

## 2.ª ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO

No dia 1 de junho de 2011, entrou em vigor o Regulamento Interno da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), adiante abreviadamente referido por regulamento interno, que definiu as regras gerais de funcionamento e deu cumprimento ao artigo 2.º dos seus Estatutos, aprovados pela Portaria n.º 92/2010, de 12 de fevereiro.

O regulamento interno consolidou uma dicotomia organizacional, decorrente das especiais condições relativas à natureza de instituto público equiparado a entidade pública empresarial para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, numa lógica que não consagra a existência de recursos comuns e atividades transversais.

A experiência e a exigência de uma gestão racional e eficiente, impõem a adequação do regulamento interno, no sentido de se consagrar uma estrutura organizacional em que coexistam e se articulem unidades orgânicas que garantam as atividades transversais e a gestão dos recursos comuns com unidades orgânicas que asseguram as metas da organização e as suas políticas e estratégias diretamente relacionadas com a missão.

Assim:

Nos termos e ao abrigo do artigo 12.º da Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro, e em complemento dos artigos 1.º e 2.º dos Estatutos, o Conselho Diretivo da AMA, I.P. delibera o seguinte:

### Artigo 1.º

#### Alteração do regulamento Interno da AMA, I.P.

São alterados o artigo 1.º e os artigos que integram o Capítulo II da Parte I do Regulamento Interno da AMA, I.P., aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 19 de maio de 2011, com a redação dada pela declaração de retificação de 3 de junho de 2011 e alteração aprovada por deliberação do Conselho Diretivo, 27 de fevereiro de 2012, que passam a ter a seguinte redação:

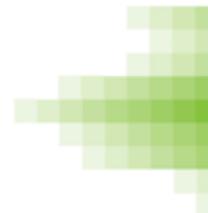


“Artigo 1.º

(...)

(...)

TERMOS	SIGNIFICADO
ACT	Acordo Coletivo de Trabalho n.º 1/2009, de 28 de setembro de 2009
AMA	Agência para a Modernização Administrativa I.P.
BMS	Balcão multisserviços, ponto único de atendimento presencial onde são prestados serviços de várias entidades públicas e privadas, em espaço próprio ou integrado numa Loja.
BI	Balcão integrado, ponto único de atendimento presencial organizado em função de eventos de vida dos cidadãos e, ou, das empresas
CD	Conselho Diretivo
Contrato de Delegação de Competências	Contrato de delegação de competências celebrado em 30 de junho de 2008 entre a Autoridade de Gestão do Programa Operacional Fatores de Competitividade e a AMA, que delega nestas competências no âmbito gestão do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa, ao abrigo do artigo 63.º do Decreto-Lei n.º 312/2007, de 17 de setembro
CT	Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, e subsequentes alterações
DAG	Departamento de Administração Geral
DDA	Direção de desenvolvimento da rede de Atendimento
DGA	Direção de Gestão do Atendimento
Dirigentes	Todos os dirigentes e demais chefiais das estruturas hierarquizada, matricial e empresarial.
EFM	Equipa de Formação
ELJ	Equipa das Lojas do Cidadão e da Empresa
EOM	Equipa de Obras e Manutenção
EPC	Equipa de Portais e Centro de Contacto
ESI	Equipa de Serviços Integrados
Estatuto das Carreiras Categorias e Funções	Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 97/2001, de 26 de março, e subsequentes alterações



Estatuto do Pessoal Dirigente	Aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, e subsequentes alterações
Estatutos	Estatutos da AMA, aprovados pela Portaria n.º 92/2010, de 22 de fevereiro
GJ	Gabinete Jurídico
Lei-Quadro dos Institutos Públicos	Aprovada pela Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro, e subsequentes alterações
LM	Loja Móvel.
LVCR	Lei n.º 12-A/2008, de 27 de fevereiro, que estabelece os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas
PAC	Posto de Atendimento ao Cidadão
POFC	Programa Operacional Fatores de Competitividade do QREN
Portais	Portal do Cidadão e Portal da Empresa
RCTFP	Regime do contrato de trabalho em funções públicas, aprovado pela Lei n.º 59/2008, de 11 de setembro, e subsequentes alterações
Regime Jurídico do Abono de Ajudas de Custo	Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 106/98, de 24 de abril e pelo Decreto-Lei n.º 192/95, de 28 de julho, e subsequentes alterações
Regulamento Interno de Uso de Veículos	Regulamento interno aprovado pelo CD que rege utilização do parque de veículos da AMA, dando cumprimento ao n.º 2 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 170/2008, de 26 de agosto
Regulamento SAMA	Regulamento de Execução do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa aprovado pela Comissão de Coordenação do Programa Operacional fatores de Competitividade em 16 de outubro de 2007 e pela Comissão Ministerial de coordenação dos Programas Operacionais Regionais do Continente em 13 de dezembro de 2007, e subsequentes alterações
RNSA	Rede Nacional de Serviços de Atendimento
SAMA	Sistema de Apoios à Modernização Administrativa
SIADAP	Sistema individual de avaliação de desempenho da Administração Pública, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, e subsequentes alterações
SRA	Sistema de registo de assiduidade

