

REGULAMENTO INTERNO DA AMA

Parte I

Organização Geral e Funcionamento

Capítulo I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Objeto

1. O presente Regulamento estabelece a estrutura organizacional da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (abreviadamente designada por AMA).
2. O presente Regulamento 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.

Capítulo II

Estrutura organizacional

Secção I

Organização interna

Artigo 3.º

Organização interna

1. A AMA organiza-se internamente de acordo com um modelo que articula uma estrutura mista do tipo administrativo, com uma estrutura organizada de acordo com um modelo do tipo empresarial, agrupadas de acordo com as seguintes funções:
 - a) Funções de suporte;
 - b) Funções de negócio.

2. O modelo administrativo articula uma estrutura hierarquizada composta por unidades nucleares e flexíveis, com uma estrutura matricial composta por equipas multidisciplinares, constituídas nos termos da lei e dos Estatutos da AMA.
3. O modelo empresarial é constituído por direções, centros de competência, equipas, núcleos e equipas de projeto constituídos nos termos do presente Regulamento.
4. Os núcleos e as equipas de projeto são criados por deliberação do Conselho Diretivo, sempre que as necessidades funcionais ou as áreas operativas possam desenvolver-se essencialmente por projetos.
5. A organização da AMA não prejudica a mobilidade dos trabalhadores no âmbito de toda a estrutura interna, independentemente da natureza do vínculo.
6. O disposto nos números anteriores não prejudica a criação, por regulamento interno setorial, de centros de competência especializados, nos domínios do atendimento, inovação e digital da Administração Pública.

Secção II

Estrutura de Tipo Administrativo

Artigo 4.º

Estrutura Hierarquizada

1. A estrutura hierarquizada é constituída pelas unidades nucleares indicadas em seguida:
 - a) Departamento de Administração Geral (DAG) e
 - b) Gabinete Jurídico (GJ).
2. As unidades nucleares da estrutura hierarquizada são dirigidas por diretores, cargos de direção intermédia de 1.º grau.
3. As unidades orgânicas flexíveis são dirigidas por chefes de divisão, cargos de direção intermédia de 2.º grau.

Artigo 5.º

Estrutura Matricial

1. A estrutura matricial é constituída pelas equipas multidisciplinares indicadas em seguida:
 - a) Direção de Comunicação (DC);
 - b) Equipa de Eventos e Relações-Públicas (EERP);
 - c) Equipa de Imagem (EI);

- d) Equipa de Conteúdos (EC);
 - e) Equipa de Relações Internacionais (ERI);
 - f) Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM).
2. A equipa multidisciplinar de Direção de Comunicação é dirigida por um Diretor Coordenador, a quem são conferidas as competências correspondentes a cargo de direção intermédia de 1.º grau e equiparação ao respetivo estatuto remuneratório;
 3. As equipas de Relações Internacionais, de Avaliação de Medidas de Modernização, de Eventos e Relações Públicas, de Imagem e de Conteúdos são dirigidas por Chefes de equipa, a quem são conferidas as competências correspondentes a cargos de direção intermédia de 2.º grau e equiparação ao respetivo estatuto remuneratório
 4. As Equipa Multidisciplinares reportam diretamente ao Conselho Diretivo exceto as Equipas de Eventos e Relações Públicas, de Imagem e de Conteúdos que estão na dependência funcional do Diretor de Comunicação.

Artigo 6.º

Departamento de Administração Geral

1. O Departamento de Administração Geral tem as competências seguintes:
 - a) Assegurar a gestão dos recursos financeiros e humanos da AMA, I. P.;
 - b) Gerir o património e manter organizado o respetivo cadastro;
 - c) Garantir as necessidades de aprovisionamento;
 - d) Assegurar a gestão do parque automóvel;
 - e) Assegurar a gestão dos bens correntes;
 - f) Assegurar a gestão documental e a receção e expedição da correspondência;
 - g) Assegurar o apoio administrativo geral.
2. O Departamento de Administração Geral é composto pelas unidades orgânicas flexíveis seguintes:
 - a) Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais;
 - b) Divisão de Recursos Humanos;
 - c) Divisão de Planeamento e Qualidade;
 - d) Divisão de Gestão Contratual.
3. A Divisão da Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais tem a seguintes competências:
 - a) Assegurar o controlo orçamental e garantir os reportes de informação;
 - b) Assegurar a execução da contabilidade patrimonial de acordo com as normas do

POCP/SNC-AP;

- c) Assegurar a faturação e o controlo e monitorização da respetiva cobrança, tendo em conta a respetiva eficiência e eficácia;
 - d) Assegurar a gestão de tesouraria;
 - e) Assegurar a gestão do Cadastro e Inventário dos Bens da AMA;
 - f) Elaborar e aprovar a conta de gerência;
 - g) Processar e liquidar as despesas autorizadas.
4. A Divisão de Recursos Humanos tem as competências seguintes:
- a) Gerir o registo de assiduidade do pessoal e respetiva antiguidade;
 - b) Assegurar o processamento de remunerações, outros abonos do pessoal e demais prestações complementares;
 - c) Assegurar a gestão do processo de avaliação do desempenho;
 - d) Propor anualmente o plano de formação interna e externa e assegurar a sua execução;
 - e) Definir e avaliar indicadores de gestão, elaborando estudos periódicos sobre a situação dos recursos humanos, propondo medidas conducentes à racionalização da gestão de pessoal e ao aumento da produtividade e da qualidade do trabalho;
 - f) Elaborar e apresentar indicadores evidenciando as necessidades de recrutamento de pessoal;
 - g) g) Elaborar o balanço social.
5. A Divisão de Planeamento e Qualidade tem as competências seguintes:
- a) Assegurar e monitorizar a aplicação do subsistema de avaliação, SIADAP 1;
 - b) Desenvolver e implementar uma política de gestão da Qualidade;
 - c) Coordenar o processo de gestão de reclamações, elogios e sugestões;
 - d) 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;
 - e) Assegurar, em articulação com os Recursos Humanos, um processo anual de avaliação da satisfação dos colaboradores;
 - f) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
6. A Divisão de Gestão Contratual tem as competências seguintes:
- a) Assegurar o planeamento anual das aquisições de bens e serviços, em articulação com os responsáveis das demais unidades orgânicas da AMA;
 - b) 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;
- c) 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;
 - d) 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;
 - e) Monitorizar, em articulação com as unidades de negócio responsáveis, a faturação e cobrança das receitas da AMA;
 - f) Avaliar e propor melhorias aos modelos de negócio dos produtos e serviços da AMA;
 - g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Artigo 7.º

