

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024



FICHA TÉCNICA

Título	Relatório de Atividades e Autoavaliação 2024 da Agência para a Modernização Administrativa, I.P.		
Autor	EQIC/ Agência para a Modernização Administrativa, I.P		
Versão	1.0	Data da versão	31/03/2025
Revisto por	Sérgio Fernandes	Data de revisão	31/03/2025
Classificação	Público	N.º de páginas	228
Referência	RL		
Aprovado por	CD/Outro	Data Aprovação	31/03/2025
Contactos	Morada: Rua de Santa Marta, n.º 55, 2.º e 3.º, 1150 - 294 Lisboa Tel.: 21 723 12 00 https://www.ama.gov.pt		



Índice

NOTA INTRODUTÓRIA.....	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
RETROSPETIVA.....	9
MOMENTOS DO ANO	13
QUAR QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO AUTOAVALIAÇÃO.....	18
AFETAÇÃO DE RECURSOS.....	21
PLANO DE ATIVIDADES.....	31
Eixo de Atuação – Serviço Público Omnicanal	31
Eixo de atuação – Transformação Digital	33
Eixo de atuação – Simplificação Administrativa.....	37
Eixo de atuação - Melhoria Continua da Gestão Interna	39
APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	43
AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES.....	52
RESPONSABILIDADE SOCIAL	53
COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÊNEAS.....	54
AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO.....	57
MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO	59
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	61
GESTÃO PATRIMONIAL.....	62
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	63
PROPOSTA DE MENÇÃO	74
CONCLUSÕES PROSPETIVAS.....	75
ANEXOS - PRINCIPAIS RESULTADOS.....	81
ATENDIMENTO	82
SIMPLIFICAÇÃO ADMISTRATIVA.....	102
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.....	117
MELHORIA CONTÍNUA DA GESTÃO INTERNA	188
FORMAÇÃO	216



NOTA INTRODUTÓRIA

A Agência para a Modernização Administrativa, I.P. prossegue as atribuições da Área Governativa da Juventude e Modernização nos termos do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, com as alterações constantes dos Decretos-Leis n.ºs 126/2012, de 21 de junho e 20/2018, de 23 de março. De facto, a AMA é o instituto público de regime especial que prossegue as atribuições dessa Área Governativa, nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica, equiparado a entidade pública empresarial, para efeitos de desenvolvimento e gestão de redes de lojas para os cidadãos e para empresas, bem como para o desenvolvimento e operação de serviços de tecnologias de informação e comunicação.

A sua atuação encontra-se estruturada em três eixos: Serviço Público Omnicanal, Transformação Digital e Simplificação Administrativa.

O presente Relatório de Atividades, referente ao ano de 2024, foi elaborado em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que estabelece os princípios a que devem obedecer o plano e relatório anuais de atividades dos serviços e organismos da A P, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – que aprovou o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP).

Foram ainda observadas as linhas de orientação estabelecidas pela Entidade Coordenadora da Presidência de Conselho de Ministros e de mais legislação relevante.

A atividade da AMA tem como objetivo cumprir a sua missão e atribuições estabelecidas, em consonância com os objetivos estratégicos e operacionais constantes no QUAR.

O presente Relatório reflete o Plano de Atividades da AMA para 2024, elaborado de acordo com o respetivo regime legal aplicável e que pode ser consultado no site da AMA, na internet.



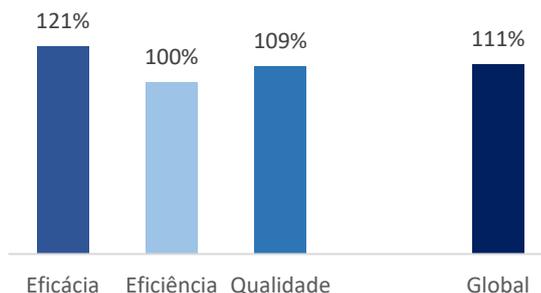
SUMÁRIO EXECUTIVO

Os objetivos definidos no Plano de Atividades de 2024 estão alinhados com os objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos
1. Renovar a oferta de serviços públicos para que se tornem mais simples, acessíveis, integrados e pró-ativos;
2. Aprofundar a transformação digital da Administração Pública, alavancando a simplificação, a eficiência e a inovação;
3. Aumentar a abertura da Administração Pública, reforçando a participação e a transparência.

No âmbito do QUAR 2024, foram definidos 2 objetivos de **Eficácia** (*Implementar iniciativas de modernização e transformação digital e Incrementar a oferta de serviços públicos digitais*), 2 objetivos de **Eficiência** (*Desenvolver o redesenho de serviços públicos e Fomentar o nível de disponibilidade dos portais*) e 2 objetivos de **Qualidade** (*Promover a expansão e qualidade da oferta de serviços públicos e Promover a implementação de um sistema integrado de gestão*).

Dos 6 objetivos definidos, 2 foram superados e 4 atingidos, tendo o grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 121%; Eficiência – 100%; Qualidade – 109%) permitido uma avaliação global de **111%**.



No plano de atividades foram propostos 64 objetivos, dos quais, 49 são referentes aos eixos de atuação integrados nas linhas de atuação da missão da AMA e 15 referentes ao eixo de Melhoria Contínua da Gestão Interna. Dos objetivos definidos, 39 foram superados, 15 foram atingidos e 10 não foram atingidos, **sendo a taxa média de concretização global de 138%**, conforme decorre dos quadros infra e tendo em conta a sua afetação por Eixo de Atuação.

Eixos de atuação	Meta superada	Meta atingida	Meta não atingida
Serviço Público Omnicanal	8	4	3
Transformação Digital	14	7	4
Simplificação Administrativa	6	1	2
Melhoria Contínua da Gestão Interna	11	3	1
Total	39	15	10



Taxa de Execução

Eixos de Atuação				
Serviço Público Omnicanal	Transformação Digital	Simplificação Administrativa	Melhoria Contínua da Gestão Interna	TOTAL
161%	143%	120%	126%	138%

Objetivos Estratégicos			
OE1	OE2	OE3	TOTAL
148%	137%	138%	141%

No que se refere aos recursos humanos, a AMA registou um total de 320 trabalhadores no final de 2024. A estratificação dos recursos humanos, por categoria, apresenta diferenças em relação a 2023, com os desvios apresentados no quadro que se segue:

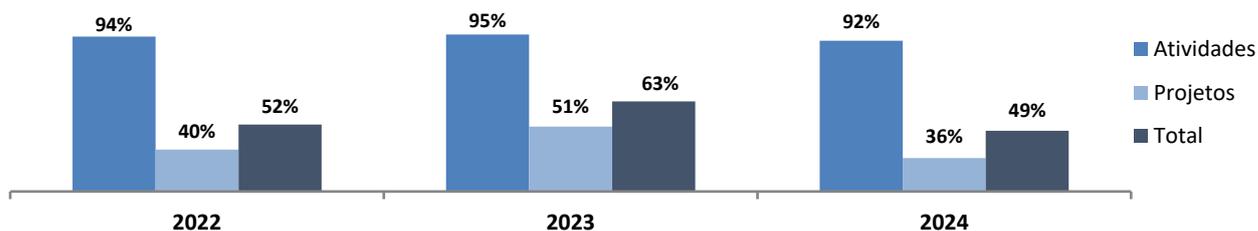
Designação	N.º RH previstos	Realizados 31-12-2024
Dirigentes - Direção Superior	3	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	33	40
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	252	182
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	106	93
Assistente operacional	3	2
Total	397	320

No que diz respeito aos recursos financeiros e orçamentais da AMA, foi aprovado para o ano de 2024 um orçamento inicial no valor de 100 735 612€ ao qual, no decorrer da respetiva execução foram aplicados os cativos legais, foi integrado o orçamento da EMPD e foram autorizados descativos bem como um crédito especial para aplicação nos projetos PRR.

A dotação corrigida do orçamento global da AMA a 31 de dezembro fixou-se em 113.055.229€.

Orçamento inicial	Orçamento após reforços/anulações	Orçamento disponível após cativos
100 735 612€	113 055 229€	112 387 197€

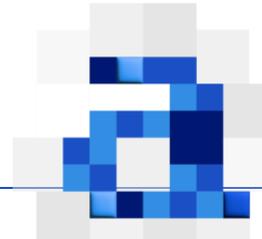
O grau de execução orçamental da despesa foi de 49% o que corresponde a 54.619.364,52€. O orçamento de atividades teve uma execução de 92%, a que correspondem 22.896.460,82€ e o orçamento de projetos, composto essencialmente pelos investimentos no âmbito do PRR apresentou uma execução de 36%, a que correspondem 31.722.903,53€, sendo o remanescente reescalonado para os anos seguintes.



O ano de 2024 traduziu-se no cumprimento dos objetivos definidos no QUAR, mas também no Plano de Atividades. Globalmente, verificou-se em 2024, o cumprimento dos objetivos definidos em cada um dos parâmetros, com maior destaque para a eficácia.

Em 16 de maio 2024, foi designado um novo Conselho Diretivo que, implementou uma nova estrutura orgânica e uma nova política de gestão, focada no cumprimento das metas e objetivos definidos no QUAR e no PA, impulsionando e motivando as equipas para o cumprimento das mesmas. Estas medidas revelaram-se fundamentais para reforçar a cultura organizacional da AMA, I.P., trazendo consigo uma filosofia de trabalho e cooperação entre unidades orgânicas.

Também se registaram duas alterações do Regulamento Interno que teve como consequência a alteração da estrutura orgânica da AMA, tendo atualmente a seguinte configuração:



Legenda

- Direção
- Equipa
- Núcleo

ORGANOGRAMA





RETROSPECTIVA

Principais Resultados

Atendimento

Lojas de Cidadão e Empresa

- Foram abertas 2 Lojas de Cidadão, de gestão municipal, em Santiago do Cacém e Bombarral, aumentando a rede para 73 Lojas.
- Foi finalizada a remodelação da Loja de Cidadão das Laranjeiras, em Lisboa, no âmbito dum projeto de eficiência energética, com financiamento do POSEUR;
- Foram realizados 6.451.531 atendimentos nas Lojas de Cidadão, o que representa um acréscimo de 1,4% face a 2023 e traduz-se numa média mensal de 537.000 atendimentos;
- Foram realizados 17.216 atendimentos nos Espaços Empresa, o que representa um decréscimo de 11,5% face a 2023;
- 28 novas adesões ao Livro Amarelo Eletrónico.
- Cumprimento da meta de desembolso - Assinatura dos protocolos para abertura de 31 Lojas de Cidadão e 400 novos Espaços Cidadão

Espaços Cidadão

- Foram abertos 62 novos Espaços Cidadão, finalizando o ano de 2024 com 929 em funcionamento;
- Foram realizados 1.456.415 atendimentos nos Espaços Cidadão, um acréscimo de 5,2% face a 2023, que se traduz numa média mensal de 121.000 atendimentos;
- Presença no NOS ALIVE com um Espaço Cidadão;

Centros de Contacto

- Encontram-se em funcionamento 20 centros de contacto, com destaque para a abertura dos novos Centros de Atendimento Consular da Alemanha e Áustria;
- Foram efetuados 1.617.260 atendimentos nos centros de contacto, representando um acréscimo de 43% em relação a 2023;
- O Centro de Contacto do Cidadão representa 53% das chamadas tratadas;
- O Centro de Atendimento Consular representa 37% das chamadas tratadas, sendo 17% do Centro de Atendimento Consular de França;
- Foram rececionados e tratados 488.040 emails nos Centros de Contacto, representando um acréscimo de 31% face a 2023;
- O Centro de Contacto do Cidadão, dos Espaços Cidadão e o CAC do Reino Unido representam 50% dos emails tratados;
- Centro de Atendimento Consular disponível em 5 idiomas – Português, Inglês, Espanhol, Francês e Alemão e com IVR disponível 24 horas/7 dias por semana;
- Implementados 8 novos serviços por telefone e 10 por videochamada;

Atendimento Online

- Em 2024, contabilizaram-se 33.772.886 sessões ativas no portal de serviços públicos registando-se um acréscimo de 31% face a 2023;
- Foram realizadas 23.802 renovações do Cartão de Cidadão, não obstante a renovação automática;
- Tramitaram 419.383 pedidos de alteração de morada no ePortugal;
- Foram realizados 332.173 pedidos no âmbito da Plataforma de Serviços relacionados com a atividade económica (valorização de qualificações, comércio, serviços, espetáculos e eventos, cheques psicólogo/nutricionista e ocupação espaço público);
- Foram promovidas 12 iniciativas de desmaterialização.



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

ESTRATÉGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA AP:

- Constituído e operacionalizado o CDAP – Conselho para o Digital na Administração Pública;
- Desenvolvimento e aprovação da Estratégia Digital Nacional e o Plano de Ação 2025/26;
- Implementação e Monitorização da Estratégia para a Transformação Digital da AP 2021-2026 e dos Planos de Ação Transversal e Setoriais;
- Coordenação estratégica da Componente C.16 “Empresas 4.0” do PRR
- Realização de cinco *webinars* sobre os Dados Abertos;

iAP

- Foi mantida a certificação ISO27001;
- A Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública (iAP), nas suas componentes, teve cerca de 1.013 serviços consumidos, sendo de destacar:
 - 744 serviços em 136 entidades na Plataforma de Integração (PI);
 - 189 serviços em 83 entidades na Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
 - 78 serviços em 41 entidades na Gateway de *sms* da Administração Pública (GAP);
 - Os serviços de Abertura de Conta Desmaterializada e a atualização de elementos de identificação em 22 entidades financeiras.
- Foram enviados e recebidos 253 Milhões *sms* processados na GAP (acréscimo de 58% em relação a 2023);
- Foram efetuadas 717 Milhões de transações na Plataforma de Integração (aumento de 45% em relação a 2023);
- Disponibilizados 8 novos serviços e 56 novas integrações entre sistemas com apoio da Plataforma de Integração;
- Abertura de Conta Desmaterializada com um acréscimo de 56% do nº de transações;
- Foram movimentados 835 M€ em 7,2 Milhões de transações na Plataforma de Pagamentos (acréscimo de 17% face a 2023).

eID

- Foram efetuadas 1.814.771 ativações da Chave Móvel Digital (30% de acréscimo em relação a 2023);
- Foram efetuadas 26.425.475 autenticações com CMD, representando cerca de 83% das autenticações;
- Foram efetuadas 31.731.110 autenticações no site autenticação.gov.pt (aumento de 28% em relação a 2023);
- 2 novas entidades com o SCAP – Ordem dos Arquitetos e Universidade da Beira Interior;
- 118 novas entidades (públicos e privados) com serviços da Chave Móvel Digital;
- Existem 734 *sites* e portais com o serviço de autenticação;
- Existem 3.927.526 de registos de Chave Móvel Digital, dos quais 2.263.038 com assinatura ativa.

NOVOS SERVIÇOS

- Lançamento do novo Cartão de Cidadão;
- Lançamento do portal de serviços públicos – Gov.pt;
- Disponibilização e integração de 10 novos serviços públicos digitais;
- Nova versão da Academia Portugal Digital;
- Lançado o 1º aviso relativo à medida "Apoio a Modelos de Negócio para a Transição Digital (Coaching 4.0)"



- Foi renovada a Assistente Virtual do Gov.pt, com 2300 serviços em 12 idiomas;
- A adoção do modelo comum de referência para o desenho e desenvolvimento de serviços públicos digitais centrados no cidadão e na empresa - *Mosaico* - tornou-se obrigatório para a Administração Pública;
- 420 *sites* com Declaração de Usabilidade e Acessibilidade (acréscimo de 68% face a 2023 e 39 *sites* com Selo de Usabilidade e Acessibilidade);
- *Acessmonitor*, uma ferramenta de validação automática de acessibilidade Web é utilizada em 9 países
- Desenvolvimento do Programa de Capacitação para os Territórios Inteligentes e Sustentabilidade
- Foi disponibilizada uma nova área no portal Mais Transparência – Emprego Público;
- Unificação das apps id.gov.pt e autenticação.gov na nova app Gov.pt;
- 3.010.347 de downloads da App Gov.pt;
- Foram adicionados 5 novos cartões de identificação na app gov.pt, nomeadamente a Identificação do Feirante, Aluno, SS GNR, Ordem Arquitetos e Seguro Automóvel;
- 27 novas entidades com o Serviço Público de Notificações Eletrónicas;
- Decorreram 5 iniciativas participativas no portal *Participa.Gov*;
- Disponibilização de nova formação em auditor/facilitados em acessibilidade Web;

SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA

- Foi apresentado o Programa de Simplificação e Desburocratização 2024;
- Foram implementadas 3 medidas SIMPLEX da responsabilidade da AMA;
- Foi dinamizada a 5ª edição do “Inovador em Residência”;
- Foi realizada uma sessão colaborativa no âmbito do desenvolvimento do projeto da Matriz de Inovação nos Serviços Públicos, em parceria com o OPSI;
- Foram efetuados dois encontros da rede de Laboratórios de Experimentação;
- Foram desenvolvidos modelos da avaliação de soluções de atendimento e de apoio à implementação de soluções destinadas a migrantes e estrangeiros;
- Foram realizadas 5 oficinas LabX e 9 de simplificação da linguagem;
- Nova versão do *Kit* de Inovação Antecipatória;
- A Rede de Laboratórios de Experimentação conta com 12 membros, tendo sido integrados em 2024 (ULS S. JOSÉ, EMEL, Autoridade Tributária e Divinov – EM Marinha);
- 12 *blueprints* de Redesenho de Serviços e pesquisas exploratórias;
- Foram organizadas a Open Gov Week 2024 e o Encontro da Criatividade e Inovação;

AVALIAÇÃO DE PROJETOS – SAMA2020/PARECER PRÉVIO/PRR

- Foram encerradas 671 candidaturas SAMA2020, com um incentivo de 285M€;
- Foram avaliados 3.998 pedidos de parecer prévio, com prazo médio de resposta de 10 dias;
- Renovação do site – digital.gov.pt
- Entrada em produção do e-Avalia – plataforma de avaliação e acompanhamento de projetos e programas de modernização, simplificação e transformação digital;
- Acompanhamento da Execução do PRR na Medida 13 -C19i01-M13 - Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE – Camões, IP; AICEP, EPE e SOFID;
- Apoio na execução das medidas PRR AMA, nomeadamente as relativas aos investimentos da C19 (Lojas e Espaços Cidadão, 5G, Acessibilidade, eID e Territórios Inteligentes) e do investimento i02 da Componente C16 (Coaching – acreditação);



PRÉMIOS, REDES DE COLABORAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

- Projetos/soluções com reconhecimento internacional/nacional:
 - Prêmios WSIS (World Summit on the Information Society) - Obtenção do Prémio “Champion” com a candidatura do ID.gov;
 - Prêmios WSA (World Summit Awards) – Projeto selecionado a nível nacional com a candidatura da Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes (ENTI).
- Foram recebidas 22 delegações internacionais pela AMA;
- Participações em redes colaborativas internacionais no âmbito da UE, Banco Mundial, CPLP, OCDE, instituições financeiras internacionais e Nações Unidas.

ÁREAS DE SUPORTE

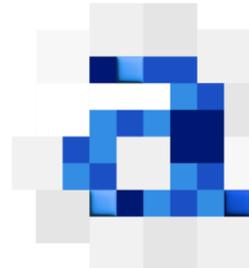
- Foi assegurado um nível de disponibilidade de 98,38% das aplicações da AMA;
- Foi garantida uma taxa de aceitação de incidentes/pedidos de serviço de 99,32%;
- Foram reportados 33.083 incidentes/pedidos de serviços, um acréscimo de 16.4% face a 2023;
- Foram produzidos 33 programas Minuto Cidadão, tendo-se atingido o programa 300;
- Mais de 67.000 seguidores no Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn;
- Foram divulgadas 40 edições da Newsletter AMA;
- Foram promovidas ações de formação sobre programas de cumprimento normativo do Regime Geral de Prevenção da Corrupção
- Foram realizadas duas ações de sensibilização e uma campanha de *phishing*
- Foi verificada uma taxa de execução orçamental da despesa de 49%;
- Existem na AMA, 320 colaboradores, 61% dos quais são mulheres, encontram-se maioritariamente (47%) na faixa etária 45-54 e 73% têm formação superior;
- Foram efetuadas 3.531 horas de formação para funcionários com 1.132 participações;
- A formação AMA obteve uma taxa de satisfação global de 84%, onde participaram 86% dos trabalhadores;
- Foram promovidos e realizados 209 procedimentos de contratação pública (243 contratos) num valor total de 46.528.278,89 €;
- Foram efetuados quatro inquéritos de avaliação da satisfação, dois relativos à equipa de atendimento presencial (LC e EC) outro relativo ao *Service Desk* e outro aos Stakeholders Externos;
- O nível de satisfação dos Parceiros Externos da AMA é de 96,72%;
- Foi renovada a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da AMA com o âmbito “*Atividades de Estratégia e de Suporte dos Serviços Centrais e os processos de Inovação e Participação, Transformação Digital e Serviço Público Omnicanal*” pela norma NP EN ISO 9001:2015;
- Procedeu-se ao acompanhamento do portfolio de projetos AMA, tendo sido feita a gestão de 147 projetos (88 acompanhados e monitorizados pelo PMO);
- Foi lançada a Biblioteca de Conhecimento.



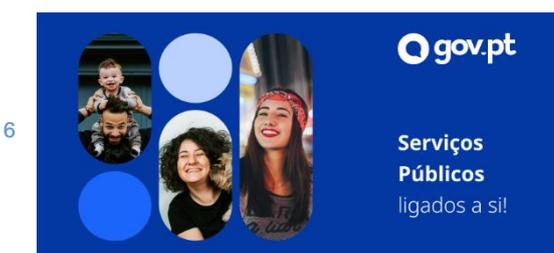
MOMENTOS DO ANO ATENDIMENTO



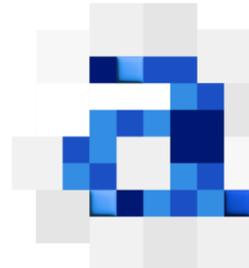
- 1 Abertura Loja de Cidadão no Bombarral
- 2 Abertura dos Centros de Atendimento Consular para Alemanha e para Austria
- 3 Reunião do Conselho Consultivo da AMA
- 4 Inauguração de Espaço Cidadão na freguesia de Povia de Midões
- 5 Cerimónia de celebração de protocolos PRR – Lojas e Espaços Cidadão
- 6 Novo Cartão de Cidadão
- 7 NOS Alive – AMA presente com Espaço Cidadão



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



- | | |
|--|--|
| <p>1 App – Gov.pt</p> <p>2 Gov.pt - Assistente Virtual renovada – disponível em 12 idiomas</p> <p>3 App Gov.pt – Novos documentos associados</p> <p>4 1º Conselho de Ministros dedicado à Transição Digital e Modernização e assinatura de protocolo para abertura de Espaço Cidadão na NOVA FCT</p> | <p>5 Portugal Smart Cities Summit – Divulgação da ENTI – Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes</p> <p>6 Novo portal dos serviços públicos – Gov.pt</p> <p>7 Webinar: O poder da disponibilização de Dados Abertos</p> <p>8 Participação no Consórcio Europeu - Potential</p> |
|--|--|



SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA

CANDIDATURAS ABERTAS 5ª EDIÇÃO

1



3



5

2



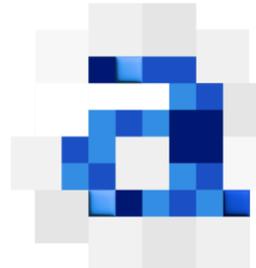
4



6



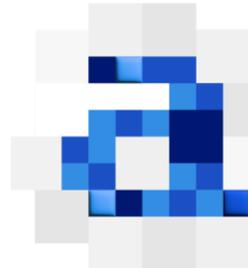
- 1 Inovador em Residência – 5ª edição
- 2 Encontro da Criatividade e Inovação - Dia Mundial da Criatividade
- 3 Protocolo de colaboração com Tribunal de Contas
- 4 Portal Mais Transparência – nova área de Emprego Público
- 5 8º Encontro da Rede de Laboratórios de Inovação e Experimentação e
- 6 Open Gov Week 2024



GESTÃO INTERNA



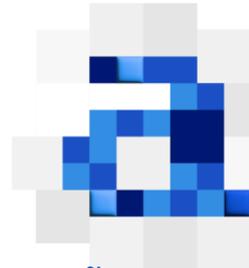
- 1 1º Encontro de Equipes de Gestão das Lojas de Cidadão
- 2 Certificação APCER - Renovação
- 3 25 anos das Lojas de Cidadão
- 4 Programa AMA + Saúde
- 5 Biblioteca do Conhecimento



DELEGAÇÕES, REDES, PRÉMIOS



- 1 Participação na Cimeira G20 Brasil 2024
- 2 Receção de delegação da República Dominicana
- 3 Participação na Web Summit 2024
- 4 1ª reunião do Conselho para o Digital na Administração Pública (CDAP)
- 5 Prémio WSIS Champion – ID.Gov
- 6 Cimeira Digital Nations 2024 - Dinamarca
- 7 Prémio WSA Portugal - ENTI
- 8 Smart City Expo World Congress 2024



QUAR | QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO AUTOAVALIAÇÃO

Avaliando cada um dos indicadores do QUAR 2024, temos o seguinte resultado por parâmetro:

EFICÁCIA | OO1 Implementar iniciativas de modernização e transformação digital

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	Observações
Ind. 1 - Taxa de execução das metas PRR	75%	10%	90%	76,19%	100%	Atingido	Foram executadas 16 metas/marcos, de destacar a assinaturas de protocolos para nos Lojas e Espaços Cidadão, a nova Estratégia Digital Nacional e os serviços PRR
Ind. 2 – Taxa de execução das medidas SIMPLEX AMA	75%	15%	95%	75%	100%	Atingido	Foram executadas 3 medidas: Novo Cartão de Cidadão; Novos cartões na ID.GOV.PT; Seguro automóvel na ID.GOV.PT

EFICÁCIA | OO2 – Incrementar a oferta de serviços públicos digitais

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	Observações
Ind. 3. -Acréscimo da percentagem da oferta de serviços públicos digitais disponibilizados em plataformas AMA	25%	15%	50%	60%	135%	Superado	Foram disponibilizados 56 serviços públicos digitais, o que garantiu a superação do objetivo

EFICIÊNCIA | OO3 – Desenvolver o redesenho de serviços públicos

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	Observações
Ind. 4. Taxa de redesenho de serviços públicos	50%	10%	75%	60%	100%	Atingido	Foram efetuadas 12 pesquisas exploratórias e de redesenho de serviços

QUALIDADE | OO4 – Fomentar o nível de disponibilidade dos portais

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	Observações
Ind. 5 - Nível de disponibilidade dos portais AMA	98%	0,50%	99%	98,38%	100%	Atingido	Apesar dos constrangimentos, foi garantida a disponibilidade dos portais AMA



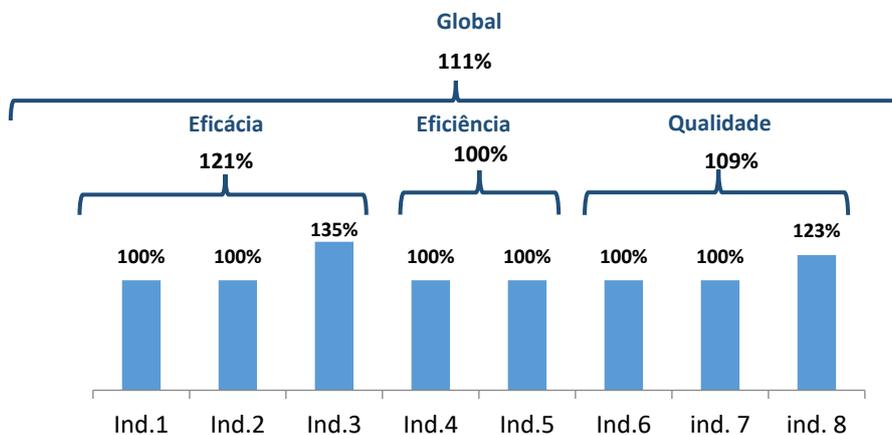
QUALIDADE | OO5 – Promover a expansão e qualidade da oferta de serviços públicos

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	Observações
Ind. 6 Abertura de Lojas de Cidadão	2	1	4	2	100%	Atingido	Foram abertas as Lojas de Cidadão de Santiago do Cacém e Bombarral
Ind. 7 – Índice geral de satisfação da utilização dos vários canais	3,8	0,6	4,5	3,6566	100%	Atingido	Verificou-se um resultado de 3,6566 no referido índice de satisfação. O resultado agora obtido resulta da aplicação questionários e da perceção da opinião com os Centros de Contacto, com o portal único e no atendimento presencial da rede de Lojas de Cidadão.

QUALIDADE | OO6 – Promover a implementação de um sistema integrado de gestão

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Class.	Observações
Ind. 8 Taxa de execução de ações de otimização de recursos e gestão de riscos, favorecendo a participação e motivação dos trabalhadores	60%	15%	80%	78%	123%	Superado	Neste âmbito foram desenvolvidas as iniciativas, conforme planeado, sendo de destacar ações corretivas e melhorias implementadas na sequência de auditorias internas e externas ao SCQ, Formação e melhoria de ferramentas de gestão internas, entre outros

Analisando os resultados do QUAR 2024, do universo dos 8 indicadores (6 objetivos) definidos para o ano, 25% foram superados e 75% foram atingidos. Os indicadores 1, 2 e 3 são considerados indicadores de Eficácia, o indicador 4 e 5 são considerados indicadores de Eficiência e os indicadores 6,7 e 8, indicadores de Qualidade.





O desempenho global de 111%, resulta da média do desempenho dos indicadores de Eficácia (121%), de Eficiência (100%) e de Qualidade (109%).

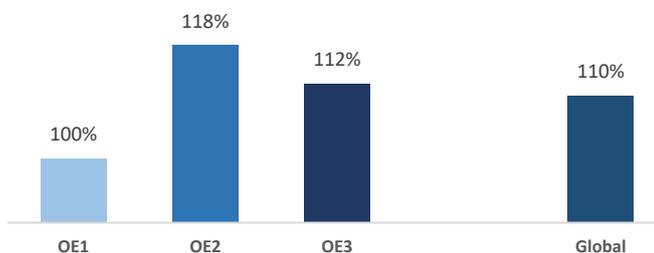
	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Total
Ponderação	35%	30%	35%	100%
Taxa de realização	121%	100%	109%	111%
RESULTADO	42,4%	30,0%	38,2%	111%

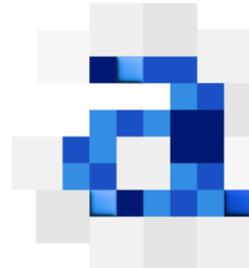
Como se verifica, apenas o indicador 3 tem uma taxa de realização superior a 125%, pelo se conclui que as metas foram bem planeadas. A taxa de realização desse indicador – Acréscimo da percentagem da oferta de serviços públicos digitais disponibilizados em plataforma AMA - 135%, justifica-se pela adesão, mais elevada e com serviços das mesmas entidades no final do ano. Esta situação não era expectável, sendo justificada pela ausência de histórico, situação que condicionou o estabelecimento da meta. Todos os outros indicadores registaram o cumprimento, ou superação, das metas definidas e dentro dos parâmetros.

Em setembro de 2024, e por se encontrar em risco de incumprimento, foi solicitada a revisão da descrição do **indicador 6**. Este pedido foi justificado pela emissão prévia de uma declaração interpretativa ao Aviso de abertura de Concurso n.º 85/C19 i01.01/2024 - Instalação de Lojas do Cidadão, considerando que onde está referido “o novo conceito de “Lojas de Cidadão 3.0”, deve considerar-se, “Lojas de Cidadão baseadas em novas valências de atendimento” e que, em toda a redação do aviso, sempre que se ler “Loja de Cidadão 3.0” deve ler-se “Loja de Cidadão, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio. Esta alteração foi devidamente autorizada pelo Senhora Ministra da Juventude e Modernização, a 26 de novembro de 2024.

Em termos de análise por objetivos estratégicos, verifica-se que os objetivos operacionais apresentam o seguinte contributo para esses objetivos:

Em suma, é alcançado um desempenho global de 110% em linha com o resultado apresentado para a análise anteriormente efetuada pelos parâmetros.





AFETAÇÃO DE RECURSOS

RECURSOS FINANCEIROS*

Execução orçamental da despesa

Em 2024 foi aprovado um orçamento inicial de despesa de 100.735.612€, sendo 25% (25.408.237€) afeto ao orçamento de atividades e 75% (75.327.375€) ao orçamento de projetos.

No orçamento de atividades aprovado, foram aplicados cativos no valor de 7.057.582€, conforme previsto na Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2024, reduzindo o valor disponível e afetando os agrupamentos de despesa de “Aquisições de Bens e Serviços” e “Outras Despesas Correntes” em 6.834.294€ e 223.288€, respetivamente.

No decorrer do período orçamental, o orçamento teve algumas variações, que se elencam, fixando a dotação corrigida do orçamento global da AMA, a 31 de dezembro em 113.055.229€:

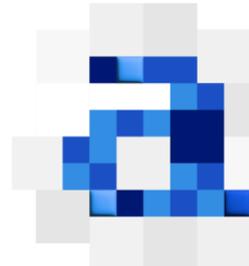
- Foram registados créditos especiais para aplicação nos investimentos no âmbito do PRR, de acordo com as calendarizações da despesa de cada projeto;
- Reforço de 1.353.000€ no orçamento de atividades e aplicação do cativo de 379.252€ por contrapartida da anulação do orçamento da Estrutura de Missão Portugal Digital (EMPD) no âmbito do Decreto-Lei n.º 139-A/2023, de 29 de dezembro;
- Anulação do montante de 1.095.000€ no orçamento da AMA para reforço de despesas com pessoal do INE – Instituto Nacional de Estatística;
- Descativo, devidamente autorizado no valor de 6.768.802€

A execução do orçamento global registou um total de 54.619.364,35€, refletindo uma taxa de execução global de 48,6%. O valor executado no orçamento de atividades foi de 22.896.460,82€, o que representa uma taxa de execução de 91,6%. Por sua vez, o montante executado no orçamento de projetos foi de 31.722.903,53€, equivalente a uma taxa de execução de 36,3%.

Despesa por classificação orgânica e agrupamento

Despesa por orgânica e agrupamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
01. Despesas com pessoal	12 316 703,00 €	0,00 €	12 316 703,00 €	11 238 888,61 €	91,25%
02. Aquisição de bens e serviços	11 424 760,00 €	444 744,00 €	10 980 016,00 €	10 060 661,26 €	91,6%
03. Juros e Outros Encargos	25 000,00 €	0,00 €	25 000,00 €	17 539,83 €	70,2%
04. Transferências correntes	41 814,00 €	0,00 €	41 814,00 €	37 310,20 €	89,2%
06. Outras despesas correntes	1 607 781,00 €	223 288,00 €	1 384 493,00 €	1 384 485,24 €	100,0%
07. Aquisição de bens de capital	250 179,00 €	0,00 €	250 179,00 €	157 575,68 €	63,0%
09. Ativos financeiros	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
Total Atividades	25 666 237,00 €	668 032,00 €	24 998 205,00 €	22 896 460,82 €	91,6%
01. Despesas com pessoal	1 435 637,00 €	0,00 €	1 435 637,00 €	332 471,58 €	23,2%
02. Aquisição de bens e serviços	44 591 492,00 €	0,00 €	44 591 492,00 €	17 520 255,46 €	39,3%
04. Transferências Correntes	14 873 046,00 €	0,00 €	14 873 046,00 €	7 809 171,99 €	52,5%
07. Aquisição de bens de capital	26 488 817,00 €	0,00 €	26 488 817,00 €	6 061 004,50 €	22,9%
09. Ativos financeiros	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
Total Projetos	87 388 992,00 €	0,00 €	87 388 992,00 €	31 722 903,53 €	36,3%
TOTAL GERAL	113 055 229,00 €	668 032,00 €	112 387 197,00 €	54 619 364,35 €	48,6%

* valores de execução de 2024 sujeitos a alteração no reporte da Conta de Gerência



Despesa por projeto

Projeto	Descrição	Dotações Corrigidas	Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec	Peso no Orç Proj
11800	PRR – C19-i1 – Reformulação Atendimento Serviços Públicos	50 406 453,00 €	50 406 453,00 €	19 501 002,80 €	38,69%	57,7%
11803	PRR – C19-i2 – Serviços Públicos Sustentáveis	23 287 025,00 €	23 287 025,00 €	11 154 051,33 €	47,90%	26,6%
12816	PRR – C19-i07 – Formação Lojas do Cidadão / Espaços Cidadão	482 032,00 €	482 032,00 €	189 199,50 €	39,25%	0,6%
12817	PRR – C16-I3 – Desmaterialização da Faturação	4 000 000,00 €	4 000 000,00 €	484 907,14 €	12,12%	4,6%
11888	PRR – C16-i01 – Academia Portugal Digital	2 107 305,00 €	2 107 305,00 €	239 620,38 €	11,37%	2,4%
15165	PRR – C19-i08-m01 – Territórios Inteligentes	6 862 631,00 €	6 862 631,00 €	149 919,47 €	2,18%	7,9%
15194	PRR – C16-i03.m03 – Selos de Certificações de Cibersegurança, privacidade, usabilidade e sustentabilidade	243 546,00 €	243 546,00 €	4 202,91 €	1,73%	0,3%

O orçamento de despesa da AMA foi financiado globalmente em 27% por Receitas de Impostos, 20% por Receitas Próprias e 53% por Fundos Comunitários, sendo o orçamento de atividades constituído maioritariamente por Receitas Próprias e Receitas de Impostos e o orçamento de projetos por fundos comunitários do PRR.

Despesa por fonte de financiamento

Despesa por fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Peso FF execução
Receitas de Impostos	15 943 536,00 €	379 252,00 €	15 564 284,00 €	14 590 077,74 €	26,7%
Receitas Próprias	12 120 836,00 €	288 780,00 €	11 832 056,00 €	10 991 405,29 €	20,1%
Fundos Comunitários	84 990 857,00 €	0,00 €	84 990 857,00 €	29 037 881,32 €	53,2%
TOTAL GERAL	113 055 229,00 €	668 032,00 €	112 387 197,00 €	54 619 364,35 €	100,0%

Despesa por orgânica e fonte de financiamento

Despesa por orgânica e fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
311 – Receita de Impostos não afetas a Projetos Cofinanciados	13 095 401,00 €	379 252,00 €	12 716 149,00 €	11 741 943,07 €	47,0%
352 – Receita de Impostos afetas a Projetos Cofinanciados – F. Coesão	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	250 000,00 €	0,00 €	250 000,00 €	157 086,23 €	0,6%
432 - POSEUR	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
482 - Outros Fundos Europeus	200 000,00 €	0,00 €	200 000,00 €	6 026,23 €	0,0%
488 - Saldos Transitados FEDER	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	8 931 482,00 €	288 780,00 €	8 642 702,00 €	8 308 876,25 €	33,2%
522 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
541 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	3 189 354,00 €	0,00 €	3 189 354,00 €	2 682 529,04 €	10,7%
Total Atividades	25 666 237,00 €	668 032,00 €	24 998 205,00 €	22 896 460,82 €	91,6%



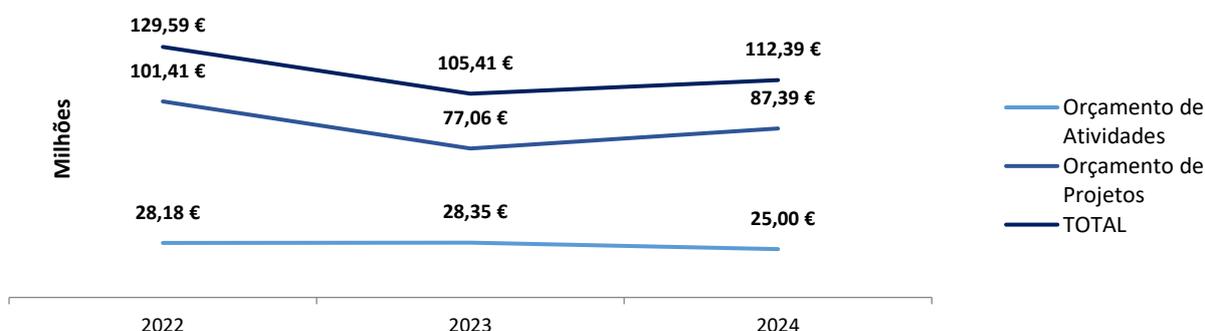
Despesa por orgânica e fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
358 – Saldos Receita de Impostos Afetas a Projectos Cofinanciados	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
483 - Plano de Recuperação e Resiliência - Subvenções	70 169 340,00 €	0,00 €	70 169 340,00 €	24 476 871,10	28,0%
484 - Plano de Recuperação e Resiliência - Subvenções IVA	14 371 517,00 €	0,00 €	14 371 517,00 €	4 397 897,76 €	5,0%
488 - Saldos de Fundos Comunitários	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00	0,0%
31H - Mecanismo de recuperação do IVA	2 848 135,00 €	0,00 €	2 848 135,00 €	2 848 134,67 €	3,3%
TOTAL Projetos	87 388 992,00 €	0,00 €	87 388 992,00 €	31 722 903,53 €	36,3%
TOTAL GERAL	113 055 229,00 €	668 032,00 €	112 387 197,00 €	54 619 364,35 €	48,6%

Orçamento disponível 2022 a 2024

Dotação (Despesa Orçamentada)	2022	%	2023	%	2024	%
Despesas com Pessoal	10 020 737 €	8%	10 041 189 €	10%	13 752 340 €	12%
Bens e Serviços	11 312 337 €	50%	10 347 819 €	10%	56 016 252 €	50%
Juros e Outros Encargos	189 €	0%	- €	0%	25 000 €	0%
Transferências Correntes	29 791 €	20%	41 126 €	0%	14 914 860 €	13%
Outras Despesas Correntes	892 499 €	1%	342 380 €	0%	1 607 781 €	1%
Despesas de Capital	1 228 504 €	12%	639 729 €	1%	26 652 045 €	24%
Ativos Financeiros	4 699 731 €	9%	6 935 730 €	7%	- €	0%
Orç. Atividades	28 183 738 €	22%	28 347 973 €	27%	24 998 205 €	23%
Orç. Projetos	101 408 574 €	78%	77 064 165 €	73%	87 388 992 €	77%
TOTAL	129 592 312€	100%	105 412 138 €	100%	112 387 197 €	100%

Em 31 de dezembro de 2024, o orçamento de atividades da AMA representava 23% do seu orçamento total e 77% para os projetos. Continua a verificar-se um grande peso do orçamento de projetos no orçamento total da AMA, justificado pela integração dos avultados investimentos associados ao Plano de Recuperação e Resiliência (PRR).

Evolução do orçamento disponível 2022 a 2024

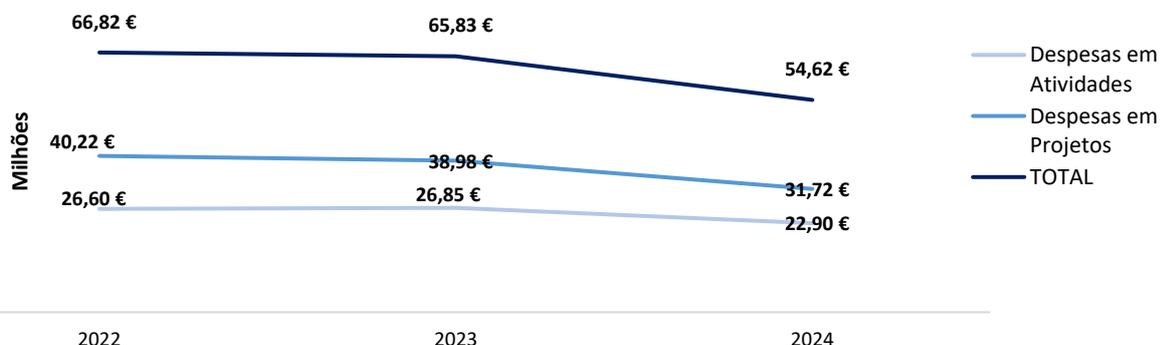


O aumento verificado, no orçamento disponível de projetos, de 2023 para 2024, está relacionado com o escalonamento financeiro plurianual dos investimentos PRR aprovados. No que diz



respeito às despesas pagas, em 2024 verificou-se uma diminuição de cerca de 17% relativamente a 2023 o que corresponde a um decréscimo na ordem dos 11,21M€. É de referir que em 2024 não foi aplicado qualquer montante em ativos financeiros (CEDIC).

Despesa paga por orgânica (Atividades / Projetos)



Verifica-se que a execução do orçamento de atividades foi inferior à execução de 2023 com uma variação de 15%, que se traduz numa redução de 3,95M€. A execução orçamental de projetos diminuiu em relação à execução de 2023 em 19%, o que se traduz em menos 7,26M€. Estas variações negativas resultam do facto de não ter sido aplicado qualquer montante em CEDIC em 2024.

Evolução do grau de execução orçamental da despesa

Grau execução	2022	2023	2024
Pessoal	92%	93%	84%
Bens e Serviços	39%	62%	49%
Juros e Encargos	100%	0%	70%
Transferências correntes	80%	17%	53%
Outras Despesas Correntes	4%	97%	86%
Capital	37%	39%	23%
Ativos Financeiros	100%	100%	
Orç. Atividades	94%	95%	92%
Orç. Projetos	40%	51%	36%
TOTAL	52%	63%	49%



Execução orçamental da receita

O orçamento da AMA para 2024, aprovado no âmbito da Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro, ascendeu a 100.735.612€, dos quais, 25.408.237€ respeitantes ao orçamento de atividades 12.837.401€ financiados por Receitas de Impostos, 8.931.482€ por Receitas Próprias, 3.189.354€ por transferências de receitas próprias de outros organismos da Administração Pública e 450.000€ por Fundos Comunitários da União Europeia) e 75.327.375€ ao orçamento de projetos financiado exclusivamente por fundos comunitários do PRR.

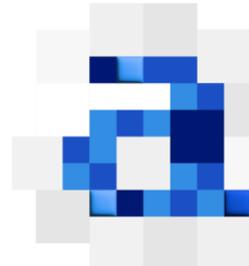
No âmbito do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 17/2024, de 29 de janeiro (que estabelece as disposições necessárias à execução do Orçamento do estado para 2024 -DLEO 2024), os saldos de receitas próprias e de fundos europeus apurados na execução orçamental de 2023 transitam para 2024, devendo ser integrados no Orçamento de Estado, até 30 de junho de 2024. Neste contexto, a AMA procedeu à transição de saldos no montante total de 22.723.001,87 €, os quais foram devidamente validados pela DGO.

Em 31 de dezembro de 2024 a previsão da receita encontra-se aumentada em 35.639.896 €, decorrente do reembolso, em 2 de janeiro de 2024, do montante investido em CEDIC no final do ano de 2023, da integração do saldo de gerência anterior e do reforço de verbas nos investimentos no âmbito do PRR de acordo com o previsto nas calendarizações financeiras de cada projeto. Foi ainda efetuada a integração do saldo de gerência de PRR da Estrutura de Missão Portugal Digital, extinta no âmbito do Decreto-lei n.º 139-A/2023, de 29 de dezembro, com efeitos a 1 de janeiro de 2024 no valor 1.178.338 €, sendo efetuada a reclassificação desse montante para receitas extraorçamentais, na sequência do estabelecido no parágrafo 100 da Circular n.º 1409 da DGO.

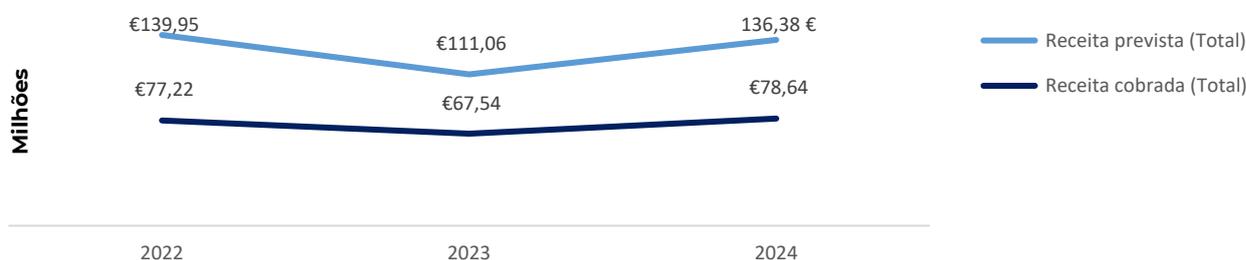
As receitas próprias são provenientes, maioritariamente, dos parceiros públicos e privados como contrapartida da área ocupada nas Lojas de Cidadão e da utilização da Gateway de SMS da AP, do MNE (Centro de Atendimento Consular) e do IRN relativamente à emissão de cartões de cidadão, cuja supervisão e desenvolvimento de serviços adicionais é responsabilidade da AMA.

Orçamento Inicial - Receita	2024
Receita de Impostos	12 837 401,00 €
Fundos Comunitários	450 000,00 €
Receitas Próprias/Transferências AP	12 120 836,00 €
Orçamento de Atividades	25 408 237,00 €
Fundos Comunitários	75 327 375,00 €
Orçamento de Projetos	75 327 375 €
TOTAL	100 735 612 €

A execução orçamental da receita no ano 2024 foi de 57,7% para o orçamento global à data de 31 de dezembro, sendo a taxa de execução do orçamento de atividades de 93,8% e a de projetos de 45,9%. A receita cobrada no ano de 2024, ascendeu a 78.642.429,78 €, dos quais 31.401.635,43€ respeitantes a receitas do orçamento de atividades e 47.240.794,35 € a receitas do orçamento de projetos.

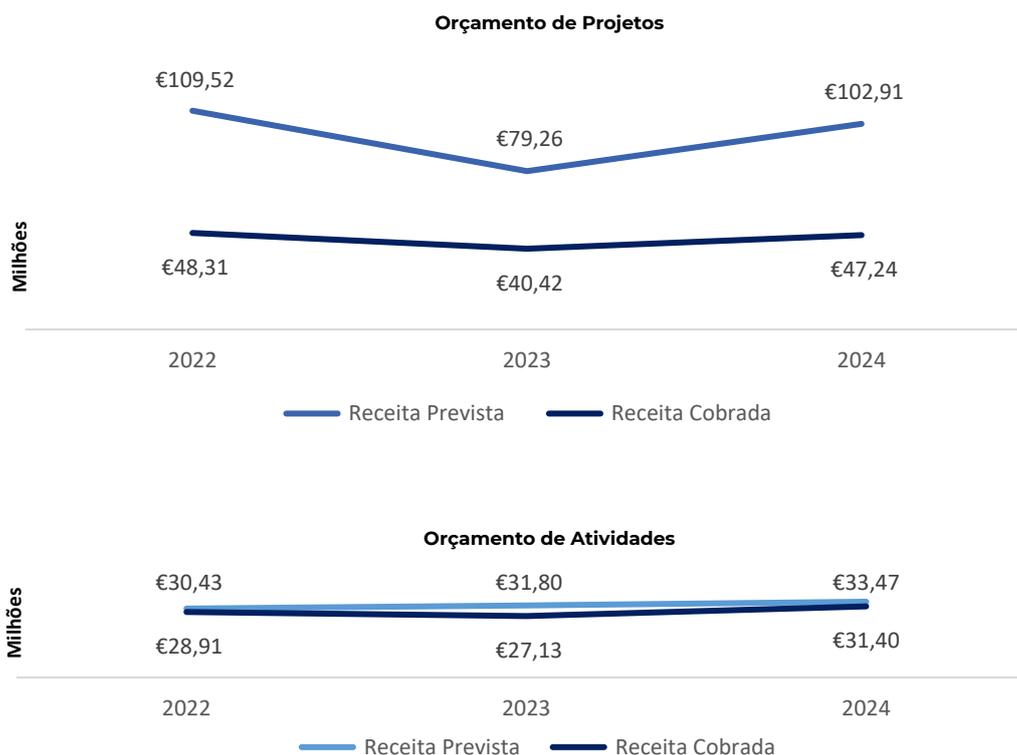
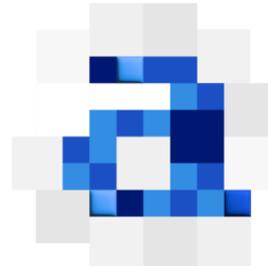


EVOLUÇÃO DA RECEITA ORÇAMENTADA VERSUS COBRADA



Grau de execução por fonte de financiamento

Receita por orgânica e fonte de financiamento	Previsões iniciais	Previsões corrigidas	Receita cobrada líquida	% Exec
311 - Receitas Impostos não afetas a Projetos Cofinanciados	12 837 401,00 €	13 095 401,00 €	11 780 447,38 €	90,0%
313 - Saldos Receitas Impostos afetas a Projetos Cofinanciados	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
352 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - POSEUR	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	250 000,00 €	533 710,00 €	533 709,22 €	100,0%
432 -Fundo de Coesão SEUR	0,00 €	29 263,00 €	29 262,44 €	100,0%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	0,00 €	17 420,00 €	17 419,38 €	100,0%
482 - Outros Fundos Europeus	200 000,00 €	200 000,00 €	31 355,23 €	15,7%
488 - Saldos Fundos Europeus	0,00 €	945 533,00 €	945 531,37 €	100,0%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	8 931 482,00 €	9 198 358,00 €	9 118 918,98 €	99,1%
522 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	0,00 €	6 259 583,00 €	6 259 579,68 €	100,0%
541 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	3 189 354,00 €	3 189 354,00 €	2 685 411,75 €	84,2%
Total Atividades	25 408 237,00 €	33 468 622,00 €	31 401 635,43 €	93,8%
351 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FEDER	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
358 - Saldos de Receitas Impostos afetos a Projetos Cofinanciados	0,00 €	7 945 381,00 €	7 945 380,44 €	100,0%
368 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	0,00 €	97 727,00 €	97 726,08 €	100,0%
417 - FEDER - PO Assistência Técnica 2020/2030	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%
483 - Plano de Recuperação e Resiliência - Subvenções	61 991 983,00 €	70 169 340,00 €	24 476 871,10 €	34,9%
484 - Plano de Recuperação e Resiliência - Subvenções IVA	13 335 392,00 €	14 371 517,00 €	4 397 897,76 €	30,6%
488 - Saldos de Fundos Comunitários	0,00 €	7 474 786,00 €	7 474 784,30 €	100,0%
31H - Mecanismo recuperação IVA	0,00 €	2 848 135,00 €	2 848 134,67 €	100,0%
Total Projetos	75 327 375,00 €	102 906 886,00 €	47 240 794,35 €	45,9%
TOTAL	100 735 612,00 €	136 375 508,00 €	78 642 429,78 €	57,7%



A receita cobrada, no Orçamento de Atividades em 2024, foi inferior à receita cobrada no Orçamento de Atividades no ano 2023 em cerca de 4,67M€, o que resulta numa redução de cerca de 17%. A receita cobrada no Orçamento de Projetos foi superior à de 2023 em cerca de 6,82M€.

As taxas de execução da receita estão em linha às taxas alcançadas em anos anteriores, verificando-se uma variação positiva de 9 pontos percentuais, na taxa alcançada em atividades, e uma redução de 5 pontos percentuais na taxa alcançada no orçamento de projetos.

Evolução da execução orçamental da receita

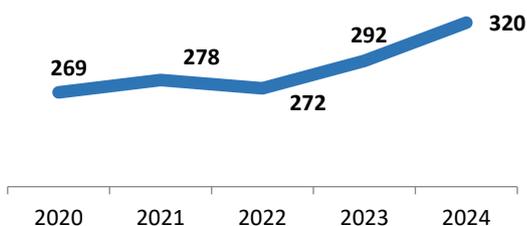
Grau execução	2022	2023	2024
Receita de Impostos	95%	96%	90%
Fundos Comunitários	91%	99%	90%
Receitas Próprias	96%	78%	97%
Orçamento de Atividades	95%	85%	94%
Receita de Impostos	100%	100%	100%
Fundos Comunitários	40%	45%	40%
Receitas Próprias	100%	100%	100%
Orçamento de Projetos	44%	51%	46%
TOTAL	55%	61%	58%



RECURSOS HUMANOS

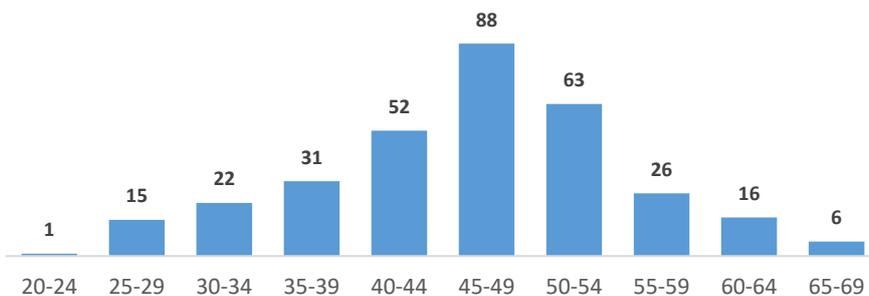
No Balanço Social 2024 são evidenciadas as principais tendências de evolução dos Recursos Humanos. No final de 2024, a AMA contava com 320 efetivos, um acréscimo de **9,6%**, em relação ao ano anterior.

Evolução Recursos Humanos 2020-2024



Recursos Humanos por faixa etária

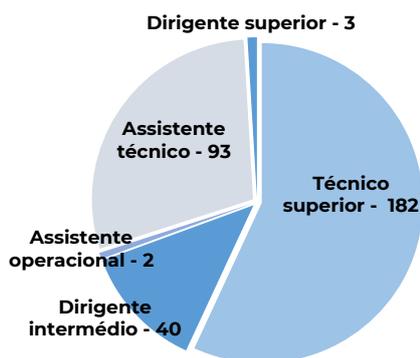
A AMA apresenta um quadro de pessoal, onde predominam trabalhadores com idades inseridas nas faixas etárias entre os 45 e os 54 anos, representando 47% dos trabalhadores.



Recursos Humanos por categoria profissional

Analisando os efetivos por grupo profissional, verifica-se que, em 31 de dezembro de 2024, os 320 efetivos estavam distribuídos da seguinte forma:

Grupos profissionais	Total
Dirigentes - Direção superior	3
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de Equipa	40
Técnico superior (inclui especialistas de informática)	182
Assistente técnico (inclui técnicos de informática)	93
Assistente operacional	2
TOTAL	320



À semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores, os grupos profissionais percentualmente mais representados na força de trabalho da AMA, são o grupo “Técnico Superior” (57%) e o grupo “Assistente Técnico” (29%).

No que respeita à integração dos trabalhadores nas diversas unidades orgânicas, a distribuição é a constante do quadro abaixo, nos termos da alteração da orgânica efetuada em 2024:



Unidades Orgânicas	Nº Trab.	Unidades Orgânicas	Nº Trab.
Atendimento Omnicanal	13	Estratégia e Política Digital	31
Administração Geral	21	Gabinete Jurídico	12
Marketing e Comunicação	6	Centro para a Inovação no Setor Público (LabX)	9
Conselho Diretivo	3	Lojas de Cidadão	104
Gestão da Rede de Atendimento	19	Gabinete de Apoio ao CD	3
Infraestruturas Tecnológicas	30	Planeamento e Gestão	6
Qualidade e Instrumentos de Gestão	3	Centro de Competências Digitais da Administração Pública (TicAPP)	56
Cibersegurança e Auditoria	4	Total	320

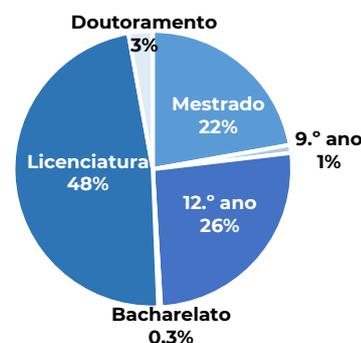
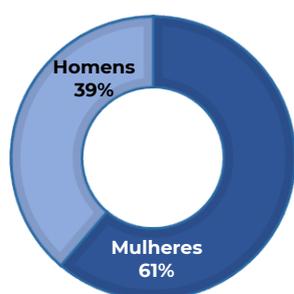
Verifica-se uma diferença de - 837 pontos entre os recursos humanos planeados e os realizados, que se deve, principalmente, à estratificação realizada nos técnicos superiores, dirigentes intermédios e assistentes técnicos. Em relação ao mapa de pessoal, verifica-se uma taxa de execução de 81,3% face planeado, o que se justifica pelas dificuldades na contratação de técnicos superiores e de técnicos/especialistas de informática.

Designação	Pontuação	Planeados	Realizados	Desvio
Dirigentes – Direção Superior	20	60	60	-
Dirigentes – Direção Intermédia e chefes de equipa	16	528	640	112
Técnico Superior (Inclui especialistas de informática)	12	3024	2184	-840
Assistente Técnico (Inclui técnicos de informática)	8	848	744	-104
Assistente operacional	5	15	10	-5
TOTAL		4475	3638	-837

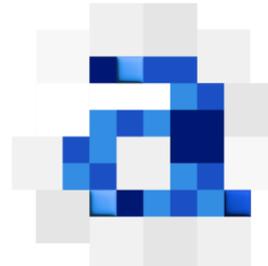
Relativamente à caracterização da força de trabalho por género, e à semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores, regista-se uma predominância do género feminino, representando 61% dos trabalhadores da AMA, conforme gráfico infra.

No que refere à distribuição dos recursos humanos por grau académico, verifica-se o predomínio da habilitação ao nível da licenciatura. Destaca-se ainda que as habilitações de nível superior representam 73% dos efetivos, a prestar serviço na AMA.

Recursos Humanos por género Recursos Humanos por habilitações literárias



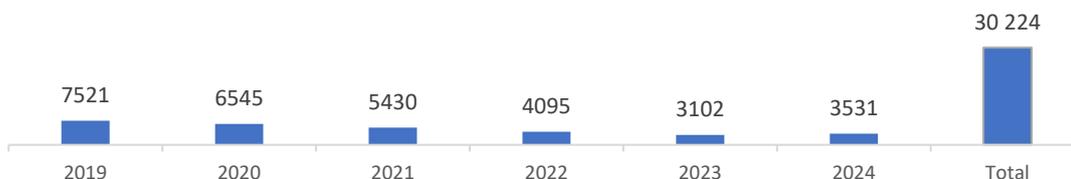
Em relação à formação, o respetivo relatório de execução é apresentado em anexo, sendo de destacar os seguintes factos. O ano de 2024 foi marcado pela continuidade na aposta da



formação inicial de novos trabalhadores devido à integração contínua de novos elementos ao longo do ano. Destacamos a conceção e promoção do novo Curso “Deteção de Phishing e Ações a Tomar”, para reforço da capacitação dos trabalhadores nesta área, essencial para a proteção e segurança da informação dos dados tratados pela organização.

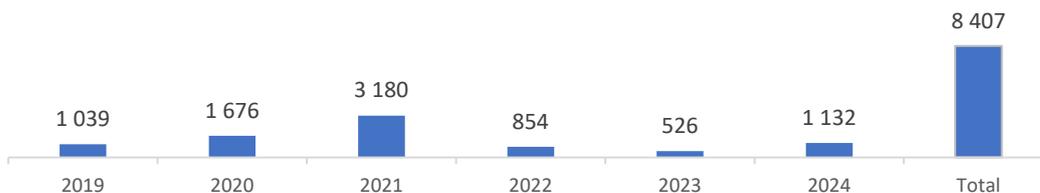
Em termos globais, registou-se um aumento do volume de formação em relação ao ano anterior, com um total de 3531 horas de volume de formação, decorrente do lançamento do novo curso desenvolvido no ano transato, para todos os trabalhadores e para novos trabalhadores, e pela continuidade da formação ministrada no âmbito do PRR, para todos os Profissionais da Rede de Atendimento de Lojas e Espaços Cidadão, nas áreas de formação de Atendimento ao Público (12%), Cidadania Digital (46%), Desenvolvimento Pessoal (2%), Liderança e Estratégia (23%) e Tecnologias de Informação e Comunicação (17%). Os cursos promovidos pela Academia AMA foram realizados na modalidade elearning, como resposta mais adequada às necessidades formativas dos seus destinatários, tendo em conta a distribuição geográfica dos mesmos.

Volume de Formação

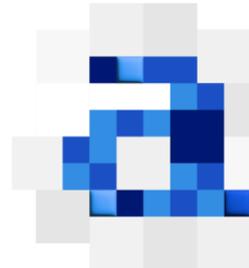


A taxa de participação dos trabalhadores AMA em cursos de formação promovidos pela Academia foi de 86%, com uma média global de satisfação de 84%. Dos 320 trabalhadores, a 31 de dezembro, beneficiaram de formação 276, correspondendo a um total de 1132 participações, traduzidas em certificados emitidos, sendo que este resultado é indicador que o mesmo trabalhador participou em mais do que uma formação ao longo de 2024.

Evolução Anual de Formandos



Em linha com o ano anterior, a Academia AMA continuou, em 2024, a desenvolver projetos formativos de relevo, quer para os seus trabalhadores, respondendo aos objetivos e metas da organização, quer para os seus trabalhadores e parceiros da Rede de Atendimento das Lojas e Espaços Cidadão, apostando na melhoria contínua dos processos de formação e em novas metodologias e soluções pedagógicas, mais práticas e imersivas.



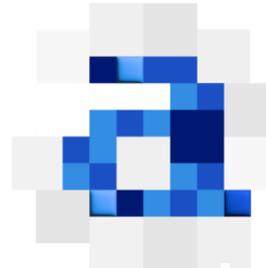
PLANO DE ATIVIDADES

Em seguida, são apresentados os resultados obtidos nos objetivos/indicadores por cada um dos eixos de atuação, referentes ao Plano de Atividades de 2024.

Eixo de Atuação – Serviço Público Omnicanal

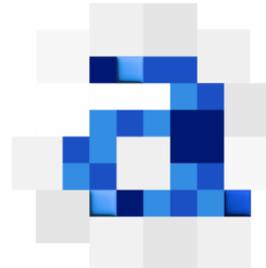
Neste eixo, 8 objetivos estão superados, 4 atingidos e 3 não foram atingidos

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
1	Otimizar a resposta a pedidos e incidentes nos Portais	Otimização do tempo de resposta a incidentes no Portal de serviços públicos	3	100%	1,31	156%	Superado	
2	Desenvolver a nova Plataforma de Suporte ao Atendimento Presencial (substituição do EC-MC)	Disponibilização da Plataforma de Suporte ao Atendimento Presencial a toda a rede de Espaços Cidadão	15/dez	100%	15/dez	100%	Atingido	
3	Apresentar informação adaptada à medida das necessidades do cidadão ou empresário	Disponibilização de Fichas de serviço personalizadas à medida do perfil do utilizador	15	100%	15	100%	Atingido	
4	Disponibilizar informação num assistente digital conversacional	Incremento do número de serviços disponibilizados no assistente digital evoluído	5	100%	20	400%	Superado	Disponível na assistente virtual do Gov.pt
5	Promover a modernização dos serviços e o reforço da rede de atendimento	Abertura de Lojas de Cidadão	4	100%	2	50%	Não Atingido	Abertura das Lojas de Cidadão em Santiago do Cacém e Bombarral
6	Expandir o Centro de Atendimento Consular	Disponibilização do atendimento automático através de IVR natural	1	100%	1	100%	Atingido	
7	Disponibilizar o atendimento por videochamada	Apoio remoto por videochamada para a realização de serviços online	2	100%	8	400%	Superado	Feirante, cheque nutricionista e psicólogo e deferimentos tácitos
8	Disponibilizar serviços por telefone	Disponibilização de serviços por telefone	2	100%	10	500%	Superado	Feirante, saldos, cheque nutricionista e psicólogo e deferimentos tácitos
9	Promover a qualidade dos serviços na rede de atendimento presencial	Realização de Auditorias Internas à rede de atendimento	50%	100%	87%	175%	Superado	Média dos resultados das auditorias



Eixo de Atuação – Serviço Público Omnicanal (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
10	Expandir a Rede de Espaços Cidadão	Abertura de EC	50	100%	62	124%	Superado	
11	Expandir a Rede de Espaços Cidadão Móveis	Abertura de EC móveis	2	100%	0	0%	Não Atingido	-
12	Remodelar Lojas de Cidadão de gestão AMA	Realização de empreitada de remodelação	1	100%	0	0%	Não Atingido	-
13	Realizar levantamento de orientações/ pareceres/normas das entidades reguladoras/ consultivas, com competências em matérias relacionadas com as atribuições da AMA, desde 2020, para assegurar que os serviços prestados estão conformes	Elaboração de Relatórios com o levantamento e verificação das orientações/ pareceres/normas	4	100%	4	100%	Atingido	
14	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes e pedidos de serviço resolvidos pelas 1ª e 2ª linhas de suporte	97%	100%	99%	102%	Superado	-
15	Garantir o tempo médio de resolução de incidentes na primeira linha de suporte	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas na primeira linha de suporte	95%	100%	96%	101%	Superado	-



Eixo de atuação – Transformação Digital

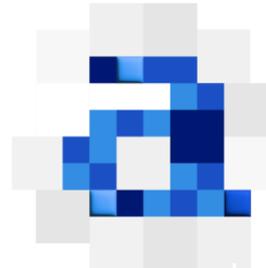
Neste eixo, 14 objetivos foram superados, 7 Atingidos, 4 Não Atingidos

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
16	Desenvolver o MVP (Minimum Viable Product) da App do Cidadão	Desenvolvimento da App Cidadão	31/dez	100%	23/dez	102%	Atingido	App Gov.pt
17	Alargar as áreas técnicas do Mosaico	Lançamento de novas áreas técnicas no Mosaico	2	100%	2	100%	Atingido	Dados Abertos https://mosaico.gov.pt/areas-tecnicas/dados-abertos Metodologias Ágeis (https://mosaico.gov.pt/areas-tecnicas/metodologias-ageis)
18	Disponibilizar novas releases da biblioteca React/NextJS do Ágora Design System	Disponibilização de 2 novas releases da biblioteca React/ /NextJS do Ágora Design System	2	100%	8	400%	Superado	
19	Alargar o Serviço Público de Notificações Eletrónicas	Alargamento do Serviço Público de Notificações Eletrónicas	20	100%	28	140%	Superado	Disponível no âmbito dos fundos europeus
20	Realizar sessões de treino/utilização do GiAP	Realização de sessões	2	100%	2	100%	Atingido	
21	Promover a utilização do processo de DevOps para os produtos digitais	Pipelines criadas	12	100%	12	100%	Atingido	
22	Conceber guias, normas e conteúdos sobre atendimento público e transformação digital, para a Rede de LC e EC e transversais à AP para apoio à modernização e simplificação dos serviços.	Conceção de Guias, Normas e Conteúdos Pedagógicos	25	100%	31	124%	Superado	Guias e conteúdos sobre IA, Atendimento, Espaços Cidadão, Novo Cartão de Cidadão e Acessibilidade e Usabilidade.
23	Promover iniciativas de capacitação, mentoria e desenvolvimento de competências em atendimento público, serviços digitais e identidade digital	Certificação de formandos	5 500	100%	6 325	115%	Superado	Certificados por área de Atendimento ao Público, Serviços Digitais e Identidade Digital
24	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	Nº acumulado de CMD com assinatura ativa	2 000 000	100%	2 263 038	113%	Superado	



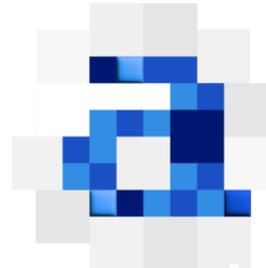
Eixo de atuação – Transformação Digital (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
25	Disseminar o uso do SCAP			100%		106%	Superado	
		Nº de entidades que fornecem atributos para o SCAP	16	30%	16	100%	Atingido	
		Nº de contas SCAP com atributos empresariais	30 000	30%	33 360	111%	Superado	
		Nº de contas SCAP funcionários	300	40%	318	106%	Superado	
26	Massificar a adesão à Chave Móvel Digital (CMD)			100%		56%	Não Atingido	
		N.º de Chave Móvel Digital (CMD) ativas	3 500 000	50%	3 927 526	112%	Superado	
		Disponibilização de serviço qualificado de preservação de assinaturas	31/dez	50%		0%	Não Atingido	
27	Massificar serviços de assinaturas eletrônicas (SAFE)			100%		90%	Não Atingido	
		Nº utilizadores ativos serviço SAFE	2000	50%	2 095	105%	Superado	
		Nº acumulado de faturas assinadas pelo serviço SAFE (SCAP)	15 000 000	50%	11 192 190	75%	Não Atingido	
28	Massificar a fatura sem papel			100%		10%	Não Atingido	
		Disponibilização do serviço fatura sem papel em App cidadão	31/dez	30%		0%	Não Atingido	
		Massificação de softwares de faturação	6	30%	2	33%	Não Atingido	
		Massificação do envio de faturas por e-mail pelo serviço Fatura Sem Papel (FSP)	100 000	40%	41	0,041%	Não Atingido	
29	Comunicar os projetos PRR – Modernização Administrativa	Divulgação dos projetos PRR	20	100%	27	135%	Superado	



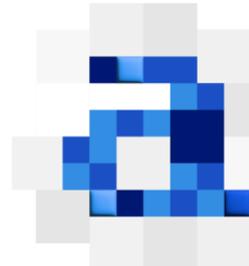
Eixo de atuação – Transformação Digital (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
30	Expandir a comunidade de redes sociais AMA	Acréscimo de seguidores nas redes sociais face ao ano anterior	10%	100%	21%	208%	Superado	
31	Produzir e organizar eventos para divulgação de projetos de modernização da AP	Produção e organização de eventos	5	100%	5	100%	Atingido	Destaque para Espaço Cidadão no NOS Alive
32	Promover a reputação internacional	Reconhecimento Internacional	2	100%	2	100%	Atingido	- Prémio WSIS – Champion para a App – ID.GOV; - Prémio WSA Portugal – Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes.
33	Representar a AMA nos principais fóruns internacionais	Representação nos fóruns internacionais	20	100%	131	655%	Superado	Participações em redes colaborativas internacionais no âmbito da UE, Banco Mundial, CPLP, OCDE, instituições financeiras internacionais e Nações Unidas
34	Promover a cooperação internacional	Implementação do projeto de cooperação com São Tomé e Príncipe	31/dez	100%	21/out	119%	Superado	Visita técnica; Relatório e partilha de resultados; Preparação do destacamento de perito.
35	Assegurar as competências da AMA ao nível de avaliação das despesas e projetos na área das TIC			100%		140%	Superado	
	Dias de análise dos pedidos de parecer prévio		20	80%	10	150%	Superado	
	Incremento do maior n.º de avaliações em menos de 15 dias úteis (excluindo interrupções previstas)		90%	20%	89%	99,02%	Não Atingido	
36	Desenvolver facilitadores à governação transversal das TIC no âmbito da RCM 129/2021	Coordenação das iniciativas de TDAP integradas no PRR: acompanhamento dos Acordos assinados no âmbito da RCM129/2021	60%	100%	80%	133%	Superado	



Eixo de atuação – Transformação Digital (cont.)

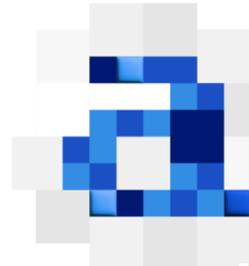
Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
37	Desenvolver casos de uso da Plataforma Portugal (de Gestão Urbana) que sejam relevantes para as diversas tipologias de municípios	Caraterização dos casos de uso, incluindo fontes de dados	3	100%	3	100%	Atingido	Casos de uso: - Certificação energética; - Consumos energéticos; - Turismo.
38	Evoluir a plataforma Academia Portugal Digital	Disponibilização de uma nova versão	30/set	100%	30/abr	156%	Superado	
	Promover iniciativas de Coaching			100%		50%	Não Atingido	
40	Publicação de aviso para a acreditação de fornecedores		31/mar	50%	24/jul	50%	Não Atingido	
	Lançamento da plataforma - Catálogo de Serviços de Transição Digital		31/mar	50%	26/jul	50%	Não Atingido	
41	Promover o desenvolvimento do modelo de acompanhamento dos Test Beds	Aprovação do modelo de acompanhamento	30/jun	100%	30/abr	134%	Superado	-



Eixo de atuação – Simplificação Administrativa

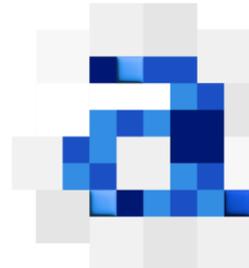
Neste eixo, 6 objetivos foram superados, 1 atingidos e 2 não atingidos

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
42	Promover iniciativas de desmaterialização	Promoção de iniciativas de desmaterialização (concluídas e em produção)	8	100%	12	150%	Superado	Iniciativas com a DGAV, DGES, IPQ, DGAEP e cheques psicólogo e nutricionista
43	Promover a Evolução da Área Privada da iAP	Disponibilização de novas funcionalidades na Área Privada que incentivem as entidades a registrar-se e usarem como meio preferencial	80	100%	43	54%	Não Atingido	
44	Fomentar a utilização da Declaração de Usabilidade e Acessibilidade	Incremento do número de sites e APPs com Declaração de Usabilidade e Acessibilidade	30%	100%	26%	87%	Não Atingido	
	Assegurar a coordenação da colaboração da AMA na produção de diplomas legislativos/regulamentares e monitorização da moldura legal produzida			100%		108%	Superado	
45	Taxa de cumprimento dos prazos de emissão de pareceres		75%	75%	75%	100%	Atingido	
	Divulgação de sínteses legislativas de diplomas publicados relevantes, salientando o alinhamento com os princípios e regras de modernização administrativa, no prazo de 5 dias úteis, após a publicação dos diplomas		75%	25%	100%	133%	Superado	
	Dinamizar e alargar a Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público			100%		150%	Superado	
46	Dinamização de equipas		4	50%	4	100%	Atingido	Marinha, EMEL, USL São José e AT.
	Disponibilização de iniciativas no âmbito da rede		3	50%	6	200%	Superado	Encontros da Rede de Laboratórios e iniciativas de retorno



Eixo de Atuação – Simplificação Administrativa (cont.)

