



# REGULAMENTO INTERNO

**ama** | AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA

## REGULAMENTO INTERNO DA AMA

### Índice

<b>Parte I – Disposições Gerais</b> .....	4
Artigo 1.º Objeto .....	4
Artigo 2.º Âmbito .....	4
<b>Parte II – Estrutura Organizacional</b> .....	4
Artigo 3.º Organização interna.....	4
<b>Capítulo I – Perímetro Organizacional das Funções de Suporte, AMA, IP</b> .....	5
Artigo 4.º Estruturas Hierarquizadas e Matriciais.....	5
Artigo 5.º Departamento de Administração Geral.....	5
Artigo 6.º Gabinete Jurídico .....	7
Artigo 7.º Divisão de Pessoas e Desenvolvimento .....	8
<b>Capítulo II – Perímetro Organizacional das Funções de Coordenação e de Operação AMA, E.EPE</b> .....	9
Artigo 8.º Estrutura Modelo Empresarial.....	9
<b>Secção I - Funções Operacionais da AMA, E.EPE</b> .....	10
Artigo 9.º Centro de Competências Digitais da Administração Pública, TicAPP .....	10
Artigo 10.º Direção de Atendimento.....	15
Artigo 11.º Direção de Infraestruturas Tecnológicas .....	20
Artigo 12.º - Centro para a Inovação no Setor Público, LabX.....	23
<b>Secção II - Funções de coordenação na AMA E.EPE.</b> .....	25
Artigo 13.º Equipa de Relações Internacionais e Institucionais.....	25
Artigo 14.º Equipa de Estratégia e Planeamento .....	26
Artigo 15.º Equipa de Marketing e Comunicação .....	28
Artigo 16.º Equipa de Políticas e Governo Digital .....	30
Artigo 17.º Equipa de Cibersegurança e Proteção de Dados.....	31
Artigo 18.º Núcleo de Auditoria .....	33
<b>Parte III – Organização e funcionamento das sessões do Conselho Diretivo</b> .....	34
Artigo 19.º Reuniões ordinárias do Conselho Diretivo .....	34
Artigo 20.º Reuniões extraordinárias.....	35
Artigo 21.º Realização por meios telemáticas .....	35
<b>Parte IV – Organização do trabalho e das relações laborais</b> .....	35
<b>Capítulo I - Disposições gerais</b> .....	35
Artigo 22.º Princípios gerais de gestão.....	35
Artigo 23.º Regime jurídico-laboral.....	36
Artigo 24.º Garantias de imparcialidade e acumulação de funções .....	36
Artigo 25.º Processo individual .....	36
Artigo 26.º Avaliação do desempenho.....	37
Artigo 27.º Formação .....	37
Artigo 28.º Local de trabalho .....	37
Artigo 29.º Deslocações .....	38
Artigo 30.º Carreiras e categorias .....	38
<b>Capítulo II –Recrutamento para a AMA, E.EPE</b> .....	38
Artigo 31.º Regras gerais.....	38
Artigo 32.º Princípios de recrutamento .....	38
Artigo 33.º Métodos de seleção.....	39
Artigo 34.º Modalidade de contratação.....	39
<b>Capítulo III –Dirigentes da AMA E. EPE</b> .....	39

Artigo 35.º Cargos dirigentes .....	39
Artigo 36.º Recrutamento .....	39
Artigo 37.º Comissão de serviço .....	40
Artigo 38.º Renovação da comissão de serviço .....	40
Artigo 39.º- Cessação da comissão de serviço .....	40
<b>Capítulo IV - Regime Remuneratório AMA, E.EPE .....</b>	<b>41</b>
Artigo 40.º Remunerações .....	41
Artigo 41.º Subsídio de refeição.....	41
Artigo 42.º Dirigentes.....	41
Artigo 43.º - Chefes de Projeto .....	42
<b>Capítulo V- Duração e organização do tempo do trabalho .....</b>	<b>42</b>
Artigo 44.º Período normal de trabalho.....	42
Artigo 45.º Período de funcionamento e de atendimento .....	42
Artigo 46.º Horário de trabalho na Sede.....	42
Artigo 47.º Horário de trabalho flexível .....	43
Artigo 48.º Compensação de horas.....	44
Artigo 49.º Horário de trabalho nos serviços desconcentrados .....	44
Artigo 50.º Descanso semanal .....	45
Artigo 51.º Isenção de horário .....	45
<b>Parte V - Recursos disponibilizados pela AMA .....</b>	<b>45</b>
Artigo 52.º Utilização criteriosa e racional dos recursos .....	45
Artigo 53.º Utilização de recursos informáticos e de tecnologias de informação .....	46
Artigo 54.º Utilização de recursos e material de escritório .....	46
Artigo 55.º Utilização de viaturas e deslocações em serviço .....	46
<b>Parte VI - Disposições finais e transitórias.....</b>	<b>46</b>
Artigo 56.º Carreiras e sistema remuneratório.....	46
Artigo 57.º Publicidade.....	47
Artigo 58.º Norma revogatória.....	47
Artigo 59.º - Entrada em vigor .....	49
<b>Anexos .....</b>	<b>50</b>
Anexo I – Organograma da AMA,IP e AMA, E.EPE .....	52
Anexo II - Tabela Remuneratória das Carreiras e Categorias AMA, equiparada EPE.....	53
Anexo III – Tabela dos perfis profissionais das Carreiras e Categorias AMA, equiparada E:EPE .....	54

## 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, denominadas, Divisões:
  - a) Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais, integrada na DAG;
  - b) Divisão de Contratação Pública integrada no GJ;
  - c) Divisão de Pessoas e Desenvolvimento.
3. As unidades nucleares da estrutura hierarquizada são dirigidas por diretores, cargos de direção intermédia de 1.º grau.
4. As unidades orgânicas flexíveis são dirigidas por chefes de divisão, cargos de direção intermédia 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 de Administração, 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) Coordenar a tramitação de todos os procedimentos de contratação pública da AMA, IP.
  - h) Divulgar a legislação, a jurisprudência e a doutrina relevante para a atividade da AMA, IP;
  
2. A Divisão de Contratação Pública, integra o GJ nos termos da alínea b) do nº 2 do artigo 4.º, competindo-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 negócios jurídicos em que a AMA é parte, sem prejuízo das competências próprias dos gestores de contrato e excluídos aqueles que digam respeito a recursos humanos;
  - f) Propor medidas relativas à execução dos negócios jurídicos em que a AMA é parte, com

vista ao pontual e integral cumprimento das obrigações contratuais, em articulação com os responsáveis das demais unidades orgânicas da AMA;