Gabinete Jurídico

1. O Gabinete Jurídico tem as competências seguintes:
 - a) Prestar assessoria jurídica ao conselho diretivo e aos departamentos e equipas multidisciplinares da AMA, I. P.;
 - b) Organizar e acompanhar os processos de contratação pública, desenvolvendo processos de negociação que conduzam à racionalização e diminuição dos encargos;
 - c) Colaborar na elaboração de diplomas legais;
 - d) Intervir, quando solicitado, em quaisquer processos disciplinares, sindicâncias, inquéritos ou averiguações;
 - e) Intervir nos processos contenciosos em que a AMA, I. P., seja parte.
2. O Gabinete Jurídico é composto pelas unidades orgânicas flexíveis indicadas em seguida:
 - a) Divisão de Contratação Pública
 - b) Divisão de Simplificação
3. A Divisão de Contratação Pública tem as competências seguintes:
 - 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 précontratuais;
 - c) Emissão de pareceres técnico jurídicos nas matérias da sua área de competência;

- d) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
- 4. À Divisão de Simplificação compete:
 - a) 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;
 - b) Assessorar a implementação e operacionalização de programas e ações de simplificação administrativa e processual e de eliminação ou redução de encargos administrativos e de outros custos de contexto;
 - c) Promover o estudo e avaliação do impacto das medidas de simplificação administrativa, em coordenação com os órgãos legalmente competente para a avaliação do impacto legislativo;
 - d) Emitir pareceres, sempre que solicitada, sobre as iniciativas legislativas e regulamentares que mantenham, agravem ou criem licenças, autorizações ou encargos administrativos, tendo em vista a simplificação administrativa e processual;
 - e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Artigo 8.º

Direção de Comunicação

- 1. A Direção de Comunicação tem as competências seguintes:
 - a) A gestão da imagem das marcas e espaços AMA;
 - b) A comunicação interna e divulgação de produtos;
 - c) Dar cumprimento às competências que lhe sejam delegadas;
 - d) Dar apoio ao Conselho Diretivo.
- 2. A Direção de Comunicação é composta por Equipas Multidisciplinares, que constituem centros de competências específicas, indicadas em seguida:
 - a) Equipa de Eventos e Relações Públicas;
 - b) Equipa de Conteúdos e Espaço Inovação
- 3. Compete à Equipa de Eventos e Relações Públicas:
 - a) A promoção e organização de eventos sob a responsabilidade, ou parceria, da AMA;
 - b) A organização e operacionalização das ações de divulgação de produtos e serviços da AMA;
 - c) A gestão, acompanhamento e operacionalização de programas de participação pública que que lhe tenham sido delegados;
 - d) O desenvolvimento de ações de comunicação interna;

- e) Elaboração diária de recortes de imprensa.
- 4. A Equipa de Imagem tem as competências seguintes:
 - a) A definição e gestão da imagem de marcas e produtos da AMA, bem como a respetiva evolução;
 - b) A definição da identidade visual e corporativa da AMA, sede e serviços desconcentrados;
 - c) A elaboração de peças de imagem para campanhas e conteúdos institucionais, de divulgação de serviços e marcas;
 - d) A edição gráfica de publicações e materiais de comunicação.
- 5. À Equipa de Conteúdos e Espaço Inovação compete:
 - a) Elaboração e gestão de conteúdos no âmbito da comunicação institucional da AMA, suas marcas, produtos e serviços, em todos os canais;
 - b) A Gestão das parcerias e contactos com a imprensa no âmbito dos projetos AMA;
 - c) 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;
 - d) Promoção de iniciativas internas que potenciem a partilha e o conhecimento.

Artigo 9.º

Equipa de Relações Internacionais

Compete à Equipa de Relações Internacionais:

- a) Assegurar o relacionamento global da AMA com as suas congéneres estrangeiras;
- b) Identificar e promover oportunidades de acordos e parcerias internacionais no quadro das competências da AMA, bem como acompanhar e solidificar os acordos já existentes;
- c) Acompanhar iniciativas específicas de projetos internacionais, nomeadamente os decorrentes de consórcios e grupos de trabalho com visibilidade e âmbito internacional;
- d) Elaborar e manter atualizado o mapa de deslocações internacionais efetuadas por colaboradores da AMA;
- e) Identificar as necessidades de deslocações internacionais de colaboradores da AMA, bem como de representação em eventos internacionais e do nível de representação necessário.
- f) Elaborar e manter atualizado um calendário anual de eventos internacionais da AMA;
- g) Manter atualizado um repositório de informação com os resultados obtidos de cada viagem ao estrangeiro e respetivo registo;

- h) 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.