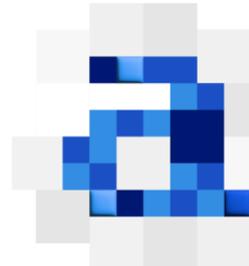
Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
47	Simplificar e redesenhar serviços públicos	Incremento de serviços redesenhados	10	100%	12	120%	Superado	Foram redesenhados 12 serviços.
48	Realizar sessões de capacitação de simplificação da Linguagem	Disponibilização de ações de capacitação	90	100%	103	114%	Superado	Nº de participantes, em ações de capacitação na AP Local e Central
	Desenvolver iniciativas no âmbito da Inovação			100%		100%	Atingido	
49	Disponibilização de iniciativas no âmbito da Rede de Inovadores		10	50%	10	100%	Atingido	Destaque para LabXpresso; Encontro da Criatividade e Inovação e Dia Nacional da Desburocratização
	Desenvolvimento de iniciativas de Inovação Antecipatória		6	50%	6	100%	Atingido	Sessões de apresentação do Kit Inovação Antecipatória
50	Desenvolver iniciativas no âmbito da participação cívica e dos serviços públicos	Desenvolvimento de iniciativas	2	100%	4	200%	Superado	



Eixo de atuação - Melhoria Contínua da Gestão Interna

Neste eixo, 11 objetivos foram superados, 3 atingidos e 1 não atingido.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
51	Garantir a resolução dos pedidos de serviço de logística	Garantia do fecho dos pedidos de serviço no Infraspak	85%	100%	128%	151%	Superado	-
52	Evoluir o sistema de contabilidade de gestão em conformidade com o estabelecido no SNC-AP	Implementação de um sistema de custeio	31/dez	100%	20/dez	103%	Atingido	-
	Garantir a atualização do cadastro do ativo imobilizado bem como os procedimentos necessários à correta transição para o novo referencial contabilístico (SNC-AP)			100%		163%	Superado	-
53	Realização de ações de verificação física dos bens de ativo fixo na rede de atendimento		50	50%	106	212%	Superado	Levantamento de bens para abate na rede de atendimento;
	Realização dos registos contabilísticos, determinados pelas ações de verificação física e de acordo com o novo normativo contabilístico (SNC-AP)		31/dez	50%	13/nov	113%	Superado	-
	Melhorar o sistema de gestão de programas e projetos			100%		150%	Superado	
54	Evolução da ferramenta GP3 – Gestão de Portfólios, Programas e Projetos, através da configuração e implementação de novas funcionalidades		5	50%	10	200%	Superado	
	Melhoria da gestão de projeto através da disponibilização de templates estruturados de acordo com as boas práticas		5	50%	5	100%	Atingido	
55	Promover a eficácia da utilização do conhecimento na AMA	Disponibilização de biblioteca de informação/ /conhecimento sobre os produtos e temáticas incluídas no âmbito de atuação da AMA	30/jun	100%	22/mar	155%	Superado	Biblioteca disponível na Intranet.
56	Contribuir para a garantia da receita e sustentabilidade da operação da AMA	Criação de modelos de negócio para os principais produtos	3	100%	3	100%	Atingido	Criação de modelos de negócio para os 3 principais produtos da Identidade Digital: Cartão de Cidadão; Autenticação.Gov e CMD



Eixo de atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna (cont.)

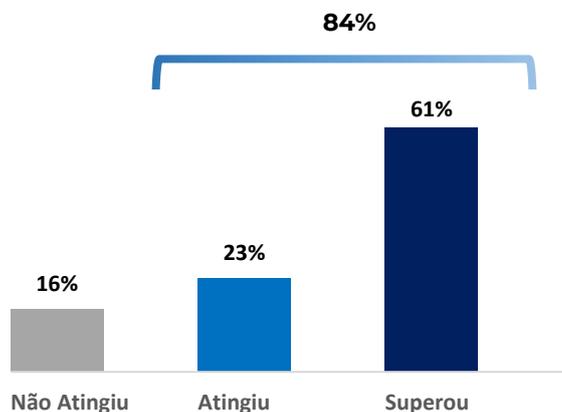
Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
57	Consolidar o Sistema de Gestão da Qualidade	Desenvolvimento de iniciativas de melhoria nos processos e procedimentos	8	100%	10	125%	Superado	Revisão pela Gestão; Inquéritos de satisfação; Levantamento e uniformização da Imagem; Revisão de Mapa de processos; Manual do sistema de gestão.
58	Realizar levantamento da legislação da União Europeia (Diretivas e Regulamentos) com impacto nas atribuições e competências da AMA e verificação do cumprimento ao nível do direito nacional	Elaboração de Relatórios com identificação da legislação a impactar no direito nacional	2	100%	4	200%	Superado	Relatórios sobre as carteiras europeias de identidade digital
59	Melhorar os processos internos de gestão, operação e controlo, alinhados com boas práticas internacionais ao nível da contratação pública			100%		117%	Superado	
	Capacitação das equipas para a preparação da instrução de procedimentos de contratação pública		3	50%	4	133%	Superado	Formação sobre Orçamento de Estado e Contratação Pública
	Elaboração de relatórios de acompanhamento de execução contratual		4	50%	4	100%	Atingido	
60	Efetuar ou acompanhar ações de auditoria	Realização/acompanhamento de ações de auditoria	24	100%	33	138%	Superado	
61	Facultar formação sobre gestão de risco, fraude, corrupção e infrações conexas	Dinamização de ações de formação sobre gestão de risco, fraude, corrupção e infrações conexas	2	100%	2	100%	Atingido	Formação sobre cumprimento normativo; Formação sobre proteção de denunciante e tratamento de denúncias.
62	Garantir conformidade na implementação do Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança (QNRCS)	Certificação QNRCS - nível básico	31/dez	100%		0%	Não Atingido	-
63	Responder a pedidos de titulares de dados pessoais	Resposta a pedidos	95%	100%	100%	105%	Superado	



Eixo de atuação – Melhoria Contínua da Gestão Interna (cont.)

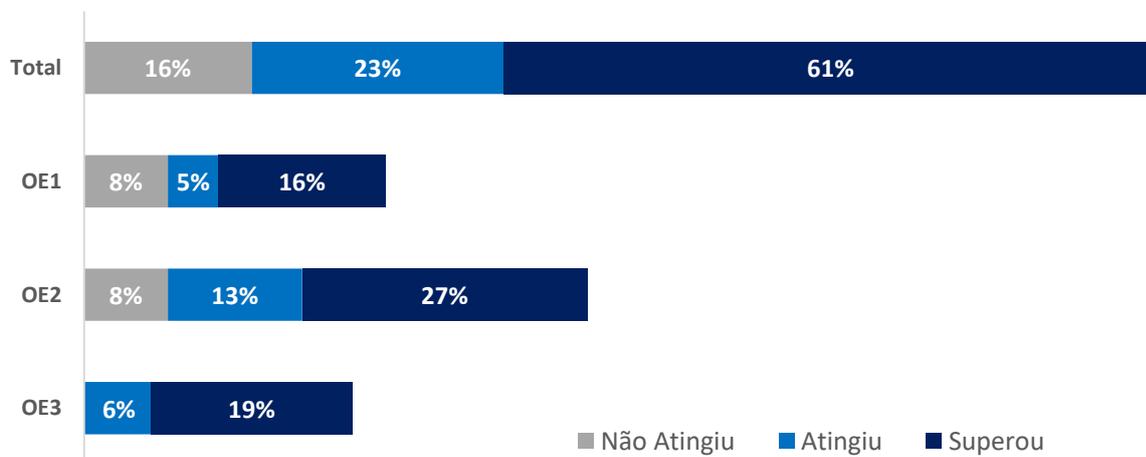
Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	Res.	Observações
64	Contribuir para a afirmação da Cultura Organizacional na AMA	Desenvolvimento de iniciativas de Responsabilidade Social, Conciliação e Motivação	3	100%	5	167%	Superado	-Programa AMA +Saúde; -Programa de Desenvolvimento Individual; - Ask me Anything. - Encontros AMA -Programa de Mobilidade Interna.
65	Incrementar a Formação Profissional	Desenvolvimento da Formação Profissional	70%	100%	86%	123%	Superado	

Em síntese, os resultados do Plano de Atividades para o ano de 2024 mostram que 84% dos objetivos foram, pelo menos, atingidos, registrando um valor um pouco abaixo ao do ano anterior.



Análise por objetivo estratégico:

Em termos de análise por objetivos estratégicos constata-se que apenas 16% dos objetivos não foram atingidos.





Eixos de Atuação/OE	OE1	OE2	OE3	OO
Serviço Público Omnicanal	14	1	0	15
Simplificação Administrativa	1	3	5	9
Transformação Digital	0	23	2	25
Melhoria Contínua da Gestão Interna	3	3	9	15
Total	18	30	16	64
Superado	10	17	12	41
Atingido	3	8	4	15
Não Atingido	5	5	0	10
Total	18	30	16	64

1. Renovar a oferta de serviços públicos para que se tornem mais simples, acessíveis, integrados e pró-ativos;	Objetivos Estratégicos
2. Aprofundar a transformação digital da Administração Pública, alavancando a simplificação, a eficiência e a inovação;	
3. Aumentar a abertura da Administração Pública, reforçando a participação e transparência.	

Não obstante o atrás exposto, a taxa média global de concretização de objetivos do Plano de Atividades foi de 138%, o que demonstra o cumprimento do PA, tal como o do QUAR. Os objetivos do Plano de Atividades complementam os objetivos do QUAR que representam os aspetos mais significativos da atividade da AMA, quer ao nível da prestação de serviços aos cidadãos e empresas, quer ao nível da transformação digital, da inovação, participação e da simplificação.

O Plano de Atividades foi objeto de monitorização ao longo do ano, tendo sido submetido em conjunto com o pedido de revisão do QUAR, um pedido de reformulação deste documento face a algumas dificuldades de concretização de uma iniciativa.

Este pedido de alteração num objetivo do Plano de Atividades foi devidamente autorizado pela Senhora Ministra da Juventude e Modernização (MJM), a 26 de novembro de 2024.



APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Avaliação do atendimento presencial

No decurso de 2024 manteve-se em vigor o sistema de avaliação do atendimento presencial implementado em 2021. Tem-se continuado a monitorizar o grau de satisfação global dos utilizadores do canal presencial - Lojas de Cidadão – e a identificar oportunidades de melhoria, em conjunto com as Unidades de Gestão e Entidades Parceiras.

Nesta fase, a avaliação incide apenas sobre as Lojas de gestão AMA, estando o modelo em análise e previsto o alargamento da avaliação a toda a rede de Lojas, como ferramenta comum e uniforme de avaliação dos serviços disponibilizados e experiência dos cidadãos neste canal.

A metodologia baseia-se na avaliação do atendimento através de um questionário disponível via QR Code, para cada balcão/entidade. O QR Code específico de cada balcão (em cada Loja) consta de cartaz afixado no respetivo local de atendimento, o qual, através da utilização de um telemóvel que leia QR Code, permite direcionar para o questionário de avaliação. O questionário, em formato bilingue (Português/Inglês), é constituído por 3 questões:

- avaliação do atendimento prestado;
- oportunidades de melhoria (e só surgirá no caso de avaliação abaixo de 5 estrelas à questão anterior);
- experiência na Loja de Cidadão.

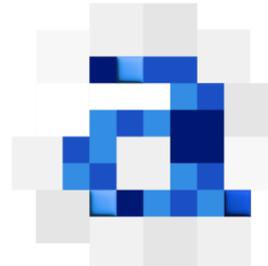
Os dados das avaliações submetidas pelo cidadão são apresentados num dashboard que inclui resultados globais, por Loja de Cidadão e por Entidade. Trimestralmente, a AMA solicita aos interlocutores centrais das entidades parceiras presentes nas Lojas, a indicação das melhorias implementadas ou a implementar quanto às oportunidades de melhoria identificadas no último trimestre, no que respeita aos resultados das questões 1 e 2.

Os resultados da questão 3 são dirigidos às Unidades de Gestão da AMA. De modo a potenciar a transparência do processo, a AMA publica nos seus canais informativos, os resultados do processo avaliativo, através da disponibilização pública de dashboard, bem como através da publicação dos dados no Portal de Dados Abertos da Administração Pública.

Com vista a promover também a melhoria do processo de avaliação e dos respetivos instrumentos, está prevista a elaboração, no 1º trimestre de cada ano, de um relatório de avaliação do processo, que sistematize os resultados, os aspetos a melhorar e desenvolvimentos futuros e, caso se justifique, a revisão de algum dos instrumentos.

Relativamente aos resultados de 2024, em termos globais foram registadas 2596 avaliações.

Resumo			
2.596 respostas	150 balcões	36 entidades	26 locais



A avaliação média foi de 3.4 no que refere à experiência global em Loja e 3.0 no respeitante ao atendimento. Nas sugestões de melhoria houve destaque no que refere ao tempo de espera, representando quase metade no que refere ao peso no conjunto das sugestões apresentadas.



Avaliação dos Centros de Contacto

Avaliação da Linha Cidadão e Centro de Atendimento Consular

O foco desta iniciativa de avaliação do atendimento efetuado pelo Centro de Contacto é o cidadão. Assim, e durante o ano de 2024, no final de cada chamada, o cidadão que nos contactou recebe uma chamada automática em que avalia os seguintes parâmetros:

- O nível de satisfação percecionada relativamente ao tempo de esclarecimento às questões colocadas (vpnpn1):
 - ✓ A sua questão foi esclarecida em tempo útil?
- O nível de satisfação relativo à clareza e objetividade da informação transmitida (IQS2):
 - ✓ A informação foi transmitida de forma clara e objetiva?
- O nível de satisfação com a cortesia e disponibilidade no atendimento efetuado (IQS3):
 - ✓ O operador mostrou cortesia e disponibilidade?

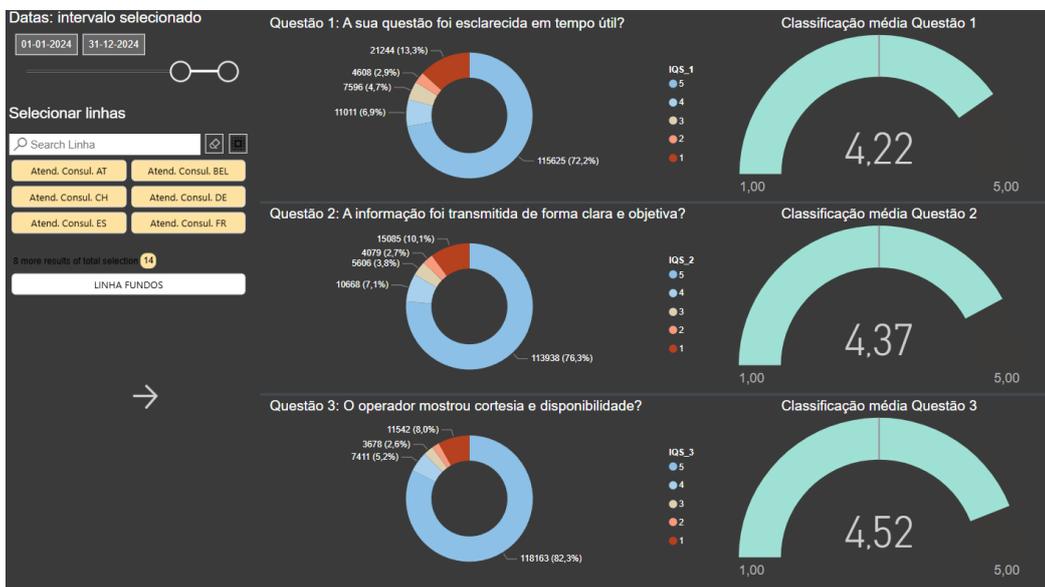
Cada uma das questões é respondida através de uma escala de Likert, de 1 a 5, em que 1 corresponde a “totalmente insatisfeito” e 5 a “totalmente satisfeito”. As respostas são recolhidas automaticamente pelo sistema recorrendo ao registo do DTMF correspondente ao valor selecionado pelo cidadão através do teclado do telefone.

Foram respondidos **160.957** inquéritos, correspondente a **39,0%** das chamadas enviadas para inquérito, concluindo-se, após tratamento:

- O nível de satisfação percecionado pelo cidadão relativamente ao tempo de esclarecimento às questões colocadas (IQS1) é, em média, de **4,22**. Contribuíram para este valor **160.084** respostas, em que **83,9 %** correspondem a valor igual ou superior a **3**;
- O nível de satisfação relativo à clareza e objetividade na informação transmitida (IQS2) é, em média, de **4,37**. Contribuíram para este valor **149.376** respostas, em que **87,2%** correspondem a valor igual ou superior a **3**;
- O nível de satisfação com a cortesia e disponibilidade no atendimento efetuado (IQS3) é, em média, de **4,52**. Contribuíram para este valor **143.514** respostas, em que **89,4%** correspondem a valor igual ou superior a **3**.



O inquérito revela um nível de satisfação elevado relativamente ao atendimento realizado pelos operadores do Centro de Contacto.



Para medir o nível de satisfação do cidadão com o atendimento foi também realizado no canal Videochamada e Livechat uma questão pelo operador. O resultado por canal é o seguinte:

Atendimento por videochamada

INQUÉRITOS QUALIDADE

Year	Month	Mau	Bom	Excelente
2024	January	4	14	33
	February	2	11	15
	March	3	5	18
	April	4	16	34
	May	5	7	30
	June	1	7	24
	July	8	6	27
	August	2	2	17
	September	3	9	22
	October	0	2	5
	November	4	8	22
	December	6	10	21
Total		42	97	268



Atendimento através de Livechat

INQUÉRITOS QUALIDADE

Year	Month	1	2	3	4	5	Total
2024	January	3		1	2	16	22
	February	1	3	3	3	16	26
	March	2	1	2	4	4	13
	April			1	1	3	5
	May	3		3	3	5	14
	June	1	1	1	2	5	10
	July		1	1	2	3	7
	August	1		1	1	4	7
	September	2		1		4	7
	October	1	1	3	1	5	11
	November		2	2	2	5	11
	December	2	1		4	10	17
Total		16	10	19	25	80	150

Obrigada por utilizar o nosso serviço.
Como o avalia?

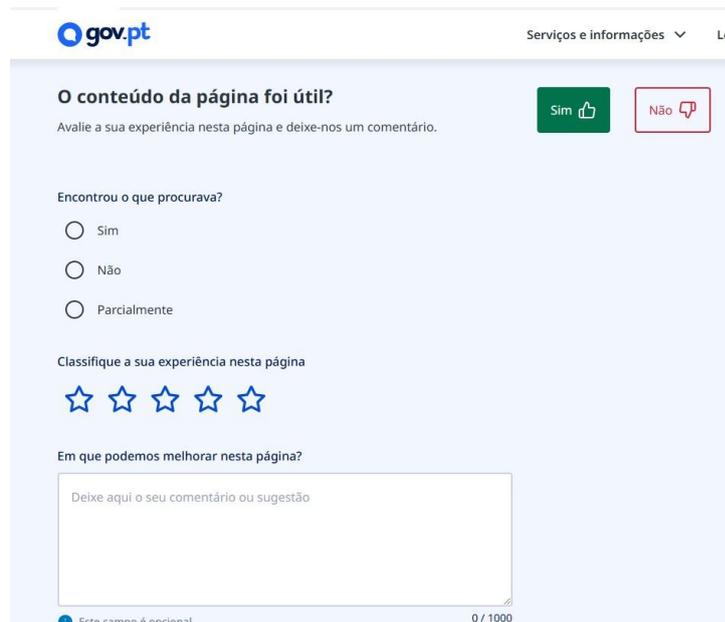




Atendimento online

A avaliação dos conteúdos do portal dos serviços públicos é realizada permanentemente, de forma que os utilizadores possam dar a sua opinião sobre a qualidade das diferentes páginas. Este sistema permite ao utilizador “votar” sobre a utilidade do conteúdo (avaliação de 5 estrelas) e apresentar sugestões, opcionalmente, em caixa de texto livre. Os resultados são recolhidos por tipologia de conteúdos ou canal.

A média da satisfação do atendimento no portal de serviços públicos, medida através de páginas que disponibilizam informação relacionada com serviços públicos, foi de 3,07 em 2024.



INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO SERVICE DESK

Entre novembro e dezembro de 2024, foi efetuado um inquérito aos utilizadores do *Service Desk* (SD) da AMA, dando sequência às avaliações realizadas desde 2017, que têm permitido aferir a evolução dos indicadores.

O universo deste inquérito é de 2119 possíveis utilizadores do SD para a resolução de incidentes e pedidos de serviço, tendo-se verificado um decréscimo de 2,6% face a 2023. Foram rececionadas 1389 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 66%, verificando-se um acréscimo de 4% em relação a 2023. Em termos globais, os resultados indicam um **elevado nível de satisfação (3,32)**, verificando-se um decréscimo face ao ano anterior.

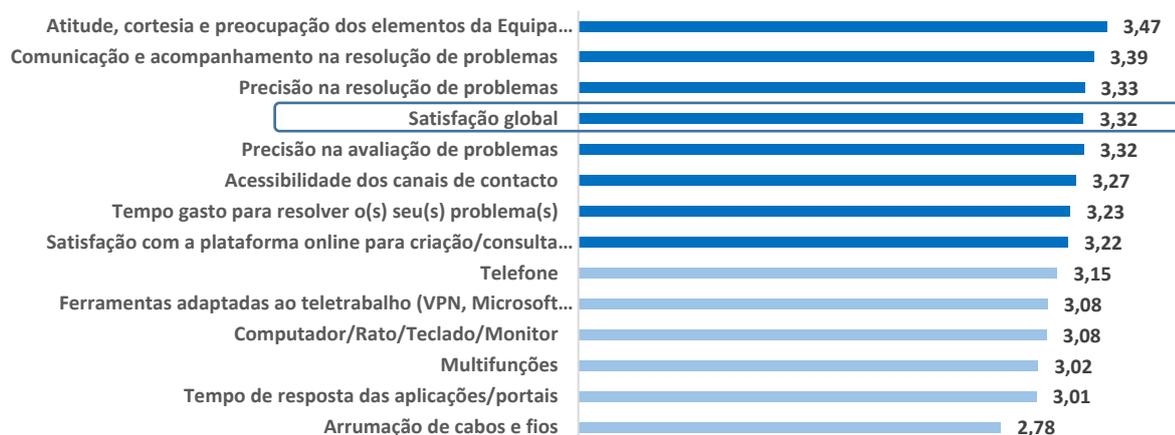
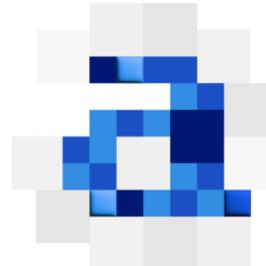
Análise de tendências na Satisfação com o Service Desk

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfação Global	3.22	3.25	3.28	3.33	3.34	3.36	3.41	3.32

O ciberataque às infraestruturas da AMA, que ocorreu no último trimestre do ano, levando à indisponibilidade dos sistemas e serviços digitais, estará na origem destes resultados.

Da análise do gráfico verifica-se que os **indicadores positivos** representam 57% das dimensões analisadas, um decréscimo de 7 pp, relativamente a 2023, sendo de destacar que os valores mais elevados são registados nos indicadores comportamentais, o que significa que continua a existir um nível de satisfação global igualmente positivo.

Os **indicadores neutros** representam 43% das dimensões analisadas e refletem áreas de potencial melhoria, nomeadamente, equipamentos, ferramentas de trabalho, tempo de resposta das aplicações/portais e arrumação de cabos e fios.



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A EQUIPA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL - LOJAS DE CIDADÃO

Tendo por objetivo a melhoria contínua do serviço de gestão e apoio ao funcionamento da rede de Lojas de Cidadão, prestado pela Equipa de Atendimento Presencial (EAP) / Sub-Redes, foi realizado um inquérito aos colaboradores das Unidades de Gestão das Lojas, gestão AMA ou Municipal. Foram rececionadas 86 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 68%. Verificou-se que a taxa de satisfação global com a EAP/Sub-Redes, se situou nos 98,83%. No geral, os colaboradores estão satisfeitos (34,88%) e muito satisfeitos (63,95%).

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A EQUIPA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL - ESPAÇOS CIDADÃO

Foi também realizado um inquérito aos colaboradores das equipas de atendimento e coordenação dos Espaços Cidadão, tendo por objetivo a melhoria contínua do serviço de gestão e apoio ao funcionamento da rede de Espaços Cidadão, prestado pela EAP. Foram rececionadas 869 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 70%. Verificou-se que a taxa de satisfação global com a EAP, se situou nos 92,17%. No geral, os colaboradores estão satisfeitos (52,47%) e muito satisfeitos (39,70%).

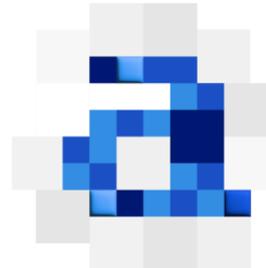
STAKEHOLDERS EXTERNOS

Dando continuidade ao trabalho realizado desde 2021, foi novamente aplicado um inquérito aos principais parceiros da AMA, permitindo aferir a satisfação relativamente a um conjunto de indicadores.

Quanto às respostas ao inquérito, foram registados os seguintes dados:

N.º de Respostas	N.º de Entidades	% de Participação
61	73	84%

Verificou-se um aumento de 11 pp na taxa de participação, relativamente a 2023, tendo sido acrescentadas 13 novas entidades à lista de *stakeholders* externos inquiridos. Relativamente aos resultados apurados, verificou-se que o relacionamento com a AMA deriva sobretudo de protocolo (34,07%) e de colaboração (30,77%). As respostas referenciadas em “Outro” são



relativas ao CTIC, Serviços iAP, participação numa rede, parecer prévio, beneficiário e institucional.

Quanto ao tipo de relação de parceria que os *stakeholders* externos têm com a AMA, 37,25% **deriva da adesão a serviços/produtos (iAP, parecer prévio, CMD, outros)**, seguindo-se o **desenvolvimento/desmaterialização de serviços** (21,57%) e a **disponibilização de serviços através do portal único** (13,73%). O grau de satisfação alcançado foi bastante positivo, com o desempenho global da AMA a registar **96,72% de satisfação**. Em 2024 registou-se um decréscimo da satisfação com o desempenho global da AMA, sendo que

ROTEIRO NACIONAL PARA A DÉCADA DIGITAL

No âmbito da elaboração do Roteiro Nacional para a Década Digital, a AMA, enquanto coordenadora nacional desta operação, articula com as diferentes áreas governativas a consolidação de um documento oficial que represente a estratégia nacional no cumprimento dos objetivos e metas traçados no Programa Político para a Década Digital 2030. Este trabalho inclui a recolha e tratamento de informação atinente a projetos, medidas e iniciativas setoriais, bem como transversais à Administração Pública que visem comprovar os esforços nacionais envidados na prossecução dos compromissos assumidos. Esta coordenação envolve um diálogo constante tanto com as entidades nacionais envolvidas, assim como com a Comissão Europeia. As entidades manifestaram a sua elevada satisfação com a coordenação do projeto, tendo o trabalho desenvolvido pela AMA sido avaliado através de um inquérito de satisfação que apresentou os seguintes resultados:

Classificação de 51 - 75% (Satisfatório) – 20% de respostas

Classificação de 76 - 100% (Muito Satisfatório) – 80% de respostas

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TICAPP

Tendo como objetivo determinar o grau de satisfação das entidades públicas com as quais o TicAPP colabora e promover a melhoria contínua dos serviços prestados, no final de cada projeto, é lançado um questionário de avaliação da satisfação do serviço. A métrica utilizada para esta avaliação é o NPS (*Net Promoter Score*), baseada nas respostas à pergunta: “Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar os nossos serviços a terceiros?”.

O *Net Promoter Score* é calculado subtraindo a percentagem de “Detratores” da percentagem de “Promotores”. Tendo por base o conjunto de entidades inquiridas em 2024 e que responderam ao inquérito, os resultados foram os seguintes:

Promotores = 80.52%	Passivos = 11.69%	Detratores = 7.79%
NPS = 80.52% - 7.79% = 72.73% (Muito bom)		

No final do questionário, existe um espaço reservado a texto livre para sugestões de melhoria e registo de testemunhos por parte das entidades. Esta informação é analisada e incorporada como aprendizagem e melhoria dos serviços futuros.



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DAS AÇÕES DO LABX

O LabX avalia, sempre que possível, as suas intervenções nomeadamente no que diz respeito à satisfação dos participantes em workshops, sessões de capacitação ou outros cuja avaliação seja pertinente. Durante o ano de 2024 foram avaliadas 27 iniciativas realizadas pelo LabX, com uma satisfação média de 4.63 (92,6%).

AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

A Academia AMA, em 2024, continuou a apostar em novas metodologias formativas e na melhoria contínua das atuais, de forma a melhor responder às especificidades de cada projeto, dos destinatários da Administração Pública (AP) e da sociedade em geral.

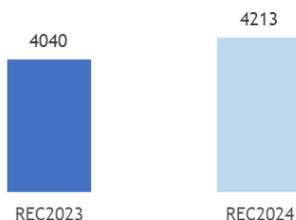
Formação para trabalhadores AMA	Cursos Disponibilizados	Horas de Formação	Total de Formandos	Total Trabalhadores AMA	Satisfação Global
	74	3531	1132	276 (86%)	84%
Formação para parceiros	Cursos Disponibilizados	Horas de Formação	Total de Formandos	Nº Entidades Beneficiárias	Satisfação Global
	37	38556	5367	12	88%
Colaboradores AMA (Centro de Contacto, Academia)	Cursos Disponibilizados	Horas de Formação	Total de Formandos	Nº Ações	Satisfação Global
	51	1757	1053	264	87%
Cidadãos Plataforma NAU	Cursos Disponibilizados	Horas de Formação	Total de Inscritos	Certificados Emitidos	Satisfação Global
	4	5889	5542	1620	87%
Eventos Academia AMA	Eventos Realizados	Número de Edições	Total de Oradores	Total de Participantes	Satisfação Global
	4	6	21	581	87%
Desenv. Multimédia Cursos p/ Clientes	Clientes	Cursos Desenv. para Moodle	Cursos Desenv. Para NAU	Satisfação do Cliente	
	1	4	4	100%	

RECLAMAÇÕES

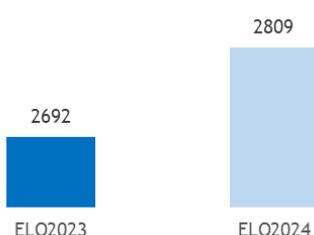
RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELA RNSA

Tanto nas reclamações como nos elogios registados em 2024, houve um aumento de aproximadamente 4% face a 2023. O TOP 5 das entidades com mais reclamações representam 70% de todas as reclamações recebidas. O TOP 5 das entidades com mais elogios representam 66% de todos os elogios recebidos.

LC – Reclamações



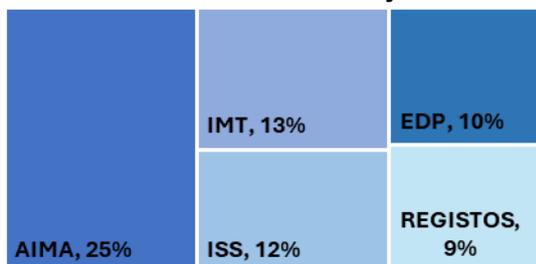
LC - Elogios



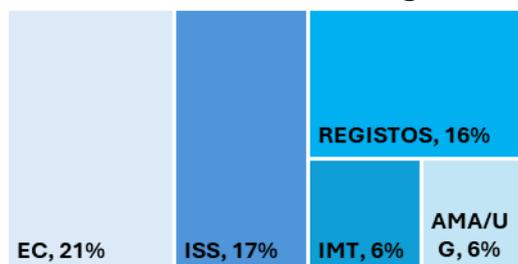


Em 2024, as entidades que tiveram mais reclamações foram a AIMA, o IMT e a Segurança Social. A entidade com maior número de louvores foi o Espaço Cidadão.

TOP 5 Entidades - Reclamações 2024



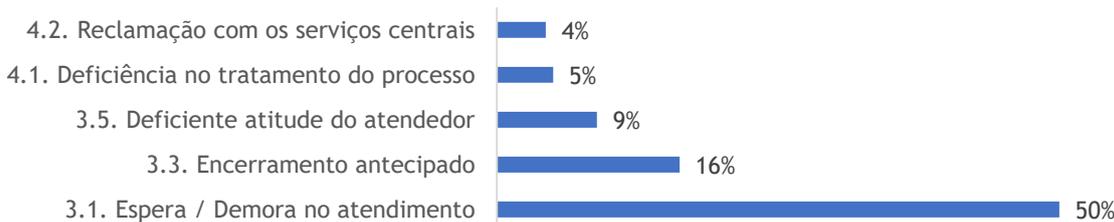
TOP 5 Entidades - Elogios 2024



As reclamações recebidas respeitaram essencialmente à Entidade/Serviço, representando essas cerca de 64% das reclamações recebidas, ou seja, respeitam essencialmente a questões relacionadas com os serviços centrais, não diretamente relacionadas com o atendimento/serviço prestado na Loja.

Reclamação por Tipificação

TOP 5 - Reclamação por Categoria 2024

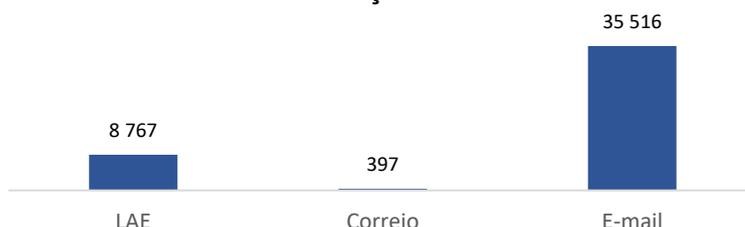


RECLAMAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Nos termos referidos no art.º 38 do Decreto-Lei nº 73/2014 de 13 de maio, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho, a AMA tem como atribuição a receção das cópias amarelas das reclamações expostas em livro de reclamações da A P. Neste âmbito, é apresentado uma súmula dos principais indicadores relativos às cópias rececionadas por correio, por via eletrónica para o endereço reclamacao_viamarela@ama.pt e pelo Livro Amarelo Eletrónico (LAE).

No ano de 2024 foram rececionadas 35.913 vias amarelas e 8767 reclamações no Livro Amarelo Eletrónico, num total de 44.680 reclamações, sendo que 79% foram recebidas por email.

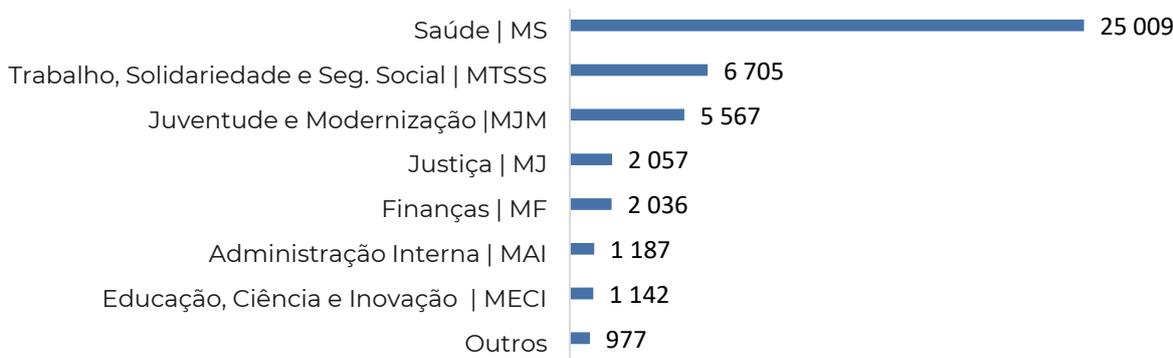
Volume de reclamações rececionadas





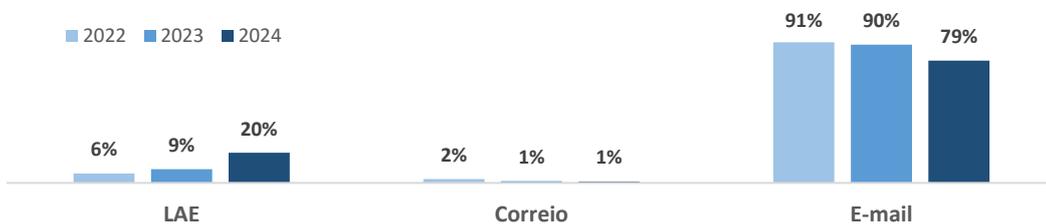
As reclamações apresentadas junto dos organismos do Ministério da Saúde são as mais representativas no conjunto desses documentos enviados à AMA (correspondem a 56% do total) seguidas pelas do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e, em terceiro lugar, pelas do Ministério da Juventude e Modernização.

Reclamações rececionadas - 2024



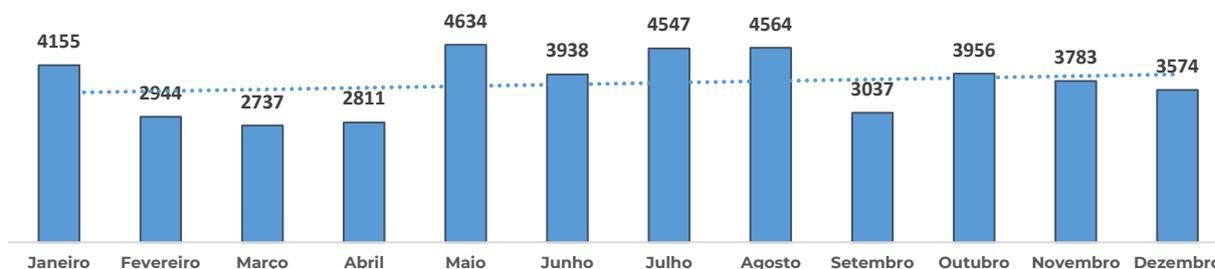
Em 2024 foi novamente efetuada a monitorização da receção das cópias amarelas. Assim, verifica-se que em 2024 o envio das vias amarelas das reclamações à AMA é predominantemente por correio eletrónico (79%), sendo de destacar um crescimento das reclamações materializadas no LAE, que representam agora 20% do total.

Evolução dos meios usados para apresentação das reclamações



A receção das cópias das reclamações, inscritas no Livro Amarelo, apresentam uma média de 3.700/mês em 2024.

Evolução mensal da entrada das cópias amarela das reclamações - 2024





AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES

Tal como em anos anteriores, foi realizada a audição dos trabalhadores e dirigentes, seja para a preparação dos documentos estratégicos, da qualidade e de gestão da organização, no desenvolvimento de projetos, mas também para promover uma cultura organizacional forte, dinâmica e colaborativa.

Neste âmbito da foram promovidas ações onde foi solicitada a participação dos trabalhadores, nomeadamente:

- Inquéritos de satisfação - Equipa de Atendimento Presencial (LC e EC);
- Inquérito de Autoavaliação AMA - Biénio 2025-2026;
- Inquérito de satisfação do Service Desk;
- Avaliação de Fornecedores – avaliação realizada pelos Gestores de Contrato;
- Ask me anything – canal de comunicação que permitiu aos trabalhadores colocar questões ao Conselho Diretivo sobre temas específicos, projetos, ou até algo de âmbito mais alargado.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

Neste ano foi mantida a relevância de iniciativas ligadas à Sustentabilidade e Responsabilidade Social, tendo sido concretizados alguns projetos, nomeadamente a conclusão da remodelação da Loja de Cidadão das Laranjeiras, em Lisboa.



Outras atividades

Na época natalícia, propícia à sensibilização para ações comunitárias e de envolvimento social, foram feitas campanhas de recolha de bens alimentares e agasalhos. Decorreram, ainda, variadas ações de sensibilização nas Lojas de Cidadão, através de exposições e outros eventos.





COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÊNEAS

A área de atuação da AMA é muito específica dentro das atividades da Administração Pública portuguesa e, por essa razão, a comparação efetuada ao nível global terá, necessariamente, de ser feita com entidades internacionais, o que é facilitado pela existência de um estudo específico de referência - o **European eGovernment Benchmark**. Este estudo **consiste na avaliação de 4 dimensões** desdobradas em indicadores, com base em eventos de vida, e sob uma vertente nacional e transfronteiriça:

Dimensão 1 - Serviços Centrados no Cidadão (*User Centric Government*);

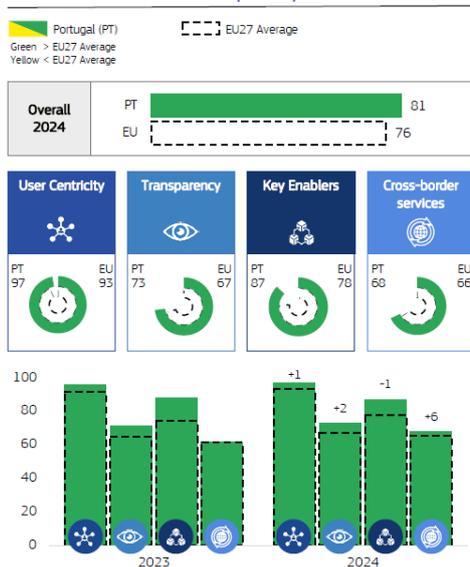
Dimensão 2 - Transparência (*Transparent Government*);

Dimensão 3 - Facilitadores Tecnológicos (ex.: eID);

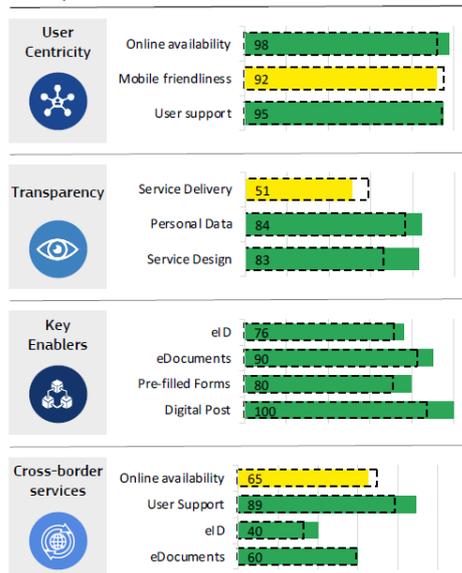
Dimensão 4 - Mobilidade transfronteiriça.

Portugal - eGovernment Benchmark 2024

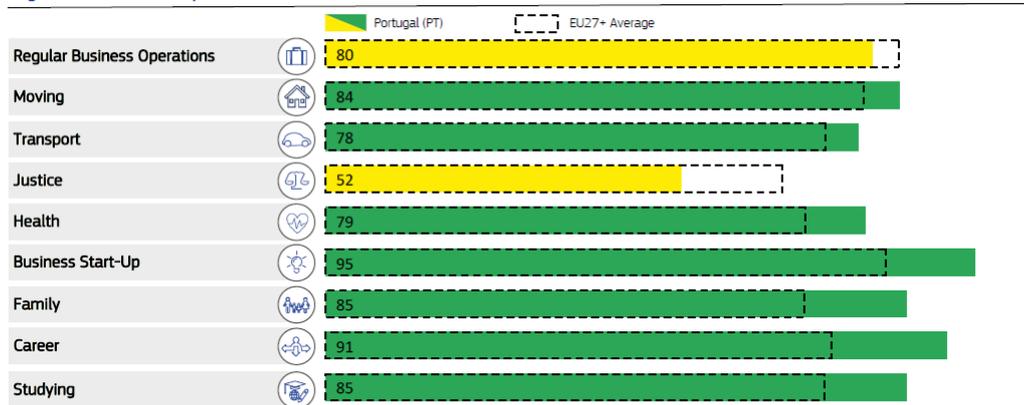
eGovernment Performance per Key Dimension



Score per Indicator



Digital Performance per Life Event



Key Figures





O *European eGovernment Benchmark* é um estudo anual, conduzido pela Comissão Europeia, que conta com a participação de 36 países, incluindo os 27 Estados-Membros. Avalia o desempenho dos países europeus no que se refere à desmaterialização e disponibilização de serviços públicos *online*, numa lógica de evento de vida. A AMA é Coordenadora Nacional em Portugal, trabalhando com as entidades portuguesas, sendo o ponto de contacto com a CE. O Benchmark avalia serviços públicos digitais numa lógica de eventos de vida, ou seja, a oferta de um conjunto de serviços ao cidadão por diferentes organismos, de forma integrada. Para o exercício de 2024 foram avaliados os eventos de vida “Operações regulares de negócio”, “Justiça (ações de pequeno montante)” “Transportes”, “Mobilidade” e “Saúde”.

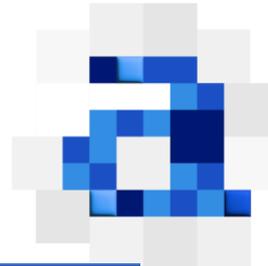
A Comissão Europeia divulgou dia 2 de julho de 2024, os resultados do *European e-Government Benchmark 2024*. Importa também referir que a Comissão apresenta resultados bienais, juntando aos serviços supracitados os resultados dos eventos de vida avaliados no ano anterior (relatório 2023 – “Business Start-up”, “Família” “Carreira” e “Estudos”.

Assim, no que concerne ao relatório de 2024 (dados 2023), Portugal registou uma avaliação global de 81 p.p., tendo aumentado 2 p.p. em relação ao exercício anterior. Relativamente ao Índice de Digitalização da Economia e Sociedade (DESI), desde 2023 este índice passou, em consonância com o Programa Político para 2030 para a Década Digital, a estar integrado no Relatório sobre o estado da Década Digital e a ser utilizado para acompanhar os progressos na consecução das metas digitais.

Assim, o segundo Relatório sobre o estado da Década Digital (2024), assente nos 4 eixos do Programa Político para a Década Digital (competências digitais, infraestruturas digitais, digitalização de empresas e digitalização de serviços públicos) evidenciam-se abaixo os resultados obtidos no eixo **digitalização de serviços públicos**.

Portugal – Relatório Década Digital 2024

Indicador-Chave de Desempenho da Década Digital	Portugal			União Europeia		Meta da Década Digital para 2030	
	DESI 2023	DESI 2024	Progresso Anual	DESI 2024	Progresso Anual	Portugal	União Europeia
Cobertura por redes fixas de capacidade muito elevada (VHCN)	93,0%	94,2%	1,2%	78,8%	7,4%	x	100%
Cobertura de fibra (FTTP)	90,8%	92,3%	1,7%	64,0%	13,5%	x	-
Cobertura 5G	70,1%	98,1%	40,0%	89,3%	9,8%	x	100%
Semicondutores		n.a.					
Nós periféricos (<i>Edge nodes</i>)		19		1 186		x	10 000
PME com pelo menos nível básico de intensidade digital	48,6%	53,6%	5,0%	57,7%	2,6%	90%	90%
Computação em nuvem (<i>Cloud</i>)	28,1%	32,3%	7,2%	38,9%	7,0%	x	75%
Inteligência artificial (IA)	7,2%	7,9%	4,7%	8,0%	2,6%	x	75%
<i>Data Analytics</i>	n.a.	38,6%	n.a.	33,2%	n.a.	x	75%
Inteligência Artificial ou <i>Cloud</i> ou <i>Data Analytics</i>	n.a.	54,4%	n.a.	54,6%	n.a.	75%	75%
Unicórnios		1		263		2	500



Indicador-Chave de Desempenho da Década Digital	Portugal			União Europeia		Meta da Década Digital para 2030	
	DESI 2023	DESI 2024	Progresso Anual	DESI 2024	Progresso Anual	Portugal	União Europeia
Pelo menos competências digitais básicas	55,3%	56,0%	0,6%	55,6%	1,5%	80%	80%
Especialistas em TIC	4,3%	4,5%	4,7%	4,8%	4,3%	7%	~10%
Notificação de esquema de ID digital	Sim						
Serviços públicos digitais para cidadãos	77,8	81,5	4,8%	79,4	3,1%	x	100
Serviços públicos digitais para empresas	81,9	81,9	0,0%	85,4	2,0%	x	100
Acesso a registos eletrónicos de saúde (e-Health)	62,7	86,0	37,2%	79,1	10,6%	x	100

No cômputo geral, a avaliação da Comissão Europeia ao posicionamento português na prossecução dos objetivos e metas estabelecidos para a Década Digital 2030 (DD) é positiva. Sublinham-se os progressos notáveis alcançados, dando especial ênfase aos indicadores atinentes ao setor da saúde e implementação de redes 5G. Apesar de destacar a franca evolução do país, a Comissão faz notar que ainda há um longo caminho a percorrer, nomeadamente na melhoria das competências digitais básicas e avançadas da população, bem como dos serviços públicos digitais para as empresas.

No caso dos serviços públicos digitais prestados ao cidadão, o desempenho de Portugal é de 81,5%, superior à média da UE (79,4%), sendo que a taxa de progresso é também superior à da média dos países da UE (3,1%) o que deixa Portugal numa posição muito positiva, apesar do país não indicar explicitamente a sua meta.

No caso dos serviços públicos digitais prestados às empresas, o desempenho de Portugal (81,9%) fica ligeiramente aquém do valor da média da UE (85,4%), o que é sobretudo preocupante porque o progresso do país neste indicador parece estar a estagnar, dado ter apresentado uma taxa de progresso de 0%, ao contrário da média da UE que, para além de ter já um valor superior, apresentou uma taxa de progresso de 2% no último ano.

Destacam-se os dois sistemas de identificação eletrónica portugueses - a Chave Móvel Digital (CMD) e o Cartão de Cidadão (CC) – sendo mencionado o elevado nível de garantia que proporcionam, em conformidade com o Regulamento Europeu de Identidade Digital. São ainda realçados aspetos como a autenticação por biometria, o número de utilizadores, o número crescente de serviços disponíveis, a possibilidade de renovação da carta de condução na aplicação, a nova legislação que equipara os documentos digitais aos físicos e os planos para disponibilizar a assinatura digital a todos os funcionários públicos.

O lançamento da assistente virtual no portal ePortugal foi sinalizado no relatório, assim como o aumento de ativações de e-ID (10%) desde então. Refere-se que o planeamento futuro envolve a disponibilização da assistente virtual em mais de 10 línguas e a oferta de respostas sobre todos os serviços disponíveis no portal.

Foram reconhecidos os esforços de promoção de serviços digitais inclusivos, com destaque para o Observatório Português da Acessibilidade Web, o gerador da Declaração de Acessibilidade e o *Access Monitor* (para avaliação da acessibilidade na web).



AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO

O Sistema de Controlo é um processo desenvolvido para avaliar o alcance dos objetivos relacionados com as operações, reporte e cumprimento de leis e regulação. Neste âmbito, salientam-se alguns aspetos relacionados com a fiabilidade dos sistemas de informação:

FIABILIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

No conjunto das atividades que evidenciam a fiabilidade associada aos sistemas de informação da AMA, em 2024, destaca-se o seguinte:

- Manutenção da certificação ISO 27001. Em 2024 ocorreu a transição para a versão 2022 da norma, que de um modo geral inclui os seguintes processos:
 - Desenvolvimento, gestão e operação das seguintes plataformas e serviços:
 - Plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública (IAP) e da sua componente de Plataforma de Integração (IAP-PI),
 - Chave Móvel Digital (CMD)
 - Serviço de Chave Móvel Digital (SCMD)
 - Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP)
 - Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas (SAFE)
 - Portal de Participação Cívica (PARTICIPA.GOV)
 - Sistema App gov.pt
 - Portal Mais Transparência
 - Plataforma de gestão de eventos
 - Gestão e operação das seguintes plataformas e serviços:
 - Gateway de SMS da AP (GAP)
 - Plataforma de Pagamentos da AP (PPAP);
- Auditoria de Segurança da Informação ao serviço de assinatura da Chave Móvel Digital tendo em vista a sua manutenção na Trusted List do Gabinete Nacional de Segurança;
- Realização de diversas auditorias internas ao sistema do serviço de assinatura da Chave Móvel Digital para garantir a qualidade daquele sistema e de acordo com o plano anual.

Segue-se um resumo dos principais requisitos no âmbito do ambiente e controlo, estrutura organizacional, atividades de procedimentos e controlo administrativo implementados e fiabilidade dos sistemas de informação e os resultados da sua avaliação interna.

Das 25 questões, todas suscitaram resposta positiva, o que consubstancia uma taxa de cumprimento de 100%.

	Requisito	Sim	Não	Na.	Observações
Ambiente e controlo	1.1 - Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			Manual do Sistema de Controlo Interno; Regulamento interno; Instrumentos de Gestão
	1.2 - É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			Auditorias Externas Avaliações Internas e Externas
	1.3 - Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			
	1.4 - Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Instrumentos de gestão; Regulamento Interno Código de ética e de conduta Monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflito de Interesses
	1.5 - Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			Plano de Formação Anual
	1.6 - Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Através de reuniões de projeto, e reuniões com a direção



	Requisito	Sim	Não	Na.	Observações
Estrutura organizacional	1.7 - O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			Auditorias ISO 9001, ISO 27001, eIDAS, EMRP, CLC
	2.1 - A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
	2.2 - Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	S2=100% S3=100%			
Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados pelo serviço	2.3 - Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	88%			
	3.1 - Existem manuais de procedimentos internos?	X			Manual de Controlo Interno; Manual RGPD, Manual SG; Código de Conduta para a Segurança de Informação e Dados Pessoais; Código de Ética Sistema de Gestão e Controlo Interno PRR; Procedimentos do SGSI
	3.2 - A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
	3.3 - É elaborado anualmente um plano de compras?	X			
	3.4 - Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			Parcialmente
	3.5 - As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
	3.6 - Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Alguns processos estão definidos e são monitorizados no âmbito dos seus sistemas de gestão Principais processos em conformidade com o RGPD; No âmbito do SGSI está definido.
	3.7 - Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
	3.8 - Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			
Fiabilidade dos sistemas de informação	3.9 - O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			
	4.1 - Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			
	4.2 - As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
	4.3 - Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
	4.4 - A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
	4.5 - Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			SGSI; Procedimentos de conformidade com o RGPD e restante legislação de proteção de dados
	4.6 - A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			

Em 2024, destacam-se os seguintes elementos que contribuíram positivamente para a melhoria dos mecanismos de controlo interno da AMA:

- Transição da ISO 27001:2013 para a versão ISO 27001:2022;
- Garantia de conformidade do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e restante legislação de proteção de dados aplicável;
- Atualização do sistema de gestão e controlo interno no âmbito das atividades da AMA relacionadas com o PRR;
- Sistema de Gestão da Qualidade com a manutenção da certificação ISO 9001;
- Alargamento das áreas de intervenção do sistema de gestão de riscos.



MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO

A informação apresentada no quadro que se segue, identifica os resultados alcançados, tendo em atenção os objetivos operacionais propostos e seu contributo para a execução dos Objetivos Estratégicos e Eixos de Atuação.

Taxa de execução				
Eixos de atuação				
Serviço Público Omnicanal	Transformação Digital	Simplificação Administrativa	Melhoria Contínua da Gestão Interna	Total
161%	143%	120%	126%	138%

Objetivos Estratégicos			
OE1	OE2	OE3	Total
148%	137%	138%	141%

Este ano continuou a ser marcado por fatores internos e externos, os quais trouxeram desafios que condicionaram o desenrolar de algumas iniciativas propostas, nomeadamente, ao nível da rede de atendimento e de alguns processos transversais. A elaboração de um Plano de Melhorias, o qual foi desenvolvido em 2024, teve por base a análise prévia sobre o ecossistema de intervenção da AMA, apresentando-se abaixo o quadro resultante da sua aplicação.

Análise SWOT

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> - Projetos que fazem a diferença - Reconhecimento nacional e internacional - Competências transversais na AP - Dinamismo e espírito de equipa - Disponibilização de serviços públicos numa lógica omnicanal - Foco no cliente - Interesse e visibilidade pública das soluções desenvolvidas 	<ul style="list-style-type: none"> - Agilidade limitada na gestão de programas e projetos - Urgência e pressão do quotidiano - Eficácia limitada da comunicação - Multiplicidade de iniciativas que ofuscam o foco - Dependência das entidades para garantir o alinhamento em matérias essenciais
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> - Programas e quadros de financiamento europeus - Exploração das potencialidades das tecnologias - Afirmar-se como líder e referência na AP - Novas valências e competências - Capacitação digital dos cidadãos - Desenvolver dinâmicas e criatividade nas ações de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> - Ritmo de evolução de tecnologias emergentes - Dependência orçamental dos fundos europeus - Atratividade das entidades privadas no mercado laboral - Contexto geopolítico e socioeconómico - Possíveis ataques aos sistemas tecnológicos (riscos acrescidos de cibersegurança, segurança da informação e conformidade)

Está assim identificado um conjunto de medidas, no sentido de minorar ou precaver os efeitos exógenos e controlar os efeitos endógenos responsáveis pelos desafios referidos:



Medidas	Ações
Definição de objetivos e metas relevantes e realistas que tenham em conta as limitações identificadas	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamento e acompanhamento dos instrumentos de gestão – QUAR e Plano de Atividades - Revisão do Mapa de Processos
Garantir um planeamento e monitorização flexível das iniciativas	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamento dos instrumentos de gestão – QUAR e Plano de Atividades - Monitorização do QUAR/Plano de Atividades - Revisão do Mapa de Processos - Monitorização dos indicadores dos processos
Desenvolvimento de programas e projetos	Contactos frequentes com as entidades externas para otimizar o desenvolvimento de programas e projetos
Valorização das relações com as entidades públicas, apostando numa lógica de capacitação global da administração pública	Formação da Academia AMA; formação da Academia Portugal Digital e capacitação efetuada pelo Labx...
Simplificação dos processos internos para agilizar os procedimentos	Revisão de processos e procedimentos
Manter um controlo mais rigoroso da gestão e do risco, para que sejam identificados os constrangimentos e para que possam ser tomadas medidas corretivas atempadamente, numa perspetiva de melhoria contínua	Metodologia de gestão do risco

Face ao ano anterior, verificaram-se ao nível do Plano de Atividades, a manutenção de alguns objetivos não atingidos, situação analisada anteriormente. Com o Plano de Medidas de Melhorias delineado a expectativa, para 2025, será a de uma evolução positiva neste âmbito, uma vez que muitas das ações em desenvolvimento na AMA estão aí inscritas.

A coordenação de ações no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência e da Estratégia Digital Nacional, irá centralizar a intervenção da AMA no biénio e garantir a execução dos objetivos propostos em cada ano.



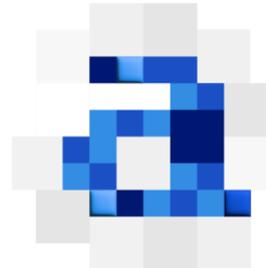
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

A RCM n.º 47/2010, de 25 de junho, definiu orientações para a colocação de publicidade institucional e para a aquisição de espaços publicitários pelo Estado e outras entidades públicas.

Nos termos do artigo 10.º da referida RCM, a AMA deu continuidade à utilização de publicidade institucional, nomeadamente, no que concerne ao programa Minuto Cidadão, uma parceria com a Antena 1, um programa de rádio semanal de informação sobre serviços públicos e novos projetos para cidadãos e empresas.

O Minuto Cidadão é composto por um spot de 20", com diversas passagens ao longo do dia e um direto semanal, mais alargado, com sensivelmente 3 minutos, dedicado ao tema. Todos os programas são publicados na plataforma da RTP Play.





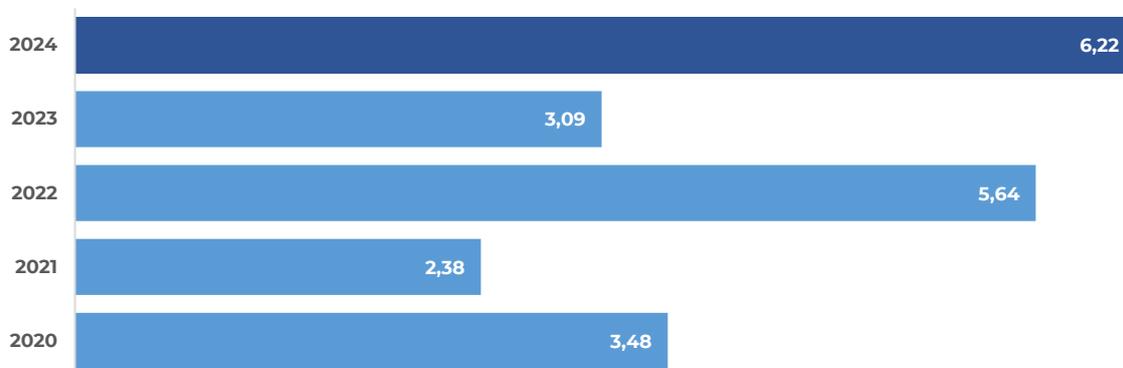
GESTÃO PATRIMONIAL

Durante o ano de 2024, a AMA investiu 6.223.012,02€ em ativos fixos tangíveis e intangíveis. A maior parte do investimento de capital em 2024 está diretamente associada à continuidade dos projetos no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR). Este investimento abrange tanto a progressão das iniciativas já existentes quanto o início de novas ações, especialmente nas áreas de alargamento da rede de atendimento, transformação digital e territórios inteligentes.

Evolução dos investimentos em bens de capital 2020-2024 por conta SNC-AP

# SNC AP	Designação	2020	2021	2022	2023	2024
432	Ed. Serviços e Outras Construções	42 412 €	- €	- €	58 073 €	53 785 €
433	Equipamento Básico	23 069 €	39 428 €	843 188 €	102 635 €	46 387 €
435	Equip. Administrativo	684 191 €	106 974 €	71 882 €	478 910 €	984 128 €
437	Outras Imobilizações	36 945 €	1 452 €	1 092 €	- €	31 557 €
44	Ativos Intangíveis Prop.Industrial	424 595 €	400 482 €	963 694 €	568 142 €	3 419 539 €
45	Ativos em curso	2 268 560 €	1 834 621 €	3 759 068 €	1 884 248 €	1 687 617 €
	Total	3 479 772 €	2 382 957 €	5 638 924 €	3 092 008 €	6 223 012 €

Evolução dos investimentos em bens de capital 2020-2024 (M€)



Os bens de capital foram registados na respetiva ficha de cadastro contabilístico de acordo o Classificador Complementar 2 - Cadastro e vidas úteis dos ativos fixos tangíveis, intangíveis e propriedades de investimento, conforme a Portaria n.º 189/2016 de 14 de julho, que revogou a Portaria n.º 671/2000 de 17 de abril referente ao CIBE - Cadastro e Inventário dos Bens do Estado. No ano 2024 deu-se continuidade à realização das ações de verificação física de bens em diversos Espaços Cidadão e Lojas de Cidadão para garantir a precisão e integridade do inventário.

É de referir ainda que durante o ano 2024 concluíram-se as atividades de ajustamentos de transição para o novo normativo contabilístico SNC-AP, referente ao ativo não corrente.



MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Conforme definido na missão, os objetivos e realizações atrás descritos e analisados, a imagem em baixo apresenta os principais produtos/projetos/marcas da AMA, os quais constituem, por si, medidas de modernização administrativa.



No entanto, a missão da AMA não termina por aqui. O seu ecossistema de atuação está em constante evolução e, deste modo, apresentam-se a seguir as principais medidas que em 2024, demonstram a aplicação de medidas de modernização administrativa:

- acompanhamento e coordenação da Estratégia Transformação Digital na AP 21/26;
- coordenação da implementação da nova Estratégia Digital Nacional e do seu Plano de Ação 2025-2026;
- Apoiar e dinamizar o Conselho para o Digital na Administração Pública (CDAP);
- monitorização e acompanhamento dos programas de simplificação e desburocratização e implementação de várias iniciativas desses programas, com destaque para o Novo Cartão de Cidadão e novos documentos na *app gov.pt*;
- Apoiar a implementação de medidas e a capacitação dos cidadãos, empresas e do Estado no âmbito do Plano de Ação Transição Digital
- a expansão dos serviços públicos numa ótica omnicanal e melhoria contínua da qualidade do atendimento;
- a continuação da aposta na participação e colaboração dos cidadãos na promoção de uma administração mais simples e aberta, com destaque para o Centro para a Inovação no Setor Público (LabX);
- o alargamento da interoperabilidade na AP e a disponibilização de novos serviços digitais, com a aposta na inovação e simplificação;
- o apoio ao processo de transformação digital transversal na AP, com apoio do TicAPP, incluindo o acompanhamento e adoção de tecnologias emergentes e acessíveis a todos;
- o desenvolvimento de novas competências, promovendo a inovação e a transformação digital na AP, com a implementação dos apoios PRR para estes fins;
- a disseminação das iniciativas inovadoras da formação pelos parceiros AMA.
- a operacionalização da Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes

Iremos nas páginas seguintes descrever as atividades em 2024 nas seguintes temáticas:

Estratégias SIMPLEX PMO PRR LabX TicAPP



ESTRATÉGIAS DE POLÍTICA DIGITAL

Neste âmbito, importa destacar os seguintes desenvolvimentos:

Estratégia para a Transformação Digital da AP 21-26 e CTIC - Conselho para as TIC

- Monitorização da Estratégia para a Transformação Digital da AP 21-26 e Plano de Ação Transversal para o período 21-23 e 24-26:
 - acompanhamento do plano de ação transversal;
 - monitorização das atividades desenvolvidas pelas entidades coordenadoras e implementação por parte das diferentes áreas governativas e apresentação de um relatório intercalar.
- Coordenação e colaboração de diversas TaskForces temáticas (TF Representantes Tecnológicos, TF Serviços Públicos Digitais, TF Governação de Dados, TF Boas Práticas de Contratação TIC)
- Desenvolvimento, coordenação e colaboração de reuniões das diferentes Taskforces, desde as atividades logísticas até à definição das temáticas e agendas das reuniões.
- Monitorização da execução dos planos de ação setoriais inseridos no Plano de Ação TD

CDAP – Conselho para o Digital na Administração Pública

Através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 94/2024, foi constituído o Conselho para o Digital na Administração Pública, o novo modelo de governação para o digital. O CDAP tem um modelo de governação com vários níveis, vários Grupos Técnicos de Trabalho que envolvem um esforço elevado de planeamento e de organização, pelo que foi necessário promover as seguintes atividades:

- Operacionalização do Conselho para o Digital na Administração Pública, mas suas diferentes vertentes (estratégia, operacional e técnico)
- Operacionalização da implementação do DL 49/2024 com a realização de um Webinar dedicado ao tema – Regras de disponibilização de serviços digitais pela Administração Pública
- Lançamento do site da Transformação Digital da AP - digital.gov.pt

Estratégia Digital Nacional

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 207/2024, de 30 de dezembro, publica a Estratégia Digital Nacional. Este documento é transversal, abrangente e inclusivo, com ações direcionadas às pessoas, empresas, centros de investigação, associações empresariais e entidades da Administração Pública, entre outros atores relevantes, trata-se de uma estratégia de todos e para todos, que exige o compromisso e a colaboração ativa de todas as partes envolvidas. Este diploma aprova também o Plano de Ação para o biénio 2025-2026, que contempla 49 ações, distribuídas por 16 iniciativas, com 10 entidades responsáveis pela execução das ações elencadas.



Portugal Digital

Em janeiro de 2024, os objetivos e competências da extinta Estrutura de Missão Portugal Digital passaram para a AMA. Deste modo, também nesta matéria a AMA desenvolveu as seguintes principais atividades:

- A coordenação estratégica da C16 – Empresas 4.0;
- A coordenação de 3 grupos de acompanhamento (Capacitação Digital de empresas, Inovação Digital e Catalisação da Transformação Digital)
- A gestão de 4 medidas (Academia Portugal Digital, Coaching 4.0, Selos de Maturidade Digital e Desmaterialização da Faturação)
- Nova versão da plataforma Academia Portugal Digital
- 3 novos MOOC disponíveis na plataforma NAU
- Lançado o primeiro aviso da medida Coaching 4.0
- Apoio à DGAE no lançamento do Catálogo de Serviços de Transição Digital

Academia AMA

A Academia AMA, em 2024, continuou a apostar em novas metodologias formativas e na melhoria contínua das atuais, de forma a melhor responder às especificidades de cada projeto, dos destinatários da Administração Pública (AP), nomeadamente dos profissionais das Lojas e Espaços Cidadão, e da sociedade em geral. Destacamos as seguintes conquistas:

- 7.552 formandos em 43.845 horas de Volume de Formação;
- 162 cursos para trabalhadores, colaboradores e parceiros da AMA;
- Cursos promovidas através de iniciativas inovadoras de formação, sendo principalmente em regime de Microlearning (56%) e Elearning(38%);
- Formação específica (TIC, Cidadania Digital, Liderança e Cidadania Digital) dirigida principalmente para Centros de Contacto, Espaços e Lojas de Cidadão, mas também para parceiros e com conteúdos disponíveis na plataforma NAU
- Parceria com a Interoperable Europe Academy – 3 cursos dinamizados
- Nova metodologia de avaliação do impacto da formação baseada nas competências base do perfil da função, conforme lista de competências descritas no SIADAP
- Ciclo de Webinars para a Rede de Atendimento e Centros de Contacto
- Desenvolvimento técnico e multimédia de 2 MOOCs para o Portugal Digital
- Protocolo com o INA - Instituto Nacional de Administração para disponibilização de curso nas plataformas Moodle e NAU – 4 cursos disponibilizados em 2024

Serviço Público Omnicanal - Atendimento

- Expansão da rede de atendimento, com duas novas Lojas de Cidadão e 62 novos Espaços Cidadão;
- Novo portal de serviços públicos gov.pt e app gov.pt
- Assistente Virtual (baseada em ChatGPT) no portal único 12 línguas e mais de 2300 serviços
- Expansão dos Centros de Contacto e Atendimento Consular
- Disponibilização da nova plataforma CRM de atendimento nos Espaços Cidadão



SIMPLEX

O programa SIMPLEX 2024 é composto por 15 medidas de simplificação e desburocratização. Este programa abrange várias áreas governativas e destacam-se as seguintes medidas:

- **Números de Identificação para Cidadãos Estrangeiros de Uma Só Vez** - Criar um serviço presencial integrado na rede de atendimento existente (893 Espaços Cidadão) para os imigrantes solicitarem de uma só vez todos os números identificadores (NIF, NISS, NNU)
- **Boletim Digital de Saúde Infantil e Juvenil** - Desmaterializar o Boletim de Saúde Infantil e Juvenil
- **Simplificação da Atribuição de Subsídio Parental Inicial** - Reformulação do processo de pedido de Subsídio Parental Inicial com receção proativa da informação do nascimento e registo de uma criança
- **Gestão de Documentos em Família** - Permitir que os representantes legais de dependentes possam realizar serviços digitais em nome dos seus dependentes, através da associação dos mesmos à identidade digital do representante (CMD)
- **Mudar de Morada é Fácil** - Permitir ao Cidadão a alteração de Centro de Saúde e da Escola dos educandos quando se procede à alteração de morada, em sede de Cartão de Cidadão, para um município diferente do atual
- **Inclusão de Novos Cartões na Carteira Digital id.gov**
- **Serviço Digital Perdi a Carteira** - Disponibilizar o serviço digital “Perdi a Carteira” através da nova aplicação móvel gov.pt, tornando possível a solicitação de segundas vias dos documentos perdidos ou furtados de forma integrada, célere e digital

Na área governativa Juventude e Modernização estão 4 medidas

Gestão de Documentos em Família	Mudar de Morada é Fácil
Inclusão de Novos Cartões na Carteira Digital id.gov	Serviço Digital Perdi a Carteira

Em relação ao anterior Programa SIMPLEX, em 2024, foram cumpridas as seguintes medidas:

- Novo Cartão de Cidadão;
- Novos documentos na ID.GOV;
- Seguro automóvel na carteira digital.



PMO

Em 2024, a gestão de programas e projetos na AMA foi marcada pela consolidação das práticas de gestão e pela evolução da ferramenta GP3-Gestão de Portfólio, Programas e Projetos. Alinhado com o princípio de melhoria contínua, foram implementadas as melhorias identificadas no ano anterior tanto na ferramenta, como ao nível do processo de gestão de programas e projetos.

Os grandes números

Project Management Office	
205 Reuniões de acompanhamento e apoio aos Gestores de Subprograma/UO	147 Projetos no GP3 dos quais 88 acompanhados e monitorizados pelo PMO
3 sessões de formação em gestão de programas e projetos com 39 participantes	10 Novas funcionalidades desenvolvidas no GP3

No ano de 2024 para atingimento dos resultados apresentados foram desenvolvidas pelo PMO as principais atividades:

Gestão de Programas e Projetos

- Apoio ao Gestores Programa/Subprograma e de Projeto –
- Revisão do Processos de Gestão de Programas e Projetos
- Evolução da ferramenta GP³ - Gestão de Portfólio, Programas e Projetos –

Formação

Foram realizadas 3 sessões de formação:

Gestão do portfólio de projetos da AMA

O ano de 2024 terminou com 147 projetos inseridos na ferramenta distribuídos pelas diferentes Unidades Orgânicas (U.O.) e pelos diferentes estados do ciclo de vida como apresentado na tabela seguinte:

Outras atividades do PMO realizadas em 2024

O PMO desenvolveu várias atividades com foco no acompanhamento da execução física e financeira do PRR, nomeadamente nos projetos que contribuem para metas de desembolso.

PRR

Os investimentos PRR da AMA enquadram-se na dimensão da **Transição Digital**, na **Componente 19**: Administração Pública – Capacitação, Digitalização, Interoperabilidade e Cibersegurança e na **Componente 16**: Empresas 4.0. A AMA tem ainda sob sua responsabilidade a reforma TD-r34: Serviços Públicos digitais, simples, inclusivos e seguros para os cidadãos e para as empresas. Em 2024, a AMA assumiu a Coordenação Estratégica da Componente 16 - Empresas 4.0. O investimento total do PRR gerido pela AMA, nas diversas formas de Beneficiário, passou para **348,0M€**. Além da destes investimentos a AMA é líder do consórcio do Polo de Inovação Digital **AI4PA**, que visa a otimização das políticas públicas nas várias áreas de governação, através da promoção de soluções digitais inovadoras com base na Inteligência Artificial e Ciência de Dados. Ainda no âmbito dos DIHs integra o consócio do **C-HUB**: Cybersecurity DIH



A 31 de dezembro de 2024, dos 127 marcos e metas (MM) referentes aos investimentos geridos pela AMA, foram **cumpridos 72 MM** (MM tipo A e B e incluem os MM da AMA enquanto Beneficiário Intermediário) com a seguinte distribuição por ano:



Destacam-se algumas das principais concretizações em 2024:

- Constituição do **CDAP - Conselho para o Digital na Administração Pública** (RCM n.º 94/2024)
- Publicação do **Decreto-Lei n.º 49/2024** que estabelece as regras de disponibilização de serviços digitais pela Administração Pública
- Aprovação da **Estratégia Digital Nacional** e Plano de Ação Transversal para a Transformação Digital da Administração Pública (RCM n.º 207/2024)
- Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos em PT e EN, publicada a 07 de outubro de 2022. A última versão do **MOSAICO** foi lançada a 18 de dezembro de 2024 (release 15).
- **+10 serviços públicos** redesenhados, acedidos de forma segura através de identidade eletrónica, reutilizando dados disponíveis pela AP de forma controlada pelo cidadão e fornecendo dados abertos e disponibilizados através de diferentes canais
- Lançamento da MVP da **App do Cidadão**
- Disponibilização do novo **Portal Único e novos serviços - gov.pt**
- Disponibilização do piloto e mais recentemente da **Assistente Virtual** (baseada em ChatGPT) no portal único 12 línguas e mais de 2300 serviços)
- Início da disponibilização da **nova plataforma CRM** de atendimento nos Espaços Cidadão
- Publicação do **Relatório de avaliação do impacto da governação Cloud** no período 20-23
- Assinatura de **431 protocolos** para a criação de 31 novas LC e de 400 EC (Meta A - 19.25)
- Abertura de **2 Lojas de Cidadão** e **62 Espaços Cidadão**
- Formação de **4 252 trabalhadores das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão**
- Candidatura de **297 municípios** (agrupados em **38 candidaturas**) ao Aviso das Plataformas de Gestão Urbana
- 133 formandos com certificado da Formação do INA em Territórios Inteligentes com percurso formativo básico
- 62.756 utilizadores da **fatura sem papel**
- Publicação e Conclusão da análise das candidaturas do **Aviso n.º 18/C16-i02/2024 - Acreditação de Empresas Fornecedoras de Serviços no Catálogo de Serviços de Transição**, 24 de julho de 2024 (332 candidaturas) - Coaching 4.0



LabX – Centro para a Inovação no Setor Público

As atividades do LabX centraram-se em torno dos seus eixos de atuação, os quais também contribuem desde logo para a modernização administrativa:

REDES E PARCERIAS

- Dinamizou a rede de inovadores;
- Encontros da rede de laboratórios de experimentação e com novas adesões;
- Promoveu a 5ª edição do inovador em residência;

CAPACITAÇÃO

- Realizou várias edições de oficinas de simplificação da linguagem

INSTRUMENTOS E ESTRATÉGIAS DE INOVAÇÃO

- Iniciou o desenvolvimento da Matriz de inovação para a avaliação de serviços públicos
- Apresentou nova versão do Kit de inovação antecipatória

PARTICIPAÇÃO CÍVICA E ADMINISTRAÇÃO ABERTA

- Dinamizou em Portugal a Rede Nacional de Administração Aberta
- Participação no projeto - Promote Civic Participation with Emerging Tech [TSI]

LOJAS DE CIDADÃO E MIGRANTES/ESTRANGEIROS

- Promoveu a dinamização e teste de solução para o atendimento nas Lojas de cidadão e para migrantes e estrangeiros

BLUEPRINTS

- Desenvolveu blueprints para serviços públicos digitais e pesquisas exploratórias para desenvolver serviços públicos centrados no cidadão

PEPU E EID

- Colaborou no desenvolvimento de novos serviços no âmbito da execução da ENTI e EID

SIMPLEX

- Monitorizou o Simplex 2024 e preparação do SIMPLEX2025

EVENTOS ORGANIZADOS E GRUPOS DE TRABALHO

- Organizou o Dia Nacional da Participação e os Encontros da Criatividade e Inovação
- Participação em grupos de trabalho da OPSI e da OCDE sobre inovação e simplificação
- Dinamizou a Open Gov Week 2024



TicAPP - Centro de Competências Digitais da AP

Identidade e Certificação Eletrónica

- **Chave Móvel Digital** – cerca de 4,0 milhões de CMD ativas e 2,3 milhões com assinatura ativa, (aumento de 57.33% em a 2023).
- **Nova app gov.pt** - a app gov.pt surge para aglutinar a app autenticação.gov e a app id.gov.pt, tendo neste momento 3.010.347 downloads “únicos” da app.
- **5 novos cartões na app gov.pt**- cartão da Ordem dos Arquitetos; cartão do Feirante; cartão dos Serviços Sociais da GNR, cartão do aluno; e Documento Seguro Automóvel.
- **Sistema de Certificação de Atributos Profissionais** - 928.785 assinaturas com SCAP
- **Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas** - Este serviço, enquadrado no Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP), teve 18.599 contas criadas e 1.611.587 de assinaturas efetuadas.
- **Faturas Sem Papel** - houve 75.060 adesões, foi efetuada a adequação ao portal gov.pt e passagem para o Ágora Design System.
- **Novo Cartão de Cidadão** - No contexto do **Regulamento Europeu 2019/1157**, procedeu-se à definição do novo Cartão de Cidadão

Interoperabilidade na Administração Pública (iAP)

A iAP disponibiliza serviços online e respetiva gestão, comunicação segura entre sistemas através de uma **Plataforma de Integração (PI)**, **Pagamentos (PPAP)** e serviços de envio e receção de **Mensagens SMS (GAP)** e serviços de apoio à **Abertura de Conta (ABCD)** nas entidades financeiras, entre outras funcionalidades.