- g) Analisar a execução contratual, em articulação com a unidade orgânica responsável pela área financeira, com vista à verificação da sua conformidade, eventuais atrasos e responsabilidades;
- h) Monitorizar, em articulação com as unidades de negócio responsáveis, a faturação e cobrança das receitas da AMA;
- i) Avaliar e propor melhorias aos modelos de negócio dos produtos e serviços da AMA;
- j) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

#### 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 cumprimento 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;
- a) Elaborar o balanço social

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

### **Artigo 8.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 ou centros de competências com funções de operação são:
  - a) O Centro de Competências Digitais da Administração Pública, TicAPP, regulado por Regulamento Setorial Interno aprovado em 2018 e alterado em 2021.
  - b) A Direção de Atendimento;
  - c) O Centro para a Inovação no Setor Público, LabX;
  - d) A Direção de Infraestruturas Tecnológicas.
3. Nas Direções que exercem competências no âmbito da operação integram-se as seguintes Equipas e Núcleos:
  - a) No TicAPP: Equipa de Suporte a Plataformas, Equipa de Produto, Equipa de Identidade e Certificação Eletrónica, Equipa de Dados e Interoperabilidade, Equipa de Arquiteturas, Equipa de Usabilidade e Conteúdos e Equipa de Engenharia de Software.
  - b) Na Direção de Atendimento: Equipa de Atendimento Presencial, Equipa do Centro de Contacto, Equipa de Gestão da Rede e Núcleo de Capacitação e Núcleos de Sub-redes – Norte, Centro e Sul.
  - c) Na Direção de Infraestruturas Tecnológicas: Equipa de Comunicações, Equipa de Sistemas e Equipa de Suporte ao Utilizador.
4. As unidades com funções de coordenação são seguintes

- a) Equipa de Relações Institucionais e Internacionais;
  - b) Equipa de Estratégia e Planeamento;
  - c) Equipa de Marketing e Comunicação;
  - d) Equipa de Políticas e Governo Digital;
  - e) Equipa de Cibersegurança e Proteção de Dados;
  - f) Núcleo de Auditoria.
5. As direções, centros de competência são dirigidas por diretores, cargos de direção intermédia de 1.º grau.
6. As equipas são dirigidas por coordenadores de equipa, cargos de direção intermédia de 2.º grau.

## **Secção I - Funções Operacionais da AMA, E.EPE**

### **Artigo 9.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) 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.
  - 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 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:

- a) Equipa de Suporte a Plataformas;
- b) Equipa de Produto;
- c) Equipa de Arquiteturas;
- d) Equipa de Identidade e Certificação Eletrónica;
- e) Equipa de Dados e Interoperabilidade;
- f) Equipa de Usabilidade e Conteúdo;
- g) Equipa de Engenharia de *Software*.

3. Compete à Equipa de Suporte a Plataformas:

- a) Gerir o processo de adesão de novas entidades às plataformas digitais comuns da Administração Pública disponibilizadas pela AMA;
- b) Analisar e responder aos pedidos submetidos pelas entidades aderentes às plataformas digitais em articulação com as equipas de produto;
- c) 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;
- d) Monitorizar e garantir a qualidade do serviço de suporte aplicacional a entidades.
- e) Analisar processos e parametrizar procedimentos administrativos na Plataforma Multicanal (PMC) promovendo a desmaterialização de serviços no canal digital;
- f) Garantir a consistência da informação residente no Catálogo de Entidades e Serviços da Administração Pública;
- g) 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;
- h) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;

i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito do suporte a plataformas digitais.

4. Compete à Equipa de Produto:

- a) Gerir o portfólio de produtos digitais em todas as fases do seu ciclo de vida, desde a sua ideação e desenvolvimento até à sua descontinuidade, tendo sempre como foco a qualidade e a experiência do utilizador final;
- b) Coordenar as equipas de produto de forma a assegurar que os resultados produzidos estão alinhados com a estratégia organizacional;
- c) Promover o alinhamento entre as perspetivas de negócio, tecnologia e design dos produtos digitais que integram o portfólio;
- d) Definir e promover a utilização de boas práticas de gestão de produto e utilização de metodologias ágeis durante as fases de desenvolvimento;
- e) Monitorizar e avaliar métricas e KPI's dos produtos;
- f) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
- g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito da gestão de produtos.

5. Compete à Equipa de Arquiteturas:

- 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;
- c) Gerir artefactos arquiteturais que suportam o planeamento e o desenvolvimento de software pelas unidades de desenvolvimento;
- d) Garantir o desenvolvimento de componentes de *software* que possam ser utilizados de forma transversal por unidades desenvolvimento, excluindo componentes que constem no portefólio de produtos;
- e) Promover a criação de “aceleradores” de software;

- f) Gerir o ciclo de vida dos componentes de software e planear a descontinuidade dos mesmos, quer por necessidade de evolução aplicacional ou tecnológica, quer por decisões com origem na arquitetura;
  - g) 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) Acompanhar iniciativas específicas de projetos internacionais, nomeadamente os decorrentes de consórcios e grupos de trabalho, que contribuam para a definição do *roadmap* dos componentes comuns (*building blocks*), em colaboração com a ERI;
  - j) Disponibilizar recursos e competências no domínio da arquitetura de sistemas de informação à equipa de gestão de produto;
  - k) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
  - l) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das arquiteturas de sistemas de informação e tecnologias emergentes.
5. Compete à Equipa de Identidade e Certificação Eletrónica:
- a) Acompanhar e analisar as tendências e quadros regulamentares no domínio da identificação eletrónica;
  - b) Desenvolver e aplicar testes para verificação da qualidade do *software*, no âmbito das soluções de identificação eletrónica;
  - c) Assegurar a evolução e manutenção das soluções de Identificação Eletrónica;
  - d) Disponibilizar recursos e competências no domínio da Identificação e Certificação Eletrónica à equipa de gestão de produto;
  - e) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
  - f) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das arquiteturas de sistemas de informação e tecnologias emergentes.
6. Compete à Equipa Dados e Interoperabilidade:
- a) Desenvolver, compor ou configurar serviços na plataforma de integração (iAP) para interligação dos sistemas da Administração Pública;
  - b) Assegurar 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 modelos quantitativos, preditivos e/ou prescritivos que permitam utilizar os dados disponíveis para apoiar processos de decisão política e administrativa;
- d) Desenvolver e manter o catálogo de API's, catálogo de dados, portal de dados abertos e o portal mais transparência;
- e) Garantir a qualidade de serviço das aplicações de suporte à interoperabilidade e análise avançada de dados;
- f) Disponibilizar recursos e competências no contexto da Interoperabilidade e análise avançada de dados à equipa de gestão de produto;
- g) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
- h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das plataformas de interoperabilidade e análise avançada de dados.

