



RA 2020

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades e Autoavaliação 2020 da Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

PROPRIEDADE

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

AUTOR

Divisão de Planeamento e Qualidade

CONTACTOS

Morada: Rua de Santa Marta, 55, 3.º, 1150-294 Lisboa

Tel.: 21 723 12 00

E-mail: ama@ama.pt

www.ama.gov.pt/ | facebook.com/ama.gov.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

Abril 2021

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	5
SUMÁRIO EXECUTIVO	6
RETROSPECTIVA DE 2020	9
MOMENTOS DO ANO	16
QUAR QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO AUTOAVALIAÇÃO	22
AFETAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS	28
a) Execução orçamental da despesa*	28
b) Execução orçamental da receita*	33
AFETAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	38
PLANO DE ATIVIDADES	42
Departamento de Administração Geral (DAG)	42
Direção de Comunicação (DC)	43
Direção Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)	44
Direção de Plataformas e Competências Digitais (DPCD)	45
Direção de Sistemas de Informação (DSI)	47
Direção de Transformação Digital (DTD)	48
Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)	51
Equipa de Gestão da segurança de Informação (EGSI)	52
Equipa de Plataformas de Serviços Empresariais (EPSE)	53
Equipa de Relações Internacionais (ERI)	54
Gabinete Jurídico (GJ)	55
Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX)	56
TicAPP – Centro de Competências Digitais da Administração Pública	57
Objetivos Transversais	58
Objetivos no contexto COVID-19	59
APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	61
AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES	77
RESPONSABILIDADE SOCIAL	82
COVID-19	86
COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÉNEAS	91
SISTEMA DE CONTROLO	95
Sistema de Gestão de Risco	97
Implementação e garantia de conformidade do RGPD	97
Implementação da Segurança de Informação	98
MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO	100
PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	102
GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO	103
MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	105
Programas SIMPLEX	106
PMO - Portfólio de Projetos AMA – Balanço 2020	110
Estratégia TIC2020 e CTIC	114
LabX	116
TicAPP	117
AUTOAVALIAÇÃO PROPOSTA	118
CONCLUSÕES PROSPETIVAS	119
RESULTADOS AMA 2020	126
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	127
Lojas de Cidadão	127
Espaços Cidadão	130
Planeamento e Parcerias	132
Obras, Manutenção e Logística	135
Centro de Contacto do Cidadão	136

Centro de Contacto Espaço Cidadão	137
Centro de Atendimento Consular	137
Plataformas e serviços digitais	139
ATENDIMENTO ÀS EMPRESAS	143
Espaços Empresa	143
Centro de Contacto da Empresa	144
Sistema de Indústria Responsável	145
Serviços para a atividade económica	146
Coordenação de projetos – empresa	147
INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO	153
Laboratório de Experimentação da Administração Pública	153
Centro de Competências Digitais da Administração Pública	165
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	170
Projetos inovadores - DTD	170
Projetos inovadores - eID	174
Chave Móvel Digital - Estatísticas	178
Autenticação.Gov - Estatísticas	179
Serviço de Alteração de Morada	179
Interoperabilidade na Administração Pública	180
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	182
COMUNICAÇÃO	190
AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO	192
Centro de Contacto SAMA2020	201
Centro de Contacto Parecer Prévio	201
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	202
JURÍDICO	208
ADMINISTRAÇÃO GERAL	211
FORMAÇÃO	214

NOTA INTRODUTÓRIA

A Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) é o instituto público de regime especial que prossegue as atribuições da Área Governativa da Modernização do Estado e da Administração Pública 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 AMA prossegue as suas atribuições sob tutela e superintendência da Ministra da Modernização do Estado da Administração Pública e Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa, conforme poderes que lhe foram delegados e 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.

A AMA é o instituto público responsável pela promoção e desenvolvimento da modernização administrativa em Portugal. A sua atuação encontra-se estruturada em três eixos: atendimento, transformação digital e simplificação, a que correspondem competências próprias e delegadas, estas no âmbito do Sistema de Apoio à Modernização e Capacitação da Administração Pública (SAMA 2020) do período de programação Portugal 2020.

O presente Relatório de Atividades, referente ao ano de 2020, foi elaborado em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que estabelece os princípios a que deve obedecer o plano e relatório anual de atividades dos serviços e organismos da Administração Pública, 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 Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros (SGPCM) e demais legislação relevante.

A atividade da AMA tem como objetivo cumprir a sua missão e atribuições estabelecidas em consonância com os objetivos estratégicos operacionais constantes no QUAR. O presente Relatório reflete o Plano de Atividades da AMA para 2020, elaborado de acordo com o respetivo regime legal aplicável e que pode ser consultado no site da AMA na internet.

SUMÁRIO EXECUTIVO

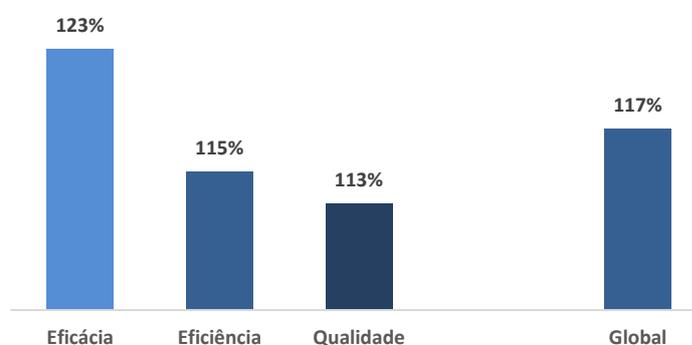
Os objetivos definidos no Plano de Atividades de 2020 estão alinhados com os objetivos estratégicos:

Objetivos Estratégicos AMA

1. Promover dinâmicas articuladas de simplificação, participação e inovação, que contribuam para a modernização administrativa
2. Desenvolver, coordenar e gerir soluções inovadoras, integradas e inclusivas de distribuição de serviços públicos, aprofundando as parcerias com a administração local
3. Apoiar o processo de transformação digital através do reforço da governação global da tecnologia e da gestão, segura e transparente, do ecossistema de dados da AP
4. Promover a excelência operacional, reforçando a capacidade interna e a satisfação dos trabalhadores e parceiros

No âmbito do QUAR 2020, foram definidos 2 objetivos de **Eficácia** (Implementar medidas Simplex e Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais), 2 objetivos de **Eficiência** (Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos e Desenvolver medidas de otimização de recursos) e 2 objetivos de **Qualidade** (Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica multicanal e Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores).

Dos 6 objetivos definidos, 5 foram superados e 1 foi atingido tendo o grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 123%; Eficiência – 115%; Qualidade – 113%) permitido uma avaliação global de **117%**.



No plano de atividades foram propostos 110 objetivos, dos quais 78 objetivos são referentes às linhas de atuação da missão/negócio e 32 objetivos referentes às áreas de suporte. Dos objetivos definidos, 67 foram superados, 28 foram atingidos e 15 não foram atingidos, **sendo a taxa média de concretização global de 131%**, conforme decorre do quadro infra e tendo em conta a sua afetação por unidade orgânica de primeiro nível.

Unidades Orgânicas	Meta superada	Meta atingida	Meta não atingida
Departamento de Administração Geral (DAG)	1	5	-
Direção Comunicação (DC)	1	1	-
Direção de Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)	4	-	1
Direção Plataformas e Competências Digitais (DPCD)	13	2	2
Direção Sistemas de Informação (DSI)	9	2	-
Direção Transformação Digital (DTD)	11	9	8
Equipa Avaliação Medidas Modernização (EAMM)	5	1	-
Equipa de Gestão da Segurança de Informação (EGSI)	3	1	2
Equipa Plataformas de Serviços Empresariais (EPSE)	1	2	2
Equipa Relações Internacionais (ERI)	3	-	-
Gabinete Jurídico (GJ)	3	-	-
Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX)	5	-	-
TicAPP - Centro de Competência Digitais da Administração Pública	2	3	-
Objetivos Transversais	5	1	-
Objetivos no contexto COVID-19	1	1	-
Total	67	28	15

No que se refere aos recursos humanos, a AMA registou um total de 269 colaboradores no final de 2020. A estratificação dos recursos humanos por categoria apresenta uma composição diferente do planeado, uma vez que apresenta desvios nas categorias de dirigentes intermédios e dos técnicos superiores/especialistas de informática face ao previsto, sendo de destacar que apresenta menos 2 recursos em relação ao ano de 2019.

Designação	N.º RH previstos	Realizados 31-12-2020
Dirigentes - Direção Superior	3	3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	38	43
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	146	122
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	106	98
Assistente operacional	3	3
Total	296	269

No que diz respeito aos recursos financeiros e orçamentais da AMA, foi aprovado para o ano 2020 um orçamento no valor de 25.543.902 €, ao qual, no decorrer da respectiva execução foram aplicados os cativos legais.

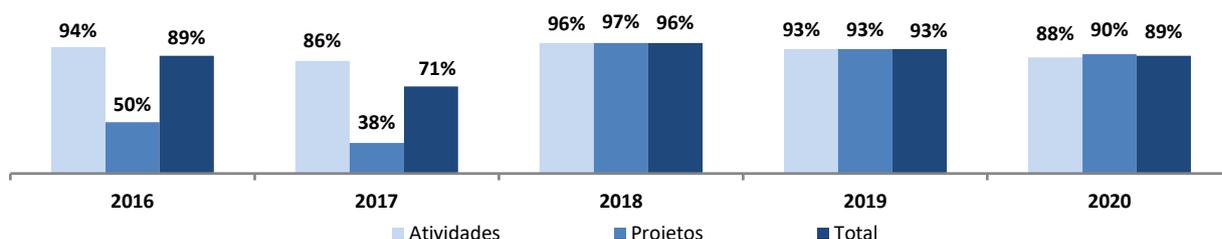
No decorrer da execução orçamental foi autorizado um descativo de 300.000€ (para reforço de aquisição de bens e serviços, no âmbito da COVID-19). A despesa para 2020 foi corrigida para 27.643.902€, resultante da autorização de aplicação de saldos de gerência anterior de fundos europeus, no total de 1.000.000€, para aplicação exclusiva no orçamento de projetos, nomeadamente no reforço dos canais de comunicação atendendo à pandemia bem como no desenvolvimento de medidas no âmbito do Simplex+, e da utilização de saldos de receitas próprias, no total de 1.100.000€, para fazer face a encargos de funcionamento, compensando a quebra de receita ocorrida.

Assim, após cativos e ajustes ocorridos ao longo do ano resultou um orçamento disponível de 26.930.986 €.

Orçamento inicial	Orçamento após reforços/anulações	Orçamento disponível após cativos
25.543.902 €	27.643.902 €	26.930.986 €

O grau de execução orçamental da despesa foi de 88,8% o que corresponde a 23.913.224,21 €*.

O orçamento de atividades teve uma execução de 88,2%, a que correspondem 16.032.299,44* €, e o orçamento de projetos apresentou uma execução de 90,1%, a que correspondem 7.880.924,77 €*.



*Valores de execução de 2020 sujeitos a alteração no reporte da Conta de Gerência

Globalmente, verificou-se em 2020, o cumprimento dos objetivos definidos em cada um dos parâmetros com maior destaque para a eficácia, a que correspondeu uma utilização de recursos em linha com o planeado quer a nível de recursos humanos quer a nível de recursos financeiros. Assim sendo, não obstante os desafios colocados com a pandemia associada ao Covid-19, o ano de 2020 traduziu-se no cumprimento dos objetivos definidos.

RETROSPETIVA DE 2020

Principais Resultados

Atendimento

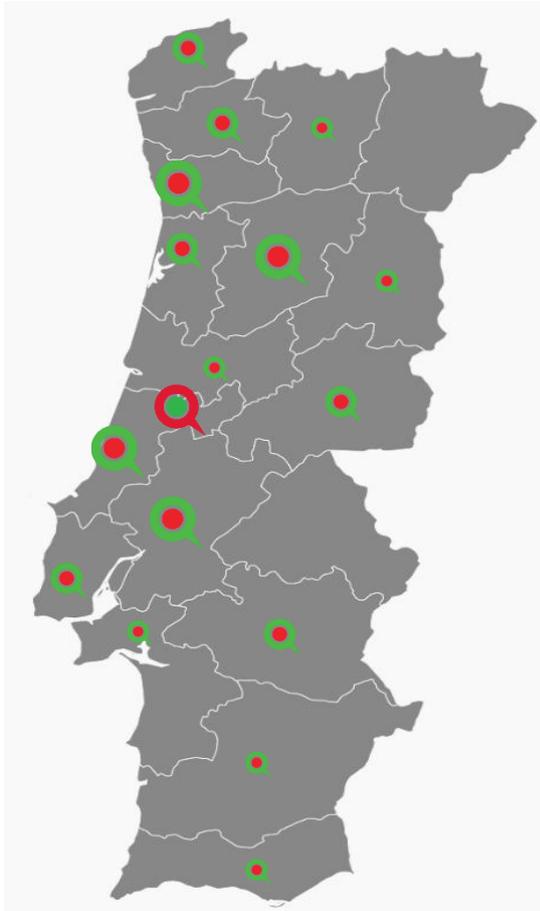
Lojas de Cidadão e Empresa

- Foi aberta 1 Loja de Cidadão de gestão municipal em Alvaiázere, aumentando a rede para 59;
- Foram realizados 3.312.735 atendimentos nas Lojas de Cidadão (82% por entidades públicas e 18% por entidades privadas), o que representa um decréscimo de 65% face a 2019 e traduz-se numa média mensal de 276.061 atendimentos;
- Foram realizados 10.114 atendimentos nos Espaços Empresa, constatando-se um decréscimo de 78% face ao ano anterior;
- No âmbito do processo de descentralização de Lojas de Cidadão foram concluídos 4 processos através da celebração de protocolos com os municípios de Freixo de Espada à Cinta, Amares, Resende e Campo Maior;
- Foi desenvolvido o Quiosque Cidadão, balcão temporário de atendimento, implementado para responder à procura de serviços públicos no âmbito da pandemia Covid-19;
- Assinalou-se o 20.º aniversário das lojas de cidadão de Aveiro e Viseu em dezembro;

Espaços Cidadão

- Foram abertos 105 novos Espaços Cidadão, acabando o ano de 2020 com 735 Espaços Cidadão em funcionamento;
- Foram realizados 1.007.905 atendimentos nos Espaços Cidadão, o que representa um decréscimo de 33% face a 2019;
- Foi formalizada a adesão do município de Almeirim ao projeto Espaço Cidadão Móvel;
- Foi implementada a medida #23 do Simplex – Espaço de Cidadão de Nova Geração, onde foi sistematizado o catálogo, tendo agora 52 serviços de 13 entidades;

Aberturas do Ano



Loja de Cidadão 			
Alvaiázere		3 de fevereiro	
105 novos Espaços Cidadão Abertos 			
Distrito	Novos EC	Distrito	Novos EC
Viseu	18	Lisboa	6
Leiria	13	Évora	5
Porto	12	Coimbra	3
Santarém	12	Faro	2
Braga	8	Guarda	2
Castelo Branco	7	Vila Real	2
Viana do Castelo	7	Beja	1
Aveiro	6	Setúbal	1

Centros de Contacto

- Encontram-se em funcionamento 12 centros de contacto, com destaque para os novos Centros de Atendimento Consular – Luxemburgo, Bélgica e Irlanda;
- Foram efetuados 1.950.618 atendimentos nos Centros de Contacto, representando um acréscimo de mais de 200% em relação a 2019;
- O Centro de Contacto do Cidadão representa 88% das chamadas atendidas;
- Foram rececionados e tratados 443.072 emails nos Centros de Contacto, representando um acréscimo de mais de 250% face a 2019;
- Foi implementado um novo menu IVR de reencaminhamentos para as entidades com maior procura no Centro de Contacto do Cidadão e da Empresa;
- Foi promovido o desenvolvimento do piloto de atendimento por videochamada;
- Foi implementada a avaliação do atendimento nos Centros de Contacto;

Atendimento *Online*

- O ePortugal.gov.pt, disponibiliza, além do mais, informação sobre os pontos de atendimento. Disponibiliza *online* 1.196 e 1.466 serviços para cidadãos e empresas, respetivamente;
- Em fevereiro, o ePortugal – o seu portal de serviços públicos, fez o 1º aniversário agregando num só local os serviços *online* ao cidadão e às empresas;
 - O SIGMA, sistema de assistência virtual do ePortugal contou com 184.149 conversas em 2020 (acréscimo de 115% face a 2019);
 - Em 2020, contabilizaram-se 15.637.857 sessões ativas no ePortugal e 894.127 sessões no Mapa do Cidadão, registando um crescimento de 77% nas sessões do ePortugal face a 2019;
 - Contabilizaram-se 37.462.072 páginas visitadas no ePortugal e 1.357.457 no Mapa do Cidadão, registando-se um acréscimo de 109% de páginas visitadas no ePortugal;
 - Foram realizadas 239.994 renovações do Cartão de Cidadão (acréscimo de 177%) e 8636 pedidos de certidão (casamento, nascimento e óbito) registadas neste canal;
 - Tramitaram 303.758 pedidos de alteração de morada ePortugal, acréscimo de 38%;
 - Foram realizados 867 pedidos de licenciamento no âmbito do SIR – Sistema da Indústria Responsável, sendo 86% no canal online;
 - Foram realizados 78.636 pedidos no âmbito do Balcão do Empreendedor relacionados com a atividade económica (comércio e serviços, alojamento local, ocupação espaço público e outros), sendo 68% no canal online;
 - Foram promovidas 8 iniciativas de desmaterialização, tendo resultado em 49 novos serviços desmaterializados;

Transformação Digital

Estratégia de Transformação Digital da AP:

- Foi prolongado o mandato do Conselho para as TIC na AP – CTIC;
- Foi elaborada uma proposta de Estratégia para a Transformação Digital da AP;
- Foi publicado o relatório do GT do CTIC que propõe Estratégia para **a Cloud na AP**;

iAP

- Lançamento do novo portal público da Interoperabilidade da Administração Pública;
- Implementação da medida Simplex #33 PPAP – iAP 2.0;
- Foi mantida a certificação ISO27001 da Plataforma de Integração da iAP;

- Integraram 35 novas entidades na Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública (iAP), sendo de destacar:
 - 15 novas entidades na Plataforma de Integração (PI);
 - 12 novas entidades na Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP);
 - 8 novas entidades na Gateway de *sms* da Administração Pública (GAP);
- Foram enviados e recebidos 76.805.882 *sms* processados na GAP (aumento de 39% em relação a 2019);
- Foram efetuadas 4.851.656 transações na Plataforma de Pagamentos (aumento de 33% face a 2019);
- Foram movimentados 326.044.628 € em transações na Plataforma de Pagamentos (acréscimo de 14% face a 2019);

eID

- Foram efetuadas 1.158.223 ativações da Chave Móvel Digital;
- Foram efetuadas 7.739.885 autenticações com CMD, representando cerca de 60% das autenticações;
- Foram efetuadas 12.876.733 autenticações no site autenticação.gov.pt (aumento de 72% em relação a 2019);
- Existem 244 *sites* e portais com o serviço de autenticação (mais 44% do que em 2019);
- Existem 1.589.679 registos de Chave Móvel Digital, das quais 461.045 com assinatura ativa;
- Chave Móvel Digital foi reconhecida com elevado padrão de segurança europeu;

Novos Serviços

- Foi implementada a medida SIMPLEX – Morada Única Digital;
- Foi promovida a integração do BI Militar na plataforma id.gov.pt;
- Foi concretizada a integração do SCAP – Sistema de Certificação de Atributos Profissionais com o Ministério da Defesa Nacional;
- Foi desenvolvido o novo *site* Acessibilidade.gov.pt;
- Implementação do SAFE – Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas, integrado no SCAP;
- Implementação da Interoperabilidade Digital na Administração Pública;

Inovação, Modernização e Simplificação

- Foi organizado e aprovado o Programa Simplex 2020/21, tendo surgido 1362 sugestões, apresentadas em mais de 40 reuniões preparatórias;
- Foram implementadas no decurso do ano, 14 medidas SIMPLEX da responsabilidade da AMA;
- Foram desenvolvidos, em 2020, no LabX 13 projetos experimentais e colaborativos;
- Foram envolvidos nas atividades do LabX, 10.955 cidadãos, 572 parceiros do ecossistema de inovação e 165 entidades da Administração Pública;
- Foram concluídos 11 projetos pelo TicAPP, para 7 entidades públicas de 5 áreas governativas;
- Foram emitidos 52 pareceres, solicitados no âmbito do processo legislativo e regulamentar;

Avaliação de projetos – SAMA2020/Parecer prévio

- Existiam em execução 687 candidaturas, com um incentivo aprovado de 343.153.711€;
- Foram validados mais de 122 Milhões de euros de execução, o que corresponde uma taxa de execução de 36%;
- Foi efetuado um Workshops de divulgação;
- Foram propostos à avaliação 3.116 pedidos de parecer prévio, com prazo médio de resposta inferior a 9 dias;

Redes de Colaboração e Relações Internacionais

- Foram destacados, em relatórios e documentos de entidades internacionais, 11 projetos/soluções da AMA, como por exemplo:
 - Os Espaços Cidadão móvel e solidário e o Agora falo eu! foram referidos como exemplos de práticas inclusivas no relatório OCDE “[Global Trends 2020 - Focusing on the overlooked](#)”;
 - Os Espaços Cidadão foram destacados pela Comissão Europeia como um projeto a seguir no âmbito da inclusão digital, no artigo “[Portugal closes the digital divide via suite of digital public services](#)”;
 - O Mapa de Cidadão foi mencionado pela ONU como uma resposta inovadora à pandemia covid-19, no relatório “ [Compendium of Digital Government Initiatives in response to the covid-19 pandemic](#)”;
 - O ePortugal, a Chave Móvel Digital e a Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública foram destacados no estudo [European e-Government Benchmark 2020](#);
 - O Balcão do Óbito e o Plano de Trabalho Colaborativo na AP foram mencionados como exemplos de serviços desenhados com base em eventos de vida e de mecanismos de colaboração transversal no relatório OCDE “[Global Trends 2020 - Seamless Government](#)”;

- Os tutoriais sobre serviços públicos digitais foram indicados no relatório OCDE "[Global Trends 2020 - Innovative Responses to the COVID-19 Crisis](#)";



- Foram recebidas apenas 2 delegações internacionais pela AMA e 9 reuniões bilaterais virtuais, após adaptação das entidades à nova realidade;
- Foi celebrado 1 instrumento de cooperação bilateral com Andorra;
- Foram efetuadas 131 representações internacionais da AMA, na sua maioria virtuais;
- Foi realizada, com a presença da Senhora MMEAP e da Senhora SEIMA, a Conferência de alto nível para a transformação digital baseada assente em valor, para assinatura da *Berlin Declaration on Digital Society and Value-Based Digital Government* em 8DEZ, organizada pela PRES alemã;

Áreas de Suporte

- Foi assegurado um nível de disponibilidade de 99,91% das aplicações da AMA;
- Foram reportados 31.910 incidentes/pedidos de serviços, um decréscimo de 20% face a 2019;
- Foi verificada uma taxa de aceitação das resoluções dos incidentes/pedidos de serviço de 99,14%;
- Foram novamente produzidos os programas Minuto Cidadão e procedeu-se à publicação de uma revista Diagrama;
- Foi desenvolvida a Campanha – Estamos ON;
- Foram efetuadas cerca de 1.000 publicações em redes sociais, tendo-se assistido a um crescimento de mais de 75% de seguidores no Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn;
- Foi promovido o *Webinar* Acessibilidade Digital;

- Foram efetuadas 20 campanhas de ativação da CMD em organismos, eventos e alguns pontos de atendimento, tendo-se realizado cerca de 600 adesões;
- Foi verificada uma taxa de execução orçamental da despesa de 89%;
- Existem na AMA, 269 colaboradores, 60% dos quais são mulheres, encontram-se maioritariamente (57%) na faixa etária 40-49 e 68% têm formação superior;
- Foram efetuadas 6.534,95 horas de formação para funcionários AMA, que contaram com 1.676 participações em 33 cursos/ações;
- A formação AMA obteve uma taxa de satisfação global de 85%;
- Foram promovidos e realizados 250 procedimentos de contratação pública num valor total de 10.418.337,41 €;
- Foi aprovada a candidatura ao POSEUR referente à Eficiência Energética na Loja de Cidadão das Laranjeiras;
- Foram efetuados dois inquéritos de avaliação da satisfação, um referente ao Gabinete Jurídico e outro com o *Service Desk*;
- Foi desenvolvido e aprovado o Relatório de Autoavaliação no âmbito da CAF – *Common Assessment Framework* e apresentado o Plano de Melhorias no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Foi implementada uma nova Intranet da AMA;
- Procedeu-se ao acompanhamento do portfolio de projetos AMA tendo sido feita a gestão de 142 projetos em 6 programas (59 novos projetos, 39 em encerramentos).

MOMENTOS DO ANO



JANEIRO
BUILDING THE FUTURE



FEVEREIRO
LOJA DE CIDADÃO DE ALVAIÁZERE



FEVEREIRO
OPEN SOURCE E TRANSFORMAÇÃO
DIGITAL



FEVEREIRO
BOLSA DE INOVAÇÃO



MARÇO
WORKSHOP SAMA2020



MARÇO
CARTÃO DE CIDADÃO NOS ESPAÇOS CIDADÃO



MARÇO/ABRIL
SITE E APP - ESTAMOS ON



ABRIL
CMD COM ELEVADO PADRÃO SEGURANÇA EUROPEU



PLANO DE TRABALHO COLABORATIVO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**ABRIL
PLANO DE TRABALHO COLABORATIVO NA AP**



**MAIO
AUTENTICAÇÃO. GOV MAIS SIMPLES**



**MAIO
QUIOSQUE CIDADÃO**



O que é interoperabilidade na AP

- É uma plataforma comum, orientada a serviços, com o objetivo de disponibilizar à Administração Pública, ferramentas para interligação entre sistemas.
- Permite a composição e disponibilização de serviços eletrónicos multicanal mais próximos das necessidades do cidadão e empresas, de uma forma ágil e com economia de escala.
- Promove a reutilização, a partilha e normalização de recursos.
- Destina-se a organismos e entidades da Administração Pública, extensível através de suporte legal, ao setor privado.
- Princípios: Standards aberto, segurança e disponibilidade.

Até à data, a IAP já agilizou **1.721.129.166** processos e interações na Administração Pública e empresas privadas que simplificaram a vida a cidadãos e aceleraram negócios.

Adira à IAP e simplifique. Saiba mais sobre a IAP.

**JUNHO
NOVO SITE IAP**



JUNHO
TARIFA SOCIAL DE ENERGIA
COM PRÉMIO ONU



JULHO
SIMPLEX 20/21



JULHO
PRÉMIO WSA PORTUGAL -
ID.GOV.PT



AGOSTO
LANÇAMENTO INOVADOR EM
RESIDÊNCIA



SETEMBRO
11º CONGRESSO AP



OUTUBRO
ACESSIBILIDADE.GOV.PT



OUTUBRO
DESCENTRALIZAÇÃO – LC AMARES



NOVEMBRO
CONFERÊNCIA DIGILABS20.EU





NOVEMBRO
CONFERÊNCIA FWD 50 E DIGITAL
NATIONS



DEZEMBRO
CAC LUXEMBURGO, JUNTANDO-SE
AOS DA BÉLGICA E IRLANDA



DEZEMBRO
MORADA ÚNICA DIGITAL



DEZEMBRO
REUNIÃO CHIEF INFORMATION
OFFICERS DA UE

QUAR | QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO AUTOAVALIAÇÃO

Avaliando cada um dos indicadores do QUAR 2020, temos o seguinte resultado por parâmetro:

EFICÁCIA | OO1 – Implementar medidas Simplex

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	
Ind. 1 -Taxa de execução das medidas Simplex	75%		100%	87,5%	113%	Superou Medidas Simplex implementadas: #14 – Morada Única Digital; #23 - Espaços Cidadão de Nova Geração; #24 – Mapa do Cidadão à Medida; #29 – iAP – Dados à medida; #30 – Documentos autárquicos acessíveis; #33 – PPAP – iAP 2.0; #38 – GuIA responsável; #41 – Intranet-GOV; #44 – Cartão de pontos do Estado; #47 – Portal da Família; #50 – CMD Simplex; #73 – Fatura eletrónica mais acessível; #92 – Participa 5.0; #99 – Gestão inteligente do Atendimento Presencial (glAp).

EFICÁCIA | OO2 – Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	
Ind. 2. -Taxa de execução dos projetos/guias transversais à AP	75%	15%	91%	91%	125%	Superou Alguns projetos e guias concretizados: Alargamento de serviços públicos digitais por telefone; Páginas de informação Covid no ePortugal; Promoção de Serviços Públicos Digitais (SPD); Alargamento de oferta formativa em SPD; Nova PPAP; Plataforma de Notificações Eletrónicas; Alargamento do Catálogo de Entidades e Serviços; Alargamento do Livro Amarelo Eletrónico(LAE); Usabilidade e Acessibilidade; Massificar CMD e CMD assinatura; alargar id.gov.pt; massificar App autenticação.gov.pt; projetos transversais TicAPP (DGPC, DGTF, MEAP, DGAEP, ANSR e outros), Participa, GIAP, Intranet.GOV e Framework de Serviços públicos digitais

EFICÁCIA | OO2 – Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 3 - Média do aumento percentual da adesão a serviços públicos digitais disponibilizados pela AMA	50%	20%	75%	98%	148%	Superou	A situação de constrangimento nos serviços públicos presenciais devido à pandemia COVID-19 e à contínua promoção/divulgação dos serviços públicos digitais tem garantido um incremento na procura dos serviços digitais, nomeadamente através das plataformas disponibilizadas pela AMA - CMD e ePortugal. Assim, no final de 2020 e de forma cumulativa verificou-se um acréscimo médio de 98% de adesão aos serviços públicos digitais, superando a meta inicialmente definida.