- **Plataforma de Integração (PI)** - 717 milhões de mensagens de transações processadas.
- **Abertura de Conta Desmaterializada** - este serviço foi utilizado por 22 entidades financeiras,
- **Plataforma de Pagamentos (PPAP)** - registadas transações em 189 serviços, dispersos por 83 entidades públicas, num total de 7.2 milhões de transações e 835 milhões de euros transacionados. Foram ainda disponibilizados dois novos meios de pagamento: GooglePay e ApplePay
- **Plataforma de Mensagens (GAP)** – foram processadas um total de 252 milhões de SMS e registou transações em 78 serviços, dispersos por 41 entidades públicas.

Atendimento Digital e Plataformas

- **Portal central de serviços públicos – gov.pt (ePortugal)** - A 30 de setembro, o portal central de serviços públicos tornou-se em gov.pt. Esta mudança de marca foi acompanhada pelo lançamento de uma nova plataforma tecnológica que lança as bases para um portal único como uma das peças do novo paradigma de atendimento omnicanal. O número de sessões anuais contabilizadas no portal cresceu para 33.772.886 em 2024, um aumento de 31% na procura total pelo portal
- **Assistente Virtual** - No final do ano, foi disponibilizada no portal gov.pt um novo assistente virtual de inteligência artificial generativa para apoiar o cidadão na sua interação digital com os serviços públicos, tirando partido de voz e de processamento de linguagem natural. Este assistente é proficiente em 12 idiomas e capaz de fornecer informações sobre mais de 2.300 serviços públicos disponíveis no portal. Utilizando a tecnologia mais avançada de inteligência artificial generativa (GenAI) e uma base de conhecimento focada em serviços



públicos, este assistente substituiu os assistentes digitais anteriores. Os cidadãos podem interagir com o assistente 24 horas por dia, sete dias por semana, através de texto ou voz.

- **Notificações Eletrônicas** - o SPNE foi alargado a mais 27 entidades, a Agência para o Desenvolvimento e Coesão e 26 Autoridades de Gestão, como entidades notificadoras do serviço “Gerir operações no Balcão dos Fundos”. SPNE é um serviço seguro e fidedigno e está disponível no portal gov.pt.
- **Catálogo de Entidades e Serviços (CES)** – Atualização de Aplicações integradas com o CES através do modelo *Publish-Subscribe*
- **Plataforma de Serviços** - a evolução da plataforma para permitir, no atendimento presencial, a autenticação do cidadão com autenticação.gov. A plataforma evoluiu no sentido de receber submissões assíncronas, que permite controlar a carga em serviços com elevada procura. O ano de 2024 foi alcançada a marca do ano com mais pedidos concluídos na plataforma devido à iniciativa que permitia o pedido de devolução de propinas e à medida PRR para atribuição de cheques psicólogo/nutricionistas a estudantes do ensino superior, mas também pelo aumento natural da procura em serviços digitais
- **glAp - Gestão Inteligente do Atendimento Público** - Em 2024, o glAp destacou-se pela continuidade e expansão de novos serviços digitais PRR. A estratégia de expansão abrangeu a incorporação de 10 novos serviços digitais, que se somaram aos 5 já existentes

Programa Imigrantes & Estrangeiros

AMA coordena tecnicamente a implementação da medida Simplex 1 - “Números de Identificação para Cidadãos Estrangeiros de Uma Só Vez, em que se pretende dar resposta às necessidades dos cidadãos estrangeiros.

Os desenvolvimentos no âmbito desta iniciativa foram concluídos em 2024, sendo que no final do ano se aguardava parecer da CNPD a uma solicitação do parceiro AIMA, para validação dos fluxos dos serviços e dados a tratar por todas as entidades envolvidas

Transparência, Participação e Colaboração

dados.gov O número de conjuntos de dados abertos aumentou em cerca de 1000, principalmente devido ao incremento dos processos de harvesting de novas entidades. Este processo assegurou uma atualização automática e contínua dos conjuntos de dados dos fornecedores no dados.gov. Foi realizado um ciclo de 5 webinars com o objetivo de sensibilizar para a partilha de dados abertos e a sua reutilização no portal nacional de dados abertos.

Portal Mais Transparência – foi desenvolvida uma nova área dedicada ao Emprego Público

Participa.Gov - o número de entidades aderentes passou de 4 para 7 e decorreram 5 iniciativas.

Frameworks e Boas Práticas para a Transformação Digital da AP

Mosaico, Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Digitais - passou a ser o modelo obrigatório no desenvolvimento de serviços públicos digitais integrados numa ótica omnicanal, no seguimento da publicação do Decreto-Lei n.º 49/2024.

Ao longo do ano foram efetuadas diversas releases de aperfeiçoamento ao modelo

Ágora, Design System da Administração Pública - Foram efetuada diversas releases de aperfeiçoamento desta ferramenta.



Acessibilidade Digital - Observatório Português de Acessibilidade

Apresentado e publicado o Relatório do Período de Monitorização 2022/24 relativo às práticas de Acessibilidade Digital - resultados e os dados de medição podem ser consultados em: <https://www.acessibilidade.gov.pt/publicacoes/monitorizacao2/>

Ecosistema da Acessibilidade - Observatório Português da Acessibilidade Web

- 2.168 sítios Web;
- 420 tinham **Declaração de Acessibilidade** (322 Plenamente Conforme; 66 Parcialmente Conforme; 29 Não Conforme)
- **39 sites com Selo de Usabilidade e Acessibilidade** (10 Ouro; 21 Prata e 8 Bronze)

Validador automático Accessmonitor - ferramenta AMA que avalia páginas web relativamente às práticas de Acessibilidade WCAG 2.1, em português. Para além de Portugal, 9 países utilizam o motor do AccessMonitor (QualWeb), nomeadamente Dinamarca, Noruega, Finlândia, Chipre, Grécia, Eslováquia, Brasil, Holanda e Singapura.

Formação - 4ª edição dos Cursos “Auditores e Facilitadores em Acessibilidade Web – **Selos Ouro, Prata e Bronze**”, disponível na Plataforma NAU, de agosto a dezembro 2024:

Apoio às Entidades Públicas na Implementação do Single Digital Gateway

Foram realizados vários projetos no âmbito da desmaterialização de serviços no Portal gov.pt, quer para cidadão, quer para empresa;

Apoio às entidades públicas ao nível da adesão, utilização e suporte das plataformas e serviços transversais (iAP, gov.pt, Participa.GOV)

Territórios Inteligentes

No final de janeiro de 2024, foi assinado o contrato entre a AMA e a Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP), referente ao financiamento PRR - Territórios Inteligentes, no valor de 60 milhões de euros. Em agosto de 2024, o Governo introduziu novas orientações na ENTI, alterando o modelo de governação da ENTI, atribuindo maior preponderância às autarquias e estabelecendo uma nova arquitetura para a implementação das Plataformas de Gestão Urbana (PGU).

Observatório do Poder Local - Em 2024, foi lançado um Aviso Convite para a ANMP e assinado o termo de aceitação para o financiamento do desenvolvimento do Observatório. Foram iniciados os trabalhos para a elaboração das peças do procedimento para o desenvolvimento do Observatório pela ANMP.

Plataformas de Gestão Urbana (PGU) - O Aviso para aquisição e desenvolvimento de Plataformas de Gestão Urbana e Verticais foi lançado em setembro, após a auscultação de várias entidades da Administração Pública Local. Foram recebidas 38 candidaturas, das quais 22 de Comunidades Intermunicipais (CIMs), associações de municípios e áreas metropolitanas, 4 de grupos de municípios e 12 de municípios isolados.

Aviso para a aquisição de partilha de dados na AP central - Foi publicado o Aviso para a aquisição de partilha de dados na AP Central, tendo sido recebidas 14 candidaturas, das quais 5 de Entidades da AP Central, 6 de âmbito regional e 3 de âmbito municipal.



Catálogo nacional de modelos de dados dos Territórios Inteligentes - Foi desenvolvido e disponibilizado o [Catálogo Nacional de Modelos de Dados dos Territórios Inteligentes](#)

Capacitação para Territórios Inteligentes e partilha de dados – através de protocolo com o INA foi solicitado que essa entidade concebesse, com base numa matriz de competências definida pela ENTI, a oferta formativa e a sua realização. No terceiro trimestre, tiveram início as formações. Foram realizadas 3 edições do Módulo 1 e certificados 443 formandos. Foram desenvolvidos dois MOOC que serão disponibilizados gratuitamente na plataforma NAU, garantindo conteúdos de alta qualidade e metodologias de ensino inovadoras.



PROPOSTA DE MENÇÃO

Enquadrados nos objetivos estratégicos, os objetivos operacionais inscritos nos Instrumentos de Gestão delineados para 2024 encontram-se em linha com as orientações recebidas (Grandes Opções do Plano, Orçamento de Estado, Plano de Ação para a Transição Digital, Programas Orçamentais, as atribuições e competências da AMA e outras diretrizes nacionais e europeias) pelo que compreendem ações de transformação digital, de inovação e de simplificação administrativa bem como a dinamização do serviço público omnicanal.

Os objetivos operacionais foram enquadrados e contribuíram para a execução dos objetivos do Programa Orçamental PO02 – Governança | Juventude e Modernização, tendo sido efetuada, numa base trimestral, o reporte da execução dos indicadores. Assim, o objetivo definido foi “Incrementar a procura de Serviços Públicos Digitais” com o indicador “Acréscimo da oferta desses serviços nas plataformas AMA”. O resultado alcançado foi de 60% (meta – 25%) o que traduz uma clara aposta na disponibilização de serviços digitais aos cidadãos.

Este resultado traduz o trabalho conjunto das diversas entidades da AP na disponibilização aos cidadãos e empresas de novos Serviços Públicos Digitais. Por outro lado, nesses serviços foi garantida o alinhamento com as recomendações constantes nos referenciais de desenho e construção de Serviços Públicos Digitais (Mosaico e de acordo com o Ágora Design System) e demais legislação, nomeadamente o DL 49/2024, de 8 de agosto.

Neste âmbito, e no que respeita ao QUAR 2024, verificou-se o cumprimento de quatro objetivos operacionais e a superação de outros dois, num total de 6 objetivos. Os objetivos relevantes foram atingidos ou superados. O grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 121%; Eficiência – 100%; Qualidade – 109%) permitiu uma avaliação global de 111%.

OBJETIVO	MENÇÃO QUALITATIVA
OO1 - Implementar iniciativas de modernização e transformação digital	ATINGIDO
002 - Incrementar a oferta de serviços públicos digitais	SUPERADO Relevante
OO3 – Desenvolver o redesenho de serviços públicos	ATINGIDO
OO4 – Fomentar o nível de disponibilidade dos portais	ATINGIDO Relevante
OO5 – Promover a expansão e qualidade da oferta de serviços públicos -	ATINGIDO Relevante
OO6 – Promover a implementação de um sistema integrado de gestão	SUPERADO

Tendo em conta que dos objetivos relevantes 2, 3 e 5, um foi superado e dois foram atingidos, e tendo em consideração o disposto no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a AMA propõe a atribuição, na autoavaliação, de desempenho **Bom**, com a avaliação global dos indicadores de 111%.



CONCLUSÕES PROSPETIVAS

Em 2024 foram realizados importantes desenvolvimentos na implementação de programas, projetos e iniciativas, que responderam às opções estratégicas anteriormente assumidas, mas que foram enriquecidas com novas medidas no âmbito da missão e dos eixos de atuação da AMA.

A atividade da Agência estruturou-se em torno dos seus objetivos estratégicos, aos quais se fizeram corresponder objetivos operacionais, tendo sido obtido um resultado significativamente positivo.

Com efeito, neste ano continuou a existir a necessidade de uma eficiente capacidade de resposta dos serviços mas, ao mesmo tempo, o reforço na disponibilização de novos serviços públicos digitais, indo ao encontro das expectativas dos cidadãos e empresas. Neste âmbito, é de realçar a garantia da proximidade ao cidadão no acesso aos serviços e a disponibilização de serviços numa ótica omnicanal.

Num outro nível, destaca-se a crescente e continuada aposta na disponibilização de novos serviços, através do gov.pt (o novo portal de serviços públicos) e dos centros de contacto, com destaque para os disponibilizados através da videochamada e disponibilizados na nova app gov.pt.

A melhoria das soluções de interoperabilidade resultou no acréscimo dos serviços disponibilizados, das entidades envolvidas, bem como o aumento de visitas aos sites e número de interações efetivadas. A par deste reforço na afirmação dos serviços por via digital numa ótica omnicanal, salienta-se a unificação das soluções de identificação eletrónica e autenticação.

Não obstante a aposta no digital, é de realçar o incremento do acesso aos serviços públicos, com a abertura de novas Lojas e Espaços Cidadão, reforçando a importância estratégica destes equipamentos de proximidade, visando alcançar toda a população e desta forma promover a inclusão e a coesão territorial. Neste âmbito, é importante destacar o cumprimento da Meta Tipo A, do PRR, com a assinatura de 431 protocolos para abertura de Lojas e Espaços Cidadão.

Neste ano, foi ainda necessário sistematizar as áreas de ação do Centro de Competências TIC da Administração Pública, incorporando a Inteligência Artificial e os Territórios Inteligentes, bem como fortalecer o LabX, como um efetivo Centro para a Inovação no Setor Público, com intervenções na inovação, mas também na Simplificação, Participação, Administração Aberta e Transparência.

No que se refere aos programas de Simplificação e Desburocratização, foi dado cumprimento às principais medidas sob nossa responsabilidade, sendo de destacar a implementação das medidas – Novo Cartão de Cidadão e novos cartões da plataforma ID.GOV.pt.

Neste ano, também foi incorporada na AMA a extinta Estrutura de Missão Portugal Digital, que trouxe um conjunto de desafios ao nível de gestão e execução, mas também a coordenação estratégica da Componente 16 “Empresas 4.0” do PRR e a responsabilidade de implementação de 4 medidas. Foi assim lançada uma nova versão da Academia Portugal Digital e o primeiro aviso da medida *Coaching 4.0*, tendo em vista a acreditação de empresas fornecedoras.



Paralelamente a todas estas iniciativas, procedeu-se à continuação da execução e monitorização dos investimentos/reformas no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência, principalmente os referentes às componentes C19“Administração Pública Mais Eficiente e C16 “Empresas 4.0”.

Nesta matéria, para além das conquistas atrás mencionadas, são de destacar a nova Assistente Virtual do portal gov.pt - baseada em inteligência artificial generativa, proficiente em 12 línguas e com informações sobre mais de 2300 serviços -, os novos cartões e seguro automóvel na app gov.pt, a aprovação da Estratégia Digital Nacional e o seu Plano de Ação 2025/2026, a operacionalização do Conselho para o Digital na Administração Pública e o estabelecimento das regras de disponibilização de serviços digitais pela Administração Pública, através do DL 49/2024, de 8 de agosto.

Em suma, em 2024, os objetivos delineados nos Instrumentos de Gestão foram, na sua maioria, cumpridos e em alguns casos mesmo superados, apesar dos alguns constrangimentos já descritos, desafios que serão considerados como melhorias nos próximos ciclos para garantir que serão ultrapassados.

Com efeito, foi prosseguida a execução das ações no âmbito da visão e dos princípios estratégicos alinhados com as estratégias e políticas públicas importantes para a atividade da AMA, incluindo os objetivos materializados no Plano de Recuperação e Resiliência e na Estratégia Digital Nacional.

Tendo por base estes documentos orientadores, e no que se refere a 2025, foram identificados desafios, sendo de destacar os mais significativos:

- garantir a execução das metas estabelecidas no PRR, nomeadamente as referentes às reformas e investimentos sob a responsabilidade da AMA;
- desenvolver a implementação das medidas de simplificação e desburocratização e colaborar na implementação das mesmas nas diferentes Áreas Governativas;
- incrementar o uso de soluções e sistemas de autenticação e certificação digital, garantido a inclusão de mais documentos e serviços na Carteira Digital;
- promover a implementação e monitorização Estratégia Digital Nacional e o seu plano de ação 2025/2026;
- apostar nas tecnologias emergentes, principalmente a Inteligência Artificial, para promover ganhos de produtividade na prestação de serviços ao cidadão;
- garantir a operacionalização e implementação da Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes;
- impulsionar a execução e monitorização de iniciativas referentes ao Portugal Digital;
- expandir e sistematizar a rede de atendimento a cidadãos e empresas numa lógica integrada e omnicanal, apostando na contínua desmaterialização e disponibilização no gov.pt, mas também disponível nos Centros de Contacto e no atendimento presencial;
- reforçar a transformação digital, a sua aplicação e a governação transversal na AP através do Conselho para o Digital na Administração Pública;
- apoiar as entidades das diferentes áreas governativas, no seu processo de transição digital, promovendo a adoção de serviços assentes em tecnologias inovadoras para melhorar os serviços a prestar aos cidadãos e empresas;



- introduzir melhorias de usabilidade e acessibilidade de maneira a promover a generalização da adesão aos serviços públicos digitais e da identificação eletrónica;
- continuar a potenciar as soluções de interoperabilidade na AP para promover uma maior simplificação e segurança no relacionamento com o cidadão;
- promover a reutilização de dados, a transparência e a decisão baseada na evidência;
- expandir as iniciativas de inovação, simplificação e participação pública, promovendo um ecossistema de inovação na AP, bem como o seu caráter transversal;
- promover e desenvolver Centros de Competências na esfera da AMA;
- garantir a implementação do DL n.º 49/2024, que estabelece as regras de disponibilização de serviços digitais pela AP, nas diferentes Áreas Governativas
- alargar e valorizar a oferta formativa na capacitação da AP e da sociedade em geral;
- promover campanhas para promover a inclusão digital e o uso de serviços digitais de forma eficaz e segura;
- desenvolver serviços e aplicações dedicadas ao Cidadão, de forma simples, concreta e integrada
- continuar a aferir a qualidade do atendimento, com o objetivo de melhorar os serviços públicos para cidadãos e empresas;
- garantir o desenvolvimento das melhores práticas de gestão numa perspetiva de fomentar a cultura organizacional
- garantir a abertura da Administração Pública, envolvendo a sociedade e dinamizando um ecossistema participativo, inclusivo e amplo;
- alargar a novos âmbitos os processos de gestão e de segurança da informação.
- assegurar a presença nos grandes eventos ligados à missão da AMA;
- manter Portugal nas posições de destaque conquistadas ao nível da digitalização.

Estes são desafios exigentes e que a AMA pretende ultrapassar com sucesso e impacto real na desburocratização do serviço público e na simplificação da vida dos cidadãos e empresas. Neste contexto, importa referir que nos últimos anos a AMA assumiu mais competências e responsabilidades, decorrentes quer de programas e iniciativas públicas, quer de legislação nacional e internacional, entre outros fatores, abarcando agora setores e públicos mais abrangentes.

Os resultados que se esperam alcançar devem permitir ganhos de eficiência e, por conseguinte, de qualidade, constituindo a oportunidade ideal para uma melhor Administração Pública, mais simples, transparente e inovadora na prestação de serviços ao cidadão. Estes desafios também constituem as principais dimensões, nas quais a AMA, procurará focalizar a sua atividade, de forma a promover a modernização e acelerar a transformação digital de Portugal e representar o país nos fóruns internacionais que trabalham e decidem sobre estas temáticas.

Em suma, o ano de 2025 poderá garantir a oportunidade de consolidar o trabalho desenvolvido e aumentar o impacto da atividade da AMA em cada uma das áreas de atuação e de trazer valor real para a administração pública, para os cidadãos e empresas, e para a sociedade em geral, com o objetivo de tornar Portugal numa Nação cada vez mais Digital.



GLOSSÁRIO

ADSE	Assistência na Doença aos Servidores do Estado	CMD	Chave Móvel Digital
AIMA	Agência para a Integração, Migrações e Asilo	CNCS	Centro Nacional de Cibersegurança
AMA	Agência para a Modernização Administrativa	FSE/ESF	Fundo Social Europeu/European Social Fund
ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações	ISCSP	Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade
ANI	Agência Nacional de Inovação	ISO	International Organization for Standardization (Organização
ANSR	Autoridade Nac. de Segurança Rodoviária	CTT	Correios de Portugal
AP	Administração Pública	DGACCP	Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades
APCER	Associação Portuguesa de Certificação	DGAE	Direção-Geral de Atividades Económicas
APP	Aplicação Móvel	DGAJ	Direção-Geral da Administração da Justiça
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira	DGAV	Direção-Geral de Alimentação e Veterinária
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado	DGO	Direção Geral do Orçamento
BECX	Best European Customer Experience	DGPJ	Direção-Geral da Política de Justiça
BEI	Banco Europeu de Investimentos	DIVINOV	Divisão de Inovação e Transformação do Estado Maior da Armada
BF	Baixa Fidelidade	DL	Decreto-Lei
CAC	Centro de Atendimento Consular	DN	Digital Nations
CC	Cartão de Cidadão	DTMF	Dual tone multi-frequency
CCDR	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional	EC	Espaços Cidadão
CCP	Código dos Contratos Públicos	EDIC	Consórcio Europeu de Infraestruturas Digitais
CCTV	Closed-Circuit Television (ou Circuito Fechado de Televisão)	EFA	Equipa de Financiamento e avaliação
CD	Conselho Diretivo	EMEL	Empresa de Mobilidade e estacionamento de Lisboa
CDAP	Conselho para o Digital na AP	EMPD	Estrutura de Missão Portugal Digital
CEDIC	Certif. especiais de dívida a curto prazo	EMRP	Estrutura de Missão Recuperar Portugal
CEGER	Centro de Gestão da Rede Informática do Governo	ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
CES	Catálogo de Entidades e Serviços	ENTI	Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes
CIBE	Cadastro e Inventário de Bens do Estado	ESDS	Equipa de Simplificação e Desenho de Serviços
CIM	Comunidade Intermunicipal	ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
CIRA	Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro	FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
CM	Câmara Municipal	FSE/ESF	Fundo Social Europeu/European Social Fund



GAP	Gateway de SMS da AP	MOSAICO	Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos
GEN AI	Inteligência artificial generativa	MUD	Morada Única Digital
glAp	Gestão Inteligente do Atendimento Público	NOVA IMS	Universidade Nova- Information Management School
GNOVA	Laboratório de inovação em governo	OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
GNR	Guarda Nacional Republicana	ODM	Open Data Maturity
GP3	Gestão de Portfólio, Programas e Projetos	OE	Objetivo Estratégico
GT	Grupo de Trabalho	OGP -	Open Government Partnership
HVD	High Value Datasets	ONU	Organização das Nações Unidas
IA	Inteligência Artificial	OOTS	<i>Once-only technical system</i>
iAP	Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública	OPP	Orçamento Participativo Portugal
IAPMEI	Agência para a Competitividade e Inovação	OPSI	Observatory of Public Sector Innovation
ICAO(OACI)	International Civil Aviation Organization	OSL	Oficina de Simplificação da linguagem
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional	OT	Orientação Técnica
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social	PA	Plano de Atividades
IMI	Sistema de Informação do Mercado Interno	PANAA	Plano de Ação Nacional de Administração Aberta
IMPIC	Instituto dos Mercados Público, do Imobiliário e da Construção	PCM	Presidência do Conselho de Ministros
IMT	Instituto de Mobilidade e Transportes	PEPU	Plataforma Eletrónica de Procedimentos Urbanísticos
INA	Instituto Nacional de Administração	PI	Plataforma de Integração
INCM	Imprensa Nacional Casa da Moeda	PMC	Plataforma Multicanal
INR	Instituto Nacional de Reabilitação	PMO	Project Management Office
IRN	Instituto de Registos e Notariado	POCI	Programa Operacional de Competitividade e Internacionalização (COMPETE2020)
ISCSP	Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa	POSEUR	Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos
ISO	International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização)	PPAP	Plataforma de Pagamentos da Administração Pública
ISS	Instituto da Segurança Social	PPRIC	Plano de Prev. de Riscos e Infrações
IT	Informação Tecnológica	PRR	Plano de Recuperação e Resiliência
ITED	infraestruturas de telecomunicações em edifícios	QNRCS	Quadro Nacional de Referência para a Cibersegurança
IVR	Interactive Voice Response	QR	Quick Response
LabX	Centro para a Inovação no Setor Público	QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
LAE	Livro Amarelo Eletrónico	RAL+	Plataforma de Resolução de Litígios
LC	Lojas de Cidadão	RCM	Resolução do Conselho de Ministros
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros	RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
MOOC	Massive Open Online Courses	RH	Recursos Humanos



RNAA	Rede Nacional de Administração Aberta	SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
RP	Receitas Próprias	SNS	Serviço Nacional de Saúde
RTP	Radio Televisão Portuguesa	SOFID	Sociedade para o Financiamento do Desenvolvimento, Instituição Financeira de Crédito, S.A.
SADI	Sistema Automático de Detecção de Incêndios	SPMS	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SADIR	Sistema Automático de Detecção de Intrusão e Roubo	SPNE	Serviço Público de Notificações Eletrónicas
SAFE	Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas	SS	Segurança Social
SAMA 2020	SAMA2020 – Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública	TDAP	Transformação Digital na Administração Pública
SCAP	Sistema de Certificação de Atributos Profissionais	TF	Task Force
SD	Service Desk	TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
SDK	Kit de desenvolvimento de software	TicAPP	Centro de Competência Digitais da Administração Pública
SEMIC	Semantic Interoperability Community	TMR	Tempo Médio de Resposta
SDG	Single Digital Gateway	UE	União Europeia
SGMAI	Secretaria-Geral da Administração Interna	UIT	União Internacional de Telecomunicações
SGPCM	Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros	UPS	Fonte de alimentação ininterrupta
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade	VHCN	Very high-capacity network
SGSI	Sistema de Gestão de Segurança de Informação	VPN	Virtual private network
SIEJ	Sistema de Informação das Estatísticas da Justiça	WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública	WSA	World Summit Awards
SIGA	Sistema de Gestão de Atendimento	WSIS	World Summit on the Information Society
SMS	Serviço de Mensagens Curtas		



ANEXOS - PRINCIPAIS RESULTADOS



ATENDIMENTO GESTÃO DA REDE

A Direção de Gestão da Rede de Atendimento, composta por três equipas: Gestão de Parcerias, Gestão de Instalações e Expansão.

Equipa de Gestão de Parcerias

A Equipa Gestão de Parcerias tem como funções o planeamento e gestão do processo de expansão da rede de atendimento, quer seja nos Espaços Cidadão, quer sejam as Lojas de Cidadão. Relativamente aos Espaços Cidadão **foi superada a Meta PRR de assinatura de 400 protocolos de instalação de Espaços Cidadão, num total de 225 protocolos assinados no ano de 2024.**

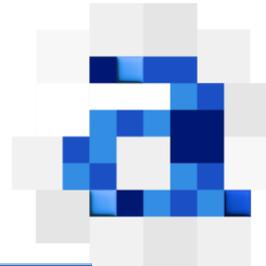
A Equipa acompanhou o desenvolvimento e instalação de 167 Espaços Cidadão no âmbito das atividades inerentes ao projeto de instalação de Espaços Cidadão, nas diferentes fases que envolvem um projeto desta dimensão, nomeadamente:

- Articulação com entidades públicas e da administração local na monitorização e acompanhamento de todo o processo de instalação dos Espaços Cidadão, assegurando a disponibilização de um espaço físico adequado e, garantir o cumprimento dos requisitos de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, previstos na legislação em vigor, bem como a aquisição dos equipamentos necessários ao seu funcionamento;
- Celebração de protocolos com vista à instalação de Espaços Cidadão e coordenação do processo de validação e assinatura;
- Preparação e acompanhamento da abertura de Espaços Cidadão, nomeadamente, articulação com as áreas de planeamento e projetos, comunicação e imagem, informática e formação;

No ano de 2024, foram abertos 62 Espaços Cidadão contribuindo para a contínua expansão da rede composta, por 929 Espaços Cidadão no final do ano de 2024, e **superando deste modo o objetivo previsto de 50 EC para o referido ano:**

- Todos os 62 Espaços Cidadão abertos no ano de 2024, foram objeto de financiamento ao abrigo do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR);
- No decorrer do ano fez-se o acompanhamento na análise e validação de 167 pedidos de instalação ou realocação de Espaços Cidadão, em conjunto com a área de projetos e planeamento;
- Os Espaços de Cidadão disponibilizam um catálogo de serviços composto por 69 Serviços de 15 entidades.

Designação	Data abertura EC	Designação	Data abertura EC
Janeiro de Cima	10/01/24	Boliqueime	09/09/24
Pínzio	12/02/24	Assafarge e Antanhol	16/09/24
Gavião	19/02/24	Duas Igrejas	30/09/24
Alhandra	04/03/24	Santa Bárbara	16/10/24
Bogas de Cima	07/03/24	Ribeira de Fráguas	04/11/24
Avanca	14/03/24	Campo de Ourique	04/11/24



Designação	Data abertura EC	Designação	Data abertura EC
Benfica-Mercado	15/03/24	Moita - MGR	04/11/24
Arrouquelas	25/03/24	São Bento	11/11/24
Vila Real JF	02/04/24	Gândaras	11/11/24
Melres	18/04/24	Lousã e Vilarinho	11/11/24
Vinhós	22/04/24	Andrães	18/11/24
Miranda do Douro	24/04/24	Santo António dos Olivais	25/11/24
Ferreira a Nova	24/04/24	Lijó	25/11/24
Rio Mau - Vila do Conde	26/04/24	Santa Margarida da Coutada	29/11/24
Santiago do Cacém (LC)	29/04/24	Nine	06/12/24
Nogueira do Cravo e Pindelo	07/05/24	Antuzede e Víl de Matos	09/12/24
Padim da Graça	13/05/24	Ponte do Rol	09/12/24
Trouxemil Torre de Vilela	27/05/24	Lagares da Beira	11/12/24
Aljustrel	03/06/24	Lourosa	11/12/24
Barbacena	06/06/24	Meruge	11/12/24
Ceira	13/06/24	Penalva de Alva e São Sebastião da Feira	11/12/24
Cacilhas	20/06/24	Travanca de Lagos	11/12/24
Odeceixe	20/06/24	Nogueira do Cravo	11/12/24
Braga	21/06/24	São Bartolomeu dos Galegos	14/12/24
Cardigos	15/07/24	Póvoa da Isenta	19/12/24
Póvoa de Midões	16/07/24	Amiais de Baixo	20/12/24
Moimenta da Beira	17/07/24	Gançaria	20/12/24
Pessegueiro do Vouga	01/08/24	Moçarria	20/12/24
Benavente	05/08/24	Frielas	20/12/24
S. João do Monte e Mosteirinho	12/08/24	Santo António dos Cavaleiros	20/12/24
São Vicente da Beira	19/08/24	Vila Nova da Telha	27/12/24

A Equipa Gestão de Parcerias é responsável também por duas áreas fundamentais: o planeamento e gestão do processo de expansão da rede de atendimento e gestão de parceiros na rede atual composta por 73 Lojas de Cidadão.

Em resumo, a atividade desenvolvida na área de **expansão da rede de atendimento** foi efetuada através do acompanhamento do processo de expansão de, aproximadamente, 50 municípios, no âmbito das atividades inerentes ao projeto de instalação de Lojas de Cidadão, nas diferentes fases que envolvem um projeto desta dimensão, nomeadamente:

- Auscultação do interesse de entidades públicas e privadas na integração nas Lojas de Cidadão e identificação das respetivas necessidades funcionais;
- Definição e coordenação dos modelos de sustentabilidade económica das Lojas de Cidadão, e articulação entre as diversas entidades parceiras;
- Elaboração e coordenação do processo de validação dos protocolos de instalação e funcionamento das Lojas de Cidadão;
- Apuramento dos valores plurianuais das entidades parceiras em novas Lojas de Cidadão;
- Centralização das autorizações de despesa das várias entidades para a preparação da Portaria Conjunta de Extensão de Encargos;
- Elaboração e coordenação do processo de validação dos protocolos de comunicações;



- Acompanhamento da instalação física das Lojas em conjunto com a área de estudos e projetos, nomeadamente no âmbito do planeamento e cumprimento dos respetivos prazos, assim como os esclarecimentos operacionais;
- Preparação e coordenação da abertura de Lojas de Cidadão, nomeadamente, articulação do processo de desenho da estrutura do SIGA (utilizadores, mesas, senhas, serviços) e identificação dos trabalhadores para formação;
- Análise e validação na elaboração de prestação de contas às respetivas entidades parceiras;
- Monitorização e atualização do processo de Expansão de Lojas;

Foram emitidos 28 pareceres prévios no âmbito de pedidos de arrendamento de imóveis que se destinem à instalação de postos de atendimento de serviços e organismos públicos, por solicitação da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, no âmbito do Decreto-Lei de Execução Orçamental, competência que transitou para a ESTAMO, S.A., de acordo com o Decreto-Lei n.º 17/2024, de 29 de janeiro.

Na **gestão de parceiros da rede de Lojas de Cidadão** verificaram-se os seguintes resultados:

- Em março apurou-se o valor anual para 2023, a suportar pelos municípios relativamente ao Sistema de Gestão de Atendimento (SIGA), instalado na Rede de Lojas de Cidadão.
- Face à análise de custos do ano anterior, no primeiro trimestre, efetuou-se a prestação de contas aos parceiros públicos da Rede de Lojas de Cidadão sob a gestão direta da AMA: Em maio foi feita comunicação de custos a suportar em 2024, com efeitos a partir de julho, mensalmente faturados. O mesmo procedimento foi efetuado quanto aos parceiros privados, no que respeita à atualização do valor por m2, tendo em conta a taxa de inflação do ano anterior.
- Coordenação do processo de gestão de parceiros, nomeadamente, alteração de utilizadores, alteração de senhas, serviços e equipamentos informáticos, no âmbito do Sistema de Gestão do atendimento (SIGA), com o apoio da Equipa de Suporte ao Utilizador;
- Análise e apoio na elaboração de matriz de senhas das entidades no âmbito do Sistema de Gestão do atendimento (SIGA), em conjunto com a Equipa de Suporte ao Utilizador;
- Gestão, articulação e acompanhamento dos pedidos dos parceiros integrados na Rede de Lojas de Cidadão, nomeadamente pedidos/esclarecimentos, acessos às instalações das Lojas, autorização de instalação de equipamentos, entre outros;
- Colaboração nos processos de remodelação das Lojas de Cidadão de Aveiro, Braga, Porto e Viseu, nomeadamente no envio da informação aos parceiros;
- Coordenação do processo de integrações de parceiros em Lojas de Cidadão, em conjunto com as áreas de estudos e projetos, comunicação e imagem, área informática, tendo-se verificado no ano de 2024, a integração da AMBIFARO nas Lojas de Cidadão de Faro (dezembro de 2024);
- Coordenação das alterações dos parceiros nas Lojas de Cidadão, nomeadamente, no que se refere a aumento do número de postos de atendimento, deslocalizações e/ou rebranding de imagem, destacamos as seguintes situações:
 - AIMA – em estudo rebranding de imagem e possíveis alterações de layout, com aumento de área e postos de atendimento, nas Lojas de Cidadão de Coimbra, Braga e Aveiro;
 - EMEL – início do estudo de reformulação do posto de atendimento na Loja de Cidadão das Laranjeiras (processo iniciado em 2023);



- CTT – início do estudo de reformulação dos postos de atendimento na Loja de Cidadão das Laranjeiras;
 - CTT – reformulação do posto de atendimento na Loja de Cidadão de Odivelas;
 - Goldenergy – início do estudo de reformulação do posto de atendimento na Loja de Cidadão de Odivelas;
 - ENDESA – rebranding de imagem, nomeadamente de mobiliário, nas Lojas de Cidadão das Laranjeiras e Porto;
 - CM Odivelas – início do estudo de reformulação do posto de atendimento na Loja de Cidadão de Odivelas;
 - FLOENE – início do estudo de reformulação do posto de atendimento na Loja de Cidadão de Marvila.
- Coordenação do processo de captação de novas parcerias para a Rede de Lojas de Cidadão, estando em estudo e avaliação a integração das seguintes entidades:
 - AT – início do estudo de integração na Loja de Cidadão de Marvila;
 - Torangis/Iberdrola - início do estudo de integração na Loja de Cidadão de Marvila;
 - Coordenação do processo de captação de novas parcerias para a Rede de Lojas de Cidadão através da integração temporária, tendo como objetivo a avaliação para uma integração definitiva, foi iniciado em 2023 com a Endesa. Este processo concretizou em 2024 a abertura de postos temporários nas lojas de Vila Nova de Gaia e São João da Madeira (fevereiro), Aveiro, Odivelas, Viseu e Penafiel (maio).
 - Negociação do processo de aumento de presença na Rede de Lojas de Cidadão com o parceiro Goldenergy, com a possibilidade de integração na Loja de Cidadão de Faro e em mais Lojas de Cidadão em avaliação.
 - Negociação do processo de aumento de presença na rede de Lojas de Cidadão com o parceiro FLOENE, com a possibilidade de integração em várias Lojas de Cidadão.

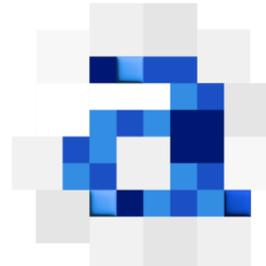
Manutenção de Instalações

Estiveram em preparação diversos procedimentos de manutenção, dos quais resultaram a elaboração de alguns contratos de obras de conservação de instalações e de contratos de continuidade (anuais ou plurianuais) de manutenção das instalações da Sede e Lojas de Cidadão sob gestão da AMA, com destaque para os seguintes:

- Serviços de Manutenção Corretiva a equipamentos de segurança (Extintores, Carretéis e Portas Corta-Fogo), em 24 Lojas de Cidadão, Edifício de Serviços Centrais e Sede da AMA;
- Serviços para elaboração de projeto para substituição dos sistemas de AVAC e iluminação na LC Faro;
- Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva de AVAC;
- Fornecimento de componentes para reparação do sistema de AVAC nas Lojas de Cidadão de Odivelas;
- Serviços de correção de avarias de AVAC nas lojas de Marvila, Setúbal, Coimbra, Esmoriz, S. João da Madeira, Penafiel e Santo Tirso;
- Fornecimento e Instalação de Cortinas de Ar nas LC Marvila, Aveiro e Setubal;
- Empreitada de Instalação de Sistema de AVAC nas Salas dos Bastidores da LC Laranjeiras;
- Serviços de Manutenção Corretiva Urgente dos Sistemas AVAC;
- Serviços de Reparação e Manutenção nas Lojas Zona Lisboa e Zona Norte;
- Serviços de Carpintaria na LC Laranjeiras;
- Serviços de Insonorização das Conduitas da Sala DSI, no Piso 2 da Sede AMA;
- Aquisição de microfone para sistema de som, na LC Coimbra;



- Fornecimento e Instalação de Sistema de Som, na LC Castelo Branco;
- Consultoria técnica de ensaio e testes para deteção de pontos de infiltração de águas pluviais no terraço da LC Laranjeiras;
- Fornecimento e aplicação de Pelicula Termo refletora, na LC Faro;
- Fornecimento e Instalação de Estores Interiores na LC Borba e LC Coimbra;
- Serviços de Canalização na LC Setúbal;
- Serviços de reparações diversas na LC Faro;
- Serviços de Reparação de Portas Automáticas, na LC Faro;
- Fornecimento e Substituição de Plataforma Elevatória Mobilidade Reduzida, na LC São João da Madeira;
- Serviços de Desratização no 3º e 4º piso da Sede AMA, nas Laranjeiras;
- Fornecimento de Eletricidade em Regime de Mercado Livre;
- Aquisição de serviços de Certificação Energética para LC Tavira;
- Serviços de Certificação Energética DPEE nas Lojas de Braga, Porto e Viseu;
- Consultoria Técnica de AVAC e Eficiência Energética na LC Vila Nova de Gaia;
- Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva de Instalações Elétricas e ITED, para todas as Lojas de Cidadão;
- Aquisição e Entrega de lâmpadas e acessórios de iluminação, em diversas Lojas de Cidadão;
- Fornecimento de equipamentos elétricos e serviços de reparação dos sistemas de iluminação, elétricos e ITED na LC Guarda, na LC Gondomar, na LC Viseu, na LC Aveiro, na LC Laranjeiras e na LC Porto;
- Manutenção do Grupo de Bombagem na LC Gondomar;
- Serviços de Reparação do Quadro-Elétrico afeto às Bombas de Drenagem, na LC Aveiro;
- Serviços de Instalação de Postos de Carregamento elétrico na Sede AMA, nas Laranjeiras;
- Serviços de Reparação de Reclames Luminosos Exteriores, na LC Vila Nova de Gaia;
- Serviços de diagnóstico das Instalações Elétricas e Ligações à UPS, na LC Marvila e 3º e 4º pisos da sede AMA nas Laranjeiras;
- Serviços de Alteração da Instalação Elétrica e Quadro Bypass da UPS, na LC Setúbal;
- Serviços de Reparação de Instalações Elétricas e Iluminação no 3º e 4º pisos da sede AMA, nas Laranjeiras;
- Serviços de manutenção corretiva dos Sistema de SADI, SADIR e CCTV, nas Lojas de Penafiel, Vila Nova da Barquinha, Porto, Santo Tirso, Vila Nova de Gaia, Aveiro, Cantanhede, Castelo Branco, Coimbra, Esmoriz, Murça, Faro, São João da Madeira;
- Fornecimento e Instalação de Central de Incêndios na LC Laranjeiras;
- Serviços de Fornecimento e substituição de Detetores de Movimento na LC Laranjeiras;
- Correção de Avarias de UPS's nas Lojas da zona de Lisboa;
- Serviços para elaboração de diagnóstico do estado das UPS's, nas Lojas Cidadão fora da Zona de Lisboa;
- Serviços de desmontagem e Remoção de UPS's, nas LC's Laranjeiras, Setúbal e 4º piso da Sede AMA, nas Laranjeiras;
- Serviços de Reparação de 3 UPS's na Sede AMA e 1 UPS na LC Pinhal Novo;
- Consultoria Técnica de Qualidade do Ar Interior e Análise de Radão, para as Lojas de Cidadão;
- Aquisição de Serviços para Análises de Prevenção da Legionella para diversas Lojas de Cidadão;
- Aquisição de Kit´s para análises à Legionella, para diversas Lojas de Cidadão;
- Serviços de Análises à Legionella na LC Vila Nova de Gaia;



- Serviços de Desinfestação de Largo Espectro em 15 lojas de Cidadão e 3º e 4º pisos da Sede AMA, nas Laranjeiras;

Efetuuou-se a gestão diária dos seguintes contratos de manutenção preventiva e corretiva:

- Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva de elevadores e escadas rolantes;
- Software de Gestão de Manutenção de Instalações e Equipamentos – INFRASPEAK;
- Serviço de desinfestação de largo espetro em 11 Lojas de Cidadão;
- Fornecimento de Eletricidade em Regime de Mercado Livre;
- Manutenção de Portas Automáticas e Grades de Segurança.

Manteve-se a gestão e o acompanhamento da Empreitada de Eficiência Energética, no âmbito do POSEUR, na Loja de Cidadão das Laranjeiras, que teve início na 2.ª quinzena de outubro de 2022 e terminou em dezembro de 2024, com a execução dos trabalhos, a corrigir, identificados no Auto de Receção Provisória e com a emissão do Certificado Energético.

Equipa de Expansão da Rede de Atendimento

No ano de 2024 foram abertas 2 novas Lojas de Cidadão, correspondentes a candidaturas apresentadas no âmbito do PRR: Loja de Cidadão de Santiago do Cacém, e Loja de Cidadão do Bombarral.

Loja de Cidadão	Data de Abertura
Santiago do Cacém	29/4/2024
Bombarral	25/11/2024

A equipa de Expansão da Rede de Atendimento desenvolveu as suas atividades de suporte, no ano de 2024, no apoio à expansão da rede de atendimento, tendo como principais resultados:

- Acompanhamento de 10 empreitadas para instalação de Lojas de Cidadão, incluindo a visita às obras, apoio na validação de materiais e equipamentos, garantindo a conformidade com os Manuais e procedimentos da AMA, apoio no planeamento de fim de obra, mudança de entidade e preparação de abertura;
- Acompanhamento de projetos de instalação de Lojas, de acordo com o estado de maturidade dos respetivos processos, da responsabilidade dos municípios, incluindo contactos com as várias entidades envolvidas para esclarecimentos sobre programas base, promoção de reuniões com os diversos municípios, agendamento de visitas técnicas de avaliação aos edifícios propostos para a instalação de Lojas de Cidadão, promoção de reuniões para prestação de apoio técnico, junto das equipas de projeto, e respetiva análise dos estudos preliminares, análises de layout e projetos de execução, validação de projetos junto das entidades parceiras envolvidas, e das várias equipas internas da AMA:
 - 7 Projetos de Execução Fechados (com emissão de Parecer da AMA);
 - Coordenação do processo de elaboração de 4 Projetos de Execução
 - Coordenação do processo de elaboração de 9 Anteprojetos/Layouts
 - Em fase inicial de desenvolvimento para a instalação de novas Lojas de Cidadão, foram diligenciados contactos e visitas com mais 10 Municípios;
 - Elaboração de 156 pareceres para a instalação de Espaços Cidadão, tendo resultado em 97 pareceres favoráveis.

Na gestão de parceiros da rede de Lojas de Cidadão, a Equipa de Gestão da Rede de Atendimento desenvolveu os seguintes resultados:



- Coordenação dos processos de remodelação das Lojas de Cidadão de Aveiro, Braga e Porto, nomeadamente elaboração de elementos preparatórios, apoio e orientação das equipas projetistas na elaboração de soluções que melhor respondam aos programas base, considerando as especificidades inerentes aos espaços de atendimento e de loja, análise e validação dos projetos, nas várias vertentes de especialidade;
- Coordenação do projeto de execução da remodelação da Loja de Cidadão de Aveiro, nomeadamente, coordenação dos elementos aprovados em Estudo Prévio pelas entidades com as soluções a implementar em obra, nas várias vertentes das especialidades, apoio e orientação das equipas projetistas na elaboração das soluções de projeto em consonância com as soluções preconizadas no Manual de referência das Lojas de Cidadão, com as suas mais recentes alterações;
- Preparação e lançamento do concurso de empreitada para a remodelação da Loja de Cidadão de Viseu, nomeadamente, coordenação da revisão de projeto, elaboração dos cadernos de encargos, coordenação dos elementos preparatórios, análise e resposta aos pedidos de erros e omissões, apoio à equipa de Contratação nas respostas ao concurso e publicação dos elementos no Portal Base e, finalmente, coordenação dos elementos para fornecer à empreitada e fiscalização para o início efetivo da empreitada;
- Gestão do processo de implementação dos equipamentos necessários à plataforma +Acessível, em colaboração com o INR, em mais de 15 Lojas, nomeadamente coordenação dos acessos, apoio na colocação dos “beacons” necessários ao funcionamento da aplicação desenvolvida pelo INR, autorizações de execução, confirmação da sua implementação.
- Colaboração no processo de integrações de parceiros em Lojas de Cidadão, em conjunto com as áreas de Desenvolvimento e Parcerias, Comunicação e Imagem, Suporte ao Utilizador, na integração da AIMA na Lojas de Cidadão de Faro (fev de 2024(?)), Aveiro (nov. 2024) e Braga (dez. 2024) e apoio na implementação de soluções de ampliação dos espaços de atendimento da AIMA nas lojas de Cidadão de Santarém, Coimbra, Faro e Tavira;
- Colaboração no processo de integrações de parceiros em Lojas de Cidadão, em conjunto com as áreas de Desenvolvimento e Parcerias, Comunicação e Imagem e Suporte ao Utilizador, na integração da Ambifaro na Loja de Cidadão de Faro (nov de 2024);
- Colaboração nos pedidos de alterações dos parceiros nas Lojas de Cidadão, nomeadamente, no que se refere a aumento do número de postos de atendimento, deslocalizações e/ou rebranding de imagem, dos parceiros AIMA, EMEL e CTT, assim como na saída da Rede de Lojas, dos seguintes parceiros: GALP, NOS e MEO;
- Análise e colaboração nos pedidos dos Municípios para alterações físicas nas Lojas de Cidadão sob a gestão municipal;
- Elaboração de Projeto e procedimento de contratação pública para alterações (CMO, CLAIM, AIMA, GoldEnergy, EC, novos espaços de espera, diretório, manutenção) na LC Odivelas.
- Elaboração de Projeto de Execução e Consulta Preliminar para alteração do EC e espaço de espera na LC Marvila.
- Coordenação do processo de alteração do Manual de Configuração das Lojas de Cidadão, nos cadernos de Arquitetura, Mobiliário, Infraestruturas e colaboração na alteração do caderno de encargos de Imagem, em conjunto com as áreas de Manutenção, Comunicação e Imagem e Suporte ao Utilizador;
- Fornecimento dos elementos base de Autoatendimento, Cabine de Videochamada, Mobiliário e Sinalética para implementação pelo Labx do laboratório Vivo de



Experimentação do Novo Modelo de Atendimento, realizado na loja de cidadão de Aveiro, e colaboração com este na implementação das soluções e aferição do resultado das experimentações relativamente aos elementos físicos experimentados, em colaboração com a área de Comunicação e Imagem.

No âmbito do PRR, a Equipa de Expansão da Rede de atendimento, mantêm-se ativos e foram contratualizados os seguintes contratos:

- Contrato para aquisição de serviços de elaboração de projeto para remodelação da Loja de Cidadão em Águeda;
- Contrato para aquisição de serviços de elaboração de projeto de execução para obra de instalação do Espaço Diagrama a instalar na Rua de Santa Marta, 55-r/c;
- Contrato para elaboração do projeto para remodelação da Loja de Cidadão de Viseu (ATO);
- Contrato para aquisição de Serviços de Fiscalização e Coordenação de Segurança e Saúde em Obra da Empreitada de Remodelação da Loja de Cidadão de Viseu;
- Contrato para elaboração do projeto para remodelação da Loja de Cidadão de Aveiro;
- Contrato para elaboração do projeto para remodelação da Loja de Cidadão de Braga;
- Contrato para elaboração do projeto para remodelação da Loja de Cidadão do Porto;
- Contrato de aquisição de serviços de revisão de projeto para remodelação da Loja de Cidadão de Viseu e Aveiro;
- Preparação do procedimento pré-contratual para aquisição de serviços de revisão de projeto para remodelação da Loja de Cidadão de Braga e Porto;
- Acompanhamento do contrato para Elaboração e Acompanhamento de Transformação de carrinhas EC'S móveis.
- Preparação do procedimento de contratação pública para "Fornecimento e transformação de carrinhas em Espaços Cidadão Móveis"
- Preparação do procedimento pré-contratual para aquisição de Serviços de Fiscalização e Coordenação de Segurança e Saúde em Obra da Empreitada de Remodelação da Loja de Cidadão de Aveiro;
- Preparação do pré-contratual para Empreitada de Remodelação na LC Coimbra - Nova Área de espera;
- Preparação do procedimento para contratação do projeto de execução para os Espaços Cidadão Móveis;
- Preparação do procedimento para novo projeto (EP e PE) da LC Pop-Up.
- Elaboração de Projeto de Execução, simulações 3D, especificações técnicas, Consulta Preliminar e procedimento de Consulta Prévia da Cabina de Videochamada.



ATENDIMENTO OMNICANAL

LOJAS DE CIDADÃO

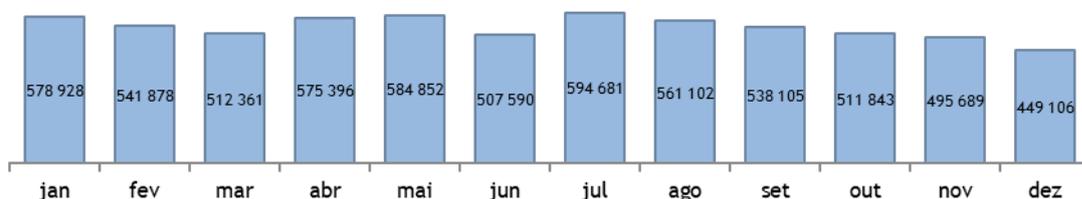
Canal Presencial

Lojas de Cidadão

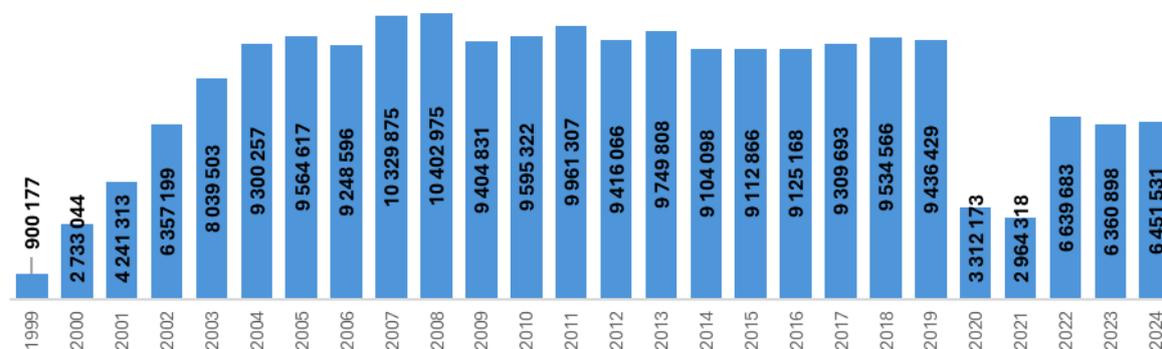
A 31 de dezembro de 2024 a rede de atendimento contava com 73 Lojas de Cidadão, uma das quais móvel. A rede de lojas cresceu, em 2024, com a abertura das lojas de Santiago do Cacém (29 de abril) e Bombarral (25 de novembro).

Em 2024 manteve-se, em várias entidades públicas nas Lojas de Cidadão, a organização do atendimento em regime misto, havendo atendimento espontâneo a coexistir com o sistema de atendimento por marcação.

Evolução mensal atendimentos [2024]



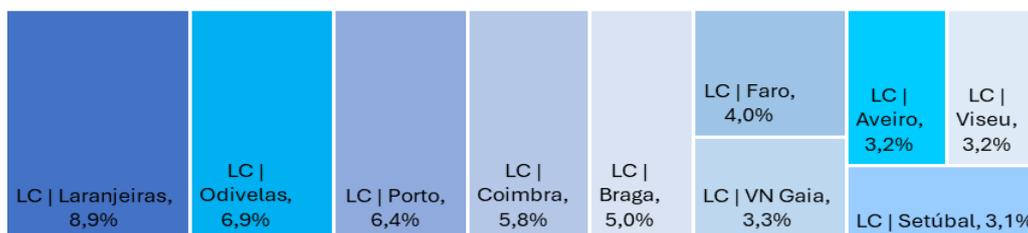
Evolução anual dos atendimentos 1999 – 2024



Em 2024 registou-se um aumento nos atendimentos das Lojas de Cidadão, face a 2023. A Loja de Cidadão com maior número de atendimentos foi a Loja de Cidadão das Laranjeiras, representando quase 9% do total de atendimentos registado.

Em 2024, o top 10 das lojas representou perto de 50% dos atendimentos registados em toda a rede das Lojas de Cidadão.

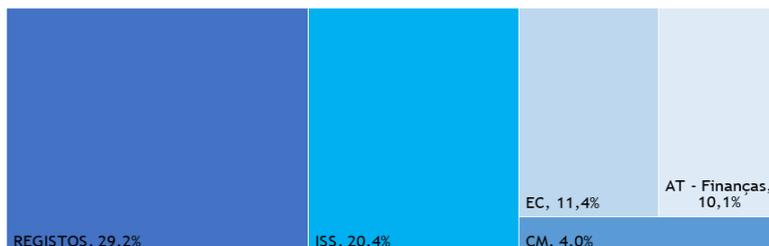
Top 10 - Lojas de Cidadão - Atendimentos [2024]





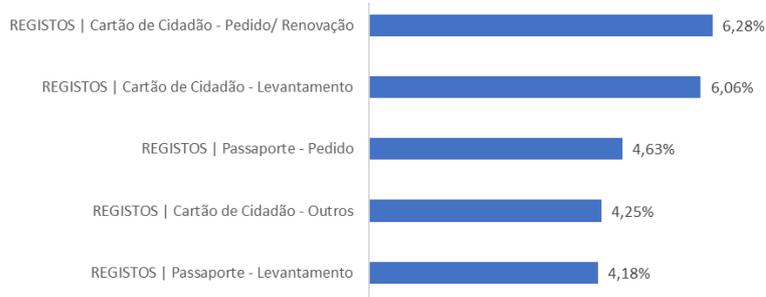
Em 2024, o IRN – Registos foi a entidade com mais atendimento, representou cerca de 29 % do total de atendimentos. No top 5 de entidades estão entidades públicas. O top 5 de entidades representaram cerca de 75% do total de atendimentos.

LC's Top 5 - Entidades 2024

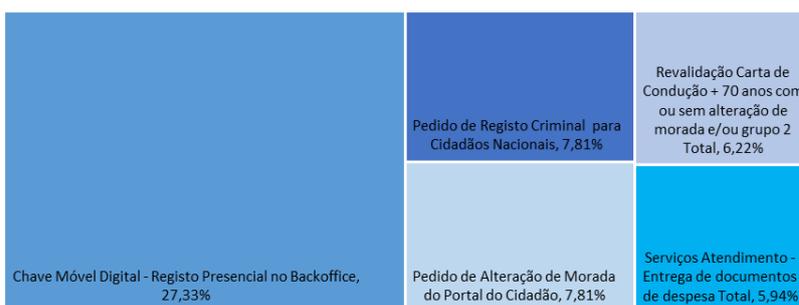


Em 2024, o serviço mais procurado foi o pedido de cartão de cidadão. O top 5 de serviços mais procurados em 2024, são na totalidade disponibilizados pelo IRN (Registos).

TOP 5 serviços LC's 2024

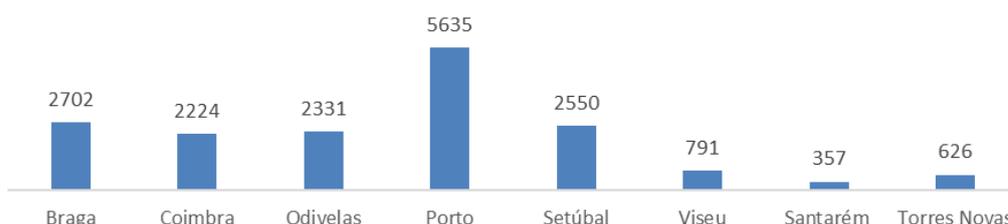


Ao nível do atendimento específico do Espaço Cidadão nas Lojas, foram estes os assuntos mais focados pelos cidadãos:



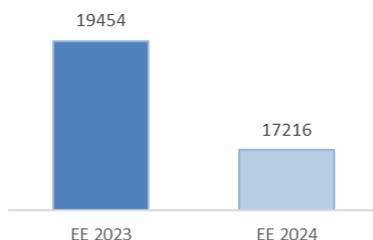
Espaço Empresa

Espaço Empresa - Atendimentos 2024





Ao nível dos serviços prestados a constituição de Empresa na Hora foi o serviço com maior expressão no atendimento, representando cerca de 18%



Espaço Empresa - N° atendimentos por serviço 2024

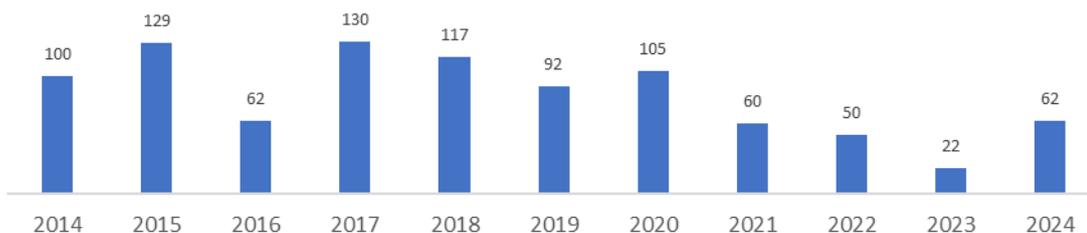


Espaços Cidadão

Os Espaços Cidadão (EC) têm como pressuposto a existência de parcerias entre a Agência para a Modernização Administrativa, autarquias locais e outras instituições públicas e privadas que prestem serviços públicos tendo por fim auxiliar o cidadão ou empresa no acesso aos serviços públicos disponibilizados *online* de forma presencial. Este atendimento garante a proximidade da AP e permite que o acesso aos serviços não implique a exclusão de quem não saiba ou que não possa utilizar os mesmos.

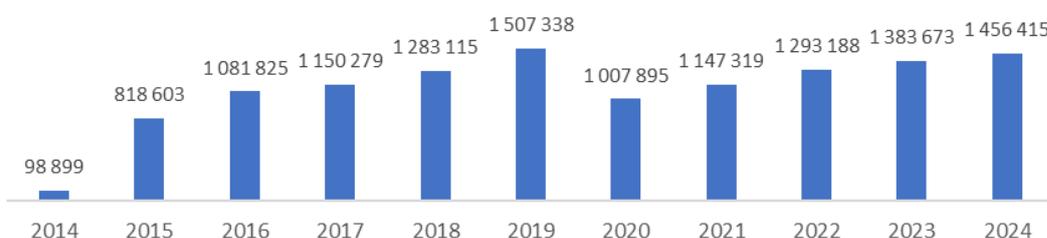
Foram abertos 62 novos Espaços Cidadão, no ano de 2024, que contribuíram assim para a expansão da rede de atendimento, contabilizando esta, no final do ano, um total de 929 EC.

Evolução anual do n.º de Espaços Cidadão



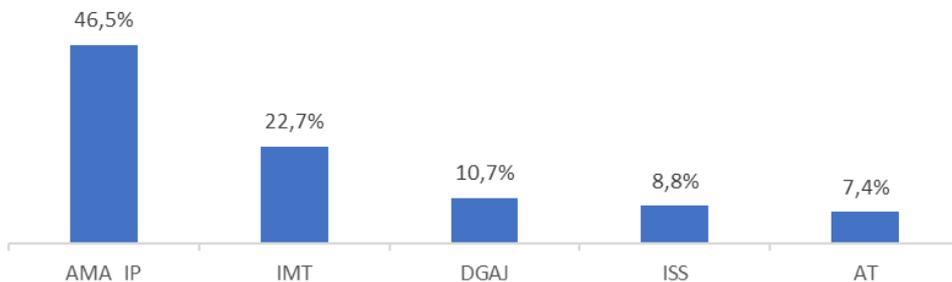
Com nova tendência crescente após período pandémico, registaram-se no ano de 2024, mais de 1,4 milhões de atendimentos. Os Espaços Cidadão contam agora com mais de 12 milhões de atendimentos.

Espaço Cidadão - Evolução Anual Atendimentos





TOP 5 Entidades 2024



Das entidades e serviços do catálogo disponibilizado nos EC, foram os da AMA que registaram o maior número de atendimentos. Seguidamente são os serviços do IMT e da DGAJ que mais se destacam.

Top 10 - Espaços Cidadão - Serviços 2024



No Top 10 dos assuntos tratados com mais frequência destacam-se o Registo da Chave Móvel Digital (CMD), alteração de morada, revalidação da carta de condução e pedido de registo criminal.

Espaço Cidadão Móvel

Atualmente, são 8 os municípios que disponibilizam para as suas populações os serviços do Espaço Cidadão Móvel (Alfândega da Fé, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Viseu, Idanha-a-Nova e Almeirim). Foram realizados, no ano de 2024, mais de 2.200 atendimentos, contabilizando assim mais de 12.000 atendimentos acumulados.

CENTRO DE CONTACTO

Linha Cidadão

A Linha Cidadão disponibiliza um sistema de IVR (**Interactive Voice Response**) bilingue (português e inglês), que integra as linhas de atendimento de várias entidades da Administração Pública. Essa integração permite que, após a seleção da opção ou serviço pretendido no IVR por parte do cidadão, as chamadas telefónicas sejam encaminhadas diretamente para o operador/atendedor da entidade competente.



Atualmente, a entrega das chamadas telefônicas é realizada automaticamente para os números diretos indicados pelas entidades, de acordo com as opções do IVR previamente parametrizadas.

Este sistema permite ao cidadão ter uma experiência de utilização simplificada, sem a necessidade de conhecer previamente os organismos competentes e as suas linhas de atendimento para obter o serviço ou a informação desejada.

Atualmente, integram a Linha Cidadão as seguintes entidades:

- Agência para a Modernização Administrativa;
- Instituto dos Registos e do Notariado;
- Instituto da Segurança Social;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Agência para a Integração Migrações e Asilo.

Nesse âmbito, a Agência para a Modernização Administrativa assegura o atendimento aos cidadãos, empresas e profissionais nas seguintes matérias e categoria de serviços:

- Serviços Informativos e apoio técnico:
 - o Serviços informativos sobre serviços disponibilizados, locais, horários e senhas das Lojas Cidadão, Espaços Cidadão e Espaços Empresa e outras informações gerais;
 - o Agendamento Balcão Perdi a Carteira e Lojas Móvel;
 - o Cartão de Cidadão, nomeadamente, renovação, alteração, confirmação de morada, cancelamento e ativação (app)
 - o Chave Móvel Digital
 - o Apoio na utilização dos meios de autenticação e assinatura digital do Estado Português e suporte técnico;
 - o Apoio na utilização e suporte técnico no âmbito da autenticação com Certificado Digital (advogado, solicitador e notário);
 - o Apoio e suporte técnico de aplicações móveis - autenticação.gov e id.gov.pt;
 - o Informação e apoio na utilização dos serviços públicos online e área reservada (cidadão e empresa), nomeadamente os disponibilizados através dos sites Gov.pt e autenticação.gov;
 - o Sistema de Certificação de Atributos Profissionais: empresariais, dirigentes públicos, eleitos locais, funcionários e profissionais
 - o Assinatura de Faturas Eletrónicas (SAFE -Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas)
 - o Serviço Público de Notificações Eletrónicas
- Serviços Transacionais realizado por operador com recurso a autenticação com Chave Móvel Digital por telefone:
 - ✓ Ativar a Chave Móvel Digital por videoconferência;
 - ✓ Pedir o Registo Criminal de pessoas;
 - ✓ Alteração de dados da Chave Móvel Digital;
 - ✓ Pedir o Cheque Nutricionista;
 - ✓ Pedir o Cheque Psicólogo;
 - ✓ Comunicar que se vão realizar saldos;
 - ✓ Realização de saldos – comunicação de alteração;
 - ✓ Comunicar que se vai realizar uma liquidação;
 - ✓ Realização de liquidações – comunicação de alteração;
 - ✓ Comunicação de Venda Especial Esporádica;



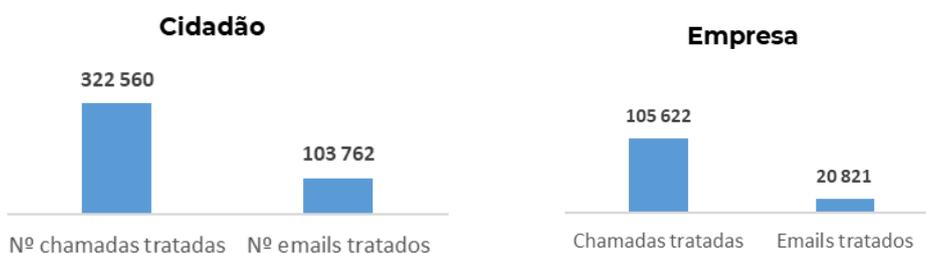
- ✓ Ocupação de espaço público – instalação de equipamento;
- ✓ Exercer a atividade de feirante ou vendedor ambulante;
- ✓ Feirante ou vendedor ambulante -alteração da atividade;
- ✓ Feirante ou vendedor ambulante – cessação da atividade;
- Acompanhamento na realização de serviços públicos online por telefone:
 - ✓ Consulta de pontos da Carta de Condução;
 - ✓ Consulta do histórico de contraordenações;
 - ✓ Renovar a carta de condução automatizada;
 - ✓ Confirmar a alteração de morada no Cartão de Cidadão;
 - ✓ Pedir a certidão de deferimento tácito;
- Encaminhamento de chamadas:
 - ✓ Encaminhamento de questões colocadas pelos cidadãos e empresas, cuja competência não seja da AMA para as entidades competentes, indicando a linha de apoio que o cidadão deve contactar usar;
- Outbound: incluem todos os contactos telefónicos efetuados pela Linha Cidadão, proativamente ou a pedido do interessado, para melhor esclarecer a questão apresentada ou para apoio na realização do serviço público online.

Para além do atendimento telefónico, a Linha Cidadão disponibiliza outros canais de atendimento:

- dois formulários de contacto, disponíveis nos portais Gov.pt e autenticação.gov.pt;
- videochamada;
- live chat.

No âmbito das temáticas dirigida ao cidadão, foram tratadas 864.932 chamadas, destas 322.560 foram encaminhadas para a AMA e 258.808 encaminhadas para outras entidades. Foi dada resposta a 103.762 emails.

Relativamente ao atendimento dirigido aos empresários/profissionais, foram tratadas 105.622 chamadas e 20.821 emails.



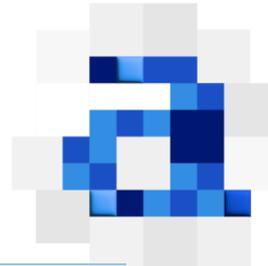
No canal videochamada, cujo principal objetivo é o apoio remoto para a realização de serviços públicos online, disponibilizados no portal gov.pt, realizaram-se 1.678 atendimentos.

O apoio na realização de serviços públicos online via videochamada está disponível para seguintes serviços:

Ativar a Chave Móvel Digital;

Alterar os dados associados à Chave Móvel Digital;

Fazer o Registo no Balcão dos Fundos;



Renovar o Cartão de Cidadão (para pessoas com 25 anos ou mais);	Registrar dados da entidade no Balcão dos Fundos
Alterar a morada do Cartão de Cidadão;	Ativar a assinatura digital da Chave Móvel Digital;
Confirmar a alteração de morada do Cartão de Cidadão;	Aderir às Notificações Eletrónicas;
Revalidar a carta de condução;	Consultar os pontos da carta de condução;
Pedir o certificado de registo criminal de pessoas singulares;	Consultar o histórico de contraordenações rodoviárias;
Marcar uma consulta no centro de saúde;	Pedir o reembolso de despesas de saúde à ADSE;
Pedir a isenção de taxas moderadoras por insuficiência económica;	Associar atributos empresariais com o Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP).
Ocupação de espaço público - instalação de equipamento	Comunicar que se vai realizar uma liquidação
Comunicar que se vão realizar saldos	Venda Especial Esporádica - comunicação
Realização de liquidações - comunicação de alteração	Pedir a certidão de deferimento tácito

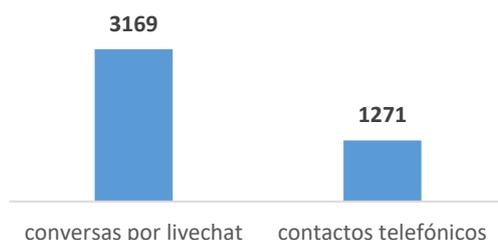
REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ONLINE ATRAVÉS DE VIDEOCHAMADA

Ativação de Chave Móvel Digital por videoconferência;

- **Live chat**

Permite a continuidade da conversa iniciada com o assistente virtual do Gov.pt sempre que este não conseguir responder à questão apresentada pelo cidadão. O atendimento pode ser feito por um operador, via chat ou contacto telefónico, conforme a escolha do cidadão, garantindo um serviço mais completo e esclarecedor, sem sair do portal. Durante essa interação, o utilizador pode continuar a navegar no portal, seguindo as instruções do operador. Este serviço permite a realização de chamadas para o estrangeiro.

Foram realizadas 3.169 conversas por live chat e 1.271 contactos telefónicos.



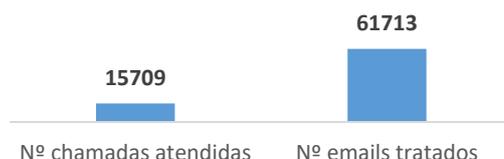


LINHA DE SUPORTE ESPAÇO CIDADÃO

Esta linha fornece suporte aos mediadores dos Espaços Cidadão e Postos Consulares:

- presta informações e apoio aos mediadores na execução dos serviços prestados nos Espaços Cidadão e procede, sempre que necessário, à articulação com as entidades competentes para a realização dos serviços;
- apoia os Postos Consulares que disponibilizam o serviço de ativação da Chave Móvel Digital com recurso ao backoffice da CMD.

Nesta linha registaram-se 15.709 chamadas atendidas e 61.713 emails tratados.



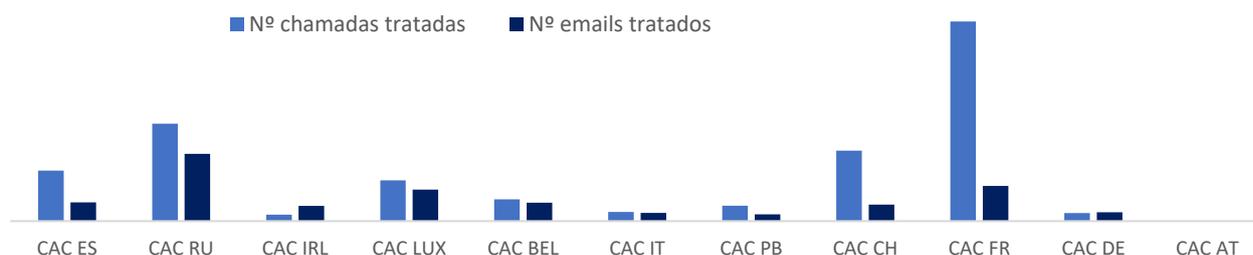
Centro de Atendimento Consular

O Centro de Atendimento Consular (CAC) é uma iniciativa do Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública e do Ministério dos Negócios Estrangeiros, no âmbito do programa Simplex+. O seu objetivo é agilizar o agendamento e os pedidos de informação sobre atos consulares, através de atendimento telefónico, receção de correio eletrónico e apoio à realização de serviços públicos digitais por videochamada.

Criado em abril de 2018, o CAC foi inicialmente dirigido à comunidade portuguesa residente ou de passagem por Espanha. Em abril de 2019, expandiu-se para os portugueses residentes no Reino Unido e, em 2020, passou a abranger também a Irlanda, Bélgica e Luxemburgo. Em 2021, a atividade do CAC estendeu-se à Itália e aos Países Baixos; em 2022, à rede consular de França; em 2023, à Suíça; e, em 2024, à Alemanha e à Áustria.

Com a abertura destas novas linhas, o CAC passou a disponibilizar atendimento em cinco línguas: português, inglês, espanhol, francês e alemão. Além disso, o canal telefónico conta com um IVR disponível 24/7, que, fora do horário de atendimento, fornece informações automatizadas sobre assuntos consulares.

As diferentes linhas de atendimento trataram 591.548 chamadas e responderam 258.171 e-mails. Este serviço assegura no apoio aos diferentes consulados questões relacionadas com pedidos e renovações do Cartão de Cidadão, registos passaportes, bem como agendamentos a realizar nos serviços consulares.



Foi mantido o inquérito de satisfação em todas as linhas do centro de atendimento consular e o índice de satisfação global dos utentes em 2024 é de 4.35/5.



Linha de apoio – Serviços disponibilizados nas plataformas

A linha de apoio que compreende o suporte funcional e técnico as entidades da Administração Pública e respetivos utilizadores cujos serviços se encontram desmaterializados na Plataforma Multicanal.

Em 2024 atendeu 1.857 chamadas e respondeu a 12.891 emails relacionados com a Plataforma Multicanal.



Linha dos Fundos

Esta linha foi criada em março de 2022, em parceria com a AD&C, assegura o atendimento da 1ª linha aos beneficiários e potenciais beneficiários dos Fundos Estruturais da União Europeia e tem como objetivo: dar informações de caráter geral sobre Fundos Europeus (Portugal 2020 e Portugal 2030, PRR, linha BEI, entre outros); Informações sobre avisos e operações; e prestar apoio técnico ao Balcão dos Fundos e outras aplicações integradas.

Esta linha disponibiliza vários canais de atendimento:

Canal	Descrição
Fale Connosco	Nos dias úteis, entre as 9h00 e as 18h00. 800 10 35 10 (gratuito - chamadas nacionais), 00351 300 00 39 87 (custo de chamada para rede fixa nacional - chamadas internacionais)
Suporte	Deverá estar registado e iniciar sessão no Balcão dos Fundos para ter acesso. O canal de Suporte é exclusivo para utilizadores autenticados.
Email	Através do linhadofundos@linhadofundos.pt respondemos às suas questões sobre fundos europeus. Quando recebermos a sua mensagem, enviamos uma notificação
Videochamada	Agende uma hora para esclarecer as suas dúvidas sobre como fazer o registo no Balcão dos Fundos e registar os dados da entidade
Chat	Coloque aqui as suas questões

Foram tratadas 30.201 chamadas e tratados 27.655 emails.

Foi também disponibilizado um novo serviço, no canal de videochamada, ligado à Linha dos Fundos– Registrar dados da entidade no Balcão dos Fundos. Foram realizadas 64 videochamadas através deste canal de atendimento.





