



# 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, 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, com carácter transitório, nos domínios do atendimento ou do desenvolvimento e operação de Tecnologias de Informação e Comunicação da Administração Pública.

## Secção II

### **Estrutura Tipo Empresarial**

#### Artigo 4.º

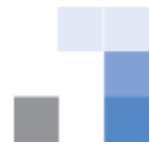
### **Estrutura Tipo Empresarial**

1. A Estrutura Tipo Empresarial (ETE) da AMA é constituída pelas seguintes Direções dirigidas por diretores:
  - a) Direção de Lojas e Espaços Cidadão;
  - b) Direção de Plataformas e Competências Digitais;
  - c) Direção de Sistemas de Informação;
  - d) Direção de Transformação Digital.
2. As equipas são dirigidas por chefes de equipa.
3. Os núcleos e as equipas de projeto são dirigidos por chefes de núcleo ou de projeto.

#### Artigo 5.º

### **Direção de Lojas e Espaços Cidadão**

1. Compete à Direção de Lojas e Espaços Cidadão:
  - a) Gerir e desenvolver a rede física de serviços desconcentrados destinados aos cidadãos



- e às empresas;
- b) Apoiar o Conselho Diretivo no planeamento da instalação de novas unidades de atendimento presencial;
  - c) Desenvolver e implementar instrumentos que permitam conhecer e monitorizar a rede de atendimento presencial;
  - d) Promover a racionalização dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços de atendimento público presencial e à excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços públicos;
  - e) Identificar oportunidades e ameaças na distribuição de serviços públicos presenciais, tendo em vista a concretização das primeiras e mitigação das segundas;
  - f) Pronunciar-se, sempre que solicitado, sobre a aquisição onerosa de espaços para atendimento público por parte de serviços e organismos da Administração Pública;
  - g) Promover, em articulação com a área da qualidade, estudos e *rankings* de aferição da qualidade do atendimento;
  - h) Articular enquanto entidade Gestora da Rede de Lojas e Espaços Cidadão com as entidades da Administração Públicas e os Municípios a instalação de novos locais de atendimento no âmbito das competências da AMA;
  - i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
2. A Direção de Lojas e Espaços Cidadão é composta pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Espaços Cidadão;
  - b) Equipa de Lojas de Cidadão;
  - c) Equipa de Obras, Manutenção e Logística;
  - d) Equipa de Planeamento e 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;
  - c) Propor a adoção de medidas de sustentabilidade e redução de custos para a Rede de 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) Articular com as áreas financeira e de transformação digital os desenvolvimentos tecnológicos necessários para o tratamento dos fluxos financeiros associados aos Espaços Cidadão
  - g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
4. Compete à Equipe de Lojas de Cidadão:
- a) Promover uma adequada prestação de serviços de atendimento público no canal presencial;
  - b) Garantir os níveis de serviço acordados com os parceiros presentes nos diferentes espaços que constituem o canal presencial;
  - c) Garantir a implementação e a atualização dos processos e procedimentos definidos no âmbito da política de atendimento;
  - d) Garantir o exercício das funções de gestor dos contratos vigentes nas Lojas de Cidadão sob gestão AMA;
  - e) Assegurar a recolha de informação e indicadores de atividade de toda a Rede Nacional de Lojas de Cidadão, incluindo as Lojas sob gestão municipal;
  - f) Promover o acolhimento de novas lojas de cidadão e assegurar um processo integrado de gestão de Rede que inclua as Lojas sob gestão municipal, nomeadamente na definição e avaliação de normas de atendimento, e de padrões de qualidade;
  - g) Assegurar a operação e monitorização dos mecanismos de aferição de qualidade Rede de Lojas de Cidadão;
  - h) Assegurar uma atualização das normas e políticas de atendimento 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.
5. Compete à Equipe de Obras, Manutenção e Logística:
- 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 em articulação com a Equipe responsável pela área das parcerias;
  - 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) Assegurar o apoio logístico a todas as operações e atividades da AMA, nomeadamente nas questões de armazenamento e entrega de equipamentos e materiais necessários;
  - j) Gerir o património e informar a área responsável pela gestão contabilística do Imobilizado das alterações de património com impacto no cadastro;
  - k) Assegurar a gestão do parque automóvel e dos bens correntes da operação e atividade da AMA, excluindo os informáticos e de comunicação;
  - l) Garantir a manutenção e assistência técnica dos equipamentos, exceto os informáticos e de comunicação;
  - m) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
6. Compete à Equipa de Planeamento e Parcerias:
- a) Assegurar e apoiar a expansão da Rede de atendimento presencial;
  - b) Assegurar o acompanhamento e monitorização permanente das Lojas de Cidadão;
  - c) Conceber políticas de alargamento e fidelização de entidades e serviços nas várias unidades e Redes de atendimento;
  - d) Organizar e estruturar o sistema de filas de espera, articulando com o fornecedor do sistema, as respetivas entidades que integram as Lojas de Cidadão e as equipas de suporte da AMA;
  - e) Assegurar o relacionamento institucional da AMA com as entidades e seus parceiros no âmbito do atendimento presencial;