Artigo 10.º

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização

Compete à Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização:

- a) 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
- b) 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;
- c) 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.
- d) Promover a avaliação de impacto de Programas e Projetos de Modernização, Inovação e Simplificação Administrativa
- e) 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
- f) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Secção III

Estrutura de Tipo Empresarial

Artigo 11.º

Estrutura Tipo Empresarial

1. As direções e centros de competências da AMA ETE são dirigidas por diretores e são as seguintes:
 - a) Direção de Expansão e Suporte à Rede de Atendimento;
 - b) Direção de Serviços e Canais de Atendimento;
 - c) Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação;
 - d) Direção de Estratégias e Governo Digital;
 - e) CeCAAP -Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública;
 - f) TicAPP - Centro de Competências Digitais da Administração Pública, disciplinado por regulamento específico interno sectorial;
 - g) LabX – Centro para a Inovação no Setor Público.
2. As equipas e os núcleos são dirigidos por chefes de equipa e de núcleo, respetivamente.
3. A Equipa de Gestão da Segurança da Informação e Proteção de Dados e o Núcleo PMO - *Project Management Office* reportam diretamente ao Conselho Diretivo.

Artigo 12.º

Direção de Expansão e Suporte à Rede de Atendimento

1. Compete à Direção de Expansão e Suporte à Rede de Atendimento (DESRA):
 - a) Planear e desenvolver serviços de atendimento destinados aos cidadãos e às empresas;
 - b) Assegurar a o exercício das competências da AMA na expansão e suporte à rede de lojas e espaços cidadão.
 - c) Assegurar a o exercício das competências da AMA enquanto entidade gestora da rede dos Espaços Cidadão;
 - d) Implementar e gerir os instrumentos de acompanhamento e monitorização da rede de espaços cidadão;
 - e) Emitir, sempre que solicitado, parecer relativamente à instalação ou alteração de locais para atendimento público pelos serviços e organismos da Administração Pública;
 - f) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
2. A Direção de Expansão e Suporte à Rede de Atendimento é composta pelas seguintes equipas:
 - a) Equipa de Espaços Cidadão;
 - b) Equipa de Obras e Manutenção;

c) Equipa de Parcerias.

3. Compete à Equipa de Espaços Cidadão:

- a) Assegurar e apoiar a expansão da Rede de Espaços Cidadão em articulação com as demais Equipas;
- b) Assegurar o acompanhamento e monitorização permanente da Rede de Espaços Cidadão, incluindo a elaboração do plano anual de acompanhamento e monitorização física e remota;
- c) Propor a adoção de medidas de sustentabilidade para a Rede de Espaços Cidadão, incluindo, em articulação com as áreas competentes, os desenvolvimentos tecnológicos necessários para o tratamento dos fluxos financeiros associados aos Espaços Cidadão;
- d) Coordenar a implementação de novos serviços nos Espaços Cidadão em articulação com as várias equipas da AMA;
- e) Garantir a uniformidade procedimental na Rede de Espaços Cidadão;
- f) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

4. Compete à Equipa de Obras e Manutenção:

- a) Assegurar o bom funcionamento e manutenção das instalações da AMA independentemente da sua localização;
- b) Assegurar e apoiar a expansão da Rede de atendimento presencial;
- c) Preparar, contratualizar e acompanhar todas as fases e especialidades necessárias à instalação ou readequação dos serviços que compõem a Rede;
- d) Representar a AMA, enquanto dono de obra, na execução de contratos de empreitada de obras públicas;
- e) Definir regras e procedimentos uniformes, no âmbito das competências da equipa, que contribuam para uma utilização cuidadosa e eficiente das instalações e dos equipamentos;
- f) Desenvolver e implementar um sistema de manutenção preventiva, nomeadamente no âmbito da manutenção de instalações elétricas, elevadores, AVAC e extintores, gerindo a execução dos respetivos contratos;
- g) Melhorar a eficiência e níveis de serviço da manutenção e assistência técnica dos equipamentos e instalações;
- h) Adotar as medidas necessárias à certificação de todos os edifícios geridos pela AMA, designadamente no âmbito da certificação energética, instalações elétricas, elevadores e segurança contra incêndios, incluindo a realização das empreitadas que se mostrem

imprescindíveis;

- i) Garantir a manutenção e assistência técnica dos equipamentos, exceto os informáticos e de comunicação;
- j) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

5. Compete à Equipa de Parcerias:

- a) Assegurar e apoiar a expansão da Rede das lojas de cidadão;
- b) Planear e apoiar o processo de descentralização de Lojas de Cidadão;
- c) Conceber políticas de alargamento e fidelização de entidades e serviços na Rede de lojas de cidadão;
- d) Organizar e gerir o sistema de filas de espera e agendamento em articulação com a Equipa de Lojas de Cidadão;
- e) Assegurar o relacionamento institucional da AMA com as entidades e seus parceiros no âmbito do atendimento presencial;
- f) Conceber, desenvolver e gerir os modelos de negócio para garantir a para a rede de atendimento presencial que visem garantir a receita e sustentabilidade da operação;
- g) Contribuir para a conceção e desenho de novas soluções de atendimento presencial;
- h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Artigo 13.º

Direção de Serviços e Canais de Atendimento

1. Compete à Direção de Serviços e Canais de Atendimento (DiSCA):

- a) Garantir a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento;
- b) Gerir operacionalmente a prestação de serviços públicos presenciais e digitais numa lógica omnicanal, garantindo a coerência de conteúdos, serviços e experiência de utilização através dos diferentes canais digitais tais como portais, videochamada, telefone, mobile, APP, redes sociais, entre outros que venham a ser considerados como pertinentes, em articulação com a gestão do canal presencial constituído pela rede de Lojas e Espaços Cidadão;
- c) Promover a racionalização dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços e disponibilização de canais digitais e presencial;
- d) Promover a excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços digitais;