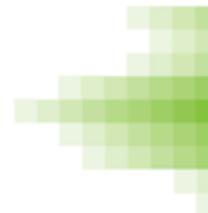


Tabela Remuneratória Única	Tabela remuneratória única dos trabalhadores que exercem funções públicas, aprovada pela Portaria n.º 1553-C/2008, de 31 de dezembro, e subseqüentes alterações.
Trabalhadores	Todos os colaboradores que desempenham a sua atividade profissional na AMA ao abrigo de contrato de trabalho em funções públicas, contrato individual de trabalho, acordo de mobilidade internam, acordo de cedência de interesse público ou comissão de serviço
Visitantes	Todas as pessoas que não sejam trabalhadores da AMA e tenham acesso às instalações

## CAPÍTULO II

(...)

### Secção I

#### Organização interna

#### Artigo 4.º

#### Organização interna

1- A organização interna da AMA, articula um modelo estrutural misto com a RNSA, estando as respetivas unidade orgânica estruturadas de acordo com as seguintes funções:

- a) Funções de suporte;
- b) Funções de negócio.

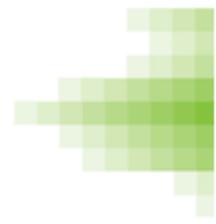
2- As funções de suporte são asseguradas pelas unidades orgânicas que prosseguem atividades transversais à AMA e que visam uma gestão racional e eficiente dos seus recursos comuns.

3- As funções de negócio são asseguradas pelas unidades orgânicas que visam a prossecução das específicas atribuições prosseguidas pela AMA, encontrando-se estruturadas nas seguintes áreas da missão:

- a) Simplificação;
- b) Governo Eletrónico;
- c) Atendimento.

### Secção II

#### Modelo Estrutural Misto



## Artigo 5.º

### Estruturas hierarquizada e matricial

- 1- (...)
- 2- (...)
- 3- As equipas multidisciplinares e as divisões são criadas por deliberação do Conselho Diretivo da AMA.
- 4- Os dirigentes do Gabinete Jurídico, do Departamento de Administração Geral e das equipas multidisciplinares a que correspondam cargos de direção intermédia do 1.º grau, ou equiparados, são designados por Diretores.
- 5- Os dirigentes das equipas multidisciplinares e das divisões a que correspondem cargos de direção intermédia de segundo grau são designados por chefes de equipa.

## Secção II

### Estrutura de gestão do SAMA

## Artigo 6.º

(Anterior artigo 5.º)

## Secção III

### Estrutura da RNSA

## Artigo 7.º

### Rede Nacional de Serviços de Atendimento

- 1- A RNSA é constituída por duas Direções, dirigidas por diretores, nomeados pelo CD:
  - a) Direção de Desenvolvimento da Rede de Atendimento;
  - b) Direção de Gestão de Atendimento.
- 2- A Direção de Desenvolvimento da Rede de Atendimento é composta pelas seguintes equipas:
  - a) Equipa de Serviços Integrados;
  - b) Equipa de Obras e Manutenção.

3- Integra ainda a estrutura organizacional da RNSA a Equipa de Formação, sem prejuízo do carácter transversal da sua atuação.

4- A Direção de Gestão de Atendimento é composta pelas seguintes equipas:

- a) Equipa das Lojas do Cidadão e da Empresa;
- b) Equipa de Portais e Centro de Contacto.

5- As equipas são dirigidas por coordenadores, designados chefes de equipa pelo CD.

6- A RNSA comporta ainda serviços desconcentrados coordenados por:

- a) Trabalhadores com contrato individual de trabalho integrados na carreira de especialista;
- b) Trabalhadores em funções públicas em regime de comissão de serviço, nos termos do artigo 161.º do Código de Trabalho;
- c) Trabalhadores de outra entidade pública ou do setor empresarial do Estado, através da modalidade adequada de mobilidade;
- d) Trabalhadores da entidade pública que tenha integrado o serviço desconcentrado da RNSA, em acumulação com as funções que desempenha no balcão dessa entidade, dependendo funcionalmente da AMA no âmbito das funções de coordenação do serviço desconcentrado.

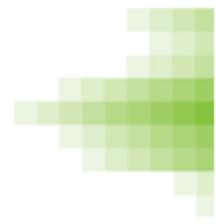
7- Por deliberação do CD podem ser criadas equipas de projeto, de acordo com as necessidades funcionais de cada área de atuação da RNSA e, designadamente, no contexto da realização de projetos transversais e ou multidisciplinares.