- f) Conceber e desenvolver modelos de negócio para garantir a para a rede de atendimento presencial que visem garantir a receita e sustentabilidade da operação;
- g) Identificar as necessidades de elaboração de protocolos, em articulação com a área jurídica;
- h) Implementar o modelo de *Pricing* definido para as Lojas de Cidadão de Gestão AMA;
- i) Contribuir para a conceção e desenho de novas soluções de atendimento presencial;
- j) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

## Artigo 6.º

### **Direção de Plataformas e Competências Digitais**

1. Compete à Direção de Plataformas e Competências Digitais:
  - a) Gerir operacionalmente a prestação de serviços públicos digitais numa lógica omnicanal, garantindo a coerência de conteúdos, serviços e experiência de utilização através dos diferentes canais digitais - Web, telefone, mobile, APP, redes sociais - em articulação com a direção responsável pela gestão e desenvolvimento de atendimento presencial;
  - b) Promover a racionalização dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços digitais;
  - c) Promover a excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços digitais;
  - d) Promover uma prestação de serviços centrada no cidadão e na empresa, conduzindo uma verdadeira política de “*Citizen Relationship Management*” (CzRM) e operando pontos únicos de contacto através da orquestração de serviços e conteúdos das diversas instituições da Administração Pública portuguesa e da União Europeia;
  - e) Efetuar a monitorização e avaliação da prestação e níveis de serviço do atendimento público nos canais digitais, em articulação com a área responsável pelo planeamento e qualidade, bem como, promover, sempre que necessário, ações de melhoria nos serviços prestados;
  - f) 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;
  - g) Assegurar, em articulação com a equipa responsável pelas plataformas de serviços empresariais, a prestação de serviços digitais, incluindo o suporte aos utilizadores, no



- âmbito dos serviços públicos dirigidos às empresas, nomeadamente, os integrados no Espaço Empresa, Balcão do Empreendedor e no Sistema de Indústria Responsável;
- h) Apoiar as iniciativas da área responsável pela transformação digital no desenvolvimento de novas plataformas de serviços digitais, assegurando os contributos e a satisfação das necessidades de desenvolvimento de novas plataformas e serviços digitais ou de novas funcionalidades, com o fim de maximizar a qualidade e a abrangência das plataformas digitais da AMA;
  - i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
2. A Direção de Plataformas e Competências Digitais é composta pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Conteúdos e Plataformas Digitais;
  - b) Equipa do Centro de Contacto;
  - c) Equipa de Competências e Formação.
3. Compete à Equipa de Conteúdos e Plataformas Digitais:
- a) Assegurar a comunicação com os diferentes parceiros, 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;
  - b) Assegurar a gestão operacional dos conteúdos das diversas Plataformas Digitais, nomeadamente do Catálogo de Entidades e Serviços, do Portal de Serviços Públicos e do Mapa do Cidadão, entre outras, procedendo sempre que necessário à criação, edição, tradução, uniformização de linguagem, de forma clara e simples, e atualização de todos os conteúdos;
  - c) Proceder à análise dos percursos de utilização das plataformas e do retorno de satisfação dos utilizadores, incluindo os sistemas inteligentes (bots), bem como promover a melhoria contínua e evolutiva destes produtos e serviços, no sentido de promover a experiência de utilização, em articulação com as áreas responsáveis pela transformação digital e sistemas de informação;
  - d) Articular com os órgãos próprios da União Europeia e com as áreas responsáveis pelas relações internacionais e plataformas de serviços empresariais 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*”;
  - e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
4. 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 multicanal, 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 das atividades do Balcão do Empreendedor e do Sistema de Indústria Responsável;
  - 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.
5. Compete à Equipa de Competências e Formação:
- a) Assegurar a formação dos trabalhadores da AMA em estreita articulação com a área responsável pelos recursos humanos;
  - b) Assegurar a formação, no âmbito do atendimento, dos trabalhadores que exercem funções na rede de atendimento presencial, incluindo os das entidades que ali prestam ou disponibilizam serviços, relativamente a estes;
  - c) Desenvolver, em estreita articulação com a área responsável pelas Lojas e Espaços Cidadão um plano de atualização contínuo de conteúdos e formação de atendimento;
  - d) Desenvolver um plano para formação à distância para os Espaços Cidadão sempre que houver um alargamento dos serviços disponíveis no respetivo catálogo;
  - e) Colaborar, em articulação com a equipa responsável pelo Centro de Contacto na divulgação e disseminação de conteúdos formativos à distância;
  - f) Desenvolver ações de formação e materiais pedagógicos adequados às necessidades da gestão, do atendimento, da literacia digital e do incentivo à utilização de serviços eletrónicos numa rede integrada e multicanal;
  - g) Preparar e gerir as candidaturas para financiamento das diferentes ações de formação,