7. Compete à Equipa de Usabilidade e Conteúdos:

- a) Assegurar a gestão operacional dos conteúdos das diversas Plataformas Digitais que disponibilizam serviços públicos.
- b) Assegurar a articulação com as entidades que de serviços públicos digitais, bem como um modelo de governação de edição e revisão de conteúdos de forma a garantir a permanente atualização, consistência e utilidade de conteúdos informativos e serviços desmaterializados nas plataformas digitais.
- c) Assegurar o acompanhamento da utilização das plataformas, promovendo uma melhor experiência de utilização, em articulação com a equipa de gestão de produto.
- d) Coordenar 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, em articulação com as equipas de produto e relações internacionais da AMA.
- e) Promover políticas, estratégias e serviços de promoção da Acessibilidade das plataformas de governo digital.
- f) Desenvolver e divulgar novas metodologias de usabilidade, acessibilidade e de envolvimento de painéis de utilizadores.
- g) 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;
- h) Assegurar as representações internacionais em grupos técnicos nestas matérias, em coordenação com a estrutura da AMA;

- i) Disponibilizar recursos e competências no contexto acessibilidade e usabilidade à equipa de gestão de produto.
  - j) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
  - k) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito das acessibilidade e usabilidade.
8. Compete à Equipa de Engenharia de Software:
- a) 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) Colaborar com a equipa de 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) Disponibilizar recursos e competências no contexto da engenharia de software à equipa de gestão de produto.
  - k) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das suas competências;
  - l) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado no âmbito da engenharia de software.

#### Artigo 10º Direção de Atendimento

1. Compete à Direção de Atendimento:
- a) Assegurar o exercício das competências da AMA no que respeita à expansão e gestão da rede de atendimento presencial e do centro de contacto;
  - b) Promover a excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços públicos na rede de atendimento presencial e no centro de contacto;
  - c) Garantir a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento;

- d) Gerir operacionalmente a prestação dos serviços públicos na rede de atendimento presencial e no centro de contacto, alinhada com o atendimento digital, numa lógica de omnicanalidade , garantindo a respetiva coerência dos serviços e a sua experiência de utilização.
- e) 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;
- f) Promover uma prestação de serviços centrada no cidadão e na empresa, conduzindo uma política de “Citizen Relationship Management” (CzRM. ;
- g) 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;
- h) Assegurar a implementação do processo de instalação da rede de atendimento presencial em estreita articulação com os demais organismos da Administração Pública.
- i) Definir os requisitos de negócio, acompanhar e implementar novas soluções de atendimento presencial 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 Atendimento é composta pelas seguintes unidades matriciais:

- a) Equipa de Atendimento presencial
- b) Equipa de Centro de Contacto
- c) Equipa de Gestão de Rede
- d) Núcleo de Capacitação;
- e) Núcleos de Sub-redes Norte, Centro, Centro-Sul e Sul

3. Compete à Equipa de Atendimento Presencial:

- a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público na rede de atendimento presencial;



- b) Assegurar o acompanhamento e monitorização permanente da rede de atendimento presencial, incluindo a elaboração do plano anual de acompanhamento e monitorização física e remota;
- c) Garantir e ou controlar os níveis de desempenho e qualidade definidos para a rede de atendimento presencial.
- d) Garantir e controlar a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento presencial;
- e) Assegurar a recolha de informação e indicadores de atividade na rede de atendimento presencial.
- f) Promover o apoio e acompanhamento na abertura de Lojas, espaços de Cidadão ou outras soluções de atendimento que se venham a concretizar, bem como assegurar a sua integração na rede de atendimento presencial;
- g) Assegurar a operação e monitorização dos mecanismos de aferição de qualidade da rede de atendimento presencial;
- h) Assegurar a atualização das normas e políticas de atendimento na rede de atendimento presencial em articulação com as restantes equipas da AMA;
- i) 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;
- j) Assegurar o contacto com os serviços competentes da Administração Pública, em articulação com a Equipa de Relações Institucionais e Internacionais, no âmbito da operacionalização da rede de atendimento presencial;
- k) Assegurar, em articulação com equipa competente em razão da matéria, os circuitos de reclamações e sugestões na rede de atendimento presencial.
- l) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

#### 4. 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) 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;

- d) 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;
- e) Assegurar a operação e monitorização dos mecanismos de aferição de qualidade nos canais de atendimento remoto;
- f) Assegurar a atualização das normas e políticas de atendimento nos canais de atendimento remoto em articulação com as restantes equipas da AMA;
- g) 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;
- h) Assegurar o contacto com os serviços competentes da Administração Pública, em articulação com a Equipa de Relações Institucionais e Internacionais, no âmbito da gestão e operacionalização da atividade de centro de contacto;
- i) 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;
- j) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

5. Compete à Equipa de Gestão de Rede:

- a) Assegurar e apoiar expansão e gestão da rede de atendimento presencial em articulação com as várias equipas da AMA e com os demais parceiros da administração pública;
- b) Coordenar a implementação de novos serviços na rede de atendimento presencial em articulação com as várias equipas da AMA;
- c) Planear e apoiar o processo de descentralização de Lojas de Cidadão;
- d) Conceber políticas de alargamento e fidelização de entidades e serviços na rede de atendimento presencial;
- e) Assegurar o contacto com os demais organismos da Administração Pública no âmbito da operacionalização da abertura de novos espaços da rede atendimento presencial;
- f) Organizar e gerir o sistema de filas de espera e agendamento em articulação com as demais equipas internas;
- g) Colaborar no desenvolvimento e gestão dos modelos de negócio da sua área de competência garantindo a receita e sustentabilidade da operação;
- h) Contribuir para a conceção e desenho de novas soluções de atendimento presencial;

- i) Assegurar o bom funcionamento e manutenção das instalações da AMA independentemente da sua localização;
- j) Preparar, contratualizar e acompanhar todas as fases e especialidades necessárias à instalação ou readequação dos serviços que compõem a rede de atendimento presencial;
- k) Representar a AMA, enquanto dono de obra, na execução de contratos de empreitada de obras públicas;
- l) Definir regras e procedimentos uniformes, no âmbito das competências da equipa, que contribuam para uma utilização cuidadosa e eficiente das instalações e dos equipamentos;
- m) 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;
- n) Melhorar a eficiência e níveis de serviço da manutenção e assistência técnica dos equipamentos e instalações;
- o) 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;
- p) Garantir a manutenção e assistência técnica dos equipamentos, exceto os informáticos e de comunicação;
- q) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

6. Compete aos Núcleos de Sub-redes:

- 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.