#### Artigo 8.º

##### Direção de Desenvolvimento da Rede de Atendimento

Compete à Direção de Desenvolvimento da Rede de Atendimento:

- a) Gerir e avaliar o sistema de distribuição presencial e não presencial de serviços de atendimento público, no quadro das políticas definidas pelo Governo;
- b) Apresentar propostas de distribuição espacial de serviços públicos que favoreça a racionalização administrativa, a valorização e coesão do território, a eficiência, a eficácia e a qualidade do atendimento público;
- c) Desenvolver e implementar instrumentos que permitam conhecer a todo o momento o panorama das redes dos serviços de atendimento público existentes.



## Artigo 9.º

### Equipa de Serviços Integrados

1- Compete à Equipa de Serviços Integrados (ESI), desenvolver canais que disponibilizem serviços de atendimento público, designadamente dos portais de serviços públicos (Portais do Cidadão e da Empresa), do atendimento telefónico, por e-mail, quiosques de atendimento, telemóveis e “tablets”, bem como criar e desenvolver projetos que visam a integração de serviços numa lógica de balcão único.

2- Compete, nomeadamente, à ESI:

- a) Propor novos canais de serviços de atendimento público, reforçando a organização por evento de vida, melhorando a oferta de serviços informativos, interativos e transacionais disponíveis e contribuindo de forma continuada para uma maior utilização dos serviços públicos eletrónicos;
- b) Propor mecanismos que visem aumentar a eficiência e eficácia nos outros canais de atendimento;
- c) Aumentar a oferta de serviços nos Portais do Cidadão e da Empresa;
- d) Aperfeiçoar de forma continuada o canal telefónico, através dos centros de contacto do cidadão e da empresa, visando uma crescente eficiência no atendimento efetuado;
- e) Criar pilotos e implementar novos canais de acesso aos serviços públicos, flexibilizando, sempre que possível e tal se justifique, o acesso por parte dos cidadãos e das empresas e potenciando o acesso multicanal nos serviços públicos.
- f) Propor e desenvolver serviços integrados para os cidadãos e para as empresas nos outros canais de atendimento, a disponibilizar numa lógica de balcão único em acesso multicanal, organizados em função das necessidades e eventos mais relevantes da vida das empresas;
- g) Proceder à evolução dos balcões integrados em funcionamento, visando uma maior eficiência operacional e uma prestação mais eficaz;
- h) Preparar e gerir as candidaturas de financiamento dos diferentes projetos do USI.

## Artigo 10.º

### Equipa de Obras e Manutenção

1- Compete ao Equipa de Obras e Manutenção, manter em bom funcionamento as instalações e infraestruturas da RNSA e assegurar a instalação de novas lojas, a conversão de PAC em BMS e a instalação de outros serviços desconcentrados da RNSA.

2- Compete, nomeadamente, à EOM:

- a) Assegurar a expansão da RNSA no quadro de novas localizações definidas pelo CD;
- b) Preparar, contratualizar e acompanhar todas as fases e especialidades necessárias à instalação ou readequação dos serviços que compõem a RNSA;
- c) Representar a AMA, enquanto dono de obra, na execução de contratos de empreitada de obras públicas celebrados no âmbito da atividade da RNSA, designadamente: ordenar a execução de trabalhos, designar a fiscalização da obra, aprovar o desenvolvimento do plano de segurança e saúde apresentado pelo empreiteiro, assinar as comunicações prévias de abertura de estaleiro e suas alterações e atualização e assinar os autos de consignação, suspensão dos trabalhos, receção provisória e receção definitiva e assinar as declarações abonatórias de capacidade técnica e boa execução dos trabalhos por parte das entidades prestadoras de serviços no âmbito das empreitadas;
- d) Definir regras e procedimentos uniformes, no âmbito das competências do EOM, que contribuam para uma utilização cuidadosa e eficiente das instalações e dos equipamentos;
- e) 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;
- f) Melhorar a eficiência e níveis de serviço da manutenção e assistência técnica dos equipamentos;
- g) 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.

#### Artigo 11.º

##### Direção de Gestão de Atendimento

Compete à Direção de Gestão de Atendimento:

- a) Gerir operacionalmente os diferentes canais de atendimento público integrados – presencial, internet, telefone e mobile –, conforme a política de atendimento definida pela AMA;



- b) Promover a racionalização dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços em cada um dos canais de atendimento público;
- c) Promover a excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços públicos;
- d) Promover uma prestação de serviços centrada no cidadão e na empresa, i.e., conduzindo uma verdadeira política de “*Citizen Relationship Management*” (CiRM), por forma a responder rápida e assertivamente às várias solicitações em cada canal de atendimento. Em paralelo, deverá desenvolver e impulsionar uma atitude proactiva no atendimento em detrimento de uma postura passiva na interação com o cidadão;
- e) Efetuar a monitorização e avaliação da prestação e níveis de serviços do atendimento público nos diferentes canais;
- f) Promover, sempre que necessário, ações de melhoria na distribuição de serviços;
- g) Identificar oportunidades e ameaças na distribuição de serviços públicos, efetuando a respetiva articulação com a DDA, tendo em vista a concretização das primeiras e mitigação das segundas;
- h) Identificar pontos fortes e fracos na prestação de serviços pela RNSA, potenciando os primeiros e eliminando os segundos, por promoção de um conjunto de ações que permitam a sua efetivação.