Outras Linhas de atendimento

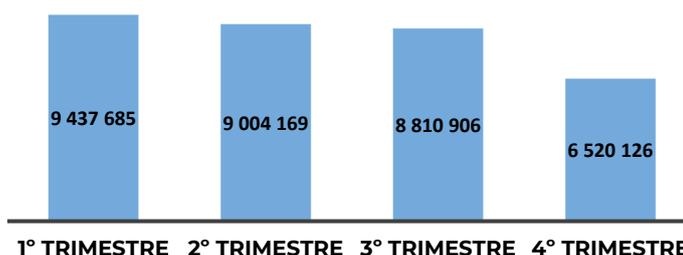
Para além das linhas acima identificadas, o Centro de Contacto garantiu o atendimento noutras linhas de menor dimensão, mas de grande relevância no âmbito da atividade da AMA:

	Nº Chamadas Atendidas	Nº Emails Tratados
Linha de apoio SAMA	74	59
Linha de apoio Parecer Prévio	846	2061
Linha de apoio Avisos PRR	202	664
Linha de apoio Livro Amarelo Eletrónico (dados estatísticos desde 25/06/2024)	n/a	230
Linha Suporte Espaços Empresas	87	13

CANAL ONLINE

Plataformas e serviços digitais

Evolução trimestral das visitas/sessões – Portal de serviços públicos



Top 10 das páginas de serviços mais procuradas

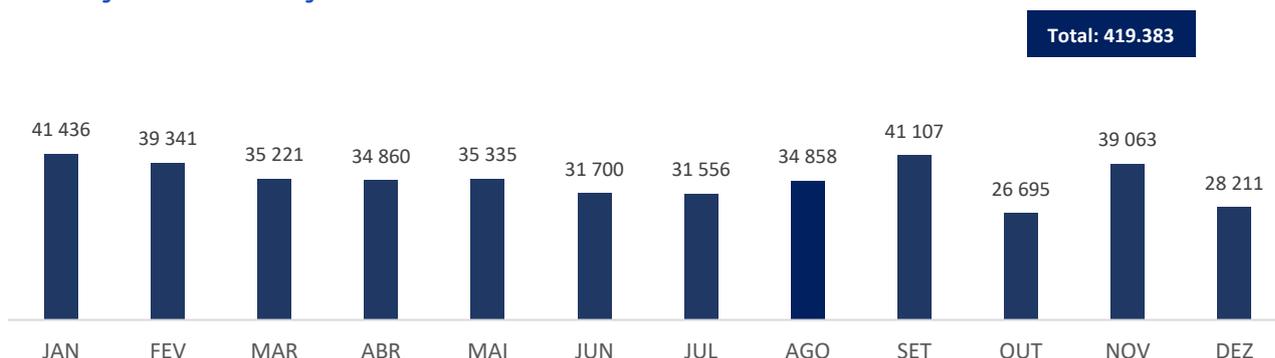




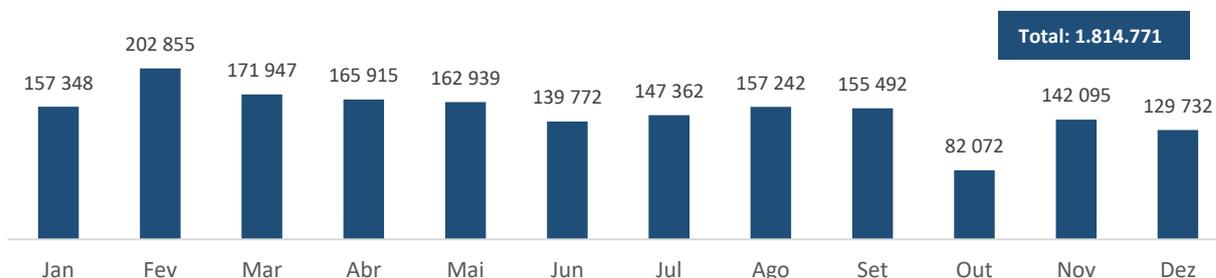
Top 10 das páginas de informação mais procuradas



Serviços online – Portal de Serviços Públicos Serviço de Alteração de Morada online

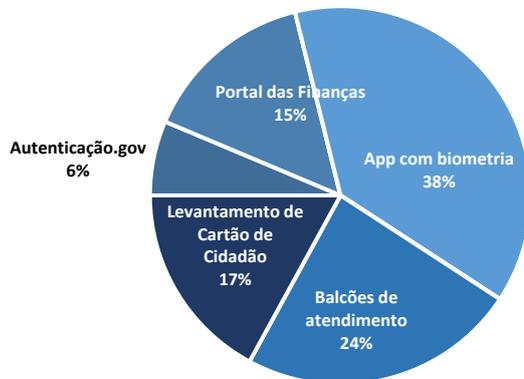


Chave Móvel Digital – Estatísticas





Ativações de CMD por canal

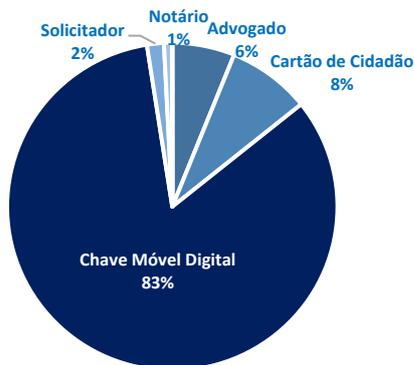


AUTENTICAÇÃO.GOV - ESTATÍSTICAS

Evolução do número de autenticações



Percentagem de autenticações por certificado em 2024





SIMPLIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA CENTRO PARA A INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO - LABX

Durante o ano de 2024 a atividade do LabX – Centro para a Inovação no Setor Público verificou uma alteração significativa com a criação de duas equipas distintas, primeiro na forma de núcleos, mas que depois foram efetivadas enquanto Equipa de Estudos e Inovação (EEI) e Equipa de Simplificação e Desenho de Serviços (ESDS).

No que diz respeito ao alcance dos canais de comunicação nas redes sociais, o n.º de seguidores continua a subir em todas as plataformas, à exceção da plataforma X. À data de 31 de dezembro verificavam-se os seguintes números:

LinkedIn	Facebook	Instagram	X (ex-Twitter)	Youtube
6786 (+22,77%)	2211 (+2,27%)	386 (+65,7%)	946 (-1,15%)	149 (+5,67%)

Equipa de Estudos e Inovação

A Equipa de Estudos e Inovação (EEI) é responsável pelo desenvolvimento do ecossistema de inovação através de redes colaborativas, parcerias e da capacitação na área da inovação pública. É igualmente responsável pela criação de mecanismos de prospetiva, avaliação e de referenciais de qualidade para a melhoria dos serviços públicos.

No cumprimento das suas responsabilidades a EEI desenvolve as suas atividades em 4 eixos de atuação: Redes e Parcerias; Capacitação; Instrumentos e Estratégias para a Inovação; Participação Cívica e Governo Aberto.

1 - Redes e Parcerias

a) Rede de Inovadores

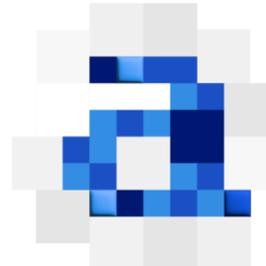


Durante o ano de 2024, a Rede de Inovadores continuou a ser um ponto de encontro e de partilha de experiências destinada a todos os trabalhadores públicos que procuram formas inovadoras de abordar o seu dia-a-dia de trabalho, mantendo a dinâmica de publicação das newsletters LabXpresso (4 edições em 2024) e a realização das Oficinas@LabX

EDIÇÃO	DATA
LabXpresso #26	8 ABR
LabXpresso #27	6 JUN
LabXpresso #28	25 SET
LabXpresso #29	11 DEZ

Em relação às Oficinas@LabX, foram realizadas 5 edições sendo que 4 delas foram concentradas no Encontro da Criatividade e Inovação. Nestas Oficinas estiveram presentes um total de 141 participantes, os quais avaliaram as sessões, em média, com a pontuação de 4,79.

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES	AVALIAÇÃO
18 ABR	Oficina@LabX #26 – Ser um facilitador de sessões colaborativas	20	5
18 ABR	Oficina@LabX #27 – Explorar a Usabilidade de um Produto Digital	20	5
18 ABR	Oficina@LabX #28 – Criar oportunidades de simplificação dos serviços	22	4,7
18 ABR	Oficina@LabX #29 – Criar o futuro do serviço público2.	22	4,7
31 OUT	Oficina@LabX #30 – Dia Nacional da Desburocratização (online)	57	4,56



A Rede chegou a ter quase 1000 inscritos. Por motivos RGPD, nomeadamente sobre o número de anos de subscrição e dada a mudança na plataforma de mailing, no final do ano foi realizado um saneamento à base de dados de subscritores, tendo sido solicitado a todos os inscritos para renovarem a sua inscrição na Rede com impacto significativo no número de participantes ativos. Esta operação irá continuar ao longo do ano de 2025.

b) Rede de Laboratórios de Inovação e Experimentação

A Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público (Rede) reúne atualmente doze membros:

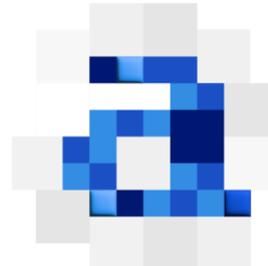


- LabX – Centro para a Inovação no Setor Público
- LMx Coimbra – Laboratório Municipal de Experimentação de Coimbra
- Lx LEM – Laboratório de Experimentação Municipal de Lisboa
- LouléXLab – Laboratório de Experimentação do Município de Loulé
- LEM Valongo – Laboratório Experimentação do Município de Valongo
- LabInov – Laboratório de Inovação da Polícia Judiciária
- Oeste + Inovação – Laboratório de Experimentação e Inovação da Região Oeste
- Incuba.Açores – Laboratório de Experimentação da Administração Pública Regional dos Açores
- DIVINOV – Divisão de Inovação e Transformação do Estado-Maior da Armada
- Direção de Inovação e Soluções de Mobilidade da EMEL – Empresa de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa
- Laboratório de Experimentação e Inovação da ULSSJOSE (Unidade Local de Saúde de São José, E.P.E.)
- Laboratório de Inovação e de Atendimento da AT

Foram realizados dois Encontros da Rede com a participação de todos os membros. Em 2024 foi ainda apresentada a iniciativa “Apresentação & Retorno”, para apresentação e discussão de projetos, a qual teve 3 edições. Adicionalmente, no âmbito do Encontro do Dia da Criatividade e Inovação foi ainda realizado um painel dedicado à Rede: “Painel 1: Equipas de Inovação como resposta aos desafios no Setor Público”.

Foi também criada a iniciativa “Grupos de Trabalho” tendo sido realizada a sua primeira edição. O objetivo é promover o trabalho colaborativo entre as equipas dos diferentes membros da Rede com vista à produção de conhecimento que deve ser depois disseminado na Rede e nas organizações.

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES	AVALIAÇÃO
31 JAN	1.ª Edição “Apresentação & Retorno”	24	3,8
28 FEV	7.º Encontro da Rede de Laboratórios (Coimbra)	24	5
18 ABR	Evento: Dia da Criatividade e Inovação Equipas de Inovação como resposta aos desafios do Setor Público	130	n.a
29 MAI	2.ª Edição “Apresentação & Retorno”	18	4,78
25 SET	3.ª Edição “Apresentação & Retorno”	18	4,77
16 OUT	1.ª Edição “Grupos de Trabalho – Instrumentos de Investigação”	23	n.a
30 OUT	8.º Encontro da Rede de Laboratórios (Caldas Rainha)	32	4,92



Concluiu-se o processo de adesão de 4 novas equipas de inovação, sendo que, nenhuma delas realizou o processo de capacitação. A DIVINOV – Divisão de Inovação e Transformação do Estado-Maior da Armada e a Direção de Inovação e Soluções de Mobilidade da EMEL eram equipas já estabelecidas e com resultados comprovados e que integram a rede sem necessidade de capacitação apenas para beneficiar do espaço de crescimento e partilha proporcionado pela Rede. O Laboratório de Experimentação e Inovação da ULS de São José e o Laboratório de inovação e de atendimento da AT, os mais recentes membros da Rede, terão a sua capacitação durante o ano de 2025.

c) Inovador em Residência

A iniciativa "Inovador em Residência" visa capacitar trabalhadores públicos em práticas de inovação através de uma experiência imersiva no LabX. A 5ª edição, que decorreu de 1 a 31 de outubro de 2024, ofereceu a oportunidade de uma colega da ULS São José desenvolver as suas competências através de uma participação ativa em projetos de inovação no setor público promovidos pelo LabX.:



Neste âmbito, houve oportunidade de participar em diversas atividades do LabX ao longo de mês de outubro, incluindo o planeamento e execução de:

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES	AVALIAÇÃO
12 JAN	OSL #20 – Câmara Municipal de Lousada	13	4,63
21 FEV	OSL #21 – DGERT – Dir. Geral do Emprego e das Rel. de Trabalho	16	4,54
1 ABR	OSL #22 – IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional	16	4,13
14 MAI	OSL #23 – CIRA – Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro CM Sever do Vouga e CM Vagos	11	4,27
15 MAI	OSL #24 – CIRA – Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro; CM Aveiro e CM Ílhavo	11	4,67
22 MAI	OSL #25 – CIRA – Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro CM Oliveira do Bairro e CM Ovar	10	4,6
28 MAI	OSL #26 – CIRA – Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro; CM Anadia	11	4,17
26 JUN	OSL #27 – CIRA – Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro CM Albergaria-a-Velha e CM Estarreja	9	3,71
17 SET	OSL #23 – OESTE +Inovação	6	4,75

E ainda, 2 Workshops realizados com as Unidades de Gestão das Lojas de Cidadão e Open Day LabX – ISCSP:

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES	AVALIAÇÃO
3 OUT	Workshop Novo Modelo de Atendimento – UG AMA	17	4,62
17 OUT	Workshop Novo Modelo de Atendimento – UG Municípios	18	5
23 OUT	Open Day LabX ISCSP	22	-
30 OUT	8.º Encontro da Rede de Laboratórios (Caldas Rainha)	32	4,92

Capacitação

Oficinas de Simplificação da Linguagem

As Oficinas de Simplificação da Linguagem são um dos produtos do LabX mais procurados pelas entidades da Administração Pública. Durante o ano de 2024 foram realizadas 9 ações envolvendo um total de 103 trabalhadores públicos e com uma avaliação média de 4,38 (87,6%).



Capacitação de Facilitadores de processos criativos

É uma nova oferta de capacitação para dar resposta a uma necessidade recorrente que foi encontrando ao longo dos anos no trabalho com equipas de projeto de outras entidades e que no caso em concreto é a Capacitação de Facilitadores de Processos Colaborativos. De facto, uma das grandes barreiras a uma maior adoção de práticas colaborativas nas entidades é a pouca experiência dos seus trabalhadores no planeamento e execução desses processos. Esta iniciativa destina-se a endereçar esta lacuna.

Numa primeira abordagem a metodologia foi testada numa Oficina@LabX na Rede de Inovadores e depois implementada em pleno com uma equipa do Tribunal de Contas e outra do Teatro Nacional D. Maria II.

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES	AVALIAÇÃO
25 NOV 26 NOV	Capacitação de Facilitadores #1 – Tribunal de Contas (14h)	18	4,9
18 NOV	Capacitação de Facilitadores #2 – Teatro Nacional D. Maria II (7h)	10	4,5

Design para a Inovação

Ao longo do ano de 2024 apenas foi realizada uma iniciativa de Design de Serviços/ Design para a Inovação. Esta iniciativa foi realizada no âmbito das atividades do projeto com o Tribunal

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES	AVALIAÇÃO
18 NOV	Design para a Inovação (4h)	11	-

Instrumentos e Estratégias para a Inovação

Matriz de Inovação para Monitorização e Avaliação de Serviços Públicos

A Matriz de Inovação para Monitorização e Avaliação de Serviços Públicos é um projeto desenvolvido pelo LabX em parceria com o OPSI da OCDE. Este projeto visa criar um instrumento de monitorização e avaliação dos serviços públicos, utilizando dados e empíricos para identificar oportunidades de melhoria e apoiar a tomada de decisões em políticas públicas, nomeadamente no que se refere à identificação de oportunidades de melhoria que possam ser implementadas através de programas como o SIMPLEX.



O projeto teve o seu arranque formal em novembro com a realização da 1.ª sessão colaborativa envolvendo diversos stakeholders internos da AMA e terá a sua continuidade ao longo do ano de 2025 estando inscrito na Estratégia Digital Nacional.

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
15 NOV	AMA SHERPAS -Sessão colaborativa #1	10

Diagnóstico à Inovação em Serviços Públicos - INOVx

No final de 2023 foi lançado o Diagnóstico à Inovação e Experimentação em Serviços Públicos, através de um questionário que foi enviado a mais de 3.000 entidades públicas, que visava compreender a Inovação que as entidades se encontram a desenvolver, de forma a aferir a maturidade do sistema da inovação na Administração Pública portuguesa.



Ao longo do ano de 2024, para além de comunicação de reforço ao pedido inicial de participação no diagnóstico, foram analisados todos os contributos naquilo que se materializou como a 2.ª Edição do Diagnóstico às Práticas de Inovação do Setor Público em Portugal. Foram contactadas inicialmente cerca de 3000 entidades públicas, das quais tivemos 1049 respostas.

O Relatório final desta Iniciativa está ainda a ser finalizado pela EEI do LabX uma vez que o relatório preliminar da equipa de projeto apenas foi disponibilizado no final de dezembro de 2024.

Relatório preliminar, disponível em: [Relatório Práticas de Inovação do Setor Público.pdf](#)

BECX

O sistema de avaliação da qualidade apercebida e da experiência do utente dos serviços da Administração Pública consiste na implementação de uma metodologia de medição compatível com a utilizada no projeto BECX – Best European Customer Experience nos serviços da Administração Pública.

O projeto resulta de uma parceria entre a AMA, a NOVA IMS, AT, DGACCP, IMPIC, IMT, IRN, IGFSS e ISS sendo que durante o ano de 2024 se realizou a 2.ª vaga do estudo, dividida em 6 etapas fundamentais: (1) Preparação do Estudo; (2) Definição Metodológica; (3) Recolha de Dados, (4) Validação e Preparação dos Dados; (5) Estimação dos Resultados; (6) Apresentação dos Resultados. No âmbito da recolha de dados, e através de uma auscultação na forma de aplicação de um inquérito por entrevista em parceria com a NOVA IMS, foram auscultados um total de 77.377 cidadãos.

No final de 2024 estava a ser preparada a continuação do projeto, reunindo-se as condições necessárias para a execução da 3.ª vaga do estudo ao longo do ano de 2025.

Relatório 2.ª Vaga disponível em: [ama_LabX_20241130_BECX_ResumoResultados_vaga2.pdf](#)

Kit de Inovação Antecipatória

O LabX desenvolveu, em parceria com o Observatório para a Inovação no Setor Público (OPSI) da OCDE, um Kit Inicial de Inovação Antecipatória com o objetivo de disponibilizar à AP uma metodologia e um conjunto de ferramentas acionáveis e práticas para que as Entidades Públicas e as suas equipas possam aplicar por forma a responderem com eficiência aos desafios que chegam do futuro, antecipando-os, atuando no presente. Com base nas sessões de teste realizadas em 2023, em 2024 foi lançada uma segunda versão, evoluída em função dos resultados da sua aplicação prática.

https://labx.gov.pt/wp-content/uploads/2024/12/ama_LabX_AISK_1.0_2024.pdf

Com base nesta nova versão do Kit, ao longo do ano de 2024 foram realizadas 6 iniciativas no âmbito dos trabalhos da Rede de Laboratórios. O objetivo foi dotar estas equipas com mais capacidade para endereçar os desafios que enfrentam nos seus contextos específicos através das ferramentas de prospetiva e planeamento que são disponibilizadas no KIA.



Participação Cívica e Administração Aberta

OGP Portugal | Rede Nacional de Administração Aberta

A AMA, através do LabX, é a entidade coordenadora da OGP em Portugal e coordenou a implementação de dois planos de ação desde a adesão do país à iniciativa. Em 2024 teve início o 3.º Plano de Ação Nacional de Administração Aberta (PANAA).

As atividades de implementação do PANAA são acompanhadas pelas reuniões ordinárias da Rede, as quais se realizam de dois em dois meses.



Paralelamente às sessões ordinárias da Rede foi ainda conduzido um processo de auscultação com vista à identificação de barreiras e oportunidades de melhoria ao funcionamento da Rede.

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
05 MAR	XXVI Reunião da Rede Nacional de Administração Aberta	8
07 MAI	XXVII Reunião da Rede Nacional de Administração Aberta	8
02 SET	XXVIII Reunião da Rede Nacional de Administração Aberta	8
02 OUT	XXIX Reunião da Rede Nacional de Administração Aberta	8
02 DEZ	XXX Reunião da Rede Nacional de Administração Aberta	8

Esta auscultação foi realizada em reuniões bilaterais realizadas entre a equipa de coordenação e os representantes das entidades que fazem parte da Rede. Os resultados dessa auscultação foram compilados num Relatório que irá servir de suporte às atividades da Rede em 2025, nomeadamente ao seu processo de crescimento.

No âmbito das atividades OGP Portugal / RNAA foi ainda promovido o evento OpenGovWeek 2024 (ver o ponto 3. Atividades Transversais).

Relatório de Auscultação à RNAA disponível em:
[OGP_LabX_20241213_RelatórioAuscultação_RNAA.pdf](#)

Promote Civic Participation with Emerging Tech [TSI]

O projeto *Promote Civic Participation with Emerging Tech* resultou de uma candidatura da AMA/LabX ao Instrumento de Apoio Técnico da DG REFORM da Comissão Europeia.

O projeto tem como objetivo encontrar soluções inovadoras para promover a participação cívica através de tecnologias emergentes. De modo a ancorar o processo de design foram identificados 6 desafios concretos de participação cívica nos 3 países envolvidos no projeto e que serão trabalhados num Bootcamp de Cocriação que será realizado em fevereiro de 2025.



O projeto está a ser conduzido pelo OPSI da OCDE, sendo que ao longo do ano de 2024 foram conduzidas diversas atividades do projeto, incluindo a pesquisa secundária disponível para o contexto da situação de referência, e que foi materializado num *Inception Report*, e a pesquisa



exploratória através da auscultação e da interação direta com parceiros relevantes do ecossistema e que resultou no *Ecosystem Mapping*.

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
FEV	Entrevistas com stakeholders do ecossistema	12
14 MAI	Expert Panel Onboarding	24
18 JUN	Workshop Mapeamento Sistémico	22
19 JUN	Workshop User Driven Prototype	16
OUT	Challenge Owners Dialogues – Challenge Reframing #1	10
NOV	Challenge Owners Dialogues – Challenge Reframing #2	10
DEZ	Challenge Owners Dialogues – Challenge Reframing #3	10

Equipa de Simplificação e Desenho de Serviços

A Equipa de Simplificação e Desenho de Serviços (ESDS) é a equipa responsável pela realização de projetos de simplificação e (re)desenho de serviços públicos através de processos e metodologias centradas nas pessoas.

Ao longo do ano de 2024 esta equipa desenvolveu diversos projetos, tanto internos, em articulação com diferentes equipas da AMA, como externos, trabalhando diretamente com outras equipas da Administração Pública.

Lojas de Cidadão

Avaliação de Ecrãs Táteis

O projeto de Avaliação de Ecrãs Táteis teve como objetivo avaliar o potencial destas soluções para promover a privacidade e melhorar a experiência do cidadão na interação com o Espaço Cidadão (EC), em alternativa ao ecrã de 22” polegadas, preconizado para este balcão, de forma a poder apoiar a decisão de uma eventual disseminação desta solução para outros EC.

Esta avaliação decorreu nas Lojas de Cidadão das Laranjeiras e de Torres Novas, entre dezembro de 2023 e fevereiro de 2024, ao qual se juntou um período de avaliação preliminar que decorreu no 1.º trimestre de 2023 na Loja de Cidadão de Setúbal, tendo envolvido um total de 79 cidadãos e 6 mediadores:

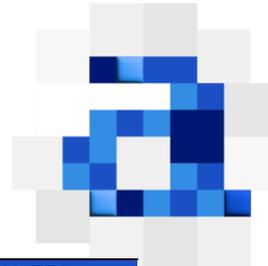
DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
FEV-MAR 2023	LC Setúbal	63
DEZ 2023 e FEV 2024	LC Laranjeiras	10
JAN 2024	LC Torres Novas	6

Relatório de projeto disponível em:

[05. Relatório testes ecrã tátil EC-LCL LCTN-& LC Setubal_20.02.2024.pdf](#)

Projeto-piloto Cabine de Videochamada

Com este projeto-piloto pretendeu-se testar um novo conceito de atendimento junto dos cidadãos para apurar o seu potencial e viabilidade e, desta forma, dar resposta ao anseio daqueles que não sendo proficientes digitalmente ou que não possuam o equipamento e o acesso à internet, possam, promovendo a proximidade aos serviços públicos e num espaço próprio e equipado para o efeito, realizar serviços públicos por videochamada usufruindo do apoio de funcionários da LC de Torres Novas quando necessário.



DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
18 JAN	PILOTO CABINE VIDEOCHAMADA Realização de serviços em contexto de piloto – LC Torres Novas	7
8 MAR	AUSCULTAÇÃO DE COORDENADORES DE SERVIÇO NA LC - Entrevistas estruturadas	2

As atividades realizadas em 2024 compreenderam a realização de 7 sessões-piloto e a realização de 2 entrevistas estruturadas aos funcionários que coordenaram e fizeram a gestão dos serviços prestados no piloto.

Enquanto entregáveis, o projeto considerou:

- Blueprint de operacionalização da solução (as-is) – Apresenta 2 passos. No 1.º passo (marcação), o cidadão, com o apoio do mediador do EC agenda o atendimento por videochamada para o ISS na cabine da LC; No 2.º passo (o atendimento), o cidadão realiza na data agendada o atendimento por videochamada na cabine da LC.
- Blueprint aspiracional (to-be) – o cidadão agenda diretamente na aplicação sigã, online ou no EC, o atendimento por videochamada para o ISS na cabine da LC para o próprio dia (espontâneo), se houver disponibilidade do ISS, ou seguintes (agendamento).

Os resultados podem ser avaliados em contexto no respetivo Relatório do Piloto, disponível em [ama_LabX_20240325_Relatorio_Piloto_Cabine_VC.pdf](#)

Novo modelo de atendimento – Manual de Referência

O objetivo do projeto é desenvolver um modelo de atendimento dinâmico, centrado nas necessidades e expectativas dos utilizadores, com soluções transversais e na articulação de serviços, agregando valor ao contexto sociodemográfico específico de cada Loja, garantindo a sustentabilidade do modelo de negócio.

No âmbito deste projeto, e considerando que o Manual de Referência para as Lojas PRR já estava em execução - começaram por realizar-se 2 Workshops com Unidades de Gestão para validar o modelo prestação de serviços que estava a ser preconizado. Estas sessões decorreram durante o mês de outubro e contaram com a participação de 35 trabalhadores de Lojas de Cidadão de todo o país. Este workshop foi realizado de uma sessão inicial, com funcionários da Autoridade Tributária, sobre as valências do novo modelo de atendimento das Lojas de Cidadão.

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES	AVALIAÇÃO
20 JUN	Workshop AT – Valências do Novo Modelo de Atendimento	8	4,75
3 OUT	Workshop Novo Modelo de Atendimento – UG AMA	17	4,62
17 OUT	Workshop Novo Modelo de Atendimento – UG Municípios	18	5

Para validar as soluções de Diretórios, Balcão de informações, Sinalética e a usabilidade da Dispensadora de senhas, entre outras, foi realizado um Laboratório Vivo na Loja de Cidadão de Aveiro. Esta iniciativa, realizada em parceria com a Design Factory da Universidade de Aveiro, permitiu, mais uma vez, e através da conexão com a Academia e com a sua capacidade de prototipagem rápida de soluções, testar em contexto real diferentes soluções de serviço em versões funcionalmente muito aproximadas daquelas que poderão ser as soluções finais.



A realização destes testes contou com o apoio de vários alunos da Universidade de Aveiro facto que, não contribuindo diretamente para os objetivos primários do projeto, acaba por ser uma mais-valia face à oportunidade proporcionada aos alunos de aplicação prática dos seus objetos de estudo em contexto real. No quadro seguinte resumem-se as atividades realizadas ao longo das 3 semanas de duração do Laboratório Vivo:

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
SEMANA 1	Observação - Interação com dispositivos na entrada de Loja	223
SEMANA 1	Avaliação Sinalética - Entrevistas por inquérito	52
SEMANA 1	Protótipo Nova Dispensadora - Testes de Usabilidade Alta-Fidelidade	19
SEMANA 1	Auscultação de funcionários da LC Aveiro - Questionário por inquérito	20
SEMANA 2	Protótipo Novo Diretório - Questionário por inquérito	40
SEMANA 2	Observação - Interação com dispositivos na entrada de Loja	267
SEMANA 2	Avaliação Sinalética - Entrevistas por inquérito	85
SEMANA 2	Protótipo Nova Dispensadora - Testes de Usabilidade Alta-Fidelidade	21
SEMANA 2	Atendimento por videochamada	5
SEMANA 2	Auscultação de funcionários da LC Aveiro - Questionário por inquérito	17
SEMANA 2	Protótipo Novo Diretório - Questionário por inquérito	22
SEMANA 3	Atendimento por videochamada	2
SEMANA 3	Observação - Interação com dispositivos na entrada de Loja	220
SEMANA 3	Avaliação Sinalética - Entrevistas por inquérito	57
SEMANA 3	Protótipo Nova Dispensadora - Teste da distribuição das categorias	54

Dispensadora de senhas

No contexto das Lojas de Cidadão, as dispensadoras de senhas são um ponto de contacto essencial entre cidadãos e serviços públicos. No âmbito do projeto dos novos modelos de atendimento, esta stream tem como objetivo desenvolver, testar e implementar a dispensadora de senhas presente na loja de cidadão através de um processo de investigação, cocriação e experimentação com todas as partes interessadas, segundo as diretrizes relevantes que definem as melhores práticas e requisitos para design.

Para esta linha de atividade foi reunida toda a informação já existente no LabX e nas outras equipas da AMA no âmbito da pesquisa secundária e que foi a base de trabalho para o projeto. Com base nesta informação, ao longo do ano de 2024 foram conduzidos testes de Card Sorting Aberto e Testes de Usabilidade de Baixa e Alta-Fidelidade envolvendo um total de 119 participantes.

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
21 AGO	Card Sorting na Loja de Cidadão do Saldanha	4
22 AGO	Card Sorting online	10
10 SET	Testes de Usabilidade de Baixa Fidelidade	7
SEMANA 2 LAB VIVO	Testes de Usabilidade Alta-Fidelidade	44
SEMANA 3 LAB VIVO	Teste de distribuição dos serviços por categorias	54

Relatório Card Sorting disponível em:
[ama_LabX_20240826_Dispensadora_Cardsorting.pptx](#)

Relatório Testes Usabilidade de Baixa Fidelidade:
[ama_LabX_20240912_Dispensadora_Testes de Usabilidade BF.pptx](#)



Migrantes e Estrangeiros

Atribuição de Identificadores a Cidadãos Estrangeiros

Ao longo do ano de 2024 continuaram os trabalhos de implementação do serviço de Atribuição de Identificadores a Cidadãos Estrangeiros, no âmbito dos projetos da squad “Emigrantes e Estrangeiros”. O LabX acompanha a realização dos trabalhos no âmbito dos projetos PRR (Realização de blueprints de serviço) e da monitorização SIMPLEX, sendo esta uma das medidas do programa de 2024

Blueprint do serviço disponível em: [Blueprint_MURAL_Identificadores](#)

Trabalhar em Portugal – Ciclo de Vida de Migrantes

O projeto “Trabalhar em Portugal” tinha como objetivo entender e melhorar a experiência dos trabalhadores imigrantes em Portugal, com foco no momento de chegada a Portugal e respetivas interações com serviços públicos. A falta de alinhamento e de resposta da AIMA a partir de certa altura de projeto motivou à sua suspensão antes de ser concluído, tendo sido igualmente suspenso o contrato de prestação de serviços que lhe estava associado.

Com este pressuposto, o trabalho ficou limitado ao objetivo inicial que foi o de compreender o ciclo de vida do cidadão imigrante quando chega a Portugal e de caracterizar os seus principais “pontos de dor”. Para o efeito, e para além do trabalho de pesquisa secundária, foram realizadas um total de 32 entrevistas exploratórias e estruturadas.

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
JAN	Jornada do Imigrantes - Entrevistas Exploratórias	12
FEV - MAR	Jornada do Imigrante - Entrevistas Estruturadas	20

Prevê-se que o contrato possa ser retomado no início de 2025 com alteração de âmbito. Relatório de Pesquisa disponível em: [Relatório de Resultados da fase Diagnóstico_V2.pdf](#)

Vistos CPLP

Com este projeto pretendia-se identificar constrangimentos e oportunidades de melhoria no contexto do pedido de Vistos Nacionais por Cidadãos de países da CPLP, desde o pré-serviço, dos pontos de contacto de interação dos cidadãos com os serviços até ao próprio processo de análise e tramitação, de modo a informar o desenvolvimento de novas soluções que visem responder aos constrangimentos atuais do serviço. As atividades de projeto começaram ainda no final de 2023 e tiveram a sua conclusão no início de 2024 com a entrega do Relatório de Investigação. Não foi possível o alinhamento com as entidades envolvidas de modo a dar continuidade ao projeto.

No ano de 2024 as atividades de investigação ainda contemplaram uma auscultação de terreno com a realização de duas entrevistas coletivas com um total de 15 participantes:

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
14 JAN	Moradores do Bairro do Talude - Catujal Entrevista coletiva em contexto	4
14 JAN	Representantes países CPLP – Moradores Quinta do Mocho - Entrevistas coletivas estruturadas	11

Relatório de Pesquisa disponível em: [ama_Labx_20240131_Relatório de Investigação_VistosCPLP.pptx](#)



Blueprints PRR

No âmbito das responsabilidades do LabX nos projetos PRR de (re)desenho de Serviços Públicos, foram entregues Blueprints de 3 novos serviços e revista a Blueprint de 1 serviço já entregue anteriormente em função de alterações em fase de desenvolvimento:

DATA	SERVIÇO	BLUEPRINT:
AGO	Cheque Nutricionista Nova Blueprint de Serviço	Blueprint_ChequeNutricionista.pptx
AGO	Cheque Psicólogo Nova Blueprint de Serviço	Blueprint_ChequePsicologo.pptx
AGO	Via Verde do Estudante Internacional Nova Blueprint de Serviço	Bueprint_ViaVerdeEstudante.pptx
DEZ	Identificadores para Cidadãos Estrangeiros Revisão de Blueprint de Serviço já existente	Blueprint_MURAL_Identificadores

PEPU

O projeto “PEPU”, teve como objetivo informar o processo de desenvolvimento da nova solução digital da Plataforma Eletrónica para Projetos Urbanísticos (PEPU) de modo a potenciar a resolução dos problemas existentes e a facilitar a adoção das novas soluções por parte dos utilizadores finais. Da mesma forma, pretendia-se também identificar pontos críticos e oportunidades para o processo de transformação de modo a facilitar a gestão da mudança.

As atividades de projeto foram realizadas maioritariamente em 2023 incluindo 45 entrevistas estruturadas a técnicos e dirigentes de 10 municípios (Lisboa, Coimbra, Loulé, Valongo, Vila Nova de Gaia, Águeda, Fundão, Chaves, Valpaços e Vila Flor). Em 2024 realizou-se essencialmente o trabalho de consolidação da informação e a escrita e entrega do relatório de investigação. Por falta de alinhamento e de decisões sobre o futuro da PEPU, não foram realizadas quaisquer ações subsequentes.

Relatório de Pesquisa disponível em:

[ama_Labx_20240209_Relatório de Investigação_PEPU.pptx](#)

eID

O projeto eID, consistiu numa investigação aplicada aos serviços de identidade digital para conhecer o que os utilizadores pensam sobre a facilidade de utilização, a confiança que atribuem aos produtos, mas também as barreiras que encontram relativamente aos produtos de autenticação, assinatura digital, carteira digital e chave móvel digital. O projeto teve as suas fases Exploratória e de Auscultação ainda em 2023, tendo sido realizada a fase de Validação já no ano de 2024.

Relatório de Pesquisa disponível em: [ama_LabX_20240430_Relatório Final_eID.pptx](#)

Tribunal de Contas

O projeto com o Tribunal de Contas, no âmbito das atividades da sua 3.ª secção, tem como objetivos mapear os processos atuais e redesenhar e simplificar fluxos de trabalho. No final o objetivo é incorporar a simplificação do processo com a adoção de soluções de inteligência artificial e automação de modo a otimizar os procedimentos de julgamento de responsabilidades financeiras.



Durante o ano de 2024 foram realizadas as primeiras atividades previstas no protocolo de colaboração nomeadamente a capacitação da equipa de projeto do Tribunal de Contas [ver secção Capacitação] e as atividades de pesquisa secundária da fase de investigação. As atividades de projeto irão decorrer ao longo de todo o ano de 2025.

SIMPLEX

Monitorização SIMPLEX 2024

Após a sua apresentação em julho, e à exceção do mês de agosto, foram realizados pontos de situação mensais com as entidades responsáveis pelas medidas, que resultaram num total de 3 relatórios mensais. O primeiro ponto de situação foi realizado através de reuniões bilaterais entre a equipa de coordenação e os Pontos de Contacto das entidades. Os pontos de situação seguintes foram realizados por email. No início de 2025, a meio do ciclo anual, será realizada uma nova ronda de reuniões.

Ponto de Situação medidas SIMPLEX 2024 disponível em:

<https://participa.gov.pt/base/initiatives/gYredx7dja/proposals>

Preparação SIMPLEX 2025

Esteve em curso um processo participativo para recolha de propostas e seleção de propostas. A submissão de propostas decorreu até ao dia 30 de janeiro, Dia Nacional da Participação sendo que o período de votação durante o mês de março.

Processo Participativo SIMPLEX 2025 disponível em:

<https://participa.gov.pt/base/initiatives/BQ4w3w3nT4/proposals>

ATIVIDADES TRANSVERSAIS

Consideram-se como Atividades transversais todas aquelas que não têm um enquadramento específico nas competências de nenhuma das equipas, as atividades de comunicação, organização de eventos ou de representação e participação em eventos de terceiros incluindo a gestão e a coordenação de grupos de trabalho nacionais ou internacionais

Participação em Grupos de Trabalho

OCDE – Inovação em Serviços Públicos

Em novembro de 2024, através de Portugal (AMA, LabX) e do Brasil (ENAP, GNOVA) foi proposto ao grupo de Pontos de Contacto Nacionais do Observatório de Inovação do Setor Público (OPSI) da OCDE a criação do Working Group Innovation in Public Services a ser liderado por esses dois países. O Grupo foi formalmente aceite e constituído por representantes de 22 países membros da OCDE e com a participação da Comissão Europeia.

Ponto de Contacto Nacional OPSI – OCDE

O LabX, enquanto ponto de contacto nacional para o Observatório de Inovação do Setor Público da OCDE participa em diversos Grupos de Trabalho no âmbito das suas atividades. Estes grupos têm periodicidade de encontro variável de acordo com as iniciativas que se encontram a decorrer. Ao longo do ano de 2024 o LabX assumiu a participação nos seguintes Grupos de Trabalho do OPSI/OCDE:



Eventos organizados

Dia Nacional da Participação

O Dia Nacional da Participação foi celebrado a 25 de janeiro e assinalado com a realização de um processo de auscultação pública desenvolvido em várias lojas do cidadão de Portugal continental denominado de "Participar para melhorar".

DESIGNAÇÃO	PERIODICIDADE
OECD Working Group - Skills and Applied Capabilities for Innovation	de acordo com a agenda do grupo de trabalho
OECD Working Group -Governance of Innovation	
OECD Working Group -Open Government	
OECD Working Group -Anticipatory Governance	
OECD Working Group -Public Sector Innovation Measurement	
OECD Working Group -Behavioural Public Administration	
OECD Working Group -Public Communication Network	

A equipa LABX, em conjunto com as equipas de atendimento AMA, mobilizou-se de forma a dar resposta a este desafio, e durante os dias 24 e 25 janeiro esteve presente em 8 lojas do cidadão nas regiões de Lisboa, Setúbal, Leiria, Faro, Braga e Viseu, recolhendo a participação de 222 cidadãos relativamente aos níveis de qualidade dos serviços públicos disponibilizados no ambiente de loja física e serviços públicos digitais. No que diz respeito aos serviços em Loja, os resultados do inquérito foram complementados pelos resultados de observação direta em pontos de contacto e de eventos críticos que ajudam a perceber o contexto de prestação de serviços no espaço presencial

DATA	INICIATIVA	N.º PARTICIPANTES
24 e 25 JAN	Lojas de Cidadão - Inquérito por Questionário	222
25 JAN	Observação não participante - Pontos Fixos e Eventos Críticos	35 observações

Relatório de Pesquisa disponível em: [ama_Labx_20240411_DNP_Resultados Auscultação.pdf](#)

Encontro da Rede de Inovadores – Dia da Criatividade e Inovação

No âmbito da celebração do Dia da Criatividade e Inovação, no dia 18 de abril, promovemos o 2.º Encontro Global da Rede de Inovadores – Encontro da Criatividade e Inovação. Este evento visou consciencializar para a importância do papel da criatividade e da inovação no setor público e incentivar a partilha de novas ideias, abordagens e soluções para os desafios atuais e futuros. A manhã foi dedicada a uma conferência com mesas redondas, sobre o tema da inovação, com a apresentação de projetos e com a presença de especialistas no tema. A tarde contou com quatro workshops dinamizados pelo LabX, onde os participantes podem aprofundar e explorar novas temáticas sobre os temas da inovação e simplificação administrativa.

	INICIATIVAS	N.º PARTICIPANTES:	AVALIAÇÃO
CONFERÊNCIA	PAINEL 1 - "Equipas de inovação como resposta aos desafios no setor público"	130	-
CONFERÊNCIA	PAINEL 2 - "Como antecipar o futuro do setor público"		
CONFERÊNCIA	PAINEL 3 - "Avaliar para melhorar – a importância de ouvir os cidadãos"		
WORKSHOP	OFICINA@LabX #26 - "Ser facilitador de sessões colaborativas"	20	5
WORKSHOP	OFICINA@LabX #27 - Explorar a usabilidade de produtos digitais	20	5
WORKSHOP	OFICINA@LabX #28 - Criar oportunidades de simplificação dos serviços	22	4,7
WORKSHOP	OFICINA@LabX #29 - Criar o futuro do serviço público	22	4,7



Resumo da Iniciativa disponível em:

<https://labx.gov.pt/destaques-posts/encontro-da-criatividade-e-inovacao-2/>

OpenGovWeek

No âmbito da Open Gov Week (OGW) 2024 o LabX promoveu o evento “Como fortalecer o Espaço Cívico em Portugal? das recomendações à prática”. O evento foi dividido em dois momentos: o primeiro, em formato de webinar, apresentámos a versão portuguesa do estudo Civic Space Scan Portugal, realizado em parceria com o Observatório para o Espaço Cívico da OCDE e o projeto “Promoting Civic Participation with Emerging Technologies” que resultou de uma candidatura da AMA ao Instrumento de Apoio Técnico da DG REFORM da Comissão Europeia.

A segunda parte do evento consistiu num workshop presencial que reuniu representantes de entidades públicas e de entidades representativas da sociedade civil, foram trabalhadas as recomendações relacionadas com a criação de uma agenda de participação para a avaliação e desenho de serviços e políticas públicas e de reforço de capacidade das organizações da sociedade civil

DATA	INICIATIVA:	N.º PARTICIPANTES:
29 MAI	WEBINAR - “Como fortalecer o Espaço Cívico em Portugal?”	90
29 MAI	WORKSHOP “Como fortalecer o Espaço Cívico em Portugal?”	12

Relatório Civic Space Scan Portugal: [Análise do Espaço Cívico de Portugal.pdf](#)

Resumo da Iniciativa: <https://labx.gov.pt/destaques-posts/open-gov-week-ogm-2024/>

Representações nacionais e internacionais

Delegações e Open Days

No âmbito das suas competências dentro da estrutura da AMA, ou seja, através do trabalho direto realizado em projetos externos, o LabX recebe diversas solicitações para receber e apresentar o seu trabalho a delegações internacionais. Por outro lado, somos cada vez mais solicitados para realizar sessões inspiracionais dedicadas essencialmente a programas de capacitação do Ensino Superior, seja de âmbito nacional ou internacional pelo que, no final de 2024, experimentámos pela primeira vez a iniciativa Open Days, destinada aos parceiros da Academia. Ao longo do ano de 2024 recebemos 8 delegações e realizámos 1 Open Day:

DATA:	INICIATIVA	DESTINATÁRIOS	CANAL	N.º PARTICIPANTES:
6 MAI	DELEGAÇÃO	EGIPTO/UNIVERSIDADE NAÇÕES UNIDAS - <i>SIMPLEX e Rede de Labs</i>	Presencial	2
1 JUL	DELEGAÇÃO	JORDÂNIA - <i>SIMPLEX e Rede de Labs</i>	Presencial	2
29 JUL	DELEGAÇÃO	GRÉCIA - <i>TSI Transformação Digital</i>	Presencial	6
30 JUL	DELEGAÇÃO	OMAN/UNIVERSIDADE NAÇÕES UNIDAS - <i>SIMPLEX e Rede de Labs</i>	Presencial	2
7 OUT	DELEGAÇÃO	BRASIL - GNOVA/ENAP - <i>Rede de Labs</i>	Presencial	1
23 OUT	OPEN DAY	PORTUGAL - ISCSP <i>Mestrado em Administração Pública</i>	Presencial	22
12 NOV	DELEGAÇÃO	BRASIL - PERFEITURA SÃO PAULO <i>Marcela Arruda – Secretária Municipal de Gestão</i>	Presencial	2



13 NOV	DELEGAÇÃO	ROMÉLIA -SIMPLEX e Rede de Labs	Presencial	6
12 DEZ	DELEGAÇÃO	EMIRADOS ÁRABES UNIDOS SIMPLEX e Rede de Labs	Online	3

Participação em eventos

O LabX tomou participação ativa em diversos eventos, tanto ao nível nacional como internacional.

DATA:	ORGANIZAÇÃO	EVENTO
6 MAR	JRC Comissão Europeia	WORKSHOP INTERNACIONAL <i>Exploratory workshop on synergies of territorial innovation and digital transformation (Bruxelas)</i>
25 e 26 JUN	POLEN	SEMINÁRIO INTERNACIONAL I Seminário Internacional de Laboratórios de Inovação no Setor Público da ENSP/FIOCRUZ
1 JUL	Prefeitura São Paulo	PREMIASAMPA'24 Júri Categoria Políticas Públicas (Online)
24 JUL	Universidade Rio de Janeiro	WEBINAR <i>Webinar sobre a inovação na gestão pública da Universidade Federal do Rio de Janeiro</i>
30 AGO	ENAP/GNOVA	SEMINÁRIO INTERNACIONAL <i>Seminário Internacional de Laboratórios de Inovação em Governo (Brasília)</i>
30 JUL	CM Coimbra	SEMINÁRIO PT <i>Os desafios da Inovação Social e Inovação Pública (Coimbra)</i>
19 SET	European Institute of Public Administration	WORKSHOP INTERNACIONAL Leadership and Change Management for Innovation (Maastricht)
1 OUT	CM Lisboa	SEMINÁRIO PT <i>Ética e Transparência no Acesso à Informação (Lisboa)</i>
1 OUT	Comissão Europeia	WORKSHOP INTERNACIONAL <i>TAIEX TSI Retrospective Workshop on Anticipatory Governance (Paris)</i>
25 OUT	Fundación NOVAGOB	SEMINÁRIO INTERNACIONAL <i>X Congreso de Innovación Pública 2024 (Valência)</i>
5 DEZ	Open Government Partnership	SEMINÁRIO INTERNACIONAL <i>América Abierta (Brasília)</i>

LABX em números

Trabalhadores da AP envolvidos	893	N.º de iniciativas	51
Trabalhadores da AP capacitados	142	Ações de capacitação	12
Cidadãos envolvidos	78.768	N.º iniciativas	31
Produtos e projetos	25	Grupos de Trabalho Internacionais	8
Participação em Eventos e Recepção de Delegações	20	Crescimento Redes Sociais	+19,5%



TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

CENTRO DE COMPETÊNCIAS DIGITAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – TICAPP

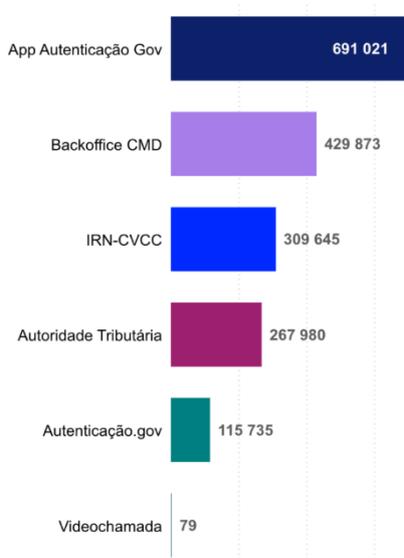
Identidade e Certificação Eletrónica

Chave Móvel Digital

No âmbito da Chave Móvel Digital (CMD) procedeu-se à sua massificação, com cerca de **4,0 milhões de CMD ativas** (e mais de 8,4 milhões de registos, partindo de cerca de 6,2 milhões de registos em 2023). De salientar ainda a massificação da funcionalidade de assinatura, verificando-se que **2,3 milhões de CMD** têm **assinatura ativa**, tendo sido um aumento de 57.33% em relação às ativações de 2023.

No seguimento da introdução em 2023, da ativação da CMD com recurso a biometria, através da antiga aplicação móvel Autenticação.Gov e migrada em 2024 para a nova app gov.pt, o processo de adesão é agora maioritariamente efetuada usando este mecanismo, sendo 38% das adesões por este canal.

Adesão da CMD por canal



Neste processo de adesão à CMD através de aplicação móvel possibilita-se que o cidadão, utilizando o seu telemóvel, capture uma fotografia do seu Cartão de Cidadão, cujos dados e mecanismos de segurança são verificados.



Após validação de uma informação do conhecimento do cidadão (por ex. código postal da sua morada), o cidadão é solicitado a realizar um vídeo do seu rosto, que é utilizado como mecanismo de segurança para verificação da presença física do cidadão e da correspondência com a respetiva fotografia constante dos sistemas de informação públicos.



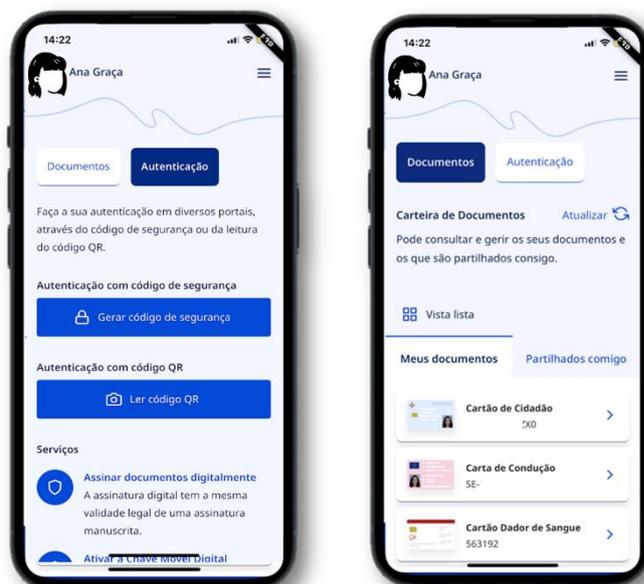
Posteriormente, é permitida a ativação de CMD com a definição dos códigos de segurança e verificação do número de telemóvel.

Após a realização deste serviço o cidadão pode selecionar outros, como a ativação dos certificados do cartão do cidadão.

Nova app gov.pt

A principal novidade de 2024 foi o aparecimento da app gov.pt, que surge para aglutinar a app autenticação.gov e a app id.gov.pt, tendo neste momento 3.010.347 downloads “únicos” da app. O processo de unificação das aplicações autenticação.gov e id.gov iniciou-se em 2023, tendo sido migrada a primeira funcionalidade das Autorizações em outubro.

Por fim, destaca-se também a adição de 5 novos documentos de identificação durante o ano de 2024 como o cartão da Ordem dos Arquitetos, cartão do Feirante, cartão dos Serviços Sociais da GNR, cartão do aluno e Documento Seguro Automóvel, a adicionar aos 13 existentes no final de 2023.



A nova aplicação gov.pt, lançada em 2024, representa um marco importante no contínuo esforço de modernização administrativa e de aproximação dos serviços públicos aos cidadãos. Desenvolvida pela AMA em estreita colaboração com diversas entidades governamentais, a app surge como uma extensão natural do portal gov.pt, agregando num único ponto de acesso diversas funcionalidades e serviços digitais já consagrados pela Administração Pública.

A app resulta da junção das apps anteriores autenticação.gov e da id.gov.pt, e a sua principal vantagem é a integração transparente com a Chave Móvel Digital, permitindo a autenticação segura e a assinatura eletrónica avançada diretamente a partir de dispositivos móveis, já que permitirá ao longo dos próximos meses a disponibilização de mais serviços públicos.

Para além disso, a app gov.pt beneficia de um design focado na usabilidade, garantindo uma experiência intuitiva e acessível, tendo por base o Ágora Design System. Estes esforços de acessibilidade reforçam o compromisso da AMA em aproximar a tecnologia da população em geral, garantindo que ninguém fica excluído dos serviços digitais.



Para o futuro, estão planeadas novas funcionalidades e atualizações que visam reforçar a segurança, acrescentar mais serviços e otimizar o desempenho geral da aplicação, garantindo uma resposta cada vez mais ágil às necessidades dos utilizadores. A app gov.pt simboliza, assim, um passo determinante no caminho da digitalização global da Administração Pública, reforçando a missão da AMA de simplificar a vida dos cidadãos através de soluções tecnológicas de excelência.

Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

No âmbito do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) destaca-se o alargamento na sua utilização ao nível dos representantes das empresas (com mais de 17 mil administradores, gerentes e procuradores ativos) e o alargamento dos atributos certificados.

Assim, além dos dirigentes públicos (INCM) e empresariais (IRN), funcionários do Governo Regional dos Açores (GRA), Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), Ministério da Defesa Nacional (MDN), Governo Regional da Madeira (GRA), Ordem dos Contabilistas Certificados (OCC), Eleitos Locais (SGMAI), Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução (OSAE) e de funcionários (FAF), o SCAP passou a disponibilizar outros atributos profissionais. De salientar ainda que, no que respeita ao Fornecedor de Atributos de Funcionários se tenha verificado uma importante massificação, com 129 entidades a disponibilizarem atributos aos seus funcionários.

Gestão de Atributos de Funcionários

Identificador do Documento	Nome	Cargos	Poderes	Ações
B13393956	Tiago Faustino	Cargo de Teste	+	[Icons]
B13802352	Tiago Brás	Cargo 1	+	[Icons]
B00018700	Tiago Brás	Cargo 1	+	[Icons]
B12204896	Bruno Alves Teixeira	Cargo do Bruno	-	[Icons]

Durante o ano de 2024 foram efetuadas 928.785 assinaturas com SCAP sendo sido julho o mês com maior número de assinaturas: 90.744.

Desta forma, tirando partido das infraestruturas do Cartão de Cidadão e da CMD, são disponibilizados mecanismos de autenticação e assinatura eletrónica profissional a empresários, dirigentes públicos, eleitos, militares, membros de ordens profissionais, funcionários públicos e privados, contribuindo ativamente para a transformação digital da economia e da sociedade.

Durante o ano de 2024 foram efetuadas 928.785 assinaturas com SCAP sendo sido julho o mês com maior número de assinaturas: 90.744.

Serviço de Autorizações

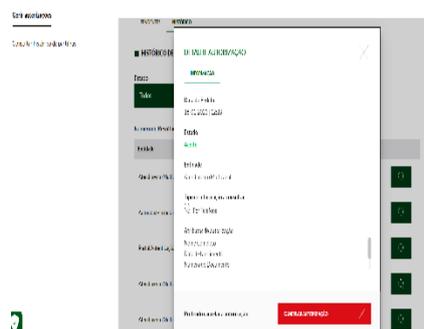
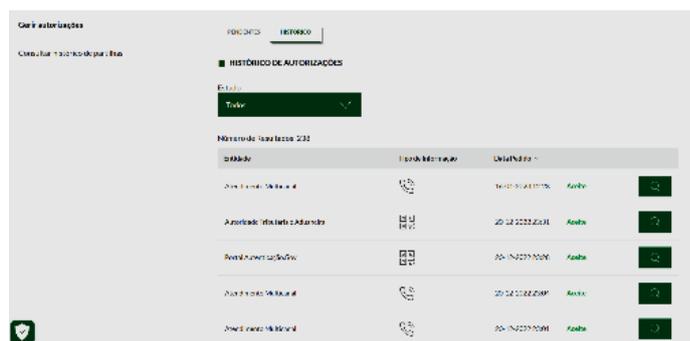
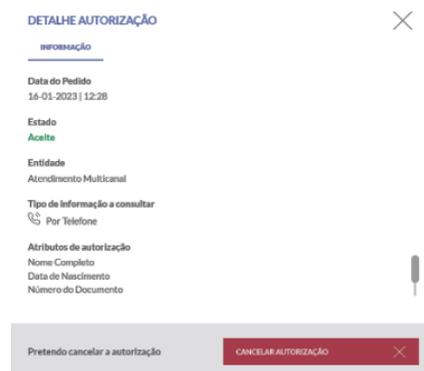
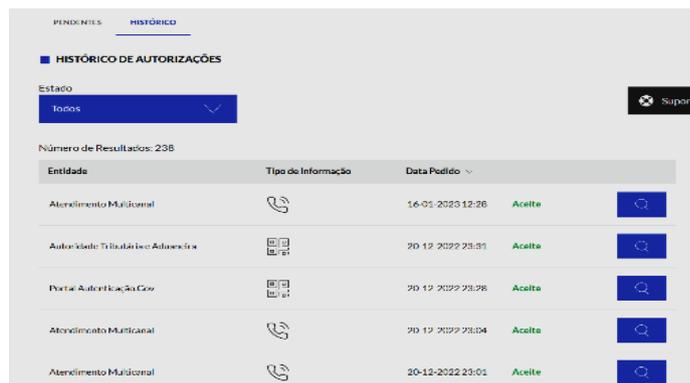
O Serviço de Autorizações é um mecanismo que permite aos cidadãos e às empresas a gestão do acesso aos seus dados pessoais e empresariais, nomeadamente com funcionalidades de criação, visualização e gestão de autorizações de acesso.

Este serviço desempenha o papel de orquestrador dos pedidos de autorização, gerindo os diferentes pedidos de utilização dos dados de cidadãos, enviados pelas diferentes entidades nos mais variados serviços que impliquem a utilização destes dados.



Durante o ano de 2024 foram pedidas 506.946 autorizações, tendo sido aceites 198.891, obtendo uma média de cerca de 545 autorizações aceites por dia.

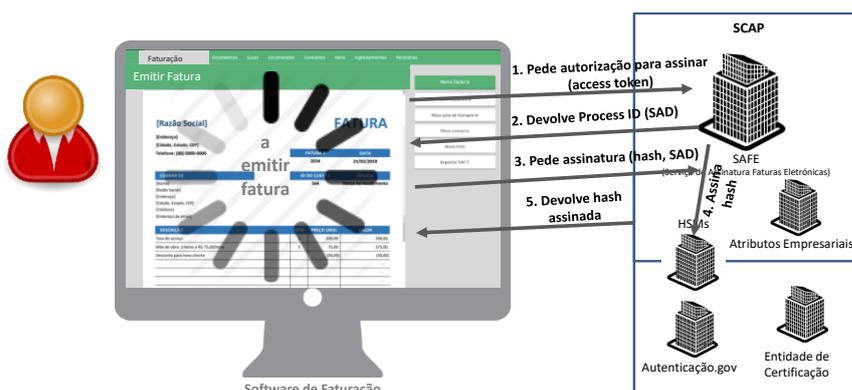
No âmbito do projeto DE4A foi desenvolvido a componente 'Preview Space' que permite pré-visualizar as evidências solicitadas pelo cidadão, sendo possível aprovar ou reprovar o pedido gerado pela entidade requerente da informação pelo cidadão. No contexto da EU, foi ainda disponibilizado um novo fluxo de autenticação para cidadãos estrangeiros (via eIDAS) e acesso ao sistema de autorizações.

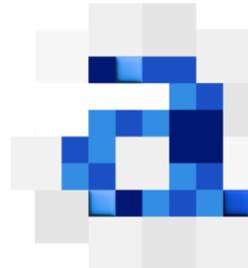


Este mecanismo encontra-se disponível através de canais web (gov.pt e Autenticação.gov) e App (gov.pt).

Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas

No decurso do ano de 2024 o **Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas (SAFE)**, enquadrado no Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP), teve cerca de 18.599 contas criadas e 1.611.587 de assinaturas efetuadas.





Faturas Sem Papel

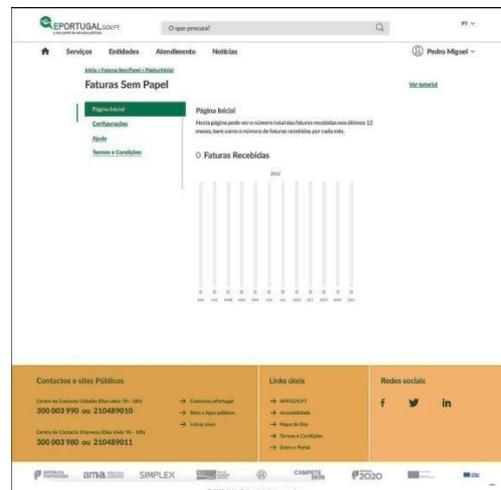
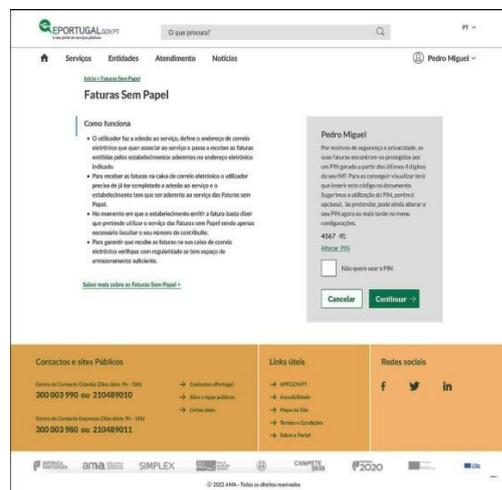
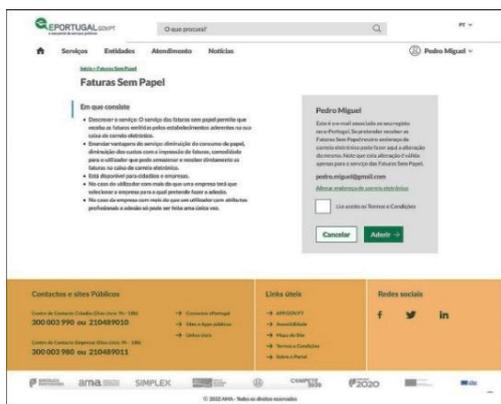
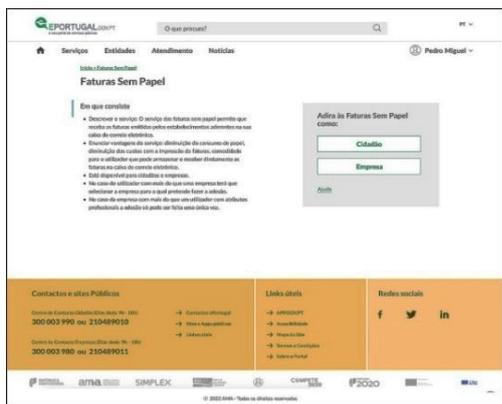
Em 2023 foi disponibilizado o serviço de Faturas Sem Papel, que possibilita o envio de faturas por e-mail ao cidadão sem partilha do contacto pessoal com o comerciante, permitindo a todos os comerciantes a possibilidade de o fazer sem necessidade de solução tecnológica própria.

Durante o ano de 2024 houve 75.060 adesões, que representam um aumento de 11 vezes (1.085%) relativamente a 2023 (com 6.336 inscrições).

Foi efetuada a adequação ao portal gov.pt e passagem para o Ágora Design System.

Com a disponibilização deste serviço espera-se que gere poupanças significativas tanto para os comerciantes como para os consumidores, que poderão adotar uma prática mais organizada, cómoda e sustentável. Com a massificação da solução será possível solicitar a «Fatura sem Papel» em qualquer estabelecimento comercial aderente, desde supermercados, farmácias, cafés, restaurantes, entre muitos outros, sem partilha de dados adicionais (i.e., email do consumidor, entre outra informação solicitada).

Os benefícios e vantagens associados ao serviço «Fatura sem Papel» estão associados a uma maior facilidade na organização dos documentos, maior rapidez de receção das faturas, inexistência de necessidade de faturas impressas e facilidade de acesso às faturas onde e quando surgir essa necessidade.

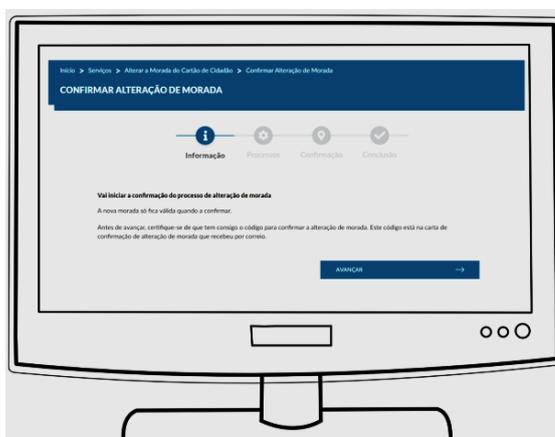




Morada sempre atualizada

Durante o ano de 2023 foi disponibilizado o **serviço de confirmação de morada no Cartão de Cidadão**, sem a exigência de leitor de smartcard, **em 2024** cerca de 419.383 pedidos foram concluídos, o que representa uma **média diária de 1.149 confirmações de morada**, o dobro das efetuadas em 2023.

Este serviço, despoletado após um pedido de alteração de morada e envio da respetiva carta com códigos de confirmação, possibilita que ao titular de cartão de cidadão, a conclusão do pedido de alteração de morada, através da autenticação com CMD ou Cartão de Cidadão no gov.pt (ePortugal), sem necessidade de deslocação ao atendimento presencial ou de possuir leitor de smartcard.



Novo Cartão de Cidadão

No contexto do **Regulamento Europeu 2019/1157**, procedeu-se à definição do novo Cartão de Cidadão e respetivos Casos de Uso.

Qual a motivação?

- Reduzir o risco de fraude;
- Aumentar a usabilidade em processos de identificação e autenticação;
- Facilitar a mobilidade do Cidadão no espaço europeu, com valências de um documento de viagem;
- Crescimento da representatividade de detenções por apresentação de documentos de identificação fraudulentos contribuiu para a tomada de decisão do Parlamento Europeu aprovar o regulamento a 20 de junho de 2019.

Qual a contribuição?

- Assegurar maior segurança dos documentos de identificação para evitar fraude de identidade;
- Contribuir para a proteção de dados, assegurando que as informações fornecidas são consentidas;
- Introdução do chip *contactless* para facilitar a usabilidade e mobilidade, por exemplo, utilizando-o como documento de viagem no espaço europeu;
- Normalizar e uniformizar os cartões de cidadãos dos Estados-Membros da EU;
- Promover a aceitação dos documentos de identificação civil nos países da EU como meios de identificação.



Por forma a garantir o cumprimento com o regulamento suprarreferido, o novo Cartão de Cidadão sofre assim várias alterações, desde logo no grafismo do documento e na incorporação de novos elementos gráficos, sendo também adicionada uma interface contactless para acesso eletrónico aos dados, assim como a componente de viagem de acordo com os requisitos ICAO/OACI previstos no regulamento e por fim, uma revisão do esquema criptográfico que dê garantias de segurança de acordo com a validade do Cartão de Cidadão.

Nas dimensões física, eletrónica e de segurança, o novo Cartão de Cidadão incorpora as seguintes alterações:

Componente Física

- Introdução da bandeira da UE, em cor azul e com as siglas “PT” em negativo;
- Imprimir o nome do documento em inglês com a tradução “Identity Card”;
- Imprimir o símbolo de documento eletrónico da OACI;
- Revisão do layout do documento, para contemplar campos novos;
- CAN (Card Access Number) que é um código de segurança para leitura do chip *contactless*;
- Elementos gráficos de segurança que serão adicionados ao documento.

Componente Eletrónica

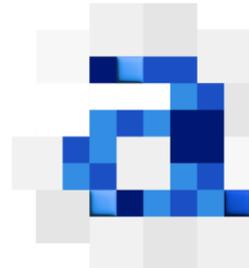
- Assegurar acesso à informação gravada no chip através de interface *contactless*;
- Incorporar dados biográficos e biométricos, bem como mecanismos de segurança, que cumpram o formato previsto nas especificações do documento 9303 da OACI e regulamento 1157/2019 da EU;
- Formato dos dados armazenados eletronicamente tem de respeitar a estrutura OACI para documentos de viagem.

Componente Segurança

- Revisão do esquema criptográfico com conseqüente adaptação da hierarquia de confiança do CC e outros elementos do ecossistema, o que, entre outras ações, torna necessária a emissão de novas Entidades Certificadoras no CC;
- Definição da hierarquia de confiança a aplicar para a autenticação dos dados e mecanismos de segurança definidos nas especificações do documento 9303 da OACI e no regulamento 1157/2019 da EU;
- Alteração do objeto de dados para a estrutura recomendada no documento 9303 da OACI e regulamento 1157/2019 da EU;
- Inclusão dos mecanismos de segurança definidos nas especificações relevantes do documento 9303 da OACI;
- Revisão de elementos de segurança gráfica a implementar na construção do documento para reduzir o risco de fraude.

No curso de 2024 foram ainda feitas diversas atividades no projeto de implementação do novo Cartão de Cidadão, das quais se destacam:

- Conclusão do desenvolvimento e implementação de alterações no Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão e na produção do novo documento;
- Testes de interoperabilidade em todos os fluxos associados ao pedido de personalização do documento;
- Testes de utilização do novo Cartão de Cidadão com a nova versão do Autenticação.Gov e respetivo SDK, para garantir a compatibilidade com o novo documento e a retrocompatibilidade com as versões anteriores;
- Elaboração de peças de comunicação do novo Cartão de Cidadão, quer às entidades da administração pública, quer ao público em geral;



- Disseminação do novo middleware/sdk Autenticação.Gov por várias entidades da administração pública e entidades privadas, tendo-se efetuadas inúmeras sessões de sensibilização e esclarecimento visando a preparação das entidades para utilização do novo Cartão de Cidadão, entre as quais entidades do sector bancário, da saúde e dos transportes;
- Produção e distribuição de kits de teste CC para as entidades públicas e privadas procederem a testes e revisão das soluções que disponibilizam ao Cidadão e aos seus clientes;
- Conclusão da revisão do pacote legal associado ao Cartão de Cidadão;
- Elaboração e implementação do plano de gestão da mudança do novo Cartão de Cidadão, culminando com a emissão e distribuição dos primeiros documentos da nova versão em 11/06/2024.

Ao longo de 2024 foi também desenvolvido junto de alguns setores de atividade o potencial de utilização do novo Cartão de Cidadão, apresentando diversos casos de uso e as vantagens de utilização do novo Cartão de Cidadão como veículo de digitalização de processos e redução de custos para as entidades e para o Cidadão, dos quais se destacam:



Setor dos Transportes | SE dos Transportes

- Prova de maioridade para poder viajar para fora do país
- Fornecimento de dados facilitado pela tecnologia contactless, visando processos de emissão de bilhetes
- Utilização de contatos eletrónicos (e-mail, Nº telemóvel) e/ou de morada única digital



Setor da Banca | Assoc. Portuguesa de Bancos

- Fornecimento de dados para processos de *onboarding* de abertura de conta, subscrição de produtos financeiros e processos de autenticação (fator adicional)
- Processos de autenticação *online* utilizando dispositivos móveis, que com a respetiva aplicação permitam leitura *contactless* do novo CC
- Inclusão de dados úteis para identificação bancária, p.e. Nº Único Bancário



Setor da Cultura e Espetáculos | SE da Juventude e Desporto | SE da Cultura

- Prova de maioridade
 - Para acesso a espetáculos;
 - Para consumo de álcool e tabaco.
- Identificação do cliente pelo número de identificação civil em detrimento do modelo de bilhética tradicional
- Utilização de contatos eletrónicos (e-mail, Nº telemóvel) e/ou de morada única digital

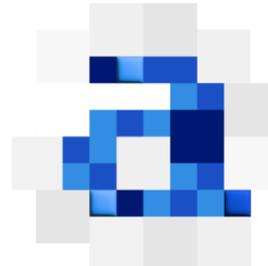
Para o efeito, foi desenvolvido com inícios em 2024 e continuação em 2025, um novo serviço associado ao Cartão de Cidadão que permitirá o controlo facilitado do documento sem descuidar a segurança e autenticidade dos atos. Este novo serviço está em implementação por parte de várias entidades, nomeadamente a AMA, INCM e IGFEJ/IRN, contando com a contribuição da AMA na revisão da IAP e do Sistema de Gestão de Autorizações que irá ser disponibilização para interações com as entidades aderentes e com o Cidadão.

Interoperabilidade na Administração Pública (iAP)

A interoperabilidade na AP – iAP é composta por um conjunto de componentes que visam proporcionar um método fácil e integrado de disponibilização de serviços eletrónicos transversais, tornando-se uma peça fundamental no processo de modernização administrativa do Estado.

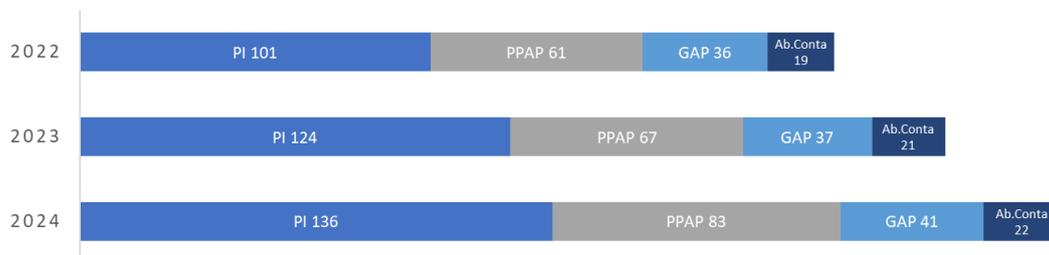


A iAP disponibiliza serviços online e respetiva gestão, comunicação segura entre sistemas através de uma **Plataforma de Integração (PI)**, **Pagamentos (PPAP)** e serviços de envio e



recepção de **Mensagens SMS** (GAP) e serviços de apoio à **Abertura de Conta** (ABCD) nas entidades financeiras, entre outras funcionalidades que beneficiam vários setores económicos.

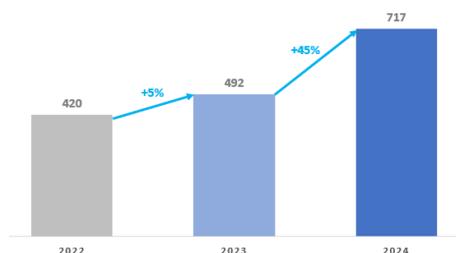
**Entidades por componentes da IAP
(com transações)**



Plataforma de Integração (PI)

A Plataforma de Integração registou em 2024, um crescimento de 45% no número total de transações processadas dos serviços acendendo a cerca de 717 milhões de mensagens de transações processadas.

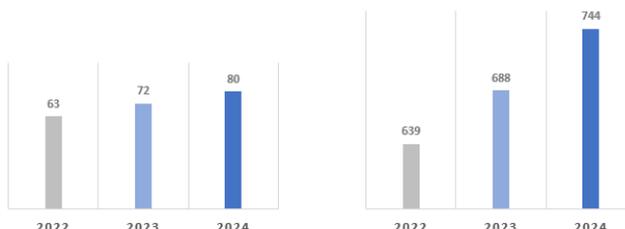
**Plataforma de integração (PI)
Transações por ano(milhões)**



Em 2024, a Plataforma de Integração registou uma média de 59,75 milhões de mensagens trocadas por mês, mais 18,75 milhões mês, face ao ano anterior.

Foram disponibilizados (fornecidos) mais 8 serviços, mas também implementadas 56 novas utilizações (serviços consumidos), evidenciado a grande utilidade dos serviços disponibilizados. Esta proporção entre Consumidos e Fornecidos demonstra que por cada serviço fornecido, há uma média de 9 consumos, reforçando o propósito de reutilizações na plataforma.

Serviços fornecidos Serviços consumidos

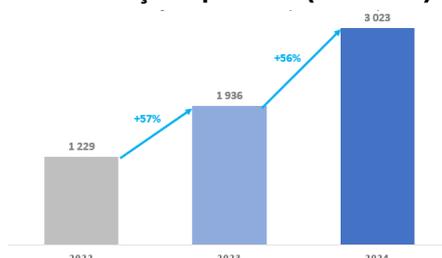


A PI suporta vários serviços que implementam os conceitos base da diretiva OOTS *once-only technical system*, garantindo que a informação submetida pelo utilizador é interoperável, isto é, que os vários serviços da Administração Pública podem partilhar a informação/ documentação entre si, fomentando a partilha e reutilização de soluções tecnológicas de forma a tornar os procedimentos administrativos mais eficientes e proativos.



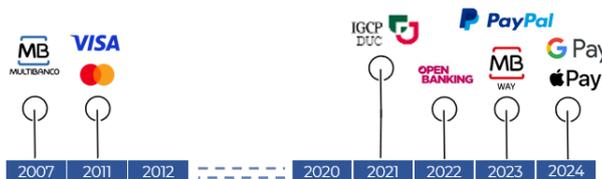
Destacam-se, entre outros, o suporte aos processos do Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão, Federação de Identidade do CC, Autenticação Eletrónica, Alteração de Morada, Tarifas Sociais da Eletricidade, Gás, Água e Internet, gov.pt e Renovação Automática da Carta de Condução. Para além das trocas de informação entre entidades públicas, a iAP disponibiliza ainda um serviço através da PI, que possibilita a **Abertura de Conta Desmaterializada** e a atualização de elementos de identificação, aos clientes de Bancos ou Sociedades Financeiras, apenas com a apresentação do Cartão de Cidadão, ou utilização da Chave Móvel Digital. Em 2024, este serviço foi utilizado por 22 entidade financeiras, registando um aumento total de 56% no número de transações realizadas face ao ano anterior, ultrapassando os 3 milhões.

Abertura de conta desmaterializada
Transações por ano (milhares)



Plataforma de Pagamentos (PPAP)

A plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP) é o sistema que permite, a partir dos sistemas de cada organismo, disponibilizar nos seus sites e serviços digitais múltiplos métodos de pagamentos, garantindo a gestão, controlo, e monitorização dos recebimentos de forma integrada. Vários meios de pagamento eletrónico têm vindo a ser incorporados nos últimos anos:



Em 2024, foram disponibilizados na PPAP dois novos meios de pagamento: GooglePay e ApplePay. Pese embora ainda não tenham sido realizadas transações, estas opções proporcionam maior flexibilidade às entidades utilizadoras da PPAP.