7. 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 11.º Direção de Infraestruturas Tecnológicas

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

- h) Elaborar e disponibilizar ao Conselho Diretivo informação relativa a níveis de serviço, riscos, incidentes ou problemas nas áreas sob a sua responsabilidade, com propostas de ações preventivas e corretivas;
- i) Assegurar a harmonização transversal, aferir da sustentabilidade e evitar redundâncias de hardware e software da organização, suportando os processos de aquisição no mercado;
- j) Garantir o suporte aos utilizadores e promover a sua satisfação com os sistemas e tecnologias disponibilizados;
- k) Colaborar com a área responsável pela formação na promoção de ações de formação interna que visem dotar os utilizadores de melhores conhecimentos informáticos e práticas ao nível da segurança informática;
- l) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
- m) Definir o portfolio de soluções corporativas da AMA promovendo o levantamento de necessidades junto da estrutura de dirigentes e utilizadores;
- n) Assegurar a manutenção de segunda linha e evolução funcional ou tecnológica de soluções corporativas da AMA, nomeadamente de produtividade, colaboração e comunicação;
- o) Coordenar o processo de documentação, aceitação e registo da totalidade das arquiteturas tecnológicas.

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

- a) Equipa de Comunicações;
- b) Equipa de Sistemas;
- c) Equipa de Suporte ao Utilizador.

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) Registrar 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.

#### Artigo 12.º - Centro para a Inovação no Setor Público, LabX

##### 1. Compete ao Centro para a Inovação no Setor Público, LabX:

- a) No domínio da inovação nas políticas e no design de serviços públicos, promover, designadamente:
  - i) A cocriação e experimentação de soluções inovadoras para políticas integradas e serviços simples, acessíveis, proativos, inclusivos e adequados às reais necessidades de cidadãos e empresas;
  - ii) o desenvolvimento e dinamização de abordagens transversais, integradas e colaborativas que aumentem a eficácia, a eficiência e a simplificação administrativa.
- b) No domínio da promoção da inovação através da administração aberta e participativa, fomentar, designadamente:
  - i) a participação no processo de inovação, integrando a Administração Pública, empresas e start-ups, instituições do ensino superior e sociedade civil, entre outros;
  - ii) a incorporação dos processos participativos nos modelos de gestão pública, desde a definição estratégia e planeamento até à avaliação, para garantir a criação de valor nos processos de decisão, nos serviços e nas políticas públicas.
- c) No domínio do reforço da cultura de simplificação e inovação, garantir, designadamente:
  - i) o apoio à formulação e a execução de estratégias, sistemas, programas e projetos de incentivo da simplificação e da inovação na Administração Pública Central e Local;
  - ii) o desenvolvimento de projetos inovadores, centrados nas necessidades dos cidadãos e empresas, orientados para a simplificação administrativa e alinhados com as missões e objetivos dos organismos;
  - iii) a conceção e divulgação de ferramentas de apoio à simplificação e inovação, incluindo instrumentos de medição destas dimensões a utilizar na avaliação do desempenho dos serviços públicos;
  - iv) a promoção de contextos seguros de experimentação e cocriação, focados em respostas rápidas e na antecipação de necessidades;
  - v) a dinamização e participação em redes de colaboração para a inovação entre entidades dos setores público, privado e não-governamental, nacionais e de outros

países.

- d) No domínio da monitorização de tendências que impulsionam a inovação, acompanhar, designadamente:
- i) a evolução das tendências, necessidades e expectativas dos cidadãos, empresas e demais atores sociais na procura e utilização de serviços públicos;
  - ii) a emergência de novas tecnologias, em articulação nomeadamente com o TicAPP, e o seu impacto nos processos de inovação;
  - iii) a investigação para promover a transferência de conhecimento em matéria de inovação;
  - iv) a inovação no setor público, promovendo a sua disseminação.
- e) Apoiar a formulação e a execução de estratégias, sistemas, programas e projetos de design de serviços, simplificação, participação e inovação no setor público;
- f) Desenvolver projetos inovadores, centrados nas necessidades dos cidadãos e das empresas, orientados para a simplificação administrativa e alinhados com as missões e objetivos dos organismos;
- g) Assegurar a participação interna (trabalhadores e dirigentes) e externa (cidadãos e empresas), nos processos de inovação, design de serviços e simplificação, e nos modelos de gestão pública, desde a definição estratégia e planeamento até à avaliação, para garantir a criação de valor nos processos de decisão, nos serviços e nas políticas públicas;
- h) Promover a pesquisa empírica, a cocriação e a experimentação de soluções inovadoras, focados em respostas rápidas e na antecipação de necessidades, para o desenvolvimento de políticas integradas e serviços simples, acessíveis, proativos, inclusivos e adequados às reais necessidades de cidadãos e empresas;
- i) Dinamizar a participação, simplificação e a inovação através do trabalho colaborativo entre entidades públicas, entre a Administração Pública e a academia, e o setor privado, e não-governamental, em contexto nacional e internacional;
- j) Incorporar os desafios da Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nos processos de participação, simplificação e inovação;
- k) Assessorar na definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a simplificação e inovação administrativa, a oferta de serviços públicos e o governo digital;
- l) Conceber e divulgar as ferramentas de apoio à participação, simplificação e inovação, incluindo instrumentos de medição destas dimensões a utilizar na avaliação do desempenho dos serviços públicos.



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

### Artigo 13.º Equipa de Relações Internacionais e Institucionais

1. Compete à Equipa de Relações Internacionais e Institucionais orientar e acompanhar a implementação de toda a estratégia de divulgação e posicionamento da AMA junto de entidades internacionais com atribuições similares à AMA, bem como junto das entidades da administração pública portuguesa, 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) 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;
- l) Prestar ao Conselho Diretivo da AMA informação completa acerca das relações institucionais mantidas pelas equipas da AMA com as entidades nacionais;
- m) Contribuir para uma maior integração e apresentação do portefólio de produtos e serviços disponibilizados pela AMA ao ecossistema de transição digital nacional.
- n) Acompanhamento, monitorização e proposta de ações políticas para otimizar a posição de Portugal nos principais rankings na área do Digital.