- e) Promover uma prestação de serviços centrada no cidadão e na empresa, conduzindo uma política de “*Citizen Relationship Management*” (CzRM) e operar pontos únicos de contacto da Administração Pública portuguesa e da União Europeia;
 - f) Efetuar a monitorização e avaliação da prestação e níveis de serviço do atendimento público nos canais digitais e presenciais, em articulação com as áreas responsáveis pelo planeamento e qualidade, bem como, promover, sempre que necessário, ações de melhoria nos serviços prestados;
 - g) Assegurar o relacionamento institucional da AMA com entidades e seus parceiros, por forma a assegurar a manutenção contínua dos serviços e conteúdos nas diversas plataformas digitais;
 - h) Apoiar na definição de requisitos de negócio e acompanhar os desenvolvimentos de plataformas e soluções para disponibilização de serviços digitais nos diferentes canais de atendimento, junto das equipas de desenvolvimento, com base nas orientações e melhores práticas existentes;
 - i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
2. A Direção de Serviços e Canais de Atendimento é composta pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Lojas de Cidadão;
 - b) Equipa de Conteúdos e Serviços Digitais;
 - c) Equipa do Centro de Contacto.
3. Compete à Equipa de Lojas de Cidadão:
- a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público nas Lojas de Cidadão;
 - b) Assegurar o acompanhamento e monitorização permanente da Rede de Lojas de Cidadão, 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 as Lojas de Cidadão;
 - d) Garantir e controlar a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento;
 - e) Assegurar a recolha de informação e indicadores de atividade de toda a Rede de Lojas de Cidadão;
 - f) Promover o apoio e acompanhamento de abertura de Lojas de Cidadão novas ou descentralizadas, bem como assegurar a sua integração na Rede;

- g) Assegurar a operação e monitorização dos mecanismos de aferição de qualidade da Rede de Lojas de Cidadão;
 - h) Assegurar a atualização das normas e políticas de atendimento nas Lojas de Cidadão em articulação com as restantes equipas da AMA;
 - i) Colaborar com a área responsável pelo planeamento e qualidade na definição de critérios de avaliação das várias Lojas de Cidadão da Rede, incluindo as Lojas sob gestão municipal, para garantir a uniformidade de procedimentos e de práticas;
 - j) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
4. Compete à Equipa de Conteúdos e Serviços Digitais:
- a) Assegurar a gestão operacional dos conteúdos das diversas Plataformas Digitais disponibilizadoras de serviços públicos;
 - b) Assegurar a articulação com as entidades disponibilizadoras 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, bem como a avaliação da eficiência, bem como promover a melhoria contínua e evolutiva dos produtos e serviços, no sentido de promover a melhor experiência de utilização, em articulação com as diferentes áreas com competências nas matérias da AMA;
 - 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 a área competente pelas relações internacionais da AMA;
 - e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
5. Compete à Equipa do 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 o contacto com os serviços competentes da Administração Pública para suporte dos serviços realizados no portal único de serviços públicos;
- f) Assegurar, em articulação com a área financeira, os circuitos de reclamações e sugestões recebidos através dos canais remotos de atendimento;
- g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Artigo 14.º

Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação

1. Compete à Direção de Sistemas e Tecnologias de Informação:
 - 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; Garantir o suporte aos utilizadores e promover a sua satisfação com os sistemas e tecnologias disponibilizados;
 - i) 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;
 - j) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

2. A Direção Sistemas de Informação é composta pelas seguintes equipas e núcleo:
 - a) Equipa de Comunicações e Cibersegurança;
 - b) Equipa de Infraestruturas e Operações;
 - c) Equipa de Suporte ao Utilizador
 - d) Núcleo de Soluções Corporativas.
3. Compete à Equipa de Comunicações e Cibersegurança:
 - 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;
 - d) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
4. Compete à Equipa de Infraestruturas e Operações:
 - a) Gerir o parque de infraestruturas tecnológicas da AMA ou por esta contratadas em modelos de cloud;
 - 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;
 - h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
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 correcção, por forma a constituir um sistema de monitorização do serviço e uma base de conhecimento para melhoria contínua;
- h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

6- Compete ao Núcleo de Soluções Corporativas:

- a) Definir o portfolio de soluções corporativas da AMA promovendo o levantamento de necessidades junto da estrutura de dirigentes e utilizadores;
- b) Assegurar a manutenção de segunda linha e evolução funcional ou tecnológica de soluções corporativas da AMA, nomeadamente de produtividade, colaboração e comunicação.

Artigo 15.º

Direção de Estratégias e Governo Digital

1. Compete à Direção de Estratégias 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 a ERI;

- 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;
 - d) Desenvolver planos de ação, soluções e serviços para responder a desafios específicos associados à transformação digital, por exemplo Acessibilidade, Dados Abertos, Tecnologias Emergentes ou Inteligência Artificial e promover a sua implementação na AMA e na Administração Pública, em colaboração com o TicAPP;
 - e) Desenvolver iniciativas de investigação, experimentação, benchmarking e divulgação de serviços públicos baseados em tecnologias emergentes, por exemplo blockchain, robots, ou Internet das coisas, em colaboração com o LabX e o TicAPP;
 - f) Promover a definição do roadmap e contribuir para o desenho das soluções transversais para a transformação digital da Administração Pública, em colaboração com as equipas da AMA;
 - g) 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;
 - h) Desenvolver e implementar uma política integrada de utilização de Serviços Digitais por parte da Economia e da Sociedade e promover a sua divulgação, em colaboração com a Direção de Comunicação;
 - i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
2. A Direção de Estratégias e Governo Digital é composta pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Políticas e Programas de Governo Digital
 - b) Equipa de Acessibilidade Digital;
3. Compete à Equipa de Políticas e Programas de Governo Digital:
- a) 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;
 - b) Acompanhar e monitorizar iniciativas de modernização e simplificação administrativa,