- em articula com a área financeira;
- h) Elaborar, desenvolver e monitorizar a execução do plano de formação da AMA, em estreita articulação com a área responsável pela gestão dos recursos humanos;
  - i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

## Artigo 7.º

### **Direção de Sistemas de Informação**

1. Compete à Direção de Sistemas de Informação:
  - a) Assegurar o desenvolvimento e a manutenção do modelo de governação e gestão das tecnologias de informação da AMA;
  - b) Garantir a gestão mais eficiente do parque tecnológico da AMA e a sua evolução para uma estrutura com elevada fiabilidade, eficácia e adaptabilidade;
  - c) Disponibilizar recursos, competências e metodologias para apoiar as restantes equipas da AMA no desenvolvimento de projetos suportados por tecnologias de informação, garantindo os níveis de serviço contratualizados com as respetivas áreas clientes;
  - d) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das atribuições previstas no modelo de governação dos sistemas e tecnologias de informação da sua competência;
  - e) Elaborar e submeter ao Conselho Diretivo relatórios periódicos relativos a riscos, incidentes ou outros problemas nas áreas sob a sua responsabilidade, com propostas de ações preventivas e corretivas;
  - f) Promover a racionalização dos custos de comunicações e alojamento de infraestruturas, bem como a sua evolução a nível físico e lógico;
  - g) Garantir a qualidade de serviço das infraestruturas e sistemas, bem como a segurança das redes de acordo com os níveis estabelecidos;
  - h) 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;
  - i) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
2. A Direção Sistemas de Informação é composta pelas seguintes equipas:
  - a) Equipa de Comunicações e Segurança;
  - b) Equipa de Engenharia de Software;
  - c) Equipa de Infraestruturas Tecnológicas;
  - d) Equipa de Suporte ao Utilizador.



3. Compete à Equipa de Comunicações e Segurança:
  - 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 actividade da AMA;
  - d) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
4. Compete à Equipa de Engenharia de *Software*:
  - a) Gerir contratos e fornecedores no âmbito das atribuições previstas no modelo de governação dos sistemas e tecnologias de informação da sua competência;
  - b) Disponibilizar recursos e competências de programação, análise de sistemas, arquitetura de sistemas, gestão de projetos de à AMA no desenvolvimento de projetos suportados por tecnologias de informação e garantir a sua manutenção correctiva e evolutiva;
  - c) Prestar o apoio na definição de arquiteturas aplicacionais eficientes, em alinhamento com a arquitetura de referência da Administração Pública, bem como manter atualizado o mapeamento dos componentes arquiteturais;
  - d) Desenvolver e aplicar testes para verificação da qualidade de software, no âmbito do ciclo de vida de desenvolvimento;
  - e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
5. Compete à Equipa de Infraestruturas Tecnológicas:
  - a) Gerir o parque de infraestruturas tecnológicas da AMA;
  - b) Assegurar a administração, operação, monitorização, desempenho, continuidade e recuperação dos sistemas de informação e outros produtos informáticos;
  - 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 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) Identificar novos equipamentos e soluções que promovam a produtividade e eficiência da AMA;
  - h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
6. Compete à Equipa de Suporte ao Utilizador:
- a) Gerir os contratos e fornecedores no âmbito das atribuições previstas no modelo de governação dos postos de trabalho da AMA e equipamentos associados, promovendo a sua atualização e adequação às necessidades da AMA e dos seus parceiros;
  - b) Prestar o apoio nas áreas TIC aos utilizadores e parceiros da AMA, nos serviços desconcentrados, promovendo a racionalização do serviço prestado e dos custos envolvidos;
  - c) Instalar de forma atempada e eficaz, num contexto preventivo ou corretivo, hardware e software para garantir o desempenho dos recursos do sistema de informação e a satisfação dos utilizadores;
  - d) Apoiar os projetos de implementação ou reestruturação da Rede de Lojas e Espaços Cidadão assegurando em particular, os postos de trabalho, o apoio de *service desk* e a articulação com as áreas responsáveis pelas comunicações, segurança e de infraestruturas tecnológicas;
  - e) Garantir a qualidade de serviço na sua área de competências de acordo com os níveis estabelecidos;
  - f) Assegurar, num contexto preventivo e ou corretivo, a instalação de hardware e software necessário para garantir o desempenho dos postos de trabalho da AMA;
  - g) Registrar e categorizar os pedidos, diagnósticos, soluções corretivas e recursos alocados na correção, por forma a constituir um sistema de monitorização do serviço e uma base de conhecimento para melhoria contínua;
  - h) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