#### Artigo 14.º Equipa de Estratégia e Planeamento

##### 1. Compete à Equipa de Estratégia e Planeamento:

- 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) Desenvolver os planos de atividades anuais e acompanhar a sua execução;
- c) Acompanhar a execução dos programas e projetos e monitorizar os eventuais riscos, disponibilizando de forma sistemática informação ao Conselho Diretivo, sobre o respetivo ponto de situação;
- d) Assegurar em articulação com as unidades de negócio a implementação de programas qualidade e melhoria contínua;
- e) Conceber, desenvolver e gerir os modelos de negócio em articulação com as respetivas áreas de competências de forma a garantir a receita e sustentabilidade da operação;
- f) Recolher, processar e disponibilizar, através de modelos de *Business Intelligence*, informação de gestão que apoie a tomada de decisão;
- g) Acompanhar e monitorizar a implementação de programas estratégicos e ou transversais determinadas pelo Conselho Diretivo;
- h) Assegurar a Gestão dos Programas ou Projetos determinados pelo Conselho Diretivo e coordenar os Gestores de Programa e os Gestores de Projeto no desempenho destas funções;
- i) 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;
- j) Monitorização da conformidade com as normas e processos definidos;

- k) A promoção de uma cultura de gestão de projetos e programas eficaz e responsável, que promova o sucesso dos mesmos e atenda aos princípios de atuação da AMA, incorporando a preocupação pelas componentes de gestão de parcerias, de riscos, de mudança e de benefícios;
- l) Dinamização de iniciativas de sensibilização, formação e partilha de boas práticas relacionadas com a gestão de programas e projetos;
- m) Identificar, monitorizar e reportar os indicadores de atividades identificados pelo Conselho Diretivo;
- n) Analisar os dados dos principais serviços públicos e entidades da Administração Pública antecipando, com recurso a modelos preditivos, constrangimentos e tendências de utilização;
- o) Analisar percursos de utilização dos serviços nos diferentes canais de atendimento, por forma a que sejam definidos perfis e clusters de utilização, contribuindo para uma adequação da oferta de serviços às necessidades dos utilizadores;
- p) Identificar de forma permanente conjuntos de serviços públicos que deverão constituir prioridade estratégica nas várias entidades da esfera da Administração Pública;
- q) Definir modelos e medidas que visem a otimização do acesso à informação e serviços públicos nos diferentes canais de atendimento;
- r) Analisar o enquadramento estratégico da instalação ou alteração de locais para atendimento público pelos serviços e organismos da Administração Pública e emitir, sempre que solicitado, parecer em articulação com as unidades orgânicas da AMA com competência nestas matérias de atendimento;
- s) Criar e manter atualizada a biblioteca de informação/conhecimento sobre todos os produtos e temáticas incluídas no âmbito de atuação da AMA;
- t) Desenvolver, implementar (envolvendo os respetivos stakeholders nacionais), monitorizar (a execução e impacto), divulgar (em parceria com a Equipa de Comunicação e Marketing) e acompanhar nos respetivos fóruns internacionais (em parceria com a Equipa de Relações Institucionais e Internacionais) todos os programas relacionados com Governo Aberto, Participação e Transparência.

2. A Equipa de Estratégia e Planeamento é ainda composta pelo Núcleo Planeamento e Qualidade com as seguintes competências:

- a) Desenvolver e implementar uma política de gestão da Qualidade;

- b) 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;
- c) Colaborar com os Recursos Humanos, no processo anual de avaliação da satisfação dos colaboradores;
- d) 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.

#### Artigo 15.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
- 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 16º Equipa de Políticas e Governo Digital

1. Compete à Equipa Políticas e Governo Digital:
  - a) Promover e apoiar a definição de estratégias, políticas, programas e planos de ação para a simplificação, modernização e transformação digital da Administração Pública no contexto nacional, europeu e internacional, em colaboração com as equipas da AMA;
  - b) Coordenar, monitorizar a execução e promover a avaliação de programas de transformação digital da Administração Pública;
  - c) 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, representando a AMA em estruturas e grupos de trabalho interministeriais no âmbito destas matérias e dinamizando comunidades de prática, em colaboração com outras unidades orgânicas;
  - d) Em colaboração com as equipas da AMA contribuir para a definição do *roadmap* e para o desenho das soluções transversais para a transformação digital da Administração Pública;
  - e) Acompanhar, em articulação e colaboração constante, as áreas de desenvolvimento e gestão de plataformas de serviços digitais da AMA por forma a garantir o seu alinhamento estratégico;
  - f) Desenvolver e implementar uma política integrada de utilização de Serviços Digitais por parte da Economia e da Sociedade e desenvolver iniciativas de divulgação e dinamização, em colaboração com as equipas da AMA;
  - g) 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;
  - h) Gerir a execução da Estratégia de Transformação Digital na Administração Pública zelando pelo cumprimento das metas transversais e assegurando o acompanhamento das metas setoriais;
  - i) Desenvolver o plano setorial TIC da área governativa da tutela da AMA, no âmbito da Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública;
  - j) 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;

- k) 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 de análise de candidaturas e acompanhamento técnico e financeiro das operações apoiadas, com análise de risco de execução das operações;
- l) 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;
- m) 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;
- n) 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;
- o) Promover estratégias e programas para posicionar Portugal como país Digital.

#### Artigo 17.º Equipa de Cibersegurança e Proteção de Dados

1. A Equipa 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.
2. No que respeita à Gestão de Segurança da Informação sob a coordenação do *CISO*, compete à Equipa:
  - a) Apoiar o Conselho Diretivo na definição da política de segurança da informação da AMA;
  - b) Apoiar o Conselho Diretivo na colaboração com o Gabinete Nacional de Segurança e com o Centro Nacional de Cibersegurança no desenvolvimento de políticas, estratégias e iniciativas de promoção da segurança no ciberespaço;
  - c) Liderar a gestão do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI);
  - d) Elaborar e manter atualizado o plano de segurança a Agência;
  - e) Assegurar o funcionamento do “Ponto de contacto permanente” em matéria de cibersegurança, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço;