- nomeadamente o Programa Simplex;
- c) Desenvolver o plano setorial TIC da área governativa da tutela da AMA, no âmbito da Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública;
 - d) Desenvolver iniciativas de dinamização da Sociedade Civil e Empresas em torno de temas específicos de transição digital;
 - e) Desenvolver políticas, estratégias e iniciativas de dinamização de comunidades de partilha e reutilização de dados abertos;
 - f) Coordenar o Observatório de Inovação Digital da AP, dinamizar iniciativas de experimentação de tecnologias emergentes, nomeadamente o GovTech e promover a adequação de competências digitais da AP, nomeadamente através do programa de formação tic.gov;
 - g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
4. Compete à Equipa de Acessibilidade Digital:
- a) Promover políticas, estratégias e serviços de promoção da Acessibilidade das plataformas de governo digital;
 - b) Desenvolver e divulgar novas metodologias de usabilidade, acessibilidade e de envolvimento de painéis de utilizadores;
 - c) 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;
 - d) Assegurar as representações internacionais em grupos técnicos nestas matérias, em coordenação com a estrutura da AMA;
 - e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Artigo 16.º

CeCAAP -Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública

1. Compete ao Centro de Competências em Atendimento da Administração Pública (CeCAAP):
- a) Apoiar e desenvolver estratégias na definição de políticas e programas no âmbito da distribuição e serviços públicos, bem como apoiar no acompanhamento e na avaliação dos respetivos resultados;
 - b) Apoiar as entidades da Administração Pública, bem como assegurar as competências da AMA no âmbito do Grupo Coordenador Intersectorial 'Laboratório de Atendimento Público' – LabAP, na identificação e definição de prioridades que visem uma melhoria

- na organização, monitorização e eficiência na distribuição de serviços públicos;
- c) Apoiar na construção de uma visão integrada do atendimento com foco nos serviços e seus destinatários;
 - d) Apoiar e assegurar na definição de padrões e modelos comuns de atendimento e de avaliação da oferta de serviços, incluindo a conceção e disponibilização de instrumentos e metodologias para utilização das entidades da Administração Pública;
 - e) Coordenar e apoiar programas e projetos, nacionais e internacionais, transformadores dos serviços públicos que visam a sua disponibilização omnicanal;
 - f) Promover a excelência e o desenvolvimento de competências dos recursos no atendimento, bem como a sua capacitação nos diferentes canais de atendimento;
 - g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
2. O Centro de Competências em Atendimento para a Administração Pública é composto pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Análise e Monitorização dos Serviços Públicos (EAMSP);
 - b) Equipa de Estratégia e Distribuição dos Serviços Públicos (EEDSP);
 - c) Equipa de Auditoria e Qualidade do Atendimento Público (EAQAP);
 - d) Equipa de Competências em Serviços Digitais e Atendimento Público (Academia AMA).
3. Compete à Equipa de Análise e Monitorização dos Serviços Públicos (EAMSP):
- a) Analisar os dados de atendimento dos principais serviços públicos e entidades da Administração Pública, antecipando constrangimentos e tendências de utilização;
 - b) 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;
 - c) Identificar de forma permanente conjuntos de serviços públicos que deverão constituir prioridade estratégica no atendimento público nas várias entidades da esfera da Administração Pública;
 - d) Definir um sistema central de monitorização e informação do atendimento público, com disponibilização de um conjunto uniformizado de indicadores de atendimento nos vários canais e entidades, que possibilite um acompanhamento permanente do atendimento público;
 - e) Definir modelos e medidas que visem a otimização do acesso à informação e serviços públicos nos diferentes canais de atendimento;
 - f) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado

4. Compete à Equipe de Estratégia e Distribuição dos Serviços Públicos (EEDSP)
 - a) Apoiar na definição, organização e implementação de uma estratégia inclusiva e omnicanal para a distribuição de serviços públicos na Administração Pública;
 - b) Efetuar estudos de benchmarking relativos à disponibilização de serviços e canais de atendimento, como instrumentos orientadores no suporte à decisão estratégica de distribuição de serviços da Administração Pública;
 - c) Disponibilizar guias e normas a adotar pelas entidades da Administração Pública, que garantam a disponibilização em linguagem clara e acessível todas as informações e procedimentos dos serviços públicos nos canais de atendimento;
 - d) Identificar requisitos funcionais, técnicos e legais subjacentes à evolução dos serviços públicos, respetivos procedimentos e plataformas que visem a sua simplificação e disponibilização omnicanal;
 - e) Implementar e manter um modelo de avaliação de custo-benefício que traduza ganhos de eficiência na implementação de medidas que pretendem resolver de forma eficaz constrangimentos de atendimento;
 - f) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
5. Compete à Equipe de Auditoria e Qualidade do Atendimento Público (EAQAP):
 - a) Definir um quadro de referência de avaliação e monitorização da qualidade dos serviços públicos;
 - b) Disponibilizar e promover a adoção de ferramentas comuns de avaliação da qualidade dos serviços prestados através dos vários canais de atendimento, contribuindo para uma experiência integrada e única dos utilizadores dos serviços públicos;
 - c) Implementar e manter um sistema de auditoria e certificação ao atendimento público e serviços digitais;
 - d) Divulgar os resultados da avaliação da qualidade dos serviços de atendimento e serviços digitais de modo a promover o mérito das organizações públicas e dos seus colaboradores, a incentivar a partilha de boas práticas e a aprendizagem organizacional, bem como a contribuir para a melhoria contínua do desempenho dos serviços públicos;
 - e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
6. Compete à Equipe de Competências em Serviços Digitais e Atendimento Público (Academia AMA):
 - a) Elaborar e manter um programa de perfis de competências em serviços digitais e em atendimento público, transversal à Administração Pública;