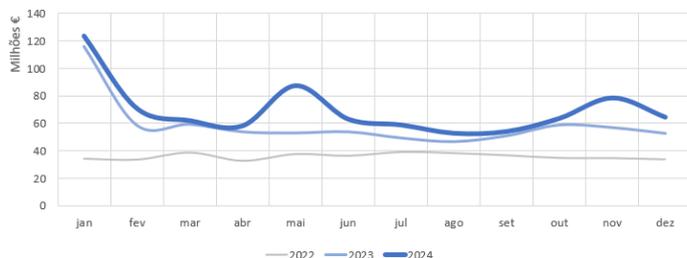
MEIO PAGAMENTO	TRANSAÇÕES 2024 (MILHARES)
MB MALTERNICO	6 428
VISA	213
	132
IGCP DOC	255
PayPal	31

A Plataforma de Pagamentos (PPAP) processou em 2024, mais de 7.2 Milhões de Transações.

No último ano, a PPAP registou transações em **189 serviços**, dispersos por **83 entidades** públicas. **O valor médio cobrado por mês foi de 69 milhões de euros**, representando um aumento da receita angariada para o Estado. por este canal. de 17,6% neste ano.



Evolução mensal do valor cobrado



Plataforma de pagamentos Cobrança realizada por ano (Milhões €)



Top 20 de serviços com mais transações na Plataforma de Pagamentos, encontram-se entidades como o Instituto dos Registos e Notariado, Direção-Geral da Política de Justiça, Universidade de Coimbra, Agencia para a Integração, Migrantes e Asilo, Direção Geral de Administração da Justiça, Polícia de Segurança Publica, Guarda Nacional Republicana e Universidade Nova Lisboa - Faculdade de Ciencias Sociais e Humanas.

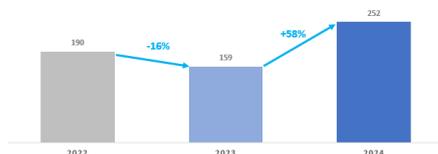
PPAP – PLATAFORMA PAGAMENTOS AP
TOTAIS ANUAIS 2024 vs 2023

<p>7,2 M +16% TRANSAÇÕES</p>		<p>83 +23% ENTIDADES</p>
<p>835 M€ +17% COBRADOS</p>		<p>189 +61% SERVIÇOS</p>

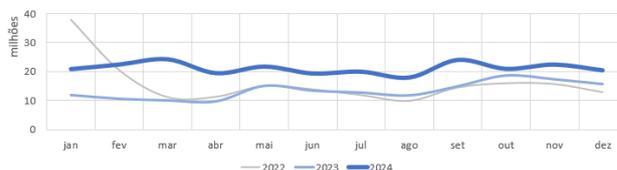
Plataforma de Mensagens (GAP)

A plataforma de mensagens da Administração Pública (GAP) permite o envio e receção de SMS, através de números curtos e longos, entre os cidadãos e os Organismos da Administração Pública, alargando o número de canais de contacto disponíveis para a gestão do relacionamento com os cidadãos.

Evolução anual das mensagens processadas



Evolução mensal das mensagens processadas



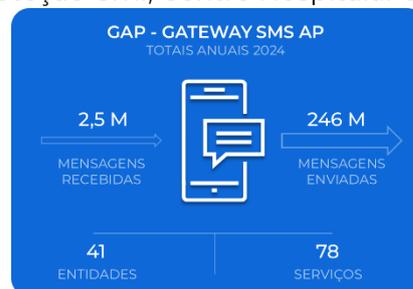
Durante 2024, a GAP processou um **total de 252 milhões de SMS**, numa média de 21 milhões mensais.

No último ano, a GAP registou transações em **78 serviços**, dispersos por **41 entidades** públicas.

Os serviços que mais utilizam a plataforma são, entre outros, a Prescrição Médica Eletrónica do Ministério da Saúde, com 94 milhões de mensagens em 2024 e Chave-Móvel Digital, com cerca de 101 milhões.



No top 20 dos serviços mais usados estão também entidades como o Instituto de Informática da Segurança Social, Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil, Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, Hospital Garcia de Orta, Instituto dos Registos e Notariado, Centro Hospitalar de Entre o Douro e Vouga, E.P.E., Centro Hospitalar Póvoa de Varzim - Vila do Conde, Direção Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, Administração Regional de Saúde do Centro e Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública, I. P.



Atendimento Digital e Plataformas

Portal central de serviços públicos – gov.pt (ePortugal)

A 30 de setembro de 2024, o portal central de serviços públicos, o portal ePortugal, transformou-se em **gov.pt**. Esta mudança de marca também foi acompanhada pelo lançamento em produção de uma nova plataforma tecnológica que lança as bases para um portal único como uma das peças do novo paradigma de atendimento omnicanal.

Dada a complexidade do portal e as muitas dependências do ecossistema de serviços que o compõem, a migração para a nova plataforma tecnológica tem sido feita de forma faseada, tendo no final do ano sido migradas quase 700 páginas da solução antiga para a nova (de um total de quase 5 mil páginas). Neste grupo incluem-se alguns dos serviços com mais procura e visibilidade, o que representa melhorias significativas de experiência e acessibilidade para um grande número de visitantes.

Em termos de métricas gerais, o número de sessões anuais contabilizadas no portal cresceu de 25.986.166 em 2023 para 33.772.886 em 2024, um aumento de quase 30% na procura total pelo portal. Este aumento é explicado por alguns fatores, tais como:

- Disponibilização de novos serviços transacionais (ex. pedir o prémio salarial, pedidos de cheque psicólogo e nutricionista);
- Conteúdo com bom desempenho em motores de busca (82% das visitas ao portal chegam por estes canais);
- Procura elevada relativa a serviços sazonais (ex. saber onde votar).

A nível de métricas relacionadas com a satisfação do portal, registou-se uma ligeira melhoria nalgumas áreas do portal, fruto de algum esforço e intervenção direta em conteúdos com elevada procura. No entanto, continua a ser difícil para a AMA assegurar uma subida concertada nestes indicadores, dada a sua exposição como mecanismo de frustração relativo a problemas de atendimento nos canais telefónicos e presencial, o que se voltou a exacerbar nos conteúdos relativos aos serviços AIMA (ex-SEF).

À semelhança do que aconteceu em 2023, durante grande parte do ano as operações de evolução e manutenção do portal estiveram circunscritas a serviços mínimos, dados os processos de desenvolvimento em curso do projeto Portal Único (gov.pt).

Com o lançamento da nova plataforma, parte significativa do portal (a página inicial, todas as páginas de entidade, e algumas das fichas de serviço mais procuradas) passou a estar completamente alinhado com o Ágora Design System e, conseqüentemente, com os requisitos de acessibilidade WCAG 2.0 triplo AAA.



A nível de operação de conteúdos, alguns dos números mais significativos:

- 465 atualizações de página;
- 153 páginas novas publicadas;
- 291 alterações do portal diretamente baseadas em reporte de utilizadores do portal (mecanismo de feedback).

No 2º semestre do ano, dada o processo de lançamento do novo portal, a operação de conteúdos foi significativamente absorvida por trabalhos de migração e validações de conteúdos, decorrentes dos processos de entrada em produção e dos trabalhos de normalização pós ataque informático.

Assistente Virtual



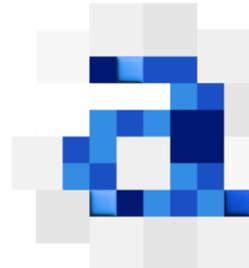
No final de 2024, foi disponibilizada no portal gov.pt um novo assistente virtual de inteligência artificial generativa para apoiar o cidadão na sua interação digital com os serviços públicos, tirando partido de voz e de processamento de linguagem natural.

Este assistente é proficiente em 12 idiomas e capaz de fornecer informações sobre mais de 2.300 serviços públicos disponíveis no portal. Utilizando a tecnologia mais avançada de inteligência artificial generativa (GenAI) e uma base de conhecimento focada em serviços públicos, este assistente substituiu os assistentes digitais anteriores.

Os cidadãos podem interagir com o assistente 24 horas por dia, sete dias por semana, através de texto ou voz. Esta solução, proporciona uma experiência mais envolvente, promovendo a inclusão social e a diversidade linguística. Além disso, o assistente virtual contribuiu para a sustentabilidade ao reduzir a necessidade de documentos físicos e promover uma economia sem papel.

A figura seguinte, apresenta os dados de utilização do assistente virtual, desde a data de lançamento da solução até 31 de janeiro de 2025, foram registadas 17044 conversas.





Notificações Eletrônicas

O Serviço Público de Notificações Eletrônicas (SPNE) é um serviço de entrega de notificações e mensagens provenientes dos serviços públicos para os cidadãos, empresas e entidades públicas através de um endereço de correio eletrónico escolhido e que fica definido como a Morada Única Digital (MUD). A MUD tem valor legal equiparada à morada física e as notificações realizadas pelo SPNE têm efeitos legais de notificação oficial.



O SPNE é um serviço seguro e fidedigno e está disponível no portal gov.pt. Os cidadãos, representantes de empresas ou de entidades públicas que aderirem a este serviço serão notificados por esta via para todos os serviços públicos aderentes.

Em 2024 o SPNE foi alargado a mais 27 entidades, a Agência para o Desenvolvimento e Coesão e 26 Autoridades de Gestão, como entidades notificadoras do serviço “Gerir operações no Balcão dos Fundos”.

Catálogo de Entidades e Serviços (CES)

O CES é a *base registry* onde se encontra a informação, atributos e caracterização de todos os serviços, entidades e pontos de atendimento da AP, central e local, disponível numa plataforma aberta para reutilização e integração com outras plataformas.



Dada a demora na conclusão do procedimento contratual para a contratação de nova equipa de desenvolvimento, os trabalhos sobre o projeto CES centraram-se essencialmente na especificação e construção de um vasto repositório (*backlog*) que descreve, no detalhe, todas as funcionalidades que se pretende ver disponíveis na aplicação de gestão do Catálogo.

Foram também configurados no CES os novos serviços mais procurados, no âmbito do programa PRR.

Foram concluídos os trabalhos de adequação dos conteúdos e a relação entre o CES e o portal gov.pt, no sentido de melhor os adaptar aos requisitos do novo Portal de Serviços Públicos.

Espera-se que com o *onboarding* da nova equipa, a criação de uma nova estrutura de gestão do projeto no JIRA (à luz das novas orientações do recém-formado *Agile Coach Office*), bem como o estabelecimento de uma nova *squad* CES, o projeto possa evoluir para publicação do CES em formato *Open Linked Data*.

Aplicações integradas com o CES através do modelo *Publish-Subscribe*:

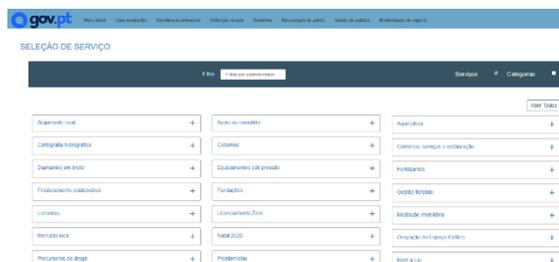
- ePortugal
- Serviço Público de Notificações Eletrónicas (SPNE)
- Livro Amarelo Eletrónico (LAE)



- Plataforma de Serviços (PMC)
- Mapa de Cidadão
- Avaliação de Serviços (presencial)

Plataforma de Serviços

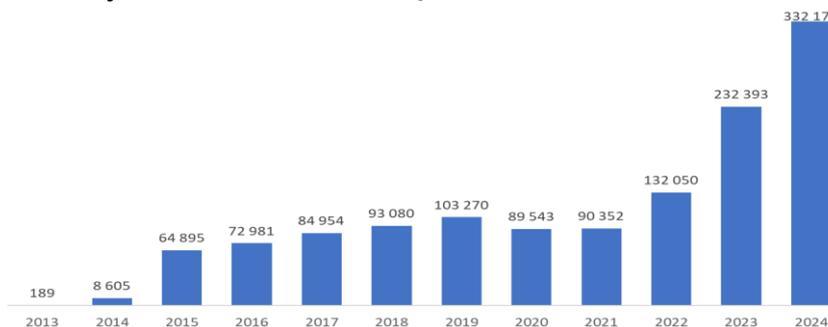
A **Plataforma de Serviços** é a aplicação que permite a gestão da submissão de processos e pedidos entre o cidadão e a Administração Pública e a tramitação desses pedidos pelas entidades envolvidas, nos seus respetivos papéis.



Em 2024, destaca-se a evolução da plataforma para permitir, no atendimento presencial, a autenticação do cidadão com autenticação.gov. Esta implementação permite a agilização do atendimento com recurso a pré-preenchimento de campos com informação recolhida na autenticação. Por outro lado, a plataforma evoluiu no sentido de receber submissões assíncronas, que permite controlar a carga em serviços com elevada procura.

Em 2024, foi alcançada a marca do ano com mais pedidos concluídos na plataforma (mais 100.000 pedidos concluídos que no ano de 2023), devido à iniciativa que permitia o pedido de devolução de propinas (mais de 180.000 submissões apenas nesse serviço) e à medida PRR para atribuição de cheques psicólogo/nutricionistas a estudantes do ensino superior (cerca de 24.000 submissões), mas também pelo aumento natural da procura em serviços digitais.

Evolução anual do número de pedidos submetidos na PMC



TOP 5 dos grupos de serviços com mais pedidos em 2024

Grupo de Serviços	N.º de pedidos
Valorização das qualificações	181 158
Comércio, Serviços e Restauração	36 517
Ocupação de Espaço Público	25 925
Cheques psicólogo/nutricionista	24 370
Espectáculos, Eventos e Congressos	22 519

Em 2024 disponibilizámos um conjunto de simuladores, entre os quais destacamos:

- Simulador de remunerações da administração pública, que contribuiu para o cumprimento da medida Simplex “simulador de remunerações na AP”;
- Simulador do prémio salarial, que foi alvo de divulgação pelos meios de comunicação social, com feedback bastante positivo;



- Ferramentas de consulta para os serviços de cheques psicólogo/nutricionista, como forma de reutilização de dados abertos na AP.

No âmbito do apoio às entidades que utilizam a Plataforma, foi mantido o plano, em conjunto com a Academia AMA que visa a disponibilização de sessões de formação, a intervalos regulares, para entidades competentes que manifestem a necessidade de atualização de conhecimentos. Estas sessões regulares decorreram independentemente das sessões pontuais, realizadas no âmbito de projetos específicos de disponibilização de serviços para novas entidades. No ano de 2024 foram efetuadas **9 ações de formação**, a um total de **272 formandos**.

giAp - Gestão Inteligente do Atendimento Público



O giAp é uma solução que resulta de uma medida Simplex que teve como objetivo criar uma ferramenta para apoiar os decisores públicos na monitorização e apoio à decisão de temas relativos ao atendimento público, tendo por base a análise de dados de atendimento em modo “near real time”. Para dar resposta à

monitorização das várias formas de interação relacionadas com o atendimento público, o giAp estrutura em Dashboards a informação agregada de múltiplas fontes em 4 pilares: Resumo Executivo, Atendimento, Avaliação de Serviços e Experiências.

No pilar **Atendimento**, o giAp foca-se na gestão operacional da interação com o cidadão. O grau de satisfação do atendimento, é consolidado no pilar **Avaliação**, do giAp.

No pilar **Experiências**, é possível ter visibilidade sobre a tipificação de comentários recebidos diretamente do cidadão.

No pilar **Executivo** dá-se prioridade à visão de gestão de topo da rede de atendimento.



Em **2024**, o giAp destacou-se pela continuidade e expansão de novos serviços digitais PRR.

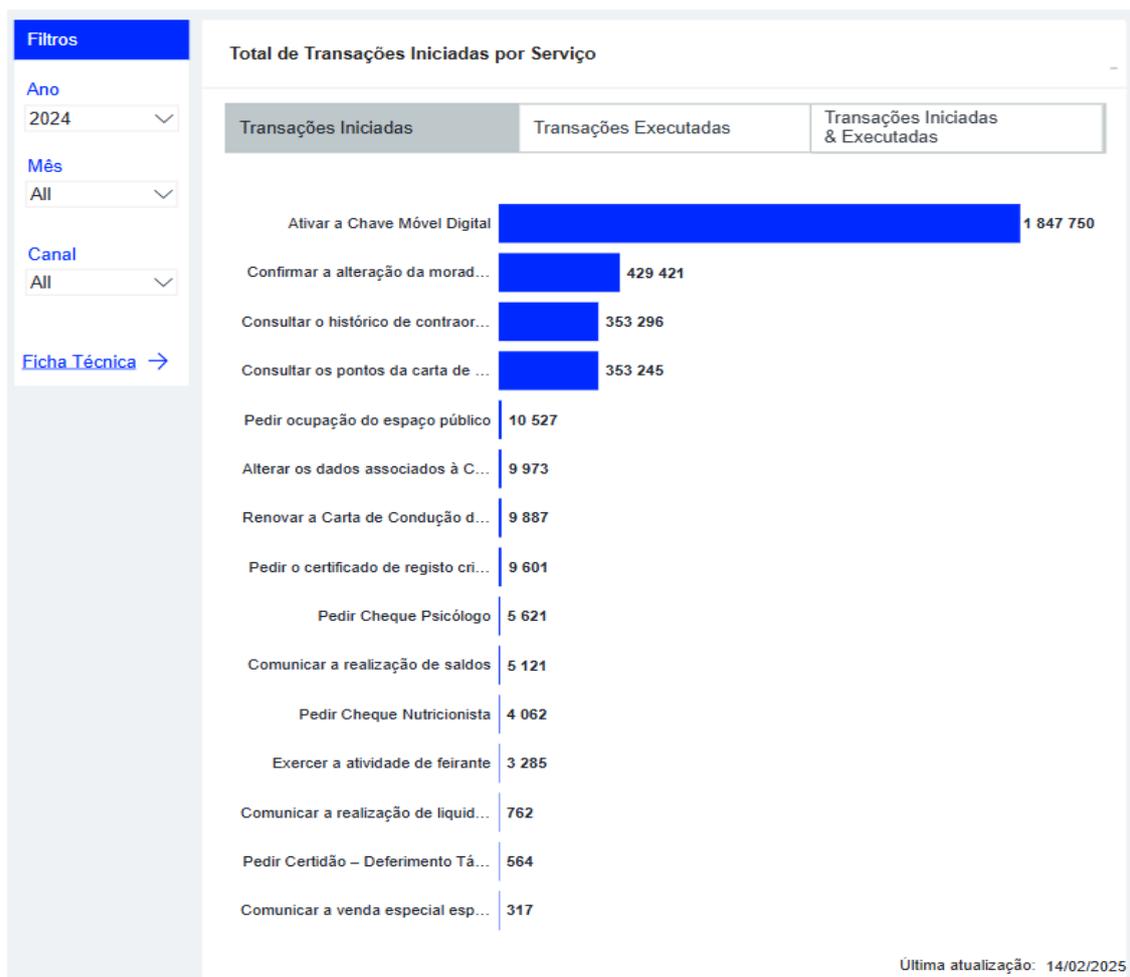
Inicialmente, a plataforma integrava 5 serviços. Com a integração dos **10 novos** processos, o total passou a contar com 15 serviços – evidenciando o compromisso com a modernização dos serviços públicos, a melhoria da experiência do utilizador e uma gestão mais eficiente dos dados.

A estratégia de expansão abrangeu a incorporação de **10 novos** serviços digitais, que se somaram aos 5 já existentes. Entre os novos processos destacam-se:

- Renovar a Carta de Condução de forma automatizada



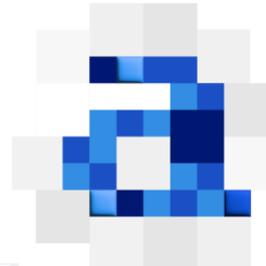
- Alterar os dados pessoais associados à Chave Móvel Digital
- Pedir ocupação do espaço público
- Exercer a atividade de feirante
- Pedir Certidão – Deferimento Tácito
- Comunicar a realização de saldos
- Pedir Cheque Nutricionista
- Pedir Cheque Psicólogo



Adicionalmente, foram criadas e integradas ao dashboard as **fichas técnicas** de indicadores de cada um dos serviços PRR.

As fichas contemplam informações essenciais, como:

- Nome do serviço
- Código do catálogo CES
- Identificação do indicador apresentado
- Unidade de medida
- Fontes de dados
- Frequência de atualização
- Data da primeira e última atualização
- Notas sobre o serviço



← [Voltar](#)

Ficha Técnica dos Serviços

- Confirmar a alteração da morada no Cartão de Cidadão
- Pedir o certificado de registo criminal de pessoas singulares
- Renovar a Carta de Condução de forma automatizada

Nome do serviço | Renovar a Carta de Condução de forma automatizada
 Código CES | CES:SRV:00000542
 Canais onde o serviço pode ser realizado | Aplicação móvel
 Indicador apresentado | Total de registos do serviço
 Unidade de medida | Número de vezes que o serviço foi realizado
 Fonte(s) de dados | Gestor de eventos
 Frequência de atualização | Mensal
 Data de atualização | 31/01/2025
 Notas sobre o serviço | O cidadão pode pedir informações sobre o serviço via contact center, por telefone, no entanto não pode realizar o serviço por essa via

- Alterar os dados associados à Chave Móvel Digital
- Pedir ocupação do espaço público
- Exercer a atividade de feirante
- Pedir Certidão – Deferimento Tácito
- Comunicar a realização de saldos
- Comunicar a realização de liquidações

Para fortalecer a disseminação do conhecimento sobre o glAp, foram promovidas duas formações estratégicas ao longo do ano:

1. Formação no TicApp Live

- **Objetivo:** Apresentar o glAp, destacando sua evolução histórica, fontes de dados, funcionalidades dos dashboards, modos de navegação e expectativas futuras.
- **Participação:** 34 formandos.
- **Impacto:** Ampliação do conhecimento sobre a plataforma e incentivo à sua utilização para a melhoria dos serviços digitais.

2. Formação para a Secretaria-Geral da Presidência do Concelho de Ministros

- **Objetivo:** Capacitar os colaboradores da equipa multidisciplinar de Inovação, Estratégia e Monitorização (SGPCM) para o uso eficiente da plataforma, além de explorar a integração das atividades do projeto PULSAR.
- **Participação:** 10 formandos.
- **Impacto:** Fortalecimento da integração interna e promoção da colaboração entre as equipas para o desenvolvimento de soluções inovadoras.

Estão previstos, para 2025, trabalhos de evolução desta solução de forma a incluir mais informação sobre indicadores relacionados aos serviços digitais.

Programa Imigrantes & Estrangeiros

A AMA coordena tecnicamente a implementação da medida Simplex 1 - “Números de Identificação para Cidadãos Estrangeiros de Uma Só Vez”, que também faz parte do Plano de Ação para as Migrações - Medida 37.

A *stream* 2.1 do Programa Imigrantes e Estrangeiros pretende dar resposta às necessidades dos cidadãos estrangeiros, que se enquadrem numa das seguintes condições de cidadão:

- Requerentes de Autorização de Residência;
- Cidadãos nacionais UE residentes em Portugal;



- Cidadãos com Autorização de Residência atribuída;
- Requerentes de Proteção Internacional [Inclui requerentes de asilo e proteção subsidiária], com exceção dos cidadãos abrangidos pela Proteção temporária no âmbito da RCM 29A/2022;
- Cidadãos com o estatuto de refugiados ou beneficiários de proteção internacional.

No âmbito desta iniciativa, foram criados dois serviços a disponibilizar ao cidadão:

- Pedir os números de identificação fiscal, segurança social e nacional de utente (saúde) para cidadão estrangeiro;
- Consultar os números de identificação fiscal, segurança social e nacional de utente (saúde) para cidadão estrangeiro.

Com a disponibilização dos serviços de pedido/consulta de identificadores para cidadão estrangeiro, os cidadãos portadores de passaporte (com chave móvel digital ativa) ou Cartão de Cidadão da EU (com autenticação eIDAS operacional no seu país de origem), mediante as respetivas condições de acesso adicionais, passam a poder apresentar o seu pedido de atribuição de números de identificação fiscal, segurança social e nacional de utente (saúde) num único momento de atendimento presencial. A informação do pedido é, por interoperabilidade, partilhada com a AIMA, AT, SS e Saúde, permitindo a comunicação entre as várias entidades e assegurando a atribuição dos identificadores ao cidadão estrangeiro.

Posteriormente, o cidadão pode autonomamente consultar os identificadores atribuídos via serviço disponível na sua área reservada do GOV.PT, ou via carteira digital de documentos em ID.GOV, sem necessidade de deslocações adicionais ao atendimento presencial, estando, no entanto, este serviço disponível em atendimento omnicanal, caso o cidadão precise de algum apoio adicional.

Os desenvolvimentos no âmbito desta iniciativa foram concluídos em 2024, sendo que no final do ano se aguardava parecer da CNPD a uma solicitação do parceiro AIMA, para validação dos fluxos dos serviços e dados a tratar por todas as entidades envolvidas.

Estão já previstos trabalhos de evolução, no âmbito de novas *streams* com a colaboração das entidades envolvidas, para alargamento dos serviços a mais cidadãos estrangeiros ou para disponibilização de serviços adicionais, que farão toda a diferença no processo de regularização da sua situação e acolhimento em Portugal.

Transparência, Participação e Colaboração dados.gov



O Portal de Dados Abertos é uma iniciativa valiosa para promover a transparência e o acesso à informação. O acesso a dados exatos, abrangentes e oportunos é essencial para capacitar indivíduos, comunidades e organizações. A literacia de dados deve ser disseminada para permitir uma participação ativa na sociedade.

Em 2024, o número de conjuntos de dados abertos aumentou em cerca de 1000, principalmente devido ao incremento dos processos de harvesting de novas entidades. Este



processo assegurou uma atualização automática e contínua dos conjuntos de dados dos fornecedores no dados.gov.

dados.gov é

10.798

Conjuntos de dados

20.333

Ficheiros

79

Reutilizações

6.233

Utilizadores

204

Organizações

93

Discussões

Foram introduzidas várias melhorias no dados.gov, incluindo uma nova forma de comunicação no portal, focada na importância da partilha e reutilização dos conjuntos de dados. Esta comunicação foi implementada através de páginas temáticas, cuja atualização e enriquecimento de conteúdos são realizados de forma contínua. Destaca-se a página temática dedicada aos conjuntos de dados de levado valor (HVDs), que também divulga os aspetos legislativos relacionados com esta temática.

Devido à crescente importância e uso da API do dados.gov, foi adicionado um tutorial com exemplos extensivos para o seu uso. Além disso, foi implementado um canal para o registo de APIs disponibilizadas pelos fornecedores como serviço de dados.

O dados.gov e o tema dos dados abertos passaram a contar com conteúdos atualizados na plataforma MOSAICO, incluindo um Guia de Boas Práticas para a Publicação de Dados Abertos, uma ferramenta fundamental para aumentar a qualidade dos dados publicados.

Em 2024, a segurança do portal nacional de dados abertos, dados.gov, foi identificada como prioridade máxima em reunião de Conselho de Direção (CD). Com base nesta decisão, foram realizadas diversas tarefas para mitigar vulnerabilidades e implementar um nível mais elevado de segurança. O portal havia sido utilizado para a publicação indevida de conteúdos de forma massiva, incluindo ações executadas por bots. Para combater este problema, foi implementada a autenticação.gov e o uso de senhas fortes, obedecendo às boas práticas estabelecidas.

Além disso, foram mitigadas vulnerabilidades identificadas, algumas desde 2021, com severidades diversas. A prioridade foi dada à mitigação das vulnerabilidades mais severas. O resultado foi a mitigação em ambiente de pré-produção e produção das seguintes vulnerabilidades: duas de severidade baixa, sete de severidade média, uma de severidade alta e duas de severidade crítica. Estas ações foram fundamentais para reforçar a segurança do portal, garantindo a proteção dos dados abertos e a confiança dos utilizadores na plataforma dados.gov.

Na evolução da missão do dados.gov, destaca-se o crescente uso do portal como repositório de dados essenciais para a prestação de serviços públicos, cumprindo assim uma parte essencial para a prestação desses mesmos serviços. Este aspeto implica a implementação de medidas que garantam, por um lado, a confiança nos dados e sua qualidade e, por outro, a resiliência da plataforma. Destacam-se os seguintes serviços públicos: o portal +Transparência, com crescente relevância e número de entidades a depositar os seus dados no dados.gov; o Cheque Psicólogo; o Cheque Nutricionista; e a Lista de Empresas Reconhecidas com o Estatuto de Startup.

Cheque Nutricionista

Descrição

Estabelecimentos e nutricionistas aderentes ao programa cheque nutricionista.

Produtor



Ordem dos Nutricionistas

Última atualização

13 de fevereiro de 2025



Cheque Psicólogo opp_cheque_psicologo

Descrição

Bolsa de Membros da Ordem dos Psicólogos apurados para incluir no projeto Cheque Psicólogo

Produtor



Ordem Psicólogos Portugueses

Última atualização

24 de janeiro de 2025

Conjuntos de Dados de Elevado Valor - HVDs

Em janeiro de 2023, o Regulamento EU 2023/138 ajustou a legislação relativa aos Conjuntos de Dados de Elevado Valor (HVDs), complementando as diretrizes previamente estabelecidas pela Diretiva 2019/2014, transposta pela Lei nº 68/2021. Este regulamento definiu especificamente a estrutura dos vários conjuntos de dados a serem publicados e os requisitos para a sua divulgação.

Ao longo do ano, a AMA, em colaboração contínua com várias entidades, especialmente as principais detentoras destes dados, conseguiu integrar 239 HVDs no dados.gov. Até à data, a correta classificação das categorias temáticas destes conjuntos de dados foi realizada para 182 HVDs, distribuindo-se da seguinte forma: 7 Geoespaciais, 172 de Observação da Terra e do Ambiente, 0 Meteorológicas, 0 Estatísticas, 0 Dados das Empresas e Propriedade das Empresas, e 3 de Mobilidade.

A AMA também realizou e participou em várias iniciativas para sensibilizar sobre o tema e a importância dos HVDs, promovendo a sua identificação, divulgação e reutilização.

Eventos

Ciclo de webinars dados.gov

Em 2024, foi realizado um ciclo de 5 webinars com o objetivo de sensibilizar para a partilha de dados abertos e a sua reutilização no portal nacional de dados abertos, dados.gov. Os eventos foram direcionados a um público diversificado, incluindo entidades públicas, setor privado, organizações civis, cidadãos, developers e data scientists.

O primeiro webinar, realizado em 27 de fevereiro de 2024, foi focado nos Conjuntos de Dados de Elevado Valor (HVDs) e teve um formato de workshop presencial. Este evento destacou-se por proporcionar uma maior proximidade e oportunidade para uma interação mais eficaz com as entidades.

A participação média nos webinars foi de 140 pessoas. Em cada um dos eventos, foram realizadas em média duas apresentações, seguidas de um debate moderado pela AMA, onde os apresentadores tiveram a oportunidade de responder às questões colocadas pelo público. Além disso, em cada webinar foi realizado um inquérito de satisfação, cujos resultados ajudaram a afinar o modelo dos eventos subsequentes.

Webinars realizados:

- Webinar #1 - Workshop: Conjuntos de dados de Elevado Valor - Dados Abertos na AP (27/02/2024);
- Webinar #2 - Dados abertos: a importância para as empresas (29/04/2024);
- Webinar #3 - Developers e Data Scientists: Publicação e uso de dados abertos (05/11/2024);
- Webinar #4 - Os dados abertos como catalisador para a inteligência territorial (27/11/2024);



- Webinar #5 - O poder da disponibilização dos dados abertos: casos de sucesso e lições aprendidas (11/12/2024).



Outras iniciativas

O dados.gov, HVDs e os dados abertos foram temas de apresentação em outras iniciativas, com destaque para os eventos: Portugal Smart Cities Summit em outubro; e no Dia Nacional do Arquivo em junho.

Foi realizado um Hackthon coorganizado com a Google em junho com dados abertos do dados.gov.

Internacionalmente, a equipa de dados participou nos dois eventos mais importantes relativos aos dados abertos, organizados pelas entidades responsáveis pelos índices de avaliação nacional no contexto dos dados abertos: o Open Data Maturity Report da Comissão Europeia (CE) e o OURdata Index da OCDE.



O primeiro evento foi o workshop data.europa.eu para provedores de dados, realizado em Paris em novembro. Este workshop reuniu 40 participantes de 22 países para discutir diversos aspetos da gestão e acessibilidade de dados. O evento contou com apresentações sobre a abordagem para dados abertos e fechados, o quadro de políticas de dados da Europa e os conjuntos de dados de elevado valor (HVDs). Os participantes compartilharam melhores práticas para fornecer acesso a dados protegidos, medir o impacto dos dados abertos e utilizar IA para aprimorar portais de dados.

O segundo evento foi a 10ª Reunião do "Expert Group on Open Government Data", realizada em outubro no Centro de Conferências da OCDE em Paris. Este evento anual serviu como uma plataforma para que os decisores políticos partilhassem práticas e reforçassem a cooperação sobre os desafios dos dados abertos. Foram abordadas questões críticas, como o papel dos dados abertos na governação com IA e os conjuntos de dados de elevado valor para a transição verde. Também foi discutida a evolução do Índice OURdata da OCDE.



Focus Group

Em dezembro de 2024, foram realizados dois focus groups cruciais para a promoção e desenvolvimento dos dados abertos em Portugal. A temporalidade destes eventos é essencial para garantir o cumprimento dos objetivos estabelecidos para os dados abertos, abordando aspetos fundamentais os HVDs e a recente publicação da Estratégia Digital Nacional.

O primeiro focus group, intitulado "HVDs (High-Value Datasets)", contou com a participação de entidades da Administração Pública (AP). O tema central foi a preparação das entidades para o



processo de reporting automático à Comissão Europeia, que terá início em fevereiro de 2025, conforme o Regulamento de Execução (UE) n.º 138/2023.

O segundo focus group, denominado "Estratégia Digital Nacional e Dados", envolveu a participação do setor privado, setor público e especialistas em matérias de dados. O foco foi a redefinição do papel do dados.gov.pt enquanto plataforma nacional de dados abertos, com ênfase na reutilização efetiva de dados abertos e na criação de valor.

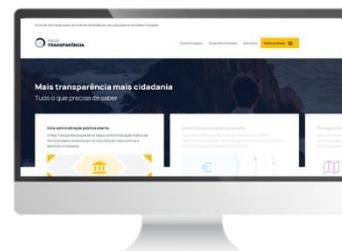
Conclusão

A partilha eficaz de informação exige um nível elevado de maturidade digital e de serviço de dados. A colaboração e partilha de dados são cruciais para superar desafios complexos. Os governos devem promover uma cultura de colaboração, eliminando silos e incentivando parcerias. A utilização ética e justa dos dados é obrigatória. Decisões e algoritmos baseados em dados têm impactos sociais profundos, exigindo considerações éticas nos processos de tomada de decisão. Estas conclusões reforçam a importância vital dos dados na construção de sociedades mais eficientes, igualitárias e transparentes. O dados.gov tem um papel fundamental nesta construção.

Portal Mais Transparência

Participa.Gov

O Mais Transparência é a prova viva de que é possível desenvolver serviços públicos respeitando metodologias ágeis e calendários exigentes. Disponível em transparencia.gov.pt, esta solução resulta de uma medida do programa Simplex lançada no final de abril de 2021. Permite aos cidadãos consultar a informação disponibilizada pelo Estado de uma forma mais acessível, reforçando a sua relação de confiança com a AP.



Em 2024, o portal Mais Transparência continuou o seu percurso de enriquecimento da partilha de informação sobre gestão dos recursos públicos do Estado Português.

Mantendo a sua parceria de longa data com a Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), passou a disponibilizar novas páginas de informação sobre o Portugal 2030:

- Avisos – onde o cidadão pode acompanhar a implementação dos diferentes apoios colocados à disposição pelo Portugal 2030, através dos avisos de concursos;
- Barómetro – onde o cidadão pode ficar a conhecer quais são os principais dados e ponto de situação de aplicação no país dos Fundos Europeus através do Portugal 2030.

Numa nova iniciativa conjunta com a Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP), foi lançada a versão inicial da área de Emprego Público, que continuará a ser enriquecida ao longo do ano de 2025, onde o cidadão poderá ficar a conhecer mais sobre o emprego público em Portugal. Esta área tem atualmente uma página de informação, embora se estime que venha a conter um total de cinco páginas:

- Sobre o Emprego Público – onde o cidadão pode ficar a conhecer melhor o emprego público, a sua organização e o impacto significativo que tem na sociedade.

Todas as infografias representadas pela AMA nestas novas páginas do portal Mais Transparência, foram criadas tendo como base a informação disponibilizada pelas respetivas entidades



parceiras como dados abertos no Portal dados.gov, contribuindo também para a dinamização desta prática de partilha tão importante para administração pública.

Ainda em contexto da área de Fundos Europeus, no âmbito da parceria com a Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP), o portal Mais Transparência foi adaptado para dar resposta ao novo Modelo de Governação do PRR.

Paralelamente ao trabalho desenvolvido em colaboração com as entidades parceiras, em 2024, o portal Mais Transparência foi alvo das seguintes evoluções:

- Renovação do selo de ouro de acessibilidade e usabilidade;
- Site bilingue (Português/Inglês);
- Pesquisa sobre todos os conteúdos do portal, incluindo dados dinâmicos de maior relevância, como por exemplo, beneficiários de fundos europeus ou projetos executados por financiamento de fundos europeus.



O **Participa.Gov** é uma plataforma de suporte aos processos participativos da Administração Pública, na qual os cidadãos podem apresentar propostas e decidir através do seu voto, utilizando tecnologias simples, seguras e confiáveis, nomeadamente, a Blockchain.

Na sequência da Resolução do Conselho de Ministros n.º 130/2021, de 26 de agosto de 2021, as entidades públicas podem também recorrer a esta plataforma para o desenvolvimento dos seus respetivos Orçamentos Participativos Internos. Em 2024, o número de entidades aderentes aumentou, passou de 4 para 7 (3 entidades novas: Município de Mondim de Basto, SGM TSSS, União das Freguesias de S. José de S. Lázaro e S. João do Souto), e decorreram 5 iniciativas (mais 2 que no ano anterior). De seguida as iniciativas que decorreram em 2024.

- Orçamento Participativo de Redondo 2025:
 - 4 propostas, 53 votos, 2 vencedores.
- Orçamento Participativo Jovem de Oliveira do Hospital - Fase 2:
 - 2 propostas, 61 votos, 1 vencedor.
- OpINA 2024 (iniciativa interna):
 - 7 propostas, 35 votos, 3 vencedores.
- Orçamento participativo SGM TSSS 2024 (iniciativa interna):
 - 5 propostas, 150 votos, 1 vencedor.
- Simplex 2025 (publicado em 2024):
 - 69 propostas, votação decorre em 2025.

Bussola.gov.pt

A Bússola, disponível em bussola.gov.pt, nasce de uma medida Simplex e foi construída com o objetivo de constituir o ponto de encontro entre pessoas e ideias na Administração Pública. Além dos vários conteúdos disponibilizados de utilidade transversal a todos os trabalhadores (estratégias, formações, tutoriais e guias práticos, eventos e notícias), permite também a criação de áreas reservadas para grupos de trabalho transversais.



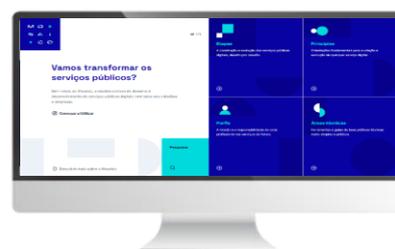


Em 2024, destacam-se os seguintes factos e números:

- 2.478 trabalhadores da AP registados (+7,6% do que no ano anterior);
- 18 áreas colaborativas que dão suporte a grupos de trabalho transversais na AP
- Disponibilização do Dossier temático “Reforma da Administração Pública” em colaboração com o Min. Finanças
- Suporte à Rede colaborativa do CDAP – Conselho para o Digital da AP

Frameworks e Boas Práticas para a Transformação Digital da AP **Mosaico, Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Digitais**

O Mosaico é inovador no contexto português pois, pela primeira vez na Administração Pública Portuguesa, é criado um modelo comum, transversal e aplicável por todas entidades públicas, para a disponibilização dos serviços digitais, pelos quais são responsáveis ou têm intervenção, focado na simplificação e na criação de uma experiência coerente, simples, acessível e inclusiva para cidadãos, empresas ou entidades da sociedade civil.



É inovador porque é um modelo de utilização aberta, é um modelo de todos e para todos, isto é, um modelo aberto e evolutivo capaz de promover e incorporar os melhores instrumentos ou peças de conhecimento desenvolvidos pelas várias entidades da AP e pelas entidades com as quais se relacionam.

Em agosto de 2024 ganhou outra importância pelo facto de passar a ser o modelo obrigatório no desenvolvimento de serviços públicos digitais integrados numa ótica omnicanal, no seguimento da publicação do Decreto-Lei n.º 49/2024.

Em 2024 houve várias *releases* do Mosaico:

- Janeiro:
 - o Novo guia prático de adesão à PPAP no âmbito do RJUE (DL 10/2024).
- Junho:
 - o Novo guia prático "Como disponibilizar e reutilizar dados abertos";
 - o Nova área técnica de Metodologias Ágeis;
 - o Nova área técnica de Dados Abertos;
- Julho:
 - o Novo guia prático "Como aderir ao SCAP";
 - o Atualização do conteúdo sobre Ágora DS – publicação do [storybook react.agora.gov.pt](https://react.agora.gov.pt).
- Agosto:
 - o Publicação do Decreto-Lei n.º 49/2024, de 8 de agosto;
 - o Atualização de números estatísticos;
 - o Atualização da Declaração Acessibilidade e Usabilidade com os relatórios de 2024 para renovação do Selo de Ouro;
 - o Atualização da estratégia TIC com referência ao plano de 2021-2026.
- Novembro:
 - o Melhorias de usabilidade e acessibilidade.
 - o Renovado o selo de ouro de usabilidade e acessibilidade.
 - o Atualização da plataforma comum ePortugal para gov.pt;



- Melhorado o conteúdo sobre Regulamento (UE) 2018/1724 (SDG);
- Renovação da página inicial;
- Novos filtros e pesquisa nas páginas de listagens de legislação, guias, ferramentas e plataformas comuns.
- Dezembro:
 - Atualização de conteúdos de legislação.

O Mosaico em números			
07	11	12mil	11
Etapas	Princípios	Utilizadores	Áreas Técnicas
8	48	16	25
Ferramentas	Legislação e regulamentos	Plataformas comuns	Guias práticos

Ágora, Design System da Administração Pública

2024

No Início do ano:

Foi identificada a necessidade de realizar research (testes de guerrilha) para melhorias no header em usabilidade e acessibilidade para disponibilizar para desenvolvimento;

Ao longo de todo o ano:

[13 release](#) em React Next JS da 1.00 até à 2.1.0

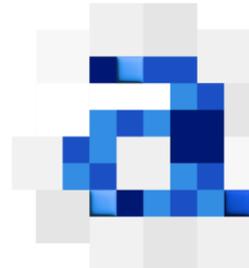
▼ RELEASES

- 📄 2.2.0
- ▼ History
 - 📄 0.18.0
 - 📄 0.19.0
 - 📄 1.0.0
 - 📄 1.0.1
 - 📄 1.0.2
 - 📄 1.0.3
 - 📄 1.1.0
 - 📄 1.1.1
 - 📄 1.2.0
 - 📄 1.2.1
 - 📄 1.2.2
 - 📄 1.2.3
 - 📄 1.3.0
 - 📄 2.0.0
 - 📄 2.1.0

Das quais destacamos:

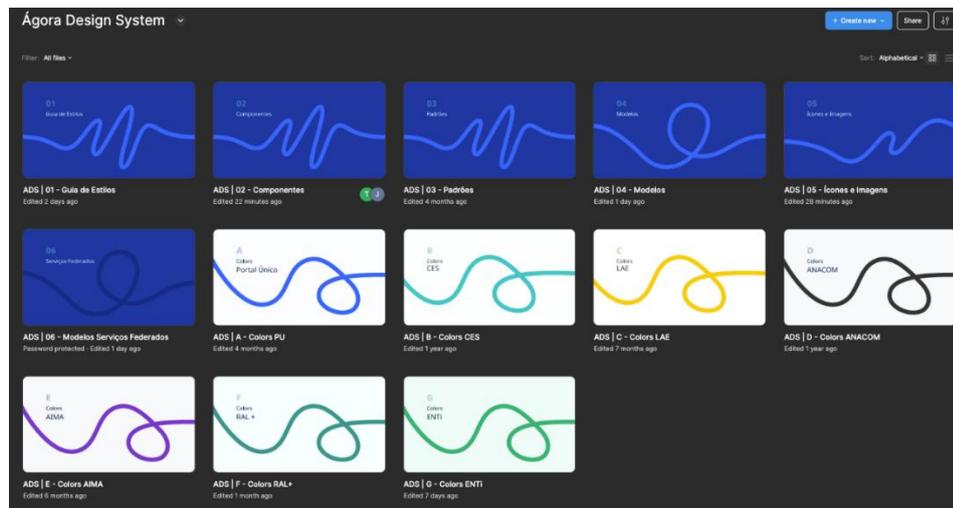
- 99 bug fix
- 97 improvements
- Major release 1.1.0
 - Melhora na configuração dos breakpoint de acordo com as regras em Figma para acomodar a nova versão do Header (09-09-24)
- Major release 1.1.1
 - Disponibilização do novo Header V2 de acordo com todas as recomendações de acessibilidade (12-09-24)
- Novos componentes que destacamos
 - [Stepper](#)
 - [Quiz](#)
 - [Rating](#)
 - [Toggle Button](#)
 - [Input time](#)
 - [Header V2](#)
-
- Páginas template
 - [serviços federados](#) (3 páginas template) de acordo com as novas diretrizes de acessibilidade e de acordo com as partilhas a realizar no âmbito do DL 49/2024
 - [Páginas de erro](#) 404, 400, 401, 403 e 500
 - [Páginas conteúdo genérico](#)

[Onboarding realizado a 21 entidades públicas](#), das quais destacamos, IMPIC, IGFEJ, Múltiplas do Fundo Ambiental, DGAV, AMA no âmbito da estratégia digital, IGCP, Turismo de Portugal, DGPJ



RAL+, SIEJ, CEGER, Universidade do Porto, ANACOM, Município de Lousada, AIMA, GGPJ Portal Institucional, IMT.

Introdução de novas bibliotecas de cor de acordo com as regras do sistema e por necessidade de entidades como a AIMA Backoffice, DGPJ Serviços RAL+, e ENTI Portal Institucional.



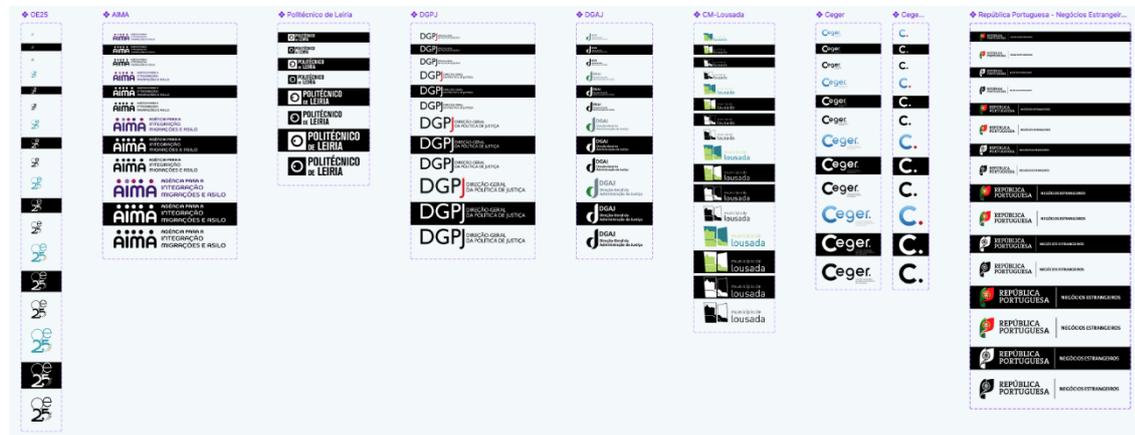
Em Abril

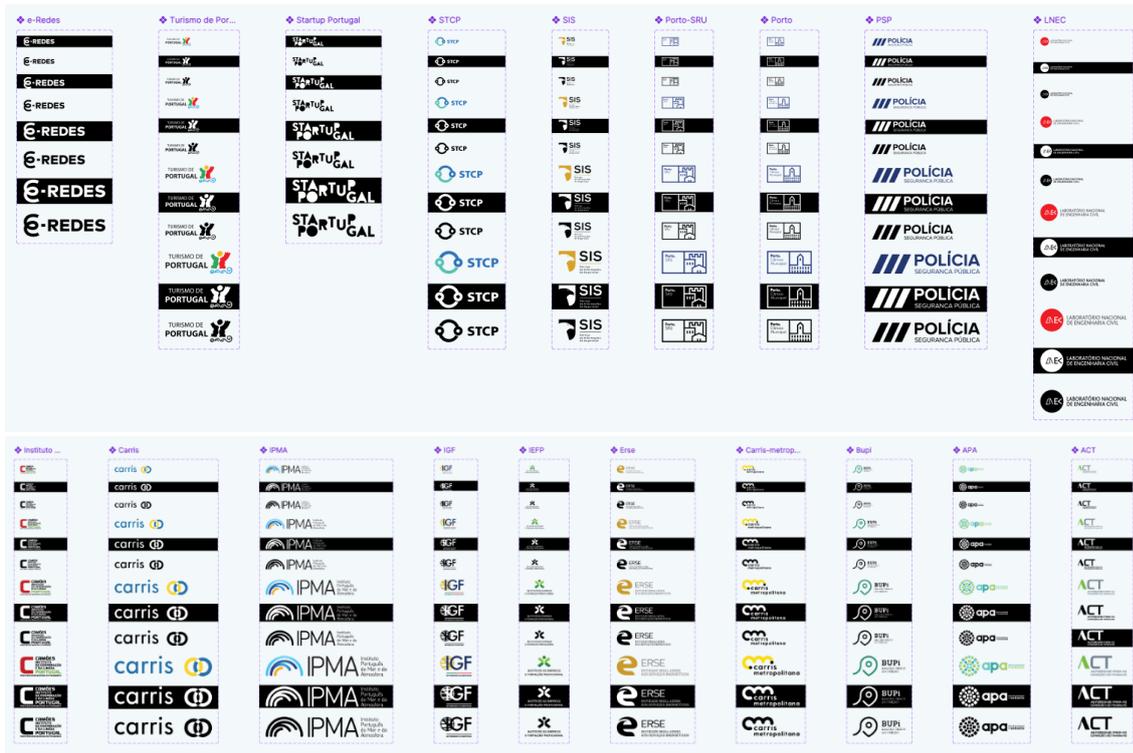
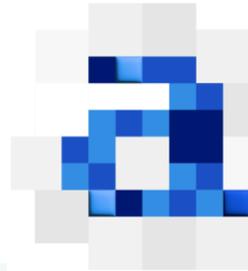
Aquisição do custom domain do storybook para react.gov.pt

Em agosto

Entrada da equipa contrato 101/2024 como 2 developer a, 2 designer e um GP

Reestruturação da biblioteca em Figma para acomodar novas necessidades do projeto, nomeadamente disponibilizar padrões de componentes para disponibilizar as entidades ex pagamentos, feedback entre outros. Além disso simplificar o esforço cognitivo e uniformizar nomenclatura e estrutura com o que está em desenvolvimento. Introdução de **27** novos logos de entidade públicas no sistema ágora, por forma de criar um repositório publico para toda a AP.



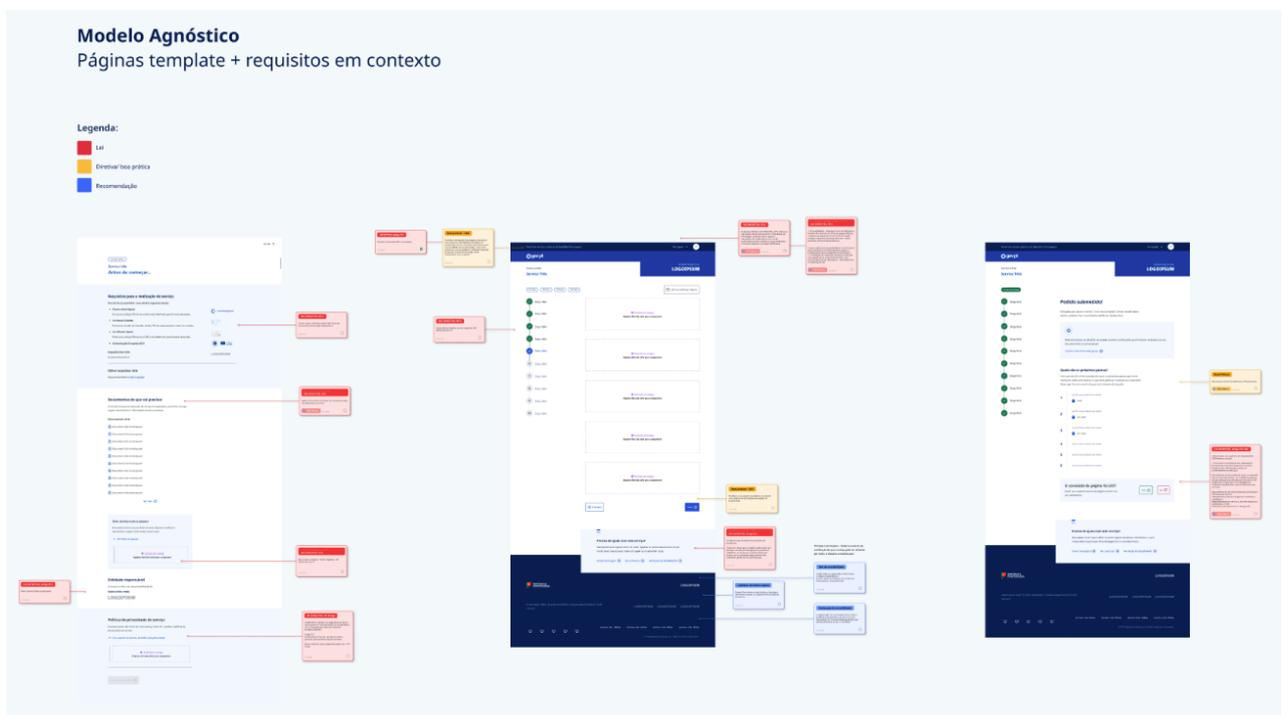


De agosto a outubro

Revisão total dos componentes em Figma e respetiva publicação, conforme as novas diretrizes de acessibilidade disponíveis na [WCAG](#) num total de 134 componentes revistos e conformes.

Em setembro

Desenho das páginas templates em Figma – design dos serviços federados segundo as melhores práticas e conforme com todas as leis, diretivas e boas práticas para partilha com as entidades no âmbito do DL49.





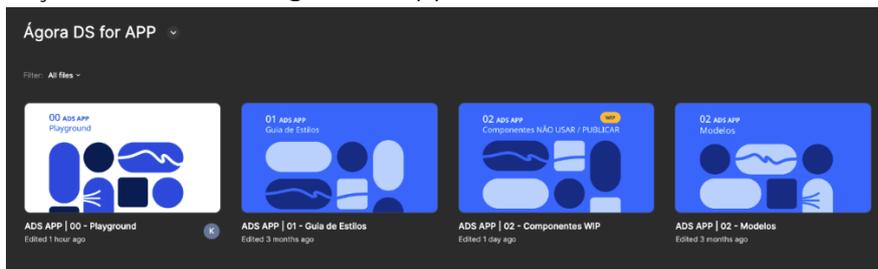
Sessões de [apresentação do Ágora às delegação](#) Grega, República Dominicana e Roménia.

Webinar e sessões bilaterais com todas as áreas Ministeriais sobre a calendarização e alíneas do DL49 explicando como aderir ao sistema.

Em novembro

Disponibilização de [apresentação no Mosaico](#) - No âmbito do Decreto-Lei nº 49/2024, os tópicos seguintes descrevem o fluxo e requisitos para o desenho dos serviços federados com a aplicação do Ágora Design System.

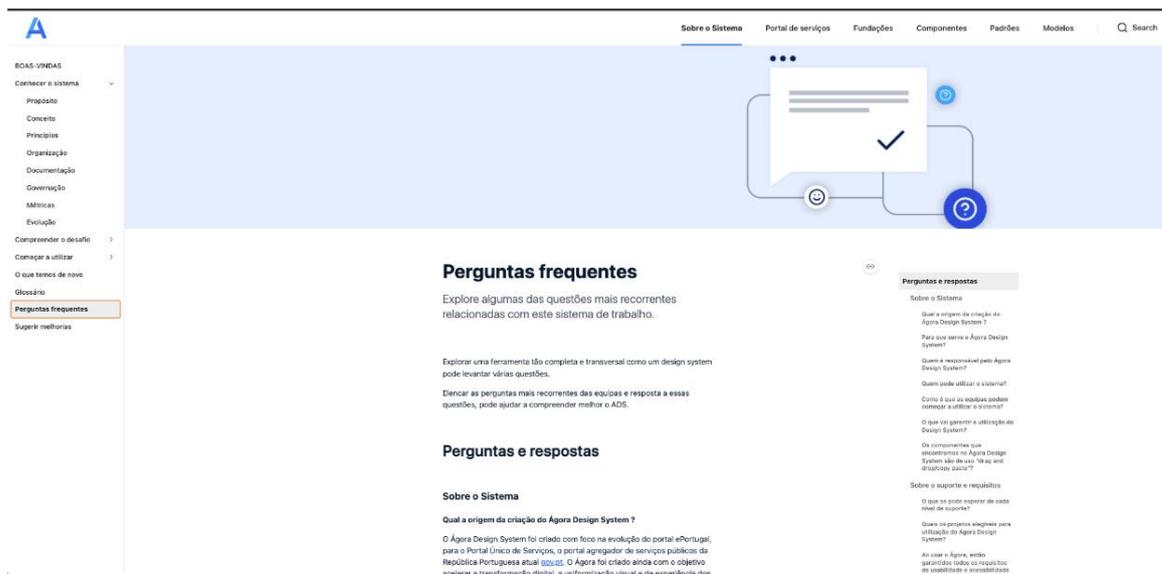
Início da construção da biblioteca ágora for app.

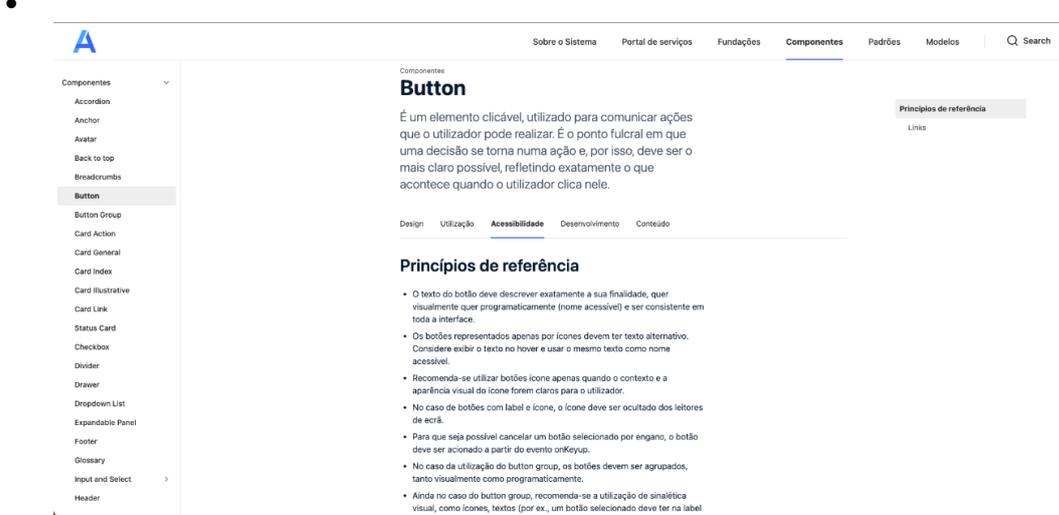
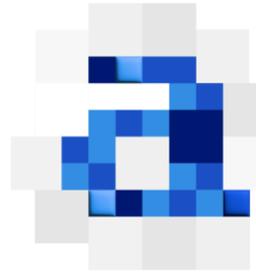


Em dezembro

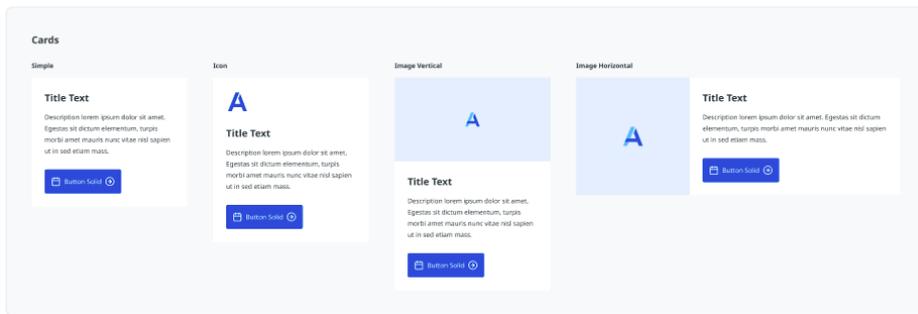
Publicação e atualização da plataforma [zeroheight](#), plataforma de documentação do sistema com:

- [Notas de acessibilidade e conteúdos](#) sobre todos os componentes;
- Nova área de [perguntas frequentes](#) alimentada pelas dúvidas e questões que nos chegam pelo e-mail do Ágora e equipas que já usam o sistema;
- Integração do e-mail ágora com o easyvista para recolha de SLA's e melhor gestão dos pedidos

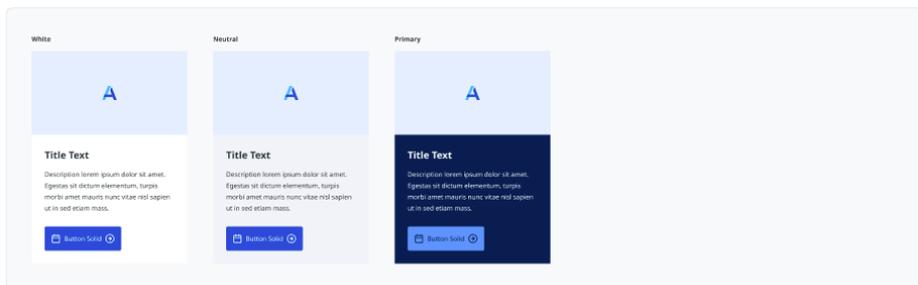


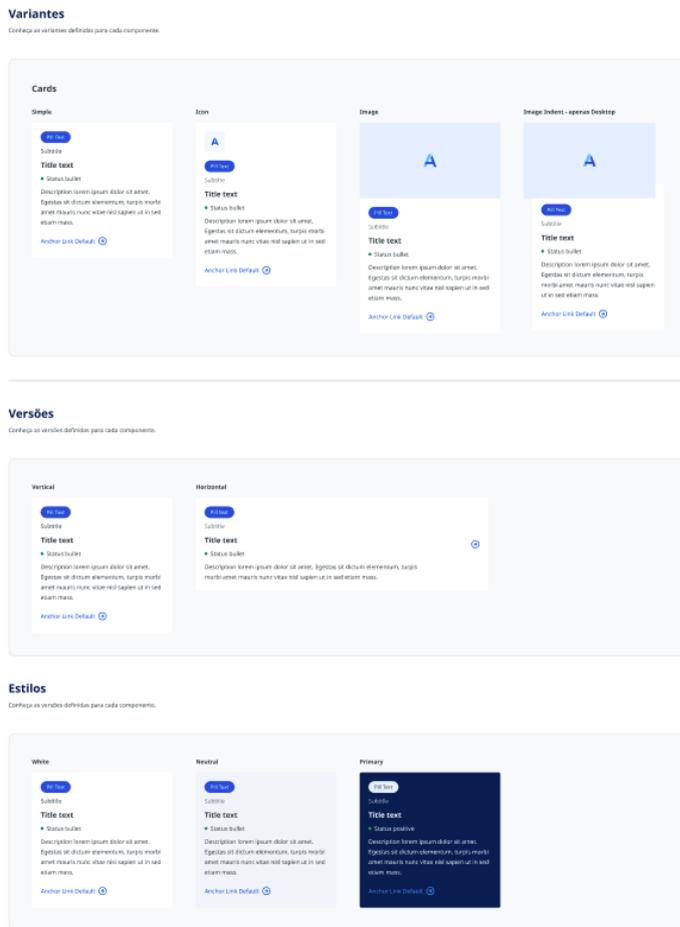
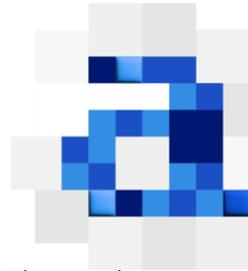


Desenho de novos cartões mais versáteis e mais agnósticos que respondem melhor as necessidades dos nossos adopters.



Estilos
Conheça as versões definidas para cada componente.

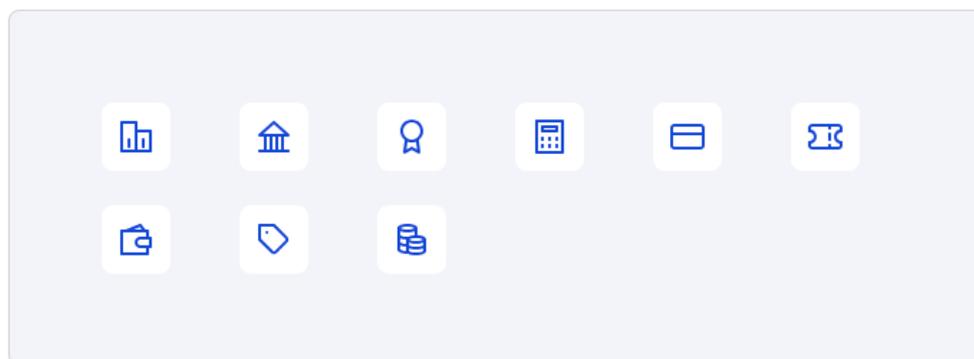




Paragem técnica em design Figma de novos componentes para que desenvolvimento possa ficar up to date com as alterações de acessibilidade anteriormente mencionadas.

Início dos trabalhos de revisão da iconografia, que parte de uma biblioteca gratuita e pública [Feather Icon](#) mas que tem em falta ícones na versão sólida. Além disso por recomendação de acessibilidade e desenvolvimento havia a necessidade de rever a construção dos ícones para uma só forma.

BUSINESS & PAYMENT



Acessibilidade Digital - Observatório Português de Acessibilidade
Relatório do Período de Monitorização 2022/24 relativo às práticas de Acessibilidade Digital
 No âmbito do DL n.º 83/2018, de 19 de outubro, que define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis, compete à Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), apresentar à Comissão Europeia, de três em três anos, um relatório sobre o resultado da monitorização efetuada, incluindo os dados de medição.

Foi enviado e publicado o Relatório do 2º período de monitorização compreendido entre 2022 e 2024, cujos resultados e os dados de medição podem ser consultados em: <https://www.acessibilidade.gov.pt/publicacoes/monitorizacao2/>



Ecossistema da Acessibilidade

No final de 2024, existiam no **Observatório Português da Acessibilidade Web** 2.168 sítios Web, dos quais 420 tinham **Declaração de Acessibilidade** (322 Plenamente Conforme; 66 Parcialmente Conforme; 29 Não Conforme), o que representa um acréscimo de **68% face ao ano anterior**.

Ainda no Observatório existiam **39 sites com Selo de Usabilidade e Acessibilidade** (10 Ouro; 21 Prata e 8 Bronze) .

Artigo com análise da evolução das Declarações de Acessibilidade e do Selo de Usabilidade no período de 2022-2024: <https://www.acessibilidade.gov.pt/blogue/categoria-acessibilidade/evolucao-declaracao-2022-24/>

O **validador automático Accessmonitor**, ferramenta da AMA que avalia páginas web relativamente às práticas de Acessibilidade WCAG 2.1, em português, é de utilização gratuita, implementa as ACT Rules, e é *open source*. Desde setembro de 2021 já foram efetuados 3.515.195 pedidos de avaliação. Neste momento, para além de Portugal, são já 9 países que utilizam o motor do AccessMonitor (QualWeb), nomeadamente Dinamarca, Noruega, Finlândia, Chipre, Grécia, Eslováquia, Brasil, Holanda e Singapura.

Consultoria

Ao nível da consultoria em Acessibilidade e Usabilidade, internamente na AMA, deu-se apoio aos seguintes desenvolvimentos:

- Portal .Gov
- App Id.Gov
- Design System Ágora
- eAvalia
- Mais Transparência
- Giap
- iAP
- MOOC Portugal Digital

Ao nível da **consultoria externa**, e **avaliações a Candidaturas ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade**, apoiaram-se projetos de outros organismos da AP, de ONG's, administração local e regional, Museus, Hospitais, entre outras entidades. No total foram analisados **74 sítios Web e aplicações móveis**, nomeadamente:

- Presidência da República
- Cultura Acessível
- EGEAC – Empresa de Gestão de Equipamentos e Animação Cultural
- Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência
- CNA | PPR - Comissão Nacional de Acompanhamento do PPR
- Caixa Geral de Aposentações
- Secretaria-Geral do Ambiente
- Casa Pia – Portal de Serviços
- Teatro Nacional D. Maria II (livraria online)
- CCDRN S3 Norte
- Secretaria-Geral do Ministério da Saúde



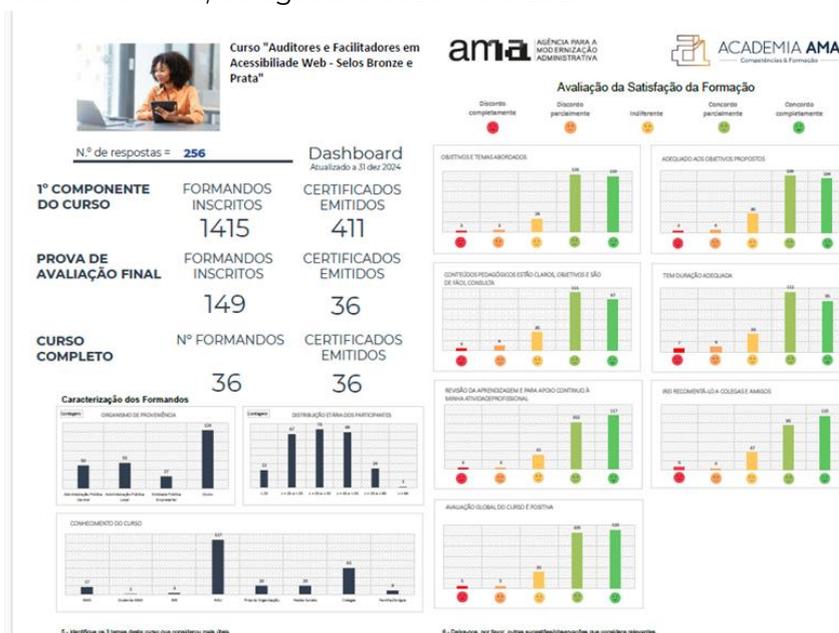
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro - CCDRC
- Hospital Dr.Francisco Zagalo – Ovar
- Plataforma de Ciência Aberta
- INCM - Imprensa Nacional Casa da Moeda
- Loja Online Casa da Moeda
- ABC123 LeR - Ler e Recuperar
- Academia AICEP
- LUCA - Teatro Luís de Camões
- Portal da Transparência do Governo Regional dos Açores
- PortAberta Portal de Investigação Universidade do Minho
- Portal de Investigação do Instituto Politécnico de Bragança
- EPAL – portal Waterbeep
- APEC – Associação Promotora do Ensino dos Cegos
- Assembleia Municipal da Lourinhã
- Biblioteca Escolar Externato de Vila Meã
- Inovar Autismo
- Portal de Dados Abertos da Defesa Nacional (Carregamento da página)
- IGCP - Agência de Gestão e Tesouraria Pública
- Museu Ferroviário
- Instituto Politécnico de Lisboa
- OpenDMP Porta Aberta
- IGAC - Inspeção Geral das Atividades Culturais
- SMOS - Sistema de Monitorização da Ocupação do Solo
- Município de Madalena
- Direção Cultural da Marinha
- RTP play (Android)
- Portal da Defesa Nacional
- RTP
- Câmara Municipal de Pinhel
- FCCN - Validação de Template Wordpress
- ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
- Direção-Geral do Tesouro e Finanças
- Conselho Superior da Magistratura
- MyAICEP Stakeholder
- Portal Qualifica
- Rede de Museus Municipais
- Portal PNDAE
- Cineteatro Louletano
- Site Autárquico do Bombarral
- AICEP - Buy from Portugal
- Embaixada de Portugal nos Estados Unidos da América
- Consulado Geral de Portugal em Paris
- Portal Diplomático
- AICEP - Invest in Portugal
- Portal da EMPA
- Teatro Aveirense
- Plataforma Mar-IA



- ConsultaLEX – Portal das Consultas Públicas
- App “Acessibilidade 360°” do INR
- ANI - Centro de Competências Compras Públicas de Inovação
- Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT)
- Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros
- SeguraNet 1
- Programa Demografia Qualificações e Inclusão - PESSOAS 2030
- Portal Público do SGIFR (Sistema de Gestão Integrada de Fogos Rurais)
- Casa Pia - Portal
- RTP - Antena3
- SNS24
- Plataforma NAU
- Provedoria do Cliente Jerónimo Martins
- Portal SAS (IPL)
- IGAMAOT - Inspeção
- RPAC - Rede de Arte Contemporânea Norte
- Portal público do Estado-Maior-General das Forças Armadas
- Serviços de Ação Social da Universidade do Minho
- Museu da Covilhã – Aplicação Móvel

Formação

4ª edição do Curso “Auditores e Facilitadores em Acessibilidade Web – **Selos Bronze e Prata**”, disponível na Plataforma NAU, de agosto a dezembro 2024:



4ª edição do Curso “Auditores e Facilitadores em Acessibilidade Web – **Selo Ouro**”, disponível na Plataforma NAU, de agosto a dezembro 2024:



Apoio às Entidades Públicas na Implementação do Single Digital Gateway

O período de transição da Legislatura trouxe um ligeiro abrandamento aos trabalhos de monitorização do processo de digitalização da AP.

No início do segundo Semestre de 2024 foram reiniciados os contactos com entidades, no sentido de identificar possíveis primeiros candidatos à adesão ao Sistema Técnico para a Declaração Única, implementado no final de 2023.

Foram identificadas 6 entidades potências (DGAE, ANACOM, INPI, IRN, DGES, Ordem dos Biólogos), com as quais se iniciaram os trabalhos de mapeamento de elementos de prova para todos os serviços identificados como digitalizados.

Foram também continuados os trabalhos com entidades que mostraram interesse em receber o apoio da AMA na desmaterialização dos seus procedimentos, na reengenharia de processos já existentes, ou na utilização de ferramentas comuns da AP.

Desta forma, foram realizados vários projetos no âmbito da desmaterialização de serviços no Portal gov.pt, quer para cidadão, quer para empresa:

Serviços digitalizados no âmbito da Diretiva de Serviços

- Meios de identificação para animais (DGAV);
- SCIE - Simulador Primeira Categoria de Risco;
- Organismos de Avaliação Técnica (IPQ);
- Organismo Notificado ou Entidade Terceira Reconhecida (IPQ);
- Registo de Grupos Organizados de Adeptos (APCVD)
- Simulador de Resolução de Alternativa de Conflitos de Consumo;
- Pedido de Inscrição de Variedades Vegetais

Outros Serviços

- Certificação de Deferimentos Tácitos (AMA);
- DGAEP - Simulador de Remunerações
- Prémio de Valorização Salarial (DGES);
- Cheque Psicólogo;
- Cheque Nutricionista
- Simuladores para os cheques

Outros serviços prestados a entidades públicas

- Apoios Mosaico no âmbito da implementação do DI 49/2024

Apoio às entidades públicas ao nível da adesão, utilização e suporte das plataformas e serviços transversais disponibilizados pela AMA, nomeadamente: Autenticação.GOV, iAP, gov.pt, Participa.GOV, entre outros.



Representação em Grupos de Trabalho de Iniciativas Nacionais e Internacionais

Representação em conferências, iniciativas de cooperação internacional ou grupos de trabalho nacionais ou internacionais relacionados com o governo digital

- Comissão Europeia - Single Digital Gateway - Coordination Group
- Comissão Europeia - Once Only Technical System -Evidence Mapping Subgroup
- Comissão Europeia - Once Only Technical System -Data Model Standardization Subgroup
- Comissão Europeia – Once Only Technical System -Operational Governance Subgroup
- Comissão Europeia - Once Only Technical System -Testing & Deployment Subgroup
- Comissão Europeia - Once Only Technical System -Technical Specification Subgroup
- Comissão Europeia – SEMIC: Core Vocabularies (revisão dos vocabulários comuns)
- Comissão Europeia - Data Governance Act - Data Innovation Board
- Comissão Europeia - Data Governance Act - Data Innovation Board - SUBGROUP OF COMPETENT AUTHORITIES
- Digital Nations - AI Discussion Group
- Digital Nations - Data Discussion Group
- CDAP – Direção do Comité Operacional
- CDAP – Co-coordenação do Grupo Técnico de Trabalho de Governação de Dados
- CDAP – Co-coordenação do Grupo Técnico de Trabalho de Inteligência Artificial
- CDAP – Co-coordenação do Grupo Técnico de Trabalho de Serviços Digitais
- Catalisação da Transição Digital - Desmaterialização da Faturação
- Cooperações internacionais com representantes de vários países no âmbito do governo digital
- Entre outros

Territórios Inteligentes

A Estratégia Nacional dos Territórios Inteligentes tem como missão assegurar uma rede de territórios inteligentes e conectados, promovendo o desenvolvimento económico, inclusivo e sustentável. Esta rede oferece serviços interoperáveis centrados no cidadão e nas empresas, contribuindo para uma tomada de decisão mais fundamentada e uma gestão inteligente dos recursos.



No final de janeiro de 2024, foi assinado o contrato entre a AMA e a Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP), referente ao financiamento PRR - Territórios Inteligentes, no valor de 60 milhões de euros.