## Artigo 12.º

### Equipa das Lojas do Cidadão e da Empresa

Compete à Equipa das Lojas do Cidadão e da Empresa:

1- Gerir operacionalmente a rede de serviços desconcentrados destinados aos cidadãos e às empresas, nomeadamente, as Lojas do Cidadão (Lojas Móveis), os Espaços Empresa/Balcões do Empreendedor, os Balcões Multisserviços/Postos de Atendimento ao Cidadão, bem como todos os outros serviços de atendimento presencial que venham a ser integrados na RNSA;

2- Compete, nomeadamente, à ELJ:

- a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público no canal presencial;
- b) Garantir os níveis de serviço acordados com os parceiros presentes nos diferentes espaços que constituem o canal presencial;
- c) Garantir a implementação de processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento;

- d) Promover a racionalização dos diferentes recursos afetos à rede de prestação de serviços presenciais;
- e) Promover, em articulação com o PCC, uma visão integrada dos canais de atendimento na prestação de serviços junto dos cidadãos e empresas;
- f) Promover a sustentabilidade económica e financeira da rede de lojas que integram a RNSA, através do controlo das despesas e das receitas, sem prejuízo das competências próprias da área de Administração e Gestão no âmbito da gestão e controlo financeiro;
- g) Monitorizar e garantir a execução das receitas e despesas na rede de lojas que assegurem os pressupostos definidos no *'modelo de pricing'*.

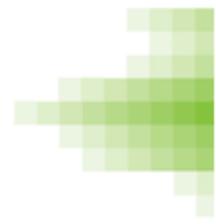
### Artigo 13.º

#### Equipa de Portais e Centro de Contacto

1- Gerir operacionalmente os Portais e Centros de Contacto do Cidadão e da Empresa, bem como todos os outros canais de atendimento não presencial que venham a ser integrados na RNSA.

2- Compete, nomeadamente, à EPC:

- a) Assegurar uma adequada disponibilização de serviços nos Portais, procedendo sempre que necessário à criação, edição e atualização de todos os conteúdos no Portal do Cidadão e da Empresa, Senha 001, Cartão do Cidadão, entre outros que venham a integrar a disponibilização de serviços públicos através do canal internet;
- b) Monitorizar e analisar os níveis de utilização dos portais e outros canais de atendimento não presencial;
- c) Articular com Comissão Europeia a criação e edição de conteúdos relativos ao Cidadão e à Empresa ao nível nacional, respetivamente, nos portais *"Your Europe Citizen e Your Europe Business"*;
- d) Assegurar a adequada disponibilização de serviços de suporte, designadamente, nos canais telefónico e correio eletrónico;
- e) Assegurar a gestão da relação com a entidade parceira que assegura o 1º nível de suporte ao atendimento telefónico ao cidadão;
- f) Promover, em articulação com o ELJ, uma visão integrada dos canais de atendimento na prestação de serviços junto dos cidadãos e empresas.



## Artigo 14.º

### Equipa de Formação

1- Compete à Equipa de Formação (EFM), assegurar a formação inicial e contínua dos Trabalhadores e dos funcionários dos parceiros que exercem funções na RNSA, contribuindo para a melhoria contínua da distribuição multicanal de serviços públicos e da qualidade do atendimento.

2- Compete, em especial, à EFM:

- a) Efetuar ações de formação inicial em gestão e liderança, resolução de conflitos e atendimento;
- b) Efetuar ações regulares de formação inicial e contínua para os trabalhadores da RNSA;
- c) Desenvolver novas ações de formação e novos materiais pedagógicos adequados às necessidades da gestão, do atendimento e do incentivo à utilização de serviços eletrónicos numa rede integrada e multicanal;
- d) Preparar e gerir as candidaturas para financiamento das diferentes ações de formação;
- e) Elaborar e desenvolver o plano de formação da AMA, em articulação com a DAG.”

## Artigo 2.º

### Produção de efeitos

As alterações ao regulamento interno ora aprovadas produzem efeitos no dia da sua aprovação.

Aprovado por deliberação do Conselho Diretivo de 25 de fevereiro de 2013.