- f) Representar a Agência, enquanto responsável de segurança, em matéria de requisitos de segurança e de notificação de incidentes, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço;
- g) Exercer as demais responsabilidades previstas para o responsável de segurança, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço;
- h) Definir normas e procedimentos respeitantes ao SGSI e promover a sua revisão sempre que adequado;
- i) Propor e coordenar atividades de avaliação de risco, de implementação/atualização de controlos de segurança e de resposta a incidentes de segurança, em articulação com outras equipas, nomeadamente com a Direção de Infraestruturas Tecnológicas;
- j) Definir planos de prevenção, deteção, resposta e contingência perante riscos e incidentes de segurança da informação, em articulação com outras equipas;
- k) Propor, realizar ou acompanhar auditorias de segurança da informação;
- l) Garantir a articulação estratégica e operacional entre a Gestão de Segurança da Informação e a Proteção de Dados;
- m) Garantir o reporte de informação de controlo da área de atividade, nomeadamente no que se refere a: áreas ou processos abrangidos pelo SGSI; atividades de avaliação de risco efetuadas; controlos de segurança implementados; auditorias realizadas; incidentes de segurança ocorridos;
- n) Promover uma cultura de segurança da informação alinhada com a política e objetivos da organização através de iniciativas de sensibilização, formação e informação dirigidas a todos os colaboradores da AMA;
- o) Apoiar as equipas operacionais na incorporação de uma cultura de *security by design* e *security by default* no desenvolvimento dos produtos da AMA.

3. Em matéria da Proteção de Dados, sob a coordenação do DPO, compete à Equipa assegurar todas as funções atribuídas pelo artigo 39º do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD) e legislação nacional:

- a) Informar e aconselhar o Conselho Diretivo e os colaboradores da AMA no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos legais referentes à proteção de dados;
- b) Controlar e reportar sobre a conformidade com o RGPD e o cumprimento de normas legais ou internas relativas ao tratamento de dados pessoais;
- c) Promover, acompanhar, controlar e emitir parecer relativo às avaliações de impacto;
- d) Promover a articulação estratégica e operacional com a função da Segurança de



Informação e Gestão de Riscos;

- e) Colaborar com os titulares dos dados no que disser respeito a questões relacionadas com o tratamento dos seus dados e com o exercício dos seus direitos;
- f) Cooperar com a CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados sempre que adequado;
- g) Promover uma cultura de *privacy by design* e *security by default*, apoiando o desenvolvimento de boas práticas em colaboração com o TicAPP, a DEGD e a DIT;
- h) Propor e coordenar a implementação de controlos de segurança nos processos, sistemas e redes de dados, em alinhamento com a política de segurança da AMA, tendo em vista a garantia de segurança da informação e integridade dos dados;

#### Artigo 18.º Núcleo de Auditoria

1. Ao Núcleo de Auditoria compete:
  - a) Assegurar a avaliação do sistema de controlo interno da AMA, designadamente analisar sistematicamente a adequação dos procedimentos de gestão à atividade da Agência, contribuindo para a sua eficácia mediante a proposta de ações preventivas e corretivas e para a uma melhoria do desempenho, controlo e governo da AMA;
  - b) Elaborar e submeter para aprovação do Conselho Diretivo o plano anual de auditorias e de ações de controlo e avaliação, em função das áreas de risco identificadas;
  - c) Comunicar os resultados das ações realizadas ao Conselho Diretivo, aos diretores ou responsáveis dos departamentos ou de outras estruturas autónomas envolvidas;
  - d) Reportar regularmente ao Conselho Diretivo, sobre a realização do plano anual de ações de auditoria e sobre outras atividades e assuntos relevantes;
  - e) Monitorizar e avaliar regularmente o estado de implementação das recomendações emitidas pela DAI, reportando esta avaliação ao Conselho Diretivo;
  - f) Promover os processos de comunicação e interação com as funções e processos de controlo interno, gestão de risco e conformidade, que garantam a circulação da informação e a articulação entre as várias Unidades Orgânicas;
  - g) Coordenar trabalhos e troca de informações com auditores externos, tendo em vista uma melhor satisfação das responsabilidades mútuas, a cobertura adequada da atividade da AMA e a eliminação de trabalhos duplicados;
  - h) Assegurar os trabalhos de auditoria 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) Acompanhar a execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e proceder à sua revisão periodicamente;
- k) Apoiar o Órgão de Fiscalização;
- l) Apresentar ao Conselho Diretivo um relatório anual de atividades;
- m) Acompanhar a implementação de recomendações emitidas pelos Serviços da Comissão Europeia, Tribunal de Contas Europeu, Tribunal de Contas, Inspeção Geral de Finanças e Direção de Serviços Jurídicos, Auditoria e Inspeção da Secretaria-geral da Presidência do Conselho de Ministros;
- n) Estabelecer e implementar planos de auditoria aos projetos da Agência objeto de apoio financeiro no âmbito dos fundos europeus, em articulação com a Equipa PMO;
- o) Assegurar a comunicação dos resultados da atividade desenvolvida e propor as medidas adequadas à correção das deficiências e irregularidades detetadas, bem como cooperar e apoiar tecnicamente no cumprimento das mesmas;
- p) Elaborar estudos e pareceres de apoio à gestão e suporte à decisão, por solicitação do Conselho Diretivo.

### **Parte III – Organização e funcionamento das sessões do Conselho Diretivo**

#### **Artigo 19.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 20.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 21.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 22.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 23.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 24.º Garantias de imparcialidade e acumulação de funções

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

### Artigo 25.º Processo individual

1. Cada Trabalhador tem um processo individual composto, designadamente, pelos seguintes elementos:
  - a) 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 26.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 27.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 28.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 29.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 30.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 31.º Regras gerais

O recrutamento de Trabalhadores para a AMA, E.EPE é aprovado por deliberação do Conselho Diretivo, em função das necessidades de preenchimento dos postos de trabalho previstos e não ocupados no mapa de pessoal aprovado e, pressupõe a definição prévia do perfil 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 32.º Princípios de recrutamento

1. O recrutamento para a AMA, E.EPE faz-se com respeito pelos princípios gerais da atividade administrativa e, em especial, os seguintes:
  - a) Liberdade de candidatura;
  - b) Igualdade de condições;

- c) Publicidade;
  - d) Objetividade no estabelecimento das condições de acesso e na definição do procedimento;
  - e) Adequação dos recursos humanos às atividades da AMA, E.EPE.
2. Por deliberação do Conselho Diretivo, a admissão é feita 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 33.º Métodos de seleção

1. São métodos de seleção obrigatórios os seguintes:
- a) Avaliação curricular;
  - b) Entrevista profissional.
2. Podem ser aprovados outros métodos de seleção, designados facultativos, nomeadamente provas teóricas ou práticas.
3. Em situações devidamente fundamentadas pode ser dispensada ou restringida a entrevista profissional.