Em agosto de 2024, o Governo introduziu novas orientações na ENTI, alterando o modelo de governação da ENTI, atribuindo maior preponderância às autarquias e estabelecendo uma nova arquitetura para a implementação das Plataformas de Gestão Urbana (PGU). Ao longo de 2024, a equipa desenvolveu um conjunto de atividades para operacionalizar as diferentes iniciativas associadas a esta estratégia nomeadamente:

- No contexto do Instrumento de Assistência Técnica (IAT) da DG Reform, desenvolveram-se vários entregáveis durante o ano de 2024, nomeadamente



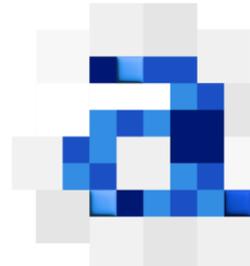
Entregável	Objetivos
Relatório Inicial	Alinhar a estratégia com os entregáveis
Plano Operacional para o modelo de Governação da ENTI	Delinear o plano para a implementação do Modelo de Governação da ENTI e apoio na implementação de uma Aliança Estratégica nacional e regional.
Requisitos Técnicos para o Portal dos Territórios Inteligentes	Definir os requisitos técnicos e funcionais do Portal dos Territórios Inteligentes, que será um espaço para dinamização da Aliança de parceiros, facilitando o acesso e a partilha de informação entre as partes interessadas.
Plano de Capacitação	Reforçar as capacidades dos stakeholders da ENTI nacionais e locais através do desenvolvimento de um plano de formação. Consta do desenvolvimento de 2 MOOCs de acesso gratuito e que serão disponibilizados na NAU.
Levantamento do Enquadramento Jurídico e Regulamentar dos Territórios Inteligentes	Elaborar estudo do panorama jurídico e regulatório atual relevantes para os territórios inteligentes, a nível internacional, europeu e nacional. A integrar no Portal dos Territórios Inteligentes.
Levantamento do Enquadramento de Financiamento dos Territórios Inteligentes	Elaborar relatório sobre o panorama financeiro relevante para os territórios inteligentes. A integrar no Portal dos Territórios Inteligentes.
Ferramenta para o Desenvolvimento dos Planos de Ação Locais	Fornecer orientações à administração local para que possam conceber e implementar os seus planos de ação de acordo com a ENTI.
Plano de comunicação da ENTI	Promover a sensibilização para a ENTI e o seu modelo de governação através de materiais de comunicação, organização de eventos locais e a execução de uma campanha promocional.

Foram ainda iniciados em 2024 os seguintes entregáveis, que estão na fase final de desenvolvimento:

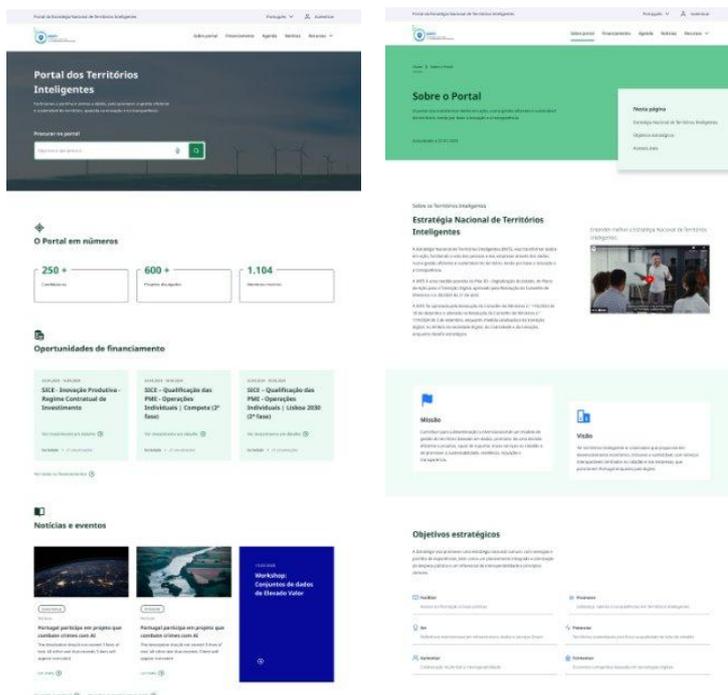
Relatório de recomendações sobre Modelo de Governação da ENTI	Identificar potenciais áreas de melhoria após o primeiro ano de implementação do modelo de governação.
Relatório Final	Elaboração de relatório final após a conclusão de todos os entregáveis anteriores.

Portal dos Territórios Inteligentes

O Portal dos Territórios Inteligentes integra uma das medidas do investimento C19-i08, sendo um instrumento essencial para promover a partilha de recursos, boas práticas, dados e conhecimentos a nível municipal, regional e nacional. Este portal visa impulsionar o desenvolvimento económico e sustentável de todo o território nacional.



Teve início o seu desenvolvimento em dezembro de 2024 e apresenta-se abaixo o cronograma de atividades:



MICROSITE – DIRETORIO DE EMPRESAS

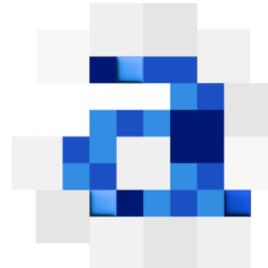
Em outubro de 2024, foi desenvolvida uma solução que servisse de ponto de ligação entre as entidades da Administração Pública Local, beneficiárias do aviso das Plataformas de Gestão Urbanas, e as empresas fornecedoras especializadas em soluções de gestão inteligente do Território. Este diretório visa facilitar o contacto entre os municípios e entidades intermunicipais e o mercado, permitindo-lhes conhecer as soluções disponíveis.



OBSERVATÓRIO DO PODER LOCAL

O Observatório do Poder Local tem como objetivo proporcionar uma análise precisa, periódica e independente da evolução das políticas públicas ao nível local, bem como da evolução do processo de descentralização e dos fatores que o influenciam.

Em 2024, foi lançado um Aviso Convite para a ANMP e assinado o termo de aceitação para o financiamento do desenvolvimento do Observatório. Foram iniciados os trabalhos para a elaboração das peças do procedimento para o desenvolvimento do Observatório pela ANMP.



AVISO PARA AQUISIÇÃO DE PLATAFORMAS DE GESTÃO URBANA (PGU)

As Plataformas de Gestão Urbana permitem uma gestão baseada em dados, tornando-a mais eficiente e proativa, e possibilitando a criação de territórios mais sustentáveis e resilientes.

O Aviso para aquisição e desenvolvimento de Plataformas de Gestão Urbana e Verticais foi lançado em setembro, após a auscultação de várias entidades da Administração Pública local em reuniões e workshops para recolha de contributos. Foram recebidas 38 candidaturas, das quais 22 de Comunidades Intermunicipais (CIMs), associações de municípios e áreas metropolitanas, 4 de grupos de municípios e 12 de municípios isolados.

Durante o período de apresentação de candidaturas, que decorreu até ao final de outubro, foram realizados vários eventos regionais (seis presenciais e um online) para divulgação da estratégia nacional dos territórios inteligentes e esclarecimento de dúvidas relativas a este Aviso.



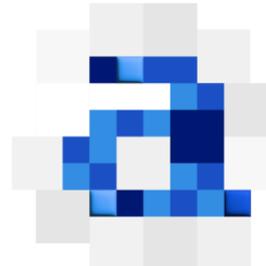
No início de outubro, iniciou-se a análise de todas as candidaturas, nomeadamente no que diz respeito à sua elegibilidade e à avaliação das Plataformas de Gestão Urbana e verticais.

GÉMEOS DIGITAIS

Os gémeos digitais são representações virtuais dos ativos físicos, processos e sistemas de uma cidade, utilizando dados, análises e inteligência artificial para criar modelos de simulação em tempo real que espelham as cidades que representam.

No decorrer do ano de 2024, foi elaborado um Protocolo com a Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), com o objetivo de esta entidade apoiar a AMA, no lançamento e avaliação de um concurso destinado à seleção de, pelo menos, 5 projetos para a criação de Gémeos Digitais. Além disso, foram iniciados os trabalhos para a elaboração do aviso de concurso. Este concurso pretende incentivar a implementação de Gémeos Digitais, que permitirão uma gestão mais eficiente, sustentável e integrada dos territórios.

A colaboração com a FCT garantirá o acompanhamento científico e técnico necessário para seleção dos projetos, assegurando que os mesmos estão alinhados com a ENTI.



DASHBOARD DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Ao longo de 2024, foram realizadas atividades para estruturar e desenvolver o Dashboard de Políticas Públicas, com foco na definição de requisitos, arquitetura tecnológica e integração de indicadores estratégicos, nomeadamente:

- Recolha e análise de indicadores PULSAR da PCM – Foram identificados e analisados os indicadores PULSAR da Presidência do Conselho de Ministros, garantindo a sua relevância e adequação para monitorizar políticas públicas e avaliar o seu impacto;
- Definição da arquitetura tecnológica – Com base nos requisitos conhecidos no momento de análise, foi elaborada uma primeira versão da arquitetura tecnológica do dashboard, considerando a interoperabilidade com sistemas existentes, a escalabilidade da solução e as diretrizes da Estratégia Digital Nacional;
- Recolha e análise de requisitos estratégicos – Foram identificadas e analisadas as exigências impostas pela Estratégia Digital Nacional relativamente ao desenvolvimento do Dashboard de Políticas Públicas, assegurando o alinhamento com os princípios de transparência, acessibilidade e eficiência na gestão de dados governamentais.

Estas atividades estabelecem um fundamento sólido para o desenvolvimento do dashboard, assegurando que a solução final seja robusta e sustentável com os objetivos estratégicos definidos para a monitorização de indicadores estratégicos.

SISTEMA DE DADOS PARA OS TERRITÓRIOS INTELIGENTES (SDTI)

Em janeiro de 2024, foram iniciados os trabalhos preparatórios para aquisição de um sistema de dados “Plataforma de Dados Portugal”. Foram realizadas reuniões com a Agência Nacional de Inovação (ANI) para analisar a opção de lançar um procedimento de diálogo concorrencial, visando garantir a melhor solução tecnológica e operacional para o Sistema.

Para analisar o tipo de modelo de sistema e identificar quais os dados que poderiam ser partilhados e integrados no Sistema, foram conduzidos inquéritos aos municípios e realizadas reuniões de auscultação com várias entidades da AP Central:

Domínio	Regulação de serviços de interesse público (Reguladores)	Gestão de bens e serviços de interesse público (Operadoras, Concessionárias)	Gestão de bens e serviços públicos (Autoridades, DG, Institutos)	Coordenação (Agências)
Ambiente	ERSAR (Águas, saneamento e resíduos)		IPMA (Clima)	ADENE (Água) APA
Comunicações	ANACOM			
Energia	ERSE (Eletricidade, gás, combustíveis)	E-Redes (Rede eletricidade)	ADENE (Cert. energética) DGEG	
Mobilidade	IMT ERSE (Mobilidade elétrica)	IP (Infra. rodoviária e ferroviária) CP (Transporte ferroviário)	ANSR	ADENE (Mobilidade)
Proteção e Segurança			ANEPC	AGIF (Incêndios rurais)
Território			DGT	AEP
Educação			DGEEC	
Saúde			INEM	
Turismo			IdP	

Os inquéritos e auscultações aos Municípios permitiram priorizar os dados mais relevantes para a gestão operacional e de planeamento dos Municípios. Esta priorização foi utilizada para definir os critérios de avaliação do Aviso de Serviço de Dados.

Estas iniciativas tiveram como objetivo assegurar que o Sistema seria abrangente, eficiente e capaz de assegurar dados de diversas fontes, de modo a promover um sistema robusto e alinhado com as necessidades e expectativas dos futuros utilizadores.



Com as alterações da estratégia ocorridas em agosto de 2024, foi reformulado o modelo de sistema de dados e alterada a designação para “Sistema de Dados para os Territórios Inteligentes”.

Em outubro de 2024, foi lançada uma Consulta Preliminar ao mercado para o SDTI, com o objetivo de avaliar as soluções existentes em termos de preço e funcionalidades. Posteriormente, foram realizadas reuniões com os 4 operadores económicos que enviaram contributos, para esclarecer algumas questões.

Protocolo ISEL

Para apoio técnico no desenvolvimento da visão, cláusulas técnicas, memória descritiva, júri do concurso e integração de dados no SDTI, foi assinado um Protocolo de serviços com o Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL).

No âmbito deste Protocolo foram produzidos e disponibilizados os seguintes documentos técnicos:

- [Especificações Técnicas para Integração de Sistemas](#)
- [Cláusulas Técnicas Tipo para a aquisição de PGU, Plataformas Verticais e Sensores](#)

Aviso para a aquisição de partilha de dados na AP central

No final do ano, foi publicado o Aviso para a aquisição de partilha de dados na AP Central, tendo sido recebidas 14 candidaturas, das quais 5 de Entidades da AP Central, 6 de âmbito regional e 3 de âmbito municipal.

Para a preparação deste aviso, foram realizadas 19 reuniões com entidades da AP Central que possuem dados potencialmente relevantes. Foram identificados 637 conjuntos de dados, dos quais 164 foram assinalados como prioritários, pertencentes às seguintes entidades: Direção Geral do Território (DGT), Agência Portuguesa do Ambiente (APA), Instituto Português do Mar e Atmosfera (IPMA), Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), Instituto Nacional de Estatística (INE), Infraestruturas de Portugal (IP) Direção Gral de Energia e Geologia (DGEG), Turismo de Portugal (TdP), e E-Redes.

Catálogo nacional de modelos de dados dos Territórios Inteligentes

No decorrer do ano, foi desenvolvido e disponibilizado o [Catálogo Nacional de Modelos de Dados dos Territórios Inteligentes](#)

Este catálogo contém os modelos de dados a serem utilizados para facilitar a harmonização e interoperabilidade de dados na Administração Pública Local e Central, promovendo a eficiência na reutilização dos dados da AP. A consulta deste catálogo é relevante na operacionalização de todas as iniciativas no âmbito da Estratégia Nacional dos Territórios Inteligentes.

Capacitação para Territórios Inteligentes e partilha de dados

Uma das iniciativas da ENTI é a Capacitação em Territórios Inteligentes, essencial para a adequada implementação e aplicação da estratégia. O principal objetivo desta iniciativa é dotar os formandos das competências necessárias para promover a construção de territórios inteligentes e sustentáveis, bem como melhorar a eficiência na gestão dos serviços e infraestruturas, alcançando assim a transformação na gestão do território no âmbito desta estratégia.



Em agosto de 2024, foi assinado um protocolo com o Instituto Nacional de Administração (INA) para que esta entidade concebesse, com base numa matriz de competências definida pela ENTI, a oferta formativa e a sua realização. Este protocolo visa garantir que a formação oferecida esteja alinhada com as necessidades e objetivos estratégicos da ENTI.

O programa é composto por 4 módulos, cada um com certificação autónoma, e 4 percursos formativos distintos:

Percursos formativos:

1. Decisores e Dirigentes Superiores da Administração Local
2. Dirigentes e Técnicos da Administração Local
3. Dirigentes da Administração Central
4. Técnicos da Administração Central e outros interessados

Módulos:

- Módulo 1 - Liderança e Inovação em Territórios Inteligentes
- Módulo 2 – Inovação e Dados
- Módulo 3 – Plano de Ação Local
- Módulo 4 - Analítica Aplicada

No início do terceiro trimestre de 2024, tiveram início as formações para capacitação relativa aos territórios inteligentes. Na figura seguinte ilustra-se a representação espacial dos inscritos:



Foram realizadas 3 edições do Módulo 1 e certificados 443 formandos.

Durante o ano de 2024, foram desenvolvidos dois MOOC (Massive Open Online Courses) que serão disponibilizados gratuitamente na plataforma NAU, garantindo conteúdos de alta qualidade e metodologias de ensino inovadoras. Esta iniciativa visa amplificar o acesso ao conhecimento, permitindo que um maior número de pessoas possa beneficiar destas oportunidades de aprendizagem no domínio da ENTI.

Divulgação ENTI

No decorrer do ano de 2024 foram efetuadas diversas reuniões com entidades públicas e organizados vários workshops para divulgação de boas práticas:

- 30 apresentações on-line da ENTI a vários municípios e comunidades intermunicipais;
- 3 webinars – “Soluções em Ação: Boas práticas na implementação de verticais”.

Estas iniciativas tiveram como objetivo promover a partilha de conhecimentos e experiências, incentivando a adoção de estratégias eficazes e inovadoras.



Participação nos seguintes eventos:

- 12/09/2024: Conferência Nacional de Observação de Terra – Braga
- 14/10/2024: Programa de Intercâmbio de Boas Práticas CLAD (Centro Latino-americano de Administración para el Desarrollo) - Lisboa
- 25/10/2024: Apresentação Projeto 5G.RURAL – Portalegre
- 13/11/2024: Congresso Empresarial do Oeste – Caldas da Rainha
- 05/12/2024: Encontro Nacional de Infraestruturas de Informação Geográfica – Coimbra

Ao longo do ano participámos nas reuniões consultivas de desenvolvimento do Plano Regional de Ordenamento do Território do Norte (PROTN), do Plano Regional de Ordenamento do Território do Centro (PROTC) e do Relatório de Ordenamento do Território 2024, representando a Agência para a Modernização Administrativa (AMA) nos órgãos consultivos.

Eventos

PORTUGAL SMART CITIES SUMMIT

Participação no maior evento de Smart Cities em Portugal, o Portugal Smart Cities Summit, que se realizou de 8 a 10 de outubro de 2024 em Lisboa.

A ENTI teve presente com um stand próprio e realizou várias apresentações sobre a importância da transformação digital e a implementação de territórios inteligentes.



SMART CITIES EXPO WORLD CONGRESS

Participação no Smart Cities Expo World Congress (5 a 7 de novembro), em Barcelona, um dos maiores eventos internacionais na área das cidades inteligentes. A ENTI esteve presente no stand de Portugal e apresentou temas relacionados com os desafios e oportunidades na implementação de cidades inteligentes.

Este evento foi uma oportunidade para reforçar a presença de Portugal no cenário internacional das cidades inteligentes e partilhar o exemplo nacional de desenvolvimento da Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes (ENTI), promovendo a inovação e a transformação digital dos municípios. Permitiu estabelecer contactos com outras entidades, tanto públicas como privadas, nacionais e internacionais, promovendo a troca de conhecimentos e experiências.



Parcerias Internacionais

Membro do Consórcio Europeu de Infraestruturas Digitais (EDIC) relacionado com gémeos digitais - Local Digital Twins CitiVERSE EDIC (LDT CitiVERSE EDIC)

A ENTI é membro do Consórcio Europeu de Infraestruturas Digitais (EDIC), especificamente no âmbito dos gémeos digitais, através da iniciativa Local Digital Twins CitiVERSE EDIC (LDT CitiVERSE EDIC). Esta iniciativa visa conectar gémeos digitais locais em toda a Europa, formando a base para o CitiVERSE da UE.

Durante o ano de 2024, participámos em várias reuniões, enquanto membro fundador, para a implementação legal do Consórcio Europeu de Infraestruturas Digitais (EDIC) em Valência, bem como para definir a estratégia de envolvimento das comunidades dos 14 estados-membros que compõem o EDIC na iniciativa. Estas reuniões e a Assembleia Geral, que foi realizada em dezembro, foram fundamentais para alinhar os objetivos e estratégias do EDIC, garantindo uma colaboração eficaz entre os estados-membros e promovendo a implementação de gémeos digitais em toda a Europa.

Smart Communities Network

Durante o ano de 2024, foram divulgadas algumas iniciativas a nível europeu às cidades e comunidades portuguesas, com o objetivo de apoiar a sua transformação digital. Preparou-se a realização de uma sessão híbrida para as cidades e comunidades portuguesas, na Portugal Smart Cities Summit que contou com 80 participantes.

Na Smart City Expo World Congress, em Barcelona, a AMA apresentou a sua experiência na preparação desta sessão híbrida. Além disso, começou-se a definir a agenda de três sessões de treino online, que aprofundaram os tópicos abordados na sessão híbrida.

Participação nos grupos técnico, legal e financeiro do Living-in.EU

Esta iniciativa europeia visa promover a transformação digital das cidades e comunidades.

No grupo técnico, desenvolvem-se especificações técnicas comuns, garantindo a interoperabilidade de dados e sistemas entre cidades. No grupo legal, colabora-se na remoção de obstáculos à digitalização de serviços públicos intersectoriais e transfronteiriços, facilitando a adoção de boas práticas em toda a União Europeia.

No grupo financeiro, definem-se de estratégias de investimento conjunto, otimizando sinergias entre fundos europeus, nacionais, regionais e locais, e promovendo práticas comuns de contratação pública para reduzir custos e aumentar a eficiência na implementação de soluções digitais.



ESTRATÉGIA E POLÍTICA DIGITAL

EQUIPA DE ESTRATÉGIA E PROSPETIVA

A Equipa de Estratégia e Prospetiva dinamizou as seguintes atividades:

Gestão da resposta AMA ao Inquérito IUTIC AP 2024

Na sequência do pedido da Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciências (DGEEC), a EEP coordenou a resposta da AMA ao Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública Central e Regional (IUTICAP 2024), que é dirigido a todos os Organismos da Administração Pública Central e Regional e de resposta obrigatória ao abrigo da Lei n.º 22/2008, de 13 de maio.

A tarefa considerou os 11 módulos e as equipas internas da AMA que se listam de seguida:

- Módulo I: Infraestrutura Tecnológica | DIT;
- Módulo II: Presença e utilização da internet | TicAPP e Comunicação;
- Módulo III: Comércio Eletrónico | DAG e Contratação Pública;
- Módulo IV: Análise de dados (*Data analytics*) e dados abertos | TicAPP;
- Módulo V: Computação em Nuvem (*Cloud Computing*) | DIT;
- Módulo VI: Interoperabilidade e partilha de recursos | TicAPP e DIT;
- Módulo VII: Segurança das TIC - (Cibersegurança) | Cibersegurança e Auditoria;
- Módulo VIII: Inteligência Artificial (IA) | TicAPP;
- Módulo IX: Internet das Coisas (IoT) | DIT;
- Módulo X: TIC e o ambiente | DIT e Contratação Pública;
- Módulo XI: Recursos Humanos e Despesa em TIC | DAG, TicAPP e DIT.

Desenvolvimento da Estratégia Digital Nacional 2025-26

Foram realizadas várias sessões de auscultação e de cocriação, com o objetivo de concretizar o documento da Estratégia Digital Nacional e respetivo Plano de Ação 2025-2026.

Publicação da Estratégia Digital Nacional 2025-26

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 207/2024, de 30 de dezembro, aprovou a Estratégia Digital Nacional (EDN) e o respetivo plano de ação 2025-2026.

A EDN cumpre um compromisso claro do Programa do XXIV Governo Constitucional e segue um quadro de referência integrado e transversal, estruturado em quatro dimensões: Pessoas, Empresas, Estado e Infraestruturas. Esta abordagem visa não só tornar Portugal mais próspero, inclusivo e inovador através do Digital, mas também garantir o alinhamento com as metas ambiciosas definidas pela Comissão Europeia para a “Década Digital 2030”, que incluem o fortalecimento das competências digitais, a digitalização dos serviços públicos, a conectividade avançada e a promoção de uma economia inovadora, resiliente e sustentável.

Participação nos grupos temáticos AMA

A partir de outubro, a EEP participou em 3 grupos temáticos da AMA- Dados, multidisciplinar e Inteligência Artificial, tendo participado os respetivos trabalhos.

Participação nos grupos de trabalho do Conselho para o Digital na Administração Pública (CDAP)

A EEP participou ativamente nos trabalhos do CDAP, conselho onde as várias entidades da Administração Pública colaboram para cumprir os objetivos definidos no âmbito da Estratégia, mantendo uma abordagem coesa e alinhada com as diretrizes nacionais.



Nesse âmbito, destaca-se a participação nos grupos de trabalho de Cloud e de Governança de Dados, mas também no Grupo Técnico de Trabalho para instalação e início de execução da própria Estratégia Digital Nacional, cuja missão é instalar e iniciar a operacionalização das iniciativas da EDN, promovendo uma implementação rápida e eficiente da mesma.

Participação nos trabalhos da REPLAN

A EEP participou nos trabalhos da REPLAN, a rede interministerial coordenada pelo PLANAPP para cooperação e partilha de conhecimentos e de recursos nas áreas do planeamento estratégico, de políticas públicas e da prospetiva, bem como para o desenvolvimento de trabalho colaborativo e em rede, promovendo a articulação das políticas setoriais com as estratégias transversais.

Núcleo Portugal Digital

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 139-A/2023, de 29 de dezembro, a Estrutura de Missão Portugal Digital (EMPD) foi extinta e os seus objetivos e competências passaram para a AMA, tendo sido criada no dia 9 de janeiro de 2024, uma *task force* com o objetivo de assegurar a transição das competências da EMPD para AMA. Face às lacunas na pasta de passagem, essa equipa de quatro elementos teve como missão, durante os meses de janeiro e fevereiro:

- Identificar e analisar a documentação relativa a contratos, recursos humanos, bens e logística, execução financeira e estado de projetos/medidas da Componente 16 – “Empresas 4.0” do PRR (C16) e do Plano de Ação para a Transição Digital (PATD);
- Garantir a gestão dos contratos em vigor e dos projetos em curso, de modo evitar interrupções e/ou constrangimentos nas medidas e nos serviços;
- Definir modelos de governação, de operação e de monitorização a aplicar;
- Estabelecer os perfis necessários à execução das tarefas em mãos e planear os passos seguintes;
- Reunir com os *stakeholders* relevantes, nomeadamente as direções de entidades parceiras da AP e dos fornecedores de serviços;
- Garantir a migração funcional e tecnológica das plataformas Academia Portugal Digital e Portugal Digital, em parceria com a DIT;
- Assumir a coordenação estratégica da C16 e definir os pontos focais da AMA para os diversos grupos de acompanhamento;
- Abordar o eventual conflito interesses na medida Polos de Inovação (DIH), resultante da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 139-A/2023, que colocou a AMA simultaneamente a coordenar o grupo de acompanhamento, a liderar o consórcio AI4PA e a integrar o consórcio C-Hub.

Esta *task force* respondeu diretamente ao CD e passou por algumas alterações até março de 2024, tendo sido criado o Núcleo Portugal Digital (NPD). Este relatório irá incidir sobre as atividades da equipa do Núcleo Portugal Digital, considerando 3 eixos:

- Componente 16 do Plano de Recuperação e Resiliência - “Empresas 4.0”;
- Plano de Ação para a Transição Digital;
- Atividades transversais relativas à migração da Estrutura de Missão Portugal Digital (EMPD) para a AMA.



Medidas da Componente 16 do Plano de Recuperação e Resiliência (“Empresas 4.0”)

O Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) é um programa de aplicação nacional, com um período de execução até 2026, que visa implementar um conjunto de reformas e investimentos destinados a repor o crescimento económico sustentado, após a pandemia, reforçando o objetivo de convergência com a Europa, ao longo da próxima década. A Componente 16 (C16) do PRR enquadra-se na dimensão Transição Digital, onde estão previstas reformas e investimentos significativos nas áreas da digitalização de empresas, do Estado e no fornecimento de competências digitais na educação, saúde, cultura e gestão florestal.

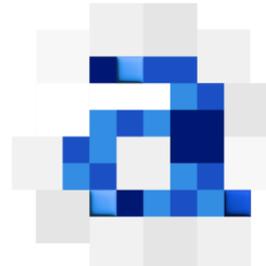
Para assegurar que Portugal acelera a transição para uma sociedade mais digitalizada, o PRR assenta nas seguintes componentes:

- Capacitação e inclusão digital das pessoas através da educação;
- Formação em competências digitais e promoção da literacia digital;
- Transformação digital do setor empresarial;
- Digitalização do Estado.

Esta componente do plano aborda os desafios relacionados com a baixa digitalização das empresas em Portugal. Segundo o Índice de Digitalização da Economia e da Sociedade 2020, o país está em 19.º lugar na União Europeia, ficando abaixo da média.

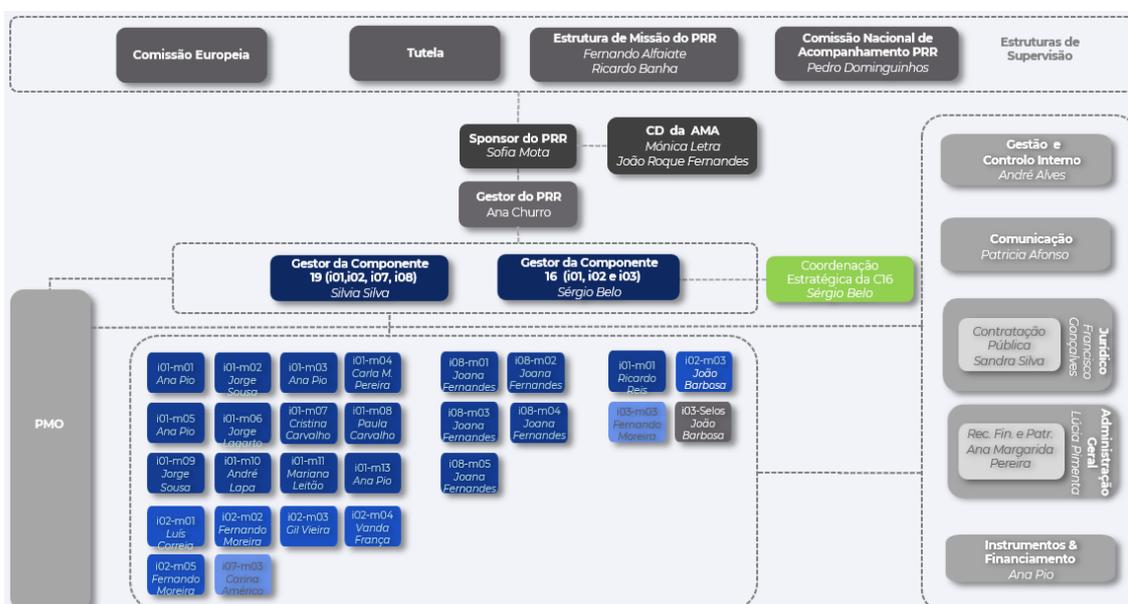
A C16 tem uma dotação de 763 milhões de euros e as suas medidas de apoio aos objetivos digitais representam 22% da dotação total do plano. A C16 – “Empresas 4.0” é composta por 3 investimentos, distribuídos por 5 áreas (Capacitação Digital das Empresas, Comércio Digital, Empreendedorismo, Inovação Digital e Catalisação da Transição Digital), num total de 13 medidas.

Investimento PRR	Grupo de acompanhamento	Coordenador do grupo	Medidas
TD C16-i01 - Capacitação Digital das Empresas	1 - Capacitação Digital das Empresas	AMA	Academia Portugal Digital Emprego + Digital 2025
TD C16-i02 - Transição Digital das Empresas	2 - Comércio Digital	DGAE	Bairros Comerciais Digitais Aceleradoras de Comércio Digital Internacionalização via e-commerce
TD C16-i02 - Transição Digital das Empresas	3 - Empreendedorismo	SUP	Reforço da Estrutura Nacional para o Empreendedorismo - Startup Portugal Vales de Incubadoras/Aceleradoras Voucher para Startups - Novos Produtos Verdes e Digitais
TD C16-i02 - Transição Digital das Empresas	4 - Inovação Digital	AMA	Apoio a Modelos de Negócio para a Transição Digital (Coaching 4.0) Rede Nacional de Test Beds
TD C16-i03 - Catalisação da Transição Digital das Empresas		ANI	Digital Innovation Hubs
TD C16-i03 - Catalisação da Transição Digital das Empresas	5 - Catalisação da Transição Digital	AMA	Desmaterialização da Faturação Selos de certificações de cibersegurança, privacidade, usabilidade e sustentabilidade



No âmbito da C16, a AMA assegura, através do NPD:

- A coordenação estratégica da C16;
- A coordenação de 3 grupos de acompanhamento:
 - o TD C16-i01 Capacitação Digital das Empresas;
 - o TD C16-i02 Inovação Digital;
 - o TD C16-i03 Catalisação da Transição Digital.
- A gestão de 4 medidas:
- Academia Portugal Digital;
 - o Apoio a Modelos de Negócio para a Transição Digital (Coaching 4.0);
 - o Desmaterialização da Faturação;
 - o Selos de Certificações de Cibersegurança, Privacidade, Usabilidade e Sustentabilidade (Selo de Maturidade Digital), num modelo pré-definido de gestão conjunta com a INCM.



No âmbito deste eixo, consideram-se as atividades relevantes que se indicam de seguida:

- **Assumida Coordenação Estratégica C16**
 - o No âmbito do Comité Coordenador para a C16 do PRR, constituído pelo Despacho n.º 12619/2021, foram assumidas as atividades de coordenação estratégica e definido o modelo de governação e respetiva articulação com o IAPMEI, entidade responsável pela coordenação técnica desta componente.
- **Nomeados novos pontos focais da AMA**
 - o Em articulação com o CD da AMA, iniciaram funções os representantes da AMA afetos aos grupos de acompanhamento da C16, considerado o desempenho tarefas técnicas, o acompanhamento dos trabalhos e também as atividades de coordenação inerentes aos grupos de acompanhamento em que a coordenação se encontra a cargo da AMA.
- **Contratada Delegação Competências da C16 entre IAPMEI e AMA**
 - o No âmbito da delegação de competências relativa à C16 do PRR, entre IAPMEI e AMA, nomeadamente relativa à medida Coaching 4.0, procedeu-se à respetiva contratualização e, no sentido de complementar essa informação, em articulação com o Núcleo de Auditoria, Planeamento e Qualidade, procedeu-se à atualização



do Sistema de Gestão de Controlo Interno do PRR, que passou a refletir a estrutura de recursos humanos afeta aos fluxos de análise de candidaturas e de acompanhamento de projetos da C16.

- **Propostos cenários de saída da medida *Digital Innovation Hubs* (DIH)**
 - o Tendo sido identificado um potencial conflito de interesses na medida DIH, considerando que a AMA integra os projetos “AI4PA” e “C-Hub” e, com o Decreto-Lei n.º 139-A/2023, passou a assumir a coordenação do grupo de acompanhamento “Inovação Digital”, onde se insere essa medida, a situação foi analisada em conjunto com o Gabinete Jurídico e com o CD da AMA, foram envolvidas as entidades que integram esse grupo de acompanhamento e também a Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP).
 - o Avaliados os cenários possíveis, a sugestão da AMA foi no sentido de manter a participação nos projetos “AI4PA” e “C-Hub” e sair da coordenação do grupo, tendo essa proposta sido remetida às duas tutelas envolvidas – Juventude e Modernização e Economia – de modo a concretizar-se num Despacho conjunto que mitigue esse risco.
- **Deep dive e aferição do estado da arte das medidas e metas da C16**
 - o Procedeu-se a uma auditoria em profundidade das medidas da C16 que transitaram para a AMA: Academia Portugal Digital, Apoio a Modelos de Negócio para a Transição Digital (Coaching 4.0) e Selos de Certificações de Cibersegurança, Privacidade, Usabilidade e Sustentabilidade (Selo de Maturidade Digital).
 - o Considerando a relevância para as metas do PRR, a análise incidiu também sobre a Ferramenta de Avaliação da Maturidade Digital (FMD) e o Catálogo de Serviços de Transição Digital (CSTD).
 - o Um dos outputs desse processo foi um relatório exaustivo sobre do estado da arte da Academia Portugal Digital, que resultou na clarificação dos indicadores associados às metas PRR e na revisão e correção dos valores contabilizados. Esta atividade permitiu a correta e regular monitorização da meta PRR da Academia Portugal Digital e identificou os próximos passos em termos de problemas e respetivas medidas de mitigação.
- **Assegurada manutenção da plataforma Academia Portugal Digital**
- A Academia Portugal Digital pretende ser uma plataforma agregadora de cursos gratuitos, onde é possível fazer o diagnóstico das competências digitais e aceder a oferta formativa.
- Foi efetuada uma auditoria à plataforma e o relatório identificou necessidades, problemas e medidas de mitigação tendo em vista o correto funcionamento do site e o cumprimento da meta PRR, nomeadamente o número de diagnósticos realizados.
- Com efeito, foi produzido um caderno de encargos e contratou-se uma bolsa de horas, cujos principais resultados foram a criação de um novo motor de diagnósticos de competências digitais, a redefinição dos níveis de conhecimento em que cada utilizador e correspondente proposta de cursos, melhorias no *backoffice* do site, no registo de utilizador e da disponibilização de dados estatísticos (*dashboard*).
- Tal permitiu que, ao longo do ano, fossem implementadas diversas melhorias, correções e novas funcionalidades no site.
- De referir que, no dia 30 de abril de 2024, foi disponibilizada online nova versão do site, incorporando uma evolução do *dashboard*, a melhoria da acessibilidade e UX de toda a plataforma e implementações *tailormade* ao nível dos convites, considerando o fluxo da medida “Emprego + Digital”.



- No final do ano 2024, havia um total de 151.413 diagnósticos de competências digitais realizados e 1.796 módulos concluídos por formandos.
- A Academia Portugal Digital totalizava 58.604 utilizadores registados no site.
- **Disponibilizados novos cursos do programa Academia Portugal Digital**
 - A medida PRR relativa à Academia Portugal Digital tem como metas a publicação de 50 MOOC (*Massive Online Open Courses*) e o número formandos com módulos concluídos. Para o efeito, em articulação com a Equipa de Capacitação e a Equipa de Contratação, foi produzido um caderno de encargos e iniciou-se a prestação de serviços de desenho e disponibilização de 60 MOOC na plataforma NAU.
 - Em 2024 reativou-se o MOOC “Quero ser digital”, pré-existente, e foram desenvolvidos 2 novos *in-house* – “Estratégia e Inovação Digital” e “Importância das Competências Digitais em Profissões não Digitais” –, totalizando 3 MOOC do programa Academia Portugal Digital disponibilizados ao público na plataforma NAU.
- **Plano de comunicação e divulgação da Academia Portugal Digital**
 - Em articulação com a Equipa de Comunicação, foi desenvolvido um plano de comunicação com o objetivo de divulgar a Academia Portugal Digital e contribuir para o cumprimento das metas PRR desta medida. Foram definidas e colocadas em prática ações e campanhas específicas, considerando a ambição dessas metas e procurando mitigar o risco de incumprimento.
 - Iniciou-se a publicação regular nas redes sociais da AMA (LinkedIn, Instagram, Facebook), foi realizado um “Minuto Cidadão” e publicada uma entrevista na NAU sobre a Academia Portugal Digital e os MOOC.
 - Foram contactadas entidades como Turismo de Portugal, DGAE, CCP ou NAU e disponibilizado conteúdo para as respetivas newsletters e para notícias, tendo em vista o apoio na divulgação do diagnóstico e dos cursos da Academia Portugal Digital e o estabelecimento de potenciais parcerias mais robustas que permitirão explorar mútuos benefícios, nomeadamente com os CTT.
 - Por fim, foi criado um modelo de newsletter regular da Academia Portugal Digital, a lançar em 2025.
- **Lançado o primeiro aviso da medida Coaching 4.0**
 - A medida "Apoio a Modelos de Negócio para a Transição Digital (Coaching 4.0)" visa promover a incorporação de tecnologia nas empresas e apoiar o desenvolvimento de processos e competências organizacionais que contribuam para a digitalização dos seus modelos de negócio.
 - No dia 24 de julho de 2024 foi lançado o Aviso nº 18/C16-i02/2024, o primeiro relativo à medida "Apoio a Modelos de Negócio para a Transição Digital (Coaching 4.0)", tendo em vista a acreditação de empresas fornecedoras.
 - O texto do aviso e a definição dos requisitos do formulário de candidatura foram produzido pelo NPD, em articulação com EMRP e IAPMEI, sem esquecer o alinhamento com as entidades do respetivo grupo de acompanhamento.
 - Foi ainda assumida pelo NPD a produção de um documento com FAQ e o atendimento/apoio aos candidatos.
 - O período de candidatura decorreu até 19 de setembro de 2024, com o formulário disponível online na plataforma SIGA do PRR, e recebeu 332 candidaturas, cuja análise de elegibilidade e posterior fase de decisão final se estenderá para o ano 2025.



- **Clarificação dos indicadores e reprogramação das metas de Academia Portugal Digital e Coaching 4.0**

Na sequência da auditoria às medidas da C16 do PRR geridas pela AMA, identificou-se a necessidade de clarificar o entendimento acerca dos indicadores da meta da Academia Portugal Digital (16.4) e colocou-se o cenário de reprogramação dessa medida e também do Coaching 4.0, considerando o estado das mesmas.

Em articulação com IAPMEI e EMRP, os indicadores foram clarificados e evoluiu-se para uma proposta de reprogramação a enviar à Comissão Europeia, no sentido de reduzir as metas das duas medidas.

Essa revisão levou à recontagem dos valores contabilizados na meta da Academia Portugal Digital e assegurou a sua correta e regular monitorização.

- **Apoio à DGAE no lançamento do Catálogo de Serviços de Transição Digital**

- O Catálogo de Serviços de Transição Digital (CSTD) foi disponibilizado ao público pela DGAE, no dia 26 de julho de 2024, como suporte à medida “Aceleradoras de Comércio Digital”. Sendo um projeto da DGAE, a AMA deu sequência àquele que foi o apoio da EMPD, assegurando o licenciamento da plataforma que aloja o CSTD e garantindo a gestão/manutenção e as correções no questionário da Ferramenta da Maturidade Digital, cujo preenchimento é obrigatório no processo de candidatura à referida medida
- Para o efeito, foram produzidos dois cadernos de encargos com o objetivo de assegurar o licenciamento da plataforma até abril de 2026 e dispor de uma bolsa de horas que garantiu a manutenção da Ferramenta da Maturidade Digital, a implementação de diversas correções e melhorias, nomeadamente, a resolução de erros de codificação, a criação de uma API de geração de PDF (resultado do diagnóstico) e uma melhor integração entre CSTD e FMD, garantido uma API de partilha dos dados necessários para a avaliação das candidaturas por parte da DGAE.

- **Desenvolvimento do modelo de acompanhamento dos Test Beds**

- Promover o desenvolvimento do modelo de acompanhamento dos Test Beds era um dos objetivos operacionais da AMA, tendo como indicador a aprovação do modelo de acompanhamento até 30 de junho de 2024.
- Tendo em consideração que se produziu um documento único para Modelo de Acompanhamento de DIH e Test Beds e tendo presente o tema do potencial conflito de interesses, esse documento foi aprovado no dia 30 de abril de 2024 sem qualquer intervenção da AMA.

- **Participação nos trabalhos dos grupos de acompanhamento da C16**

- Exceção feita à medida dos DIH, o NPD participou e acompanhou todos os trabalhos técnicos, produziu colaborativamente e validou documentos, assegurou e/ou participou em reuniões regulares ou pontuais, participou em todos os processos necessários e/ou requeridos, através dos pontos focais designados.

- **Monitorização das medidas da AMA na C16**

- Considerando que são medidas geridas pela AMA, Academia Portugal Digital, Coaching 4.0, Desmaterialização da Faturação e Selo de Maturidade Digital são monitorizadas com regularidade mensal considerando as metas e marcos previstos.
- Para essas medidas são produzidos diversos reportes regulares, nomeadamente os entregues a IAPMEI, EMRP e PMO da AMA.
- Além da monitorização dos indicadores, também a componente qualitativa é aferida, com a identificação de melhorias, respetiva análise e implementação, e com a identificação de riscos, definição de abordagem e respetiva mitigação. Sendo a AMA a



coordenadora estratégica da C16, esta dimensão foi alargada a todas as medidas da C16, ou seja, 12 porque se excetua a medida dos Digital Innovation Hubs.

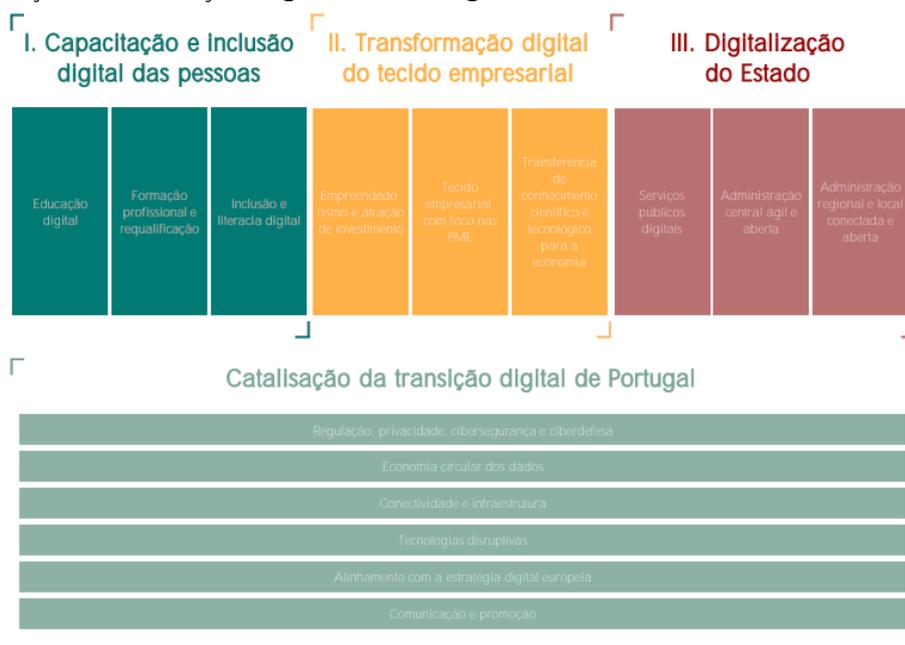
- O NPD garante, ainda, a representação no Comité Coordenador do Programa “Emprego + Digital 2025” (IEFP).

Medidas e iniciativas do Plano de Ação para a Transição Digital (PATD)

Criado em março de 2020, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 30/2020, o Plano de Ação para a Transição Digital (PATD) assumiu-se como o motor de transformação do país, tendo como propósito acelerar Portugal, sem deixar ninguém para trás, e projetar o país no mundo.

Para este efeito, tem como principais áreas de foco a capacitação digital das pessoas, a transformação digital das empresas e a digitalização do Estado. O PATD refletia a estratégia definida para a transição digital e condensava a visão do Governo neste domínio, materializada em três principais pilares de atuação e uma dimensão adicional de catalisação que cria as condições de base a uma acelerada digitalização do país:

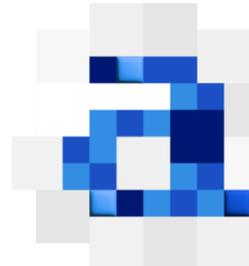
- Pilar 1 - Capacitação e inclusão digital das pessoas;
- Pilar 2 - Transformação digital do tecido empresarial;
- Pilar 3 - Digitalização do Estado;
- Catalisação da transição digital de Portugal.



A Estrutura de Missão Portugal Digital (EMPD) foi criada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 31/2020 para assegurar a correta coordenação global do PATD, garantir a articulação com as diferentes estruturas envolvidas na implementação das medidas, assegurar o reporte dos resultados e promovê-lo nacional e internacionalmente, contribuindo ativamente para o seu sucesso.

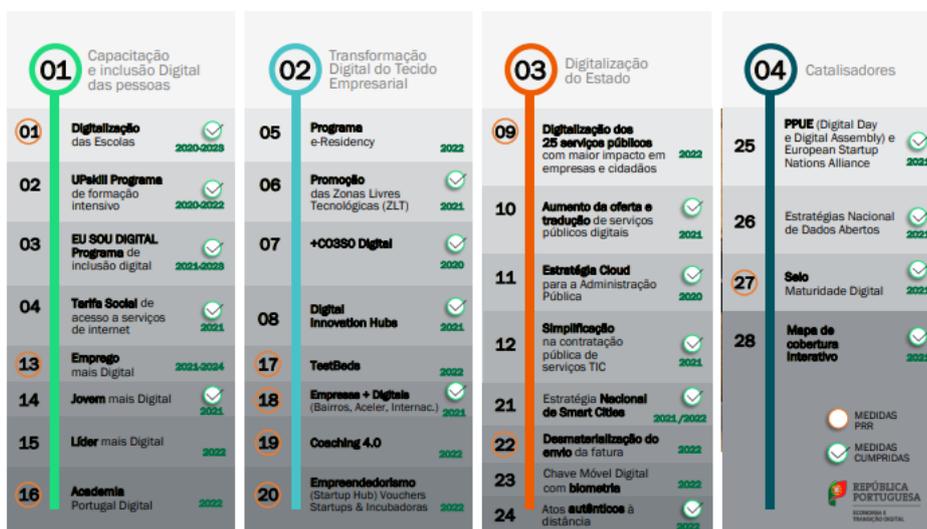
No PATD foram seguidos 7 princípios orientadores fundamentais, concretamente:

- Foco transversal, no cidadão, nas empresas e no Estado enquanto dimensões estruturantes da transição digital;



- Ambição, no sentido de colocar Portugal como referência internacional, tendo como *benchmark* os melhores exemplos à escala global assim como práticas e standards europeus e globais;
- Pragmatismo, capitalizando os diversos programas e estratégias existentes em Portugal relativos ao domínio digital, quer da esfera pública quer privada;
- Envolvimento dos vários agentes públicos e privados na implementação do programa, e no acompanhamento, monitorização e divulgação de resultados e impactos obtidos;
- Comunicação e promoção da estratégia em Portugal e a nível internacional, numa perspetiva multicanal, assente na nova marca “Portugal Digital”;
- Monitorização e responsabilização dos diversos responsáveis através da definição e implementação de um modelo transparente para a monitorização de resultados e impactos;
- Replicação, reutilização e sustentabilidade: aproveitando casos de sucesso e de insucesso para apoiar as entidades públicas, evitando esforços redundantes e aproveitando a experiência acumulada; incentivando a reutilização de propostas de valor e normalização de soluções partilhadas; e garantindo a capacidade das próprias entidades públicas para interiorizarem as competências e garantirem no longo curso a sua capacidade de atualização e reinvenção.

A PATD integrou 66 iniciativas, das quais se destacaram 28 medidas prioritárias para Portugal, cujo grau de criticidade justificava a sua imediata implementação. Dessas medidas emblemáticas, 12 foram inscritas no PRR (entre as quais 10 na C16).



No âmbito deste eixo, consideram-se as atividades relevantes que se indicam de seguida.

- **Auditoria ao projeto “Moving Forward to Digital Portugal” do POAT 2020**
 - o Reportando ao projeto "Moving forward to a Portugal Digital", apoiado por fundos comunitários através do Programa Operacional Assistência Técnica 2020 (POAT 2020), decorreu uma auditoria por parte da Agência para a Coesão (AD&C).
 - o Encontrando-se POAT 2020 em fase de encerramento, auditoria procedeu a um conjunto de verificações do projeto, em concreto sobre aspetos administrativos e financeiros do projeto, nomeadamente:
- Organização do dossier de operação com os elementos que o constituem;



- Documentação relativa a despesa apresentada e correspondente quitação;
- Registo contabilístico da comparticipação comunitária recebida;
- Evidência dos fornecimentos de bens e serviços faturados;
- Publicitação do apoio FEDER.
 - o Em articulação com a DAG e o Gabinete Jurídico, foi possível obter os elementos necessários e apresentá-los, não sendo relatado qualquer aspeto crítico em resultado da auditoria.
- **Implementação de nova API de geração de PDF na Ferramenta de Maturidade Digital**
 - o No âmbito da bolsa de horas que garantiu a manutenção da Ferramenta da Maturidade Digital, foram implementadas diversas correções e melhorias, com destaque para a nova API de geração dos PDF que resultam dos diagnósticos de maturidade.
- **Criada matriz para registo e acompanhamento das iniciativas do PATD**
 - o Após a conclusão da análise da documentação relativa às 66 medidas do Plano de Ação para a Transição Digital (PATD), foi criada uma matriz para registo e acompanhamento dessas iniciativas, em paralelo com a contínua recolha de informação, que visou suprir as lacunas e obter um retrato tão completo quanto possível da execução do PATD, essa informação contribuirá para decidir o futuro dessas medidas/iniciativas.
- **Representação na comissão de acompanhamento da Agenda + Comércio 2030**
 - o A AMA integra a comissão de acompanhamento da Agenda para a Competitividade do Comércio e Serviços 2030 (Agenda + Comércio 2030) que procura promover um ambiente mais favorável à competitividade, inovação e transformação estrutural com a finalidade de promover o desenvolvimento do setor do comércio e dos serviços.
 - o A Agenda + Comércio 2030 está organizada em 5 eixos de intervenção, concretizados em 20 medidas, a que acresce um eixo transversal a toda a Agenda:
 - o Eixo Estratégico I: Promover a Inovação, a Digitalização e a Sustentabilidade do Comércio e dos Serviços;
 - o Eixo Estratégico II: Requalificar e Modernizar o Comércio de Proximidade;
 - o Eixo Estratégico III: Aumentar o Conhecimento no Comércio e Serviços;
 - o Eixo Estratégico IV: Reforçar as Qualificações no Comércio e Serviços;
 - o Eixo Estratégico V: Promover o Comércio e os Serviços.

O NPD assegurou a representação nas reuniões da comissão de acompanhamento da Agenda + Comércio 2030.

- **Participação em grupos trabalho criados no âmbito de iniciativas do PATD**

O NPD participou nos trabalhos técnicos e esteve presente em reuniões regulares ou pontuais de grupos de trabalho criados no âmbito do PATD, nomeadamente o programa UPskill, que visa a requalificação de pessoas – desempregados ou em situação de subemprego – nas várias áreas das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), de empresas, acordo com as necessidades efetivas das

Atividades transversais relativas à migração funcional e tecnológica da Estrutura de Missão Portugal Digital (EMPD) para a AMA

No âmbito deste eixo, consideram-se as atividades relevantes que se indicam de seguida.



- **Recolha e análise de documentação crítica**
 - o Identificar e analisar a documentação relativa a contratos, recursos humanos, bens e logística, execução financeira e estado de projetos/medidas da Componente 16 – “Empresas 4.0” do PRR (C16) e do Plano de Ação para a Transição Digital (PATD);
- **Realização de reuniões com stakeholders relevantes**
 - o Foram realizadas reuniões com *stakeholders* relevantes, nomeadamente as direções de entidades parceiras da AP e os fornecedores de serviços, para minimizar as indisponibilidades de serviços em resultado da migração e identificar passos seguintes, riscos e plano de mitigação.
- **Migração de plataformas e serviços da EMPD para o ecossistema da AMA**
 - o Em articulação com a DIT e com o apoio de entidades externas, nomeadamente o CEGER, procedeu-se ao levantamento de todas as necessidades, ao mapeamento de plataformas e serviços da EMPD e à migração para o ecossistema da AMA, considerando o vetor tecnológico e o vetor funcional, com especial destaque para os sites da Academia Portugal Digital (<https://academiaportugaldigital.pt/>) e da EMPD (<https://portugaldigital.gov.pt/>), que foram integrados na infraestrutura da AMA.
 - o Numa segunda fase, procedeu-se à consolidação dessa migração, algo que passou por transferir os domínios desses sites para a titularidade da AMA, garantir o alojamento dos sites e contratar bolsas de horas para manutenção, com o apoio da Equipa de Contratação, de modo a assegurar as condições para gerir e operar o site da Academia Portugal Digital e a Ferramenta de Avaliação da Maturidade Digital.
- **Recrutamento de equipa do NPD**
- Foi lançado o procedimento para recrutamento de recursos humanos, considerando 9 vagas e os perfis de *Tech Manager*, *Gestão de Conteúdos* e *Service Designer*, *Marketing and Community Manager*, *Instructional Designer* (2), *Gestor de Programa* e *Gestor de Projeto* (3), incluindo a constituição da equipa da Academia Portugal Digital. No total, concorreram cerca de 600 candidatos e foram preenchidas 8 vagas.

FINANCIAMENTO E AVALIAÇÃO

A Equipa de Financiamento passou por algumas alterações no ano de 2024, tendo alinhado a sua atividade com 3 pilares:

1. Avaliação, acompanhamento e monitorização de Estratégias e Programas
2. Avaliação, acompanhamento e monitorização de Investimentos, Projetos e Planos de Ação Setoriais
3. Financiamento

Assim, este relatório irá incidir sobre as atividades da equipa de Política e Governo Digital (entre janeiro e fevereiro de 2024), sobre o Núcleo de Instrumentos e Financiamento (entre março e setembro de 2024) e a Equipa de Financiamento e Avaliação (a partir de 23 de setembro de 2024).

Avaliação, acompanhamento e monitorização de Estratégias e Programas

O mandato do Conselho para as TIC (CTIC) teve o seu fim a 31.12.2023, contudo ainda foram desenvolvidas atividades durante o 1.º trimestre do ano de 2024.



Foi igualmente proposta um modelo de governação para o Digital, tendo sido aprovada a RCM n.º 94/2024 de 25 de julho, que constitui o Conselho para o Digital na Administração Pública – CDAP. As atividades do CDAP tiveram o seu início a 6 de setembro de 2024.

Assim, este ponto é dividido em dois momentos, no 1.º trimestre destacam-se as atividades associadas ao CTIC e monitorização da Estratégia de Transformação Digital e respetivos Planos de Ação (Transversal e Setoriais) e a partir de setembro de 2024, com as atividades ligadas ao CDAP.

Estratégia para a Transformação Digital da AP 21-26 e CTIC - Conselho para as TIC

Monitorização da Estratégia para a Transformação Digital da AP 21-26 e Plano de Ação Transversal para o período 21-23 e 24-26

Até março de 2024 foi realizado o acompanhamento do plano de ação transversal para a TDAP 21-23, com monitorização das atividades desenvolvidas pelas entidades coordenadoras e consequente implementação por parte das diferentes áreas governativas, tendo esse acompanhamento culminado num relatório intercalar.

Preparação do Plano de Ação 24-26

A 15 de janeiro foi realizada a sessão de co-criação do Plano de Ação 24-26, tendo o mesmo sido preparado durante o 1.º trimestre.

O plano de ação transversal da Estratégia de Transformação Digital da Administração Pública não foi aprovado no âmbito do CTIC, na sequência do fim do mandato deste Conselho a 31.12.2023, contudo, o mesmo foi incorporado e aprovado no âmbito da aprovação da Estratégia Digital Nacional e respetivo Plano de Ação 25-26.

Coordenação e colaboração de diversas TaskForces temáticas no âmbito da ETD21-26 (TF Representantes Tecnológicos, TF Serviços Públicos Digitais, TF Governação de Dados, Boas TF Práticas de Contratação TIC)

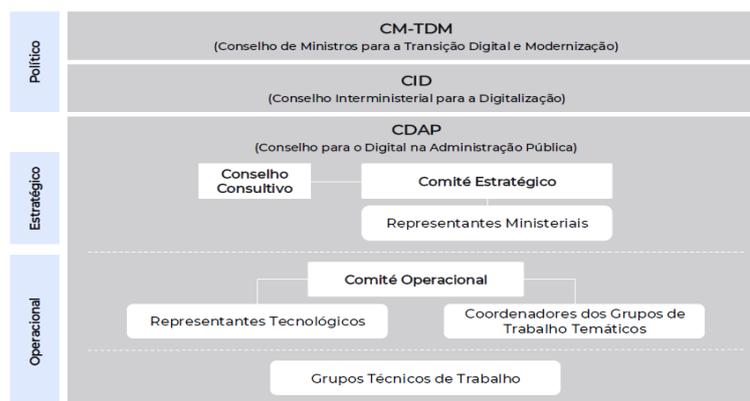
Desenvolvimento, coordenação e colaboração de reuniões das diferentes Taskforces, desde as atividades logísticas até à definição das temáticas e agendas das reuniões. Coordenação e dinamização da TaskForce de Boas Práticas de Contratação TIC, em co-coordenação com a ESPAP.

Monitorização da execução dos planos de ação setoriais inseridos no Plano de Ação TD 21-23

Realização de pontos de situação trimestrais com todas as áreas governativas, através do agendamento de reuniões bilaterais e consequente análise e reporte ao Comité Técnico do CTIC para avaliação grau de execução (1 reporte referente ao 4.º trimestre 2023).

CDAP – Conselho para o Digital na Administração Pública **Operacionalização do Conselho para o Digital na Administração Pública**

O CDAP tem um modelo de governação com vários níveis, vários Grupos Técnicos de Trabalho e com um n.º elevado de reuniões, que envolvem um esforço elevado de planeamento e de organização. O CDAP prevê o seguinte modelo de governação:



No ano de 2024 foram realizados 4 ciclos mensais de reuniões, ou seja, cada ciclo envolve uma reunião de Direção do Comité Estratégico, uma reunião de Comité Estratégico e uma reunião de Comité Operacional. Foi ainda realizada a 1.ª reunião do Conselho Consultivo e aprovados 8 Grupos Técnicos de Trabalho, que também iniciaram as suas reuniões no ano de 2024. A EFA tem a responsabilidade de assegurar a coordenação e operacionalização do modelo de governação, quer ao nível do agendamento e preparação das reuniões, como assegurar a elaboração das atas e partilha de informação com todos os membros do ecossistema do CDAP.

Webinar “Operacionalização do Decreto-Lei n.º 49/2024”

A 30 de outubro foi dinamizado em articulação com o TicApp um webinar para apoio aos organismos públicos na operacionalização do Decreto-Lei n.º 49/2024.

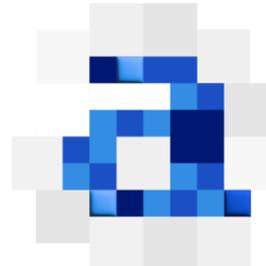
Lançamento do site da Transformação Digital da AP - digital.gov.pt.

Alteração de url e imagem, do site tic.gov.pt para digital.gov.pt, o novo sítio de Transformação Digital da AP, “o ponto de encontro da Transformação Digital da AP”. Para além da alteração da imagem o digital.gov.pt tem sido objeto de atualizações muito frequentes, sendo o canal privilegiado para a disseminação da informação sobre Estratégia, eventos e legislação na área do Digital na AP.

Avaliação, acompanhamento e monitorização de Investimentos, Projetos e Planos de Ação Setoriais

Parecer prévio

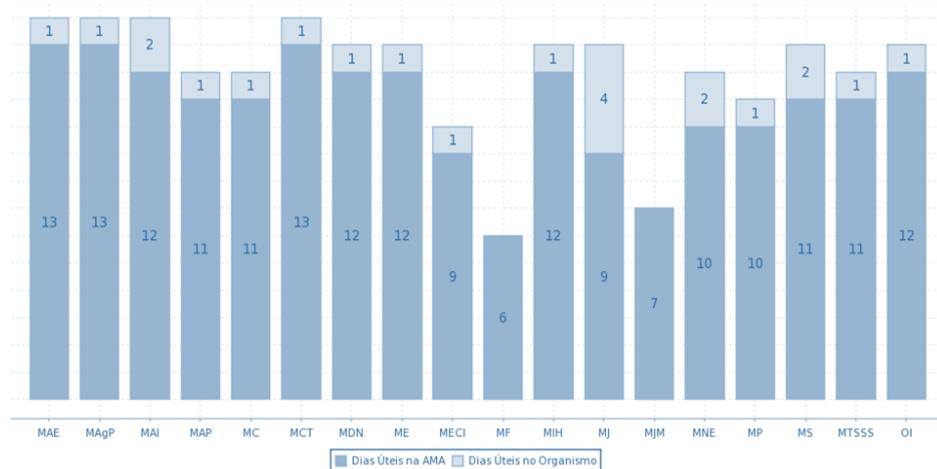
Avaliação de Despesas e Projetos TIC ao abrigo do D.L. n.º 107/2012 de 18 de maio
 Nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, a AMA é a entidade responsável pela avaliação prévia dos projetos de aquisição de tecnologias de informação e comunicação. O Decreto-Lei n.º 107/2012, de 18 de maio, que regula o dever de informação e a emissão de parecer prévio relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços no domínio das tecnologias de informação e comunicação, cria um processo de avaliação prévia, obrigatório e vinculativo, dos investimentos especialmente relevantes com a aquisição de bens e serviços no âmbito das tecnologias de informação e comunicação (TIC) com o objetivo de garantir que apenas são financiados e implementados os projetos que apresentem um real contributo para o desenvolvimento e modernização da Administração, com uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que visam alcançar.



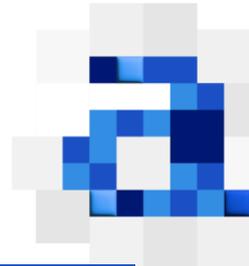
Pedidos de parecer prévio - 2024

Ministério	Até 8 dias	De 9 a 15 dias	De 16 a 30 dias	Mais de 30 dias	Total
MAE - Ambiente e Energia	46	152	87	0	285
MAGP - Agricultura e Pescas	17	47	27	0	91
MAI - Administração Interna	34	65	25	0	124
MAP - Assuntos Parlamentares	6	6	3	0	15
MC - Cultura	31	41	9	0	81
MCT - Adjunto e da Coesão Territorial	23	30	29	0	82
MDN - Defesa Nacional	80	115	64	0	259
ME - Economia	47	98	41	0	186
MECI - Educação, Ciência e Inovação	393	244	96	0	733
MF - Finanças	242	66	19	2	329
MIH - Infraestruturas e Habitação	35	58	37	0	130
MJ - Justiça	40	19	12	0	71
MJM - Juventude e Modernização	36	18	6	0	60
MNE - Negócios Estrangeiros	25	19	11	0	55
MP - Presidência	66	74	28	0	168
MS - Saúde	379	480	216	0	1075
MTSSS - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	88	101	51	0	240
OI - Órgãos Independentes	4	5	5	0	14
Total:	1592	1638	766	2	3998

Tempos médios de emissão de parecer/pedido (dias úteis)



Ministério	Dias Decorridos Sem Interrupções	Dias Decorridos Com Interrupções	Dias Úteis Totais	Dias Úteis na AMA	Dias Úteis no Organismo
MAE - Ambiente e Energia	20	18	14	13	1
MAGP - Agricultura e Pescas	19	18	14	13	1
MAI - Administração Interna	18	16	13	12	2
MAP - Assuntos Parlamentares	16	15	12	11	1
MC - Cultura	17	15	12	11	1
MCT - Adjunto e da Coesão Territorial	19	18	14	13	1



Ministério	Dias Decorridos Sem Interrupções	Dias Decorridos Com Interrupções	Dias Úteis Totais	Dias Úteis na AMA	Dias Úteis no Organismo
MDN - Defesa Nacional	18	17	13	12	1
ME - Economia	18	17	13	12	1
MECI - Educação, Ciência e Inovação	14	12	10	9	1
MF - Finanças	8	8	6	6	0
MIH - Infraestruturas e Habitação	18	17	13	12	1
MJ - Justiça	17	12	12	9	4
MJM - Juventude e Modernização	10	10	7	7	0
MNE - Negócios Estrangeiros	17	14	12	10	2
MP - Presidência	16	14	12	10	1
MS - Saúde	18	15	12	11	2
MTSSS - Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	16	15	11	11	1
OI - Órgãos Independentes	18	17	13	12	1

Plataforma de Avaliação e-AVALIA

Durante o ano de 2024 foi dada continuidade ao desenvolvimento da plataforma de avaliação de impacto de Projetos de Transformação Digital na AP, denominada e-Avalia. Atualmente, a plataforma já se encontra em ambiente de produção. No ano de 2024 foram carregados os projetos relativos aos Planos de Ação Setoriais da ETDAP e os projetos do SIMPLEX 2023 e 2024, e respetivos reportes.

RCM 129/2021

Por forma a garantir que os investimentos do PRR relacionados com a transição digital estão perfeitamente alinhados com os objetivos estabelecidos nas estratégias em curso, nomeadamente, na Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026, foi publicada a RCM n.º 129/2021 de 10 de setembro, que aprova um procedimento de coordenação das iniciativas de Transição Digital da Administração Pública (AP) integradas no Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), aplicável a todos os investimentos do PRR com impacto na Transição Digital da AP, e estabelece que estes devem atender aos princípios de governo digital constantes do modelo comum de desenho e desenvolvimento de serviços digitais, publicados em tic.gov.pt, assim como atender aos regulamentos e normas europeus ou nacionais em vigor, incluindo aqueles definidos ou aprovados pelo Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública (CTIC), publicados em tic.gov.pt.

É também em sede desta RCM que se determina que serão outorgados acordos de projeto para a compatibilidade estratégica, entre a Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.), e o beneficiário, aprovado e assinado por ambas as partes, para efeitos de:

- compatibilização com as soluções transversais constantes da componente 19 do PRR,
- verificação de requisitos técnicos e dependências, designadamente os previstos no modelo comum de desenho e desenvolvimento de serviços digitais,
- promoção de agilidade de desenvolvimento e assegurando o alinhamento com as metas e marcos previstos no PRR, para todos os investimentos identificados na referida RCM

Neste âmbito foram celebrados 3 acordos contratualizados com MNE, 1 acordo com o INR - Acesso +, que foram acompanhados ao longo do ano de 2024, contudo foi tomada a decisão do



acompanhamento dos projetos PRR ser efetuado no âmbito dos Planos de Ação Setoriais, devendo as áreas governativas assegurar a sua incorporação nestes planos.

Pontos Focais e Reuniões Bilaterais

O ponto focal por área governativa assume responsabilidades pelo acompanhamento dos planos setoriais e pelo apoio à operacionalização do DL49/2024, Durante o mês de novembro foi realizado também o 1.º ciclo de reuniões bilaterais com as 17 áreas governativas com o objetivo de promover a proximidade entre os Representantes Ministeriais e Tecnológicos e os Pontos Focais – elementos da EFA responsáveis por acompanhar cada área governativa. Na sequência destas reuniões foram destacados os seguintes pontos:

- Papel e Responsabilidades dos Representantes Ministeriais e Tecnológicos
- Papel dos Pontos Focais AMA
- Orientações para elaboração de Planos de Ação Setoriais
- Projetos PRR
- Operacionalização do DL49/2024
- Pareceres Prévios ao abrigo do DL107/2012

Operacionalização do Decreto-Lei n.º 49/2024

O Decreto-Lei n.º 49/2024 vem estabelecer as regras de disponibilização de serviços digitais pela Administração Pública (AP), definindo um conjunto de procedimentos obrigatórios a cumprir pelas entidades da AP, e cuja responsabilidade de fiscalização é atribuída à AMA, mais especificamente à EFA, no âmbito da aplicação do DL n.º 107/2012.

Após as reuniões bilaterais os pontos focais mantiveram o contacto com as respetivas áreas governativas no sentido de recolher a calendarização da execução das medidas para cumprimento do DL49/2024, cuja data de assinatura de portarias conjuntas, estava inicialmente prevista para 30 de novembro.

A 30 de novembro foi publicada a portaria da área governativa da Juventude e Modernização, e definidos os prazos limites para a publicação das restantes portarias até 30 de janeiro de 2025.

Cloud – Coordenação da Transição de serviços de IT para a nuvem

Em 2023 foi iniciado o processo para abertura de procedimento para “Aquisição de Serviços de consultoria técnica para apoio ao Comité Cloud na Administração Pública”, cujos serviços se consideram essenciais para assegurar o cumprimento das metas contratualizadas (Meta 1614 e 1615 | PRR). No entanto, o procedimento aberto em 2023 foi anulado e foi reaberto durante o ano de 2024.

Não tendo sido possível contar com o apoio de serviços de consultoria, a EFA assegurou internamente a elaboração do Relatório de Avaliação de Impacto da Adoção da Estratégia Cloud na AP, tendo assim sido cumprida a meta n.º 1614.

5G – Coordenação da adoção da tecnologia 5G pela AP

Durante os meses de novembro e dezembro de 2023 foram realizados 19 Workshops, com todas as áreas governativas, sendo que no ano de 2024 foi dada continuidade a esta atividade (Instituições de Ensino Superior e Comunidades Intermunicipais). Na sequência destes workshops foram rececionados 30 Casos de Uso, tendo igualmente sido proposto um modelo de seleção de casos de uso. Foram selecionados 13 casos de uso para acompanhamento, tendo



10 casos de uso sido objeto de financiamento PRR, intermediado pela AMA (detalhe a apresentar no ponto de Financiamento).

Ao longo do ano foi apresentado aos responsáveis pela apresentação dos casos de uso o modelo de avaliação de impacto e respetiva ferramenta de avaliação e acompanhamento a ser aplicada aos casos de uso selecionados, permitindo avaliar o seu impacto ao longo do Período 24-26, suportado por Manual de Instruções e Formulário (Meta 1621 | PRR).

FINANCIAMENTOS

SAMA2020

O ano de 2024 marcou o encerramento do SAMA2020. Até ao início do mês de maio foram propostos os encerramentos de todos os projetos, não obstante ter sido necessário manter algumas atividades até ao final do ano, como efetuar as verificações anuais constantes no plano anual de visitas, ou as correções financeiras decorrentes de atividades de auditoria ou supervisão.

Verificações no Local

Foram realizadas verificações no local, na sequência do Plano Anual de Visitas do COMPETE, assim como as verificações necessárias ao encerramento das operações. Foram realizadas verificações presenciais e remotas.

Execução e Encerramento

Assim, apresentamos o ponto de situação da execução das operações financiadas, tendo em conta as análises realizadas até ao encerramento:

Encerradas	FEDER	FSE	Total
N.º candidaturas Encerradas	303	368	671
Dotação	113 400 000,00 €	161 912 000,00 €	275 312 000,00 €
Incentivo aprovado	140 058 050,48 €	191 106 652,60 €	331 164 703,08 €
Incentivo executado	125 249 525,58 €	159 855 136,00 €	285 104 661,58 €
Taxa de Execução (face à dotação)	110,45%	98,73%	103,56%
Taxa de Execução (face ao aprovado)	89,43%	83,65%	86,09%

PRR

Neste âmbito, o acompanhamento do PRR é feito, principalmente, a 2 níveis, Acompanhamento da Medida 13 do TDAP-C19 – i01-M13 e dos Avisos de Abertura de Candidaturas:

Acompanhamento da Execução da Medida 13 do TDAP-C19i01-M13

Nos termos do estipulado no n.º 3 da Cláusula 2.ª do Contrato de Financiamento outorgado entre a AMA e a EMRP, e conforme o disposto na alínea b) do n.º 5 do artigo 9º no Decreto-Lei n.º 29-B/2021, de 4 de maio, a AMA constitui-se como «Beneficiário Intermediário», sendo uma das entidades públicas globalmente responsáveis pela implementação física e financeira das reformas e de investimentos inscritos na Componente 19 do PRR;

A medida 13 do Investimento 1 da Componente 19 do PRR pretende criar condições para a Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE, que se constituem como Beneficiários Finais:



- Camões, IP - uma aposta clara na digitalização do Ensino Português no Estrangeiro quer na criação de plataformas digitais, quer através do acesso a equipamento para utilização em contextos digitais. Prevê-se ainda a disponibilização de conteúdos por via digital, nas várias áreas de intervenção do instituto, bem como a criação de uma rede integrada de bibliotecas Camões, IP. Em termos de ações concretas estão assim contemplados o desenvolvimento das modalidades de educação digital no Ensino Português no Estrangeiro, criando melhores condições para prestar formação à distância, a digitalização das redes de bibliotecas do Camões, IP e a aposta na digitalização e integração de sistemas de inventário, de gestão de projetos de cooperação e de gestão documental e digitalização do acervo documental do Camões, IP;
- AICEP, EPE, procurando gerar um impacto positivo nas empresas, e consequentemente nas exportações e na atração de investimento, através de soluções digitais que permitam melhorar o serviço prestado (com mais customização, rapidez e facilidade de acesso), o ambiente de negócio e, ao mesmo tempo, o aumento da eficiência interna desta organização, estão previstas iniciativas como o desenvolvimento de **Ferramenta de Intelligence Competitiva** (Export Forecast, Observatório Ecommerce, Portugal Performance Abroad, Radar no Mundo, Otimizador do Investimento), Desenvolvimento de Portais (das exportações, do investimento e do MyAICEP Staff CRM Transversal), **Ferramentas Digitais de Apoio ao Investidor** (visitas virtuais, chat bot, Corporate Power Map, Mapa da Diáspora, Inteligência Económica do IDE), **Ferramentas Digitais de Apoio ao Comércio Externo** (MyAICEP Outliers, Business Matchmaking Digital e PT Concept Store), e **Acompanhamento de Mercados e Custos de contexto** (barómetro de custos de contexto e grande census das barreiras tarifárias e não tarifárias);
- SOFID, SA: englobando o desenvolvimento de um ambiente de trabalho integralmente digital, potenciando ganhos de eficiência, e do respetivo site, enquanto plataforma de interação com clientes e potenciais clientes, bem como instrumento de transparência e comunicação institucional, será efetuada uma aposta na infraestrutura tecnológica (site, plataforma colaborativa, intranet, cibersegurança e proteção de dados) e na digitalização do arquivo.

Assim, a **Orientação Técnica nº 14/C19-i01.01/2022** - Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (Camões, AICEP e SOFID), com um valor de 22 803 517,00€, encontra-se em execução. No âmbito da OT 14 até ao ano de 2024 foram efetuados pagamentos no total de 19 632 819,47 € €:

Camões – 18.885 230,00€ - Que recebeu dois adiantamentos no ano de 2022 num total de 17.686.408,80€ - Pedido de 13% no valor de 2.455.079,90€+ Pedido de adiantamento extraordinário no valor de 15.231.328,90€. Foi submetido um pedido de reembolso no valor de 12.383.194,22€, que se encontra analisado. Considerando que a entidade já recebeu todo o montante elegível por adiantamentos, não há nada a pagar, somente certificação de despesa.

AICEP – 3.801 309,00€ - Que solicitou com a assinatura do TA que o adiantamento de 13% fosse dividido em 2 tranches, 145.542€ no ano de 2021 e 348.628,17€ no ano de 2022. A AICEP em 2023 recebeu dois reembolsos no montante de 932 003,98€ e no ano de 2024 recebeu dois reembolsos no valor de 520.236,52€, o que totaliza um valor já recebido de 1-946.410,67€.

SOFID, SA - 116.978,00€ - A SOFID manifestou a intenção de desistir, tendo a sua candidatura sido objeto de anulação já no início de 2025.