#### Artigo 8.º

##### **Direção de Transformação Digital**

- 1. Compete à Direção de Transformação Digital:
  - a) Coordenar as atividades da AMA na direção da Transformação Digital e do Governo



- Eletrónico;
- b) Assegurar a disseminação e utilização das plataformas e funcionalidades que a AMA desenvolve e mantém, incluindo as funcionalidades de Identificação Eletrónica, de Interoperabilidade, de Serviços Transversais à Administração Pública nomeadamente a Plataforma de Interoperabilidade, Gateway de SMS ou a Plataforma de Pagamentos, bem como as plataformas para utilização generalizada de cidadãos e empresários/empresas como é o caso do Portal do Cidadão ou do Balcão do Empreendedor;
  - c) Assegurar o plano integrado de desenvolvimento de novas plataformas de atendimento digital, transversal e global a toda a AMA;
  - d) Desenvolver e implementar uma política integrada de utilização de Serviços Digitais por parte da Sociedade;
  - e) Acompanhar, em articulação e colaboração constante, as áreas operacionais de gestão de plataformas de serviços e conteúdos para cidadãos e empresas;
  - f) Coordenar os trabalhos de implementação e lançamento de novas plataformas digitais para a Administração Pública, Cidadãos e Empresas;
  - g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.
2. A Direção de Transformação Digital é composta pelas seguintes equipas:
- a) Equipa de Arquiteturas Digitais;
  - b) Equipa de Experiência Digital;
  - c) Equipa de Programas e Projetos Digitais.
3. Compete à Equipa de Arquiteturas Digitais:
- a) Assegurar o planeamento e disseminação dos serviços disponibilizados pela AMA ao nível da gestão e envio de SMS e da utilização da Plataforma de Pagamentos;
  - b) Assegurar a manutenção e enriquecimento da Plataforma de Interoperabilidade, nomeadamente através da criação de novos serviços e de novas funcionalidades ao dispor da Administração Pública;
  - c) Assegurar a manutenção e evolução da Identificação Eletrónica, contribuindo para o alargamento das potencialidades da componente eletrónica associada ao Cartão de Cidadão, maximizando o seu uso por parte dos agentes sociais;
  - d) Identificar novas tendências e potencialidades tecnológicas para uso da Administração Pública, que facilitem o quotidiano da vida dos Cidadãos e Empresas;
  - e) Desenvolver e contribuir para a definição de normas e modelos de referência para



utilização da Administração Pública em vários domínios das TIC, com especial destaque para o desenvolvimento de aplicações e portais e para a utilização eficiente das Comunicações;