- 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 com as entidades da Administração Pública:
 - i) a função de ‘técnico de atendimento público’, por forma a promover uma política de excelência no atendimento; e
 - ii) o modelo de referência para a gestão do desempenho e meritocracia no atendimento público.
- d) Desenvolver planos de capacitação em atendimento, incluindo os mecanismos digitais de identidade e suporte disponibilizados pela AMA;
- e) Organizar e assegurar ações de formação no âmbito do atendimento público e serviços digitais disponibilizados pela AMA;
- f) Desenvolver materiais pedagógicos adequados às necessidades da gestão do atendimento, da literacia digital e do incentivo à utilização de serviços eletrónicos numa lógica omnicanal;
- g) Apoiar a formação dos trabalhadores da AMA em articulação com a área responsável pelos recursos humanos;
- h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado

Artigo 17.º

LabX - Centro para a Inovação no Setor Público

1. Compete ao LabX: Centro de Competências em Inovação da Administração Pública:
 - a) No domínio da inovação nas políticas e na oferta de serviços públicos, promover, designadamente:
 - i) a experimentação de soluções inovadoras para políticas integradas e serviços simples, acessíveis, proativos, inclusivos e adequados às reais necessidades de cidadãos e empresas;
 - ii) a aplicação de pesquisa empírica no desenvolvimento da gestão e melhoria dos serviços públicos;
 - iii) 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 prossecução dos desafios da Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável através de sistemas e instrumentos participativos diversificados, amplos e inclusivos;
 - iii) 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) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
- 2. O Centro de Competências em Inovação da Administração Pública é composto pelas seguintes equipas:
 - a) Equipa de Desenho de Serviços e Desenvolvimento de Projetos;
 - b) Equipa de Inovação e Conhecimento.
- 3. Compete à Equipa de Desenho de Serviços e Desenvolvimento de Projetos:
 - c) Apoiar a formulação e a execução de estratégias, sistemas, programas e projetos de incentivo da simplificação, da participação e da inovação na Administração Pública Central e Local;
 - d) 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;
 - e) Assegurar a participação interna (trabalhadores e dirigentes) e externa (cidadãos e empresas), nos processos de inovação e simplificação, e nos modelos de gestão pública, desde a definição estratégica e planeamento até à avaliação, para garantir a criação de valor nos processos de decisão, nos serviços e nas políticas públicas;
 - f) Promover a pesquisa empírica 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;
 - g) 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;
 - h) Incorporar os desafios da Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável nos processos de participação, simplificação e inovação;
 - i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
- 4. Compete à Equipa de Inovação e Conhecimento:
 - j) Monitorizar a evolução das tendências, necessidades e expectativas dos cidadãos, empresas e demais atores sociais na procura e utilização de serviços públicos;
 - k) 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;
 - l) Identificar a emergência de novas tecnologias, em articulação nomeadamente com o

TicAPP, e o seu impacto nos processos de inovação;

- m) Desenvolver a investigação para promover a transferência de conhecimento em matéria de participação simplificação e inovação;
- n) Disseminar a inovação no setor público, através da transferência do conhecimento sobre as tendências da inovação, simplificação e participação;
- o) 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;
- p) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Artigo 18.º

Equipa de Gestão de Segurança da Informação e Proteção de Dados

1. A Equipa de Gestão de Segurança da Informação e Proteção de Dados 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. Compete à Gestão de Segurança da Informação sob a coordenação do CISO:
 - 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) Definir normas e procedimentos respeitantes ao SGSI e promover a sua revisão sempre que adequado;
 - e) 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 Sistemas de Informação;
 - f) Definir planos de prevenção, deteção, resposta e contingência perante riscos e incidentes de segurança da informação, em articulação com outras equipas;
 - g) Propor, realizar ou acompanhar auditorias de segurança da informação;
 - h) Garantir a articulação estratégica e operacional entre a Gestão de Segurança da Informação e a Proteção de Dados;
 - i) 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;
- j) 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;
 - k) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado;
3. Compete à Gestão da Proteção de Dados, sob a coordenação do DPO, todas as funções que lhe são 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*, apoiando o desenvolvimento de boas práticas em colaboração com o TicAPP, a DEGD e a DTSl.

Artigo 19.º

Núcleo de PMO – *Project Management Office*

Compete ao Núcleo PMO:

- a) 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;
- b) 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;
- c) Dinamização de iniciativas de sensibilização, formação e partilha de boas práticas relacionadas com a gestão de programas e projetos;
 - d) Apoio aos Gestores de Projeto e Gestores de Programa no desempenho destas funções;
 - e) Monitorização da conformidade com as normas e processos definidos;
 - f) Assegurar a Gestão de alguns Programas ou Projetos quando assim determinado pelo Conselho Diretivo;
 - g) Acompanhamento da execução e riscos dos programas e projetos e disponibilização de informação ao Conselho Diretivo, incluindo escalada de problemas;
 - h) Garantir a articulação entre a estrutura de gestão de programas e projetos e a estrutura de controlo de gestão da AMA e o alinhamento entre o portfolio de programas e projetos e os planos estratégico e de atividades da AMA;
 - i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

Capítulo III

Recursos humanos

Secção I

Disposições gerais

Artigo 20.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 21.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, do presente Regulamento e do Regime Jurídico do Sector Empresarial do Estado, 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 22.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 23.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 24.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 25.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.