EFICIÊNCIA | OO3 – Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 4 - Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação, simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA	9	2	12	11	100%	Atingiu	De entre os 11 projetos de dinamização destacamos: - Curso de desenho de serviços; - Inovador em residência; - Coordenação nacional OGP/RNAA; - Processos participativos – Participa 5.0, intranet.gov.pt e rede de laboratórios; - Oficinas de simplificação; - Acelerador de auto atendimento; - Guia de experimentação e colaboração à distância; - Guia de projetos em teletrabalho; - Bolsa de Inovação.

EFICIÊNCIA | OO3 – Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 5 - Taxa de execução dos projetos inscritos no plano de ação do SIIGEP coordenados pela AMA para dinamizar métodos e competências de participação pública	80%	10%	100%	100%	125%	Superou	As 4 medidas do plano de ação do SIIGEP foram integralmente cumpridas, tendo sido superado o indicador. As medidas executadas foram as seguintes: #1 – Curso - Desenho de Serviços Públicos; #19 – Inovador em Residência; #20 – Mentorias a projetos experimentais; #21 – Observatório de inovação e experimentação dos Serviços Públicos

EFICIÊNCIA | OO4 – Desenvolver medidas de otimização de recursos

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 6 - Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	15	3	20	19	120%	Superou	De entre as 19 medidas, destacam-se: - Implementar a 1.ª fase do SGQ, incluindo a análise de riscos; - Implementar a nova Intranet; - Apresentação de plano de ação para a sustentabilidade, eficiência energética e hídrica; - Mapear processos e fixar indicadores de atendimento para os Centros de Contacto; - Garantir SLA de resolução de incidentes; - Reduzir as vulnerabilidades de segurança; - Definição e mapeamento das arquiteturas aplicacionais do ecossistema da AMA; - <i>Disaster Recovery</i> para a iAP - Garantir Níveis de serviço da iAP - Redução de custos com SMS GAP - Desmaterialização documental - Operação e contínua certificação do SGSI; - Implementação e Monitorização do Manual e Processo de Contratação Pública

QUALIDADE | OO5 – Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica multicanal

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 7 – Apresentação de metodologia a adotar em 2021 para a avaliação com o atendimento presencial	31/12		30/11	30/12	100%	Atingiu	Apresentação da metodologia no prazo indicado. Este indicador foi objeto de revisão.

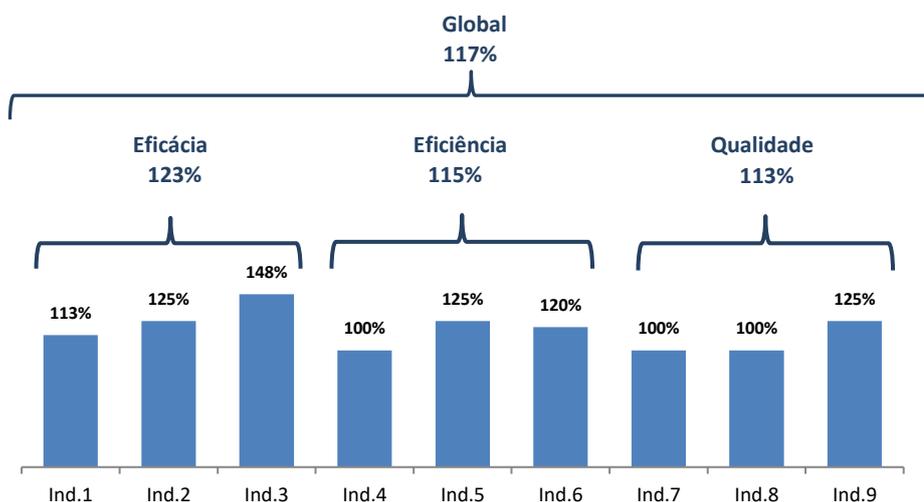
QUALIDADE | OO5 – Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica multicanal

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
Ind. 8 – Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC	5%	2%	10%	6,88%	100%	Atingiu	Após a análise dos resultados verificou-se que existiu uma melhoria em média de 6,88% no referido índice. Estes dados resultam da aplicação de questionários e da perceção da opinião com o ePortugal. Relativamente aos centros de contacto (empresa e cidadão) apurou-se um grau de satisfação de cerca de 88%, no entanto, por ausência de histórico, não foi possível efetuar a análise comparativa.

QUALIDADE | OO6 – Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores

Indicador	Meta	Tolerância	Valor crítico	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	
Ind. 9 – Nº de medidas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	3	1	5	5	125%	<p>Superou</p> <p>Em 2020 destacaram-se: - o desenvolvimento da Iniciativa PanorAMA, com os seus 3 projetos 2019/20 (AMACare; AMABook e Plano de Evolução Profissional) e o lançamento da edição de 2021; - Conteúdos de formação e vídeos tutoriais neste âmbito; - Questionário e Autodiagnóstico sobre a conciliação; - Cultura inovação e conhecimento; - Soluções colaborativas.</p>

Analisando os resultados do QUAR 2020, do universo dos 9 indicadores (6 objetivos) definidos para o ano, 67% foram superados e 33% foram atingidos. Os indicadores 1, 2 e 3 são considerados indicadores de eficácia, os indicadores 4, 5 e 6 de eficiência e os restantes indicadores de qualidade. O desempenho global de 117% resulta da soma do desempenho dos indicadores de eficácia (55%), de eficiência (17%) e de qualidade (45%).



	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Total
Ponderação	45%	15%	40%	100%
Taxa de realização	123%	115%	113%	
RESULTADO	55%	17%	45%	117%

Apenas um indicador surge com uma taxa de realização superior a 125%, o que é justificado pela ausência de histórico, situação que condicionou o estabelecimento das metas. Relativamente a este indicador o resultado apurado reflete também a aposta nos serviços públicos digitais, atendendo às circunstâncias vivenciadas em 2020. De acordo com as orientações na definição do QUAR, apenas um dos indicadores (implementar Medidas SIMPLEX) apresenta histórico, sendo os restantes classificados como novos indicadores. Todos os indicadores registaram um cumprimento ou superação das metas definidas dentro dos parâmetros.

Em setembro de 2020, e por se encontrar em risco de incumprimento, por motivos alheios e não controláveis pela AMA foi solicitada a revisão do indicador 7. Foi igualmente solicitada a alteração de tolerâncias e valores críticos dos indicadores 1 e 5, nos termos indicados pelo membro do Governo com poderes de tutela.

Estas alterações nos referidos indicadores foram devidamente autorizadas pela Senhora Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa (SEIMA) a 28 de dezembro.

AFETAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

a) Execução orçamental da despesa*

Em 2020, foi proposto e aprovado um orçamento inicial de despesa de 25.543.902€, sendo 69% (17.595.380€) afeto ao orçamento de atividades e 31% (7.948.522€) ao orçamento de projetos. Sobre o valor inicial incidiram cativos no valor de 1.012.916€, apenas no orçamento de atividades, calculados nos termos da Lei n.º 2/2020, de 31 de março de 2020.

No decorrer da execução orçamental foi autorizado um descativo de 300.000€ (Despacho n.º 708/2020/SEO) para reforço de aquisição de bens e serviços, no âmbito da COVID-19. A despesa para 2020 foi corrigida para 27.643.902€, resultante da autorização de aplicação de saldos de gerência anterior de fundos europeus, no total de 1.000.000€, para aplicação exclusiva no orçamento de projetos, nomeadamente no reforço dos canais de comunicação atendendo à pandemia, bem como no desenvolvimento de medidas no âmbito do Simplex+, e da utilização de saldos de receitas próprias, no total de 1.100.000€, para fazer face a encargos de funcionamento, compensando a quebra de receita ocorrida, conforme Despacho n.º 1645/2020/SEO de 23 de dezembro de 2020.

O orçamento disponível fixou-se em 26.930.986€ e o montante executado em 23.913.224,21€ a que corresponde uma taxa de execução global de 88,8%. O montante executado em atividades ascendeu a 16.032.299,44€, o que representa uma taxa de execução de 88,2%, e o montante executado no orçamento de projetos foi de 7.880.924,77€, representando uma taxa de execução de 90,1%.

Despesa por classificação orgânica e agrupamento

Despesa por orgânica e agrupamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec
01. Despesas com pessoal	8.905.579,00 €	0,00 €	8.905.579,00 €	8.487.019,32 €	95,3%
02. Aquisição de bens e serviços	8.627.144,00 €	573.563,00 €	8.053.581,00 €	6.616.668,84 €	82,2%
04. Transferências Correntes	21.229,00 €	0,00 €	21.229,00 €	20.607,11 €	97,1%
06. Outras despesas correntes	306.176,00 €	139.353,00 €	166.823,00 €	160.654,90 €	96,3%
07. Aquisição de bens de capital	1.037.531,00 €	0,00 €	1.037.531,00 €	747.349,27 €	72,0%
Total Atividades	18.897.659,00 €	712.916,00 €	18.184.743,00 €	16.032.299,44 €	88,2%
02. Aquisição de bens e serviços	5.726.506,00 €	0,00 €	5.726.506,00 €	5.074.095,00 €	88,6%
04. Transferências Correntes	30.000,00 €	0,00 €	30.000,00 €	30.000,00 €	100,0%
07. Aquisição de bens de capital	2.989.737,00 €	0,00 €	2.989.737,00 €	2.776.829,77 €	92,1%
Total Projetos	8.746.243,00 €	0,00 €	8.746.243,00 €	7.880.924,77 €	90,1%
TOTAL GERAL	27.643.902,00 €	712.916,00 €	26.930.986,00 €	23.913.224,21 €	88,8%

*Valores de execução de 2020 sujeitos a alteração no reporte da Conta de Gerência

O orçamento de projetos da AMA integrou cinco operações cofinanciadas pelo COMPETE com candidatura aprovada: SPD+ - Mais Serviços Públicos Digitais, INOVAPA – Inovação e Administração Pública Aberta, TDAP – Transformação Digital na Administração Pública, SABU – Simplificação Administrativa e Balcão Único e APM – Atendimento Presencial e Multicanal, e uma operação cofinanciada pelo POSEUR: Eficiência Energética da Loja de Cidadão das Laranjeiras.

Despesa por projeto

Projeto	Descrição	Dotações Corrigidas	Disponível	Pagamentos Líquidos	% Exec	Peso no Orç Proj
9971	Simplificação Administrativa e Balcão Único	445 359,00 €	445 359,00 €	445 334,06 €	100,0%	5,1%
9974	Atendimento Presencial e Multicanal	531 638,00 €	531 638,00 €	504 986,21 €	95,0%	6,1%
10214	Transformação Digital na Administração Pública	303 837,00 €	303 837,00 €	302 574,92 €	99,6%	3,5%
11216	Mais Serviços Públicos Digitais	5 836 657,00 €	5 836 657,00 €	5 271 517,90 €	90,3%	66,7%
11218	Inovação e Administração Pública Digital	1 602 139,00 €	1 602 139,00 €	1 332 588,18 €	83,2%	18,3%
11219	Eficiência Energética na Loja de Cidadão das Laranjeiras	26 613,00 €	26 613,00 €	23 923,50 €	89,9%	0,3%
TOTAL		8 746 243,00 €	8 746 243,00 €	7 880 924,77 €	90,1%	100,0%

O projeto com maior peso no orçamento de projetos foi a “SPD+ - Mais Serviços Públicos Digitais”, financiado por Receitas de Impostos e Receitas Próprias afetas a projetos cofinanciados, fundos comunitários FSE e saldos de fundos comunitários de anos anteriores, com uma taxa de execução de 90% para o valor orçamentado no ano, a que corresponde um montante investido de 5.271.517,90€.

O orçamento de despesa da AMA foi financiado globalmente em 41% por Receitas Gerais do Estado, 34% por Receitas Próprias e 25% por Fundos Comunitários, sendo o orçamento de atividades constituído maioritariamente por Receitas Próprias e Receitas Gerais do Estado e o orçamento de projetos por Fundos Comunitários.

Despesa por fonte de financiamento

Despesa por fonte de financiamento	Dotações Corrigidas	Cativos	Orçamento Disponível	Pagamentos Líquidos	% Peso FF execução
Receitas Gerais do Estado	9.890.957,00 €	0,00 €	9.890.957,00 €	9.889.048,32 €	41,4%
Receitas Próprias	10.525.862,00 €	712.916,00 €	9.812.946,00 €	8.103.993,73 €	33,9%
Fundos Comunitários	7.227.083,00 €	0,00 €	7.227.083,00 €	5.920.182,16 €	24,8%
TOTAL GERAL	27.643.902,00 €	712.916,00 €	26.930.986,00 €	23.913.224,21 €	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 - Receitas Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	8.824.484,00 €	0,00 €	8.824.484,00 €	8.823.195,25 €	100,0%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	759.406,00 €	0,00 €	759.406,00 €	447.500,79 €	58,9%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	138.135,00 €	0,00 €	138.135,00 €	45.173,76 €	32,7%
482 - Outros Fundos Europeus	211.883,00 €	0,00 €	211.883,00 €	160.157,07 €	75,6%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	5.574.118,00 €	476.751,00 €	5.097.367,00 €	3.821.551,81 €	75,0%
522 - Saldos Transitados de Receitas Próprias	1.100.000,00 €	0,00 €	1.100.000,00 €	1.099.861,14 €	100,0%
540 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	2.289.633,00 €	236.165,00 €	2.053.468,00 €	1.634.859,62 €	79,6%
Total Atividades	18.897.659,00 €	712.916,00 €	18.184.743,00 €	16.032.299,44 €	88,2%
351 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FEDER	407.250,00 €	0,00 €	407.250,00 €	407.247,27 €	100,0%
352 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - POSEUR	1.197,00 €	0,00 €	1.197,00 €	1.196,18 €	99,9%
353 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FSE	658.026,00 €	0,00 €	658.026,00 €	657.409,62 €	99,9%
369 - Transferências de RP afetas a projetos cofinanciados entre organismos	1.562.111,00 €	0,00 €	1.562.111,00 €	1.547.721,16 €	99,1%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	650.203,00 €	0,00 €	650.203,00 €	638.095,15 €	98,1%
432 - POSEUR	25.416,00	0,00 €	25.416,00	22.727,32 €	89,4%
441 - FSE - Competitividade e Internacionalização	4.442.040,00 €	0,00 €	4.442.040,00 €	3.606.850,42 €	81,2%
488- Saldos Transitados FEDER	1.000.000,00 €	0,00 €	1.000.000,00 €	999.677,65 €	100,0%
Total Projetos	8.746.243,00 €	0,00 €	8.746.243,00 €	7.880.924,77 €	90,1%
TOTAL GERAL	27.643.902,00 €	712.916,00 €	26.930.986,00 €	23.913.224,21 €	88,8%

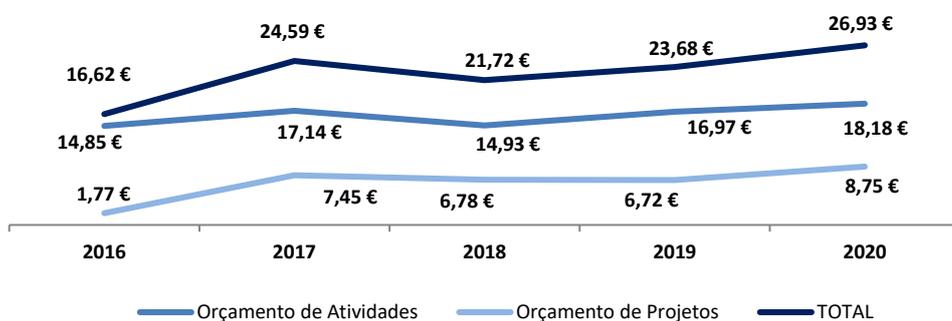
Comparativamente a 2019, e considerando o orçamento disponível no final do ano após cativos e reforços, o orçamento de 2020 apresentou um valor superior em cerca de 3, 3M€, distribuído da seguinte forma entre Atividades e Projetos.

Orçamento disponível 2016 a 2020

Dotação (Despesa Orçamentada)	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Pessoal	6 454 297 €	39%	6 915 815 €	28%	7 564 197 €	35%	9 042 112 €	38%	8 905 579 €	33%
Bens e Serviços	6 301 035 €	38%	8 420 194 €	34%	6 767 799 €	31%	6 998 282 €	30%	8 053 581 €	34%
Outras correntes	844 880 €	5%	628 782 €	3%	131 496 €	1%	385 963 €	2%	188 052 €	1%
Capital	1 248 178 €	8%	1 173 162 €	5%	469 495 €	2%	540 305 €	2%	1 037 531 €	4%
Orç. Atividades	14 848 390 €	89%	17 137 953 €	70%	14 932 987 €	69%	16 966 662 €	72%	18 184 743 €	68%
Orç. Projetos	1 764 070 €	11%	7 453 891 €	30%	6 782 034 €	31%	6 715 479 €	28%	8 746 243 €	32%
TOTAL	16 612 460 €	100%	24 591 844 €	100%	21 715 021 €	100%	23 682 141 €	100%	26 930 986 €	100%

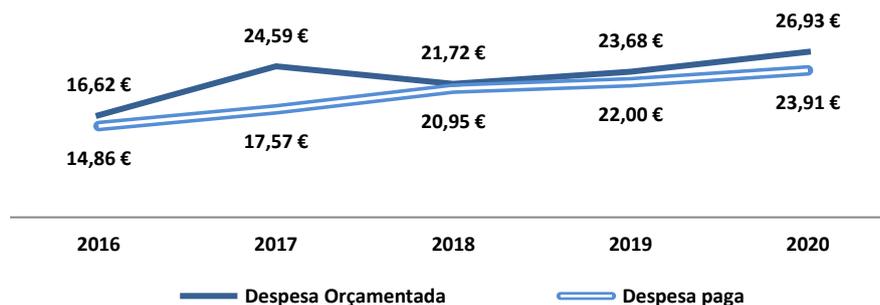
Em 31 de dezembro de 2020 o orçamento de atividades da AMA representava 68% do seu orçamento total, sendo 32% para os projetos. A percentagem do orçamento de pessoal no orçamento global da AMA em 2020 (33%) foi das mais baixas verificadas nos últimos 5 anos, apenas superada pela percentagem verificada no ano 2017 (28%). Em termos de distribuição verifica-se um alinhamento em relação a 2019, no que se refere à distribuição entre atividades e projetos.

Evolução do orçamento disponível 2016 a 2020



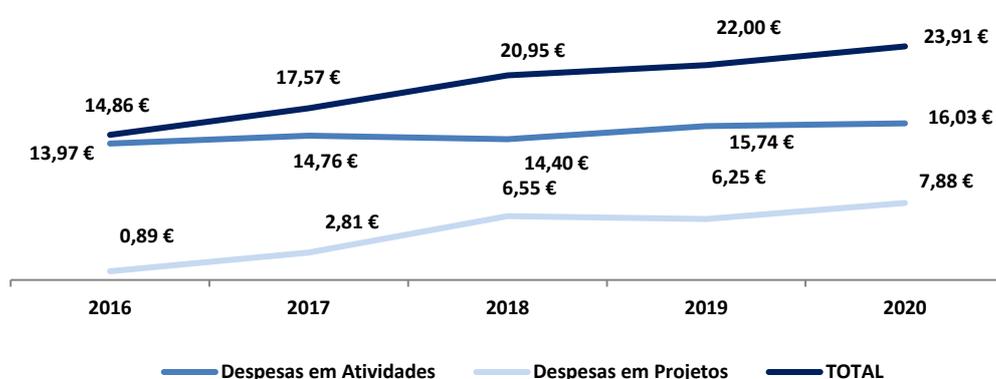
No que diz respeito às despesas pagas, em 2020 verificou-se um aumento de cerca de 9% relativamente a 2019 o que corresponde a um acréscimo na ordem dos 1,91M€.

Despesa AMA



Verifica-se que a execução do orçamento de atividades foi idêntica à de anos anteriores, mantendo uma tendência crescente nos últimos 3 anos, sendo superior à execução de 2019 em 2%, o que se traduz num aumento de 0,29M€. A execução de projetos aumentou em relação à de 2019 verificando-se um aumento de 26%, cujo montante se traduz em mais 1,63M€. Salienta-se assim a capacidade de manter a boa execução de projetos, tal como já se havia verificado em 2019, consequência das medidas tomadas pelo Conselho Diretivo para um controlo rigoroso da execução dos projetos da AMA.

Despesa paga por orgânica (Atividades / Projetos)



A taxa de execução orçamental de despesa da AMA em 2020 (89%) foi inferior à taxa alcançada no ano 2019 (93%). Esta situação deveu-se essencialmente à quebra verificada na cobrança de receitas próprias, no orçamento de atividades, o que obrigou ao reforço do orçamento de despesa em 1,1M€ por via dos saldos de gerência.

Evolução do grau de execução orçamental da despesa

Grau execução	2016	2017	2018	2019	2020
Pessoal	96%	99%	95%	89%	95%
Bens e Serviços	97%	74%	98%	97%	82%
Transferências correntes	0%	0%	81%	24%	97%
Outras Despesas Correntes	69%	3%	100%	100%	96%
Capital	87%	95%	96%	99%	72%
Orç. Atividades	94%	86%	96%	93%	88%
Orç. Projetos	50%	38%	97%	93%	90%
TOTAL	89%	71%	96%	93%	89%

b) Execução orçamental da receita*

Para assegurar o exercício da AMA foi aprovado um orçamento inicial de receita para 2020 de 25.543.902€, sendo 17.797.659€ do orçamento de atividades e 7.746.243€ o orçamento de projetos.

O orçamento de atividades foi inicialmente composto por 8.824.484€ provenientes de Receitas Gerais do Estado, 7.863.751€ de Receitas Próprias e transferências da AP (receitas provenientes, em grande parte, dos parceiros públicos e privados presentes nas Lojas de Cidadão como contrapartida da área ocupada e receita proveniente do IRN relativa à emissão de cartões de cidadão, cuja supervisão e desenvolvimento de serviços adicionais é responsabilidade da AMA), 907.145€ provenientes de Fundos Comunitários (FEDER associado à atividade da AMA enquanto organismo intermédio do COMPETE/POCI2020, FSE associado ao funcionamento do LabX, e fundos da União Europeia relativos a projetos financiados por programas europeus em que a AMA participa no âmbito da sua missão e atividades).

Orçamento Inicial - Receita	2020
Receitas Gerais Estado	8 824 484€
Fundos Comunitários	907 145€
Receitas Próprias/Transferências AP	7 863 751€
Orçamento de Atividades	17 595 380€
Receitas Gerais Estado	1 066 473€
Fundos Comunitários	5 319 938€
Receitas Próprias/Transferências AP	1 562 111€
Orçamento de Projetos	7 948 522€
TOTAL	25 543 902€

No que respeita ao orçamento de projetos, o mesmo foi composto por 1.066.473€ relativos a Receitas Gerais do Estado, 1.562.111€ de transferências da AP (receita proveniente do IRN relativa à emissão de cartões de cidadão, cuja supervisão e desenvolvimento de serviços adicionais é responsabilidade da AMA) e 5.319.938€ de Fundos Comunitários previstos nas Operações financiadas pelo COMPETE2020 (SPD+ - Mais Serviços Públicos Digitais, INOVAPA – Inovação e Administração Pública Aberta, TDAP – Transformação Digital na Administração Pública, SABU – Simplificação Administrativa e Balcão Único e APM – Atendimento Presencial e Multicanal) e pelo POSEUR (Eficiência Energética da Loja de Cidadão das Laranjeiras).

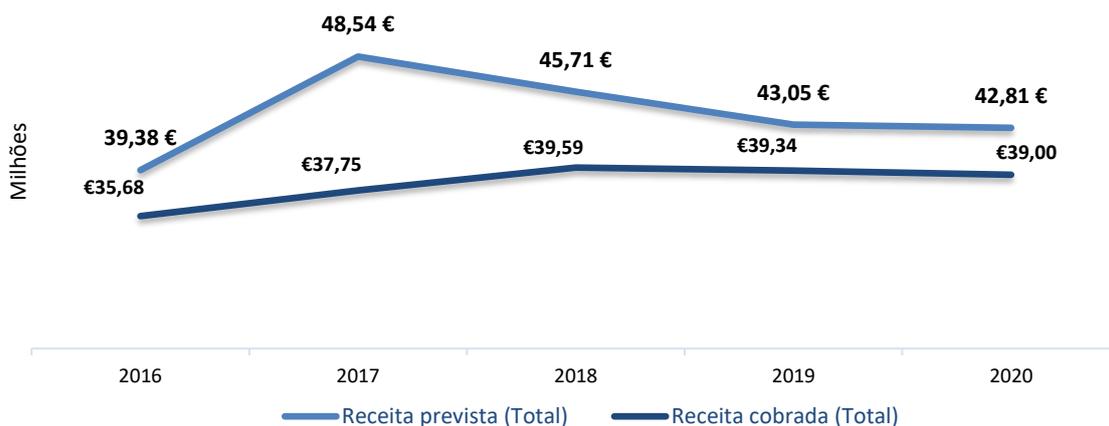
*Valores de execução de 2020 sujeitos a alteração no reporte da Conta de Gerência

O orçamento de receita foi reforçado pela integração de saldos de gerência transitados, resultando num valor liquidado à data de 31 de dezembro de 2020 de 38.999.327,03€, sendo 17.263.496,79€ relativos a saldos de gerência transitados e 21.735.830,24€ relativos a receita cobrada no ano.

A execução orçamental da receita no ano 2020 foi de 91,1% para o orçamento global à data de 31 de dezembro, sendo a taxa de execução do orçamento de atividades de 87,9% e a de projetos de 95,3%.

À semelhança do que se verificou em 2019, a receita cobrada no ano foi inferior à despesa efetuada o que reduziu o saldo de gerência acumulado.

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 Gerais não afetas a Projetos Cofinanciados	8.824.484,00€	8.824.484,00€	8.743.174,73€	99,1%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	549.702,00€	759.406,00€	447.500,79€	58,9%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	178.365,00€	138.135,00€	45.173,76€	32,7%
482 -Outros Fundos Europeus	179.078,00€	211.883,00€	161.563,25€	76,3%
488 - Saldos Fundos Europeus		378.750,00€	378.749,40€	100,0%
513 - Receitas Próprias (Autofinanciamento)	5.574.118,00€	5.574.118,00€	3.811.675,10€	68,4%
522 - Saldos Transitados de Receitas Próprias		6.264.681,00€	6.264.680,13€	100,0%
540 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP	2.119.847,00€	2.289.633,00€	1.641.407,05 €	71,7%
Total Atividades	17.425.594,00€	24.441.090,00€	21.493.924,21 €	87,9%
351 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FEDER	567.278,00€	407.250,00€	407.247,28€	100,0%
352 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - POSEUR	12.915,00€	1.197,00€	1.196,18€	99,9%
353 - Receitas Gerais afetas a Projetos Cofinanciados - FSE	486.280,00€	658.026,00€	658.023,16€	100,0%
358 - Saldos de Receitas Gerais afetos a Projetos Cofinanciados		7.944.475,00€	7.944.474,14€	100,0%
368 - Transferências de receitas próprias entre Organismos da AP		6,00€	5,70€	95,0%
369 - Transferências de RP afetas a projetos cofinanciados entre organismos	1.731.898,00€	1.562.111,00€	1.548.507,79€	99,1%
411 - FEDER - Competitividade e Internacionalização	939.699,00€	650.203,00€	638.095,15	98,1%
432 - POSEUR	245 385,00€	25.416,00€	25.415,58	100%
441 - FSE- Competitividade e Internacionalização	4.134.854,00€	4.442.040,00€	3.606.850,42€	81,2%
488 - Saldos Fundos Europeus		2.675.588,00€	2.675.587,42€	100,0%
Total Projetos	8.118.309,00€	18.366.312,00€	17.505.402,82€	95,3%
TOTAL	25.543.903,00€	42.807.402,00€	38.999.327,03€	91,1%

Em termos de distribuição por orgânica, verificou-se que ao nível de projetos a cobrança de receita foi de 95%, o que demonstra não só o esforço de execução, mas também de reporte à Autoridade de Gestão do COMPETE e do consequente pagamento no ano económico de 2020.

Orçamento de Projetos



Orçamento de Atividades



A receita cobrada no Orçamento de Atividades em 2020 foi inferior à receita cobrada no Orçamento de Atividades no ano 2019 em cerca de 0,97M€, o que resulta numa redução de cerca de 4%. A receita cobrada no Orçamento de Projetos foi superior à de 2019 em cerca de 0,62M€, essencialmente pelos recebimentos das novas operações em curso financiadas pelo FSE, a SPD+ e a INOVAPA.

