



AGÊNCIA PARA
A MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA
PRESENCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

www.ama.pt

R. Abranches Ferrão N.º 10, 3º G
1600 - 001 Lisboa
PORTUGAL

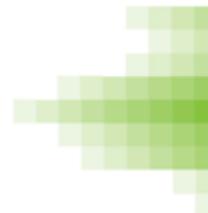
Tel.: (+351) 21 723 12 00
Fax: (+351) 21 723 12 20

ama@ama.pt



REGULAMENTO INTERNO

7.ª Alteração



Nos termos e ao abrigo do artigo 12.º da Lei n.º 3/2004, de 15 de Janeiro, na sua redação atual, e em complemento dos artigos 1.º e 2.º dos Estatutos aprovados pela Portaria n.º 92/2010, de 22 de fevereiro, o Conselho Diretivo da AMA, I.P. deliberou o seguinte:

Artigo 1.º

Alteração ao regulamento interno da AMA, I.P.

São alterados os artigos 1.º, e 7.º a 14 do Regulamento Interno da AMA, I.P., aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 19 de Maio de 2011, com a redação dada pela declaração de retificação de 3 de Junho de 2011 e alterações aprovadas, por deliberação do Conselho Diretivo, a 27 de fevereiro de 2012, 25 de fevereiro de 2013, 27 de junho de 2013, 26 de setembro de 2013, de 6 de novembro de 2014 e 8 de outubro de 2015, que passam a ter a seguinte redação:

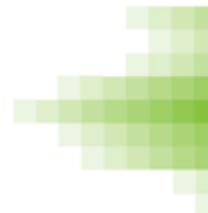
“

Artigo 1.º

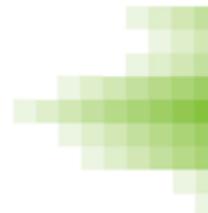
[...]

[...]

TERMOS	SIGNIFICADO
ACT	Acordo Coletivo de Trabalho n.º 1/2009, de 28 de Setembro de 2009
AMA	Agência para a Modernização Administrativa I.P.
BI	Balcão integrado, ponto único de atendimento presencial organizado em função de eventos de vida dos cidadãos e, ou, das empresas
CD	Conselho Diretivo
Contrato de Delegação de Competências	Contrato de delegação de competências celebrado em 11 de setembro de 2015 entre a Autoridade de Gestão do Programa Operacional Temático Competitividade e Internacionalização (POCI) e a AMA.



CT	Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro, e subsequentes alterações
DAG	Departamento de Administração Geral
DCRF	Direção de Contacto Remoto e Formação
DLEC	Direção de Lojas e Espaços do Cidadão
Dirigentes	Todos os dirigentes e demais chefiais das estruturas hierarquizada, matricial e empresarial.
ECCI	Equipa de Centros de Contacto e Informação
EF	Equipa de Formação
EOML	Equipa de Obras, Manutenção e Logística
EPP	Equipa de Planeamento e Parcerias
EEC	Equipa de Espaços do Cidadão
ELCE	Equipa de Lojas do Cidadão e da Empresa
EdC	Espaço do Cidadão
Estatuto das Carreiras Categorias e Funções	Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 97/2001, de 26 de Março, e subsequentes alterações
Estatuto do Pessoal Dirigente	Aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro, e subsequentes alterações
Estatutos	Estatutos da AMA, aprovados pela Portaria n.º 92/2010, de 22 de Fevereiro
GJ	Gabinete Jurídico
Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas	Aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, e subsequentes alterações
Lei-Quadro dos Institutos Públicos	Aprovada pela Lei n.º 3/2004, de 15 de Janeiro, e subsequentes alterações
LC	Loja do Cidadão
LM	Loja Móvel.
POCI	Programa Operacional Temático Competitividade e Internacionalização
Regime Jurídico do Abono de Ajudas de Custo	Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 106/98, de 24 de Abril e pelo Decreto-Lei n.º 192/95, de 28 de Julho, e subsequentes alterações
Regime de Utilização do estacionamento da sede da AMA	Aprovado por deliberação do Conselho diretivo da AMA, de 7 de março de 2014.



