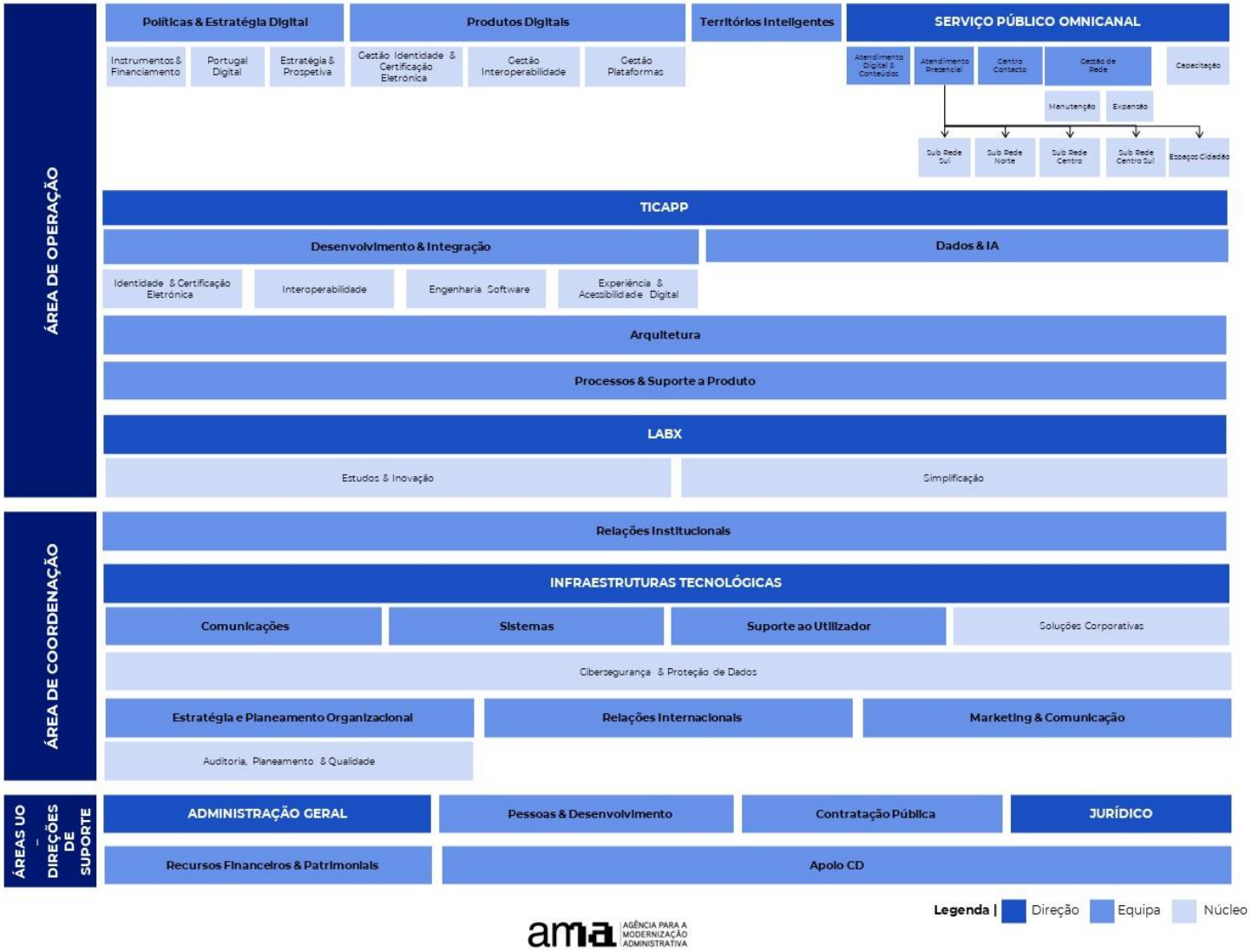
Anexos

Anexo I – Organograma da AMA, IP

Anexo II – Tabela Remuneratória das Carreiras e Categorias AMA, equiparada EPE

Anexo II – Tabela dos perfis profissionais das Carreiras e Categorias AMA, equiparada EPE

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



Anexo II - Tabela Remuneratória das Carreiras e Categorias AMA, equiparada EPE

CARREIRAS E CATEGORIAS PROFISSIONAIS DA AMA ETE				
Carreira de Assistente				
Categoria de Coordenador				
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª
Níveis remuneratórios	14	17	20	22
Valor Remuneratório correspondente	1 280,72 €	1 438,62 €	1 596,52 €	1 701,78 €