As taxas de execução da receita mantiveram-se em linha com as taxas alcançadas em anos anteriores verificando-se uma diminuição de 4% na taxa alcançada em atividades, comparativamente à taxa obtida em 2019, e um decréscimo de 8% na taxa alcançada no orçamento de projetos.

Evolução da execução orçamental da receita

Grau execução	2016	2017	2018	2019	2020
Receitas Gerais Estado	98%	93%	90%	97%	99%
Fundos Comunitários	78%	66%	62%	42%	59%
Receitas Próprias	86%	72%	74%	87%	69%
Orçamento de Atividades	89%	77%	78%	87%	83%
Receitas Gerais Estado	94%	100%	99%	100%	100%
Fundos Comunitários	93%	61%	98%	94%	83%
Receitas Próprias	0%	0%	0%	102%	99%
Orçamento de Projetos	93%	78%	99%	97%	89%
TOTAL	91%	78%	87%	91%	85%

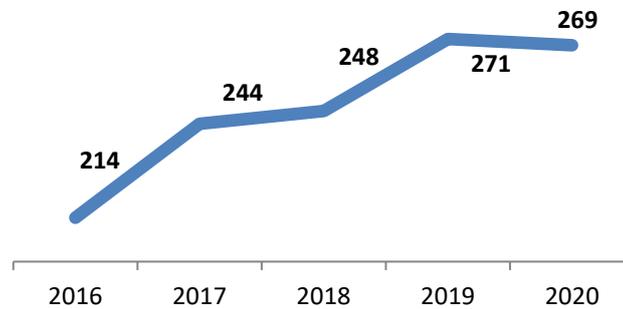
Apesar de ter sido efetuada a melhor estimativa na projeção do orçamento de receitas próprias para 2020, verificaram-se algumas situações no decorrer da execução orçamental que alteraram substancialmente a capacidade de cobrança desses montantes, a saber:

- Por via do encerramento das Lojas de Cidadão de 18 de março até 30 de maio (e 14 de junho no caso da Área Metropolitana de Lisboa) foi a AMA penalizada no âmbito das contrapartidas pagas por entidades privadas. Mesmo com a abertura das Lojas de Cidadão, as entidades privadas viram descer a pique a procura dos seus serviços e consequentemente as receitas daí provenientes, situação agravada ainda pela obrigatoriedade de agendamento prévio e pela inexistência de qualquer zona de espera no seu interior. Esta situação refletiu-se na perda de receita da AMA (por via da falta de pagamento) e em inúmeros pedidos de alteração/redução/desconto dos valores anteriormente suportados atenta a falta de receita.
- O encerramento dos serviços públicos no âmbito do confinamento obrigatório, por via da situação pandémica vivida no final do primeiro trimestre do ano fez com que muitos cidadãos vissem caducados os seus cartões de cidadão tendo, inclusive, o Governo através de diversos atos legislativos decidido manter em vigor (oficiosamente) aquele documento apesar da inscrição de validade nele aposta. Esta situação comportou para os serviços responsáveis pelo Cartão de Cidadão, mas também para a entidade supervisora – a AMA – uma perda de receita muito significativa uma vez que por cada cartão emitido reverte a favor da AMA 1€.

AFETAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

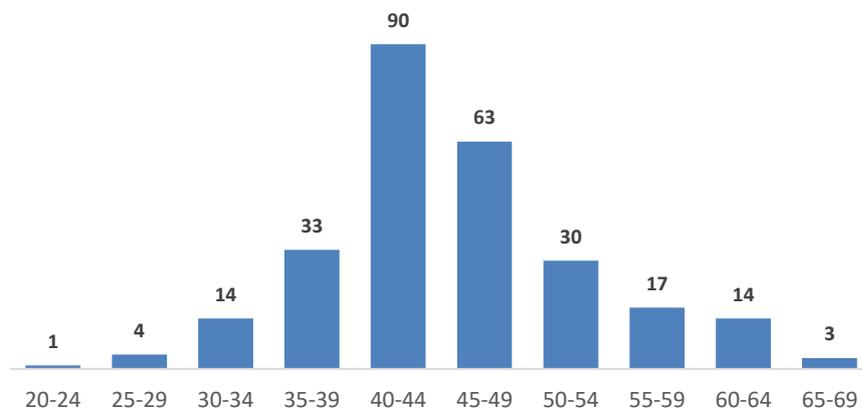
No Balanço Social 2020 são evidenciadas as principais tendências de evolução dos Recursos Humanos que apresentamos seguidamente. No final de 2020 a AMA contava com 269 efetivos, um ligeiro decréscimo de 0,74% em relação ao ano anterior.

Evolução Recursos Humanos 2016-2020



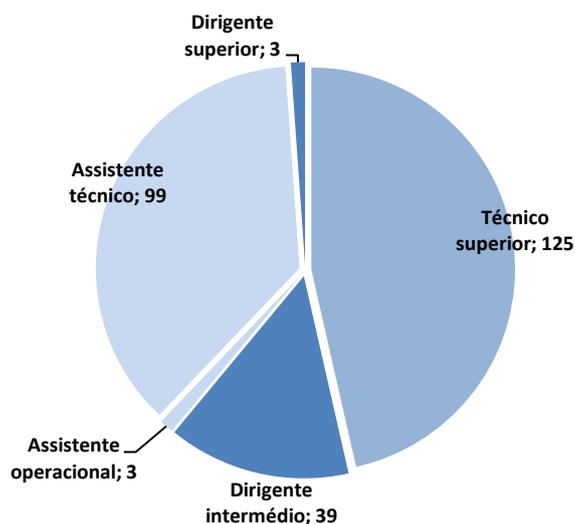
A AMA apresenta um quadro de pessoal, onde predomina a faixa etária dos 40 aos 49 anos, que representa 57% dos funcionários.

Recursos Humanos por faixa etária



Analisando os efetivos por grupo profissional verifica-se que a AMA tinha em 31 de dezembro de 2020, os 269 efetivos distribuídos da seguinte forma:

Recursos Humanos por categoria profissional



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” (46%) e o grupo “assistente técnico” (37%).

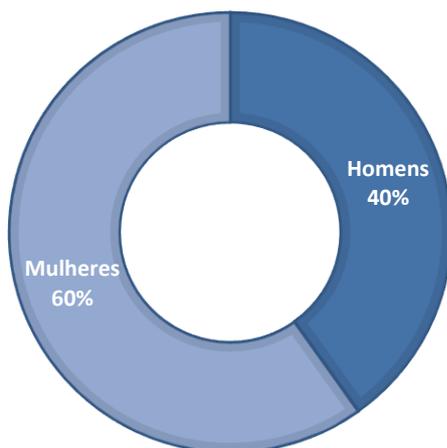
Unidades orgânicas	N.º de trabalhadores
DAG - Departamento de Administração Geral	17
DC – Direção de Comunicação	11
DLEC - Direção de Lojas e Espaços Cidadão	17
DPCD – Direção de Plataformas e Competências Digital	15
DSI - Direção de Sistemas de Informação	29
DTD – Direção de Transformação Digital	15
EAMM – Equipa Avaliação de Medidas de Modernização	10
EGSI – Equipa Gestão Segurança da Informação	2
EPSE - Equipa Plataformas de Serviços Empresariais	8
ERI - Equipa de Relações Internacionais	4
GJ - Gabinete Jurídico	8
LabX - Laboratório de Experimentação da AP	5
TicAPP - Centro de Competências Digitais da AP	15
Direção e Apoio ao CD	9
Lojas de Cidadão	104
TOTAL	269

Em termos de integração dos trabalhadores nas diversas unidades orgânicas e departamentos a distribuição é a constante do quadro acima.

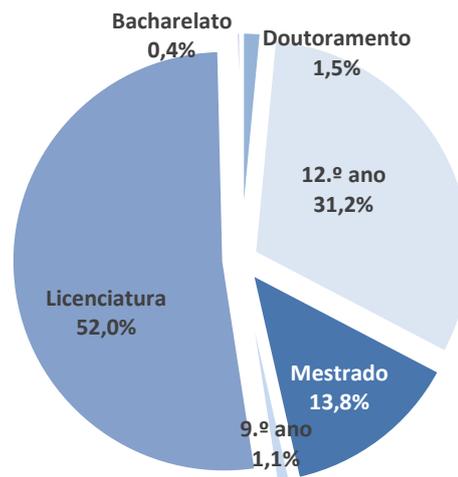
Relativamente à caracterização da força de trabalho por género, e à semelhança do que se tem verificado nos anos anteriores, regista-se uma predominância do género feminino. O género feminino representa 60% dos trabalhadores da AMA como se pode verificar pelo gráfico, um valor semelhante ao anteriormente verificado.

No que respeita às habilitações literárias dos efetivos, a sua distribuição pode verificar-se no gráfico seguinte, onde é notório o predomínio da habilitação ao nível da licenciatura. Destaca-se que as habilitações de nível superior representam 68% dos efetivos a prestar serviço na AMA.

Recursos Humanos por género



Recursos Humanos por habilitações literárias



Embora em termos de efetivos não exista desvio significativo, verifica-se uma diferença de 272 pontos entre os recursos humanos planeados e os realizados, que se deve principalmente à estratificação realizada nos dirigentes intermédios e técnicos superiores.

Designação	Pontuação	Planeados	Realizados
Dirigentes – Direção Superior	20	60	60
Dirigentes – Direção Intermédia e chefes de equipa	16	608	688
Técnico Superior (Inclui especialistas de informática)	12	1752	1464
Assistente Técnico (Inclui técnicos de informática)	8	848	784
Assistente operacional	5	15	15
TOTAL		3283	3011

Em relação à formação, o respetivo relatório de execução é apresentado em anexo, sendo de destacar os seguintes factos ocorridos neste ano.

No ano 2020 registou-se globalmente uma descida do volume de formação e do número de formandos face a 2019, resultantes, em especial, da situação de pandemia associada ao Covid-19, de alguns constrangimentos financeiros e de existência de uma menor necessidade de formação para Espaços Cidadão, mas que continuam a ser o projeto com maior volume de formação. Na verdade, o volume de formação para os Espaços Cidadão atingiu as 23.980,5 horas, o que representa 74% do total das 32.357 horas de formação.

A formação desenvolvida no âmbito deste projeto e de outros projetos para os Parceiros da Administração Central e Local, resultou essencialmente de necessidades não previstas e que surgiram ao longo do ano. A AMA teve de garantir a formação para responder a medidas Simplex, a outras medidas de simplificação e transformação digital e ao plano colaborativo da Administração Pública.

O número total de formandos em 2020 foi de 4.456, dos quais 1.676 foram formandos da AMA. Relativamente à formação dos trabalhadores AMA, o ano de 2020 foi marcado por uma aposta na formação interna essencialmente em regime eLearning, à medida dos formandos e das suas equipas, com a conceção de 44 novos cursos, sendo que os trabalhadores da AMA participaram em 33.

A formação na AMA tem sofrido uma grande evolução, e especialmente em 2020 com a pandemia associada ao Covid-19, assistiu-se à grande aposta na diferenciação de regimes diferentes de formação, como sejam o microlearning e o eLearning, mas também na aposta em metodologias inovadoras, como seja o design thinking e a construção conjunta do conhecimento.

Como propostas de melhoria propõe-se a continuação da promoção de iniciativas centralizadas de formação, realizadas com muito sucesso em anos anteriores, com benefícios em formação de escala, tanto em harmonização de procedimentos e de linguagem, como em termos de redução de custos. A Academia AMA vai continuar a contribuir para a edificação de uma verdadeira *learning organization* que aposta na criação, aquisição e transferência contínua do conhecimento, não só entre os seus trabalhadores, mas também com os seus parceiros e clientes.

PLANO DE ATIVIDADES

Em seguida, são apresentados os resultados obtidos dos objetivos/indicadores por cada uma das unidades orgânicas, referentes ao Plano de Atividades de 2020.

Departamento de Administração Geral (DAG)

O DAG apresenta um objetivo superado e cinco atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
1	Avaliar a sustentabilidade financeira de modelos de negócio	Nº de modelos de negócio avaliados	4	100%	5	125%	Superado	Foram avaliados os modelos da GAP, PPAP, formação, Centro de Contacto e abertura de conta desmaterializada.
2	Implementar um modelo de controlo de receitas	Prazo de implementação	31/07	100%	30/07	100%	Atingido	Foi definido o modelo base de controlo de receita. A todo o tempo serão introduzidos os últimos protocolos e ajustes à validação do modelo.
	Implementar a 1ª fase do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)			100%		100%	Atingido	
3	Implementar a autoavaliação através da Estrutura Comum de Avaliação - CAF	Prazo de implementação	30/09	50%	28/09	100%	Atingido	Relatório de Autoavaliação apresentado a 28/09/2020 e aprovação efetuada a 16/10. O plano de melhoria foi aprovado pelo CD a 14/01/2021.
	Definir os processos base do SGQ	Nº de processos base	3	50%	3	100%	Atingido	Definidos os processos de suporte, processos chave e estratégicos.
4	Implementar um sistema de gestão de risco	Prazo de implementação do sistema	30/06	100%	08/06	112%	Atingido	Apresentada proposta ao CD para este sistema.
5	Adequar os perfis funcionais aos postos de trabalho do mapa de pessoal	Taxa de reanálise dos perfis	100%	100%	100%	100%	Atingido	Relatório do projeto piloto entregue ao CD com a avaliação dos perfis para as unidades orgânicas - DAG, DPCD e Lojas de Cidadão.
6	Efetuar o autodiagnóstico para verificação dos pressupostos de implementação da norma NP 4552:2016 - Sistema de Gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal	Entrega do autodiagnóstico	31/12	100%	31/12	100%	Atingido	Aplicação do questionário de autodiagnóstico em 6 de novembro e elaboração do relatório no final do ano

Direção de Comunicação (DC)

A DC apresenta um objetivo superado e outro atingido.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
	Comunicar inovação, participação e serviços públicos digitais			100%		164%	Superado	
	Webinar(s) Modernização	n.º de participantes	200	30%	895	448%	Superado	Foi promovido o Webinar Acessibilidade Digital. A participação no dia do evento e em data posterior superou as melhores expectativas.
1	Rede de promotores de serviços digitais	n.º de ações de promoção dos serviços digitais	20	30%	20	100%	Atingido	Não obstante a situação de pandemia foram realizadas 20 ações de promoção de serviços digitais, destacando-se as seguintes: "Building the future"; CGD; Rede Nacional de Administração Aberta; evento de divulgação - SAMA; Laboratório Militar; Tribunal Constitucional; Unicre; evento Acessibilidade Digital e Faculdade Arquitetura.
	Criação de um formato digital da revista Diagrama	nº de edições produzidas em versão digital	1	40%	0	0%	Não Atingido	Não obstante não ter sido possível a edição digital da revista foi apresentado o mockup da revista.
2	Implementar a Intranet da AMA	Prazo de Implementação da Intranet	31/5	100%	02/05	119%	Atingido	

Direção Lojas e Espaços Cidadão (DLEC)

A DLEC tem quatro objetivos superados e um não atingido.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
1	Expansão da Rede de Espaços Cidadão	N.º de Espaços Cidadão abertos	80	100%	105	131%	Superado	Foram abertos 105 Espaços Cidadão, um pouco por todo o país
2	Expansão da Rede de Lojas de Cidadão	N.º de Lojas de Cidadão abertas	2	100%	1	50%	Não Atingido	Foi aberta a Loja de Cidadão de Alvaiázere em 3 de fevereiro, não tendo sido possível a abertura de mais Espaços desta natureza.
3	Definir um plano de ação para a implementação da sustentabilidade, eficiência energética e hídrica nos serviços geridos pela AMA	Prazo de apresentação da proposta	30/09	100%	28/08	112%	Superado	A definição deste plano de ação teve a colaboração da DPQ/DAG e compreende as propostas de intervenção em sustentabilidade e eficiência energética e hídrica
4	Implementar a medida Simplex - Espaços Cidadão de Nova Geração	Prazo de apresentação de proposta	31/12	100%	18/06	154%	Superado	Esta medida SIMPLEX foi implementada, com a proposta de racionalização de acordo com os serviços mais procurados
5	Operacionalizar a transferência de competências nas suas várias áreas e dimensões	Prazo de apresentação do plano de ação	31/07	100%	03/02	184%	Superado	Foi apresentado o plano de ação, incluindo a apresentação de memorandos para a descentralização de 4 Lojas – Amares, Campo Maior, Freixo de Espada à Cinta e Resende

Direção de Plataformas e Competências Digitais (DPCD)

A DPCD tem treze objetivos superados, dois atingidos e outros dois não atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
1	Mapear processos e fixar indicadores de atendimento para as linhas com vista à certificação do Centro de Contacto.	N.º de linhas em processo de levantamento e mapeamento	2	100%	4	200%	Superado	Mapeamento das linhas de Atendimento Consular, Cidadão, Empresa e Espaço Cidadão
2	Implementar piloto de atendimento por vídeo chamada para suporte à realização de serviços <i>online</i> para cidadãos	N.º de linhas a disponibilizar com atendimento de vídeo chamada	1	100%	2	200%	superado	Disponibilizado para as linhas cidadão e empresa
3	Disponibilizar uma linha de atendimento telefónico para serviços da AP - linha iCidadão medida simplex (Medida #7)	Grau de cumprimento do calendário fixado	31/12	100%	-	0%	Não Atingido	Elaboradas propostas de requisitos funcionais e técnicas
4	Alargar a disponibilização de serviços públicos digitais pelo canal telefone com recurso a autenticação com CMD	N.º de serviços públicos digitais disponibilizados no canal telefónico	1	100%	1	100%	Atingido	Serviço de alteração de morada por telefone
5	Expandir o Centro de Atendimento Consular a outros países e serviços	N.º de países a expandir	1	100%	3	300%	Superado	Os serviços foram expandidos à Irlanda, Luxemburgo e Bélgica
6	Aumentar a oferta formativa em cidadania digital junto de Entidades Públicas e Privadas e seus trabalhadores	Nº de Entidades Públicas e Privadas abrangidas	3	100%	4	133%	Superado	Foram disponibilizados conteúdos formativos para o IAPMEI, municípios, SPMS e Faculdade de Arquitetura
7	Conceber Conteúdos Pedagógicos especializados para formação presencial, eLearning, Blended-Learning, Microlearning, Virtual Actions Learning, Gamification, entre outros	N.º de Conteúdos Multimédia	10	100%	15	150%	Superado	Foram concebidos muitos conteúdos multimédia, sendo de destacar: Toolbox- Inovação nos Serviços Públicos; Inteligência Emocional no Atendimento; Como ser mais produtivo no trabalho; Alteração de morada no Cartão de Cidadão via ePortugal; Design Thinking: Uma ferramenta para a inovação; Regulamento Geral de Proteção de Dados; Curso de Teletrabalho para a AP; Team Canvas para AP; Atendimento ao Público via Telefone; "Os Desafios de Gestão de Uma Loja de Cidadão"; Contratação Pública; Como motivar a minha equipa; Acessibilidade dos Conteúdos Digitais
8	Conceber vídeos tutoriais de apoio aos cidadão e empresas na realização de serviços públicos digitais.	N.º de vídeos tutoriais	15	100%	24	160%	Superado	Foram concebidos 24 vídeos tutoriais: Registos no ePortugal; ISS; AT; matrículas; renovar CC; CMD e outros

Direção de Plataformas e Competências Digitais (DPCD) (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
9	Garantir a satisfação dos formandos quanto aos conteúdos pedagógicos disponibilizados.	Nível de satisfação dos formandos	75%	100%	87%	116%	Superado	Avaliação dos formandos sobre as iniciativas de formação promovidas, as quais foram bastante positivas
10	Promover a cultura de inovação e partilha do conhecimento na AMA	N.º de iniciativas de partilha, cursos e conteúdos concebidos com a participação de outras UO	3	100%	7	233%	Superado	Foram concebidos os cursos: Acessibilidade dos Conteúdos Digitais, concebido em parceria com EED e INR; Teletrabalho em Tempo de Isolamento, no âmbito do Plano de Trabalho Colaborativo na AP, com o INA e INR, em parceria da ECF e DLEC; Desafios de Gestão de uma Loja de Cidadão, concebido em parceria com DLEC; Contratação Pública com o GJ; Inovação nos Serviços Públicos com LabX; RGPD (Pessoais) 2ª Edição Revista e Ampliada com a EGS; Iniciativa "AMA Partilha", todo o ano
11	Promover o uso de linguagem clara e a tradução para inglês dos conteúdos do ePortugal	N.º de fichas simplificadas e traduzidas para inglês	1500	100%	1575	105%	Superado	Foi efetuado um reforço de simplificação e tradução dos conteúdos do ePortugal
12	Disponibilizar páginas de informação dedicadas à situação da pandemia COVID no ePortugal	N.º de páginas	6	100%	9	150%	Superado	Foram disponibilizadas as páginas no ePortugal: COVID-0_COVID-19; Justiça; Segurança Social; Finanças; IEF; IMT; Empresas e atividades económicas; Outras entidades; e covid-19-limitacoes-de-servicos-publicos-por-entidade-e-area-governativa.
13	Assegurar a disponibilização dos domínios e eventos do projeto europeu Single Digital Gateway em Portugal	Taxa de execução de eventos e domínio da responsabilidade da AMA	70%	100%	72%	103%	Superado	
14	Capacitar organismos da AP para gerir e usar informação no Catálogo de Entidades e Serviços, decorrente da pandemia	N.º de organismos que gerem a sua informação de atendimento no CES	50	100%	84	168%	Superado	Estão registados utilizadores do CES de 84 entidades – destacando-se entidades da Segurança Social, ACT, IMT, IAPMEI e SEF.
15	Aumentar o número de utilizadores registados no portal ePortugal	N.º de utilizadores registados	150000	100%	224.224	149%	Superado	
16	Notificações simples e uniformes - medida Simplex	N.º de notificações simplificadas	2	100%	-	0%	Não Atingido	Não foi possível concluir a execução deste objetivo
17	Portal da família - Medida Simplex	Prazo de disponibilização	30/12	100%	17/12	104%	Atingido	

Direção de Sistemas de Informação (DSI)

A DSI atingiu tem nove objetivos superados e dois atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
1	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	90%	100%	95%	106%	Superado	
2	Garantir a aceitação da resolução de incidentes e pedidos de serviço	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes e pedidos de serviço resolvidos pelas 1.ª e 2.ª linhas de suporte	90%	100%	97%	108%	Superado	
3	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação reduzindo as vulnerabilidades de segurança (altas e críticas) ativas nas plataformas web	Taxa de vulnerabilidades (altas e críticas) ativas	15%	100%	8%	147%	Superado	Garantida uma taxa reduzida de vulnerabilidades altas e críticas
4	Suportar a expansão da rede de atendimento (ECS)	Taxa de instalação de EC e LC no prazo definido	95%	100%	100%	105%	Superado	
5	Suportar a expansão da rede de atendimento (ESU)	Taxa de instalação de EC e LC no prazo definido	95%	100%	100%	105%	Superado	
6	Melhorar a Gestão das TI através da definição e mapeamento das arquiteturas aplicacionais do ecossistema da AMA em manutenção	Progresso da implementação face à quantidade de componentes inicialmente identificados	30%	100%	40%	133%	Superado	Mapeamento das infraestruturas tecnológicas através do ATLAS
7	Melhorar a Gestão das TI através da implementação ITIL (Pedidos de serviço e Incidentes, Problemas, Alterações, Releases, Configurações)	N.º de processos implementados	1	100%	2	200%	Superado	Implementado o easyvista com a gestão de incidentes e pedido de serviço e a gestão de problemas
8	Melhorar a gestão de Operações TI através de segregação de Active Directories (Sede e Lojas)	Índice de desenvolvimento dos trabalhos	100%	100%	100%	100%	Atingido	Criados os domínios de email para os utilizadores das entidades nas lojas e espaços cidadão. Na LC de Coimbra foi feita a migração e está preparada a IE para conclusão em 2021. Iniciativa transparente para os utilizadores.
9	Melhorar a gestão do ciclo de desenvolvimento SW, entrega de componentes de <i>software</i> no prazo estabelecido	Data de disponibilização face à data planeada	Disp.no prazo	100%	100%	100%	Atingido	
10	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da implementação Disaster Recovery para a iAP	Data de disponibilização	31/10	100%	30/08	120%	Superado	
11	Implementar soluções colaborativas de apoio ao teletrabalho - MSTeams/Soluções Office	Data de disponibilização	30/04	100%	20/03	134%	Superado	

Direção de Transformação Digital (DTD)

A DTD conseguiu onze objetivos superados, nove atingidos e oito não atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
1	Melhoria da gestão de níveis de serviço da iAP	Dotar a iAP de solução que permita monitorizar os consumos e níveis de serviço em tempo real para os serviços PPAP, GAP e PI	31/12	100%	30/12	100%	Atingido	Foi implementada solução de dashboard com gráfico e apresentação de consumo e níveis de serviço.
2	Desenvolvimento da arquitetura de microserviços na iAP	Dotar a iAP de uma arquitetura que permita a disponibilização de microserviços	31/12	100%	-	0%	Não atingido	Não foi possível implementar a arquitetura de microserviços na iAP
3	Promoção do uso da Plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública (iAP)	Nº de novos serviços de interoperabilidade	15	100%	35	233%	Superado	Foram integrados novos serviços de interoperabilidade, destacando-se: CGD; ANSR; Cetelem; Toyota; cultura, PPAP-ESPAP (e-GNR), Renovação simplificada CC - na PI, PPAP e GAP PPAP – DGEG; DGAM; Layoff Simplificado (Verificação de Dívida na AT pela Seg Social); GAP – CHPVVC; E.U. de Coimbra e Univ.Coimbra Adm SGE, GEE, DGAE, CEGE, SGA, DGEG, GPP, ANSR, ADC SGDefesa e SIBS na PI
4	Nova Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP)	Disponibilização de nova versão da PPAP que permita disponibilizar novos meios de pagamento	31/12	100%	30/12	100%	Atingido	Novos métodos de pagamento
5	Redução de custos com SMS GAP	Reduzir o custo médio das mensagens trocadas com o cidadão	10%	100%	11%	110%	Superado	O custo unitário das mensagens teve um decréscimo de cerca de 11%
6	Alargamento da partilha de dados abertos	Aumentar o número de datasets atualizados no Dados.gov (datasets com menos de 1 ano)	5%	100%	9%	180%	Superado	No final de 2020 tínhamos cerca de 2392 datasets
7	Promover a reutilização de dados abertos	Aumentar o número de dashboards que têm como fonte os dados disponibilizados em Dados.gov.pt	8	100%	-	0%	Não Atingido	
8	Promover a gestão baseada na evidência através da iniciativa "Data Driven AMA"	Proposta de um plano para a disponibilização de indicadores de gestão para a AMA	31/12	100%	-	0%	Não Atingido	
9	Promover a adoção de soluções de IA responsável e de soluções que permitam tirar melhor partido dos dados disponíveis na AP	Guia para utilização responsável de IA e estruturação de dados para Data Science	31/12	100%	31/12	100%	Atingido	Medida SIMPLEX implementada
10	Implementar a Plataforma de Notificações do Estado (PNE)	Número de entidades a utilizar a PNE	4	100%	2	50%	Não atingido	Foi implementada a medida SIMPLEX, Morada Única Digital, no entanto, no decurso de 2020 apenas foram integradas o IMPIC e a PSP, aquém das 4 entidades previstas

Direção de Transformação Digital (DTD) (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
11	Expandir a plataforma Livro Amarelo Eletrónico	N.º de entidades aderentes	10	100%	10	100%	Atingido	Destaca-se a adesão das seguintes entidades: IEFP, ACT, GNS, ISS, UBI, Agrup. Escolas Alpendorada, AMA, ANEPC, CNAIM em mais de 380 locais
	Coordenar e gerir a Estratégia de Transformação Digital da AP			100%		74%	Não Atingido	
	Elaborar relatório sobre a execução da Estratégia de Transformação Digital da AP – TIC 2020	Prazo de apresentação	31/12	10%	30/12	100%	Atingido	Foi apresentado o relatório
12	Divulgar e coordenar iniciativas no âmbito da Estratégia Cloud da AP	N.º de iniciativas	1	30%	1	100%	Atingido	
	Apresentar guia básico da arquitetura de referência e descrição de plataformas transversais da AP - Versão 1.0	Prazo de apresentação	31/12	30%	-	0%	Não atingido	A RCM 84/2020 de 9/10 veio prorrogar o mandato da CTIC, mas não foi possível apresentar este guia até final do ano
	Desenvolver plano de iniciativas de promoção de competências-chave para o Governo Digital	Prazo de apresentação	30/11	25%	14/10	114%	Superado	Acessibilidade digital, curso desenvolvido para promover competências digitais
	Propor nova Estratégia de Transformação da AP	Prazo de apresentação	31/12	5%	30/11	108%	Superado	
13	Aumentar a eficiência dos processos internos da AMA através da desmaterialização documental	Expandir número de processos da AMA a realizar na Gestão Documental	5	100%	6	120%	Superado	Informações, ofícios, validação de faturas, deslocações em serviço nacionais e internacionais, contratação pública, protocolos.
	Promover a Acessibilidade e Usabilidade na AP			100%		158%	Superado	
14	Expandir o número de sítios Web no Observatório Português de Acessibilidade	Número de sítios Web no Observatório Português de Acessibilidade	430	50%	882	205%	superado	Lista de sítios Web registados no Observatório Português da Acessibilidade
	Selo de Acessibilidade e Usabilidade	Número de sítios Web com Selo de Acessibilidade e Usabilidade	10	50%	11	110%	Superado	- Portal da Defesa Nacional; CM Murça; - ePortugal; Selo de Usabilidade e Acessibilidade; - Autenticação. Resultados: - iAP. - Acessibilidade.gov; - Dados.gov; Cartão de Pontos - INR.pt. Resultados: TIC.gov
15	Fomentar a utilização de serviços digitais	Somatório de Entidades públicas aderentes	1	100%	1	100%	Atingido	Solução tecnológica desenvolvida, promoção do uso de CMD para acesso a serviços digitais
16	Melhorar o suporte eletrónico ao atendimento presencial através do Mapa de Cidadão	Novos serviços e funcionalidades no Mapa de Cidadão	3	100%	4	133%	Superado	Sincronismo com CES - Fluxo de Agendamento de Serviços Presenciais; - Telefones, E-mails e Links ativos (click-to-action); - Link direto para realização de serviços digitais.