Regulamento Interno de Uso de Veículos	Regulamento interno aprovado pelo CD que rege utilização do parque de veículos da AMA, dando cumprimento ao n.º 2 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 170/2008, de 26 de Agosto
Regulamento SAMA	Sistema de apoio à modernização e capacitação da Administração Pública, previsto no Regulamento Específico do Domínio da Competitividade e Internacionalização, aprovado pela Portaria n.º 57-A/2015, de 21 de fevereiro
RNSA	Rede Nacional de Serviços de Atendimento
SAMA	Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública
SIADAP	Sistema individual de avaliação de desempenho da Administração Pública, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, e subsequentes alterações
SRA	Sistema de registo de assiduidade
Tabela Remuneratória Única	Tabela remuneratória única dos trabalhadores que exercem funções públicas, aprovada pela Portaria n.º 1553-C/2008, de 31 de Dezembro, e subsequentes alterações.
Trabalhadores	Todos os colaboradores que desempenham a sua atividade profissional na AMA ao abrigo de contrato de trabalho em funções públicas, contrato individual de trabalho, acordo de mobilidade internam, acordo de cedência de interesse público ou comissão de serviço
Visitantes	Todas as pessoas que não sejam trabalhadores da AMA e tenham acesso às instalações

Artigo 7.º

[...]

1. [...]
 - a) Direção de Lojas e Espaços do Cidadão;
 - b) Direção de Contacto Remoto e Formação.
2. A Direção de Lojas e Espaços do Cidadão é composta pelas seguintes equipas:
 - a) Equipa de Obras, Manutenção e Logística;

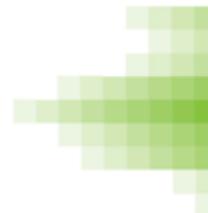
- b) Equipa de Planeamento e Parcerias;
 - c) Equipa de Espaços do Cidadão;
 - d) Equipa de Lojas do Cidadão e da Empresa;
3. (Revogado)
4. A Direção de Contacto Remoto e Formação é composta pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Centros de Contacto e Informação;
 - b) Equipa de Formação.
5. [...]
6. [...]
7. [...]

Artigo 8.º

Direção de Lojas e Espaços do Cidadão

Compete à Direção de Lojas e Espaços do Cidadão:

- a) Gerir e desenvolver a rede de serviços desconcentrados destinados aos cidadãos e às empresas, nomeadamente as Lojas do Cidadão, as Lojas Móveis, as Lojas Empresa, os Espaços do Cidadão e os Balcões Integrados Presenciais;
- b) Gerir operacionalmente a rede de serviços desconcentrados destinados aos cidadãos e às empresas, nomeadamente, as Lojas do Cidadão (Lojas Móveis), os Espaços Empresa, os Espaços do Cidadão, bem como todos os serviços de atendimento presencial que venham a ser integrados na RNSA;
- c) Desenvolver e implementar instrumentos que permitam conhecer a todo o momento o panorama das redes dos serviços de atendimento público existentes;
- d) Promover a racionalização dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços de atendimento público presencial;
- e) Promover a excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços públicos;
- f) Identificar oportunidades e ameaças na distribuição de serviços públicos presenciais, tendo em vista a concretização das primeiras e mitigação das segundas;



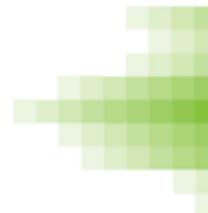
- g) Pronunciar-se, sempre que solicitado, sobre a aquisição onerosa de espaços de atendimento público por parte de serviços e organismos da Administração Pública.