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

4. Compete à Equipa de Experiência Digital:

a) Planear o ciclo de desenvolvimento de novas plataformas e ferramentas para a Administração Pública, em articulação com a área responsável pelos sistemas de informação, incluindo a definição dos calendários de implementação e desenvolvimento de novas soluções;

b) Gerir e acompanhar o ciclo de desenho e conceção de novas soluções;

c) Desenvolver novas metodologias de usabilidade, acessibilidade e de envolvimento de painéis de utilizadores, utilizando metodologias de Design Thinking, cocriação, ou outras similares;

d) Promover e monitorizar o cumprimento das políticas de usabilidade, acessibilidade e de dados abertos em todas as plataformas e sistemas da AMA para utilização da Administração Pública, Cidadãos ou Empresas;

e) Apoiar a sua área no planeamento estratégico e operacional dos desenvolvimentos de novas soluções para a Administração Pública, cidadãos e empresas;

f) Gerir e acompanhar o ciclo de desenho e conceção de novas soluções conexas com as suas competências;

g) Assegurar as representações internacionais em grupos técnicos, em coordenação com a estrutura da AMA;

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

5. Compete à Equipa de Programas e Projetos Digitais:

a) Assegurar e coordenar o desenvolvimento de novas plataformas digitais, em estreita articulação com as áreas operacionais responsáveis pelas áreas de negócio;

b) Desenvolver o plano setorial TIC da Presidência do Conselho de Ministros e da AMA, no âmbito da Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública;

c) Acompanhar o desenvolvimento das iniciativas no âmbito do Grupo CTIC/TIC 2020;

d) Apoiar a direção no âmbito das iniciativas CTIC/TIC 2020 da AMA;

e) Acompanhar e monitorizar iniciativas de modernização e simplificação administrativa, nomeadamente o Programa Simplex;

f) Apoiar a Direção na emissão de pareceres de avaliação de alinhamento tecnológico e



- ou estratégicos;
- g) Apoiar a sua área no planeamento estratégico e operacional dos desenvolvimentos de novas soluções para a Administração Pública, cidadãos e ou empresas;
  - h) Centralizar e coordenar a gestão integrada dos projetos da AMA;
  - i) Gerir e acompanhar o ciclo de desenho e conceção de novas soluções enquadrados nas restantes competências definidas;
  - j) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

#### Artigo 9.º

##### **Equipa de Conteúdos e Espaço Inovação**

Compete à Equipa de Conteúdos e Espaço Inovação a:

- a) Elaboração e gestão de conteúdos no âmbito da comunicação institucional da AMA, suas marcas, produtos e serviços, em todos os canais;
- b) 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 10.º

##### **Equipa de Gestão de Segurança da Informação**

Compete à Equipa de Gestão de Segurança da Informação:

- a) Apoiar o Conselho Diretivo na definição da política de segurança da informação;
- b) Liderar a gestão do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI);
- c) Definir normas e procedimentos respeitantes ao SGSI e promover a sua revisão sempre que adequado;
- d) 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;
- e) Definir planos de prevenção, deteção, resposta e contingência perante riscos e incidentes de segurança da informação, em articulação com outras equipas;
- f) Propor, realizar ou acompanhar auditorias de segurança da informação;



- g) Garantir a articulação com o Responsável pela Proteção de Dados (DPO) nos aspetos relacionados com a privacidade dos dados;
- h) Garantir o reporte de informação de controlo da área de atividade, nomeadamente no que se refere a: áreas ou processos abrangidos pelo SGI; atividades de avaliação de risco efetuadas; controlos de segurança implementados; auditorias realizadas; incidentes de segurança ocorridos;
- i) 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;
- j) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado;

#### Artigo 11.º

#### **Equipa LabX**

Compete à Equipa LabX:

- a) Estimular a inovação na Administração Pública Central e Local através de:
  - I. Realização de iniciativas de sensibilização e de capacitação orientadas a equipas e entidades da administração pública;
  - II. Desenvolvimento e implementação de projetos de intervenção inovadores centrados nos cidadãos;
  - III. Aplicação de pesquisa empírica que permita informar e substanciar os processos de desenvolvimento, gestão e melhoria dos serviços públicos;
  - IV. Criação de contextos seguros de cocriação e de experimentação;
  - V. Dinamização de redes de colaboração integrando entidades da Administração Pública, instituições de ensino superior e centros de investigação, laboratórios de experimentação e demais parceiros do ecossistema de inovação nacional e internacional, e outras entidades com mérito reconhecido nestes domínios, nomeadamente associações da sociedade civil, incluindo *start-ups*.
- b) A experimentação de soluções e abordagens inovadoras para melhorar a prestação de serviços públicos a cidadãos e empresas, com especial relevo nos serviços de atendimento, presenciais e digitais, visando a adequação dos serviços públicos às reais necessidades dos cidadãos e empresas e o aumento da eficácia e da eficiência do funcionamento da Administração Pública;
- c) Fomentar a participação de diversos atores no processo de inovação, integrando