Direção de Transformação Digital (DTD) (cont.)

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
17	Disseminar o uso da assinatura eletrónica com CMD	N.º acumulado de CMD com assinatura ativa	500.000	100%	461.045	92%	Não Atingido	Foi atingido 92% de execução, ficando muito próximo da meta definida
18	Massificar adesão à Chave Móvel Digital (CMD)	N.º de Chave Móvel Digital (CMD) ativas	1.500.000	100%	1.589.679	106%	Superado	
19	Novo Serviço de Alteração de Morada CC	Data de disponibilização do novo serviço Alteração de morada CC	31/12	100%	15/12	104%	Atingido	O novo SAM possibilita a alteração de morada para mais do que uma pessoa (agregado familiar descendente) de uma só vez. Este desenvolvimento não corresponde à medida SIMPLEX "Morada sempre atualizada" (que implica remoção da morada do chip) e que aguarda alteração da Lei 7/2007.
20	Disponibilização de Identidade Digital - eResidency	Data de disponibilização dos serviços de Identidade Digital (estrangeiros)	31/12	100%	-	0%	Não Atingido	Aguarda alteração da Lei 37/2014.
21	Massificação Gestor Acessos Públicos	N.º acumulado de entidades que fazem uso do gestor de acessos públicos	3	100%	1	33%	Não Atingido	CGD com passagem a produção concretizada
22	Massificação id.gov.pt	N.º acumulado de downloads nas stores Android e iOS	250.000	100%	434.117	174%	Superado	
23	Alargar nº de cartões disponíveis id.gov.pt	Tipologia de Cartões disponíveis no id.gov.pt	4	100%	4	100%	Atingido	Identidade digital da defesa
24	Massificação app Autenticação.Gov	N.º acumulado de downloads nas stores Android e iOS	150.000	100%	385.211	257%	Superado	
25	Cartão de Cidadão Europeu - Arquitetura	Data de Proposta de Arquitetura CC	31/12	100%	30/10	117%	Superado	Levantamento situação atual realizado.
26	Adesão Biométrica CMD	Disponibilização em regime de piloto de adesão à CMD com base na biometria	30/04	100%	09/04	118%	Atingido	
27	Desenvolvimento de cross-border services, no âmbito do regulamento eIDAS	Regulamento eIDAS - Reconhecimento pela União Europeia da CMD como um meio de identificação eletrónica com nível de segurança Elevado	30/04	100%	08/04	118%	Atingido	
28	Desenvolvimento de cross-border services	Implementação do nó de e-delivery em Portugal	31/10	100%	30/06	140%	Superado	Em pré-prod, dificuldades com casos de uso

Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização (EAMM)

A EAMM tem cinco objetivos superados e um atingido.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
1	Apresentar atempadamente proposta de decisão sobre as candidaturas analisadas	Desvio médio da apresentação de propostas de decisão face ao prazo definido - dias	4	100%	3	125%	Superado	Propostas de decisão enviadas a 22/10/2020. Última candidatura submetida a 16/09/2020
2	Acompanhar a Execução Financeira de projetos cofinanciados	Taxa de acompanhamento dos planos de execução financeira	75%	100%	100%	133%	Superado	As entidades foram notificadas para apresentação dos respetivos planos de execução semestral e foram notificadas das situações de incumprimento. Feito acompanhamento SGO
3	Realizar diagnóstico incluindo análise custo-benefício para aferir a possibilidade de desempenho de funções de orientação nas candidaturas a diversos financiamentos	Grau de cumprimento do calendário fixado	31/12	100%	31/12	100%	Atingido	
4	Realizar avaliação da despesa TIC atempadamente	Média do nº de dias úteis de análise dos pedidos de parecer prévio	20	100%	9	155%	Superado	
5	Propor uma metodologia e uma governance para a Avaliação de Impacto dos Projetos e Programas Públicos de Transformação Digital	Grau de cumprimento do calendário fixado	30/09	100%	22/06	137%	Superado	
6	Realizar Avaliação ex-post de despesas TIC	N.º de avaliações efetuadas	20	100%	30	150%	Superado	

Equipa de Gestão da segurança de Informação (EGSI)

A EGSI apresenta três objetivos superados, um atingido e dois não atingidos

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da operação e contínua certificação do SGSI			100%		133%	Superado	
1	Garantir a operação e contínua certificação do SGSI	Número de NC's e OM's obtidas na auditoria	15	50%	4	173%	Superado	Não foram identificadas não conformidades. Foi identificada uma área sensível e 3 oportunidades de melhoria.
	Garantir a operação e contínua certificação do SGSI	Entrega do relatório de revisão pela gestão	30/11	50%	22/12	93%	Não Atingido	O relatório foi realizado em outubro/novembro e aprovado a 22/12
2	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da extensão do âmbito do SGSI para mais uma Plataforma	Número de Plataformas incluídas no âmbito	1	100%	-	0%	Não Atingido	Não foi possível alocar recursos para esta tarefa
3	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da conformidade do cumprimento da RCM 41/2018	Número de sistemas auditados	2	100%	-	0%	Não Atingido	Não foi possível alocar recursos para esta tarefa
4	Melhorar a Gestão da Segurança da Informação garantindo a resposta a incidentes tendo em conta os SLA's definidos	N.º de incidentes com SLA's não cumpridos	2	100%	0	200%	Superado	Não foram registados quaisquer incidentes com SLA não cumpridos
5	Melhorar a Gestão de Risco de Segurança da Informação através da implementação de campanhas de awareness - phishing	Número de campanhas realizadas	1	100%	1	100%	Atingido	Campanha phishing efetuada
6	Melhorar a gestão da conformidade das Plataformas da AMA através da verificação do cumprimento do RGPD	Número de sistemas auditados	1	100%	2	200%	Superado	Foram auditados nesta matéria as plataformas da EPSE e Contact CENTER

Equipa de Plataformas de Serviços Empresariais (EPSE)

A EPSE conseguiu um objetivo superado, dois atingidos e dois não atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
	Diretiva de Serviços e Diretiva de Qualificações			100%		142%	Superado	
1	Promover o aumento da oferta de serviços digitais através do ePortugal	Número de iniciativas concluídas de desmaterialização de serviços	6	50%	8	133%	Superado	Rent-a-car; Selo Clean & Safe; Saldos e Liquidações (novo diploma); Fertilizantes, Fundações, Tabaco; Natal 2020; Precursores de droga.
	Garantir a qualidade do suporte de segunda linhas às entidades competentes	Tempo de resposta (dias)	2	50%	1	150%	Superado	
2	Evoluir a área reservada do ePortugal	Prazo de implementação	31/10	100%	31/10	100%	Atingido	Implementada nova área reservada para o cidadão e empresa, integrada com SCAP, SPNE e bolsa de documentos. Área concluída para testes a 31/10. Entrada em pré-produção em novembro.
3	Evolução da oferta de serviços interativos (simuladores) no ePortugal	Nº de simuladores.	2	100%	1	50%	Não Atingido	Simulador - Portugal Film Commission
4	Apoiar a "transferência" de competências dos municípios para as freguesias através de plataformas digitais	N.º de freguesias apoiadas	5	100%	5	100%	Atingido	Foram apoiadas 5 freguesias do município da Amadora; JF-Águas Livres; JF-Alfragide; JF-Falagueira-Venda Nova; JF-Encosta do Sol; JF-Mina de Água.
5	Desenvolver a medida simplex - Documentos autárquicos acessíveis	Número de autarquias em piloto	2	100%	1	50%	Não Atingido	Apenas foi possível a integração da autarquia de Almada no piloto. A medida SIMPLEX foi concluída

Equipa de Relações Internacionais (ERI)

A ERI conseguiu três objetivos superados

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	
1	Promover a divulgação internacional das soluções de governo digital nacionais	Nº de prémios obtidos e candidaturas de melhores práticas aceites em submissões internacionais e intervenções de colaboradores AMA em eventos	12	100%	35	292%	Superado Relativamente a este indicador destacam-se: - Menções a projetos nacionais em relatórios – OCDE, ONU, DN - Apresentações em eventos internacionais nomeadamente na CPLP, OCDE, ONU, ITU, BID, CLAD, OPSI, DN, Digilabs; - Apresentações em eventos bilaterais do Brasil, Colômbia e outros países; - Boas práticas em plataformas internacionais – DESI, ISA, CE, OCDE - Prémios: UNPSA – TSE/iAP, soluções COVID e Prémio WSA – Id.gov.pt
2	Partilha das tendências internacionais do governo digital junto da comunidade nacional	N.º de documentos disponibilizados	30	100%	33	110%	Superado Partilha das tendências internacionais junto da comunidade nacional. A documentação pode ser consultada através do link abaixo: https://www.ama.gov.pt/web/agencia-para-a-modernizacao-administrativa/documentacao-internacional
3	Assegurar o cumprimento das responsabilidades nacionais face às organizações internacionais e divulgar a experiência e contexto nacional	Nº de inquéritos, relatórios, estudos, casos-estudo e pedidos bilaterais de informação respondidos	50	100%	54	108%	Superado Foi assegurado reporting junto das organizações internacionais, nomeadamente CE, REPER, Unesco, ISA, CAF, ICA, CPLP e outros Foram divulgados dados da experiência nacional junto de entidades e grupos internacionais relativamente a IA, Governo Digital, COVID, Open Data e Interoperabilidade

Gabinete Jurídico (GJ)

O GJ apresenta como superados os três objetivos definidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
	Implementação e Monitorização do Manual e Processo de Contratação Pública			100%		200%	Superado	
	Realização de Sessão de Partilha para apresentação do Manual de Contratação Pública			25%	5	200%	Superado	Sessão de partilha realizada a 30 de outubro de 2020
1	Atualização dos modelos de documentos dos processos de contratação pública		pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	25%	5	200%	Superado	Documentos atualizados a 7 de abril de 2020, 5 dias úteis após a publicação da Lei do Orçamento de Estado para 2020 que ocorreu a 31 de março de 2020
	Elaboração de FAQ's para Contratação Pública relacionadas com o OE/DLEO 2020			25%	5	200%	Superado	FAQs elaboradas a 7 de abril de 2020, 5 dias úteis após a publicação da Lei do Orçamento de Estado para 2020 que ocorreu a 31 de março de 2020
	Relatórios sobre a Contratação Pública			25%	5	200%	Superado	Foi elaborado e apresentado Relatório do 2.º Semestre com resultados consolidados do ano 2020; Foi elaborado e apresentado Relatório do 1.º Semestre.
	Apoio e acompanhamento Jurídico aos projetos da AMA			100%		170%	Superado	
	Divulgação de Sínteses sobre atos legislativos e regulamentares publicados no DRE com relevância para a atividade da AMA			25%	5	200%	Superado	Foram realizadas ao longo do ano de 2020 mais de 24 sínteses legislativas
2	Perceção da Qualidade do acompanhamento Jurídico dos Projetos da AMA		pontuação média igual ou superior a 2,50 até 4,44	25%	4	160%	Superado	Foi realizado o inquérito tendo sido obtido um grau de satisfação de 89%
	Estabelecimento de Níveis de Serviço, relativamente a pedidos de parecer, elaboração de protocolos e propostas de abertura e adjudicação de procedimentos de contratação			25%	3	120%	Superado	
	Levantamento e verificação de necessidades legislativas e regulamentares para o desenvolvimento dos projetos da AMA			25%	5	200%	Superado	Relatório elaborado antes do dia 30 de abril
3	Formação Jurídica Interna e partilha de conhecimento			100%	3	150%	Superado	Curso de formação de Contratação Pública; Sessão de partilha de elaboração de protocolos; Sessão de partilha de contratação pública

Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX)

O LabX apresenta os seus cinco objetivos superados.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
1	Desenvolver projetos para conceber, criar e/ou melhorar serviços	Número de projetos com a participação do LabX destinados a conceber, criar ou melhorar serviços	7	100%	13	186%	Superado	Foram desenvolvidos os seguintes projetos, destacando-se; Acelerador de Auto-Atendimento (3As). Rede de Inovadores, Serviço Público como Laboratório Vivo, Oficinas de Simplificação; Cidadania Fiscal 2.0 / Protocolo AT, InovX; Projeto DGS; Pacote metodológico de iniciação à inovação antecipatória; Inteligência Artificial centrada nos cidadãos (IA / AT); Rede de Inovadores 2.0 (Abrir uma Comunidade de Práticas); Rede PONTO JA (IPDJ); Prototipagem SIEC; Inovador em Residência;
2	Realizar sessões de sensibilização e de capacitação na Administração Pública	Nº de sessões para sensibilização e capacitação com elementos da Administração Pública que promovam métodos e competências de inovação e de participação	10	100%	24	240%	Superado	Curso Desenho de Serviços SIIGeP (várias edições); CTIC (1 e 2); Oficina@LabX (Bolsa de Inovação); Oficinas de Simplificação; Capacitação Lisboa, Sessão com Cidadãos e Funcionários 3As, Oficinas de Simplificação AT; Oficina #10, Webinar SIIGeP; Sessão Colaborativa AMA AISK (Inovação Antecipatória); Sessão Resultados Finais Inovador em Residência; Visão/Missão DALhe (Turismo de Portugal) + Visão/Missão LouléLME; Sessão exploratória sobre sistemas de informação (AD&C). Capacitação CM Loulé Experimental; Capacitação dal_he Turismo de Portugal; Oficina@LabX #11
3	Gerir e dinamizar a Rede de Inovadores («innovation champions») da Administração Pública	N.º de novos membros que integram a «Rede de Inovadores»	100	100%	190	190%	Superado	
4	Realizar colaborações, iniciativas ou parcerias com atores do ecossistema de inovação	N.º de iniciativas, colaborações ou parcerias com atores do ecossistema de inovação	5	100%	14	280%	Superado	AISK: OPSI; CM Lisboa, CM Loulé, Turismo de Portugal; CIPES; UA/DFA, IPST; Fórum Descoberta OGP (1); Fórum Descoberta OGP (2); Fórum Descoberta OGP (3); Fraunhofer / AICOS; DTx Colab, Behavior Research Unit (UC) ; IPDJ; Sessão Consulta Pública / Administração Aberta (AMA, RNAA: Pasc)
5	Coordenação da Rede Nacional de Administração Aberta - Dinamizar iniciativas de promoção da Administração Aberta	Avaliação e elaboração do relatório do 1º Plano de Ação da Rede Nacional de Administração Aberta, usando como modelo de referência o Mecanismo Independente de Avaliação (IRM)	31/12	100%	23/11	110%	Superado	Entrega da versão do Self-Assessment Report (PT + ENG). concluindo-se o processo do I PANAA.

TicAPP – Centro de Competências Digitais da Administração Pública

O TicAPP apresenta dois objetivos superados e três atingidos.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	
1	Promover e desenvolver projetos e iniciativas de transformação digital transversais à Administração Pública - TicAPP	Nº de projetos a implementar com princípios, normas, guias, arquiteturas de referência e tecnologias comuns para adoção transversal à AP	10	100%	11	110%	Superado Onze projetos para a AP: 1) Reengenharia dos processos associados à GPIE e apoio à elaboração de CE – DGTF; 2) Consultoria Tecnológica e Apoio à Gestão de Projeto no âmbito do SIOE+, para a DGAE (Auditoria ao SIOE+ e Recomendações); 3) Requisitos e conceção de uma Solução de BI para visão integrada das contraordenações do código da estrada ANSR; 4) glAp - Gestão Inteligente do Atendimento Presencial – medida SIMPLEX; 5) Disponibilização da Bussola.gov.pt, de acordo com objetivos descritos no Plano de Trabalho Colaborativo da AP; 6) Prestação de serviços de consultoria tecnológica e apoio à elaboração de CE para a aquisição de soluções informáticas de gestão do património cultural - DGPC; 7) Disponibilização do Site apin.gov.pt - EIMEAP; 8) Conferências Procedimentais Deliberativas, funcionalidade da Bussola resultante de medida Simplex SOS.; 9) Desenvolvimento da plataforma Participa.gov.pt - medida Simplex; 10) Elaboração de arquitetura conceptual e apoio à elaboração de CE para a DGPC no âmbito do SI da Rede Portuguesa de Museus; 11) Documento de Visão da Framework de Desenho e Desenvolvimento de Serviços Digitais;
2	Desenvolver Projeto Participa 5.0 - Simplex	Data de Implementação da Medida Simplex	30/09	100%	30/09	100%	Atingido Foi concluído o desenvolvimento da primeira versão da plataforma Participa.GOV.
3	Implementar projeto Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (glAp)	Data de disponibilização do glAp	30/06	100%	30/06	100%	Atingido Disponibilização de um sistema de data analytics & IA – o glAp - que permite analisar dados passados e monitorizar a evolução de vários indicadores críticos, relativos a todos os serviços prestados nas LC.
4	Apresentar Documento de Visão de Framework de Serviços Públicos Digitais	Data de disponibilização da Visão	31/12	100%	18/12	104%	Atingido Concluído a 18/12/2020.
5	Intranet.Gov - Medida Simplex	Disponibilização da Bússola	30/06	100%	31/5	117%	Superado A primeira versão da Intranet.GOV foi disponibilizada a 31-05-2020 em bussola.gov.pt. Esta versão contém o conjunto de funcionalidades previstas no âmbito do Plano de Trabalho Colaborativo da AP.

Objetivos Transversais

Dos objetivos transversais definidos apresentam-se cinco como superados e um atingido.

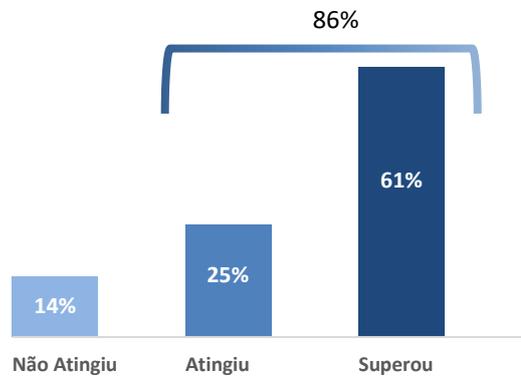
Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização		
1	Estabelecer um Centro de Competências em Atendimento	Nº de iniciativas de coordenação e avaliação do atendimento numa lógica transversal e omnicanal	10	100%	12	120%	Superado	1) Campanha Estamos ON; 2) Normas e orientações para o atendimento - LC/EC, Centro Contacto e ePortugal; 3) Tutoriais e vídeos para Serviços Públicos Digitais; 4) Compilação de boas práticas nacionais e internacionais; 5) aplicação de medidas de segurança nos espaços atendimento; 6) Promoção do envolvimento de parceiros para orientar os cidadãos na realização de serviços; 7) Guia de experimentação e colaboração à distância e adaptação da capacidade imersiva para cocriação à distância; 8) Definição de peças gráficas, cartazes e conteúdos dinâmicos disponibilizados na rede de atendimento; 9) Iniciativa de Formação -Curso "Teletrabalho em Tempo de Isolamento" + Guias sobre Teletrabalho + Guias Conciliação da Vida Profissional e Familiar + Newsletters Especiais; 10) Gestão de utilizadores do CES para atualização sistemática da informação dos postos de atendimento; 11) Adaptação da rede de atendimento e focalização nos serviços de centro de contacto e digitais; 12) Participação na definição do Guia para gestão de projetos em teletrabalho
2	Conceber modelo de atendimento temporário de proximidade, em articulação com as autarquias	Prazo para apresentação de relatório de avaliação do piloto do conceito	31/12	100%	06/10	124%	Superado	Criação Marca/ Sinalética/ Organização da sessão de apresentação pública da 1.ª iniciativa; Elaboração de vídeo de divulgação para canais de comunicação, em redes sociais e meios AMA.
3	Colaborar / Desenvolver guias e planos colaborativos para a Administração Pública no âmbito do SIIGEP	Nº de iniciativas	10	100%	13	130%	Superado	Participação em grupos de trabalho: Plano de comunicação interna para a AP no contexto de crise e Guia de apoio à comunicação interna nas entidades públicas; Conceção de 2 Cursos, nos quais foram também disponibilizados Guias sobre o Teletrabalho e sobre a Conciliação entre a Vida Profissional e a Vida Familiar; Guia para a Gestão de Projetos em Teletrabalho; Preparação do processo (Regulamento e Aviso) do programa Inovador em Residência; Relatório sobre a execução das Medidas (#1, #19, #20, #21) no âmbito do plano de ação de 2020;
4	Promover a Iniciativa PanorAMA - orçamento participativo da AMA			100%		128%	Superado	
	Implementar projetos no âmbito da iniciativa panorAMA 2019/20	Nº de projetos implementados	2	50%	3	150%	Superado	Concluídos 3 projetos, apresentação do relatório de projeto a 11/12/2020
	Lançar a Iniciativa panorAMA 2020/21	Prazo para o lançamento da iniciativa	31/12	50%	11/12	105%	Atingido	Apresentação do relatório panorAMA ao CD com o lançamento da edição panorama 2021
5	Promover iniciativas de participação para definir o portefólio de serviços nos canais de atendimento	Nº de iniciativas participativas sobre serviços públicos	2	100%	4	200%	Superado	Iniciativas enquadradas no acelerador de auto-atendimento (uma de cocriação e outra de experimentação com cidadãos); Oficinas de simplificação e Bolsa de inovação (neste âmbito, e na área do projeto Ponto Já- foi identificada uma nova medida simplex, a medida @18 – Maioridade.
6	Definir o Manual de referência das Lojas de Cidadão	Prazo de apresentação da proposta	30/11	100%	20/11	103%	Atingido	Foi apresentada a componente Sinalética e Imagem do manual de referência, a qual estará presente na LC do Porto

Objetivos no contexto COVID-19

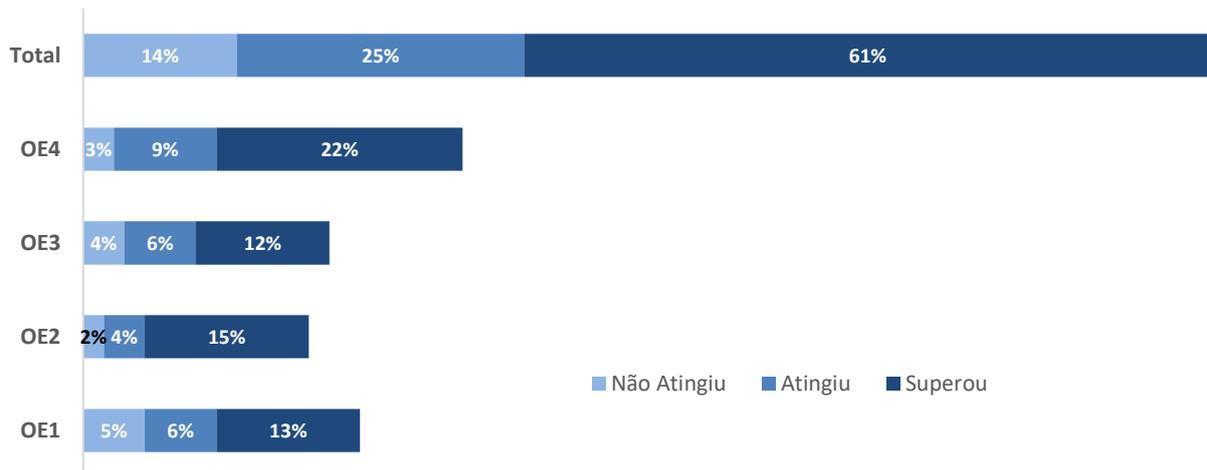
Dos objetivos definidos no contexto COVID-19 um apresenta-se como superado e outro como atingido.

Obj	Objetivos	Indicador	Meta	Peso	Valor Alcançado	Taxa de Concretização	
1	Implementar iniciativas de coordenação do atendimento omnicanal no contexto COVID-19 para a Administração Pública	Nº de novas iniciativas para a AP	10	100%	10	100	Atingido 1) Reforço infraestruturas para as plataformas digitais transversais à AP; 2) Alteração nos fluxos dos processos do BdE; 3) Alteração no Mapa do Cidadão, para promover os canais de atendimento digital e remoto; 4) Alteração em processos urgentes de interoperabilidade; 5) Alteração da aplicação e plataforma autenticação.gov.pt; 6) Adaptação do centro de contacto da empresa para encaminhamento com IVR para as entidades com serviços mais procurados; 7) Adaptação do centro de contacto do cidadão para encaminhamento com IVR para as entidades com serviços mais procurados; 8) Nova secção para páginas Covid no ePortugal; 9) Interface com pontos focais ministeriais para gerir a informação Covid; 10) Nova página com locais de atendimento digitais e locais de atendimento presenciais.
2	Adequar a organização ao novo contexto COVID-19	Nº de iniciativas internas de resposta ao COVID-19	5	100%	7	140%	Superado 1) Plano de contingência e manual de regresso; 2) Intranet AMA, webinar interno e sensibilização dos funcionários; 3) Revisão da gestão de riscos de segurança de informação; 4) Redes, postos e ferramentas de teletrabalho (soluções colaborativas, Cnd, teams e outros); 5) Compilação de legislação Covid-19; 6) Iniciativa de Formação -Curso "Teletrabalho em Tempo de Isolamento" + Guias sobre Teletrabalho + Guias Conciliação da Vida Profissional e Familiar + Newsletters Especiais; 7) Iniciativa interna de adaptação de instalações, serviços e RH em resposta ao Covid

Em síntese, os resultados do Plano de Atividades para o ano de 2020 mostram que 86% dos objetivos foram pelo menos atingidos registrando um valor ligeiramente superior face ao ano anterior (85% dos objetivos atingidos).



Análise por objetivo estratégico:



OE1. Promover dinâmicas articuladas de simplificação, participação e inovação, que contribuam para a modernização administrativa

OE2. Desenvolver, coordenar e gerir soluções inovadoras, integradas e inclusivas de distribuição de serviços públicos, aprofundando as parcerias com a administração local

OE3. Apoiar o processo de transformação digital através do reforço da governação global da tecnologia e da gestão, segura e transparente, do ecossistema de dados da AP

OE4. Promover a excelência operacional, reforçando a capacidade interna e a satisfação dos trabalhadores e parceiros

Não obstante o atrás exposto, a taxa média global de concretização de objetivos do Plano de Atividades foi de 131% (versus 133% em 2019), o que demonstra o alinhamento com os 117% de execução 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 e da simplificação administrativa.

APRECIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Neste capítulo, daremos nota dos principais resultados obtidos em 2020, no que se refere a avaliações de serviços prestados pela AMA. Este capítulo está estruturado em quatro secções, ou seja:

- Avaliação do atendimento (presencial, telefónico e online);
- Inquéritos de satisfação;
- Avaliação de outros serviços AMA (LabX, European Government Benchmark e Formação);
- Reclamações.

Avaliação do atendimento

Projeto Serviço Público como Laboratório Vivo na LC Aveiro em 2019 e finalizado em 2020 - LabX

Com o propósito de desenvolver um programa de experimentação, foi montado um laboratório vivo na Loja de Cidadão de Aveiro (LCA). Este programa teve duas fases distintas, a primeira fase consistiu em fazer evoluir e testar protótipos relacionados com o atendimento presencial, através da interação constante com cidadãos e funcionários, a segunda fase foi desenhada com o propósito de testar soluções tecnológicas desenvolvidas pela Administração Pública, quer estivessem em fase final de desenvolvimento ou já ultimadas, identificando as dificuldades sentidas pelos cidadãos na sua utilização. Com este programa promoveu-se a colaboração de cidadãos e funcionários no desenvolvimento das soluções e estabeleceu-se, assim, um modelo de inovação aberto e colaborativo. Foram ainda chamados a participar neste modelo aberto, seguro e transparente especialistas do ecossistema de inovação para dar suporte técnico ao LabX no desenho, desenvolvimento e avaliação de protótipos em contexto real.

Na primeira fase, partimos dos resultados da investigação e da experimentação resultantes do projeto sobre o atendimento presencial nas Lojas de Cidadão. Com esse ponto de partida, desenvolveram-se protótipos de alta fidelidade com o objetivo de melhorar a experiência dos cidadãos no atendimento público, envolvendo-os num processo de testes e melhorias constantes enquanto interagem com as soluções num processo iterativo que repetia o ciclo experimental, para que estas respondam às suas necessidades. O período de experimentação e testes teve a duração de 4 semanas.