Secção II

Carreiras/Categorias

Artigo 26.º

Carreiras e categorias

1. Os trabalhadores exercem as suas funções integrados 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 dos anexos do presente regulamento.

Artigo 27.º

Evolução

1. A evolução na carreira e categoria baseia-se no mérito, nas competências e/ou avaliação de desempenho demonstrados pelo Trabalhador.
2. Relativamente aos trabalhadores com CTFP, a evolução na carreira é efetuada nos termos previstos na lei.

Secção III

Recrutamento para a ETE

Artigo 28.º

Regras gerais

O recrutamento de Trabalhadores para a ETE é aprovado por deliberação do CD, 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 29.º

Princípios de recrutamento

1. O recrutamento para a ETE 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.
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 30.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 31.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 é feita, consoante os casos, através da celebração de Acordo de cedência de interesse público ou acordo de Comissão de Serviço, respetivamente.

Capítulo IV

Dirigentes da ETE

Artigo 32.º

Cargos dirigentes

São cargos dirigentes na AMA ETE o diretor, o chefe de equipa e o chefe de núcleo.

Artigo 33.º

Recrutamento

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

Artigo 34.º

Comissão de serviço

1. Os dirigentes da ETE 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 ETE 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 ETE 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.
5. Os Diretores e Chefes de Equipa com contrato individual de trabalho não devem ter uma posição e nível remuneratório inferior à 5.ª da carreira de Técnico da AMA.
6. Os trabalhadores da AMA ETE que sejam designados para funções de Diretor ou Chefe de Equipa que tenham uma posição e nível remuneratório inferior ao referido no número anterior devem ser colocados, com efeitos à data da designação, nessa posição e nível remuneratório, por deliberação do Conselho Diretivo, regressando à posição e nível remuneratório de origem aquando da cessação da comissão de serviço.

Artigo 35.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 36.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 V

Retribuição

Artigo 37.º

Retribuição

1. Os Trabalhadores auferem a retribuição correspondente à respetiva carreira e categoria.
2. Os níveis remuneratórios dos Trabalhadores com CTFP são os previstos no respetivo regime jurídico.
3. Os níveis remuneratórios dos Trabalhadores com CIT são os que constam nos anexos ao presente regulamente, os quais foram definidos por deliberação do conselho diretivo.
4. Os trabalhadores com CIT da carreira de assistente que tenham a habilitação mínima de 12º ano não podem auferir menos do que a 2ª posição remuneratória da respetiva carreira.

Artigo 38.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 adquiridos.

Artigo 39.º

Dirigentes

1. Os dirigentes da estrutura da ETE têm direito ao pagamento da remuneração base fixada no

respetivo contrato de trabalho, contrato de cedência de interesse público ou contrato de comissão de serviço, acrescida de um suplemento, aprovado por deliberação do conselho diretivo, nos seguintes termos:

- a) Suplemento de direção, os diretores;
 - b) Suplemento de coordenação, os chefes de equipa;
 - c) Suplemento de chefia de núcleo, os chefes de núcleo.
2. Os suplementos previstos no número anterior incluem a contrapartida da isenção de horário de trabalho.
 3. Os dirigentes da estrutura da ETE cujo vínculo de origem seja o CTFP e não tenham contrato de cedência de interesse público auferem o vencimento base nos seguintes termos:
 - a) Diretor, cargo de direção intermédia de 1.º grau;
 - b) Chefe de Equipa, cargo de direção intermédia do 2.º grau.
 4. Os trabalhadores referidos no número anterior podem optar pela remuneração do respetivo lugar de origem.
 5. Os dirigentes da estrutura ETE cujo vínculo de origem seja o CTFP, auferem o suplemento previsto no número 1 deste artigo, de acordo com o cargo que exercem.

Artigo 40.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 pagamento ao suplemento de € 300,00.

Capítulo VI

Prestação do trabalho

Secção I

Local de trabalho

Artigo 41.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 42.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.

Secção II

Duração e organização do tempo do trabalho

Artigo 43.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 atendimento da AMA é das 9 horas às 17 horas.
3. O período de funcionamento e atendimento das Lojas de Cidadão rege-se por regulamentação específica.

Artigo 44.º

Período normal de trabalho

O período normal de trabalho dos trabalhadores da AMA é o legalmente previsto.

Artigo 45.º

Horário de trabalho na Sede

1. O horário de trabalho rege 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 horas e 30 minutos 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 46.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 47.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 48.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 49.º

Descanso semanal

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

Artigo 50.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 e ao respetivo registo diário.

Capítulo VII

Recursos disponibilizados pela AMA

Artigo 51.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 52.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 53.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 54.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.

Capítulo VIII

Disposições finais e transitórias

Artigo 55.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 56.º

Norma revogatória

1. É revogado o Regulamento interno da AMA, aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 19 de maio de 2011.
2. Mantém-se em vigor as comissões de serviço dos dirigentes da ETE anteriores ao presente Regulamento, independentemente da alteração das denominações ou competências.

Artigo 57.º

Carreiras e sistema remuneratório

Até à aprovação das carreiras dos trabalhadores com CIT e do sistema remuneratório previsto nos artigos 19.º, 30.º e 32.º do presente Regulamento, mantém-se em vigor os Anexo I e III do Regulamento interno da AMA, aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 19 de maio de 2011, constantes dos Anexos ao presente Regulamento.

Artigo 58.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 1 de outubro de 2018.

Aprovado em reunião do Conselho Diretivo a 28 de setembro de 2018, com a redação dada por deliberações do Conselho Diretivo nas reuniões de 15 de novembro de 2018, de 23 de maio de 2019, de 31 de outubro de 2019, de 08 de outubro de 2020, de 11 de março de 2021, de 8 de julho de 2021, de 2 de setembro de 2021 e de 13 de janeiro de 2022.