Artigo 9.º

Equipa de Obras, Manutenção e Logística

Compete à Equipa de Obras, Manutenção e Logística:

- a) Manter em bom funcionamento as instalações e infraestruturas da AMA e assegurar a instalação de novas Lojas, e novos Espaços do Cidadão bem como a instalação de outros serviços desconcentrados da RNSA;
- b) Assegurar e apoiar a expansão da RNSA no quadro de novas localizações definidas pelo CD;
- c) Preparar, contratualizar e acompanhar todas as fases e especialidades necessárias à instalação ou readequação dos serviços que compõem a RNSA;
- d) Representar a AMA, enquanto dono de obra, na execução de contratos de empreitada de obras públicas celebrados no âmbito da atividade da RNSA, designadamente: ordenar a execução de trabalhos, designar a fiscalização da obra, aprovar o desenvolvimento do plano de segurança e saúde apresentado pelo empreiteiro, assinar as comunicações prévias de abertura de estaleiro e suas alterações e atualização e assinar os autos de consignação, suspensão dos trabalhos, receção provisória e receção definitiva e assinar as declarações abonatórias de capacidade técnica e boa execução dos trabalhos por parte das entidades prestadoras de serviços no âmbito das empreitadas;
- e) Definir regras e procedimentos uniformes, no âmbito das competências da EOML, que contribuam para uma utilização cuidadosa e eficiente das instalações e dos equipamentos;
- f) Desenvolver e implementar um sistema de manutenção preventiva, nomeadamente no âmbito da manutenção de instalações elétricas, elevadores, AVAC e extintores, gerindo a execução dos respetivos contratos;
- g) Melhorar a eficiência e níveis de serviço da manutenção e assistência técnica dos equipamentos;
- h) Adotar as medidas necessárias à certificação de todos os edifícios geridos pela AMA, designadamente no âmbito da certificação energética, instalações elétricas, elevadores e



segurança contra incêndios, incluindo a realização das empreitadas que se mostrem imprescindíveis;

- i) Assegurar o apoio logístico a todas as operações e atividades da AMA, nomeadamente nas questões de armazenamento e entrega de equipamentos e materiais necessários;
- j) Gerir o património da AMA e manter organizado o respetivo cadastro, em articulação com o Departamento de Administração Geral que é responsável pela gestão contabilística do Imobilizado da AMA;
- k) Assegurar a gestão do parque automóvel e dos bens correntes da operação e atividade da AMA;
- l) Garantir a manutenção e assistência técnica dos equipamentos, excluindo os informáticos.

Artigo 10.º

Equipa de Planeamento e Parcerias

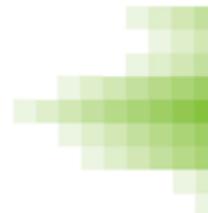
Compete à Equipa de Planeamento e Parcerias:

- a) Apoiar a direção no planeamento da instalação de novas unidades de atendimento presencial (Lojas e Espaços do Cidadão);
- b) Manter atualizado um ponto de situação com o estado de desenvolvimento e instalação das unidades de atendimento, Lojas e Espaços do Cidadão, em cada local;
- c) Desenvolver um plano de alargamento de entidades e serviços nas várias unidades e Redes de atendimento;
- d) Enriquecer o leque de entidades e parceiros associados à AMA em sede de atendimento presencial;
- e) Contribuir para a conceção e desenho de novas soluções de atendimento presencial (seja dentro das Lojas e Espaços, seja em regime de mobilidade).

Artigo 11.º

Equipa de Espaços do Cidadão

Compete à Equipa de Espaços do Cidadão:



- a) Propor a adoção de medidas de redução de custos e aumento de receitas próprias para a rede de serviços desconcentrados destinados aos cidadãos e às empresas;
- b) Propor e desenvolver serviços integrados para os cidadãos e para as empresas nos serviços desconcentrados;
- c) Garantir a homogeneidade de procedimentos na Rede Global de Espaços do Cidadão (incluindo os Espaços sob gestão da AMA, de Municípios e Freguesias, dos CTT, ou de outras entidades);
- d) Desenvolver um plano de enriquecimento de serviços digitais presentes nos Espaços do Cidadão, nomeadamente com a inclusão de serviços privados;
- e) Negociar, com as entidades presentes no catálogo de serviços dos Espaços do Cidadão, públicas ou privadas, o modelo de repartição de receitas entre as entidades;
- f) Articular com o DAG e DTD os desenvolvimentos tecnológicos necessários para o tratamento dos fluxos financeiros associados aos Espaços do Cidadão;
- g) Coordenar o plano de expansão dos Espaços do Cidadão, quer em território nacional, quer no estrangeiro;