Para a segunda fase, o laboratório vivo esteve aberto a soluções tecnológicas das entidades públicas que estivessem a ser desenvolvidas ou já concluídas, mas ainda não em funcionamento, para serem testadas com cidadãos durante o mês de dezembro de 2019 e janeiro de 2020.

Em suma, com a instalação do laboratório vivo na Loja de Cidadão de Aveiro, teve como propósito:

- submeter a teste soluções relacionadas com o atendimento presencial nos serviços públicos a desenvolver por parceiros do ecossistema de inovação;
- medir e avaliar o desempenho dos protótipos, tanto em termos de experiência do utilizador quanto de eficiência do serviço;
- promover lógicas colaborativas com os funcionários públicos das entidades presentes na loja;
- reunir as aprendizagens para melhorar a própria solução proposta por meio de desenvolvimentos iterativos;
- abrir um espaço, na segunda fase do projeto, para testar soluções tecnológicas que estejam a ser desenvolvidas ou em vias de ser testadas por entidades públicas.

Na primeira fase do laboratório vivo foram testados quatro protótipos:

1. Painéis separadores

Esta solução foi desenvolvida com o propósito de aumentar a privacidade durante o atendimento presencial.



2. Faixa delimitadora

Esta solução visou criar uma área reservada de atendimento através da instalação de uma faixa para aumentar a privacidade e diminuir as interrupções durante o atendimento.



3. Sistema de orientação

Esta solução visa mitigar a desorientação sentida pelos cidadãos no espaço da loja e anular as dúvidas e incertezas quanto ao início da sua jornada na loja.



4. Interface da máquina de senhas

Foram desenvolvidas duas versões, versão categorias e versão serviços, com potencial para corrigir as dificuldades que os cidadãos enfrentam quando têm de usar a máquina de senhas.



Para a segunda fase, em resposta ao desafio colocado pelo LabX às entidades públicas, foi identificada uma solução com as condições de elegibilidade para ser testada neste espaço e na janela temporal definida: o portal autenticação.gov. O atual portal autenticação.gov em serviço, foi alvo de intervenção de melhoria e adaptação às exigências e necessidades dos cidadãos e com novas funcionalidades. Foi a nova versão do portal, em fase final de desenvolvimento, que esteve a teste neste espaço.



Foi desenvolvido e montado, em conjunto com a Fraunhofer AICOS, parceiro tecnológico que apoiou o LabX, um programa de experimentação de participação aberta aos cidadãos, que se desenvolveu em três etapas:

- Aplicação de questionários prévios aos testes de acessibilidade e usabilidade aos cidadãos na LC sobre o portal e a CMD e possibilitar o recrutamento de cidadãos para os testes;
- Testes de acessibilidade e usabilidade com os cidadãos recrutados na Loja. Por forma a assegurar às pessoas com necessidades especiais o acesso, em condições de igualdade com os demais cidadãos, aos portais e sítios web dos organismos públicos, foram realizados testes a dois cidadãos com limitação física que trouxeram a sua experiência e as suas dificuldades para a avaliação do portal.
- Avaliação heurística realizada de forma individual por três especialistas que analisaram as páginas e a interface do portal.

As principais aprendizagens

1. Promove o contributo dos cidadãos e dos funcionários na evolução das soluções, participando de maneira constante e inclusiva no processo de redesenho das soluções previamente pensadas;
2. Trazer ao espaço do problema especialistas no desenho de soluções e no desenvolvimento de protótipos, capacita e potencia o processo de experimentação, acrescentando capacidade técnica na identificação e introdução de melhorias aos protótipos e na sua sustentabilidade;
3. Pode ser feita a evolução de protótipos testados inicialmente noutros contextos ou, então, pode fazer-se o desenvolvimento de protótipos diretamente a partir de desafios levantados em processos de investigação. Este laboratório vivo mostrou que existe esta flexibilidade no desenvolvimento de soluções através de vias de prototipagem distintas;
4. Permite testar de maneira holística e integrada um leque alargado de protótipos e com isso revelar ligações não observadas nas fases de investigação e de cocriação. Testes isolados de protótipos em solitário não permitem revelar ligações entre si;
5. Permite identificar outros fatores que podem afetar a eficácia de uma solução, como por exemplo as condições arquitetónicas no caso das faixas delimitadoras;
6. As soluções testadas criaram um denso capital de aprendizagens, disponibilizando pistas indispensáveis para futuras tomadas de decisão;
7. É possível montar um laboratório vivo em qualquer espaço que preste serviços públicos, seja numa loja de cidadão como aqui, seja num qualquer outro serviço público de atendimento. É adaptável às condições e dinâmicas dos diferentes espaços em que se prestam serviços públicos;
8. Potencia a proximidade, a ligação e a colaboração entre os vários atores que intervêm no processo de experimentação, com todas estas relações a ocorrerem enquanto os serviços públicos são

- prestados ao cidadão. Os cidadãos e funcionários estão no mesmo patamar que os especialistas que materializam os protótipos e os avaliam durante o processo de experimentação;
9. O corpo de conhecimento gerado durante esta fase não acaba nas soluções testadas, vai muito para além dado que garante efeitos de «spill-over», pois pode ser partilhado e transferido entre os atores envolvidos, alargando as fronteiras e os horizontes nas áreas do conhecimento em que este projeto se moveu. É um conhecimento que é disponibilizado à sociedade como um todo para que outros possam com ele continuar a avançar ou a desenvolver novos questionamentos, seja associado a um projeto decorrente deste ou informando mesmo outros projetos;
 10. No final destas intervenções, temos assim condições para contribuir não só para a melhoria dos serviços públicos em sentido estrito, como ainda para provocar efeitos diferidos e aumentados entre o ecossistema de inovação. As soluções testadas e, sobretudo, o modo de articulação usado no seu desenvolvimento incremental contribui para energizar as relações entre parceiros;
 11. O laboratório vivo provou ser um espaço transparente e aberto para a participação dos cidadãos e os funcionários, permitindo igualmente que todas as entidades públicas e privadas presentes na loja pudessem acompanhar e envolver-se, com a mediação dos especialistas, no desenvolvimento das soluções submetidas a teste.
 12. Neste sentido, montar um laboratório vivo num serviço público, aproveitando a diversidade de cidadãos que o visitam, permite a criação de um espaço único para dar voz a todos os cidadãos, independentemente dos estratos sociais, nacionalidade ou quaisquer outros critérios, incluindo os cidadãos com necessidades especiais. Ninguém fica para trás, todos podem contribuir e influenciar as decisões sobre as soluções que os vão afetar quando colocadas ao serviço. É um espaço por excelência de inclusão social e de participação cidadã.
 13. O objetivo de uma adoção e desenvolvimento de uma tecnologia passa eminentemente por otimizar os serviços públicos, colocando-se ao serviço dos cidadãos para melhorar a sua experiência no contacto com o Estado e trazer mais valor à sociedade - e não constitui um fim em si mesmo.

Números do projeto	Soluções testadas	5
	Cidadãos envolvidos;	804
	Funcionários da Loja	30
	Entidades parceiras envolvidas	3
	Especialistas envolvidos	12

Avaliação dos Centros de Contacto

Avaliação dos Centros de Contacto: Cidadão e Empresa e Centro de Atendimento Consular

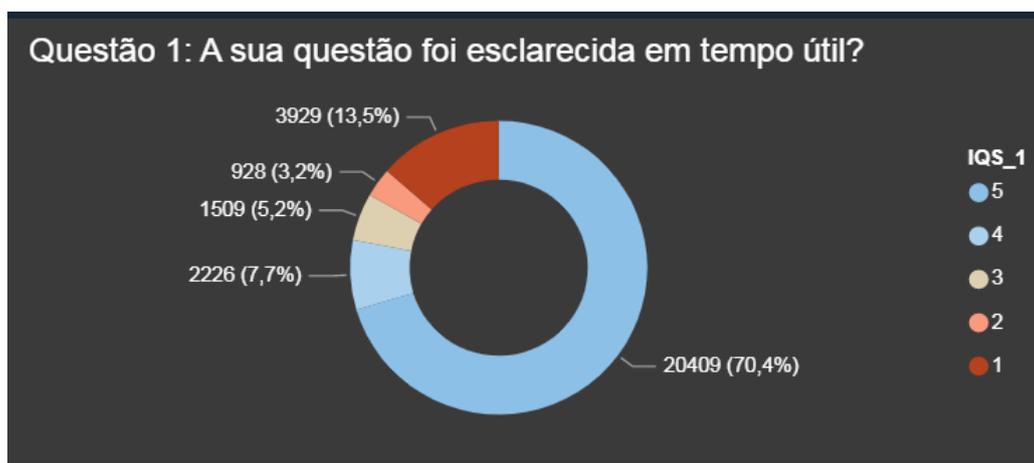
O foco desta iniciativa de avaliação do atendimento no centro de contacto é o cidadão e daí a necessidade de medir a sua satisfação em relação ao serviço que é prestado.

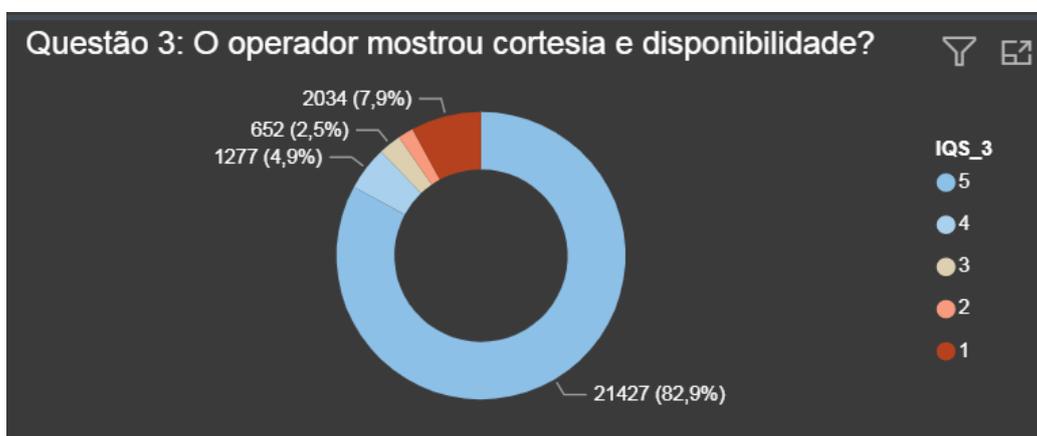
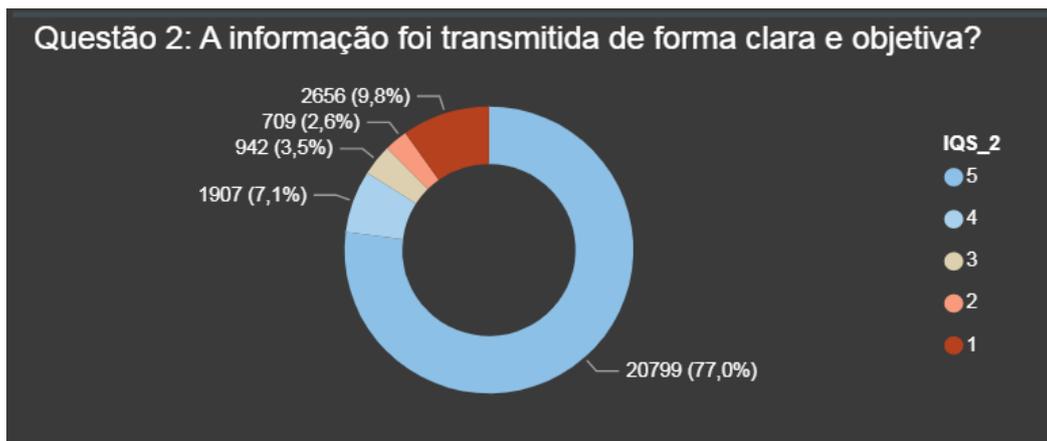
No final de cada chamada, o cidadão recebe uma chamada automática em que avalia os seguintes parâmetros:

- A sua questão foi esclarecida em tempo útil?
- A informação foi transmitida de forma clara e objetiva?
- O operador mostrou cortesia e disponibilidade?

A escala de avaliação é representada pelos valores de 1 a 5, em que 1 representa “discordo totalmente” e 5 “concordo totalmente”. O processo foi implementado nos Centros de Contacto para Cidadão, Empresa e nos Centros de Atendimento Consular de Espanha, Reino Unido, Irlanda, Bélgica e Luxemburgo no dia 19 de outubro de 2020.

Os dados representados infra referem-se à globalidade de avaliação e satisfação em todas as linhas no período compreendido entre 19 de outubro e 31 de dezembro.





Do universo de 29 001 pessoas que responderam ao Inquérito de satisfação do atendimento que contém 3 perguntas, apenas 27 013 responderam até à segunda questão e 25 841 responderam à totalidade. Com estas respostas podemos aferir o que:

- A satisfação com o tempo de esclarecimento às questões colocadas é de 78,17%. Estes resultados conferem uma classificação média de 4,18 em 5 valores a esta questão;
- Relativamente à clareza e objetividade na informação transmitida, o nível de satisfação é de 84,1% dos inquiridos. Estes resultados conferem uma classificação média de 4,39 em 5 valores a esta questão;
- 87,8% dos inquiridos indicaram que os operadores demonstraram cortesia e disponibilidade no atendimento efetuado. Estes resultados conferem uma classificação média de 4,53 em 5 valores a esta questão;

O inquérito revela um nível de satisfação elevado relativamente ao atendimento realizado pelos operadores do centro de contacto. Acesso aos resultados do inquérito:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiOTNmOWZiYzQtOWEwMy00Y2QxLTlhINTctNmRjMjdYJmNmNhhliwidCI6IjYmM2I0YTBJLTBiMWUtNDc3Ni05ZTk1LTY5MzNINDQwOGU5NyIsImMiOiJl9&pageName=ReportSection>.

Atendimento online

O lançamento do portal ePortugal em 14 de fevereiro de 2019 permitiu, para além de uma reformulação profunda de imagem e de um site mais usável e acessível, desenvolver um novo sistema de feedback, integrado nas páginas de conteúdos, para que o utilizador possa dar a sua opinião sobre a qualidade dos mesmos.

Este sistema, implementado desde 2019, permite ao utilizador “votar” sobre a utilidade do conteúdo e apresentar sugestões, opcionalmente, em caixa de texto livre. Os resultados são recolhidos por tipologia de conteúdos ou canal (ex. ficha de serviço, guia prático, chatbot, etc.) e apresentam alguma disparidade nas avaliações.

Em 2020 assistiu-se a uma melhoria dos resultados face aos verificados em 2019, evidenciados no quadro abaixo.

Recolha de feedback no portal ePortugal

Global	68,13%
Notícias	83,95%
Cidadãos	59,74%
Fichas de Serviço	57,57%
Fichas de Entidade	54,39%
Chatbot	60,88%
Pesquisa	63,08%
Páginas COVID	80,28%
Página de Contactos	86,12%
Locais de atendimento	64,38%

(dados referentes a 2020)

Este processo é dinâmico, estando em curso o aprofundamento deste mecanismo de feedback para que, por um lado, se possa garantir a obtenção de mais informação de qualidade, e, por outro, poder aferir com outros meios (ex. analytics) se os utilizadores encontram a informação ou realizam o serviço que procuram.

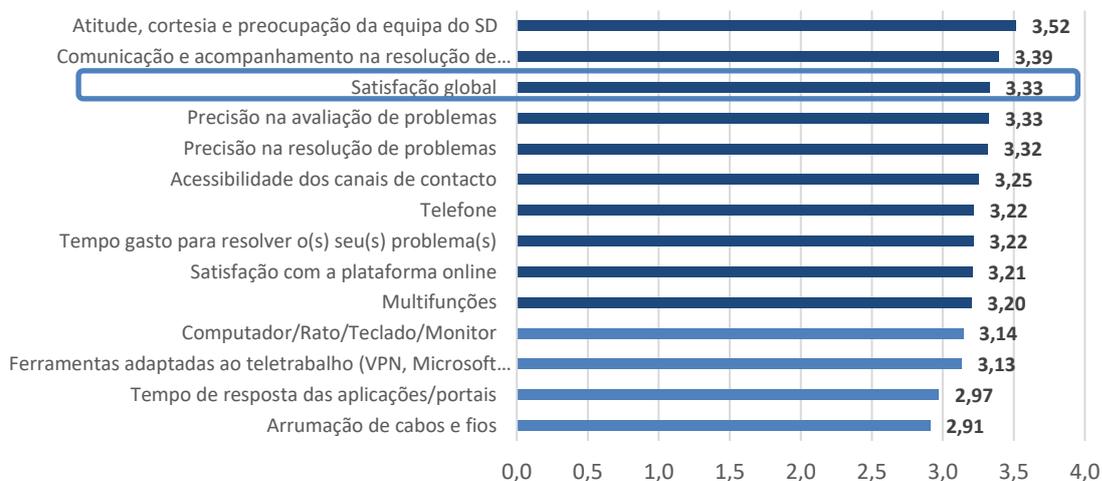
Inquéritos de satisfação

Inquérito de satisfação dos utentes do *Service Desk*

Na sequência dos estudos realizados anteriormente, em novembro de 2020 foi novamente efetuado um inquérito aos utentes do Service Desk (SD) da AMA permitindo assim aferir em que medida evoluíram os principais indicadores. Saliente-se que o ano 2020 foi particularmente marcado por dois fatores: o aumento exponencial do teletrabalho derivado da situação pandémica verificada no país e, a nível interno, o lançamento da nova aplicação do SD na intranet.

O universo de utilizadores do SD abrangido por este inquérito caracteriza-se por 2.226 (2.807 em 2019) utentes que recorrem a este serviço para a resolução de incidentes e pedidos de serviço. O estudo realizado teve por base uma população alvo constituída pelos utentes do Service Desk, que inclui os trabalhadores da Sede, das Lojas de Cidadão, dos Espaço Cidadão, mas também os funcionários do Alto Comissariado para as Migrações (ACM), da Inspeção Geral das Atividades Culturais (IGAC) e do Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais (GEPAC).

Foram rececionadas 892 respostas válidas, o que corresponde a uma taxa de participação de 40% (um acréscimo face aos 26% de 2019). Através dos resultados foi possível obter índices resumo para cada um dos indicadores que permitiram detetar quais os aspetos mais valorizados e quais os pontos a melhorar assim como a sua evolução em relação aos resultados obtidos em 2019. Analisando graficamente verificamos que os resultados alcançados variam entre 2,91 para a arrumação de cabos e fios e 3,52 relativos a atitude e cortesia dos membros do SD (escala de 1 a 4). De reforçar a evolução positiva do nível de satisfação geral que apesar de muito elevado ainda registou um aumento em relação a 2019 (de 3,28 para 3,33).



Inquérito de satisfação Gabinete Jurídico

A AMA tem procurado garantir a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas nos seus pontos de atendimento, mas também aos seus clientes internos. Assim, foi desenvolvido pela primeira vez em dezembro de 2020 um inquérito para aferir a perceção de satisfação relativamente a um conjunto de indicadores sobre a atuação do Gabinete Jurídico.

O estudo realizado teve por base uma população alvo constituída por colaboradores da AMA que exercem funções na sede. O inquérito foi realizado online na plataforma da AMA e esteve disponível entre 2 e 21 de dezembro de 2020. O questionário era bastante simples, de fácil preenchimento e compreendia perguntas relacionadas com o perfil do trabalhador, a frequência da procura deste serviço, a avaliação da equipa e sugestões de melhoria. A escala utilizada é de 1 a 10, em que 1 corresponde a extremamente insatisfeito e 10 corresponde a extremamente satisfeito. Através dos resultados foi possível obter valores médios para cada um dos indicadores que permitiram detetar os aspetos mais valorizados e quais os pontos a melhorar relativamente à atividade realizada em 2020.

Dos resultados apurados verificou-se que mais de 50% dos inquiridos encontram-se na carreira de técnico superior, técnico, consultor ou especialista e aproximadamente 30% como dirigente, o que constitui uma amostra aproximada da realidade da AMA. Em termos de ordem de importância do recurso ao GJ, constatou-se que os procedimentos de contratação pública foram os mais indicados pelos inquiridos, seguindo-se os pareceres/informações jurídicas e a consulta jurídica informal.

Em termos gerais, os resultados da avaliação da equipa do GJ foram bastante positivos, situando-se em média entre 8 e 9 valores, numa escala de 1 a 10. A pontuação mais elevada foi dada à confiança na informação prestada (9,20) e a mais baixa foi dada ao prazo de resposta (8,25). Globalmente, a satisfação relativamente ao apoio prestado pelo GJ alcançou 8,72 valores.

Avaliação da equipa do GJ	Pontuação (1 a 10)
Atitude, cortesia e disponibilidade dos elementos da equipa do GJ	8,94
Comunicação e acompanhamento	8,57
Utilização de linguagem simples e clara	8,32
Qualidade e diligência na avaliação e resolução	8,72
Confiança na Informação prestada	9,20
Prazo de resposta	8,25
Utilidade da resposta	8,94
Globalmente, como classifica a sua satisfação pelo apoio jurídico prestado pelo GJ?	8,72

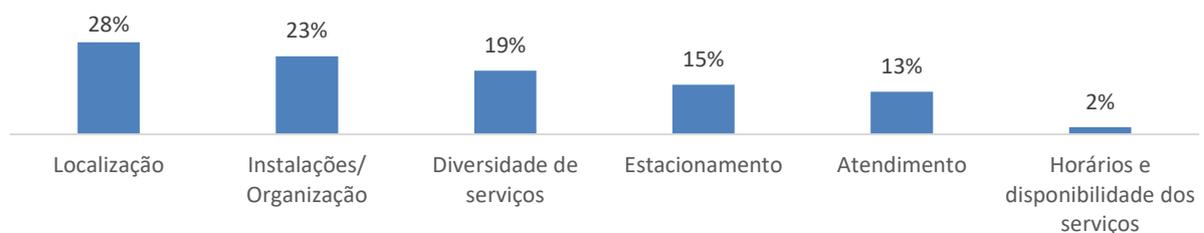
No final do questionário, foi solicitada a apresentação de sugestões para a melhoria do serviço prestado, tendo-se destacado a necessidade de reforço da equipa, a diminuição do tempo de resposta às solicitações, a utilização de linguagem simples e clara e os vários elogios, que sinalizam o reconhecimento da qualidade do trabalho desenvolvido pelo GJ.

No geral, o grau de satisfação alcançado foi bastante positivo, com destaque para a confiança na informação prestada, utilidade da resposta, bem como a atitude, cortesia e disponibilidade dos elementos da equipa do GJ.

Inquérito - Loja de Cidadão de Marvila

Para assinalar o primeiro aniversário do site ePortugal, realizou-se no dia 14/2/2020 uma ação de dinamização na Loja de Cidadão de Marvila. Entre as várias atividades desenvolvidas, foi realizado um inquérito de satisfação relativamente aos serviços da loja e aos serviços que podem ser feitos online. Este inquérito contou com cerca de 80 respostas de cidadãos, na sua maioria residentes em Lisboa, que referiram que se deslocam à Loja anual ou pontualmente.

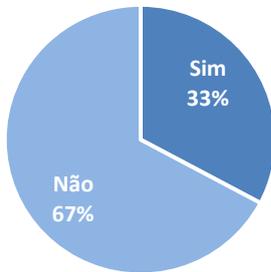
No conjunto das características que os cidadãos mais apreciam na Loja de Cidadão foi indicada a localização da loja, a qualidade das instalações bem como a sua organização, a diversidade de serviços que dispõe, o estacionamento e o atendimento.



Relativamente aos aspetos a melhorar, os cidadãos entrevistados evidenciaram o tempo de espera e o espaço destinado à espera. Foram também identificados outros aspetos a melhorar, tais como a qualidade do atendimento, o sistema de senhas, a disponibilização de mais serviços nas lojas e online.



Inquiridos sobre o seu conhecimento relativamente ao ePortugal, 67% dos entrevistados mencionaram desconhecer esse portal. Do conjunto dos cidadãos que indicaram conhecer o ePortugal, a maior parte soube da sua existência através de pesquisas na internet e na comunicação social.



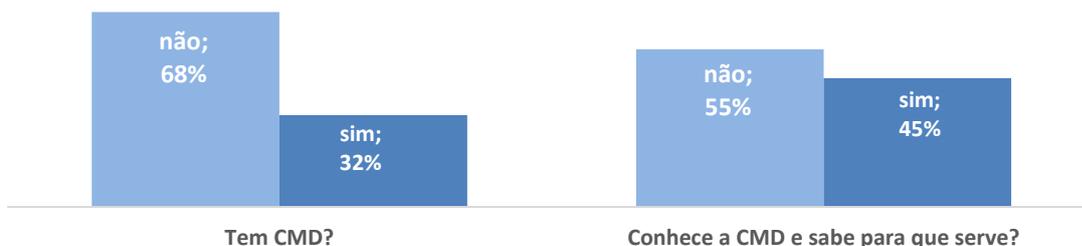
Apesar de nem todos os serviços estarem disponíveis online, aproximadamente 25% dos serviços realizados presencialmente estavam disponíveis online. Do conjunto destes cidadãos, 44% não sabia da possibilidade de realizado o serviço online.



Informados da possibilidade de realizar o serviço pretendido online, 80% dos inquiridos admitiram fazê-lo numa próxima oportunidade. Nos casos em que os cidadãos sabiam da existência dos serviços disponíveis online, os principais motivos para não o terem feito foram a falta de acesso online por parte dos cidadãos e o facto de o atendimento presencial ser considerado mais seguro.



No que respeita à Chave Móvel Digital, 68% dos inquiridos admitiu não ter e também 55% dos inquiridos não conhecia mesmo a CMD e desconhecia a sua utilidade.



Esta sessão decorreu em fev2020, ainda antes da situação pandémica, demonstrando a importância do reforço na aposta nos serviços públicos digitais.

Avaliação de outros serviços

European eGovernment Benchmark

A AMA, enquanto coordenador nacional desta operação assegura, através da Equipa de Relações Internacionais e com o apoio de outras equipas internas, a preparação das entidades nacionais envolvidas (provenientes dos setores das finanças, administração interna, justiça, segurança social, emprego, educação e economia), com vista à melhoria da qualidade e eficiência dos serviços avaliados.

Este trabalho inclui o mapeamento prévio dos portais e hiperligações para os serviços nacionais em avaliação, a proposta antecipada de melhorias dos mesmos, a coordenação da validação nacional dos resultados apresentados pela Comissão e um constante diálogo com a Comissão Europeia para defesa dos resultados propostos para Portugal com vista à sua melhor classificação possível. Este esforço tem-se revelado profícuo, com resultados positivos para Portugal no Benchmark e uma constante interação com cada entidade envolvida, tendo estas entidades manifestado a sua elevada satisfação com a coordenação do projeto. O trabalho desenvolvido pela AMA foi **unanimente** considerado como “Muito Satisfatório” pelas entidades respondentes, a saber:

IRN – Instituto dos Registos e Notariado

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

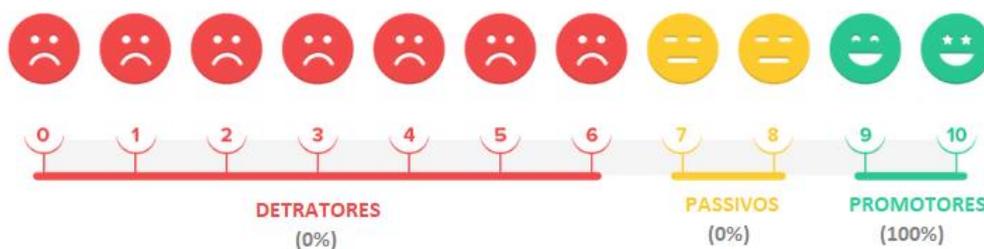
II - Instituto de Informática da Segurança Social

DGES – Direção-Geral do Ensino Superior

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 pelo centro de competências, 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”. Para fins de cálculo do NPS, os “Passivos” contam para o número total de entrevistados, mas não afetam diretamente o resultado líquido global. De acordo com este método, os resultados deverão ser analisados da seguinte forma: NPS Excelente – entre 75 e 100; NPS Muito bom – entre 50 e 74; NPS Razoável – entre 0 e 49; e NPS Mau – entre -100 e -1. Tendo por base o conjunto de entidades inquiridas e que responderam ao inquérito, o resultado obtido foi: NPS = 100.



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

Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX)

Em 2020, o LabX demonstrou continuar a melhorar a capacidade institucional das entidades públicas portuguesas e dos seus *stakeholders*, assim como, a eficiência global da AP, através da organização de iniciativas de capacitação para competências e atitudes que potenciem a inovação e promovam experimentação no setor público e do desenvolvimento processos participativos nos projetos experimentais e inovadores onde é aplicada a própria metodologia do LabX, para responder aos problemas reais dos cidadãos e empresas. O LabX já executou 25 projetos, envolveu 165 entidades publicas, 572 parceiros do ecossistema da inovação e 10955 cidadãos.