#### Artigo 34.º Modalidade de contratação

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

### Capítulo III –Dirigentes da AMA E. EPE

#### Artigo 35.º Cargos dirigentes

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

#### Artigo 36.º 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 respectivas funções.

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

#### Artigo 37.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 38.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 39.º- Cessação da comissão de serviço

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



## Capítulo IV - Regime Remuneratório AMA, E.EPE

### Artigo 40.º Remunerações

1. Os Trabalhadores auferem a retribuição correspondente à respetiva carreira e categoria.
2. Os níveis remuneratórios dos Trabalhadores com CTFP são os previstos no respetivo regime jurídico.
3. Os níveis remuneratórios dos Trabalhadores com CIT são os que constam nos anexos ao presente regulamento, 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 41.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 42.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 1.º e 2.º 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 do 2.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 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 43.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 44.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 semanais.
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 45.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 46º 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 específicas 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 47.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 48.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 49.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 50.º Descanso semanal

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

#### Artigo 51.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 52.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 53.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 54.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 55.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 56.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 57.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 58.º Norma revogatória

1. A organização sistemática do Regulamento Interno da AMA IP é alterada nos termos das alíneas seguintes:

a) Onde se lê: *Parte I Organização Geral e Funcionamento Capítulo I Disposições Gerais*

Deve ler-se: *Parte I – Disposições Gerais*

b) Onde se lê: *Capítulo II Estrutura organizacional*

Deve ler-se: *Parte II – Estrutura Organizacional Secção I Organização interna*

c) Onde se lê: *Secção II Estrutura de Tipo Administrativo*

Deve ler-se: *Capítulo I – Perímetro Organizacional das Funções de Suporte, AMA, IP*

d) Onde se lê: *Secção III -Estrutura de Tipo Empresarial*

Deve ler-se: *Capítulo II – Perímetro Organizacional das Funções de Coordenação e de Operação AMA, E.EPE*

e) Onde se lê: *Capítulo III Recursos humanos | Secção I Disposições gerais*

Deve ler-se: *Parte IV – Organização do trabalho e das relações laborais | Capítulo I - Disposições gerais*

f) Onde se lê: *Secção III Recrutamento para a ETE*

Deve ler-se: *Capítulo II –Recrutamento para a AMA, E.EPE*

g) Onde se lê: *Capítulo IV Dirigentes da ETE*

Deve ler-se: *Capítulo III –Dirigentes da AMA E. EPE*

h) Onde se lê: *Capítulo IV - Capítulo V Retribuição*

Deve ler-se *Capítulo IV - Regime Remuneratório AMA, E.EPE*

i) Onde se lê: *Capítulo VI Prestação do trabalho | Secção I -Local de trabalho*

Deve ler-se: *Capítulo V- Duração e organização do tempo do trabalho*

j) Onde se lê: *Capítulo VII – Recursos Disponibilizados pela AMA*

Deve ler-se: *Parte V – Recursos Disponibilizados pela AMA*

k) Onde se lê: Capítulo VIII – Disposições finais e transitórias

Deve ler-se: Parte VI – Disposições finais e transitórias

l) Fundir a Secção II Carreiras/Categorias do Regulamento em Vigor no Parte IV – Organização do trabalho e das relações laborais | Capítulo I - Disposições gerais

m) Fundir a Secção II Duração e organização do tempo do trabalho Capítulo V- Duração e organização do tempo do trabalho

n) Criar a Parte III – Organização e funcionamento das sessões do Conselho Diretivo

o) No Capítulo II integrar as seguintes secções: Secção - I Funções Operacionais da AMA, E.EPE e Secção II - Funções de coordenação na AMA E.EPE.

2. São alterados os artigos 1.º, 3.º (n.º 1,2, e 3) 4.º, 6.º, 11.º, 12.º, 37 (n.º3), 39.º, 40.º (n.º 2) e 44.º.

3. São alterados e renumerados os artigos 7.º, 11.º 17.º 26.º, 33.º, 34.º, 37.º, 39.º, 40.º, 42.º, 57.º.

4. São revogados os artigos 3.º(n.º 4 e 6), 5.º, 8.º, 37 (n.º4) e 41.º.

5. São renumerados os artigos 20.º a 25.º, 28.º a 32.º, 35.º, 36.º, 38.º, 42.º, 45.º, 46.º a 55.º, mantendo as respetivas epígrafes e conteúdo regulatório;

6. São renumerados os artigos que se seguem e que passam a regular de acordo com a respetiva epígrafe:

a) Artigo 7.º passa a ter a epígrafe - Divisão de Pessoas e Desenvolvimento Organizacional

b) Artigo 9.º TicAPP , Centro de Competências Digitais da Administração Pública

c) Artigo 10.º Direção de Atendimento

d) Artigo 11.º Direção de Infraestruturas Tecnológicas

e) Artigo 12.º LabX - Centro para a Inovação no Setor Público

f) Artigo 13.º Equipa de Relações Internacionais e Institucionais

g) Artigo 14.º Equipa de Estratégia e Planeamento

h) Artigo 15.º Equipa de Marketing e Comunicação

i) Artigo 16.º Equipa de Políticas e Governo Digital

j) Artigo 17.º Equipa de Cibersegurança e Proteção de Dados

k) Artigo 18.º Núcleo de Auditoria Interna

l) Artigo 19.º Reuniões ordinárias do Conselho Diretivo

m) Artigo 20.º Reuniões extraordinárias

n) Artigo 21.º Realização por meios telemáticas



7. 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.

8. 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 59.º - Entrada em vigor

O presente regulamento produz efeitos a 1 de fevereiro de 2023.