Artigo 12.º

Equipa de Lojas do Cidadão e da Empresa

Compete à Equipa de Lojas do Cidadão e da Empresa:

- a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público no canal presencial;
- b) Garantir os níveis de serviço acordados com os parceiros presentes nos diferentes espaços que constituem o canal presencial;
- c) Garantir a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento;
- d) Promover a racionalização dos diferentes recursos afetos à rede de prestação de serviços presenciais:
 - a. Promover a sustentabilidade económica e financeira da rede de unidades que integram a RNSA, através do controlo das despesas e das receitas, sem prejuízo das



competências próprias da área de Administração e Gestão no âmbito da gestão e controlo financeiro;

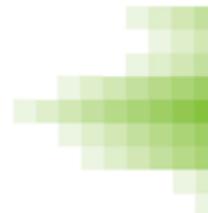
- b. Monitorizar e garantir a execução das receitas e despesas nas lojas sob gestão da AMA que assegurem os pressupostos definidos no ‘modelo de pricing’;
- e) Assegurar a recolha de informação e indicadores de atividade de toda a Rede Nacional de Lojas do Cidadão, incluindo as Lojas sob gestão municipal;
- f) Assegurar um processo integrado de gestão de Rede que inclua também as Lojas sob gestão municipal, nomeadamente na definição de normas de atendimento, de horários de funcionamento e de padrões de qualidade a observar;
- g) Assegurar a implementação e manutenção do mecanismo de Avaliação Automática de Atendimento;
- h) Assegurar uma atualização constante/permanente das normas e políticas de atendimento, nomeadamente no que se refere ao atendimento prioritário - em estreita articulação com a Equipa de Formação garantindo uma atualização regular dos conteúdos formativos;
- i) Colaborar com a equipa de DAG-Planeamento e Qualidade na definição de critérios de avaliação das várias Lojas da Rede (incluindo as Lojas sob gestão municipal) para garantir uma homogeneidade de procedimentos e práticas (incluindo inquéritos e visitas mistérios, entre outras metodologias).

Artigo 13.º

Direção de Contacto Remoto e Formação

Compete à Direção de Contacto Remoto e Formação:

- a) Gerir operacionalmente os diferentes canais remotos de atendimento público integrados –, internet, telefone e mobile –, conforme a política de atendimento definida pela AMA;
- b) Promover a racionalização dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços em cada um dos canais de atendimento remotos;
- c) Promover a excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços de atendimento remoto;



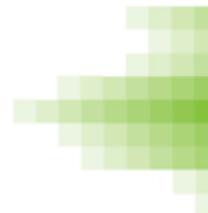
- d) Promover uma prestação de serviços centrada no cidadão e na empresa, i.e., conduzindo uma verdadeira política de “Citizen Relationship Management” (CiRM), por forma a responder rápida e assertivamente às várias solicitações em cada canal de atendimento. Efetuar a monitorização e avaliação da prestação e níveis de serviço do atendimento público nos canais remotos, em articulação com a Equipa de Planeamento e Qualidade;
- e) Promover, sempre que necessário, ações de melhoria nos serviços prestados;
- f) Assegurar o relacionamento institucional da AMA com entidades e parceiros da AP por forma a assegurar a manutenção contínua dos conteúdos no Portal e Mapa do Cidadão;
- g) Assegurar, em articulação com a Equipa de Plataformas de Licenciamento, o apoio telefónico, e demais contactos remotos quando necessário, às atividades de suporte às empresas, nomeadamente as relacionadas com o Balcão do Empreendedor e do Sistema de Indústria Responsável;
- h) Apoiar as iniciativas da Direção de Transformação Digital para o desenvolvimento de novas plataformas de serviços digitais, assegurando os contributos e as necessidades de desenvolvimento de novas plataformas e serviços digitais ou de novas funcionalidades para assegurar o máximo de qualidade e de abrangência das plataformas digitais da AMA.