Desta forma, pretende-se dar resposta à visão que o LabX tem sustentado, desde a sua criação em 2016, apresentando evidências para a transformação da cultura e resultados operacionais das entidades com quem o LabX colabora. No âmbito do “*Progress assessment of the ESF Support to Public Administration*”, em que o LabX foi selecionado como um de 30 casos de estudo escolhidos para ilustrar a intervenção do Fundo Social Europeu, **pôde patentear-se que a colaboração com o LabX é “transformadora” e que modifica a perspetiva como olham para os cidadãos e empresas**, permitindo-lhes que repensem os serviços públicos a partir do que cidadãos e empresas realmente precisam. O LabX foi uma das oito iniciativas do Fundo Social Europeu que apresentou integralmente o seu «caso de estudo» no seminário final no dia 4 de fevereiro de 2020, em Bruxelas. São ainda notórias algumas menções e artigos publicados pelos parceiros internacionais do LabX, aqui sumariados:

1. XXV Congresso Internacional do CLAD sobre a Reforma do Estado e a Administração Pública, onde foi destacado o relatório da autoria do LabX ["Gobierno abierto desde la perspectiva de la transparencia, la tecnología, la participación ciudadana, la colaboración y las redes sociales en la gestión pública"](#) ;

2. A publicação do relatório sobre a [Governança Antecipatória da Inovação](#), da autoria de Piret Tõnurist and Angela Hanson, relativo ao trabalho que está a ser realizado em colaboração estreita com o LabX. No mesmo âmbito, o artigo [“Putting anticipatory innovation to work: prototyping a starter kit”](#), por Chiara Bleckenwegner;
3. O artigo [“How a living lab can solve your service needs”](#) da autoria do LabX publicado na Rede Apolitical, onde se destaca como os serviços públicos podem ser um laboratório vivo para experimentar soluções junto dos cidadão;
4. A seleção do projeto “Serviço Público como Laboratório Vivo” na [compilação de experiências internacionais da Red Innolabs](#), uma rede de laboratórios Ibero-americanos de inovação;
5. O artigo [Steps towards a New Data Deal](#), da autoria de Bruno Monteiro e da Sara Carrasqueiro, relativo ao projeto experimental InovX: Painel de Inovação no Setor Público;

A expectativa projetada no LabX é que este continue a ser capaz de **sensibilizar, capacitar e transformar** a AP para se focar nos seus públicos-alvo, orientando-a a decisões baseadas em evidências. Para isso, deve recorrer ao uso a abordagens participativas que envolvam todas as partes interessadas na resolução de problemas/desenho de serviços e, desta forma, fazer com o que os serviços prestados sejam mais adequados às necessidades dos cidadãos e empresas, mas também, à própria capacidade instalada e recursos disponíveis nas entidades públicas.

Avaliação da Formação

Para além da formação para funcionários, são desenvolvidos diversos cursos e ações de formação para os seus parceiros, os quais avaliam a formação ministrada. Relativamente à satisfação global da formação promovida pela AMA em 2020 a mesma foi de 85%. No quadro infra apresentamos os valores globais da Academia AMA em 2020 com o nível de satisfação pelas várias iniciativas.

Os números da Academia em 2020

Dados Gerais da Academia AMA				
32357 Horas de Formação	44 Cursos Desenvolvidos	4456 Total de Participantes	99% Trabalhadores AMA que beneficiaram de formação	85% Satisfação Global
Microlearning				
565,85 Horas de Formação	5 Áreas de Formação	9 Cursos desenvolvidos	152 Total Participantes	85% Satisfação Global
AMA Partilha				
27 Horas de Partilha	31 Sessões Dinamizadas	42 Total de Oradores	197 Total de Participantes (presenciais e online)	90% Satisfação Global
Formação para Parceiros				
27622 Horas de Formação	42 Cursos Desenvolvidos	3434 Total de Participantes	144 N.º de Ações Realizadas	91% Satisfação Global

Reclamações

Reclamações recebidas pela RNSA

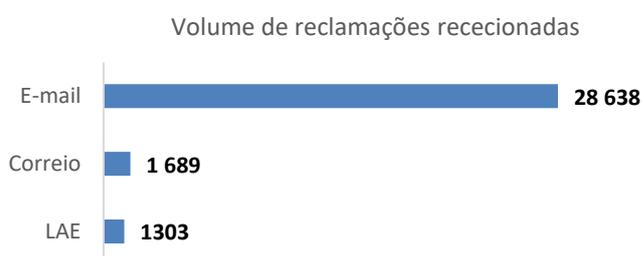
Foram rececionadas em 2020, 1529 reclamações, o que representa uma redução de 70% face ao volume total das reclamações de 2019. De registar que a percentagem de reclamações face ao número de atendimentos foi em 2020 de apenas 0,05%.

Regista-se de que as Lojas de Cidadão em 2020 estiveram encerradas ao público desde 20 de março a 31 de maio (14 de junho nas Lojas da área da grande Lisboa) tendo, desde a reabertura e até final do ano em questão, funcionado por marcação, tendo havido também um menor número de atendimentos. De referir que a percentagem das reclamações face ao volume de atendimentos nas Lojas é bastante reduzida, sendo que são as Entidades /Serviços (serviços centrais) que são alvo da maior parte das reclamações apresentadas nas Lojas e não motivos resultantes do funcionamento/atendimento nestas.

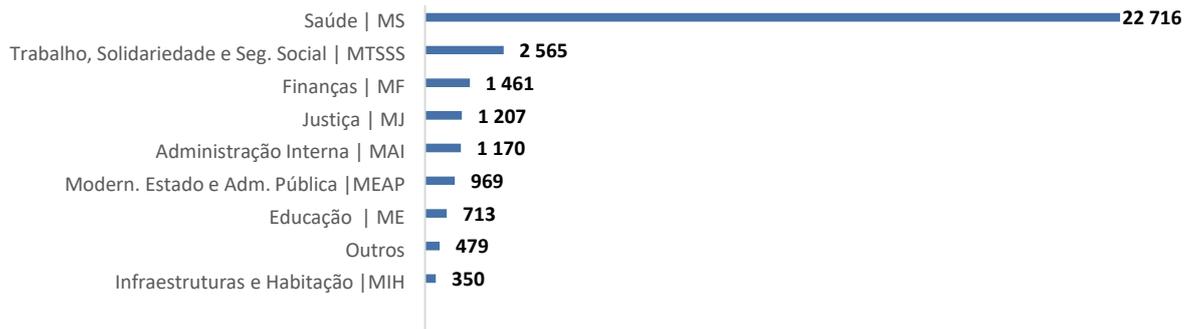
Reclamações da Administração Pública

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 Administração Pública. 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).

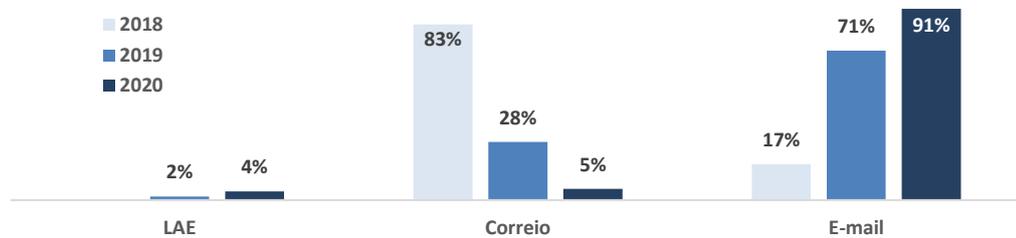
No ano de 2020 foram rececionadas 30.327 vias amarelas e 1.303 reclamações no Livro Amarelo Eletrónico, um total de 31.630 reclamações, sendo que 91% foram recebidas por via eletrónica.



As reclamações apresentadas junto dos organismos do Ministério da Saúde são as mais representativas no conjunto das reclamações enviadas à AMA (correspondem a 72% do total de reclamações rececionadas) seguidas pelas do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e em terceiro lugar pelas do Ministério das Finanças.

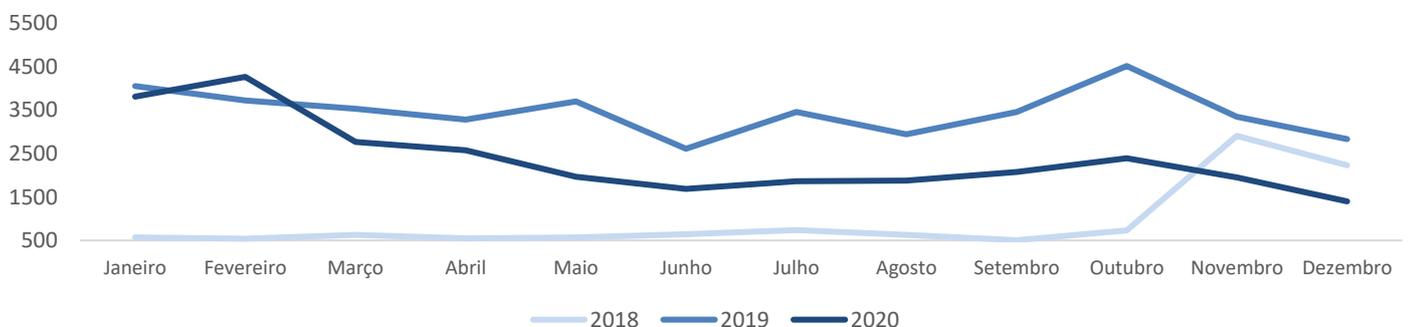


Em 2020 foi efetuada a monitorização da receção das cópias amarelas, estimulando-se o envio por via eletrónica. Deste modo, verifica-se que no período 2018-2020 o envio das vias amarelas das reclamações à AMA passou de, predominantemente, por correio (83% em 2018) para, quase exclusivamente, por correio eletrónico em 2020 (91%).



Analisando a evolução da receção das vias amarelas no período 2018-2020 por via eletrónica, demonstra-se que, após a comunicação de que a via preferencial de entrada das vias amarelas é o endereço eletrónico – reclamacao_viamarela@ama.pt registou-se um crescimento exponencial por esta via. Na entrada das vias amarelas, em 2020, verifica-se uma média de cerca 2.400/mês, não obstante a situação de pandemia verificada.

Evolução mensal das entradas por e-mail - cópias das vias amarelas das reclamações



AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES

A AMA, tal como em anos anteriores, continuou a efetuar a audição dos seus trabalhadores e dirigentes intermédios, seja na preparação dos documentos estratégicos e de gestão da organização, no desenvolvimento de projetos, mas também no sentido de promover a coesão e uma cultura organizacional forte, dinâmica e colaborativa.

A implementação de medidas SIMPLEX são uma das áreas onde se pratica a participação ativa dos recursos AMA, onde, para além da participação na sua execução, os trabalhadores são convidados a apresentarem sugestões para que as implementações vão de encontro às necessidades dos cidadãos.

Na elaboração dos instrumentos de gestão, nomeadamente na definição do Plano Estratégico 2021-2023 foi também promovida a participação de todos os funcionários, tendo este processo sido iniciado em 2019. Em 2020 foram efetuadas várias iniciativas nesse âmbito, nomeadamente:

- 1) realização de um workshop com o propósito de fazer o levantamento dos seus stakeholders externos, nas suas várias áreas de missão, identificando e caracterizando os stakeholders-chave:
 - i) os mais dependentes da AMA; ii) os mais impactados pela sua atividade.

Esta sessão foi colaborativa, contou com 37 participantes e revelou-se uma experiência positiva e uma oportunidade de reflexão para os participantes, que definiram cidadãos, empresas, governo e entidades da administração pública como as quatro categorias de stakeholders fundamentais a gerir.

A metodologia da sessão consistiu, primeiramente, num levantamento dos stakeholders externos à AMA. De seguida, foram identificados os stakeholders-chave e após a sua caracterização foi realizada uma reflexão acerca da visão para o futuro relativamente ao seu grau de importância para a AMA e ao impacto que a atividade da AMA tem neles.



Avaliação

O objetivo da atividade foi cumprido, sendo que se identificaram as entidades mais importantes para a AMA e mais impactadas pela atividade da AMA. Após as apresentações, foi realizada uma avaliação individual da atividade. As avaliações consistiam em enquadrar a satisfação com a experiência (satisfeito, neutral ou insatisfeito) com a sua utilidade (copo vazio em simbolização da falta de utilidade, e copo cheio simbolizando a utilidade da experiência). Para além da posição do post it colado, também o seu conteúdo deveria expressar uma frase/ideia do participante relativamente à avaliação da experiência



2) Após a identificação participada dos Stakeholders externos procedeu-se à elaboração e efetivação de um inquérito aos stakeholders externos da AMA;

3) em novembro, foi promovido um inquérito a todos os trabalhadores para apresentarem as suas sugestões, comentários e propostas sobre o sumário executivo do Plano Estratégico 2021-2023;



No âmbito da participação/avaliação da satisfação foram promovidos inquéritos, onde foi solicitada a participação de todos os trabalhadores, nomeadamente:

- Inquérito de satisfação do Service Desk 2020;
- Inquérito de satisfação do Gabinete Jurídico;
- Inquérito participativo para a revisão e contribuição para a Política da Qualidade;
- Inquérito interno para aferir as necessidades no domínio da conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, de modo a possibilitar o autodiagnóstico nesse domínio
- Inquérito de Priorização das Ações de Melhoria, no âmbito do Relatório de Autoavaliação da AMA, efetuado através da CAF – Common Assessment Framework;

Num outro patamar nesta matéria de audição dos trabalhadores e dirigentes, no decurso do ano de 2020, procedeu-se à continuação do desenvolvimento dos 3 projetos vencedores, foi apresentado o relatório final da edição 2019/2020 e o lançamento da edição de 2021.

Alguns dados projeto 2019/20

panorAMA

APRENDIZAGENS E SINALIZAÇÃO DE PONTOS CRÍTICOS

- *Crowdsourcing* de problemas: + 300 contributos | 12 problemas chave
- Sessões trabalho colaborativo: 12 sessões | 138 participantes | 38 projetos
- Votação: 246 votos | 86 projetos a 3 meses | 80 projetos a 6 meses | 80 projetos a 12 meses
- Projetos vencedores: 3 meses - 18 votos | 6 meses - 13 votos | 12 meses - 20 votos
- Reuniões: 1 Reunião de *Kick-off* | Participação dos 3 projetos vencedores: **AMACare, AMABook, Plano de Evolução Profissional.**
- Reuniões de alinhamento e sessões de acompanhamento: entre a Equipa PanorAMA e acompanhamento com os grupos (Grupo 1+2+3).

Um outro vetor de primordial importância para a AMA, é a Academia AMA, onde foram desenvolvidas três iniciativas no âmbito da audição de dirigentes e trabalhadores.

AMA Partilha

Em 2020 o projeto foi promovido, inicialmente, tal como aconteceu durante todo o ano de 2019, na modalidade presencial, tendo sido convertido posteriormente na modalidade *online*, respondendo ao desafio que o surto epidémico e o conseqüente teletrabalho trouxe a todos. No entanto, as sessões digitais em direto continuaram a garantir a proximidade e a partilha de informação no seio da AMA, tendo as sessões presenciais decorrido de 10/01 a 06/03 de 2020 e as sessões online, que permitiram retomar a iniciativa, após um interregno devido ao confinamento, de 19/06 a 18/12 de 2020. As sessões, como habitualmente, foram dinamizadas todas as semanas.

As sessões continuaram a ser gravadas em vídeo, mediante autorização formal para a utilização de som e imagem por todos os participantes, e partilhadas com a comunidade AMA no site da Academia AMA, estando permanentemente disponíveis em diferido para quem as quiser ver ou rever.

No total dos dois anos da iniciativa foram realizadas 56 sessões, das quais 31 foram promovidas em 2020, 8 na modalidade presencial e 23 na modalidade *online*. Em 2020, a AMA Partilha contou com 42 oradores, 197 participantes em 27h de partilha. Obteve ainda uma satisfação de 90% junto daqueles que ao longo do ano acompanharam os mais variados temas abordados. Destacamos ainda que em

2020 a área temática com mais sessões foi a de “Temas Internos AMA”, o que coloca este evento como uma ferramenta importante de comunicação interna, ao dispor de todas as equipas da organização.

Todas as sessões são avaliadas pelos seus participantes e, ao longo do ano, a ECF procura identificar junto de todos os trabalhadores quais os seus interesses e necessidades, construindo os programas mensais mês a mês para uma maior resposta às expectativas de todos.

26 Academia AMA
Serious Game "Jogo da Partilha - 2.ª ed.ª"

27 André Alves (DAG)
Gestão do risco na AMA

28 Academia AMA
Serious Game "Jogo da Partilha - 3.ª ed.ª"

29 Lidália Sanches, André Lapa, Jorge Sousa
Catálogo de Entidades e Serviços (CES)

30 Academia AMA
Serious Game "Jogo da Partilha - 4.ª ed.ª"

31 Carla Outor (LabX)
Vamos construir um projeto experimental? Guia prático para aplicar ferramentas ao longo de um projeto experimental

32 Maria João Marques (DPO)
Conformidade com o RGPD

33 Academia AMA
formAÇÃO: Potenciar Aprendizagens e

34 Mónica Letra (ECC) e Lidália Sanches (EES)
Os Desafios e as Aprendizagens do

35 Carla Pereira (DSI/ESU), Hugo Correia (DSI/ESU) e Ricardo Guedes (DSI/ESU)
AMA Service Desk: Nova Plataforma

36 João Curado Silva (DTD)
Da Ciência dos Dados à Inteligência Artificial

37 Sérgio Belo e Jorge Fernandes (DTD/EED)
A Declaração de Acessibilidade e Usabilidade dos sites Web

38 Arlete Leite (LC São João Madeira), Cristina Carvalho (ECC) e Liliana Onofre (ECPD)
Os Novos Desafios e os Novos Paradigmas do Atendimento ao Cidadão

39 Filipe Ganança (TicAPP)
Analytics e IA ao serviço do Atendimento Presencial

40 Zaida Chora (EPPD)
Morada Única Digital e Notificações Eletrónicas

41 Anícia Trindade (DLEC | EEC)
Promovendo a literacia digital através do atendimento digital assistido: O Projeto

42 Regina Araújo e Tiago Pereira (DC | ECEI)
Diagrama: desafios da comunicação em contexto de teletrabalho

43 Paula Murta (LC Laranjeiras)
Como construir relações de parceria na LC

44 Fernando Marta (DPCD)
O Futuro do Atendimento Público

45 Sérgio Fernandes (DAG | DPQ) e André Alves (DAG)
Gestão da Qualidade na AMA

46 André Lapa, Luís Silva e Marco Mota (DFCD | ECPD)
Os dados de ePortugal: o que procuram, veem e opinam os utilizadores do portal.

47 Rita Vale (DLEC | EDML) e Rita Rei (DLEC)
20 anos de Lojas de Cidadão.

48 André Vasconcelos (DEID)
Identificação Digital: Passado, Presente e Futuro.

49 Manuela Matos, Cecília Vinhas e Tiago Rocha (G | DCP)
Apresentação do Manual de Contratação Pública e Esclarecimento sobre o Conluio.

50 Carla Silva (DAG | ERH), Filipa Marques (DAG | DGC), Sérgio Fernandes (DAG | DPQ)
Conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal

51 Ana Pires (TicAPP)
Participa.Gov – A plataforma da Administração Pública para processos participativos

52 André Valarinho, Catarina Venâncio, Cristina Libânio (GI)
Protocolos - contratos de cooperação para a realização de tarefas públicas

53 Maria Inês Nolasco (EPSE)
Bolsa de documentos - ePortugal

54 Sílvia Turbilo (DSI | EES)
Como construir um formulário na AMA

55 Rita Laranjeira e Tiago Mendonça (ERI)
Governo Digital: o posicionamento de Portugal nos principais rankings internacionais

56 Academia AMA
AMA Partilha – Natal 2020

Oferta Formativa da Academia Ama

A Academia AMA, de forma a diversificar a sua oferta formativa orientada para as necessidades dos trabalhadores, procede à audição periódica dos mesmos. Nas newsletters mensais da Academia AMA foram solicitadas sugestões de temas para futuros Cursos eLearning e esteve também disponível um questionário para aferir o interesse em temas de Cursos Microlearning nas áreas de Atendimento ao Público, Cidadania Digital, Desenvolvimento Pessoal, Liderança e Estratégia e Tecnologias da Informação e Comunicação. O questionário esteve disponível entre outubro e novembro, e os resultados foram apresentados na newsletter de dezembro de 2020, onde foi possível apurar as reais necessidades dos trabalhadores em matéria de formação.

Newsletter Da Academia Ama

No âmbito da comemoração do 1º aniversário da Newsletter da Academia AMA (novembro de 2020), solicitámos a colaboração dos trabalhadores AMA para que respondessem a um Questionário de Avaliação da Newsletter, onde pedimos que partilhassem a opinião sobre este documento de disseminação das iniciativas, projetos e formação da Academia AMA. Quisemos avaliar o impacto da mesma na divulgação dos projetos e soluções formativas internas e externas da Equipa de Competências e Formação, destinados a trabalhadores e a parceiros da Administração Pública, e obter a opinião geral dos trabalhadores AMA sobre a qualidade dos guias disponibilizados nestas edições mensais, sobre a pertinência dos temas e eventos promovidos e sobre a importância deste canal informativo para a promoção e partilha de conhecimento que a ECF promove para toda a Comunidade AMA.

Foram avaliados diversos parâmetros (Avaliação Global; Avaliação das rubricas e sugestões), tendo os principais resultados do questionário sido bastante positivos. Os resultados apurados e as sugestões recolhidas na sequência da audição dos trabalhadores sobre as várias iniciativas da Academia AMA permitem não só perceber a oportunidade e impacto dos projetos formativos, mas também perceber de forma mais clara as expectativas dos destinatários, ao mesmo tempo que ajuda a definir melhor os projetos futuros e a continuar a promover soluções e iniciativas à medida.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Em 2020, não obstante a pandemia COVID-19 que condicionou a concretização de alguns projetos, continuou-se a dar relevância e importância a um conjunto de iniciativas ligadas à Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Assim sendo, e sob o mote “Planeta AMA” prosseguiu-se com o desenvolvimento de ações de Responsabilidade Social, enquadradas no Uso Sustentável de Recursos na AMA

A utilização mais sustentável de recursos e a adoção de soluções circulares têm ganho importância e relevância na Administração Pública, a qual foi materializada através da RCM 141/2018, de 26/10, instrumento legal impulsionador para a continuação do desenvolvimento da utilização mais sustentável de recursos na AMA

Analisando o trabalho já desenvolvido anteriormente, em agosto de 2020 foi apresentado o plano de ação para a implementação da sustentabilidade, eficiência energética e hídrica nos serviços geridos pela AMA. Este documento identifica as instalações/edifícios da AMA, os eixos de atuação e os tipos de intervenções a efetuar no âmbito da possível implementação do plano de ação



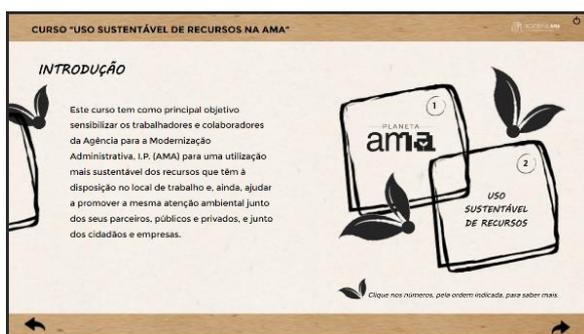
Plano de ação para a implementação da sustentabilidade, eficiência energética e hídrica nos serviços geridos pela AMA

agosto 2020

Na base deste documento foram identificados os edifícios por diferentes tipologias (edifícios administrativos/escritórios e edifícios de serviços de atendimento) e depois foram propostas intervenções em cada um dos 3 eixos do plano de ação:

- Sustentabilidade;
- Eficiência Energética;
- Eficiência Hídrica.

Nessa sequência da implementação do projeto, em 2020 foi desenvolvida a 2ª edição em regime de e-Learning do curso “USO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS NA AMA”. Em 2020 foram realizadas 5 ações do referido curso concebido em 2019, tendo sido promovido igualmente via eLearning, na plataforma de aprendizagem da Academia AMA. As ações foram realizadas em momentos distintos para permitir que os novos trabalhadores que entraram no decorrer do ano tivessem também a oportunidade de realizar a formação, juntamente com todos os trabalhadores que não tiveram a possibilidade de concluir o curso nas edições anteriores.



Programa do Curso:

- Enquadramento
- As Medidas de Sustentabilidade
- Planeta AMA
- Utilização Sustentável de Recursos

No total das edições promovidas em 2019 e 2020, realizaram a formação 253 dos 271 trabalhadores, ou seja 93% do universo dos trabalhadores, sendo que 108 trabalhadores concluíram no último ano. Em simultâneo, a AMA convidou também os seus colaboradores a realizar esta formação, tendo a mesma sido concluída por 6 colaboradores em 2019 e 36 colaboradores em 2020.



Total de Formandos	2019	2020	Total
Trabalhadores	145	108	253
Colaboradores	6	36	42
Total	151	144	295

Após a conclusão do Curso, os trabalhadores são inscritos na Comunidade de Aprendizagem, sob o mesmo tema, na plataforma da Academia AMA, onde encontram disponíveis os conteúdos do mesmo para consulta sempre que o necessitarem e pretenderem. As comunidades na Academia AMA estão abertas 24h/dia nos 7 dias da semana para total acesso dos trabalhadores. A maioria acede aos materiais durante o horário de trabalho, mas também fora do mesmo, dada a flexibilidade temporal e espacial.



Em outubro de 2019, dinamizada pela ADENE – Agência para a Energia, foi realizada uma ação de sensibilização sobre Eficiência Energética onde foi apresentado o Programa de Eficiência Energética na Administração Pública (ECO.AP), com especial enfoque para a aplicação das mesmas na AMA. Dada a importância do tema e a necessidade de apropriação das medidas por todos os trabalhadores, os conteúdos e a gravação desta ação foram logo disponibilizados na plataforma da Academia AMA até o final de 2019 e durante todo o ano de 2020, tendo sido visitados por 103 trabalhadores da AMA.



Outras Iniciativas de Responsabilidade Social

- colocação de ecopontos nos andares da sede da AMA e retirada dos caixotes individuais;
- aquisição de ecopontos para as 11 maiores de Lojas de Cidadão AMA, para a colocação em todas as áreas de público;
- colocação de torneiras eficientes na LC Laranjeiras e LC Setúbal;
- Instalação de torneiras temporizadas com eficiência hídrica de Classe A++ (com certificação LEED®).
- Substituição de sistemas de iluminação para LED na LC Porto



Outras atividades em desenvolvimento

Em junho de 2020, e na sequência de candidatura ao POSEUR – Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos, foi aprovada a operação que tem como propósito a implementação de medidas de eficiência energética na Loja de Cidadão das Laranjeiras.



Este projeto apresenta um investimento de cerca de 500.000€, que já se encontra em curso com a execução dos projetos de execução, tem 5 áreas de intervenção que se vão materializar nas seguintes medidas de eficiência energética:

Medidas de eficiência energética
Medida 1 – Envolvente: Opaca – Isolamento térmico da cobertura
Medida 2 – Sistemas Técnicos Instalados – Equipamentos AVAC mais eficientes
Medida 3 – Iluminação – Substituição de luminárias LED
Medida 4 – Sistema de Gestão de Energia e Gestão técnica de AVAC
Medida 5 – Produção de Energia Elétrica – Instalação Unidades Fotovoltaicas

A evolução da pandemia COVID-19 em 2020 trouxe novos desafios, mas também oportunidades que foram tidas em consideração no desenvolvimento dos objetivos e atividades de 2020. A AMA tomou diversas iniciativas de adaptação a esta situação, quer internas quer externas sendo de destacar:

Ao nível de instalações e equipamentos

- Preparação da sede para o período pós confinamento e das 34 Lojas de Cidadão para o atendimento seguro através de:

Máscaras de proteção e viseiras para colaboradores das UG e atendimento da AMA	Gel desinfetante para as zonas comuns da sede, das lojas e nos locais de atendimento
Reorganização das zonas de espera nas LC, colocação de avisos de distanciamento e proibição de sentar, atentos os limites regulamentares para o efeito	Contratação extraordinária de serviços de manutenção de AVAC em todas as Lojas, para melhor preparar a abertura
Colocação de 1000 barreiras acrílicas em 34 Lojas de Cidadão	Articulação com diversos municípios para a colocação de toldos no exterior das LC para tornar menos penosa a espera no exterior

Por outro lado, existiu a formal reafecção de recursos humanos da AMA afetos ao atendimento nas Lojas de Cidadão, aquando do seu encerramento em março, aos Centros de Contacto, enquanto reforço necessário dos canais à distância em época de pandemia e a articulação com a Direção-Geral das Autarquias Locais para a concretização de um mecanismo de cooperação financeira para a comparticipação das barreiras acrílicas nas Lojas de Cidadão sob a gestão municipal;

- Reforço infraestruturas para as plataformas digitais transversais à AP

Ao nível da comunicação

Conceção de racional criativo, desenvolvimento dos materiais gráficos, produção de peças e plano de meios.

Não paramos - Estamos ON:

Campanha em redes Sociais	Assinatura e-mail	MREC
Banner site (por área governativa)	Avisos para Espaços de atendimento físico	Campanha institucional, com duração de um mês, nos canais TV (RTP) e rádio (Antena 1 e Antena 3)
Post e banner Redes Sociais	Notícias	Campanha em MB – 1 semana
Vídeos e spots de rádio	#1 – Fique em Casa, faça online	#7 – Chave Móvel Digital
	#2 – Validade de Documentos Prolongada até 30 de junho	#8 – Reabertura das Lojas de Cidadão
	#3 – Site covid19estamoson.gov.pt	#9 – Validade de Documentos, nova data
	#4 – Lojas de Cidadão encerradas	#10 – Quiosques Cidadão
	#5 – app covid19.estamoson.gov.pt	#11 – ID.GOV.PT – Identificação no telemóvel
	#6 – ePortugal	#12 – Continuamos ON

Quiosque Cidadão

Conceção de racional criativo, elaboração das peças e produção dos materiais e apoio na organização da sessão de abertura do primeiro Quiosque.