Administração Pública, Empresas e *Start-ups*, Instituições do Ensino Superior e Sociedade Civil tendo em vista os princípios da Administração Aberta e o Desenvolvimento Sustentável;

- d) Investigar e acompanhar o surgimento e evolução das tendências, necessidades e expectativas nas sociedades contemporâneas, em particular, no campo da inovação, o surgimento de tecnologias emergentes e seu impacto e o desenvolvimento de técnicas, instrumentos e processos de inovação tendo em vista informar e apoiar as outras equipas da AMA e da Administração Pública;
- e) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

#### Artigo 12.º

##### **Equipa de Plataformas de Serviços Empresariais**

Compete à Equipa de Plataformas de Serviços Empresariais:

- a) A gestão e desenvolvimento funcional das plataformas de serviços públicos dirigidas a empresas e empresários, nomeadamente, o Espaço Empresa Online, Balcão do Empreendedor (BdE), Sistema de Indústria Responsável (SIR) e a Plataforma Multicanal (PMC), em articulação com a área responsável pelos sistemas de informação;
- b) Analisar - em articulação com a área jurídica - e incorporar no BdE os vários regimes jurídicos que devem ser desmaterializados e tramitados nessa plataforma;
- c) Apoiar a área responsável pela transformação digital no desenvolvimento de novas soluções e plataformas de apoio às entidades empresariais;
- d) Assegurar o apuramento de saldos e fluxos financeiros entre a AMA e parceiros da Administração Pública referentes aos vários regimes e às taxas neles previstas;
- e) Identificar novas soluções de modernização e simplificação para as empresas;
- f) Assegurar o relacionamento institucional da AMA com instituições da Administração Central e Local no âmbito das iniciativas de desenvolvimento e promoção de serviços digitais para empresas e empresários, nomeadamente na rede Espaço Empresa.
- g) Prestar o demais apoio que lhe for superiormente solicitado.

### **Capítulo III**

#### **Recursos humanos**

##### **Secção I**

#### **Disposições gerais**



## Artigo 13.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 14.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 15.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 16.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.
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 17.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 18.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 e categorias**

#### **Artigo 19.º**

### **Carreiras e categorias**

1. Os trabalhadores exercem as suas funções integrados em carreiras e categorias.
2. As carreiras e categorias dos trabalhadores com CTFP são as previstas na Lei.
3. As carreiras e categorias dos Trabalhadores com CIT serão definidas por deliberação do Conselho Diretivo.

#### **Artigo 20.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 21.º

### **Regras gerais**

O recrutamento de Trabalhadores pela AMA 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 22.º

### **Princípios de recrutamento**

1. O recrutamento 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 23.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 24.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 25.º

##### **Cargos dirigentes**

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

#### Artigo 26.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 27.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. 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.
4. 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.

5. No caso de admissão específica de trabalhador para exercer cargo dirigente em comissão de serviço, pode ser acordada a sua permanência após o termo da comissão.

#### Artigo 28.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 29.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 30.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 definidos por deliberação do conselho diretivo.



## Artigo 31.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 32.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 direcção, os directores;
  - b) Suplemento de coordenação, os chefes de equipa;
  - c) Suplemento de chefia de núcleo ou de projecto, os chefes de núcleo ou de projecto.
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 são remunerados nos seguintes termos:
  - a) Diretor, cargo de direcção intermédia de 1.º grau;
  - b) Chefe de Equipa, cargo de direcção intermédia do 2.º grau.
4. Os trabalhadores referidos no número anterior podem optar pela remuneração do respetivo lugar de origem, sem prejuízo das despesas de representação a que tenham direito em função do respetivo cargo dirigente intermédio.

## **Capítulo VI**

### **Prestação do trabalho**

#### **Secção I**

#### **Local de trabalho**

## Artigo 33.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 34.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 35.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 36.º

##### **Período normal de trabalho**

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

#### Artigo 37.º

##### **Horário de trabalho na Sede**

1. O horário de trabalho regra na Sede é o flexível, permitindo ao Trabalhador gerir os seus tempos de trabalho e a sua disponibilidade, escolhendo as horas de entrada e saída, sem prejuízo do cumprimento das plataformas fixas estabelecidas no número seguinte e do



disposto no artigo seguinte.