Aprovado em reunião do Conselho Diretivo de 30 de janeiro de 2023

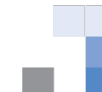
## Anexos

Anexo I – Organograma da AMA,IP

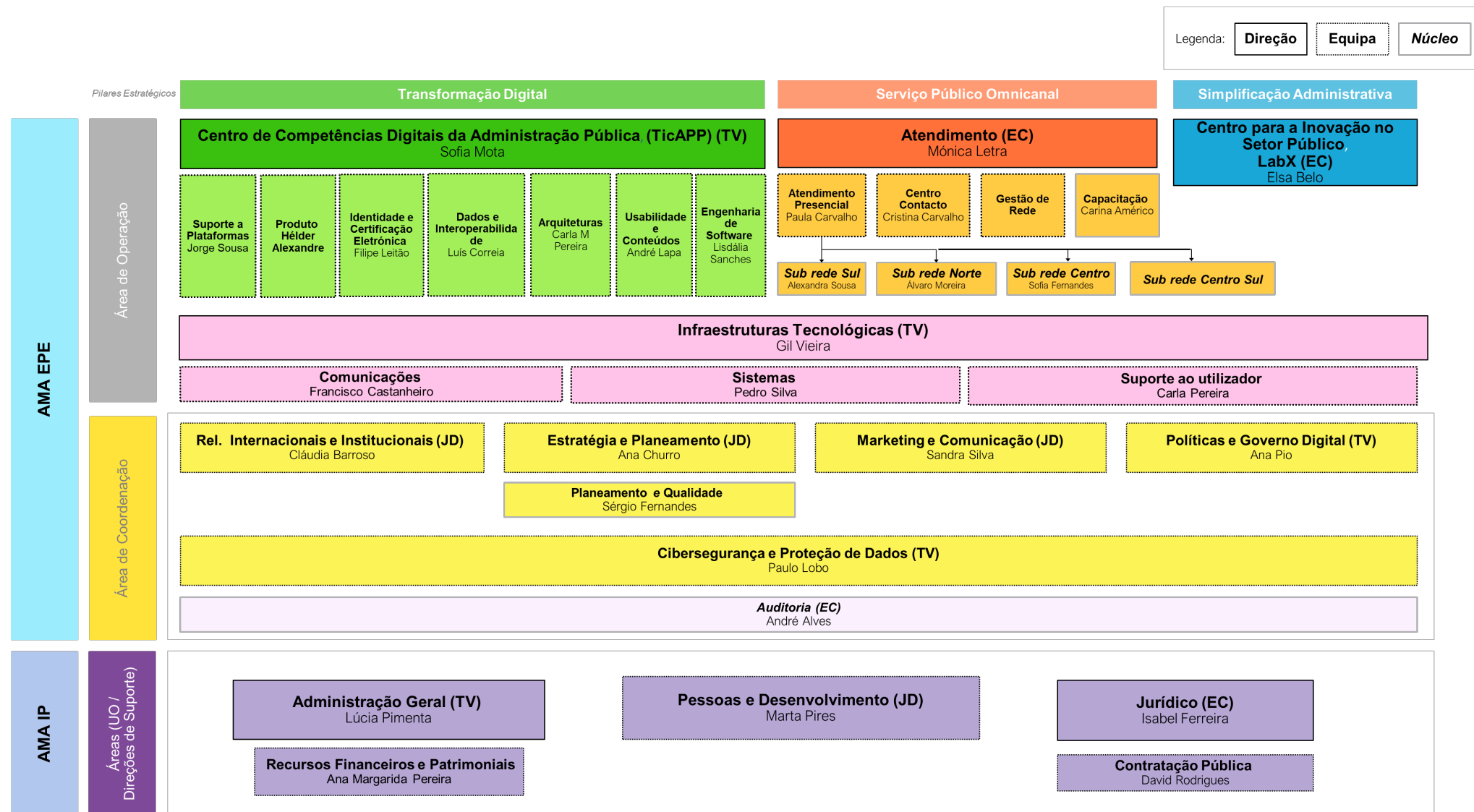
Anexo II - Tabela Remuneratória das Carreiras e Categorias AMA, equiparada EPE

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

## Organograma



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



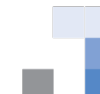


## Anexo II - Tabela Remuneratória das Carreiras e Categorias AMA, equiparada EPE

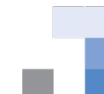
CARRERIAS E CATEGORIAS PROFISSIONAIS DA AMA ETE													
Carreira de Assistente													
Categoria de Coordenador													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª									
Níveis remuneratórios	14	17	20	22									
Valor Remuneratório correspondente	1 159,44 €	1 308,37 €	1 463,32 €	1 566,61 €									
Categoria de Assistente													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	7.ª	8.ª	9.ª				
Níveis remuneratórios	5	7	8	9	10	11	12	13	14				
Valor Remuneratório correspondente	703,13 €	801,91 €	840,11 €	895,21 €	946,85 €	998,50 €	1 050,14 €	1 101,80 €	1 153,44 €				
Carreira de Técnico													
Categoria de Técnico													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	7.ª	8.ª	9.ª	10.ª	11.ª	12.ª	13.ª
Níveis remuneratórios	15	19	23	27	31	35	39	42	45	48	51	54	57
Valor Remuneratório correspondente	1 205,08 €	1 411,67 €	1 618,26 €	1 824,84 €	2 031,43 €	2 238,01 €	2 444,60 €	2 599,54 €	2 754,48 €	2 909,42 €	3 064,36 €	3 219,30 €	3 374,23 €
Carreira do Consultor													
Categoria de Consultor													
Posições remuneratórias	Período Experimental - 12 meses	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª						
Níveis remuneratórios	19	23	27	31	35	39	42						
Valor Remuneratório correspondente	1 411,67 €	1 618,26 €	1 824,84 €	2 031,43 €	2 238,01 €	2 444,60 €	2 599,54 €						
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	3 322,59 €	3 477,53 €	3 632,46 €	3 787,41 €	3 942,35 €								
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	2 599,54 €	2 754,48 €	2 909,42 €	3 064,36 €	3 219,30 €								
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	2 031,43 €	2 238,01 €	2 444,60 €	2 599,54 €	2 754,48 €								
Carreira de Consultor/TC													
Categoria de Consultor/TC Grau 2													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª							
Níveis remuneratórios	71	74	77	80	83	86							
Valor Remuneratório correspondente	4 097,29 €	4 252,23 €	4 407,16 €	4 562,11 €	4 717,05 €	4 871,98 €							
Categoria de Consultor/TC Grau 1													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª							
Níveis remuneratórios	66	69	72	75	78	81							
Valor Remuneratório correspondente	3 839,05 €	3 994,00 €	4 148,93 €	4 303,87 €	4 458,82 €	4 613,75 €							
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

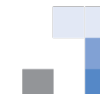


CARREIRAS E CATEGORIAS PROFISSIONAIS DA AMA ETE			
Carreiras	Categorias	Conteúdo Profissional	Habilitações Mínimas
Assistente	Coordenador	Supervisão e coordenação de trabalho de outros assistentes, segundo orientações e diretivas superiores. Execução de trabalhos de natureza técnica e administrativa 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	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e profissional na respetiva área de atuação.



		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.	Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação.
	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	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





	<p>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.</p>	<p>atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.</p>
--	--	--