Regresso ao local de trabalho

Criação de imagem, vídeos, sinalética para sede AMA e avisos para reabertura de Lojas de Cidadão.

Produção de texwaves para postos de atendimento encerrados em Lojas de Cidadão

Plano de Trabalho Colaborativo

Casa + – Desenvolvimento de documento interativo, logotipo e ícones.

Guia de Apoio à Comunicação Interna nas Entidades Públicas – Participação no grupo de trabalho

Criar um plano de comunicação interna para a AP – Participação no grupo de trabalho

Ao nível dos centros de contacto e serviços digitais

- Alteração no Mapa do Cidadão, para promover os canais de atendimento digital e remoto;
 - Alteração em processos urgentes de interoperabilidade;
 - Alteração da aplicação e plataforma autenticação.gov.pt;
 - Implementadas de alterações nos IVR do Centro de Contacto do Cidadão e Centro de Contacto da Empresa, para reencaminhamento automático para as linhas das entidades com serviços mais procurados pelos cidadãos e empresa, nomeadamente:
 - Centro de Contacto do Cidadão reencaminha diretamente para as linhas das seguintes entidades: Instituto de Registos e Notariado; Autoridade Tributária e Aduaneira; Instituto de Segurança Social; Direção Geral da Administração da Justiça; Serviço de Estrangeiros e Fronteiras; e Instituto de Mobilidade e dos Transportes.
 - Centro de Contacto da Empresa reencaminha diretamente para as linhas das seguintes entidades: Agência para a Competitividade e Inovação; Instituto de Segurança Social; Instituto dos Registos e Notariado; e Autoridade Tributária e Aduaneira
 - Atualizações no e-Portugal, nomeadamente nos fluxos dos processos do Balcão do Empreendedor, criação de nova secção para páginas Covid, nova página com locais de atendimento digitais, locais de atendimento presenciais e sistematização do catálogo de entidades e serviços;
 - Disponibilização e parametrização de uma plataforma de agendamentos para os 32 Espaços de Cidadão integrados em Lojas de Cidadão gestão AMA
 - Implementação dum projeto piloto de atendimento por videochamada no centro de contacto cidadão, implementado com recurso à utilização da plataforma "[Oracle Live Experience](#)".
1. Pedido de Chave Móvel Digital online com cartão de cidadão e com os dados de acesso ao Portal das Finanças;

2. Desbloqueio da Chave Móvel Digital online através do site autenticacao.gov.pt;
3. Renovação do Cartão de Cidadão online através do site [ePortugal](https://ePortugal.gov.pt).

Ao nível legislativo

- Elaboração de Sínteses Legislativas com maior relevância para a atividade da AMA
- Elaboração de compilação de legislação relativa à COVID 19 e dos diplomas mais relevantes para a atividade da AMA.

Ao nível da Formação

Foram desenvolvidas um conjunto de iniciativas externas e internas, de forma a ajudar todos os trabalhadores e colaboradores internos bem como os cidadãos em geral, através dos vários canais.

Iniciativas externas

Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública

O [Plano de Trabalho Colaborativo na AP](#) foi constituído por 6 áreas de trabalho, desenvolvidas através de 22 projetos, em matéria de difusão de informação, instrumentos de apoio e práticas inovadoras de gestão e organização do trabalho, para proporcionar suporte a atividade dos serviços e dos trabalhadores em novos ambientes do trabalho, tendo a Academia AMA contribuído, em especial, no desenvolvimento do Programa de Microlearning para a Administração Pública. A Academia AMA desenvolveu três Cursos do Programa, integrados nas seguintes três áreas temáticas:

1. Formação em Teletrabalho - **Curso “Teletrabalho em Tempo de Isolamento”**;
2. Formação em Acessibilidade - **Curso “Acessibilidade dos Conteúdos Digitais – da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade ao Selo de Excelência”**;
3. Formação em Liderança e Gestão de Equipas - **Curso “Team Canvas – para Equipas mais Alinhadas e Produtivas”**

Cursos da Academia AMA na Plataforma Nau

A Plataforma NAU - Sempre a Aprender, de iniciativa nacional, tem por objeto a promoção e divulgação de conteúdos, nomeadamente cursos destinados a grandes grupos, de natureza formativa, educativa, científica ou cultural, em formato Online Abertos e Massivos MOOC (*Massive Open Online Courses*) e conta atualmente com cerca de 65000 utilizadores. A Academia AMA concebeu uma versão adaptada dos seus três cursos desenvolvidos no âmbito do Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública e cidadãos interessados para disponibilizar na Plataforma NAU. Os cursos foram disponibilizados para todos os trabalhadores da Administração Pública e cidadãos interessados, gratuitamente e com certificação da Academia AMA.

Curso Teletrabalho em Tempo de Isolamento - O curso ficou disponível na Plataforma NAU de 8 de maio a 31 de dezembro de 2020. O curso contou com 4955 inscrições e 2686 certificados emitidos

Curso Acessibilidade dos Conteúdos Digitais – O curso ficou disponível na Plataforma NAU de 6 de outubro a 31 de dezembro de 2020, contando com 965 inscrições e 388 certificados emitidos **da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade ao Selo de Excelência**

Curso “Team Canvas – para Equipas mais Alinhadas e Produtivas” - O curso ficou disponível na Plataforma NAU de 22 de maio a 31 de dezembro de 2020, contando com 2128 inscrições e 1181 certificados emitidos

Vídeos Tutoriais disponibilizados no Portal ePortugal e no Canal Youtube da AMA

A conceção de vídeos tutoriais sobre os serviços públicos online, pela Academia AMA, constituiu uma das iniciativas de promoção da adesão aos Serviços Digitais, indispensáveis numa fase em que o atendimento presencial se encontrava encerrado ou com acesso limitado. De 27 março a 24 de julho, foram disponibilizados, semanalmente, no Portal ePortugal vídeos tutoriais concebidos para cidadãos, com informação didática de suporte à realização de vários serviços. De seguida, apresentamos a lista de todos os Vídeos Tutoriais concebidos pela Academia AMA e disponibilizados no Portal ePortugal e no Canal Youtube da AMA:

Vídeos / Tutoriais para Portal ePortugal	Duração	Link no portal ePortugal
Ativar a Chave Móvel Digital	04:03	https://youtu.be/aWwty851PUo
Adesão à CMD via AT	02:19	https://www.youtube.com/watch?v=BIKSrfullkw
Registo no Portal ePortugal	02:08	https://youtu.be/zae-IQUt0HQ
Assinatura com CMD	03:14	https://www.youtube.com/watch?v=mhkMx4OJPI
Registo Criminal Online de Pessoas Singulares	03:28	https://youtu.be/h4t1AJS_eHw
AMA - ISS Formulário COVID 19 - Abril 2020	03:13	https://youtu.be/Rx2t2cXDWSk
AMA - SS Visita por Marcação Prévia	03:36	https://youtu.be/pPsmZz-Lu4
SNS – Pedir a Isenção de taxas moderadoras por insuficiência económica	03:30	https://youtu.be/kjQR8VqyQwA
SNS – Marcar uma consulta no centro de saúde	02:34	https://youtu.be/51aQtCD6yGo
AT - Consultar Dívidas Fiscais	02:48	https://youtu.be/G5LxQbPiqmY
ISS - Pedir a declaração de situação contributiva à Segurança Social	02:46	https://youtu.be/XmbV3HhLw54
Fazer pedidos de matrícula e renovação de matrícula nos ensinos pré-escolar, básico e secundário	09:35	https://youtu.be/dzPnqOGmTi8
Renovar Cartão de Cidadão	04:34	https://youtu.be/tznzUuwopPE
Simular e entregar a declaração anual do IRS	05:00	https://youtu.be/zdv6Z3FsDb4
Alterar a morada do Cartão de Cidadão	04:24	https://youtu.be/c1hX9mCEp_l
Restauração e Bebidas. Selo – Estabelecimento Saudável & Seguro	07:22	https://youtu.be/FYaExGtVgrg
Agendar um serviço relacionado com o Cartão de Cidadão	03:58	https://www.youtube.com/watch?v=ODK14nBtTUM&feature=youtu.be
Pedir uma certidão de nascimento	05:48	(vídeo descontinuado) https://drive.google.com/file/d/1xawiDp-XCLIREESx1LMvOXJMqWzmNyUI
Inscrever-se no Centro de Emprego	10:35	https://youtu.be/P2_hCz53vx0
Requerer o Cartão Europeu de Seguro de Doença da Segurança Social	03:50	https://youtu.be/s_purGfGC7Q
Consultar o meu registo de saúde eletrónico	03:46	https://youtu.be/pWoJamOdTdk
Consultar o Portal das Contraordenações	03:17	https://youtu.be/Mt5FM5pOLHw
Pedir a segunda via da carta de condução	03:46	https://www.youtube.com/watch?v=zw11mQmz-s4&feature=youtu.be

Iniciativas internas

- Edições Especiais da Newsletter Interna da Academia AMA

Ao todo foram elaboradas dez edições especiais, com várias rúbricas concebidas sobre a pandemia:

- Guias sobre Teletrabalho e Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar

Num total de 19 guias concebidos, a Academia AMA procurou reunir, de uma forma simples e clara, e de fácil acesso, toda a informação útil, dicas e estratégias sobre ambos os temas, que contribuíssem para um maior bem-estar de todos. Relativamente ao teletrabalho foram disponibilizados os guias:

Guias sobre Teletrabalho	Guias sobre Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar
Sobrevivência no Teletrabalho	Conciliação da Vida Familiar e Profissional (N.º 1)
Planeamento para Reuniões Remotas	Conciliação da Vida Familiar e Profissional (N.º 2)
Ferramentas de Apoio ao Teletrabalho	Guia da Alimentação na Fase do Covid-19 Conselhos da DGS
Chefias/Coordenadores de Equipas em Teletrabalho	Guia da Saúde e Bem-Estar na Fase do Covid-19
Apoio à Realização de Brainstorming Online	Guia para Gerir e Valorizar o Tempo em Família
Linguagem Corporal numa Videochamada	Guia de Gestão da Família - Educação em Casa
Gestão do tempo em Teletrabalho	Guia COVID-19 e a Deficiência
Técnicas de motivação para equipas remotas	Viver em Tempo de COVID-19, no Trabalho e em Casa
Como Gerir o Stress em Teletrabalho	Isolamento na cidade e Isolamento no campo
	A nova normalidade nos espaços de Atendimento ao Público

Todos estes guias foram disponibilizados nas diversas Edições Especiais da Academia AMA, de março a maio de 2020, na intranet da AMA mas também em espaço próprio na plataforma da Academia AMA, juntamente com outros recursos e materiais sobre o COVID-19.

- Curso Microlearning “MS Teams” para os funcionários AMA;
- Plataforma Academia AMA – Criação de nova Área - “Os Desafios do Teletrabalho em Tempo de Isolamento”, onde foram disponibilizados os guias e vídeos;
- Sessões AMA Partilha sobre os Desafios e Impactos da Pandemia, onde foram realizadas três sessões sobre o teletrabalho e os desafios e impactos do COVID-19.

“Os Desafios e as Aprendizagens do Teletrabalho na AMA”

“Os Novos Desafios e os Novos Paradigmas do Atendimento ao Cidadão”

“Diagrama - desafios da comunicação em contexto de teletrabalho”

COMPARAÇÃO DE UNIDADES HOMOGÊNEAS

A área de atuação da AMA é muito específica dentro das atividades da Administração Pública e por essa razão a comparação efetuada ao nível global da AMA terá necessariamente de ser feita com entidades internacionais, o que é de resto facilitado pela existência de um estudo específico de referência que descrevemos resumidamente e do qual apresentamos os principais resultados.

O *European eGovernment Benchmark* é um estudo anual, conduzido pela Comissão Europeia, que conta com a participação de 36 países¹, incluindo os 28 Estados-Membros². 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 Coordenador Nacional em Portugal, trabalhando com as entidades portuguesas e 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. Em 2020, foram avaliados os eventos de vida “negócio Operações regulares de negócio”, “Ações de pequeno montante”, “Transportes” e “Mudar de residência”.

O *Benchmark* em análise não é apresentado num *ranking* global. **Consiste na avaliação de 5 dimensões** desdobradas em diversos indicadores, com base nos referidos eventos de vida e sob uma vertente nacional e transfronteiriça:

Vertente Nacional (disponibilização de serviços aos cidadãos nacionais)

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

Indicador 2 - Transparência (*Transparent Government*);

Indicador 3 – Facilitadores Tecnológicos (por exemplo, eID).

Vertente Transfronteiriça (disponibilização de serviços para cidadãos estrangeiros)

Indicador 4 - Mobilidade de Empresas (*Business Mobility*);

Indicador 5 - Mobilidade de Cidadãos (*Citizen Mobility*).

¹ Para além dos 28 Estados-membros, incluem-se Albânia, Islândia, Noruega, Macedónia do Norte, Montenegro, Sérvia, Suíça e Turquia. Albânia e Macedónia do Norte foram avaliadas pela primeira vez em 2019.

² Nesta fase, desconhecemos se o Reino Unido se manterá no exercício.

Ranking Português

		2020	Ranking	2018	Ranking	EU28+2020	EU28+2018
MT	USER CENTRIC GOVERNMENT	99,6000	1º	97,7944	1º	88,4500	85,0398
EE		99,3000	2º	96,0334	5º		
DK		98,9250	3º	92,3267	13º		
PT		96,1500	9º	95,1323	6º		
IS		95,8750	10º	96,4286	4º		
MT		96,7750	1º	94,0974	1º		
LT	TRANSPARENT GOVERNMENT	94,9500	2º	88,7275	2º	65,4750	58,8803
EE		91,4250	3º	84,4343	3º		
LV		86,6500	4º	79,8383	4º		
AT		83,3000	5º	77,7864	5º		
PT		79,1000	6º	71,4844	6º		
DK		79,0000	7º	65,1477	14º		
MT	KEY ENABLERS	100,0000	1º	99,5875	1º	61,3750	55,1110
LV		98,7500	2º	92,5000	4º		
EE		98,7250	3º	94,9403	3º		
PT		79,4250	11º	72,6762	12º		
LU		78,9500	12º	49,3832	20º		
MT		83,3000	1º	83,33333	1º		
AT	CITIZEN MOBILITY	83,2000	2º	65,47475	5º	47,6000	42,7806
LU		82,7000	3º	60,83333	7º		
PT		46,7000	19º	46,1111	15º		
CZ		44,9000	20º	41,78819	21º		
LU		100,0000	1º	65,0000	12º		
EE		100,0000	1º	62,9167	14º		
CY	BUSINESS MOBILITY	93,8000	3º	75,0000	6º	63,8000	56,4216
PT		55,0000	24º	55,0000	21º		
HU		55,0000	25º	45,0000	26º		

A Comissão Europeia divulgou, dia 23 de setembro, os resultados do *European e-Government Benchmark 2020*.

Em termos globais, e com base na análise da AMA dos dados disponibilizados pela Comissão, Portugal encontra-se no 12º lugar do ranking, com 75,8563%, logo após Espanha e Noruega. A décima segunda posição representa uma descida de 2 lugares em relação ao exercício anterior de avaliação dos

presentes eventos de vida (2018)³ mas, em termos absolutos, Portugal subiu 3,9497 p.p., pelo que este resultado é, sobretudo, consequência de um investimento significativo de outros países no governo digital.

Destaca-se a boa classificação obtida em todos os três grandes indicadores de serviços digitais destinados a cidadãos e empresas nacionais:

- **Serviços Centrados no Cidadão**, onde Portugal alcançou a pontuação de 96,1500% posicionando-se no **9º lugar**, pertencendo o primeiro lugar a Malta, com 99,6000%;
- **Facilitadores Tecnológicos**, onde Portugal **sobe 6,7488 p.p.**, subindo uma posição no ranking (de 12ª para a 11ª);
- **Transparência**, onde apesar de manter o **6º lugar**, conseguiu subir a sua pontuação de 71,4844% para 79,1000%.

Nota menos positiva para os indicadores transfronteiriços - i.e. de serviços destinados a cidadãos e empresas estrangeiras, onde Portugal se encontra abaixo da média:

- **Mobilidade de empresas**, onde Portugal mantém a pontuação anteriormente obtida (55 p.p.) e desce da 21ª para a 24ª posição;
- **Mobilidade de cidadãos**, onde Portugal regista a 19ª posição, descendo 4 lugares no ranking (ainda que subindo 0.5889 p.p.).

Os indicadores 1 e 3 utilizados neste estudo são coerentes com os objetivos delineados no QUAR e Plano de Atividades, nomeadamente:

- A disponibilidade geográfica de serviços e o desenvolvimento de formas para garantir o melhor desempenho destas atividades estão expressas no QUAR nos Indicadores 1, 2, 5 e 6 no Plano de Atividades nos objetivos das áreas da DLEC e DPCD;
- O desenvolvimento e promoção de melhores ferramentas para o contacto entre os cidadãos e a Administração Pública surge nos indicadores 3 e 4 do QUAR e no Plano de Atividades nos objetivos das áreas DTD e EPSE.

Merece também menção o [Índice de Digitalização da Economia e Sociedade \(DESI⁴\) da Comissão Europeia](#), que acompanha a evolução dos diferentes Estados-Membros da União Europeia num conjunto de indicadores relevantes sobre o desempenho digital da Europa, agregados em cinco dimensões principais: CONECTIVIDADE, CAPITAL HUMANO, UTILIZAÇÃO DA INTERNET, INTEGRAÇÃO DA TECNOLOGIA DIGITAL e SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS.

³ Note-se que a AMA efetua uma análise comparativa entre o mesmo conjunto de eventos de vida (avaliados bianualmente) e não entre anos consecutivos.

⁴ *Digital Economy and Society Index.*

O relatório deste ano, 2020, foi publicado no dia 11 de junho, e está disponível na respetiva [página da Comissão Europeia](#).

Note-se que foram introduzidas algumas alterações na edição de 2020 do DESI, tendo o índice sido recalculado para todos os países nos anos anteriores, para refletir as mudanças na escolha de indicadores e correções nos dados subjacentes, pelo que algumas pontuações e classificações dos países podem, assim, ter mudado em comparação com publicações anteriores.

Destaca-se também que a Direção-Geral das Atividades Económicas efetua a coordenação nacional deste Estudo, cabendo à AMA a revisão do indicador “Serviços Públicos Digitais”.

Portugal subiu ligeiramente a sua pontuação (2,6 p.p.) mantendo, no entanto, a 19ª posição no *ranking* global, à semelhança da edição de 2019.

O maior progresso verificou-se na dimensão do Capital Humano, graças a uma melhoria do nível básico de competências digitais e a uma maior proporção de licenciados na área das TIC.

A dimensão que registou maior queda é a da Integração de Tecnologia Digital nas empresas, onde Portugal passou da 11ª para a 16ª posição, estando agora abaixo da média da UE.

Nos **serviços públicos digitais**, Portugal continua a ter um bom desempenho, sendo um dos melhores da UE neste domínio embora tenha caído um lugar em relação ao ranking do ano passado (de 12º para 13º). Note-se que a pontuação global desta dimensão subiu 1,7 p.p., não se tendo verificado a diminuição de pontuação em nenhum dos indicadores, pelo que se infere um maior crescimento de outros Estados-membros, em comparação com Portugal.

De referir ainda que em 2020, vários projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional, nomeadamente:

- A Plataforma de Interoperabilidade (iAP), no estudo promovido pela Comissão Europeia “[Recommendations for organising and governing integrated public services](#)”;
 - [O portal ePortugal, a Chave Móvel Digital e a iAP, no estudo European e-Government Benchmark 2020](#);
 - [O Balcão do óbito e o Plano Colaborativo na Administração Pública, no relatório “Global Trends 2020 - Seamless Government”, da OCDE/OPSI](#)
- A Tarifa Social Energética, automatizada pelo recurso à Plataforma de Interoperabilidade, foi vencedora dos *United Nations Public Services Awards*, na respetiva categoria e região.

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, salientamos 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 2020 destacamos a continuidade das seguintes:

- Definição e revisão dos procedimentos de segurança da informação relacionada com os processos de desenvolvimento, gestão e operação da Plataforma de integração - componente da iAP, que levou à manutenção da certificação ISO 27001;
- Auditoria de Segurança da Informação ao sistema 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 da Chave Móvel Digital com o intuito de 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

	Requisito	Sim	Não	Na.	Observações
	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			Reuniões mensais do grupo de coordenação, reuniões de projeto mensais, reuniões semanais com a direção
	1.7 - O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			
Estrutura organizacional	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%			
	2.3 - Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	96% e 100%			96% na Sede e 100% na rede de atendimento beneficiaram de formação
Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados pelo serviço	3.1 - Existem manuais de procedimentos internos?	X			Manual de Controlo Interno; Manual RGPD; Código de Conduta para a Segurança de Informação e Dados Pessoais; Código de Ética
	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, em implementação SGQ Principais processos de conformidade com o RGPD
	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			
	3.9 - O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			
Fiabilidade dos sistemas de informação	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			Projeto Segurança da Informação Procedimentos de conformidade com o RGPD
	4.6 - A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)?	X			

Também em 2020, foi dado destaque a outros 3 projetos que contribuíram decisivamente para a implementação de mecanismos de controlo interno: o Sistema de Gestão de Risco, a implementação e garantia de conformidade do Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD) e a Segurança da Informação.

Sistema de Gestão de Risco

Ao nível da gestão de risco, foi apresentada uma proposta de Política de Gestão de Risco e de Plano de Gestão de Risco, em linha com o procedimento definido no âmbito do Sistema de Gestão de Segurança de Informação.

Foi também apresentado o Relatório anual de Execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses relativo a 2019. Em anexo encontra-se o Relatório de Execução Anual do Plano referente ao presente ano.

Em fevereiro de 2020 foi efetuada uma sessão de Partilha sobre a Gestão de Risco na AMA.

Em conjunto com o LabX, foi preparado um modelo de sessão colaborativa com o objetivo de facilitar o levantamento de riscos das equipas.

Este modelo de sessão colaborativa foi aplicado de forma presencial com o DAG, tendo sido posteriormente adaptado para o formato digital, devido à generalização do teletrabalho causado pela situação pandémica verificada a partir de março de 2020.

Já no formato digital, realizaram-se várias sessões de levantamento de riscos, designadamente com o GJ, DLEC, ERH.

Adicionalmente procedeu-se ao levantamento de riscos relacionados com o SGSI.

Implementação e garantia de conformidade do RGPD

Com a entrada em vigor do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (RGPD) o sistema de conformidade tem vindo a ser implementado em várias fases, priorizadas de acordo com o que é mais urgente, em termos de adequação e viabilidade, para garantir

o seu cumprimento. Deste modo, durante o ano a que reporta o presente relatório, desenvolveram-se as seguintes atividades:

- Registo de novos tratamentos;
- Registo de ativos de dados pessoais (tratamentos e/ou Sistemas de suporte);
- Emissão de pareceres a pedido;
- Resposta a pedidos de informação/direitos dos titulares (cidadãos);
- Aconselhamento interno aos colaboradores da AMA;
- Criação/revisão de metodologias e modelos de suporte à criação de tratamentos em conformidade com o RGPD;
- Criação/atualização de processos e políticas para garantir a conformidade da AMA com o RGPD;
- Análises de conformidade com os requisitos do RGPD em plataformas internas de acordo com fins/necessidades específicas;
- Auditoria interna;
- Acompanhamento e orientação de alunos de mestrado com vista à criação de suportes à implementação do conceito *Privacy by design* nos sistemas com tratamento de dados pessoais. Esta iniciativa é desenvolvida em parceria com IST;
- Avaliação de risco e impacto relativos à segurança de dados pessoais.

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 segundo ano de operação do Sistema de Gestão de Segurança de Informação (SGSI) foram executados os seguintes conjuntos de ações:

- Ações de sensibilização e formação 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;
- Newsletters sobre segurança da informação, com especial foco no teletrabalho;

- Atualização de políticas, processos e procedimentos do SGSI já existentes;
- Projeto de implementação da extensão do âmbito do SGSI à CMD e SCMD, que se encontra ainda em curso;
- Acompanhamento da implementação dos controlos definidos no plano de tratamento de risco;
- Levantamento de riscos associados à alteração do contexto para teletrabalho e respetivo tratamento e implementação de novos controlos;
- Novo levantamento transversal dos riscos e revisão dos controlos existentes;
- 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;
- 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;
- Testes aos cenários previstos para o Plano de Continuidade de Negócio, incluindo o cenário IV até agora ainda não testado;
- 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, não tendo sido detetadas “Não Conformidades”.

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 de relatórios de incidentes e efetuado o acompanhamento de deteção e resolução de vulnerabilidade nos sistemas da AMA articulando com o CNCS quando necessário
- foram definidas as ações a executar pela AMA relativo ao Plano de Ação da Estratégia Nacional para a Segurança no Ciberespaço

MEDIDAS DE REFORÇO POSITIVO

Globalmente, o desempenho da AMA em 2020 foi muito positivo, no entanto, ainda se verifica que alguns dos objetivos propostos ficaram aquém das expectativas.

O ano de 2020, marcado pela pandemia COVID-19, trouxe adicionais impedimentos externos que condicionaram as atividades propostas, nomeadamente ao nível da rede de atendimento e da concretização de alguns processos transversais que necessitam do envolvimento da administração pública.

A elaboração de um Plano de Melhoria exige uma análise prévia sobre o ambiente interno e externo apresentando-se abaixo um quadro resultante de uma análise SWOT.

Análise SWOT

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> - Projetos que fazem a diferença - Credibilidade e reconhecimento junto de parceiros (nacionais e internacionais) - Diversidade de competências e qualidade dos RH <ul style="list-style-type: none"> - Ação transversal - Dinamismo e espírito de equipa 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades orçamentais - Escassez de recursos humanos - Agilidade limitada na resposta aos desafios - Urgência e pressão do quotidiano - Insuficiente gestão de projeto
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> - Ser referência na Administração Pública - Líder na área do atendimento na AP - Novas valências e competências - Aproveitamento de competências legais - Metodologias de trabalho inovadoras e em rede 	<ul style="list-style-type: none"> - Mudanças políticas e forte dependência do governo - Acompanhamento de tecnologias emergentes <ul style="list-style-type: none"> - Dependência orçamental - Atratividade de entidades privadas - Possível vulnerabilidade dos sistemas

Está assim identificado um conjunto de medidas, no sentido de minorar ou precaver os efeitos exógenos e controlar os efeitos endógenos responsáveis pelas dificuldades referidas:

- Definição de objetivos e metas relevantes e realistas que tenham em conta as limitações identificadas;
- Garantir um planeamento e monitorização flexível das atividades;
- Contactos frequentes com as entidades externas no sentido de precaver eventuais atrasos e dificuldades;
- Valorização dos contactos com as entidades públicas, com as quais colaboramos em projetos para garantir a resolução atempada dos constrangimentos;

- Simplificação dos processos internos para agilizar os procedimentos concursais;
- Manter um controle mais rigoroso da gestão de projetos, para que sejam identificados os constrangimentos e para que possam ser tomadas medidas corretivas atempadamente.

Face 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 Melhoria delineado, a expectativa para 2021 será a de uma evolução positiva que já se reflete nas ações em desenvolvimento na AMA.

A recente aprovação do Plano Estratégico irá com certeza focalizar a intervenção da AMA no triénio 21-23 e garantir a execução dos objetivos proposto 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 desenvolveu vários formatos de publicidade institucional, nomeadamente:

- Programas radiofónicos Minuto Cidadão, uma parceria da AMA com a RTP, publicados na plataforma da RTP Play com uma passagem diária na Antena 1, de segunda a sexta-feira, em horários alternados e Programa semanal, direto com a duração de três minutos.
- Divulgação na rede de corporate TV dos Espaços Cidadão, da rubrica “Sabia que” criada com base nos conteúdos radiofónicos do Minuto Cidadão.
- Campanha de divulgação, Estamos ON, com inserção, durante um mês, de publicidade institucional em televisão na RTP, e em rádio, na Antena 1 e Antena 3. Divulgação de anúncios de publicidade institucional relacionados com informação relevante no âmbito da prevenção e contenção do vírus Covid19, com o intuito de promover a adesão aos serviços online como meio de acesso preferencial aos serviços públicos digitais.

GESTÃO DO PATRIMÓNIO IMOBILIÁRIO

Durante o ano de 2020, a AMA investiu 3.479.502€ em bens de capital, mantendo aproximadamente o valor de investimento do ano anterior.

O maior investimento verificou-se na classe de imobilizações em curso, dado que a maioria dos projetos em curso na AMA apenas serão concluídos no decorrer do ano 2021 e nos anos seguintes. Verificou-se um aumento na aquisição de equipamentos administrativos que se justifica pelo reforço do parque informático e das infraestruturas tecnológicas.

O investimento verificado em 2020 resulta essencialmente da execução das operações da AMA financiadas pelo COMPETE2020, dando continuidade aos projetos em curso e à implementação de novas iniciativas.