Avisos de Abertura de Candidaturas

Até ao final do ano de 2024 foram lançados os seguintes avisos de abertura de candidaturas, distribuídos pelos Investimentos i01, i02, i08 da Componente C19 e do Investimento i02 da Componente C16:

Aviso	Descrição	Estado	N.º Candidaturas apresentadas	N.º projetos aprovados	Valor apoio aprovado/apresentado	Valor apoio executado	Tx. execução
01/C19.i01/2021	Lojas Cidadão	Em execução	7	6	6 821 091€	6 133 655€	90%
02/C19.i01/2021	Espaços Cidadão	Em execução	36	34	75 858€	50 262€	66%
07/C19.i01/2021	Lojas Cidadão	Em execução	21	14	15 723 148€	3 110 071€	20%
85/C19.i01/2024	Lojas Cidadão	Em execução	12	10	10 617 770€	0€	0%
102/C19.i01/2024	Lojas Cidadão	Em execução	1	1	500 000€	0€	0%
116/C19.i01/2024	Lojas Cidadão	Em execução	1	1	500 000€	0€	0%
103/C19.i01/2024	5G	Em execução	10	10	1 164 775€	14 800€	13%
84/C19.i01/2024	Acessibilidade	Em análise	137	-	1 365 940€	0€	0%
116/C19.i02/2024	e-ID	Em análise	135	-	9 521 586€	0€	0%
01/C19-i08/2024	TI – PGUs	Em análise	38	-	49 217 807€	0€	0%
03/C19-i08/2024	TI – OPL	Em execução	1	1	1 205 000€	0€	0%
04/C19-i08/2024	TI - Dados	Em análise	14	-	1 526 935€	0€	0€
18/C16-i02/2024	Coaching – Acreditação	Em análise	332	-	-	-	-

Relativamente aos avisos no estado “Em execução” é apresentado o valor aprovado, enquanto que nos avisos “Em análise” é apresentado o valor apresentado nas candidaturas.

RELAÇÕES INTERNACIONAIS

União Europeia

Grupos de trabalho

Coordenação da representação e participação da AMA no quadro da **União Europeia (UE)**, envolvendo os recursos internos em grupos setoriais como o **Digital Decade Board e Committee** (Conselho e Comité para a Década Digital), o EU Artificial Intelligence Board (Comité de IA e Subgrupos Temáticos), o **European eGovernment Benchmark** (Benchmark de Governo Eletrónico), a **CIO Network** (Rede de CIO), o **European Digital Identity Cooperation Group** (Grupo de Cooperação de Identidade Digital), o **Interoperable Europe Board** (Comité Europa Interoperável). Trabalho desenvolvido:

- Coordenação da participação da AMA na negociação e implementação de diplomas comunitários;
- Acompanhamento da implementação diversos diplomas comunitários, em estreita colaboração com o Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) e capitalizando a participação nos grupos setoriais europeus elencados supra, destacando-se em 2024 a entrada em vigor do Regulamento de Inteligência Artificial, do Regulamento Europa Interoperável, e do Regulamento de Identidade Digital Europeia;
- Regulamento Europeu Inteligência Artificial (IA) - O Regulamento 2024/168 tem por objetivo a melhoria do funcionamento do mercado interno mediante a previsão de um



regime jurídico uniforme, em particular para o desenvolvimento, a colocação no mercado, a colocação em serviço e a utilização de sistemas de inteligência artificial na UE, em conformidade com os valores da União, a fim de promover a adoção de uma inteligência artificial (IA) centrada no ser humano e de confiança, assegurando simultaneamente um elevado nível de proteção da saúde, da segurança, dos direitos fundamentais consagrados na Carta dos Direitos Fundamentais da UE, nomeadamente a democracia, o Estado de direito e a proteção do ambiente, a proteção contra os efeitos nocivos dos sistemas de IA na União, e de apoiar a inovação. O Regulamento foi publicado a 20 de julho e entrou em vigor no dia 2 de agosto de 2024. Portugal identificou, até 2 novembro de 2024, de acordo com art. 77º do Regulamento as autoridades responsáveis pela proteção dos direitos fundamentais. A AMA representa Portugal do Comité Europeu de Inteligência Artificial (EU AI Board), tendo já participado em duas reuniões (10/09/24 e 10/12/24);

- Regulamento Europa Interoperável - O Regulamento (UE) 2024/903 define regras comuns e um quadro de governação para promover a interoperabilidade transfronteiriça de serviços públicos digitais transeuropeus, contribuindo para reduzir os custos e poupar tempo para os cidadãos, as empresas e o setor público, tornou-se aplicável na ordem jurídica interna a partir de 12 de julho. Nesse âmbito, a AMA foi designada a autoridade nacional competente, de acordo com o art. 17º do Regulamento, e representa Portugal no *Interoperable Europe Board*;
- Regulamento de Identidade Digital Europeia (eIDAS 2.0) - O Regulamento (UE) 2024/1183, que entrou em vigor a 20 de maio de 2024, introduz um sistema europeu comum de identificação digital para acesso seguro a serviços online, públicos e privados, exigindo aos Estados Membros (EM) a disponibilização de uma Carteira Europeia de Identidade Digital, ao abrigo de um mecanismo de identidade digital devidamente notificado e com base numa arquitetura de referência comum (definida pela Comissão e pelos EM). A Comissão Europeia estabeleceu uma lista de normas de referência para a implementação das Carteiras Europeias de Identidade Digital, através de cinco atos de execução, que entraram em vigor a 24/12/2024, data após a qual cada EM terá 24 meses para disponibilizar pelo menos uma Carteira Europeia de Identidade Digital. A AMA representa Portugal no *European Digital Identity Cooperation Group* e no Comité eIDAS.

OCDE

Ao nível da **OCDE**, destaque-se o *Working Party of Senior Digital Government Officials / E-Leaders* (Grupo de Trabalho de Delegados Seniores de Governo Digital), o *Observatory of Public Sector Innovation* (Observatório para a Inovação no Setor Público), o *Working Party on Open Government* (Grupo de Trabalho de Governo Aberto), o *Expert Group on Open Government Data* (Grupo de Peritos de Dados Abertos do Setor Público) e o *Expert Group on Public Communication* (Grupo de Peritos de Comunicação no Setor Público), assim como subgrupos temáticos dedicados à prestação de serviços públicos, dados e tecnologias emergentes, desenho de serviços, democracia digital, competências digitais, entre outros.

Destaca-se a reunião anual (22 e 23 outubro 2024) do *Working Party of Senior Digital Government Officials / E-Leaders*, que ocorreu em Milão, com o tema “Fostering integrated governments for better policies and proactive services”. A AMA iniciou em 2024 a participação no *Global Partnership on Artificial Intelligence* (GPAI), um grupo da OCDE focado na Inteligência Artificial. No total, 125 presenças asseguradas nos principais fóruns internacionais em representação da AMA.



Digital Nations (DN)

Este grupo restrito de dez países digitalmente avançados (Portugal, Dinamarca, Estónia, Reino Unido, Canadá, Israel, Coreia do Sul, Nova Zelândia, Uruguai e México), que Portugal integra desde 2018, sob representação técnica da AMA, reuniu-se mensalmente para discutir as oportunidades que a inteligência artificial, os grandes dados, a identidade digital e as tecnologias de ponta podem oferecer para o crescimento e bem-estar das suas sociedades. O grupo conta com 4 subgrupos temáticos, tendo Portugal/AMA participado ativamente em 2 deles: Identidade Digital e Inteligência Artificial. Em 2024, Portugal participou na Cimeira Ministerial que ocorreu em Copenhaga, entre 4 e 5 de novembro.

Grupo D9+

Portugal participou nas duas reuniões anuais do Grupo D9+, primeiro em Dublin no mês de abril e posteriormente em Copenhaga durante o mês de setembro. Este grupo de Estados-Membros, que partilham ideias e interesses semelhantes e que se assumem como os mais desenvolvidos a nível digital na EU, procurou debater a implementação de regulação eficaz e coerente que fomente a inovação e o crescimento europeu, bem como o potencial da carteira de identidade digital europeia no verdadeiro Mercado Único Digital, tendo os trabalhos culminado na assinatura da Declaração Ministerial de Copenhaga.

Durante a cimeira de Copenhaga foi anunciado que Portugal assumiria a Presidência rotativa do Grupo D9+ durante o segundo semestre de 2025, sucedendo aos Países Baixos, que assumirão a liderança no primeiro semestre do mesmo ano. Com a presidência do Grupo D9+, Portugal terá uma oportunidade única de influenciar a agenda digital europeia, promovendo medidas que acelerem a digitalização dos setores económicos e garantam que todos os cidadãos beneficiem deste progresso. O foco será também em assegurar que a transição digital contribui para uma economia mais competitiva, sustentável e inclusiva.

Participação no *Digital Economy Working Group (DEWG)* do G20 Brasil

Portugal participou pela primeira vez em 2024 no G20, como país convidado pela presidência brasileira (PR BR).

A AMA assumiu a coordenação da representação nacional no *Digital Economy Working Group*, tendo participado nas reuniões técnicas e na ministerial, em coordenação com a sua tutela, CNCS e ANACOM. O DEWG contemplou 4 temas prioritários:

- Prioridade 1 - Inclusão digital e conectividade universal e significativa
- Prioridade 2 - Governo digital: infraestrutura digital pública de confiança e inclusiva
- Prioridade 3 - Integridade de informação online e confiança na economia digital
- Prioridade 4 - IA para desenvolvimento sustentável inclusivo e redução de desigualdades

A atividade do grupo centrou-se no desenvolvimento dos *deliverables* relativos a cada prioridade e à elaboração da Declaração Ministerial.

Portugal contribuiu ativamente para os vários *deliverables*, quer através da resposta a questionários circulados pela PRES BR, quer comentando as versões *draft* dos vários *deliverables*, incluindo aqueles elaborados exclusivamente pela PRES BR e *parceiros de conhecimento* (ITU e UNESCO) Da mesma forma, Portugal enviou comentários para a elaboração da Declaração Ministerial.

Cooperação e Internacionalização

A AMA iniciou em 2024 vários projetos de cooperação, tendo sido realizada uma visita para diagnóstico da maturidade digital da administração pública a São Tomé e Príncipe entre 8 e 12



de abril. Este projeto irá prosseguir com o envio de um técnico da AMA para apoiar o desenvolvimento de uma rede de espaços de apoio ao cidadão.

Em 2024 foram também estabelecidos contactos com Timor-Leste, após a visita do Ministro da Administração Estatal de Timor, Tomás Cabral à AMA em fevereiro. Depois da reunião os contactos prosseguiram no sentido de ser assinado um protocolo de cooperação, ainda em negociação, com vista ao apoio de Portugal ao projeto de implementação e expansão da rede de *Balkaun Uniku* com o apoio da ONU/PNUD.

A República Dominicana visitou a AMA em maio e outubro de 2024, com vista à assinatura de um protocolo de cooperação na área digital e da inovação e simplificação de serviços públicos, tendo sido iniciada a negociação do protocolo e a preparação de uma missão de diagnóstico.

Respostas a solicitações

Foi assegurado o reporte e envio de contributos AMA/nacionais, atempadamente e com a devida qualidade, a instâncias internacionais (como o ICA/International Council for IT in Government Administration, o Banco Mundial e a ONU, entre outras), países de diferentes geografias e entidades nacionais (e.g., MNE e Camões IP). Foram realizados envios de informação sobre a atividade e soluções de governo digital e prestação de serviços públicos ao nível nacional.

De entre os exemplos de trabalho efetuado, no contexto das várias solicitações acima referidas, salientam-se os seguintes contributos:

- Inquérito sobre *e-Government Benchmark* (COM);
- *Digital Public Administration Factsheets* – estudo anual que pretende aferir os desenvolvimentos mais significativos em matéria de governo digital nos Estados-Membros da UE (COM);
- Elaboração do segundo Relatório Nacional sobre Evolução dos Objetivos da Década Digital (COM);
- Preparação da revisão do Roteiro Nacional para a Década Digital 2030 (COM);
- Open Data Maturity Index;
- Coordenação da participação nacional no Grupo de Trabalho de Economia Digital do G20 (Presidência Brasil);
- Preparação de respostas ao inquérito da OCDE para a DG Reform sobre o Plano coordenado da UE sobre Inteligência Artificial.

Receção de delegações internacionais

Em 2024 a **AMA reuniu presencialmente com 22 delegações internacionais**, com o objetivo de partilhar experiências no âmbito da transformação digital da Administração Pública e abrangendo geografias tão diversas como Egípto, Brasil, República Dominicana, Índia, Brasil, Grécia, Filipinas, Roménia, Alemanha, Indonésia, Japão, Islândia, Kosovo, Sérvia e Timor-Leste.

Acompanhamento de Instrumentos de Cooperação Bilaterais

A AMA é responsável pelos instrumentos bilaterais celebrados e/ou negociados com outras entidades internacionais congéneres, em estreita articulação com a sua tutela e com o MNE. Neste contexto, procedeu-se em 2024 à negociação de um Memorando de Entendimento com o Brasil sobre Diálogo Digital.

Apresenta-se abaixo um quadro-resumo desta componente de atividade:



Total de Instrumentos Celebrados	
Andorra (2020)	Moçambique (2015)
São Tomé e Príncipe/DGRN (2019)	África do Sul – Gov. Província de Gauteng (2015)
Costa do Marfim (2019)	Hungria (2012)
Angola (2019)	Polónia (2012)
Emirados Árabes Unidos (2018)	Argélia (2011)
Marrocos (2 – 2017 e 2018)	Espanha (2009)
Índia (2017)	Bélgica (2007)
Coreia do Sul (2016)	Banco Mundial (2022)

Submissão de projetos AMA e do Governo português a prémios e plataformas internacionais

Destacam-se as seguintes distinções internacionais:

- Prémios WSIS (World Summit on the Information Society) - **Obtenção** do Prémio “Champion” com a candidatura do **ID.gov**;
- Prémios WSA (World Summit Awards) – Projeto selecionado a nível nacional com a candidatura da **Estratégia Nacional de Territórios Inteligentes** (ENTI).

Foram ainda submetidas as seguintes candidaturas:

- European Enterprise Promotion Awards (EEPA) – Candidaturas: Mosaico, ID.gov e Espaços Cidadão.
- ONU/UNDP SDG Digital – Candidaturas: Tarifa Social de Energia Automática, ID.gov, Espaços Cidadão e Assistente Virtual.
- Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI), Prémio Transformação Digital – Candidaturas: Espaços Cidadão e Mosaico.
- OPSI/OCDE Candidaturas - "Agora Falo Eu" LabX; "Rede Laboratórios de Inovação e de Experimentação do Setor Público" LabX; "Mosaico"; "Assistente Virtual".

Coordenação da participação AMA em projetos de financiamento europeu

Por forma a dar seguimento às políticas e estratégias europeias, Portugal participa no **consórcio POTENTIAL** (*PilOTs for EuropeaN digiTal Identity wALlet*), promovido no âmbito do Programa Europa Digital (DEP) e onde a AMA é o ponto de contacto único nacional (participam também o IRN, IMT, INCM, SPMS e SIBS). O POTENTIAL é um projeto-piloto de larga escala que visa testar a implementação da Carteira Europeia de Identidade Digital através de 6 casos de uso: autenticação em serviços públicos digitais; abertura de conta bancária; registo de cartão SIM; cartão de condução digital; assinaturas remotas qualificadas; e prescrições eletrónicas.

Adicionalmente, cumpre referir a participação portuguesa, apresentada pela AMA no âmbito do *Digital Europe Programme*, no EDIC (*European Digital Infrastructure Consortium*) **Networked Local Digital Twins towards the CitiVERSE**, que visa a criação de infraestruturas e soluções comuns no âmbito dos *Local Digital Twins* e do *CitiVERSE*, e a participação como observador no ALT -EDIC (Aliança para as Tecnologias da Linguagem). Em 2024 foram preparadas várias candidaturas a financiamento no âmbito do Programa Europa Digital, estando prevista a participação no consórcio de interoperabilidade Invest (INTeroperability Vision in Europe - Strategy Timeplan), no consórcio LLMs4EU (Large Language Models for the European Union) para a criação de modelos de linguagem europeus, e no consórcio Aptitude para Identidade Digital.



Estudos comparativos internacionais de Governo Digital

A AMA coordena a participação nacional num conjunto de exercícios internacionais que avaliam a prestação dos países no que concerne a serviços públicos digitais e estratégia de transformação digital da administração pública. Este trabalho é desenvolvido com as equipas da AMA e com todas as entidades nacionais relevantes, consolidando e remetendo às organizações internacionais os dados necessários para esta análise. O objetivo é promover externamente a imagem de Portugal, por um lado, mas ainda mais importante, com base na classificação de Portugal e nas melhores práticas internacionais, divulgar um conjunto de recomendações a adotar pela Administração Pública – a todos os níveis governativos, para a prossecução de um governo digital de excelência. Destacam-se assim os seguintes estudos:

- *European eGov Benchmark da União Europeia*

Estudo anual, conduzido pela Comissão Europeia, que conta com a participação de 36 países, incluindo os 27 Estados-Membros. Avalia o desempenho dos países europeus no que se refere à desmaterialização e disponibilização de serviços públicos *online*, numa lógica de eventos de vida. A AMA é Coordenadora Nacional em Portugal, trabalhando com as entidades portuguesas e sendo o ponto de contacto com a Comissão. O estudo consiste na avaliação de 4 dimensões desdobradas em diversos indicadores, sob uma vertente nacional e transfronteiriça: Serviços Centrados no Cidadão, Transparência, Facilitadores Tecnológicos, e Mobilidade Transfronteiriça. No que concerne ao relatório de 2024, Portugal foi avaliado globalmente com 81 p.p., tendo subido de 2 p.p. na avaliação global em relação ao exercício homólogo (2023).

- *Open Data Maturity Index da União Europeia*

Este índice regista os progressos alcançados pelos Estados-Membros da UE no que respeita à publicação e reutilização de dados abertos, bem como as diferentes prioridades estabelecidas para o efeito. Embora seja um exercício centrado na União Europeia, inclui também 3 países da Associação Europeia de Comércio Livre (EFTA) (Noruega, Suíça, Islândia), 4 países candidatos (Albânia, Montenegro, Sérvia, Ucrânia) e a Bósnia-Herzegovina.

O Open Data Maturity Index (ODM) foca-se em quatro dimensões:

Política - esta dimensão lança luz sobre as políticas e estratégias de dados abertos em vigor nos países europeus;

Impacto - analisa a vontade, preparação e capacidade dos países europeus para medir tanto a reutilização de dados abertos como o impacto criado pelos mesmos;

Portais - esta dimensão centra-se nas características, utilização e sustentabilidade dos portais de dados abertos nacionais dos países;

Qualidade - examina as medidas adotadas pelos gestores do portal nacional de dados para assegurar a recolha sistemática de metadados de fontes em todo o país.

Com base nestas dimensões, os países são pontuados e agrupados em quatro grupos com diferentes escalas de maturidade: os que estabelecem tendências, os aceleradores, os seguidores e os principiantes.

No ODM 2024, Portugal atingiu o 14º lugar entre os 27 EM e o 15º lugar entre todos os países avaliados, com uma classificação de 89,3%, acima da média da UE (79,7%) mas abaixo de França, Polónia, Ucrânia, Eslováquia, Irlanda, Espanha, Lituânia, Chéquia, Chipre, Estónia, Itália, Dinamarca, Letónia e Eslovénia. No ODM 2023, a classificação de Portugal foi de 85%, tendo-se posicionado em 15º lugar entre os 27 EM, registando-se assim uma subida de 4,3 pontos percentuais. Portugal passou para o nível de maturidade «**Fast tracker**» (2º grupo de países com melhor pontuação: entre 83% e 90%), quando nos exercícios anteriores se posicionou sempre no nível «Follower» (3º grupo de países com pontuação entre 74% e 80%).



IMI (INTERNAL MARKET INFORMATION)



Dados estatísticos IMI (Portugal)
 Atualização a 31 de dezembro 2024

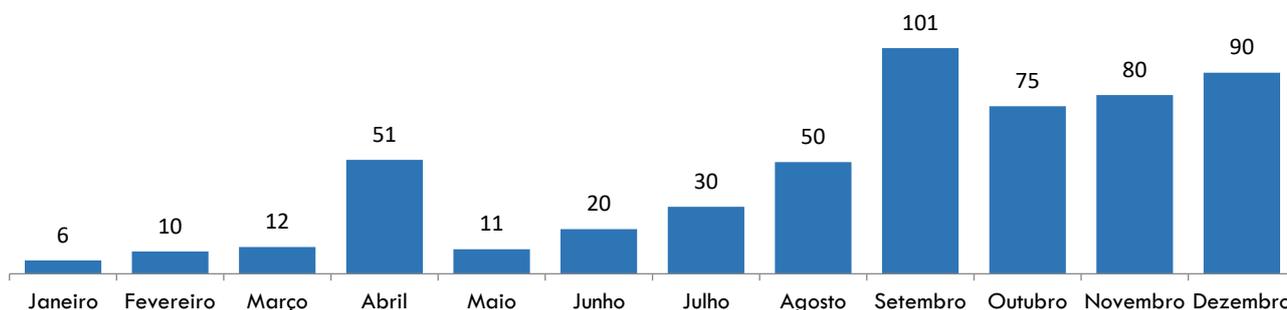
O IMI, Sistema de Informação do Mercado Interno, é uma ferramenta desenvolvida pela Comissão Europeia para melhor precaver os direitos das pessoas, bens, serviços e capitais de circular livremente através das fronteiras dos Estados-Membros, com benefício para a melhoria da cooperação entre as autoridades públicas no serviço ao cidadão e empresas.

Entidades no IMI (Portugal)	340
Total de pedidos (Portugal)	536
Pedidos destinados a Portugal	435
Pedidos com origem em Portugal	101

Pedidos por módulo



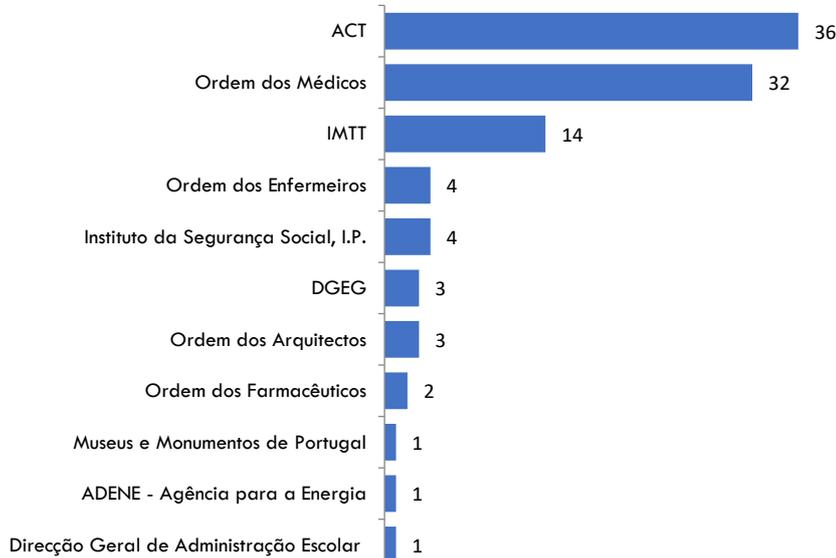
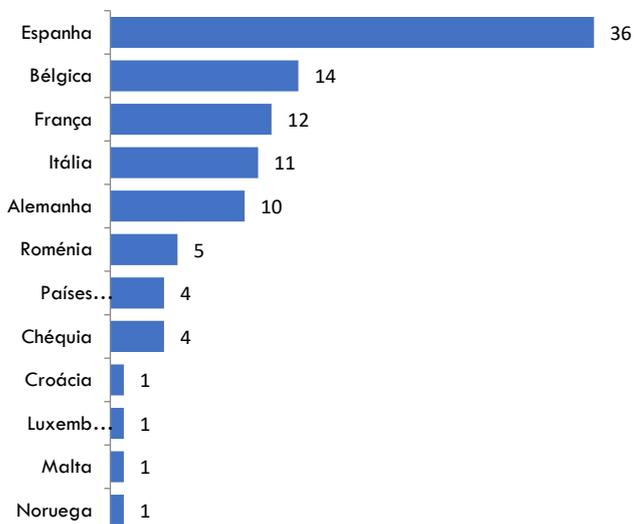
Pedidos Tramitados





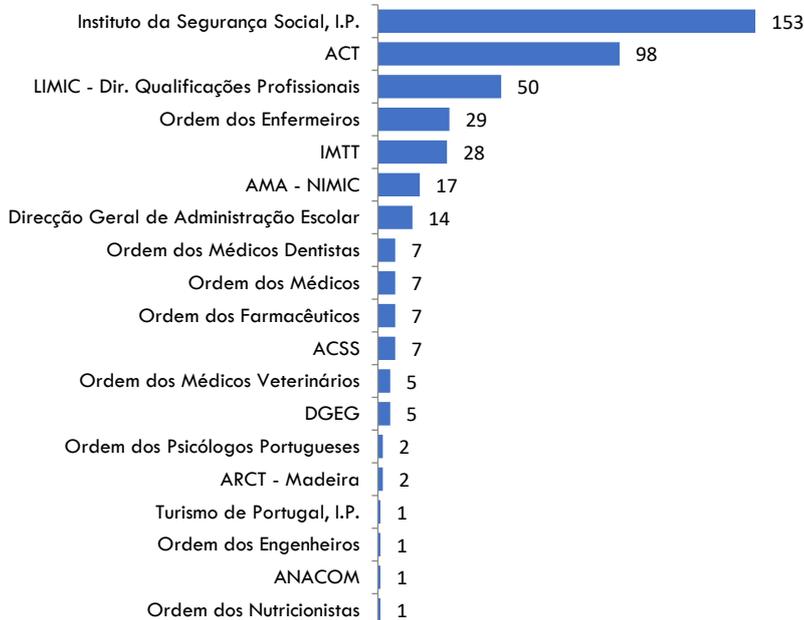
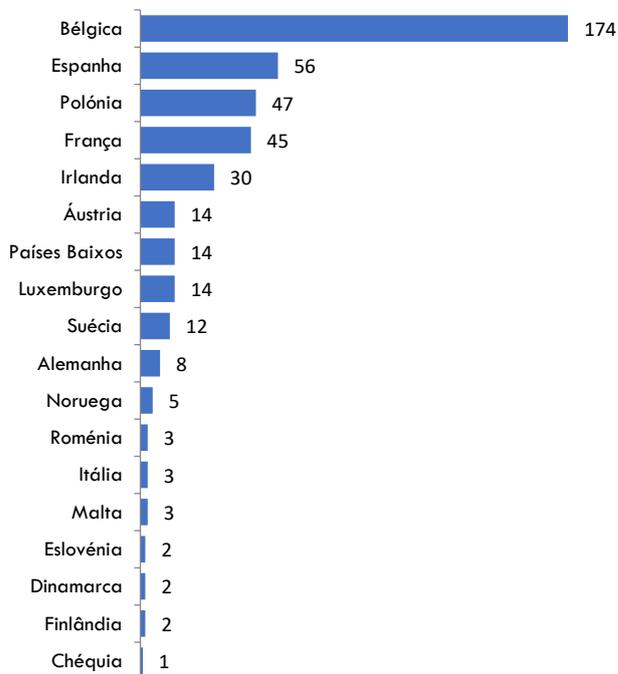
Pedidos originados em Portugal

Países Respondentes Entidades Requerentes



Pedidos destinados a Portugal

Países Requerentes Entidades Respondentes



Apoio Administrativo a Entidades

Esta atividade prende-se com tratamento de pedidos via email como:

- Registo de novos utilizadores/entidades;
- Reposições de senha;
- Acompanhamento do processo de alguns pedidos a tramitar na plataforma;
- Alerta a outras entidades sobre situações de demora em resposta.



COMUNICAÇÃO

Grandes números

Espaço Cidadão no NOS Alive	500 mil pessoas impactadas
COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL: 33	6 Milhões de ouvintes (live)
REDES SOCIAIS AMA: 67 MIL SEGUIDORES	+32% de crescimento orgânico do que em 2023
COMUNICAÇÃO INTERNA: 40 edições Newsletter Interna AMA	Taxa de abertura da newsletter: 37,81% Total de Cliques nos conteúdos: 6.053 Taxa média de cliques por cada secção: 9,68%

Grandes eventos

Novo Modelo de Atendimento	15 de março
Ativação NOS ALIVE	Julho
Ativação Portugal Smart City ENTI	Outubro
Ativação Portugal Smart City Barcelona ENTI	Novembro

Presença nas redes sociais



22.669 seguidores
25% taxa média de engagement



27.721 seguidores
2% taxa média de engagement



7.297 seguidores
8% taxa média de engagement



10.657 seguidores
3% taxa média de engagement

Outros projetos

Novo Manual Gráfico AMA	Janeiro
Lançamento Instagram - Rede Social Interna	Abril
Novo Manual Gráfico Espaços Cidadão	Julho
Novo Manual Gráfico Lojas de Cidadão	Outubro
Newsletters internas semanais e mensais	Ao longo do ano
Minuto Cidadão	Ao longo do ano
Aberturas de LC e EC	Ao longo do ano
Capacitação Digital	Ao longo do ano



MELHORIA CONTÍNUA DA GESTÃO INTERNA

APOIO AO CONSELHO DIRETIVO

O **Gabinete de Apoio ao Conselho Diretivo** (GACD) apoia a organização, gestão e planeamento do trabalho do Conselho Diretivo, visando contribuir para a execução dos objetivos e missão institucionais da AMA. Desempenha assim um papel de aconselhamento estratégico no âmbito das diversas áreas de atuação e matérias da responsabilidade da Agência, em articulação com as várias unidades orgânicas e no relacionamento com *stakeholders* relevantes, bem como suporte ao nível técnico e administrativo. Neste âmbito, destacam-se, em 2024, as seguintes atividades levadas a cabo pelo Gabinete:

Apoiar o Conselho Diretivo na execução dos objetivos e metas da AMA

O Gabinete de Apoio ao Conselho Diretivo trabalhou junto das diversas unidades orgânicas da AMA para transmitir as diretrizes e orientações do Conselho relativas à execução dos programas e objetivos da agência.

Ao nível externo, apoiou os membros do Conselho Diretivo em reuniões com entidades, articulando com as restantes unidades orgânicas a correta prossecução das várias matérias e a elaboração de notas técnicas. Foram elaborados 45 documentos, como *briefings*, notas informativas, propostas técnicas e apresentações, entre outros.

Assegurar uma comunicação de qualidade junto da tutela governamental da AMA, em linha com as diretrizes do Conselho Diretivo

O GACD monitorizou e trabalhou no sentido de garantir uma resposta adequada e atempada aos pedidos de informação da sua tutela governamental (Gabinete da Ministra da Juventude e Modernização e Gabinete do Secretário de Estado da Modernização e Digitalização), assegurando a devida articulação com as equipas envolvidas, procurando facilitar a definição e execução de políticas públicas ligadas à AMA. Foram registadas 159 interações, incluindo envios de informação e notas informativas.

Organizar as reuniões de dirigentes, nomeadamente agenda, preparação logística e articulação necessária com as diversas áreas da AMA na sua sequência/prossecução

Em conformidade com as prioridades e necessidades institucionais, e alinhando os temas e diretrizes a constar em agenda com o Conselho Diretivo, o Gabinete assegurou a realização das reuniões do corpo dirigente da AMA, incluindo a elaboração dos meios audiovisuais de suporte às reuniões em colaboração com as várias unidades orgânicas da AMA, assim como o registo e relato dos temas discutidos e decisões. Foram organizadas 19 reuniões de dirigentes.

Assegurar a representação do Conselho Diretivo em grupos e fóruns, nacional e internacionalmente

Sempre que solicitado pelo Conselho Diretivo, o GACD representou os membros daquele em reuniões internacionais (como por exemplo na reunião da rede informal “Chief Information Officers” da Comissão Europeia e na reunião do Grupo de Delegados Sêniores de Governo Digital “E-Leaders” da OCDE), em conferências e fóruns nacionais (como por exemplo no Fórum da Qualidade, na reunião no âmbito da desagregação das freguesias organizado pelo Gabinete do Secretário de Estado da Administração Interna e na tomada de posse da Ordem dos Notários), entre outras reuniões estratégicas, técnicas ou momentos de representação institucional da AMA.



Prestar apoio ao Conselho Diretivo ao nível da gestão administrativa, do planeamento da sua atividade e organização de agenda

O Gabinete assegurou a organização e planeamento da agenda e atividade dos membros do Conselho Diretivo, incluindo reuniões com entidades públicas e privadas, participação em eventos (conferências, fóruns nacionais e internacionais, inaugurações de Lojas e Espaços Cidadão, entre outros), interações com academia e prazos relativos a questão da tutela governamental e outras partes interessadas relevantes para a execução das metas da AMA.

Naturalmente, construiu e manteve área documental de informação selecionada e atualizada, incluindo pastas de trabalho colaborativo com as restantes UOs, de forma a promover a organização e acessibilidade da informação essencial para a articulação interna e a tomada de decisão fundamentada. Foram avaliadas e acompanhadas 147 reuniões com stakeholders e foram avaliados e dado o devido seguimento a 96 contactos de stakeholders.

Em suma, o Gabinete de Apoio ao Conselho Diretivo prestou, sempre que solicitado pelo Conselho Diretivo, apoio em diversas matérias, ajustando-se às necessidades institucionais e estratégicas, incluindo a resposta a solicitações específicas, a promoção da eficiência dos processos e a análise e alinhamento de ações operacionais com objetivos de curto e longo prazo da organização.

QUALIDADE

As atividades e projetos da Equipa de Qualidade e Instrumentos de Gestão concentram-se no desenvolvimento de processos e procedimentos de melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e na implementação de mecanismos de controlo desses processos e dos referentes à boa execução dos instrumentos de planeamento.

Na área do planeamento foram elaborados e apresentados os diversos planos, reportes e relatórios ao Conselho Diretivo e de mais entidades, cumprindo os prazos e solicitações.

Ao nível do Sistema de Gestão da Qualidade, destacam-se as seguintes atividades:

- Elaboração da Revisão pela Gestão;
- Revisão do Mapa de Processos e do Manual do Sistema de Gestão;
- Acompanhamento das auditorias (interna e externa);
- Renovação da certificação pela norma NP EN ISO 9001:2015;
- Atualização dos documentos da AMA, em virtude da alteração gráfica da imagem da AMA, em colaboração com a Equipa de Marketing e Comunicação (em curso).

Ao nível da avaliação da satisfação foram realizados quatro inquéritos e os respetivos relatórios:

- inquérito de satisfação à equipa de atendimento presencial para a Lojas de Cidadão;
- inquérito de satisfação à equipa de atendimento presencial para os Espaços Cidadão;
- inquérito de satisfação aos principais stakeholders externos
- inquérito de satisfação aos utilizadores do Service Desk.

Adicionalmente foi assegurada a contribuição para outras tarefas e atividades, designadamente:

- Participação como interlocutor da AMA no âmbito da Lei nº 46/2006, de 28/08 - que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde;
- Participação nas iniciativas REPLAN/PLANAPP;
- Participação na Comissão Técnica 224 Cidades e Comunidades Sustentáveis.



INFRAESTRUTURAS TECNOLÓGICAS

A Direção de Infraestruturas Tecnológicas (DIT) tem como missão a governação das tecnologias de informação da AMA. Mais concretamente a gestão eficiente do parque tecnológico e disponibilização de recursos e competências para apoio das restantes equipas e projetos, sendo que neste contexto é essencial garantir bons níveis de serviço TIC.

Os principais objetivos definidos em Plano de Atividades foram globalmente atingidos com bons resultados alcançados.

A DIT orientou as suas atividades em torno dos seguintes vetores:

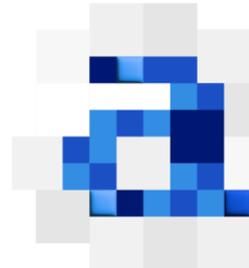
- Níveis de serviço – melhoria dos níveis de serviços prestados aos utilizadores finais;
- Cibersegurança – redução da taxa de vulnerabilidades nos portais, websites e serviços publicados na internet através da rede da AMA;
- Rede de atendimento – suporte à instalação de equipamentos e conectividade na ampla e ambiciosa extensão da rede de Espaços e Lojas Cidadão, auxiliando no alcance das metas PRR neste contexto;
- Infraestruturas – consolidação das infraestruturas *on-premises* e *cloud* no seio da meta PRR definida para o ano 2022 e instalação da solução Cybervault para resposta a ataques *ransomware*;
- Certificações – suporte às certificações ISO 27001, EIDAS e ISO 9001:2000 na garantia da conformidade das infraestruturas e processos;
- Governação das TIC – gestão do projeto de Governação das TIC na AMA para desenho de processos TIC e implementação daqueles mais operacionais na ferramenta de ITSM;

Para o vetor de níveis de serviço onde a orientação principal é a melhoria do serviço foram definidos dois objetivos:

- Objetivo de PA - a garantia da resolução de incidentes pela primeira linha de suporte em menos de 3 horas;
- Objetivo interno da DIT - taxa de aceitação dos incidentes e pedidos de serviço resolvidos;

A resolução em tempo útil dos incidentes e pedidos de serviço registados pelos utilizadores é um indicador bastante importante para a melhoria da satisfação dos mesmos, observando-se a superação da meta proposta. No ano 2024 não houve reforço das equipas da DIT podendo inferir-se que as equipas aumentaram a sua eficiência interna, uma vez que aumentou a quantidade de incidentes resolvidos. No que respeita à taxa de aceitação pelo utilizador das resoluções de incidentes e pedidos de serviço, pelas 1ª e 2ª linhas de suporte, alcançou-se o valor de 99,32% (recusados 225 I/PS em 33.083 I/PS resolvidos) ligeiramente superior em 3 centésimas ao do ano anterior.

O vetor de cibersegurança foi suportado pelo objetivo de redução do número de vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas. Todos os portais/serviços/aplicações publicadas na internet são sujeitos a análises periódicas de cibersegurança, onde se exploram vulnerabilidades ativas. Atualmente a AMA possui 192 publicações (*assets*) em ambos os ambientes que são analisadas mensalmente, pelo que este valor alcançado é bastante satisfatório evidenciando o esforço contínuo de resolução de vulnerabilidades pelas equipas de desenvolvimento aquando do lançamento dos projetos, bem como, das equipas internas da DIT sobre os portais já em uso para os quais não há suporte externo.

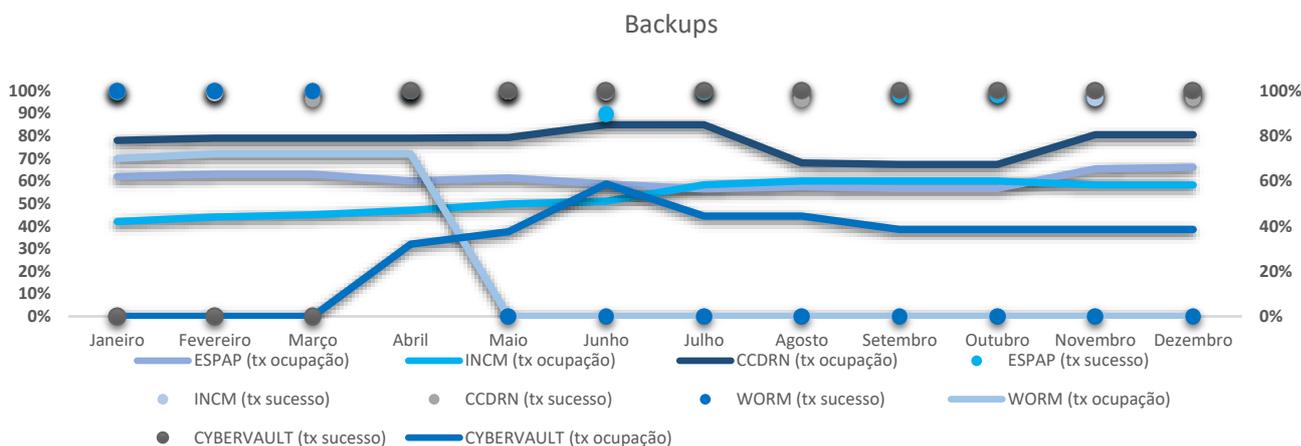


O vetor de rede de atendimento assenta em dois objetivos relacionados com o suporte à expansão da rede materializada na instalação de novos EC e LC, mais concretamente à capacitação dos novos EC e LC em termos de disponibilização e configuração da conectividade, montagem dos equipamentos, instalação do software e configuração das diversas aplicações utilizadas pelos mediadores. Estes objetivos foram ambos superados com um alcance de 100% na taxa de instalação nos prazos definidos. Tal taxa de concretização foi conseguida através da prioridade atribuída às atividades enquadradas nestes projetos, bem como à especialização das equipas afetas a estas tarefas.

No capítulo dos *backups* a AMA possui e administra três infraestruturas, designadamente: ESPAP, INCM, CCDR-Norte. Durante o ano 2024 a AMA implementou uma nova plataforma de *backups* para proteger informação crítica de ataques de *ransomware*. Esta plataforma de *backups* imutáveis (WORM) é uma Cybervault da Dell integrada com o sistema de backups AVAMAR, que tem a capacidade de analisar os backups à procura de padrões de infeção por *ransomware*.

Na infraestrutura sediada na ESPAP são realizados *backups* diários a cerca de 1100 servidores virtuais, o núcleo da AMA, onde se encontram praticamente todos os serviços, portais, aplicações, informação dos utilizadores, dados de negócio, bases de dados, etc. Na INCM encontra-se a infraestrutura respeitante ao serviço de assinatura da CMD (SCMD) que por razões de certificação ETSI obriga à sua segregação naquele *data center*. Na CCDR-Norte encontra-se infraestrutura que recebe a replicação dos *backups* da ESPAP realizando-se assim a deslocalização física dos mesmos, como meio de resposta à ocorrência de um desastre de maiores dimensões nas infraestruturas da ESPAP.

Durante o ano 2024 obtivemos taxas de sucesso muito próximas dos 100% e de ocupação da infraestrutura abaixo dos 70% na ESPAP (CPD principal) no final do ano.



No gráfico já é visível a data de ativação do Cybervault (março) e desativação da solução temporária de WORM (maio). Esta solução foi bastante útil em parte da recuperação realizada em outubro aquando do incidente de *ransomware* ocorrido.

NÍVEIS DE SERVIÇO

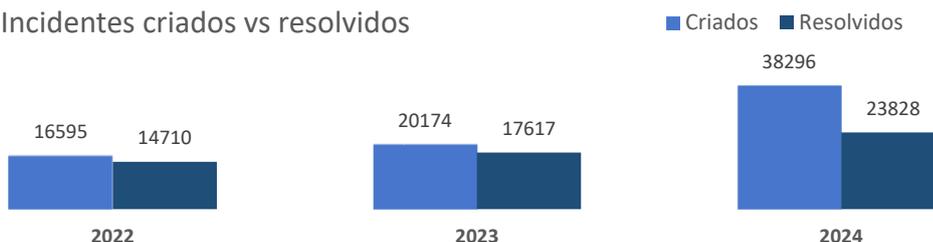
Os níveis de serviço prestados pela DIT aos utilizadores finais medem-se em torno de incidentes e pedidos de serviço, sendo os primeiros essencialmente resolvidos pela primeira linha de suporte enquanto os segundos pelas segundas linhas de suporte (EIO e ECS).



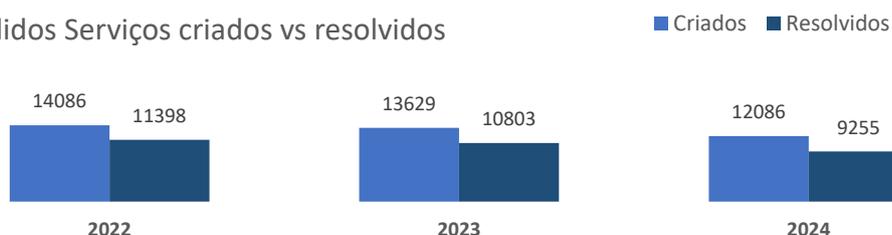
No ano 2024 ocorreram mais incidentes e pedidos de serviço, resultado do redirecionamento da tramitação de incidentes das equipas do TICAPP do meio correio eletrónico para Easyvista, da incorporação de novas unidades na AMA (Territórios Inteligentes, Portugal Digital) e do incidente de *ransomware*. Já no contexto da resolução a quantidade de ambos reduziu, explicado pelo fato de os tickets entrarem na fila da DIT, mas depois serem reatribuídos às equipas respetivas do TICAPP, e de não ter havido reforço das equipas da DIT.

Os gráficos seguintes ilustram a evolução de incidentes e pedidos de serviço durante os últimos três anos.

Incidentes criados vs resolvidos



Pedidos Serviços criados vs resolvidos



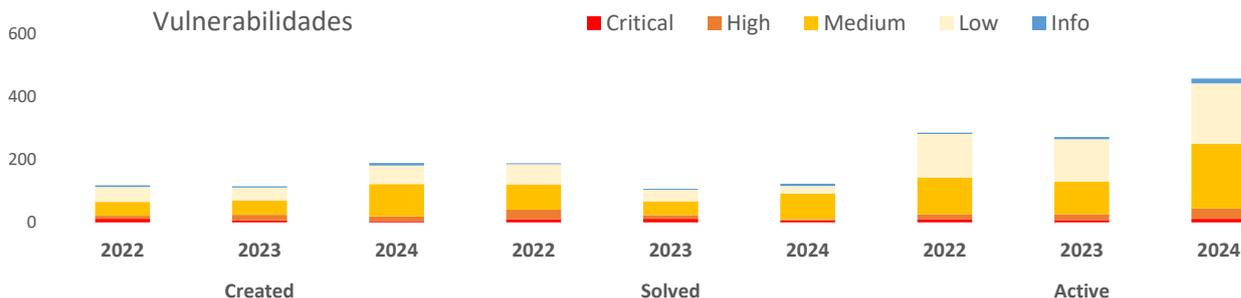
CIBERSEGURANÇA

A informação é o bem mais preciso da organização sendo vital garantir a menor exposição possível a vulnerabilidades altas e críticas, nos mais de 190 portais/serviços publicados e geridos pela AMA.

O quadro seguinte ilustra a evolução anual.

Severity	Created			Solved			Active		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Critical	11	6	4	10	11	6	10	7	11
High	10	18	15	30	12	4	16	19	33
Medium	44	46	103	81	44	82	117	104	206
Low	48	41	59	64	37	24	139	135	193
Info	5	4	8	3	3	7	4	7	15

Vulnerabilidades





No ano 2024 constatou-se um acréscimo na quantidade de vulnerabilidades criadas e ativas nas criticidades “Critical” e “High”. No contexto das ativas todos os tipos de vulnerabilidades aumentaram, com maior prevalência nas médias e baixas. Embora tenha existido um esforço maior e mais focado em para resolução no mês de maio, o facto é que não foi dada continuidade a esse esforço.

DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURAS E SERVIÇOS

Em 2024 continuou-se a trabalhar para garantir níveis altos de disponibilidade de infraestruturas e serviços, na medida em que cada vez mais organismos da Administração Pública dependem da AMA, bem como a existência da meta PRR para Dez/2025. A título de exemplo a geração de receitas médicas, atestados médicos, passaportes, eleições, são alguns dos serviços críticos que deixam de ser realizados em caso de indisponibilidade da iAP. Implementou-se também o novo portal GOV.PT e lançou-se a *app* móvel GOV.PT, constituindo cada um o ponto de entrada para a realização de serviços públicos, no caso do portal, e para a autenticação, segundo fator de autenticação e documentos digitais, no segundo caso.

De igual forma outros acontecimentos contribuíram para acentuar a criticidade das infraestruturas, nomeadamente a renovação com sucesso da certificação da SCMD, a renovação com sucesso da certificação ISO 27001 da PI/iAP, Gateway de SMS, Plataforma de Pagamentos, portal Participa e extensão do âmbito ao portal Transparência e Easyvista. No contexto de uma meta PRR de definição de níveis de serviço para as componentes transversais da AP, foi realizado um projeto com uma consultora para levantamento de todas as plataformas transversais, definição de níveis de serviço e estudo de um modelo de capacitação da DIT e das equipas de 3ª linha para garantia dos níveis definidos. Durante o ano 2022 foi finalizado o projeto relacionada com a definição dos níveis de serviço para as plataformas, ficando para o 2023 a definição do modelo de capacitação e garantia de 24x7. Este modelo constituiu a base para a definição de um novo projeto de melhoria da governação da TIC da AMA, lançado no mercado no final do ano, estando planeado a dois anos. No primeiro a definição e implementação de processos e procedimentos e no segundo a monitorização.

Durante o ano 2024 e, após duas revisões de procedimentos decorrentes das alterações orgânicas na AMA, terminou-se o desenho dos processos e deu-se seguimento à implementação de alguns no EASYVISTA. Definiram-se os catálogos de aplicações corporativas e de negócio e construiu-se o ficheiro para carregamento da CMDB.

O inquérito anual da função *service desk* aos utilizadores produziu resultados ligeiramente mais baixos do que os obtidos nos anos passados de 2023 a 2020, uma inversão da tendência crescente ao longos dos anos passados, evidenciando o não impacto do teletrabalho nos níveis de serviço prestados. Acredita-se que o resultado de 2024 tenha sido penalizado pela data em que o questionário foi distribuído, isto é, no mês de novembro, junto ao incidente, onde ainda estávamos a recuperar ficheiros de pastas partilhadas de departamento e de utilizadores.

Análise de tendências na Satisfação com o Service Desk

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfação Global	3.22	3.25	3.28	3.33	3.34	3.36	3.41	3.32



JURÍDICO

O Gabinete Jurídico (GJ) prestou assessoria e apoio jurídico ao conselho diretivo e às unidades orgânicas, que se materializa, não apenas na emissão de pareceres formais, mas sobretudo, no acompanhamento de proximidade às equipas.

O Gabinete Jurídico elaborou as atas do Conselho Diretivo da AMA, que perfizeram o número total de 67. Esta função não se esgota na elaboração das atas, mas também na validação dos documentos que foram presentes à reunião, nos termos da alínea o) do n.º 1 do artigo 21.º da Lei-quadro dos institutos públicos.

O Gabinete Jurídico participou no processo de elaboração e/ou validação num total de 374 protocolos. De resto, no que tange à revisão e criação de minutas de protocolos (em dezembro de 2024, existem 37 templates), destacam-se a criação de *templates* de Espaço de Cidadão, para locais específicos, como nas unidades locais de saúde: para universidade e politécnicos e Espaços consulares e que foram determinantes para que a AMA atingisse a meta de celebração de 406 EC.

No que concerne à elaboração de síntese nacionais, comparando com o ano de 2023, o GJ não apenas aumentou a sua divulgação, como expandiu a divulgação para efeitos de informação e logística de âmbito europeu. No que se refere à elaboração de sínteses nacionais, existem cerca de 102, à data de dezembro de 2024. A divulgação interna é precedida de duas consultas ao sítio da internet do DR, analisando se foi publicada algum ato legislativo de interesse para a AMA. Ademais, também são remetidos para divulgação a publicação de delegações e subdelegações de competências, concursos de pessoal da AMA.

Além disso, tocantemente às sínteses de legislação europeia, foram efetuadas cerca de 80. Todavia, este número não capta toda a intervenção do GJ, pelo que é divulgada, não apenas logística europeia, como igualmente informações (notícias/seminários/hiperligações) de eventos que vão ocorrer na União europeia, especialmente dedicado a 3 áreas: inteligência artificial; tratamento de dados e cibersegurança.

Além disso, no decurso das novas atribuições da AMA, o GJ esteve envolvido, na proposta de elaboração, constituição e criação de três grupos de trabalho, assinalando-se que em todos estes GT estão incluídos juristas que trabalham no GJ:

- Em agosto de 2024, foi enviada uma proposta de criação de um grupo de trabalho multidisciplinar, que inclui profissionais com competências diversas para garantir a interoperabilidade dos serviços públicos digitais transeuropeus.
- Em setembro de 2024, foi aprovado um novo modelo de constituição de grupo de trabalho pelo Conselho Diretivo, que inclui grupos dedicados a Dados, Inteligência Artificial e outros diplomas.
- Ademais, em dezembro de 2024, foram feitas alterações aos três grupos de trabalho sobre regulamentação de dados, IA e multidisciplinar, com sugestões de alargamento dos membros permanentes e suplentes, assim como o prolongamento do seu funcionamento até 30 de julho de 2025.

Destaca-se ainda que, em 17 de setembro de 2024, foi aprovado um novo regulamento interno (e revogado o regulamento anterior que datava de 2018), no qual o Gabinete Jurídico teve uma grande intervenção na sua elaboração.



Relativamente ao registo de marcas, e face a uma determinação governamental, uma das atribuições do GJ consistiu no registo da marca «GOV.PT», quer a nível nacional, quer a nível internacional. Ademais, foram também alvo de registo as marcas «Espaço Cidadão»; «Linha Cidadão» e «Loja Cidadão». Ademais, é igualmente incumbência do GJ verificar (através da consulta diária do Boletim de Propriedade Industrial) se existe algum possível registo de marcas, por parte de particulares, que se possa confundir, com algumas das marcas registadas em nome da AMA.

No que concerne à legística, o Gabinete Jurídico (GJ) participou ativamente na elaboração e validação de diversos diplomas legais. Foram emitidas 24 notas informativas com análises detalhadas dos diplomas que estavam no circuito legislativo. A título de exemplo, destacam-se os seguintes contributos:

- Em setembro de 2024, foi enviada uma análise sobre a aplicação do Regulamento (UE) 2019/1157 do Parlamento Europeu e do Conselho.
- Em outubro de 2024, foi realizada uma análise ao Projeto de DL - Regulamento Governação de Dados, focando-se no regime contraordenacional do diploma.
- Em novembro de 2024, foi preparada uma análise e proposta de contributos para a revogação de diplomas publicados entre 1992 e 2004.

Foi assegurada a intervenção nos processos contenciosos em que a AMA é parte, com o acompanhamento de cerca de 45 processos judiciais pendentes. Tendo sido ainda assegurada a contestação de 9 novos processos judiciais.

Relativamente à plataforma de deferimentos tácitos, foram analisados, cerca de 254 reclamações.

De igual modo, o Gabinete Jurídico (GJ) tem igualmente a responsabilidade de comunicar com órgãos de polícia criminal (OPC) em relação a pedidos de visionamento de imagens, tendo sido registados 48 pedidos, destacando-se:

- Em agosto de 2024, foi enviado um ofício para apreciação de um pedido de visionamento de imagens referente ao processo NPP 188576/20242;
- Em setembro de 2023, foi resolvido um pedido de preservação de imagens, com a confirmação de que as imagens foram preservadas e a hora de gravação estava sincronizada com o NTP da AMA;
- Em setembro de 2023, foi registado um ticket para a recolha de imagens solicitadas pela Diretoria do Centro da Polícia Judiciária.

Foi assegurado a gestão do canal de denúncias da AMA (plataforma Whistleblower), no âmbito da Lei 93/2021, de 20 de dezembro, embora apenas se registe uma entrada que se subsume no conceito de denúncia daquela Lei.

As reclamações e exposições foram objeto de tratamento no âmbito do Código do Procedimento Administrativo, e as denúncias reencaminhadas para o Ministério Público.

Finalmente, resta acrescentar que, em dezembro de 2024, foi instaurado um processo de inquérito, assim como foi instaurado um processo disciplinar.



CONTRATAÇÃO PÚBLICA

No âmbito da Divisão de Contratação Pública é relevante salientar que a mesma também sofreu uma remodelação profunda no primeiro semestre de 2023 com a entrada de novos trabalhadores no final do primeiro e segundo semestre desse ano. Estes trabalhadores não tinham conhecimentos na área da contratação pública e a formação e enquadramento têm sido uma ação contínua, desde logo porque também é uma matéria em contínua alteração. No ano de 2024 estas formações incidiram, essencialmente, sob os seguintes temas:

- Orçamento de Estado para o ano de 2024 e Decreto-Lei de Execução do Orçamento de Estado para o ano de 2024;
- Enquadramento e aplicação das medidas especiais de contratação pública (Lei n.º 43/2024, de 02 de dezembro);
- Alteração da tramitação de publicação dos procedimentos nas plataformas oficiais (nomeadamente na plataforma de publicações internacionais e nacionais (JOUE e DR));

Realizou-se a revisão minutas bem como a implementação de mecanismos de acompanhamento e controle dos procedimentos e contratos em execução.

Procedeu-se ao redesenho de fluxos internos e tramitação dos ficheiros de contratação pública, gestão contratual e avaliação de fornecedores dentro da AMA, nomeadamente tendo em vista uma alteração ao nível da plataforma GDOC, tendo por objetivo otimizar procedimentos e aumentar o nível de conhecimento e registo destas atividades.

Também foi dado apoio às várias equipas da AMA, na elaboração das peças dos procedimentos, bem como, num momento anterior ao próprio procedimento, no sentido de colaborar na definição de tipologia procedimental a adotar mediante o enquadramento legal aplicável *versus* necessidade das equipas.

Em suma, foram numerados no ano de 2024 um total de 209 procedimentos de contratação pública, dos quais 21 foram concursos públicos internacionais.

No total dos procedimentos foram celebrados 243 contratos, no valor global de € 46.528.278,89€, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor (inclui contratos com encargos plurianuais).

No que concerne a área da gestão contratual procedeu-se a um acompanhamento mais próximo dos gestores de contrato com a preocupação de garantir que o início da execução dos mesmos ocorra nos termos contratualmente previstos. Foram realizadas diversas análises de questões colocadas neste âmbito no sentido de apoiar a interpretação das condições contratuais e a participação em reuniões com fornecedores por solicitação dos próprios gestores de contrato.

Para além disso, deu-se continuidade ao trabalho desenvolvido, nomeadamente através do agendamento e concretização de reuniões com as várias áreas da AMA, I.P. no sentido de:

- Perceber se existiam constrangimentos na execução e acompanhamentos dos contratos da área em causa;
- Detetar constrangimentos, identificá-los e analisar o seu enquadramento legal, bem como medidas a adotar;
- Analisar o planeamento de 2024, percebendo quais os procedimentos que ainda não deram início à sua fase de preparação pré-contratual (onde foi analisado se a necessidade se mantinha em 2024 ou não);



- Reforçar junto dos vários gestores de contratos da necessidade de procederem à avaliação de fornecedores na plataforma TULEAP;
- Esboçar o planeamento para 2025;

Em continuidade com o trabalho de análise é de salientar o trabalho desenvolvido em conjunto com a Equipa de Planeamento e Gestão, na definição de requisitos e planeamento de fluxo do procedimento de avaliação de fornecedores na aplicação GDOC.

Este trabalho tem como principal objetivo não só facilitar e agilizar a tarefa do gestor de contrato na avaliação do mesmo, mas também concentrar numa única aplicação o desenvolvimento do procedimento e criação do contrato, bem como a avaliação da execução do mesmo (física e financeira).

De acordo com o planeamento para estes trabalhos, no último trimestre de 2024 foram desenvolvidos os requisitos identificados e foram os mesmos testados em ambiente de qualidade, a fim de se iniciar a sua implementação integral nos primeiros meses do ano de 2025. Foi ainda concluída no ano de 2024 a avaliação e redefinição dos critérios de avaliação dos fornecedores (forma e periodicidade de avaliação da execução dos contratos) no módulo que se encontra em desenvolvimento na plataforma GDOC. Assim, os critérios de avaliação passam a ter os seguintes parâmetros:

- Disponibilidade do Fornecedor
- Rapidez de atuação
- Cumprimento dos prazos
- Conformidade com o contrato/condições contratuais
- Entrega de documentação de suporte
- Entrega de produtos devidamente acondicionados (aplicável em “aquisição de bens móveis” ou “locação de bens móveis”)
- Capacidade de resposta face a imprevistos
- Rigor na faturação

No ano em análise foram realizadas avaliações por parte dos gestores de contratos no que concerne aos anos transatos de 2021, 2022 e 2023, motivo pelo qual, os valores apresentados no anterior relatório não coincidem com a tabela.

Os fornecedores até final de 2024 foram avaliados de acordo com 9 critérios já anteriormente definidos (disponibilidade do fornecedor, rapidez de atuação, cumprimento de prazos, conformidade com o contrato, entrega de documentação de suporte, entrega de produtos devidamente acondicionados, capacidade de resposta face a imprevistos, rigor na faturação e tempestividade da faturação), tendo alcançado uma avaliação média de 96%.

Resumo por ano do contrato		
Ano	Contratos	Avaliações concluídas
2021	117	534
2022	201	612
2023	217	363
2024	243	228
Total	778	1737

ADMINISTRAÇÃO GERAL

As atividades e projetos de Administração Geral concentram-se no desenvolvimento de mecanismos de controlo e na execução de procedimentos a nível de recursos humanos, financeiros, logísticos e de apoio geral. Tal como em anos anteriores, em 2024 foram efetuados e apresentados os diversos planos, reportes e relatórios ao Conselho Diretivo e demais entidades, cumprindo os prazos definidos e solicitações exigidas.



No que diz respeito aos recursos financeiros, no ano de 2024 foi apresentada a Conta de Gerência em SNC-AP e no decorrer do ano foram desenvolvidos e consolidados processos de acordo com o estipulado na transição para esse normativo. Neste âmbito, foram efetuadas verificações dos bens de ativo fixo (tangíveis e intangíveis) e abates justificados pela obsolescência, inoperacionalidade ou inexistência física de bens, bem como a respetiva atualização de cadastro. Reforçou-se o procedimento de verificação física e elaboração das listagens de bens para abate pelas próprias unidades de gestão das Lojas de Cidadão.

Ao nível dos projetos cofinanciados foram apresentados ao longo do ano de 2024, vários Pedidos de Pagamento no âmbito da Estrutura de Missão "RECUPERAR PORTUGAL" (EMRP) relativas aos investimentos TD-C19-i01.01, TD-C19-i02.01, TD-C19-i07.03 do PRR e enquanto Líder do Consórcio do projeto AI4PA Portugal – Rede Nacional de Polos de Inovação Digital (DIH); da Assistência Técnica SAMA2020 relativa aos anos 2019-2023, no âmbito do POCI-COMPETE2020 e do projeto Eficiência Energética da Loja de Cidadão das Laranjeiras no âmbito do POSEUR, de forma a assegurar a execução e acompanhamento destas operações, bem como concluir, com êxito, o encerramento destes últimos projetos por parte da AMA.

Foi ainda elaborada e submetida a candidatura AT SAMA 2024, no âmbito do COMPETE2030, duas reprogramações físicas, financeiras e temporais bem como o relatório final da operação POSEUR- Eficiência Energética da LC das Laranjeiras e ainda uma reprogramação física e financeira do projeto AI4PA.

Especificamente no que diz respeito ao PRR, foi ainda efetuado o controlo financeiro dos investimentos aprovados e apresentada proposta de recalendarização da despesa em função da execução financeira verificada.

No ano 2024 foi implementada a gestão de contratos em Gerfip, o que permite maior rigor na gestão de contratos e na apresentação dos mapas legais ao Tribunal de Contas aquando da entrega da Conta de Gerência. Foi efetuado o controlo rigoroso da receita e fluxos de tesouraria provenientes dos Espaços Cidadão, bem como a respetiva entrega da receita repartida pelas diversas entidades com serviços disponíveis nesses Espaços de atendimento.

No que diz respeito à logística, verificou-se a utilização em pleno do Infraspak para a gestão logística das Lojas de Cidadão, o que permite uma adequada organização e agilidade na resposta aos pedidos de serviço efetuados pela rede de atendimento.

Foi efetuado um rigoroso acompanhamento de todas as entradas de bens em armazém para que fosse agilizado todo o processo logístico relacionado com os abates, reduzindo o tempo de permanência desses bens no armazém.

Foi garantido o cumprimento do plano de contratação anual, sendo renovados ou iniciados os contratos necessários ao bom funcionamento logístico da rede de atendimento e serviços centrais, nomeadamente, no que diz respeito à satisfação das necessidades de consumíveis de higiene e de escritório, deslocações, mobiliário, comunicações móveis, entre outros bens e serviços cuja responsabilidade cabe à logística. O cumprimento do plano de contratação permitiu ainda evitar falhas e minimizar riscos, bem como garantir a capacidade operacional dos serviços.



No que respeita aos recursos humanos, foram estes os principais desenvolvimentos:

- Lançamento do programa AMA +Saúde, que inclui:
 - o Consultas de psicologia gratuitas;
 - o Exames complementares no âmbito da Saúde no Trabalho;
 - o Divulgação mensal de conteúdos sobre saúde e segurança no trabalho, através de newsletters enviadas aos trabalhadores.
- Curso Básico de Primeiros Socorros
- Em parceria com a Escola de Socorrismo da Cruz Vermelha, formámos 80 trabalhadores da AMA através do Curso Básico de Primeiros Socorro. Desses formandos, 70 pertencem à área de atendimento presencial, tornando as Lojas de Cidadão mais preparadas para prestar assistência em situações de emergência.
- Programa de Desenvolvimento Individual
- Implementação de um programa estruturado de desenvolvimento de competências comportamentais, reforçando as aptidões e o crescimento profissional dos trabalhadores.
- Programa de Mobilidade Interna

Criação e aplicação de um programa de Mobilidade Interna, com um processo de recrutamento renovado, promovendo novas oportunidades de crescimento dentro da organização.

PLANEAMENTO E GESTÃO

Biblioteca de Conhecimento

A gestão do conhecimento é essencial para que as equipas AMA possam responder em tempo útil aos desafios que lhes são colocados na prossecução da promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal.

Neste sentido, no dia 22 de março de 2024, foi disponibilizada a Biblioteca de Conhecimento, o repositório digital com o objetivo de armazenar, preservar e divulgar conteúdos dos vários produtos, serviços e marcas AMA, permitindo agilizar a partilha de informação, e promover a colaboração para uma maior eficiência e flexibilidade.

Alojada em Sharepoint, para fácil acesso por todas as equipas, a Biblioteca de Conhecimento AMA é um ponto de entrada único e público para o acesso a conteúdos e informação das várias equipas.

Durante o ano de 2024, foram identificados 48 temas a disponibilizar na Biblioteca e iniciados os contactos com as várias equipas para o carregamento de conteúdos e a passagem de permissão de edição das respetivas pastas, trabalho que transita para o próximo ano.

Destaques:

- Em 2024, foram disponibilizados 9 temas validados e atualizados pelas equipas responsáveis. Estes contêm 449 ficheiros e conteúdos variados, como apresentações, documentos, imagens, vídeos, entre outros, disponíveis para a consulta e/ou utilização de qualquer trabalhador AMA.
- Desde o lançamento até ao final de 2024, a Biblioteca de Conhecimento registou mais de 6 500 visitas realizadas por mais de 250 utilizadores exclusivos.

BI@AMA

Durante o ano de 2024 o projeto BI@AMA teve uma significativa evolução indo ao encontro do objetivo inicial de centralizar os dados existentes em cada Unidade Orgânica, num ponto único de acesso, de modo a facilitar a disponibilização de informação estruturada em tempo real e de forma útil para a gestão estratégica.



Destaca-se nesta evolução o trabalho conjunto com as equipas de suporte, designadamente as que permitem a definição do acesso às fontes dos dados, quer das unidades orgânicas, alvo dos indicadores em análise para a construção dos *dashboards*, com o intuito de definir um caminho claro e fiável para a construção desses mesmos *dashboards*, com os dados reais e inequívocos que sirvam como fonte de reporte, generalizado e uniformizado, por toda a estrutura da AMA. No âmbito das sessões de trabalho que foram efetuadas, foram identificados vários desafios, nomeadamente o correto mapeamento às fontes dos dados, que em estreita articulação com as diversas equipas e de acordo com as necessidades e requisitos para o projeto foram sendo ultrapassados, garantindo assim a adequada integração e configuração da informação a utilizar. Para que a qualidade dos dados seja íntegra, todo o processo envolveu revisão e validação das bases dos dados, ajustando-os quando necessário e retificando eventuais inconsistências, para garantir que estes estejam em conformidade com o nível exigido de qualidade e fiabilidade na construção dos *dashboards*.

Foram já concluídos *dashboards* piloto com indicadores relativos à Identidade Digital, bem como indicadores relativos ao portal gov.pt que serviram como base para a expansão do projeto, permitindo também a identificação de melhorias e ajustes necessários, como por exemplo, e desde já, a introdução de novos serviços recentemente disponibilizados no portal gov.pt. Tendo sido disponibilizado um exemplar em pré-produção foi também possível a realização de testes de usabilidade, focando na experiência futura do utilizador na interação com os *dashboards*, de modo a garantir que a utilização destes seja intuitiva e vá de encontro às necessidades e critérios definidos nesta matéria.

Todo este processo realizado permitirá a expansão fluída do projeto para outras unidades orgânicas garantindo que o BI@AMA se torne assim uma ferramenta essencial de suporte à gestão estratégica e operacional da organização.

Operação e evolução do Sistema de Gestão Documental

No ano de 2024 destacam-se as seguintes atividades na evolução do sistema de gestão documental da AMA (GDOC):

- Foi realizado o primeiro grande upgrade de versão da ferramenta desde a entrada em produção em 2019, resultando numa experiência de utilizador muito mais intuitiva;
- Foi disponibilizado um módulo de pesquisa por conteúdos de documentos;
- Foi operacionalizada a integração com a ferramenta de gestão de programas e projetos (GP3) permitindo o envio automático de contratos e faturas validadas para aferição do valor executado dos contratos associados a projetos;
- Foram incluídos novos campos nos formulários de contratos e entradas financeiras permitindo que o valor executado de cada contrato seja calculado automaticamente após a validação das faturas;
- Foi revisto e melhorado o processo de elaboração de protocolos.

Durante o ano de 2024 foram registados 7730 documentos e 676 processos no sistema de gestão documental da AMA:

- 4650 Entradas, das quais 4242 de Expediente Financeiro e 408 de Expediente Geral;
- 1108 Saídas;
- 1972 Documentos Internos, dos quais 1768 Informações e 204 Comunicações;
- 441 Processos de elaboração de protocolos;
- 235 Processos de formação de contratos.



Sistematização da Oferta da AMA

A Agência para a Modernização Administrativa apresenta um ecossistema complexo de ofertas e consequentemente de custos associados. Com esta iniciativa, pretende-se estruturar um modelo de negócio para toda a oferta da AMA para a Administração Pública.

Este modelo de negócio deve possibilitar a avaliação da adequabilidade da oferta às necessidades das entidades clientes, bem como a sua resiliência e solidez tecnológica e respetivos níveis de serviço.

Em 2024 foram realizadas as seguintes atividades:

- Sistematização da Oferta Atual da AMA;
- Criação de Templates - ferramentas de elaboração do modelo de negócio: Business Model Canvas/Análise SWOT;
- Sistematização dos modelos de negócio para os 3 principais produtos da Identidade Digital.

No final de 2024 foram iniciados os trabalhos de desenvolvimento do novo Modelo de Custeio, de forma que este seja adaptado de acordo com a NCP 27, que recomenda o sistema de custeio ABC (Activity Based Costing).

PMO – PROJECT MANAGEMENT OFFICE

Em 2024, a gestão de programas e projetos na AMA foi marcada pela consolidação das práticas de gestão e pela evolução da ferramenta GP3-Gestão de Portfólio, Programas e Projetos. Alinhado com o princípio de melhoria contínua, foram implementadas as melhorias identificadas no ano anterior tanto na ferramenta, como ao nível do processo de gestão de programas e projetos. Como principais resultados alcançados pelo PMO, destacam-se os seguintes grandes números:

OS GRANDES NÚMEROS

Project Management Office

205 Reuniões de acompanhamento e apoio aos Gestores de Subprograma/UO	147 Projetos no GP3 dos quais 88 acompanhados e monitorizados pelo PMO
3 sessões de formação em gestão de programas e projetos com 39 participantes	10 Novas funcionalidades desenvolvidas no GP3

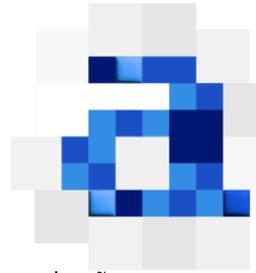
Para alcançar dos resultados apresentados, foram desenvolvidas, pelo PMO, as principais atividades:

Gestão de Programas e Projetos

Mantendo-se a abordagem assente nos três pilares: Pessoas, Processos e Tecnologia, foram realizadas as principais atividades:

- **Apoio ao Gestores Programa/Subprograma e de Projeto** – De acordo com os fóruns de acompanhamento definidos no modelo de governança, foram realizadas reuniões quinzenais com os vários gestores de subprogramas/U.O.

Adicionalmente foram realizadas reuniões com os gestores de projeto bem como múltiplas reuniões de apoios realizadas com os diversos intervenientes na gestão de projetos, através de esclarecimento de dúvidas e partilha de boas práticas. Ao todo, durante o ano de 2024, foram realizadas 131 reuniões com Gestores de Subprograma/U.O., 74 reuniões de apoio aos gestores de projetos e gestores de subprograma e acompanhada e monitorizada a gestão de 88 projetos, sendo que 10 destes foram encerrados.



- Revisão do Processos de Gestão de Programas e Projetos** - Considerando as evoluções existentes foi atualizado o Processo de Gestão de Projetos da AMA. Este documento foi aprovado a 3 de novembro de 2024 pelo Conselho Diretivo e pretende descrever o procedimento, fluxos e atividades dos processos identificados no Manual de Gestão de Programas e Projetos atualmente aplicáveis na AMA e detalhar o processo de Gestão de Programas e Projetos que integra o Mapa de Processos no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade- Norma ISO 9001:2015 e da respetiva certificação. O processo foi desenhado de forma a permitir uma clara identificação do conjunto de projetos da AMA bem como acompanhar a execução física, financeira dos mesmos. A sistematização das tarefas de reporte e execução de projetos e a sua normalização permitem uma mais eficiente gestão estratégica da AMA.
- Evolução da ferramenta GP³ - Gestão de Portfólio, Programas e Projetos** – Em 2024 deu-se continuidade à implementação de melhorias na ferramenta para a Gestão de Programas e Projetos (GP³) no âmbito da evolução da cujo projeto se iniciou em agosto 2023. Ao longo do ano foram implementadas as seguintes melhorias:

Integração da ferramenta com o sistema de gestão documental da AMA (GDOC)

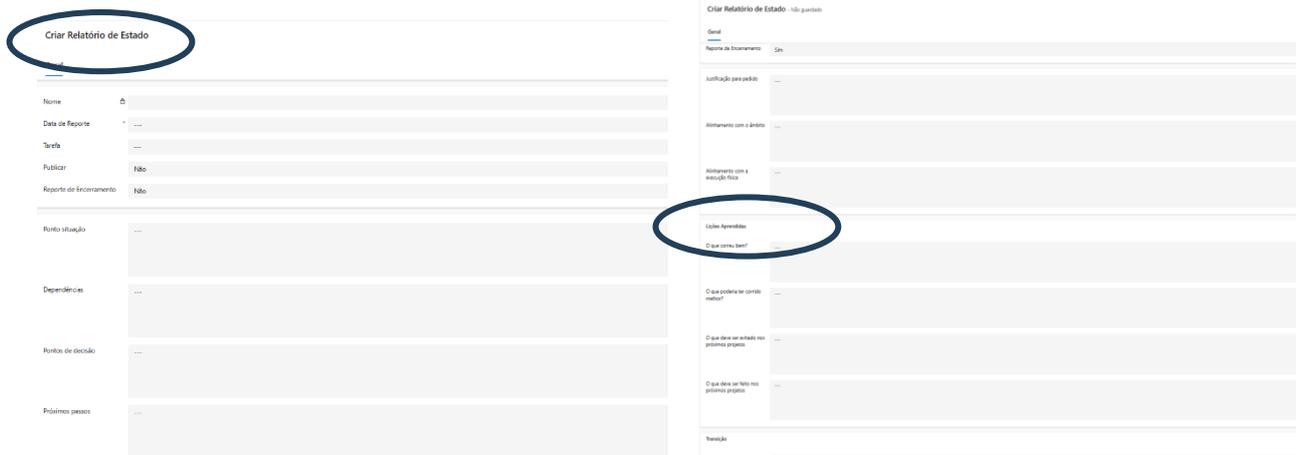
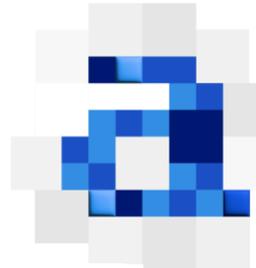
Implementou-se a integração com o GDOC que permite o carregamento automático de contratos por interoperabilidade bem como a apresentação das faturas no formulário dos contratos permitindo a atualização automática do valor executado dos contratos e consequentemente dos projetos, subprogramas e programas.

The screenshot displays a software interface for contract management. The top section shows details for a specific contract, including its ID (079223), name, and various identifiers. Below this, there is a table titled 'Execução de Contratos' (Contract Execution) which lists several contracts with their respective dates, values, and execution status.

Seleção	Nº do GDOC	Data de Inicio	Data de Rescisão	Valor em M€	Número de Faturas	Descrição	Area	Data de Validação	Valor em M€	Número de Contratos	Código SW
<input type="checkbox"/>	079223	27/03/2024	06/06/2024	5811,7	17 048	Valde Pin S&A, Lda - PT, D.	2 024	10/09/2024	4388,714	076/03	00/06/2024 10:22
<input type="checkbox"/>	079223	30/04/2024	06/06/2024	6211,82	17 048	Valde Pin S&A, Lda - PT, D.	2 024	10/09/2024	7484,014	076/03	10/06/2024 10:28
<input type="checkbox"/>	079223	31/05/2024	06/06/2024	4160,4	17 048	Valde Pin S&A, Lda - PT, D.	2 024	10/09/2024	3388,814	076/03	10/06/2024 10:33
<input type="checkbox"/>	079223	28/06/2024	06/07/2024	1762,6	17 047	Valde Pin S&A, Lda - PT, D.	2 024	21/07/2024	1420,014	076/03	21/07/2024 10:35

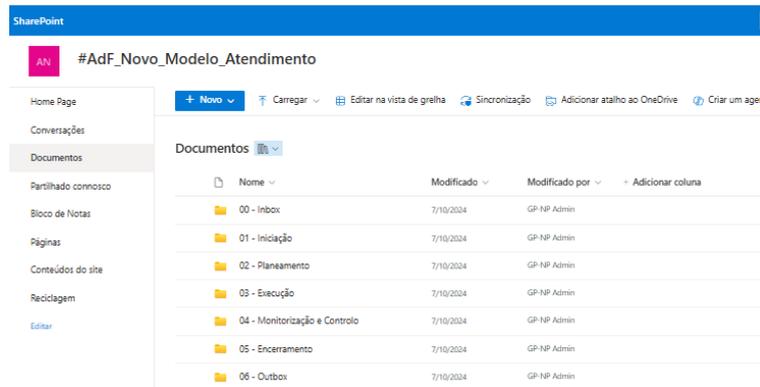
Reporte Status (Reporte)

No separador Reporte passou a ser disponibilizada a nova funcionalidade de criar reportes com a informação mais estruturada, informação essa que passou a ser incluída no dashboard de projeto. Paralelamente passou a ser possível neste mesmo separador fazer o relatório de encerramento onde foram incluídas as lições aprendidas.