Categoria de Assistente									
Posições remuneratórias	1ª	2ª	3.ª	4.ª	5.ª	6ª	7ª	8ª	9ª
Níveis remuneratórios	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Valor Remuneratório correspondente	869,84 €	922,47 €	961,40 €	1 017,56 €	1 070,19 €	1 122,84 €	1 175,46 €	1 228,09 €	1 280,72 €

Carreira de Técnico													
Categoria 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	19	23	27	31	35	39	42	45	48	51	54	57
Valor Remuneratório correspondente	1 385,99 €	1 543,88 €	1 754,41 €	1 969,68 €	2 186,53 €	2 403,37 €	2 620,23 €	2 783,21 €	2 949,11 €	3 114,98 €	3 280,88 €	3 446,76 €	3 612,64 €

Carreira de Consultor							
Categoria de Consultor							
Posições remuneratórias	Período Experimental - 12 meses	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
Níveis remuneratórios	19	23	27	31	35	39	42
Valor Remuneratório correspondente	1 543,88 €	1 754,41 €	1 969,68 €	2 186,53 €	2 403,37 €	2 620,23 €	2 783,21 €

Carreira de Especialista					
Categoria de Especialista Grau 3					
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª
Níveis remuneratórios	56	59	62	65	68
Valor Remuneratório correspondente	3 557,35 €	3 723,24 €	3 889,10 €	4 055,02 €	4 220,90 €

Categoria de Especialista Grau 2					
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª
Níveis remuneratórios	42	45	48	51	54
Valor Remuneratório correspondente	2 783,21 €	2 949,11 €	3 114,98 €	3 280,88 €	3 446,76 €

Categoria de Especialista Grau 1					
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª
Níveis remuneratórios	31	35	39	42	45
Valor Remuneratório correspondente	2 186,53 €	2 403,37 €	2 620,23 €	2 783,21 €	2 949,11 €

Carreira de Consultor TIC						
Categoria de Consultor TIC Grau 2						
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6ª
Níveis remuneratórios	71	74	77	80	83	86
Valor Remuneratório correspondente	4 386,79 €	4 552,67 €	4 718,55 €	4 884,45 €	5 050,34 €	5 216,22 €

Categoria de Consultor TIC Grau 1						
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6ª
Níveis remuneratórios	66	69	72	75	78	81
Valor Remuneratório correspondente	4 110,30 €	4 276,21 €	4 442,08 €	4 607,95 €	4 773,86 €	4 939,74 €

Dirigentes	
Cargo	Montante
Suplemento de Direção	750,00 €
Suplemento de Coordenação	500,00 €
Suplemento de chefia de núcleo	300,00 €

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

CARREIRAS E CATEGORIAS PROFISSIONAIS DA AMA ETE			
Carreiras	**Categorias**	**Conteúdo Profissional**	**Habilitações Mínimas**
Assistente	Coordenador	Supervisão e coordenação de trabalho de outros assistentes, segundo orientações e diretivas superiores. Execução de trabalhos de natureza técnica e administrativa de elevada complexidade.	Titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado. Formação profissional e experiência adequadas ao posto de trabalho.
	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.	Titularidade do 12.º ano de escolaridade ou de curso que lhe seja equiparado.
Técnico	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.	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta.
Consultor	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 especializado nas áreas de atuação dos órgãos ou serviços. Possibilidade de coordenação de unidades orgânicas.	Titularidade Licenciatura ou experiência profissional na área de atuação do cargo, devidamente comprovada.
Especialista	Grau 1	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.	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta na respetiva área de atuação. Experiência profissional na respetiva área de atuação.
	Grau 2	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 especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações superiores. Possibilidade de coordenação e representação de unidades orgânicas ou serviços desconcentrados.	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.

CARREIRAS E CATEGORIAS PROFISSIONAIS DA AMA ETE			
Carreiras	**Categorias**	**Conteúdo Profissional**	**Habilitações Mínimas**
Especialista	Grau 3	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 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 especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações superiores. Possibilidade de coordenação e representação de unidades orgânicas ou serviços desconcentrados.	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	Grau 1	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.	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.
	Grau 2	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.	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.

Data do documento: 08/03/2024