Artigo 14.º

Equipa de Centros de Contacto e Informação

Compete à Equipa do Centro de Contacto e Informação:

- a) Assegurar a comunicação com os diferentes parceiros, de forma, a garantir a disponibilização, gestão e atualização de conteúdos informativos e serviços desmaterializados nos portais;
- b) Assegurar a gestão operacional dos conteúdos do Portal do Cidadão e do Mapa do Cidadão, procedendo sempre que necessário à criação, edição e atualização de todos os conteúdos;
- c) Monitorizar e analisar os níveis de utilização dos portais e outros canais de atendimento não presencial;
- d) Assegurar a adequada disponibilização de serviços de suporte, designadamente, nos canais telefónico e correio eletrónico;



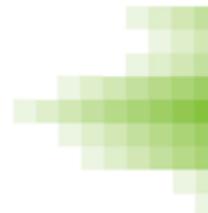
- e) Assegurar a gestão da relação com a entidade parceira que assegura o 1º nível de suporte ao atendimento telefónico ao cidadão;
- f) Garantir a gestão do canal telefónico para todas as linhas de atividade da AMA, em articulação com as restantes equipas;
- g) Assegurar o contacto com entidades da AP e municípios para suporte das atividades operacionais do BDE e do SIR;
- h) Assegurar, em articulação com o DAG-EPQ, os circuitos de reclamações e sugestões provenientes quer de contacto telefónico, quer através do Portal do Cidadão;
- i) Articular com as equipas respetivas da Comissão Europeia a criação e edição de conteúdos relativos ao Cidadão e à Empresa ao nível nacional, respetivamente, nos portais “Your Europe Citizen e Your Europe Business”

Artigo 14.º-A

Equipa de Formação

Compete à Equipa de Formação:

- a) Compete à Equipa de Formação, assegurar a formação inicial e contínua dos Trabalhadores da AMA, I.P e dos parceiros que exercem funções na RNSA, contribuindo para a melhoria contínua da distribuição multicanal de serviços públicos e da qualidade do atendimento;
- b) Desenvolver, em estreita articulação com a equipa de Lojas e Espaços do Cidadão um plano de actualização contínuo de conteúdos e formação de atendimento;
- c) Desenvolver um plano para formação à distância para os Espaços do Cidadão sempre que houver um alargamento dos serviços disponíveis no catálogo dos EDCs;
- d) Colaborar, em articulação com a Equipa do Centro de Contacto e Informação, na divulgação e disseminação de conteúdos formativos à distância;
- e) Desenvolver novas ações de formação e novos materiais pedagógicos adequados às necessidades da gestão, do atendimento e do incentivo à utilização de serviços eletrónicos numa rede integrada e multicanal;
- f) Preparar e gerir as candidaturas para financiamento das diferentes ações de formação;
- g) Elaborar e desenvolver o plano de formação da AMA, em articulação com a ERH.



Artigo 2.º Referências

Todas as referências no Regulamento Interno da AMA respeitantes:

- a) À Equipa de Service Desk devem ser tidas como feitas na Equipa de Suporte ao Utilizador;
- b) Ao Departamento de Administração Geral nos artigos 16.º, 30, 52.º, 54.º e 55.º devem ser tidas como feitas na Equipa de Recursos Humanos.
- c) À Lei n.º 12-A/2008, de 27 de fevereiro e ao Regime do contrato de trabalho em funções públicas, aprovado pela Lei n.º 59/2008, de 11 de setembro, devem ser tidas na Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, que aprovou a Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas.

Artigo 3.º Produção de efeitos

As alterações ao Regulamento Interno ora aprovadas produzem efeitos no dia seguinte ao da sua aprovação.

Aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 21 de junho de 2016.