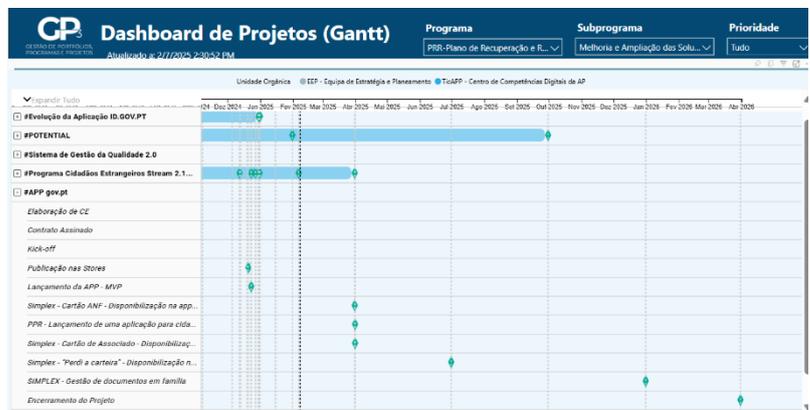
Permissões Sharepoint incluindo link do site na caracterização e pastas com templates

Através do separador Caracterização é possível aceder através de um link ao site sharepoint de projeto. Aquando da criação do site de sharepoint, as pastas são automaticamente criadas de acordo com o modelo em vigor e os grupos de segurança como o PMO e Grupo Direção têm automaticamente acesso de leitura. Automaticamente também aderem ao grupo todos os membros de equipa identificados no separador Stakeholders como internos.

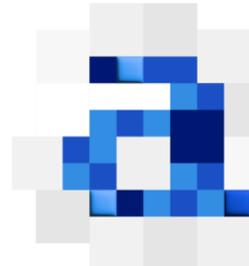


Novo dashboard de projeto - Gantt de milestones visão global de todos os projetos da AMA

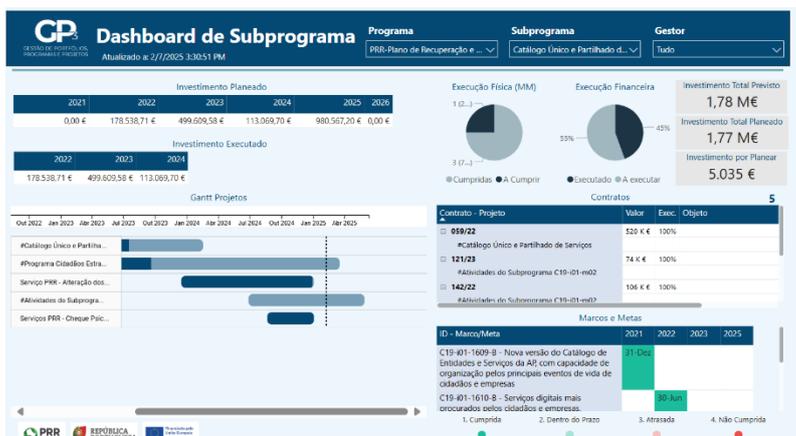
Com este novo dashboard passou a ser possível ter uma visão geral de todo o portfolio da AMA, por programa, subprograma, Unidades Orgânicas, prioridade e complexidade apresentando um diagrama de gantt com os milestones de início e encerramento do projeto bem como expandindo cada projeto os seus principais milestones planeados.



Novos dashboard de programa e subprograma



Durante o ano de 2024 implementou-se um dashboard para programas e outro para subprogramas onde se podem visualizar os valores planeados por anos e os executados, a execução física e financeira em forma de gráfico, as metas por subprograma e o seu estado, um diagrama de gantt com os vários projetos que contribuem para o subprograma, os contratos e a sua execução entre outras informações relevantes.

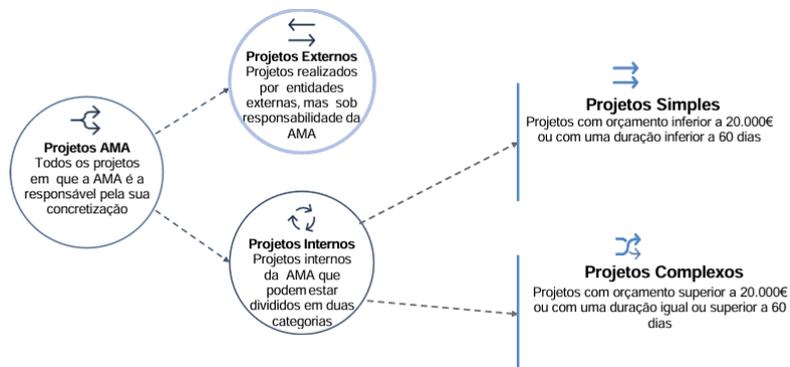


Novo Separador Dependências

Da análise dos riscos identificados em 2023 concluiu-se que um dos principais desafios/dificuldades para a boa execução dos projetos na AMA era a dependência com outros projetos. Assim e de modo a monitorizar essas dependências no futuro implementou-se um novo separador onde o gestor de projeto pode identificar outros projetos, tarefas e milestones das quais o seu projeto é dependente.

Criação de projetos simples e complexos

Os Projetos na AMA são classificados de acordo com as seguintes características de modo a otimizar a sua gestão.



Assim procedeu-se a melhoria na ferramenta de modo a conseguirmos caracterizar os projetos internos como simples ou complexidade.

Copiar e Criar templates

Aquando da criação dos projetos é possível a utilização de templates facilitando o trabalho ao gestor de projeto. Assim é possível criar um projeto de raiz já com as tarefas pré-definidas e riscos identificados para o caso dos serviços PRR, novas lojas, expansão de lojas ou remodelação de lojas. Tornou-se possível também copiar projetos já existentes com mais campos a serem copiados.

Criação/Alteração de Unidades Orgânicas pelo PMO

Com a implementação desta melhoria a equipa do PMO ficou autónoma para acrescentar, alterar nome ou remover equipas, núcleos ou direções de Unidades Orgânicas da AMA sempre que seja necessário.



Jira

Além das melhorias apresentadas iniciou-se a integração com a ferramenta de gestão em Agile, JIRA. Esta integração prevê que o gestor de projeto sinalize as atividades inscritas no JIRA possam transitar para os projetos criados no GP3 e assim reduzir o esforço do Gestor de Projeto.

Formação

Foram realizadas 3 sessões de formação:

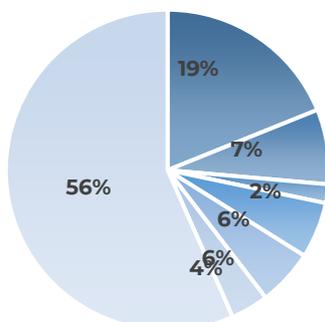
- 2 dedicadas à gestão de projetos onde estiveram presentes 28 gestores de projetos com o objetivo de apresentar o processo de programas e projetos recentemente aprovado bem como aprofundar os conhecimentos na utilização do GP3 na gestão de projetos;
- 1 dedicada à gestão de subprogramas onde estiveram presentes 11 gestores de subprograma com o objetivo de apresentar o processo de programas e projetos recentemente aprovado bem como apresentar os resultados e evoluções da ferramenta no último ano e os objetivos para 2025.

Gestão do portfólio de projetos da AMA

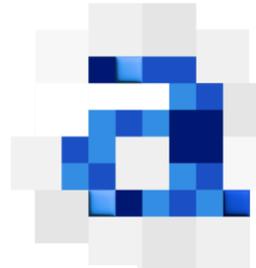
O ano de 2024 terminou com 147 projetos inseridos na ferramenta distribuídos pelas diferentes Unidades Orgânicas (U.O.) e pelos diferentes estados do ciclo de vida como apresentado na tabela seguinte:

Unidade Orgânica	Anteprojecto	Em Aprovação	Em Cancelamento	Em Encerramento	Em Execução	Em Suspensão	Em Validação PMO	Encerrado	Total Geral
DAG					1			1	2
DAO	2				8	1			13
DEPD	1		1	1	3				6
DGRA		23			1		2		28
DIT					3				3
EPG				2	3		1		7
ERInst				1					1
LabX				1	2		2		7
TicAPP	1	6	1	16	29		6	9	80
Total Geral	4	29	2	21	50	1	11	10	147

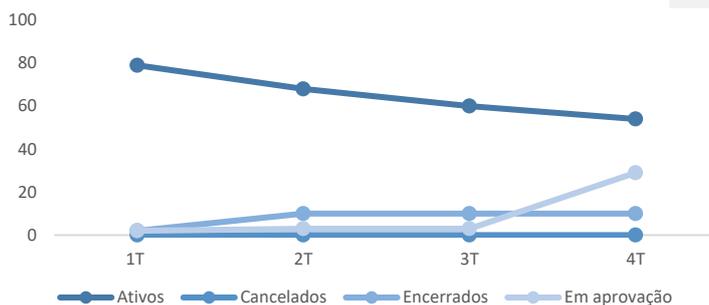
Relativamente aos projetos ativos verificamos que mais de metade são do TicAPP – Centro de Competências Digitais da AP.



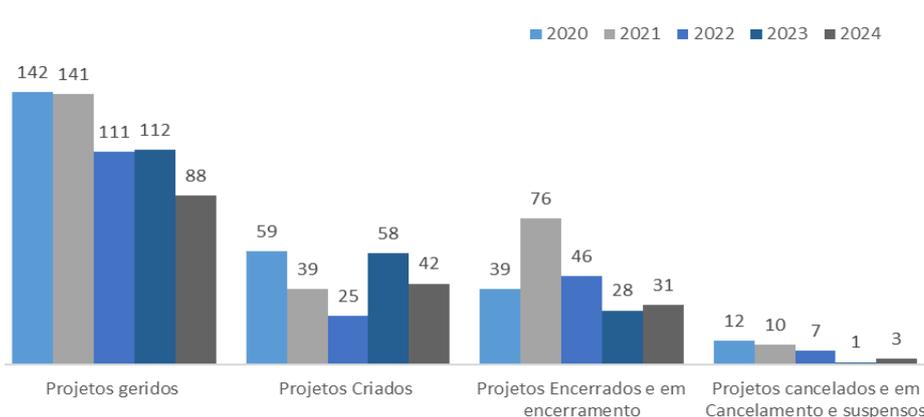
- DAO - Direção de Atendimento OmniCanal
- DEPD - Direção de Estratégia e Política Digital
- DGRA - Direção de Gestão da Rede de Atendimento
- DIT - Direção de Infraestruturas Tecnológicas
- EPG - Equipa de Planeamento e Gestão
- LabX - Centro para a Inovação no Setor Público
- TicAPP - Centro de Competências Digitais da Administração Pública



No gráfico seguinte apresenta-se a evolução do estado dos projetos da AMA no GP³ ao longo do ano e com especial evidência para o término de contratos e conseqüente encerramento de projetos e para a abertura de novos projetos do atendimento no último trimestre.

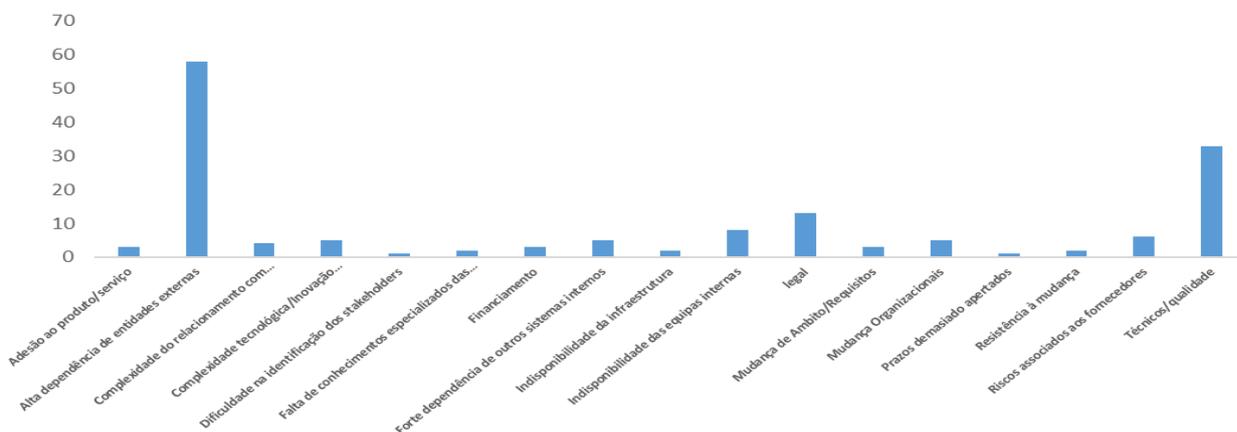


De acordo com o gráfico infra, verifica-se um maior alinhamento com a estratégia ao longo do tempo, dado o baixo número de projetos cancelados e suspensos (apenas 3).



Foi realizada uma análise do risco global dos projetos para a identificação dos maiores desafios globais da organização:

Riscos gerais



Os principais desafios/dificuldades para a boa execução de um projeto têm sido:

- A alta dependência com entidades externas - foi o risco mais identificado à semelhança do ano anterior;
- As questões legais relacionadas com os procedimentos contratuais e os riscos relacionados com questões técnicas ou de qualidade foram os riscos mais identificados ao longo de 2024.

Outras atividades do PMO

Ao longo do ano em referência o PMO desenvolveu várias atividades com foco no acompanhamento da execução física e financeira do PRR, nomeadamente nos projetos que contribuem para metas de desembolso, tais como a monitorização dos 25 serviços do PRR e dos

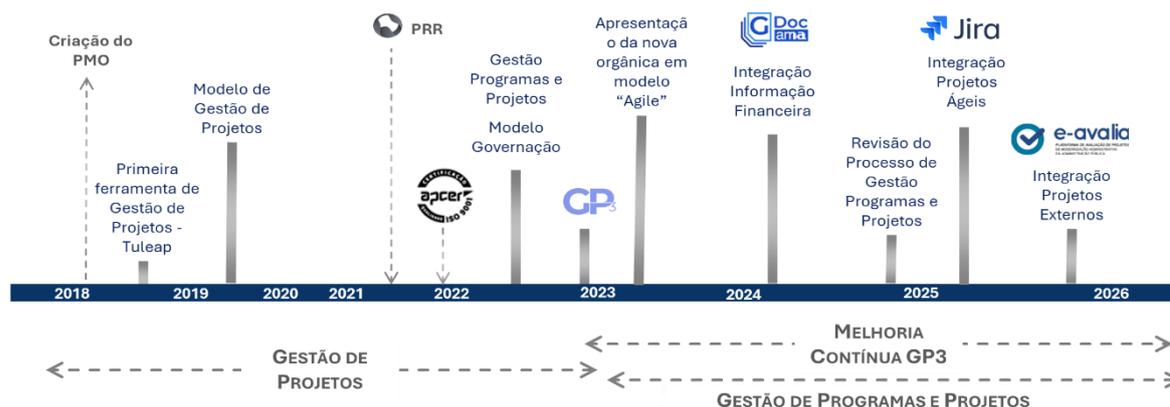


projetos de expansão da rede de atendimento presencial. Foi ainda realizado um trabalho contínuo na atualização e monitorização da vertente financeira dos programas, subprogramas e projetos através do controlo dos mapas financeiros e do seu reflexo no portfolio de programas da AMA.

Evolução do PMO e roadmap das principais atividades para 2025

No seguimento do que tem vindo a ser a evolução e atuação do PMO, para 2025, estão definidos como principais objetivos:

- Continuação da aplicação das boas práticas de gestão de acordo os standards de gestão de programas e projetos na AMA;
- Continuação do apoio aos Gestores de Projeto e Gestores de Programa, através do acompanhamento e monitorização dos programas e projetos;
- Evolução da ferramenta GP3, nomeadamente a integração com processos e outras ferramentas relevantes para a gestão utilizadas na AMA;
- Atualização contínua dos documentos de gestão e de suporte, nomeadamente o Modelo de Governança e Manual de Processos de Gestão de Programas e Projetos;
- Revisão do site do PMO;
- Divulgação interna da atividade do PMO.



PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA

O Plano de Recuperação e Resiliência é um programa de âmbito nacional com execução até junho de 2026 e visa implementar reformas e investimentos destinados a promover a retoma e o crescimento económico. O PRR está alinhado com os seis pilares relevantes da estratégia europeia 2030 e tem como orientação o conceito de sustentabilidade inspirado nos objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

Neste contexto os investimentos PRR da AMA enquadram-se na dimensão da **Transição Digital**, na **Componente 19**: Administração Pública – Capacitação, Digitalização, Interoperabilidade e Cibersegurança e na **Componente 16**: Empresas 4.0. A AMA tem ainda sob sua responsabilidade a reforma TD-r34: Serviços Públicos digitais, simples, inclusivos e seguros para os cidadãos e para as empresas.

A 16 de abril de 2021 foi apresentada publicamente a versão final do PRR, que foi submetida no dia 22 de abril, à Comissão Europeia. A 16 de Junho a Comissão Europeia aprovou o PRR, que se traduziu na Decisão de Execução do Conselho Europeu e do Parlamento a 13 de julho de 2021.

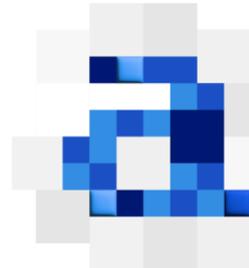


No dia 26 de maio de 2023 Portugal submeteu à Comissão Europeia, o pedido de atualização do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) com o objetivo de aumentar a ambição do PRR aprovado em 2021 e fazer face ao agravamento de custos nas medidas já previstas. Esta atualização inclui integração de novas reformas e investimentos, bem como a revisão do orçamento de algumas das medidas do plano inicial. Com esta adenda, o investimento da C19 e C16 sob responsabilidade de gestão da AMA, nas diversas formas de Beneficiário, passou a ter um investimento adicional de 87,7M€, que se materializaram num novo investimento: TD-C19-i08 | Territórios Inteligentes, Novas Lojas e Espaços Cidadão e reforço para as Lojas de Cidadão e Espaços de Cidadão Móveis já previstos, de forma a fazer face ao aumento de custos. Com este valor adicional, o investimento total passou a ter um valor total de 301,0M€.

Em dezembro de 2023, e nos termos do Decreto-Lei n.º 139-A/2023, de 29 de dezembro, a Estrutura de Missão Portugal Digital (EMPD) foi extinta, passando os seus objetivos a ser assumidos, a título de atribuições, pela Agência para a Modernização Administrativa, IP (AMA). Assim, a AMA, passou a suceder à Estrutura de Missão Portugal Digital em todas as relações jurídicas legais, comerciais e procedimentais de que esta seja titular à data da sua extinção, bem como nos respetivos direitos, obrigações e património, incluindo no que respeita aos procedimentos concursais em curso e aos contratos em vigor – conforme o n.º 3 do artigo 3.º do já mencionado Decreto-Lei.

Neste contexto em 2024 assumiu a Coordenação Estratégica da Componente 16 - Empresas 4.0. A AMA e a gestão das medidas Academia Portugal Digital, Apoio a Modelos de Negócio para a Transição Digital (Coaching 4.0) e Selos de Certificações de Cibersegurança, Privacidade, Usabilidade e Sustentabilidade, sendo Beneficiário Direto e Final destas medidas. No caso dos selos a gestão será conjunta com INCM e a AMA será beneficiário final pré-designado. Estes investimentos foram acrescidos ao investimento TD-C16-i03: Catalisação da Transição Digital das Empresas-Desmaterialização da Faturação já existente. Desta forma o investimento total do PRR gerido pela AMA, nas diversas formas de Beneficiário, passou para **348,0M€**. Apresenta-se de seguida os principais objetivos e orçamento por cada investimento.

<p>TD-C16-i01 : Academia Portugal Digital (1 medida) 6,0M€</p>		<p>Desenvolver uma plataforma agregadora de cursos gratuitos, onde é possível fazer o diagnóstico das competências digitais, aceder à oferta formativa adequada e melhorar o nível digital de profissionais</p> <ul style="list-style-type: none"> Melhorar as competências digitais de todos os cidadãos; Capacitar os portugueses para um país mais digital; Promover a inclusão digital na sociedade.
<p>TD-C16-i02 Coaching 4.0 (1 medida) 40,0M€</p>		<p>Promover a incorporação de tecnologia nas empresas e apoiar o desenvolvimento de processos e competências organizacionais que contribuam para a digitalização dos seus modelos de negócio</p> <ul style="list-style-type: none"> Fomentar a integração de tecnologia nas empresas. <p>Potenciar a transformação digital do modelo de negócio das organizações</p>
<p>TD-C16-i03: Selos de Maturidade Digital (1 medida) 1,0M€</p>		<p>Reconhecimento e certificação da maturidade digital das organizações, considerando quatro dimensões: cibersegurança, acessibilidade, privacidade e sustentabilidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover o reconhecimento de boas práticas digitais, via a certificação da maturidade digital em quatro dimensões - cibersegurança, privacidade, sustentabilidade e acessibilidade
<p>TD-C16-i03: Desmaterialização da Faturação (1 medida) 10,0M€</p>		<p>Promover a utilização de faturação em formato digital nas transações B2B e B2C, disponibilizando uma solução que possibilitará o envio por email das faturas para o contribuinte (cidadão ou empresa).</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolver e disponibilizar uma solução de desmaterialização da faturação Massificar o serviço de assinatura de fatura eletrónica (SAFE)



C16 - EMPRESAS 4.0

TD-C19-i01:
Reformulação do atendimento dos serviços públicos e consulares (12 medidas)
164,54 M€



Implementar o paradigma digital por definição na interação entre os stakeholders e a administração pública portuguesa, visando ganhos de eficiência e redução da burocracia:

- Redesenhar e oferecer serviços públicos numa abordagem de simplificação, cumprimento dos princípios comuns (governança, arquitetura, modelos comuns) e de coerência de experiência de atendimento nos diversos canais.
- Desenvolver e disponibilizar a App do Cidadão
- Expandir a rede de Lojas de Cidadão, de Espaços Cidadão e de Espaços de Cidadão Móveis.
- Transição digital das entidades do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE)

TD-C19-i02:
Serviços eletrónicos sustentáveis (5 medidas)
65,10 M€



Fornecer o apoio de BackOffice necessário ao investimento TD-C19-i01. Visa o reforço da valorização e exploração de dados pelos serviços públicos, fortalecendo a interoperabilidade e partilha de dados, bem como a interoperabilidade com entidades externas:

- Criar condições para que os serviços públicos sejam entregues de forma simples, inclusiva e segura
- Incrementar a governança e capacidade de reutilização segura dos dados na AP
- Reforçar a interoperabilidade e o serviço de dados (Dados.Gov).
- Promover a criação de infraestruturas integradas para fins específicos.
- Melhorar e expandir as soluções de identidade digital.

TD-C19-i07:
Capacitação da AP (1 medida)
1,38 M€



Capacitar os trabalhadores e dirigentes públicos para os novos desafios e transição digital.

- Promover formação para funcionários dos Espaços Cidadão, Espaços Cidadão Móveis e Lojas do Cidadão

TD-C19-i08:
Territórios Inteligentes (5 medidas)
60,0M€



Criar um paradigma de planeamento e gestão das cidades e territórios baseado em dados.

- Disponibilizar um Portal dos Territórios Inteligentes
- Disponibilizar plataformas integradas de gestão urbana e criar uma Plataforma Eletrónica dos Procedimentos Urbanísticos (PEPU)
- Desenvolvimento de pelo menos 5 protótipos de gémeos digitais
- Disponibilizar *Dashboard* de Políticas Públicas
- Disponibilizar formação para disseminação de conhecimento sobre Territórios Inteligentes

A AMA na execução dos seus investimentos assume a qualidade de **Beneficiário Direto e intermediário** nos investimentos da C19 e de **Beneficiário Intermediário, Direto e Final** no investimento da C16. Estes investimentos são concretizados através do desenvolvimento das seguintes medidas, cujos projetos incluídos serão executados entre 2021 e 2026:

Investimento TD-C19-i01: Reformulação do atendimento dos serviços públicos e consulares:

- Sistema de Governança Transversal dos Serviços Públicos e Projetos de Modernização;
- Catálogo Único e Partilhado de Serviços Públicos;
- Coordenação da Transição de serviços de IT para a nuvem;
- Arquitetura Empresarial da AP;
- Coordenação da adoção da tecnologia 5G pela AP;
- (Re)desenho e avaliação de serviços públicos
- Serviços de Suporte ao Atendimento Omnicanal (Centro de Contacto);
- Adoção de Referencial de Serviços Públicos, suportado por um novo Catálogo de Entidades e Serviços - Lojas de Cidadão e Espaços Cidadão, enquanto atendimento “Digital Assistido”;
- Modelo Comum para Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais;
- Melhoria e Reforço do Ponto Único de Entrada para Acesso a Serviços Públicos Digitais;
- Melhoria e Uniformização dos Serviços Públicos Presenciais;
- Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (CAMÕES, AICEP; SOFID).

Investimento TD-C19-i02: Serviços eletrónicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade e utilização dos dados para um aumento de transparência e eficiência):

- Melhoria da interoperabilidade e da integração de serviços da AP;
- Melhoria e Ampliação das Soluções de Identificação Eletrónica;
- Reforço da capacidade das plataformas transversais da AP;
- Promover a partilha e reutilização de dados abertos;
- Implementação de Mecanismos de Controlo, Confiança e Auditabilidade no acesso a dados;



Investimento TD-C19-i07: Capacitação da A P: Formação Lojas de Cidadão/ Espaços Cidadão.

Investimento TD-C16-i01 : Capacitação Digital das Empresas: Academia Portugal Digital

Investimento TD-C16-i02: Transição Digital das Empresas: Apoio a modelos de negócio para a transição digital: Coaching 4.0

Investimento TD-C16-i03: Catalisação da Transição Digital das Empresas Selos de Maturidade Digital

Investimento TD-C16-i03: Catalisação da Transição Digital das Empresas:

Desmaterialização da Faturação

Além da destes investimentos a AMA é líder do consórcio do Polo de Inovação Digital **AI4PA**, que visa a otimização das políticas públicas nas várias áreas de governação, através da promoção de soluções digitais inovadoras com base na Inteligência Artificial e Ciência de Dados, e tem como objetivos:

- Apoiar 450 entidades até ao final de 2025, otimizando políticas de governação com ia e soluções tecnológicas inovadoras
- Melhorar a qualidade dos serviços com o envolvimento de cidadãos e empresas;
- Avaliar os impactos sociais e éticos das tecnologias, especialmente da ia;
- Aumentar as competências digitais dos organismos públicos e das PME;
- Disseminar as melhores práticas e soluções reutilizáveis, nacionais e internacionais.

Ainda no âmbito dos DIHs integra o consórcio do **C-HUB: Cybersecurity DIH**”, que tem como objetivos:

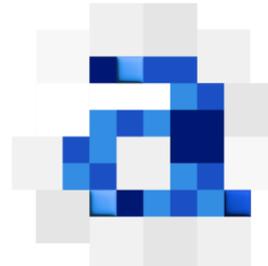
- Fomentar a investigação e desenvolvimento, introduzir a inovação em cibersegurança nos processos de transformação digital no caminho para uma maior ciber resiliência e maturidade organizacional.
- Ser uma referência, nacional e europeia, para a implementação de processos de transformação digital através de uma abordagem neutra e segura.

Em 2024 procedeu-se à atualização dos processos e ferramentas para inclusão das medidas que foram integradas na AMA com a transição do Portugal Digital, e dada continuidade ao acompanhamento e reporte do PRR, nomeadamente:

- Realização de reuniões periódicas de acompanhamento do progresso ao nível do Programa PRR e respetivas medidas com o objetivo:
 - o Ponto de situação de cada uma das medidas ao nível da execução física e financeira, principais riscos e pontos para decisão.
 - o Análise do ponto de situação das áreas transversais;
 - o Controlo Interno; Comunicação; Contratação Pública; Financeira; Avisos.
- Evolução da ferramenta de suporte à Gestão de Programas e Projetos – GP³ que permite apoiar as equipas na sua gestão de programas e projeto.

No âmbito das atividades de acompanhamento do PRR, junto das entidades de supervisão foram realizadas as seguintes atividades:

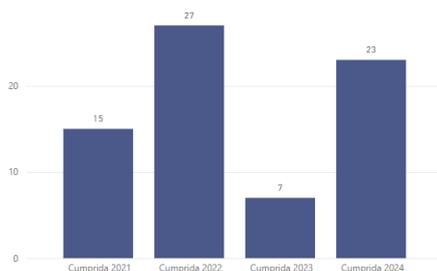
- Participação nas sessões do ciclo do Semestre Europeu/PRR
- Apresentação do ponto de situação dos investimentos à Comissão Nacional de Acompanhamento – Março de 2024.



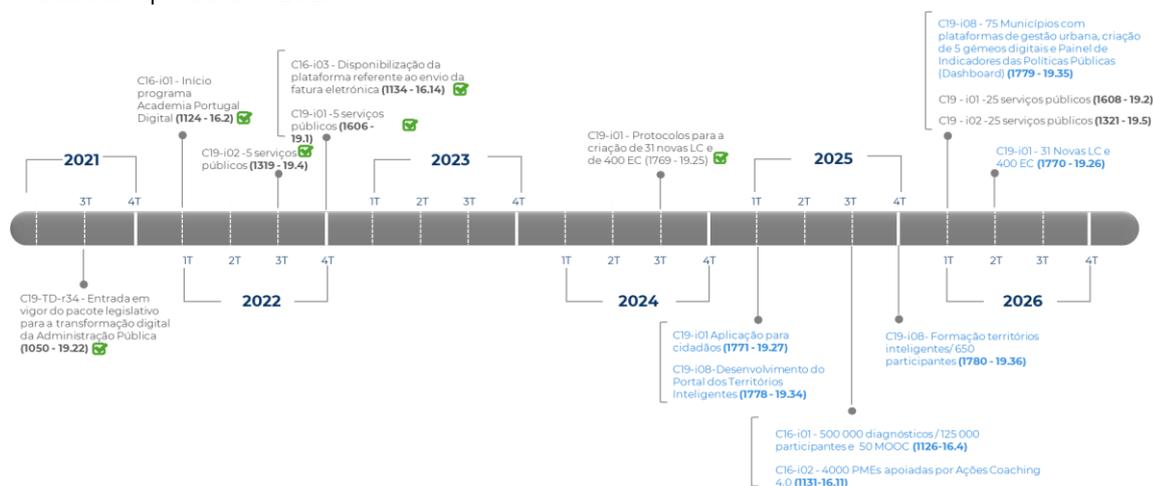
- Atualização do Sistema de Gestão e Controlo Interno da AMA (última versão Junho 2024)
- Envio à Estrutura de Missão Recuperar Portugal (EMRP) do 1º Relatório de Avaliação do Risco de Fraude – Janeiro de 2024
- Participação nas seguintes ações da EMRP:
 - Ética e Integridade II – Janeiro de 2024
 - Ação de capacitação: Análise de Elegibilidade do montante equivalente ao IVA – Janeiro e Março de 2024
 - Sessão pedagógica e partilha de boas práticas nos Fundos Europeus – Maio de 2024
 - Evento Anual do PRR – Maio de 2024

De acordo com o calendário de reporte de marcos e metas, a AMA realizou 4 reportes trimestrais à Estrutura de Missão Recuperar Portugal, nos quais foram apresentados os pontos de situação dos marcos e metas e submetidas os respetivos pedidos de pagamento. A 31 de dezembro de 2024, dos 127 marcos e metas (MM) referentes aos investimentos geridos pela AMA, foram **cumpridos 72 MM** (MM tipo A e B e incluem os MM da AMA enquanto Beneficiário Intermediário) com a seguinte distribuição por ano:

Marcos/Metas Cumpridos



Dos MM apresentados foram cumpridos todos os MM de desembolso (tipo A), sendo a última meta cumprida em 2024.



Foram ainda efetuados os reportes semestrais dos indicadores comuns relativos ao 1º e 2º semestre de 2024. Destacam-se algumas das principais concretizações em 2024:

- Constituição do CDAP - Conselho para o Digital na Administração Pública (RCM n.º 94/2024)
- Publicação do Decreto-Lei n.º 49/2024 que estabelece as regras de disponibilização de serviços digitais pela Administração Pública



- Aprovação da Estratégia Digital Nacional e Plano de Ação Transversal para a Transformação Digital da Administração Pública (RCM n.º 207/2024)
- Modelo Comum de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos em PT e EN, publicada a 07 de outubro de 2022. A última versão do MOSAICO foi lançada a 18 de dezembro de 2024 (release 15).
- +10 serviços públicos redesenhados, acedidos de forma segura através de identidade eletrónica, reutilizando dados disponíveis pela AP de forma controlada pelo cidadão e fornecendo dados abertos e disponibilizados através de diferentes canais
- Lançamento da MVP da App do Cidadão
- Disponibilização do novo Portal Único e novos serviços - gov.pt
- Disponibilização do piloto e mais recentemente da Assistente Virtual (baseada em ChatGPT) no portal único 12 línguas e mais de 2300 serviços)
- Início da disponibilização da nova plataforma CRM de atendimento nos Espaços Cidadão
- Publicação do Relatório de avaliação do impacto da governação Cloud no período 20-23
- Assinatura de 431 protocolos para a criação de 31 novas LC e de 400 EC (Meta A - 19.25)
- Abertura de 2 Lojas de Cidadão 62 Espaços Cidadão
- Formação de 4 252 trabalhadores das Lojas de Cidadão e dos Espaços Cidadão
- Candidatura de 297 municípios (agrupados em 38 candidaturas) ao Aviso das Plataformas de Gestão Urbana
- 133 formandos com certificado da Formação do INA em Territórios Inteligentes com percurso formativo básico
- 62.756 utilizadores da fatura sem papel
- Publicação e Conclusão da análise das candidaturas do Aviso n.º 18/C16-i02/2024 - Acreditação de Empresas Fornecedoras de Serviços no Catálogo de Serviços de Transição, 24 de julho de 2024 (332 candidaturas) - Coaching 4.0

No que respeita à execução financeira referente a 2024, a mesma pode ser consultada no capítulo “Execução Orçamental da Despesa” no quadro “Despesa por Projeto” do presente documento.

Relativamente à execução enquanto Beneficiário Intermédio, até ao final do ano de 2024 foram lançados os seguintes avisos de abertura de candidaturas, distribuídos pelos Investimentos i01, i02, i08 da Componente C19 e do Investimento i02 da Componente C16:

AVISO	Descrição
01/C19.i01/2021	Lojas Cidadão
02/C19.i01/2021	Espaços Cidadão
07/C19.i01/2021	Lojas Cidadão
OT n.º 14/C19-i01.01/2022	Transformação Digital das Entidades Tuteladas do MNE (Camões, AICEP e SOFID).
85/C19.i01/2024	Lojas Cidadão
102/C19.i01/2024	Lojas Cidadão
116/C19.i01/2024	Lojas Cidadão
103/C19.i01/2024	5G
84/C19.i01/2024	Acessibilidade
116/C19.i02/2024	e-ID
01/C19-i08/2024	TI – PGUs
03/C19-i08/2024	TI – OPL
04/C19-i08/2024	TI - Dados
18/C16-i02/2024	Coaching – Acreditação



CIBERSEGURANÇA E AUDITORIA

Implementação da Segurança de Informação

A Implementação da Segurança de Informação da AMA teve início em 2018 com a definição do âmbito - iAP-PI e respetivo planeamento da implementação do Sistema de Gestão da Segurança de Informação, que obedece ao ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) conforme o referencial normativo ISO/IEC 27001:2013. No sexto ano de operação do Sistema de Gestão de Segurança de Informação (SGSI) foram executados os seguintes conjuntos de ações:

- Atualização da norma ISO 27001:2014 para a versão ISO 27001:2022, ajustando os processos e controlos de segurança da informação para atender aos novos requisitos;
- Ações de sensibilização e formação *online* a todos os novos colaboradores da AMA incluindo colaboradores externos que se encontram a prestar serviços nas instalações da AMA sobre os procedimentos do SGSI e segurança da informação na Internet;
- Realização de uma campanha de *phishing*;
- Duas sessões *online* de formação sobre a forma de evitar *phishing*, tendo esta ação de formação sido o resultado direto dos resultados obtidos na campanha de *phishing*;
- Newsletters sobre segurança da informação;
- Atualização de políticas, processos e procedimentos do SGSI já existentes e de acordo com o a nova versão da norma;
- Acompanhamento da implementação dos controlos definidos no plano de tratamento de risco;
- Atualização da Declaração de Aplicabilidade, que traduz a forma como são respondidos os vários requisitos e controlos da norma;
- Atualização dos objetivos para a Segurança de informação e respetivos indicadores de medição;
- Revisão dos riscos e dos controlos implementados no âmbito do SGSI;
- Melhorias nos procedimentos operacionais;
- Monitorização de indicadores operacionais e de desempenho;
- Realização de auditoria interna por uma equipa externa;
- Elaboração do relatório de revisão pela Gestão;
- "Teste" real ao Plano de Continuidade de Negócio, em virtude do ciberataque sofrido em outubro;
- Elaboração e acompanhamento do Plano de Ações Corretivas e melhorias resultantes do *feedback* das auditorias internas e externas;
- Realização da auditoria externa com resultado positivo em termos de manutenção da certificação do SGSI;

Ainda relativamente à área de segurança da informação:

- foram emitidos pareceres sobre segurança da informação de diversos sistemas;
- foi efetuado o acompanhamento das operações de manutenção da certificação ETSI do serviço de assinatura da Chave Móvel Digital (SCMD);
- foram elaborados relatórios de incidentes e efetuado o acompanhamento de deteção e resolução de vulnerabilidade nos sistemas da AMA articulando com o CNCS, quando necessário;
- foi efetuada uma auditoria externa no seguimento do incidente ocorrido em outubro de 2024, que resultou num conjunto de constatações que foram devidamente endereçadas.



Implementação e garantia de conformidade do RGPD e restante legislação relativa à proteção de dados pessoais

O regulamento (UE) 2016/679 do PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE, começou a produzir efeitos a partir de 25 de maio de 2018, trouxe consigo um conjunto alargado de obrigações de forma a garantir a proteção e privacidade dos dados pessoais, tratados pela AMA enquanto responsável pelo seu tratamento, ou por conta de outras entidades, enquanto subcontratante. Adicionalmente ao RGPD, é aplicável um conjunto de outras disposições legais de proteção de dados da União Europeia e de legislação nacional.

O sistema de gestão da conformidade tem evoluído gradualmente, procurando responder aos constantes desafios impostos pelas diversas e crescentes atribuições da AMA. Deste modo, durante o ano a que reporta o presente relatório, desenvolveram-se as seguintes atividades:

- Emissão de pareceres e aconselhamento interno aos colaboradores da AMA;
- Resposta a pedidos de informação/direitos dos titulares (cidadãos);
- Registo e validação de novos tratamentos;
- Revisão e melhoria de metodologias e modelos de suporte à avaliação de impacto de tratamentos;
- Revisão de políticas, processos, instruções e outros suportes para garantir a conformidade;
- Sensibilização dos colaboradores internos para as obrigações no tratamento de dados pessoais para a garantia da conformidade;
- Criação de guias e orientações em temáticas específicas;
- Apoio e validação das análises de conformidade aos tratamentos de dados pessoais em plataformas internas de acordo com fins/necessidades específicas;
- Informação e aconselhamento a entidades Responsáveis por tratamentos assegurados pela AMA, enquanto subcontratante, para cumprimento das suas obrigações;
- Follow-up das ações corretivas relativas a auditorias anteriores;
- Desmaterialização do processo de registo de incidentes na plataforma de conformidade;
- Definição de funcionalidades de extração automática do relatório de avaliação de impacto da plataforma de conformidade;
- Ponto de contato e cooperação com a Autoridade de Controlo para a resposta e acompanhamento de inspeções, bem como, na comunicação e esclarecimentos sobre violações de dados.

Auditoria

O Núcleo de Auditoria (NA) tem como missão de delinear, acompanhar e realizar auditorias, avaliando de uma forma independente e sistemática as atividades e processos da AMA. A atividade do NA contribui para o cumprimento dos objetivos da AMA, através da utilização de um enfoque sistemático e disciplinado para avaliar e contribuir para a melhoria da eficácia e eficiência dos processos de gestão de risco, de controlo e de governação interna, promovendo a implementação de controlos eficazes tendo em conta a razoabilidade dos custos associados. As atividades exercidas pelo NA pretendem melhorar e contribuir para a confiança e integridade da informação; a conformidade com os planos, procedimentos, leis, regulamentos, referenciais normativos, processos e outros aplicáveis; a salvaguarda dos ativos.

Em 2024, destacam-se as seguintes atividades desenvolvidas pelo NA:



- Continuação da implementação do programa de cumprimento normativo no âmbito do regime geral de prevenção da corrupção (RGPC), com ações de formação sobre o programa de cumprimento normativo e sobre proteção de denunciantes e tratamento de denúncias;
- Elaboração do relatório intercalar sobre o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR), relativamente às situações identificadas de risco elevado ou máximo;
- Acompanhamento das auditorias internas e externas realizadas nos âmbitos do Sistema de Gestão da Qualidade, Segurança de Informação e eIDAS;
- Acompanhamento de sessões de trabalho, no âmbito da gestão de risco, tendentes à identificação, análise e tratamento de riscos;
- Atualização do Sistema de Controlo Interno da AMA no âmbito do PPR;
- Acompanhamento de ações de controlo efetuadas pela EMRP;
- Participação nas atividades inerentes ao grupo de trabalho de auditoria do Cartão de Cidadão e SCMD;
- Apoio na criação e revisão de vários processos e procedimentos internos.

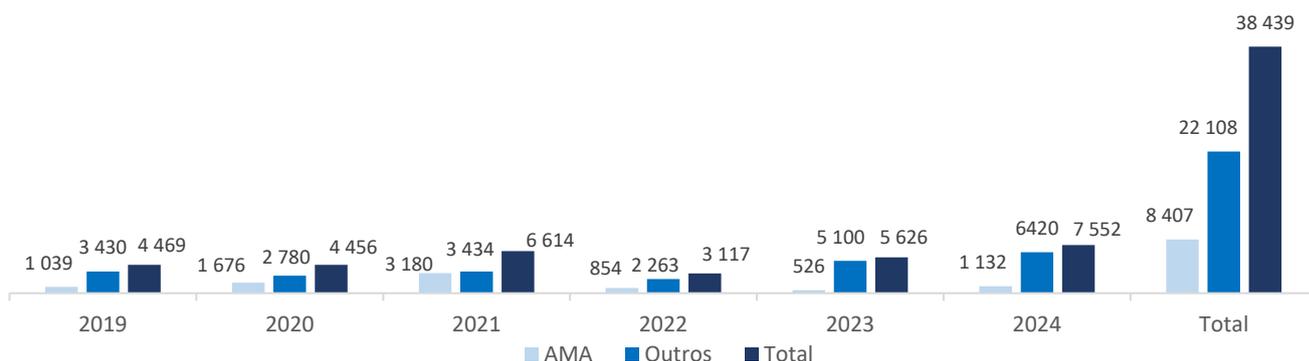


FORMAÇÃO

A Academia AMA, em 2024, continuou a apostar em novas metodologias formativas e na melhoria contínua das atuais, de forma a melhor responder às especificidades de cada projeto, dos destinatários da Administração Pública (AP) nomeadamente os profissionais das Lojas e Espaços Cidadão, e da sociedade em geral.

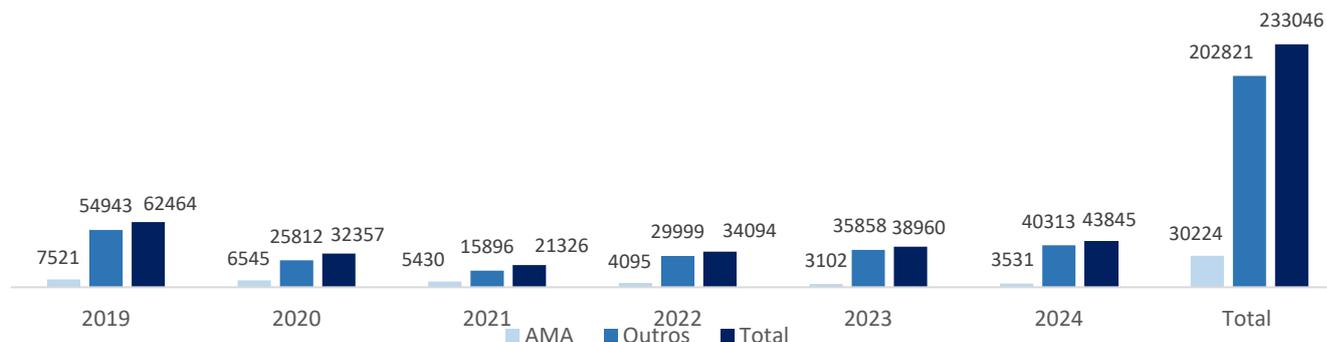
Evolução Anual de Formandos

No ano de 2024 registou-se um aumento significativo do número de formandos e volume da formação da Academia AMA, com um acréscimo, respetivo de, 34% e 13%. Foi promovida formação interna para trabalhadores e colaboradores AMA, como reposta às necessidades formativas da própria organização em temas considerados essenciais como a segurança da informação e proteção de dados, e apoio específico às necessidades formativas das várias equipas da AMA; foram promovidos cursos de formação inicial e formação contínua, sobre diversas temáticas, para os profissionais da rede de Lojas e Espaços Cidadão e, ainda, foi promovida formação para diversos parceiros da AP, no âmbito de protocolos estabelecidos e de contratos de prestação de serviços assinados.



Volume de Formação

À semelhança dos anos anteriores, o volume de formação para parceiros da AP e colaboradores AMA (Outros) continua a representar a maior parte do volume executado, correspondendo a 92% do volume realizado.





Projetos Formativos para Colaboradores AMA e Parceiros da AP

Na tabela infra apresentamos os vários projetos formativos realizados, promovidos internamente na AMA e para Parceiros da AP:

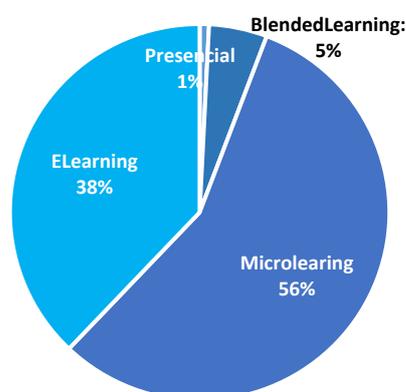
Projetos Formativos para Colaboradores AMA	Nº Formandos
Centro de Atendimento Consular, Centro Contacto Cidadão, Linha dos Fundos, Academia AMA	982
Projetos Formativos para Parceiros	Nº Formandos
Lojas de Cidadão	417
Espaços Cidadão	4885
Projetos em parceria com Unidades Orgânicas/Equipas da AMA	71
Formação PMC (Plataforma Multicanal)	65

Modalidades de Formação

No que respeita aos Regimes de Formação utilizados nos diferentes projetos formativos realizados, continuaram a ser disponibilizadas opções diferenciadas, como a formação presencial, a formação *blended-Learning*, a formação *eLearning* e a modalidade *microlearning*. À semelhança dos anos anteriores, em 2024 o regime *eLearning* continuou a ser o regime mais utilizado na dinamização dos cursos de formação da Academia AMA, como resposta mais adequada às necessidades formativas dos seus destinatários, tendo em conta a distribuição geográfica dos mesmos, no entanto, foi registado um decréscimo de 52% para 38%, para se dar lugar a uma modalidade específica de *eLearning* – o *microlearning*.

Esta modalidade ***microlearning* foi, na verdade, pela primeira vez, a mais executada, com 56%**, para a qual muito contribuiu os percursos formativos dos novos colaboradores das Linhas do Centro de Contacto – Centro Atendimento Consular, Centro Contacto Cidadão e Linha dos Fundos.

Os regimes presenciais e *blended-Learning*, à semelhança dos anos anteriores continuam a representar as modalidades com as percentagens mais reduzidas.



Cursos e Participações

A Academia AMA realizou, ao longo do ano, a formação interna para os trabalhadores e colaboradores da AMA, num total de 74 e 51 cursos, respetivamente. Em paralelo, promoveu formação para entidades parceiras, num total de 37 cursos. Em resumo, foram promovidos os seguintes projetos formativos, com diversos cursos e iniciativas:



No quadro infra, estão descritos os cursos realizados por projeto formativo:

Projetos Formativos	Cursos/Iniciativas
Formação eLearning base para todos os Trabalhadores AMA	<ul style="list-style-type: none"> - Curso “Ética e Cultural Organizacional” - Curso “Segurança da Informação” - Curso “Regulamento Geral de Proteção de Dados (Pessoais)” - Curso “Contratação Pública” - Curso “Uso Sustentável de Recursos na AMA” - Curso “Ética em Meio Digital” - Curso “Gestão Documental (GDOC)” - Curso “Detecção de Phishing e Ações a Tomar”
Formação microlearning opcional para os Trabalhadores AMA	<p>Mais de 30 Cursos das seguintes áreas temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento ao Público; - Cidadania Digital; Desenvolvimento Pessoal; - Liderança e Estratégia- Tecnologias de Informação e Comunicação
Projeto Lojas de Cidadão	<ul style="list-style-type: none"> - Formação Inicial para Capacitação de Coordenadores e para Acolhimento de Novos Funcionários das LC - Formação Contínua diversificada nas 5 áreas temáticas: <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento ao Público; - Cidadania Digital - Desenvolvimento Pessoal; - Liderança e Estratégia - Tecnologias de Informação e Comunicação
Projeto Espaços Cidadão	<ul style="list-style-type: none"> - Formação Inicial para exercício de funções - Formação Contínua diversificada nas 5 áreas temáticas: <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento ao Público; - Cidadania Digital - Desenvolvimento Pessoal; - Liderança e Estratégia - Tecnologias de Informação e Comunicação
Projetos Formativos concebidos em parceria com Unidades Orgânicas/Equipas da AMA para Trabalhadores AMA	<ul style="list-style-type: none"> > Projetos Formativos para Trabalhadores AMA Equipa Cibersegurança e Proteção de Dados: <ul style="list-style-type: none"> Curso “Detecção de Phishing e Ações a Tomar”
Projeto Percursos de Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> - Projeto Formativo para Assistentes de Centro de Contacto - Projeto Formativo para Assistentes de Centro de Atendimento Consular - Projeto Formativo para Assistentes do Centro de Contacto – Linha dos Fundos
Cursos Mooc (Massive Open Online Courses) disponibilizados na Plataforma NAU	<ul style="list-style-type: none"> - Curso “Auditores e Facilitadores em Acessibilidade Web – Selos Bronze e Prata”; - Curso “Auditores e Facilitadores em Acessibilidade Web – Selo Ouro”
Outras Iniciativas Pedagógicas desenvolvidas	<ul style="list-style-type: none"> Ciclo de Webinars “+Formação” da Academia AMA

A oferta formativa para os trabalhadores AMA foi promovida no âmbito das seguintes áreas de formação:

Nº Formandos por Área de Formação

Área de Formação	Nº Formandos
Atendimento ao Público	95
Cidadania Digital	529
Desenvolvimento Pessoal	17
Liderança e Estratégia	168
Tecnologias de Informação e Comunicação	323



Em 2024, a Academia AMA efetuou uma parceria com a Interoperable Europe Academy com a disponibilização de 3 cursos que permitem aos formandos adquirir competências digitais no domínio da interoperabilidade tendo os mesmos sido integrados na área da cidadania digital.

A taxa de participação dos trabalhadores AMA em cursos de formação promovidos pela Academia AMA foi de 86%, isto é, dos 320 trabalhadores, a 31 de dezembro, beneficiaram de formação 276, correspondendo a um total de 1132 participações, sendo que este resultado é indicador que o mesmo trabalhador participou em mais do que uma formação ao longo de 2024. Relativamente à satisfação média global dos cursos, foi obtida uma taxa de 84%, um valor bastante positivo que reflete o elevado nível de cumprimento dos objetivos estabelecidos.

Projeto de Formação Inicial e Contínua para a Rede de Lojas e Espaços Cidadão

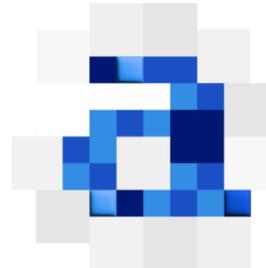
O projeto de formação inicial e contínua para a Rede de Lojas e Espaços Cidadão, promovido no âmbito do PRR, à semelhança do ano anterior, continuou a ser o projeto com maior peso na formação desenvolvida e promovida pela Academia AMA, registando um volume de formação de 40 603 horas das 43 845 horas totais de formação realizadas durante o ano de 2024. No âmbito da formação inicial, a Academia AMA assegurou a formação para a abertura dos novos Espaços Cidadão e 2 novas Lojas de Cidadão. Importa ainda referir que a formação inicial depende, em grande parte, do número de aberturas de EC e LC previstas para o ano, bem como da introdução de novas entidades/serviços no catálogo de serviços dos Espaços Cidadão. A oferta formativa para a formação contínua foi definida de acordo com os diagnósticos de levantamento de necessidades formativas, recolhidos junto dos(as) coordenadores(as) e profissionais de atendimento, disponibilizada ao longo do ano, para uma resposta mais adequada às necessidades formativas identificadas pelos próprios profissionais da Rede de Lojas e Espaços Cidadão.

Com base nos resultados do levantamento das necessidades de formação aplicados foram ainda desenvolvidos e promovidos os seguintes novos cursos, para Lojas e Espaços Cidadão, no ano de 2024:

Novos Cursos por Área de Formação 2024

Área de Formação	Cursos
Atendimento ao Público	<ul style="list-style-type: none">• A importância da Comunicação Não Verbal no Atendimento• Inteligência Humana e Inteligência Artificial no Atendimento• Atendimento de Excelência em Tempos de Mudança: Resiliência e Adaptação• Atendimento 360º: Superando as Expetativas dos Clientes em todos os Canais• A Arte da Gestão de Conflitos no Atendimento• Gestão do Tempo e Produtividade no Atendimento: Técnicas para Lidar com a Sobrecarga
Liderança e Estratégia	Liderança de Equipas de Atendimento Presencial
Tecnologias de Informação e Comunicação	MS Teams: Comunicação em Equipa e Organização da Informação

Em 2024 foram lançadas 3 edições da Magazine Formação (janeiro, abril e novembro), onde foram disponibilizados os planos de formação contínua, os projetos, iniciativas, experiências,



reflexões, ideias e artigos nas áreas da formação e do desenvolvimento de competências dos profissionais de coordenação e atendimento das Lojas e Espaços Cidadão.

Projeto de Formação Inicial e Contínua em números

Lojas de Cidadão

No que respeita à formação promovida e dinamizada para Lojas de Cidadão foi assegurada a formação inicial para Coordenadores(as) e Profissionais de Atendimento de Novas Lojas de Cidadão, bem como dos novos(as) Coordenadores(as) e Profissionais de Lojas já existentes. Adicionalmente foi garantida a formação contínua para todos os profissionais das entidades presentes nas Lojas de Cidadão abrangendo as áreas do atendimento ao público, cidadania digital, desenvolvimento pessoal, liderança e estratégia e tecnologias de informação e comunicação.

Foram desenvolvidos 19 cursos para as Lojas de Cidadão e promovidas 47 ações, registando um decréscimo significativo em relação ao ano anterior, com 29 cursos e 72 ações, uma vez que no presente ano foram inauguradas menos lojas e não foram introduzidas novas entidades em Lojas de Cidadão já em funcionamento.

Nas tabelas infra, são apresentados os dados globais da formação inicial e contínua para Lojas de Cidadão:

Cursos Formação Inicial	Ações Formação Inicial	Nº Formandos Global	Volume Global
3	9	71	432

Cursos Formação Contínua	Ações Formação Contínua	Nº Formandos Global	Volume Global
16	38	443	2403

No âmbito do projeto Lojas de Cidadão foram ainda promovidos dois cursos de Formação Inicial, na sequência de necessidades de formação identificadas, não incluídas no plano formativo PRR:

Cursos Formação Contínua	Ações Formação Contínua	Nº Formandos Global	Volume Global
2	4	47	183

Espaços Cidadão

O projeto Espaços Cidadão engloba as formações iniciais e consideradas de base para os(as) colaboradores(as) dos Espaços Cidadão; e, no âmbito da formação contínua, engloba cursos das áreas de atendimento ao público, cidadania digital, desenvolvimento pessoal, liderança e estratégia e tecnologias de informação e comunicação.

Em 2024, registou-se um aumento significativo de formandos em relação ao ano anterior, em resultado da abertura dos novos Espaços de Cidadão e da integração de novos serviços no Catálogo base dos Espaços Cidadão. Os formandos são oriundos de diferentes municípios e freguesias de todas as regiões, dos espaços de atendimento da AMA (Espaços em Lojas de Cidadão) mas também das equipas de suporte de gestão da AMA.

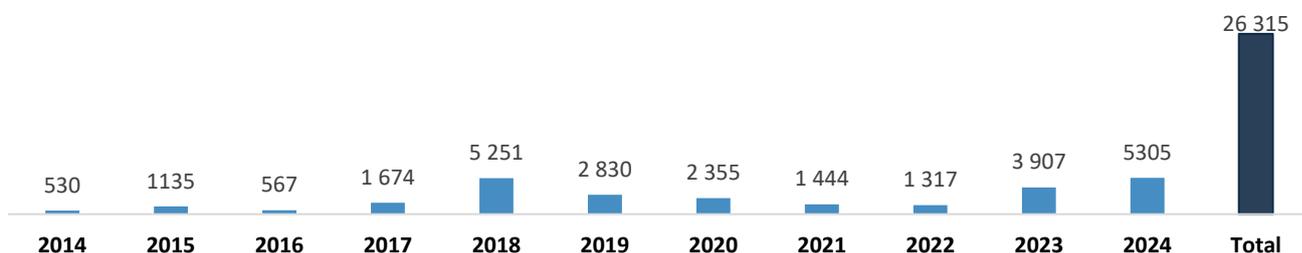


Foram desenvolvidos 30 cursos, menos dois cursos em relação ao ano anterior, e promovidas 102 ações formativas, registrando um decréscimo face às 139 ações de 2023. Na tabela infra são apresentados os cursos e ações realizados, divididos por formação inicial e contínua:

Cursos Formação Inicial	Ações Formação Inicial	Cursos Formação Contínua	Ações Formação Contínua
11	60	19	42

No gráfico seguinte podemos observar a evolução do número de formandos desde 2014, quando foi aberto o primeiro Espaço Cidadão.

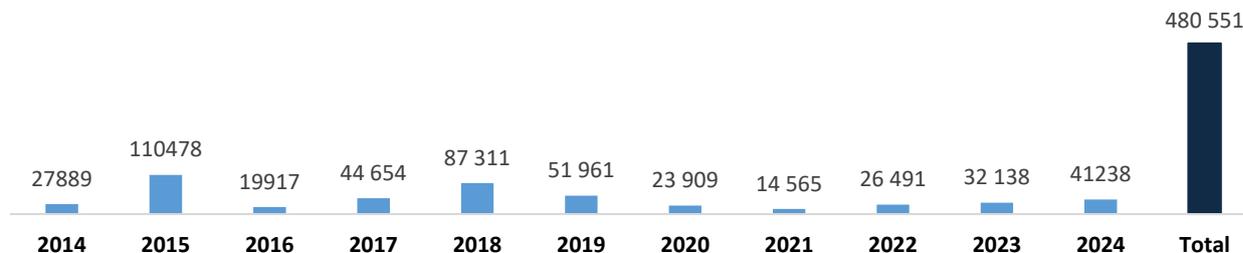
Evolução Anual dos Formandos dos Espaços Cidadão



À semelhança dos anos anteriores, foi garantida a formação inicial aos novos(as) Mediadores(as) e Coordenadores(as) de todos os Espaços Cidadão que abriram em 2024 e garantida também a formação de novos(as) Mediadores(as) e Coordenadores(as) em Espaços Cidadão já instalados.

Em termos de volume de formação, de destacar o aumento de 26% de 2024 em relação ao ano de 2023.

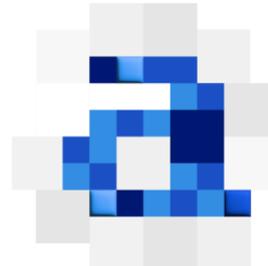
Volume de Formação dos Espaços Cidadão



Qualidade da Atividade Formativa - Avaliação de Impacto

No âmbito dos processos internos de garantia da Qualidade da Atividade Formativa, a Academia AMA implementou uma nova metodologia de avaliação do impacto da formação, integrada no Processo de Avaliação da Qualidade da Atividade Formativa da Academia AMA. O projeto piloto foi implementado no regime de formação *eLearning* dirigido às Lojas e Espaços Cidadão, desenvolvido no terceiro e no quarto trimestre de 2024.

A avaliação do impacto da formação no desempenho dos formandos é aferida 3 meses após a conclusão da formação. Por este motivo, apresentamos apenas os resultados obtidos do terceiro trimestre já que as ações concluídas no quarto trimestre não cumprem o tempo mínimo para a aplicação dos questionários de avaliação de impacto.



A metodologia de análise é baseada nas competências base do perfil da função conforme lista de competências descritas no SIADAP, suportando a abordagem pedagógica, de acordo com o destinatário, em fase diagnóstica e de conceção das soluções formativas. A listagem de competências é composta por 13 competências organizadas da seguinte forma:

Tipo de Competência	Esfera do Saber	Mobilizada através de	Competências
Competências técnicas	Saber-Saber	Conhecimento	C1 - Orientação para o Serviço Público C2 - Conhecimentos e Experiência C3 - Análise da Informação e Sentido Crítico C4 - Otimização de Recursos C5 - Segurança da Informação e Proteção de Dados C6 - Responsabilidade e Compromisso com o Serviço
Competências pessoais	Saber-Ser	Atitudes	C7 - Iniciativa e Autonomia C8 - Relacionamento Interpessoal C9 - Adaptação e Melhoria Contínua C10 - Comunicação
Competências no local de trabalho	Saber-Fazer	Habilidades	C11 - Trabalho de Equipa e Cooperação C12 - Organização e Método de Trabalho C13 - Realização e Orientação para Resultados

No terceiro trimestre verificamos que a área de formação Atendimento ao Público foi a área que abrangeu maior número de competências desenvolvidos na oferta formativa promovida, também por ter sido a área com maior número de cursos realizados. Em contrapartida a área das TIC foi a que incidiu em menor número de competências desenvolvidas associado também ao facto de termos promovido apenas um curso desta área de formação.

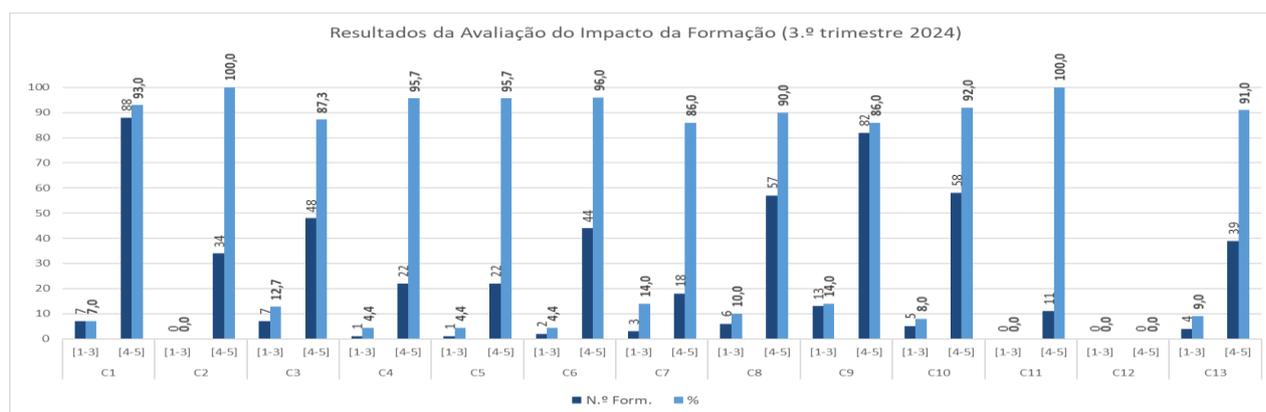
Área de Formação	Competências abrangidas na oferta desenvolvida	Total
Atendimento ao Público	C1 - Orientação para o Serviço Público C2 - Conhecimentos e Experiência C3 - Análise da Informação e Sentido Crítico C4 - Otimização de Recursos C6 - Responsabilidade e Compromisso com o Serviço C7 - Iniciativa e Autonomia C8 - Relacionamento Interpessoal C9 - Adaptação e Melhoria Contínua C10 - Comunicação C11 - Trabalho de Equipa e Cooperação C13 - Realização e Orientação para Resultados	11
Cidadania Digital	C2 - Conhecimentos e Experiência C3 - Análise da Informação e Sentido Crítico C4 - Otimização de Recursos C5 - Segurança da Informação e Proteção de Dados C6 - Responsabilidade e Compromisso com o Serviço C11 - Trabalho de Equipa e Cooperação C13 - Realização e Orientação para Resultados	7
Desenvolvimento Pessoal	Não foram desenvolvidos cursos da área.	-
Liderança e Estratégia	C1 - Orientação para o Serviço Público C2 - Conhecimentos e Experiência C8 - Relacionamento Interpessoal C9 - Adaptação e Melhoria Contínua	6



TIC	C10 - Comunicação	5
	C11- Trabalho de Equipa e Cooperação	
	C1 - Orientação para o Serviço Público	
	C3 - Análise da Informação e Sentido Crítico	
	C5 - Segurança da Informação e Proteção de Dados	
	C6 - Responsabilidade e Compromisso com o Serviço	
	C11- Trabalho de Equipa e Cooperação	

Resultados Globais das Competências

Considerando os valores atribuídos às escalas(1) e considerando as respostas aos questionários de impacto da formação, analisamos os resultados tendo em conta a perceção das competências adquiridas após a realização da formação pelos formandos. Cada questionário tem um máximo de pontuação possível, relacionada com o número de afirmações (mobilização de competências) que o compõem, sendo que cada afirmação equivale a 5 pontos. Os formandos que avaliam entre 4 e 5 valores, demonstram a mobilização da competência. Aqueles que avaliarem entre o 1 e 3 valores, revelam não ter mobilizado a competência, não atingindo assim o objetivo pretendido no curso de formação.



Apesar de termos uma taxa de resposta aquém do desejado (29,87%), os dados recolhidos demonstram excelentes resultados quanto ao cumprimento dos indicadores e metas da Academia AMA.

Os resultados do impacto da formação demonstram que 9 competências obtiveram entre 90% e 100% de mobilização situadas entre 4-5 (C1, C2, C4, C5, C6, C8, C10, C11, C13). Podemos também perceber que 2 dessas competências avaliadas não obtiveram pontuação no intervalo 1-3 (C2 e C11). Contudo existem competências (C1, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10 e C13) onde a mobilização após a formação se situou entre 1-3, querendo dizer que não houve mobilização das competências. A competência C12 (Organização e Método de Trabalho) não foi trabalhada. O universo de formandos que não alcançaram as competências finais previstas para o curso de

¹ Análise dos dados situados nos intervalos:
 [1-3] Competência pouco/não demonstrada; Inexistente / Não atingiu o objetivo; e,
 [4-5] Competência Demonstrada / Atingiu o objetivo.



formação [respostas entre 1 - 3] foi de 3,39%, estando em cumprimento com a meta prevista de $\leq 10\%$.

Em termos globais verifica-se que:

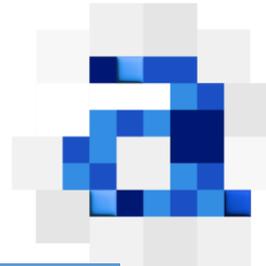
- 96,61% (114) do total dos formandos/as do terceiro trimestre de 2024, que concluíram com aproveitamento as ações de formação, mobilizaram/alcançaram as competências base previstas no curso de formação, dos quais:
 - 61, 86% (73) dos formandos, considerando o seu perfil de entrada e de saída, apresentaram uma evolução do intervalo de competências superior a 20%; e
 - 28,07% (32) dos formandos uma evolução do intervalo de competências superior a 30%.
- Face ao perfil de entrada, os resultados finais demonstraram evoluções significativas, alcançando os objetivos de aquisição e mobilização das competências, superando os intervalos de competências iniciais VS as competências finais.

Análise dos Indicadores e Metas da Avaliação do Impacto da Formação

Os indicadores e as metas definidos no Processo de Avaliação da Qualidade da Atividade Formativa são instrumentos essenciais para avaliar a qualidade e o impacto das ações formativas realizadas pela Academia AMA.

As metas estabelecidas orientam os esforços da equipa para alcançar resultados de excelência, enquanto os indicadores asseguram uma avaliação objetiva, suportada por evidências, promovendo decisões informadas e alinhadas com os objetivos estratégicos da Academia AMA.

Processo	Indicadores	Metas	Resultados (3º T)
Diagnóstico das Necessidades de Formação	Abrangência das competências a desenvolver	Cada curso de formação incidirá em ≥ 3 competências	Cumprimento
Diagnóstico das Necessidades de Formação	Simplicidade da aplicação dos instrumentos de inquérito	Os QS diagnóstico e de avaliação do impacto têm no mínimo 5 afirmações e no máximo 10 afirmações	Incumprimento (2 cursos com 4 afirmações)
Avaliação da Atividade Formativa	Taxa de Impacto da Formação	$\geq 70\%$ do total dos formandos/as que concluíram com aproveitamento as ações de formação, evoluíram nas competências diagnosticada no início do curso de formação	Cumprimento (96.61%)
Avaliação da Atividade Formativa	Taxa de Não Impacto da Formação	$\leq 10\%$ participantes que não alcançaram as competências finais previstas para o curso de formação [respostas entre 1 - 3]	Cumprimento (3,39%)
Diagnóstico das Necessidades de Formação e Avaliação da Atividade Formativa	Taxa de resposta aos questionários $\geq 75\%$	do total dos destinatários, $\geq 75\%$ respondem aos questionários.	Incumprimento (29,87%)



Processo	Indicadores	Metas	Resultados (3º T)
Diagnóstico das Necessidades de Formação e Avaliação da Atividade Formativa	Não conformidades por processo	≤ 3 ocorrências	Cumprimento 2 Não conformidades

Para 2025, a Academia AMA irá estender a metodologia para a tipologia de Formação Inicial e demais soluções formativas com carga horária igual ou superior a 6 horas. Não obstante, sempre que considerar vantajoso aplicará em projetos transversais e/ou cursos de formação de interesse estratégico.

Avaliação Pós-Formação

No quarto trimestre foi implementada a metodologia de avaliação pós-formação e pós-evento, conforme estabelecido no Processo de Avaliação da Qualidade da Atividade Formativa da Academia AMA. O principal objetivo desta avaliação é entender os motivos das desistências, de forma a otimizar o processo de inscrição e gestão da formação da Academia AMA.

Essa avaliação oferece dados valiosos que contribuirão para a melhoria contínua dos processos de formação, ajustando a oferta às necessidades e expectativas dos participantes.

As principais razões identificadas para a ausência de alguns participantes foram a dificuldade em conciliar a formação com as responsabilidades profissionais e equilibrá-la com as responsabilidades pessoais.

Para mitigar as dificuldades identificadas a Academia AMA oferece:

1. **Flexibilização dos horários** incluindo opções assíncronas, permitindo que os participantes façam a gestão do seu tempo.
2. **Cursos de curta duração** que facilitam a participação sem comprometer as atividades diárias.
3. **Acesso aos conteúdos e materiais de apoio** de forma a consultarem os conteúdos quando mais conveniente.
4. **Sensibilização às chefias**, promovendo a valorização da aprendizagem contínua e incentivando a conciliação com as tarefas profissionais.

Avaliação da Equipe Pedagógica

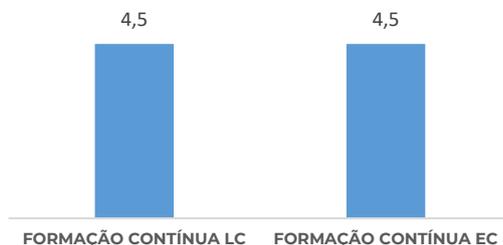
A Academia AMA, no âmbito da garantia da Qualidade da Oferta Formativa que desenvolve, aposta numa metodologia estruturada de acompanhamento e avaliação do desempenho dos formadores internos e da Bolsa de formadores da AMA.

O processo de avaliação do desempenho dos formadores é composto por duas vertentes fundamentais:

1. *Feedback* proveniente dos Questionário de Avaliação de Satisfação do Formando, que contempla critérios específicos de avaliação do formador e campo aberto para comentários e sugestões de melhoria;
2. Avaliação do desempenho atribuído pelos coordenadores das áreas de formação, de acordo com os critérios definidos no Questionário de Avaliação do Desempenho dos Formadores, junto com a entrega dos Relatórios de Acompanhamento Final das Ações de Formação do Trimestre.



A aplicação da metodologia foi iniciada no terceiro trimestre, na tipologia de formação contínua, em todas as ações de formação ministrada, assegurando a recolha das avaliações e sugestões tanto dos destinatários diretos das ações, como também uma análise abrangente de todo o trabalho desenvolvido pelo formador, desde o início até à conclusão das ações de formação.



A média da avaliação do desempenho dos formadores situou-se nos 4,5 valores, superando a meta definida de ≥ 4 valores. Em 2025, a metodologia de avaliação do desempenho dos formadores será aplicada à Formação Inicial e Contínua.

Outros Projetos

Em 2024, a Academia AMA deu continuidade às iniciativas implementadas no ano anterior para a Rede de Lojas e Espaços Cidadão.

Ciclo de Webinars “+Formação” da Academia AMA

Ao longo do ano foram dinamizados três webinars, no âmbito da iniciativa Ciclo de Webinars “+Formação”, num total de quatro edições, que contaram com 564 participantes. Os temas abordados foram avaliados pelos próprios profissionais da Rede de Lojas e Espaços como essenciais para a sua atividade profissional, através da aplicação de um questionário disponibilizado em várias edições da Magazine Formação 2023-2024. Para a realização dos eventos a Academia AMA convidou para oradores, colegas de várias equipas da AMA e oradores de entidades públicas externas, especialistas nas respetivas matérias.

Webinar	Data	Nº Sessões	Nº Participantes
A Inteligência Artificial e a Inteligência Humana no Atendimento	março	2	191
Desafios do Atendimento 360º e do Atendimento Omnicanal: Estratégias para uma experiência integrada e consistente do Cidadão	maio	1	238
Atendimento Multicultural: Empatia além-fronteiras	setembro	1	138

A Academia AMA foi ainda convidada a participar no painel de oradores de um *webinar* promovido pelo Plano Estratégico da Política Agrícola Comum (PEPAC), para falar sobre a Chave Móvel Digital. O evento foi realizado em agosto e contou com cerca de 536 participantes.

Workshop para Equipa do Centro de Contacto

No âmbito dos Percursos Formativos desenvolvidos para a Equipa de Centro de Contacto da AMA, disponíveis na plataforma da Academia AMA para os trabalhadores e colaboradores do Centro de Contacto, foi promovido um workshop específico para o Centro de Atendimento Consular (CAC), umas das linhas de atendimento do Centro de Contacto.

O Workshop intitulado “Presente e Futuro da Formação do Centro de Atendimento Consular da AMA”, teve como objetivo avaliar e reorganizar a oferta formativa do CAC, através de uma



reflexão conjunta sobre as respetivas necessidades formativas com base nos perfis de competências dos coordenadores, supervisores e assistentes e perspetivar o percurso de formação inicial e contínuo dos mesmos.

O Workshop decorreu em formato presencial, e contou com duas edições e 14 participantes, entre os quais coordenadores, supervisores e assistentes do CAC de várias linhas.

Workshop	Data	Nº Sessões	Nº Participantes
Presente e Futuro da Formação do Centro de Atendimento Consular da AMA	junho	2	14

Desenvolvimento técnico e multimédia de MOOCs para o Portugal Digital

A Academia AMA, em 2024, concebeu 2 MOOCs do Projeto Portugal Digital e efetuou a conversão multimédia dos mesmos para a sua disponibilização na Plataforma NAU, assegurando a criação de conteúdos interativos e pedagogicamente apelativos, através da elaboração de vários conteúdos multimédia e exercícios didáticos.

MOOCs – Massive Open Online Courses	Data de disponibilização
Estratégia e Inovação Digital	outubro
Importância das Competências Digitais em Profissões não Digitais	novembro

Desenvolvimento multimédia de Cursos para Clientes

Em 2024, a AMA, através da sua Academia, e o INA - Instituto Nacional de Administração, I.P. celebraram um protocolo para o desenvolvimento de conteúdos multimédia de um conjunto de cursos concebidos pelo INA, a disponibilizar gratuitamente para os trabalhadores da Administração Pública, nas plataformas *Moodle* do INA e plataforma NAU.

O projeto engloba a conversão multimédia de 16 cursos, para *Moodle* e NAU, dos quais 4 foram desenvolvidos em 2024, e os restantes 12 a desenvolver em 2025.

MOOCs – Massive Open Online Courses	Data de disponibilização
Utilizar dispositivos tecnológicos com acesso à internet	outubro
Pesquisar dados, informação e conteúdos digitais	novembro
Aprender a avaliar conteúdos na internet	dezembro
Armazenar e organizar informação digital	A disponibilizar em janeiro 2025

A Academia AMA demonstrou um elevado nível de profissionalismo e competência na conversão dos cursos para as plataformas NAU e Moodle, assegurando novamente a criação de conteúdos interativos e pedagogicamente apelativos. O trabalho realizado foi altamente valorizado pelo cliente, tendo atribuído a nota máxima de 5 valores nos 9 critérios de Avaliação de Qualidade Conteúdos Multimédia Cursos *eLearning*: 1. Relevância e Alinhamento; 2. Qualidade e Clareza; 3. Envolvimento e Interatividade; 4. Eficácia Pedagógica; 5. Acessibilidade e Inclusão; 6. Experiência do Utilizador; 7. Confiabilidade Técnica; 8. Qualidade Estética e de Design; 9. Considerações Legais e Éticas.

The logo for 'ama' is displayed in white lowercase letters on a light blue rectangular background. The letters 'a', 'm', and 'a' are in a sans-serif font. The second 'a' has a small square icon integrated into its right side, resembling a stylized 'a' or a square with a vertical line through it. The logo is positioned in the lower right quadrant of the page, which features a background of various shades of blue and a grid of overlapping squares in different blue tones.

ama