2. Os Trabalhadores encontram-se obrigados ao cumprimento diário das seguintes plataformas fixas:
  - a) Manhã: das 10 horas às 12 horas;
  - b) Tarde: das 14 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 38.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 39.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 prévia 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 40.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 41.º

##### **Descanso semanal**

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

#### Artigo 42.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 43.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 electrónico 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 44.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 relativas à utilização de recursos informáticos e tecnologias de informação constantes do respectivo Código de Conduta, sem prejuízo de orientações e políticas específicas aprovadas pelo Conselho Diretivo.

#### Artigo 45.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 46.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 47.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 48.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 49.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.

#### Artigo 50.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 e de 23 de maio de 2019.



### CARREIRAS E CATEGORIAS PROFISSIONAIS DA AMA ETE

Carreiras	Categorias	Conteúdo funcional	Habilitações Mínimas
Assistente	Coordenador	Supervisão e coordenação de trabalho de outros assistentes, segundo orientações e directivas 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 directivas e instruções gerais, designadamente: atendimento em BMS, PAC ou BI; trabalho de back-office; trabalho administrativo; apoio de loja.	Titularidade do 11.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 projectos, com grau de complexidade médio, e execução de outras actividades de apoio geral ou especializado nas áreas de actuação comuns, instrumentais e operativas dos órgãos e serviços.	Titularidade de licenciatura ou de grau académico superior a esta
Especialista	Grau 1	Trabalho intelectual de média complexidade e responsabilidade consubstanciado no planeamento, consultoria, desenvolvimento, execução e, ou, coordenação de equipas, actividades e projectos. Elaboração de pareceres e desenvolvimento de projectos, com grau de complexidade médio, e execução de outras actividades de apoio geral ou especializado nas áreas de actuação 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 respectiva área de actuação. Experiência profissional na respectiva área de actuação
	Grau 2	Trabalho intelectual de elevada complexidade e responsabilidade consubstanciado no planeamento, consultoria, desenvolvimento, execução e, ou, coordenação de equipas, actividades e projectos. Elaboração de pareceres e desenvolvimento de projectos, com grau de complexidade elevado, e execução de outras actividades de apoio geral ou especializado nas áreas de actuação comuns dos órgãos e serviços. Representação da organização em assuntos da sua especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por directivas 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 na respectiva área de actuação. Experiência profissional superior a 5 anos na respectiva área de actuação.
	Grau 3	Trabalho intelectual de elevada complexidade e responsabilidade consubstanciado no planeamento, consultoria, desenvolvimento, execução e, ou, coordenação de equipas, actividades e projectos. Elaboração de pareceres e projectos, com grau de complexidade elevado, e execução de outras actividades de apoio geral ou especializado nas áreas de actuação comuns dos órgãos e serviços. Representação da organização em assuntos da sua especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por directivas 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 respectiva área de actuação incluindo obrigatoriamente a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.
Consultor TIC		Trabalho intelectual de elevada complexidade e imprevisibilidade, consubstanciado na liderança e gestão de projectos inovadores que possam contemplar a aplicação de novo conhecimento, a adopção 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 actividades gerais ou especializadas nas áreas de actuação 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 respectiva área de actuação incluindo a coordenação de atividades, equipas ou projetos especialmente relevantes para as funções a desempenhar.



### 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

##### Categoria de Assistente

Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	7.ª	8.ª	9.ª	10.ª
Níveis remuneratórios	3	5	7	8	9	10	11	12	13	14

#### Carreira de Técnico

##### Categoria de Técnico

Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	7.ª	8.ª	9.ª	10.ª	11.ª	12.ª	13.ª
Níveis remuneratórios	15	19	23	27	31	35	39	42	45	48	51	54	57

#### Carreira de Especialista

##### Categoria de especialista de Grau 3

Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª
Níveis remuneratórios	58	60	62

##### Categoria de especialista de Grau 2

Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª
Níveis remuneratórios	45	48	51	54	57

##### Categoria de especialista de Grau 1

Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª	6.ª	7.ª	8.ª
Níveis remuneratórios	15	19	23	27	31	35	39	42

#### Carreira de Consultor TIC

Posições remuneratórias	1.ª	2.ª	3.ª	4.ª	5.ª
Níveis remuneratórios	69	71	72	73	74

#### Dirigentes

Cargo	Montante
Suplemento de direção	750 €
Suplemento de coordenação	500 €
Suplemento de chefia de núcleo ou projeto	300 €