CARREIRAS E CATEGORIAS PROFISSIONAIS DA AMA ETE				
Carreira de Assistente				
Categoria de Coordenador				
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª
Níveis remuneratórios	14	17	20	22
Valor Remuneratório correspondente	1 163,82 €	1 320,15 €	1 476,49 €	1 580,71 €

Categoria de Assistente									
Posições remuneratórias	1ª	2ª	3.ª	4.ª	5.ª	6ª	7ª	8ª	9ª
Níveis remuneratórios	5	7	8	9	10	11	12	13	14
Valor Remuneratório correspondente	709,46 €	809,13 €	847,67 €	903,27 €	955,37 €	1 007,49 €	1 059,59 €	1 111,72 €	1 163,82 €

Carreira de Técnico													
Categoria de Técnico													
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6ª	7ª	8ª	9ª	10ª	11ª	12ª	13ª
Níveis remuneratórios	15	19	23	27	31	35	39	42	45	48	51	54	57
Valor Remuneratório correspondente	1 215,93 €	1 424,38 €	1 632,82 €	1 841,26 €	2 049,71 €	2 258,15 €	2 466,60 €	2 622,94 €	2 779,27 €	2 935,60 €	3 091,94 €	3 248,27 €	3 404,60 €

Carreira de Consultor							
Categoria de Consultor							
Posições remuneratórias	Período Experimental - 12 meses	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	6ª
Níveis remuneratórios		23	27	31	35	39	42
Valor Remuneratório correspondente		1 424,38 €	1 632,82 €	1 841,26 €	2 049,71 €	2 258,15 €	2 466,60 €

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	3 352,49 €	3 508,83 €	3 665,15 €	3 821,50 €	3 977,83 €

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	2 622,94 €	2 779,27 €	2 935,60 €	3 091,94 €	3 248,27 €

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	2 049,71 €	2 258,15 €	2 466,60 €	2 622,94 €	2 779,27 €

Carreira de Consultor TIC						
Categoria de Consultor TIC Grau 2						
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6ª
Níveis remuneratórios	71	74	77	80	83	86
Valor Remuneratório correspondente	4 134,17 €	4 290,50 €	4 446,82 €	4 603,17 €	4 759,50 €	4 915,83 €

Categoria de Consultor TIC Grau 1						
Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6ª
Níveis remuneratórios	66	69	72	75	78	81
Valor Remuneratório correspondente	3 873,60 €	4 029,95 €	4 186,27 €	4 342,60 €	4 498,95 €	4 655,27 €

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



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 comuns dos órgãos e serviços. Possibilidade de coordenação e representação de unidades orgânicas ou serviços desconcentrados.	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta na respetiva área de atuação. Experiência profissional na respetiva área de atuação.
	Grau 2	Trabalho intelectual de elevada complexidade e responsabilidade consubstanciado no planeamento, consultoria, desenvolvimento, execução e, ou, coordenação de equipas, atividades e projetos. Elaboração de pareceres e desenvolvimento de projetos, com grau de complexidade elevado, e execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação comuns dos órgãos e serviços. Representação da organização em assuntos da sua especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações superiores. Possibilidade de coordenação e representação de unidades orgânicas ou serviços desconcentrados.	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e profissional na respetiva área de atuação. Experiência profissional superior a 5 anos na respetiva área de atuação.
	Grau 3	Trabalho intelectual de elevada complexidade e responsabilidade consubstanciado no planeamento, consultoria, desenvolvimento, execução e, ou, coordenação de equipas, atividades e projetos. Elaboração de pareceres e projetos, com grau de complexidade elevado, e execução de outras atividades de apoio geral ou especializado nas áreas de atuação comuns dos órgãos e serviços. Representação da organização em assuntos da sua especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações superiores. Possibilidade de coordenação e representação de unidades orgânicas ou serviços desconcentrados.	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 12 anos na respetiva área de atuação incluindo obrigatoriamente a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.
Consultor TIC	Grau 1	Trabalho intelectual de elevada complexidade e imprevisibilidade, consubstanciado na liderança e gestão de projetos inovadores que possam contemplar a aplicação de novo conhecimento, a adoção de novas metodologias ou de tecnologias emergentes ou a gestão da mudança dos serviços públicos. Âmbito de responsabilidade alargado, incluindo proatividade na proposta de iniciativas, integração e coordenação de vários conhecimentos e capacidades e tomada de decisão perante opções técnicas, enquadradas por orientações superiores. Execução de outras atividades gerais ou especializadas nas áreas de atuação do serviço. Possibilidade de representação da organização em assuntos da sua especialidade. Possibilidade de coordenação de unidades orgânicas.	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 12 anos na respetiva área de atuação incluindo a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.
	Grau 2	Trabalho intelectual de extrema complexidade e imprevisibilidade. Liderança e coordenação de unidades orgânicas. Responsabilidade de gestão de projetos/programas inovadores que possam contemplar a aplicação de novo conhecimento, a adoção de novas metodologias ou de tecnologias emergentes ou a gestão da mudança dos serviços públicos. Âmbito de responsabilidade alargado, nomeadamente ao nível da definição de estratégias, bem como proatividade na proposta de iniciativas, integração e coordenação de vários conhecimentos e capacidades e tomada de decisão perante opções técnicas, enquadradas por orientações superiores. Gestão de equipas multidisciplinares de diversas entidades. Execução de outras atividades gerais ou especializadas nas áreas de atuação do serviço. Representação da organização em assuntos da sua especialidade.	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta e formação profissional. Experiência profissional superior a 16 anos na respetiva área de atuação incluindo a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.