A conclusão do desenvolvimento e implementação das atividades de transformação digital, atendimento multicanal e de simplificação administrativa, onde se destacam a Morada Única Digital e as Plataformas de Identificação Digital, a instalação dos Espaços Cidadão são os principais projetos que contribuem para o investimento verificado em bens de capital.

Evolução dos investimentos em bens de capital 2016-2020 por conta POCP

# POCP	Designação	2016	2017	2018	2019	2020
422	Ed. e Outras Construções	4.024€	24.976€	28.160 €	18.529€	42.412 €
423	Equipamento Básico	801.465€	1.533.834€	1.027.945 €	203.414€	23.069 €
426	Equip. Administrativo	4.985 €	96.882€	415.668€	529.125€	684.191 €
429	Outras Imobilizações	- €	- €	100.962€	5.076€	36.945 €
433	Propr.Ind. e Out. Direitos	157.489€	273.364€	368.573€	280.047€	424.595 €
44	Imob. curso Corp./Incorp.	469.395€	826.108 €	1.998.169 €	2.429.064€	2.268.560 €
	Total	1.437.357€	2.755.165€	3.939.478€	3.465.254€	3.479.502 €

Evolução dos investimentos em bens de capital 2016-2020



Do investimento realizado, os bens de capital foram cadastrados conforme o Classificador Complementar 2, conforme Portaria n.º 189/2016 de 2016-07-14 que substituiu a Portaria n.º 671/2000, 17 de abril, que aprovou o CIBE - Cadastro e Inventário dos Bens do Estado.

Em 2020, foram efetuadas ações de verificação física em algumas Lojas de Cidadão, nomeadamente no âmbito do processo de descentralização em curso pelo XXII Governo Constitucional, em que se verificará a transição das Lojas de Cidadão e respetivo imobilizado para as autarquias. Procedeu-se ainda em conformidade com o Plano de Gestão do Património Imobiliário do Estado (PGPIE), conforme Decreto-Lei n.º 280/2007, de 7 de agosto.

MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Tal como anteriormente indicado, e de acordo com a missão, as competências e os objetivos atrás expostos e analisados, a imagem abaixo resume alguns dos principais projetos AMA, os quais constituem iniciativas e medidas de modernização administrativa.



Esta ilustração traduz os projetos da AMA, mas esta agência não se esgota por aqui, a sua atuação está em contínua evolução e, deste modo, de seguida resumem-se as principais atividades da instituição em 2020, de aplicação de medidas de modernização administrativa:

- monitorização e acompanhamento dos programas SIMPLEX e implementação de várias iniciativas desse programa, com destaque para a Morada Única Digital;
- promoção da usabilidade e acessibilidade digital;
- acompanhamento e coordenação da Estratégia TIC 2020 – Estratégia para a Transformação Digital da AP e direção do Comité Técnico do Conselho para as TIC na AP (CTIC);
- a expansão dos serviços e melhoria da qualidade do atendimento;
- a aposta na participação, colaboração e participação dos cidadãos;
- a dinamização de atividades de promoção duma administração aberta;
- o alargamento da interoperabilidade na AP;
- a disponibilização de novos serviços eletrónicos, com a aposta na inovação e simplificação;
- a promoção da utilização em massa dos serviços públicos digitais;
- o desenvolvimento de projetos participativos e de experimentação pelo LabX;
- o apoio ao processo de transformação digital transversal na AP, com apoio do TicAPP;
- a disseminação das iniciativas inovadoras da formação pelos parceiros AMA

Iremos nas páginas seguintes descrever as atividades em 2020 no desenvolvimento das seguintes temáticas:

[SIMPLEX](#)

[PMO](#)

[Estratégia TIC2020 e CTIC](#)

[LabX](#)

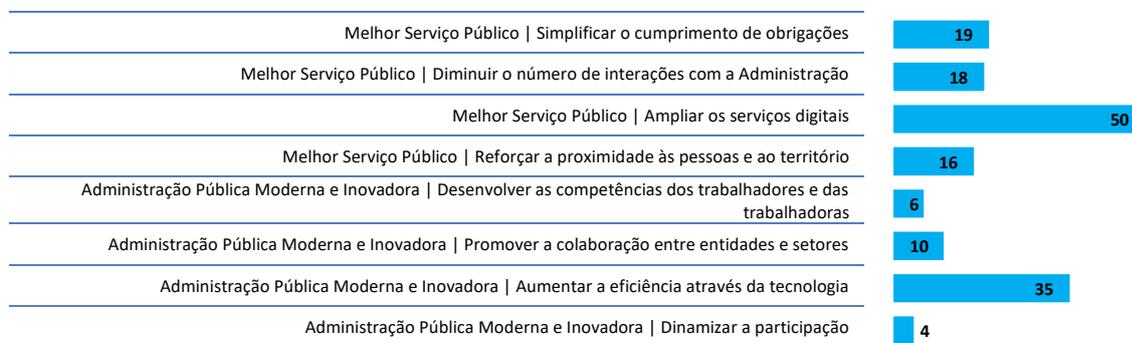
[TicAPP](#)

Programas SIMPLEX

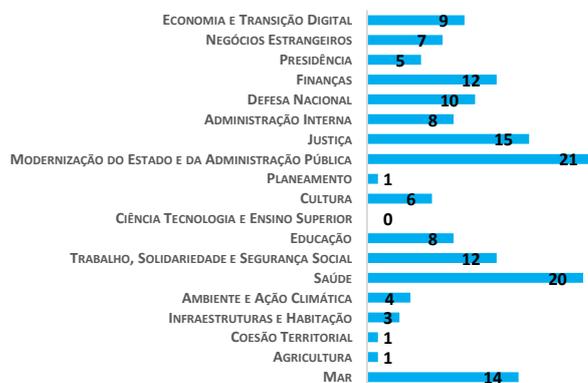
SIMPLEX

O Simplex 20-21 foi lançado em 2020 sendo a primeira edição do programa Simplex da presente legislatura. Foi preparado e lançado em plena pandemia, mas mais uma vez foi construído de forma participada envolvendo na sua elaboração todas as áreas governativas, a Comissão para a Modernização Administrativa e representantes da sociedade civil e do mundo empresarial. Estes últimos estiveram envolvidos através da realização de 3 Oficinas de Participação.

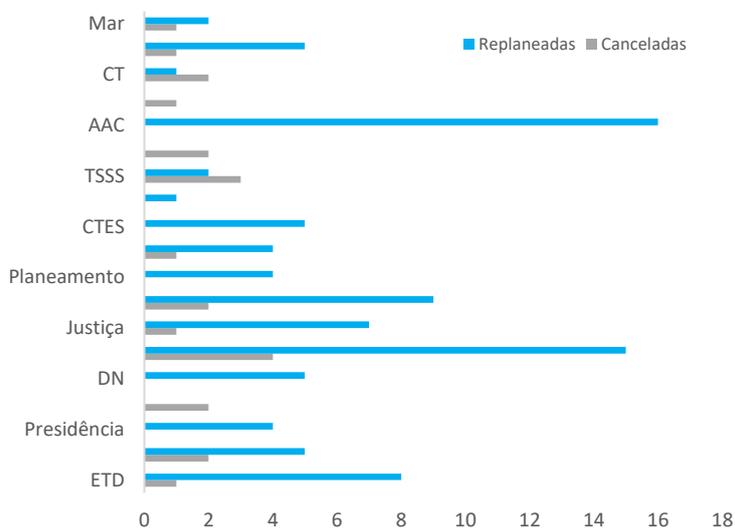
A AMA teve um particular envolvimento na preparação do Simplex 20-21 participando em mais de 40 reuniões com a tutela e todas as áreas governativas, promovendo a interoperabilidade e utilização da iAP, autenticação.gov, portal ePortugal.gov.pt, selo de usabilidade e acessibilidade e interoperabilidade documental dentro de outras componentes. Foram analisadas 1 362 sugestões colhidas nos vários eventos e reuniões realizadas assim como no Livro Simplex. O Simplex 20-21 sob o lema *Simplex Parte da nossa vida* apresenta 158 medidas com particular destaque para 12 medidas. A AMA terá a responsabilidade de implementar e coordenar 11 medidas sendo que a medida #73 - Fatura eletrónica mais acessível foi concluída em 2020. O Programa SIMPLEX 20-21 está organizado em dois eixos, “Melhor Serviço Público” e “Administração Pública Moderna e Inovadora” estando as medidas distribuídas pelas categorias conforme o quadro abaixo.



Nº de medidas por área governativa



Paralelamente, à preparação e monitorização do Simplex 20-21 foi realizado um esforço especial na conclusão de medidas dos programas Simplex+ 2016, 2017 e 2018 e iSimplex2019 tendo sido aumentada significativamente a respetiva taxa de execução. Foram analisadas em detalhe todas as medidas ainda não concluídas destes programas tendo sido replaneadas algumas e outras canceladas.



Em final de 2020 a situação da execução dos programas Simplex+ 2016, 2017 e 2018 e do programa iSimplex 2019 é a seguinte.

602 Medidas (*)

80 Medidas por concluir

67 Simplex+2018

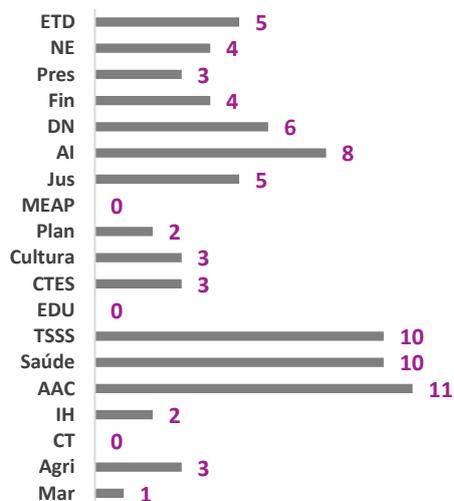
10 Simplex+2017

3 Simplex+2016

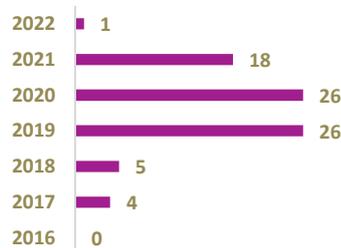
SIMPLEX+

(*) As medidas plurianuais são contabilizadas apenas no último ano de execução

Medidas por concluir



Data prevista conclusão



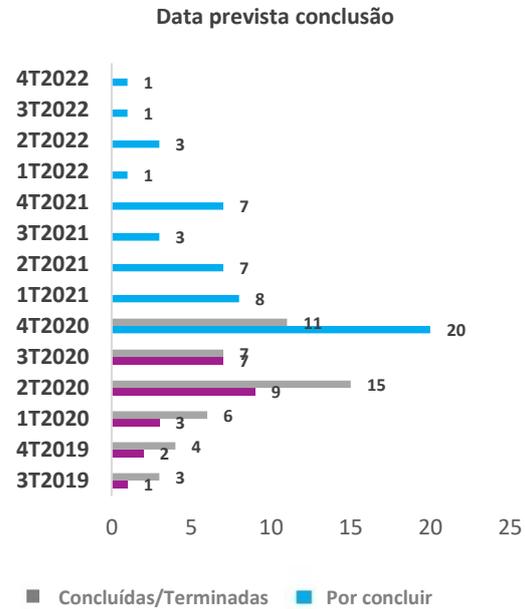
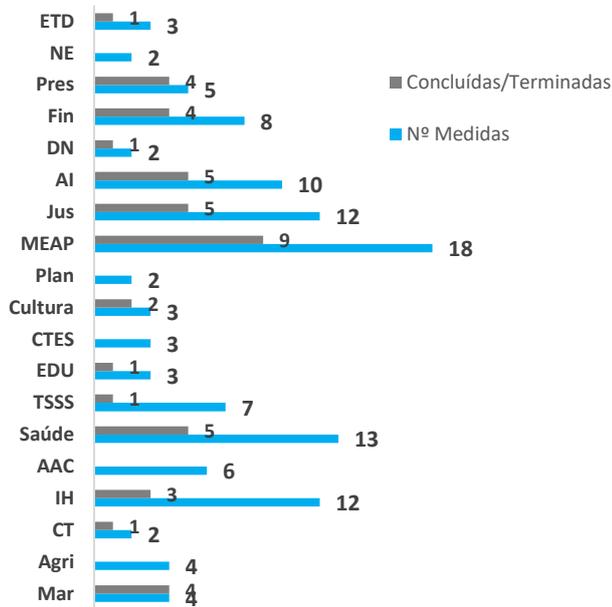
iSIMPLEX

119 Medidas

38 Medidas concluídas

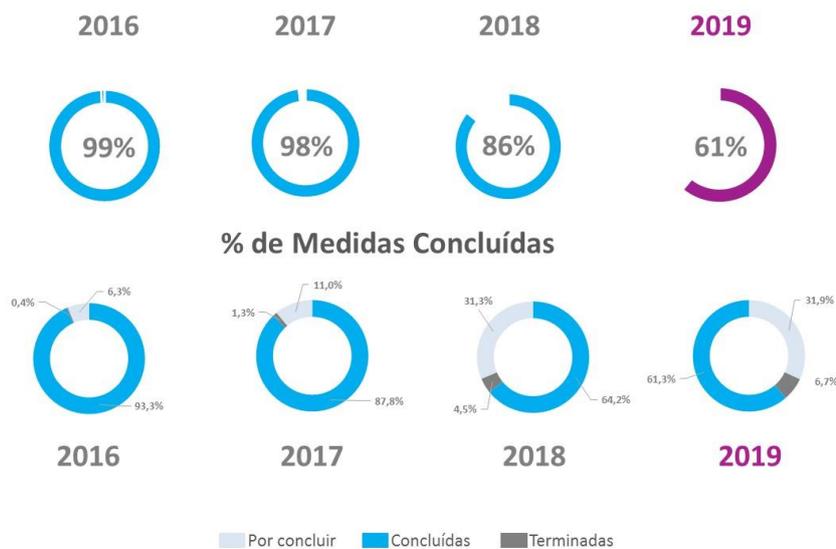
8 Medidas terminadas

73 Medidas por concluir



Foram também definidas Medidas de resposta à Covid19 num total de 195

Em termos globais, a execução dos programas SIMPLEX + e iSIMPLEX 2019 em 2020 e tendo em conta que as medidas canceladas não são consideradas para o cálculo de execução, é a seguinte:



SIMPLEX na AMA em 2020

Ao longo dos vários Programas SIMPLEX a AMA teve sob a sua coordenação um número significativo de medidas para implementar. Ao todo 66 estando concluídas 50 em dezembro de 2020.



Durante o ano de 2020 foram concluídas as seguintes 14 medidas:

Simplex+2018:	iSimplex 2019:		Simplex 20-21:
#14 – Morada Única Digital	#23 – Espaços Cidadão Nova Geração	#38 – GuiA responsável	#73 – Fatura eletrónica mais acessível
#41 – Intranet.GOV	#24 – Mapa do Cidadão à medida	#47 – Portal da Família	
#44 – Cartão de pontos do Estado	#29 – iAP – Dados à medida	#50 - CMD Simplex	
	#30 – Documentos autárquicos acessíveis	#92 – Participa 5.0	
	#33 – PPAP-iAP 2.0	#99 – Gestão Inteligente do Atendimento Presencial (gIAp)	

PMO - Portfólio de Projetos AMA – Balanço 2020

O ano de 2020 trouxe para a equipa de PMO dois grandes desafios, o confinamento e a inevitabilidade do teletrabalho e problemas de instabilidade na ferramenta *Tuleap* que impediu a extração de dados e a análise de execução de projetos. Como consequência a equipa de PMO teve de reformular o apoio aos gestores de projeto e o formato das reuniões de PMO.

Em termos globais podemos caracterizar o trabalho da equipa de PMO nos seguintes tópicos:

- PMO em teletrabalho
 - Novo modelo de reuniões de PMO
 - Criação do grupo PMO e do Chat do gestor
 - Acompanhamento de proximidade aos gestores de projeto
- Avaliação e reformulação do processo de gestão de projetos
- Otimização da ferramenta *Tuleap*

PMO em teletrabalho

O facto de a maior parte dos técnicos da AMA se encontrar em teletrabalho e com recurso à ferramenta colaborativa Teams obrigou a reformular o modelo de reuniões de PMO que se tornaram de duração mais reduzida e com um número mais reduzido de pessoas.

Paralelamente a ferramenta de apoio à gestão de projetos começou a apresentar alguns *bugs* e instabilidade deixando de ser possível a extração de dados fiáveis, para análise, a partir de março de 2020. A última extração realizada foi em 3 de março.

Sem acesso aos indicadores de gestão que permitem fazer a análise do portfólio, as reuniões de PMO passaram a ter objetivos bem determinados e temas específicos em cada sessão como seja a análise de projetos prioritários, análise de riscos e o enquadramento dos projetos no Programa Simplex. O risco de gestão de projetos em teletrabalho teve uma ênfase especial. Foram também apresentados os projetos "*Em encerramento*" para aprovação.

Durante o ano de 2020 foram realizadas 12 reuniões de PMO, sendo 5 destas presenciais e as restantes, que decorreram ao longo do período de confinamento, foram realizadas online através do aplicativo *MS Teams*. Tirando partido da ferramenta *MS Teams* foi criado o grupo PMO e o espaço Chat do gestor. A impossibilidade total de extração de dados do *Tuleap* levou à suspensão das reuniões de PMO em julho de 2020 passando, a partir dessa data, a ser realizado um acompanhamento de maior proximidade junto dos gestores de projeto.

Avaliação e reformulação do processo de gestão de projetos

Ao longo do ano de 2020, a equipa de PMO, num processo de melhoria contínua realizou várias revisões ao processo de monitorização e gestão de projetos, tendo como base as novas condições de teletrabalho assim como a avaliação dos resultados obtidos com a versão anterior. Este trabalho foi realizado com a colaboração do CD.

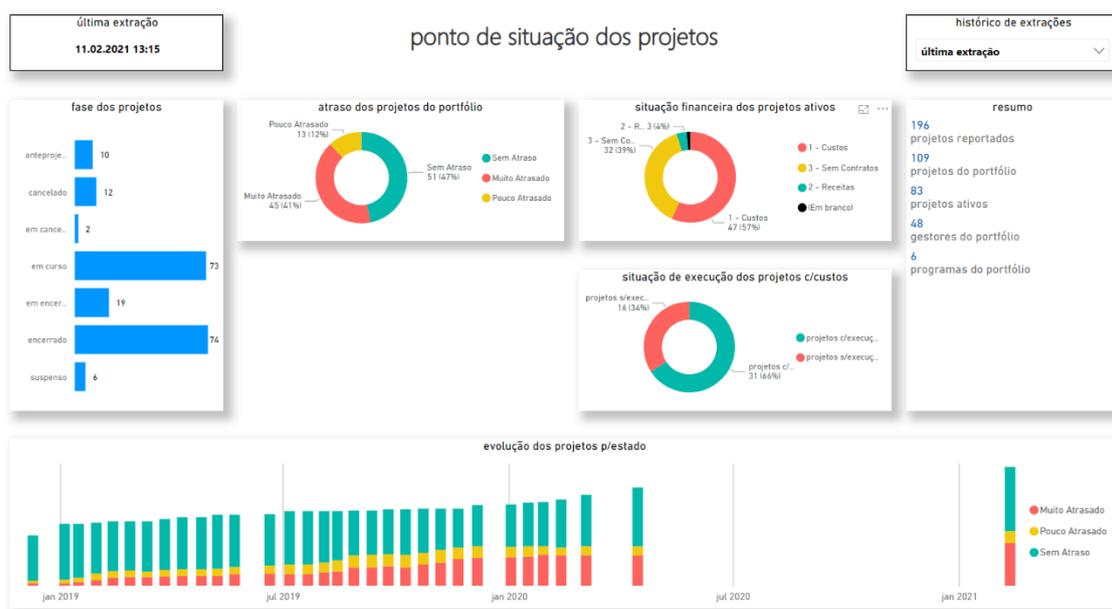
Face a uma abordagem mais ágil e dinâmica, o PMO propôs um sistema de governança onde além de permitir uma revisão contínua do processo interno, torna o ciclo de monitorização mais próximo às U.O. tornando-se num PMO mais interventivo no apoio à gestão do projeto. Esta avaliação culminou com uma nova versão do processo de gestão de projetos.

Otimização da ferramenta *Tuleap*

Aproveitando o processo de correção dos problemas existentes na ferramenta *Tuleap* foram também realizadas algumas otimizações com vista a facilitar o trabalho de reporte dos gestores de projetos.

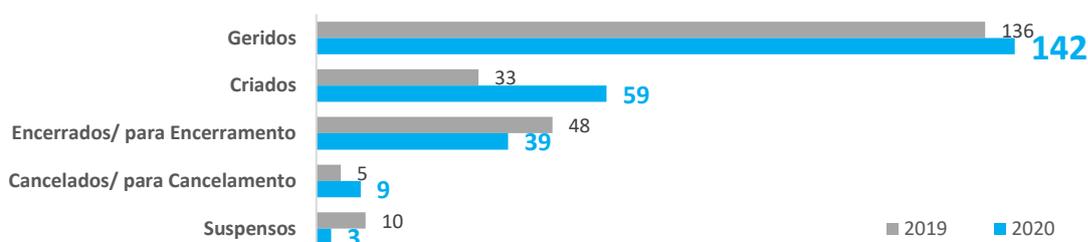
Para além de algumas melhorias de usabilidade salienta-se a criação da funcionalidade de geração do Relatório de Encerramento de projetos que deixou de ser realizado manualmente e passou a ser gerado automaticamente, por solicitação do gestor de projeto, após colocar o projeto no estado “*Em encerramento*” ou “*Em cancelamento*”.

Foi elaborado, em conjunto com a equipa da EIT/DSI, um dashboard público na rede interna da AMA para dar suporte ao CD e gestores de projeto e um dashboard apenas acessível pela equipa de PMO que permite uma análise mais aprofundada da evolução e caracterização dos projetos.



Alguns indicadores e caracterização do portfólio de projetos da AMA

Durante o ano de 2020, o PMO acompanhou e monitorizou a gestão de 142 projetos. De entre estes 59 correspondem a novos projetos criados em 2020, 39 foram propostos a encerramento e 9 a cancelamento e ainda 3 foram suspensos. No quadro abaixo são apresentados estes valores em comparação com os valores de 2019.



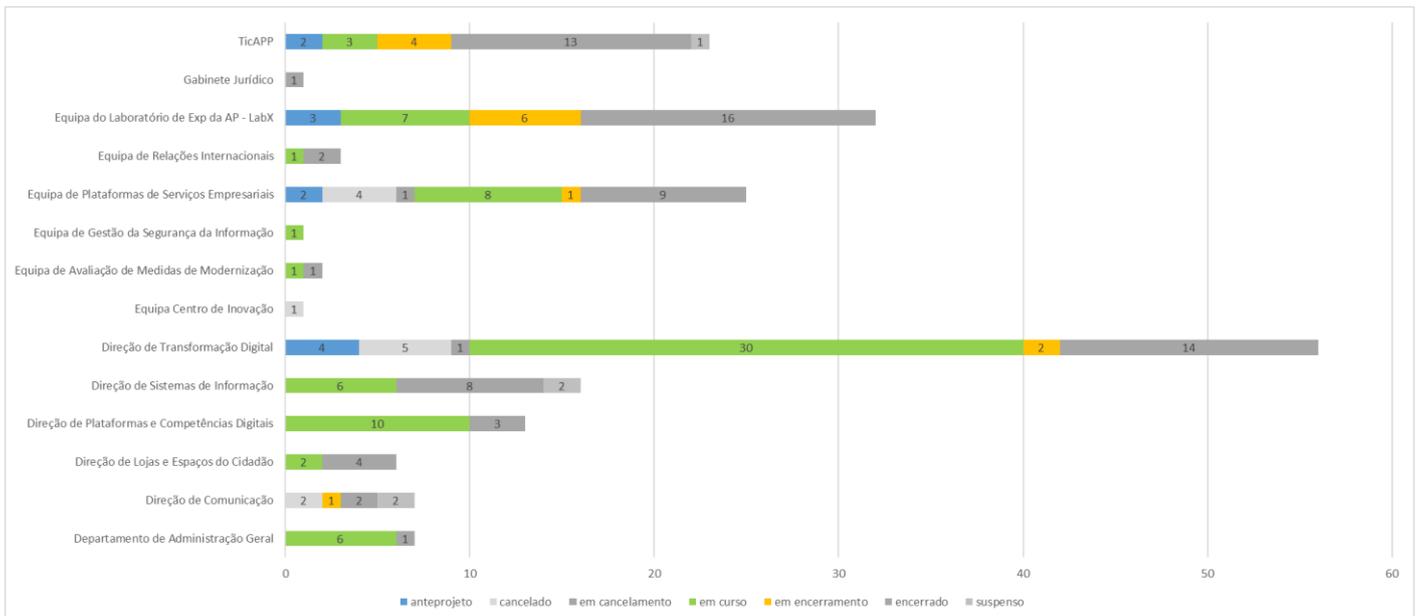
No final de 2020 esta é a situação global do portfólio da AMA



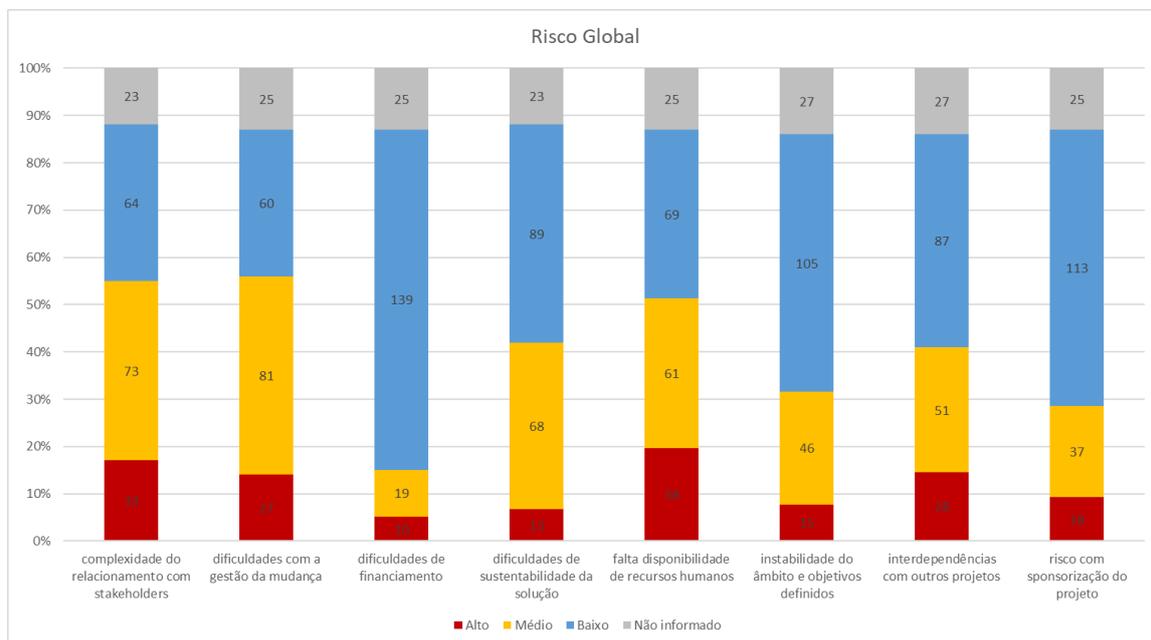
O gráfico abaixo representa a distribuição dos projetos pelos 6 Programas existentes em 2020. O programa com maior número de projetos em 2020 foi o de Plataformas Digitais, seguido do de Gestão Interna.



No final de 2020, esta era a distribuição de projetos por estado e unidade orgânica.



Ao longo de 2020 foi também realizada uma análise do risco global dos projetos resultando a identificação dos maiores desafios globais da organização. Considerando como risco relevante o que apresenta no mínimo 50% em risco alto e médio obtivemos o gráfico abaixo.



Para toda AMA os grandes desafios para a execução de um projeto são:

- Complexidade do relacionamento com stakeholders
- Dificuldades com a gestão da mudança
- Falta disponibilidade de recursos humanos

Estratégia TIC2020 e CTIC

A Estratégia TIC 2020 pretendeu a transformação digital da Administração Pública, pela necessidade de promover a simplificação administrativa e a organização dos serviços públicos.

A estratégia TIC 2020 teve como objetivos principais:

- Tornar os serviços digitais mais simples, acessíveis e inclusivos;
- Potenciar a adesão aos serviços digitais por parte dos cidadãos e das empresas;
- Garantir um desenvolvimento sustentável em matéria de transformação digital.



A Estratégia TIC 2020 tinha um investimento total estimado de **569 M€** nos 4 anos de implementação. O investimento estimado permitiria uma poupança TIC estimada de **222 M€**, com benefícios totais líquidos de aproximadamente **1.1 MME**.

Ministério	Investimento	Poupanças TIC	Poupanças não TIC	Benefícios económicos e sociais	Benefícios totais líquidos
MNE	22,7	0,5	14,1	44,3	36,2
MPMA	19,0	6,0	3,1	130,4	120,4
MF	90,5	32,6	35,1	145,4	122,6
MDN	16,2	6,8	5,5	1,9	-2,1
MAI	132,6	46,2	19,8	299,0	232,5
MJ	15,5	6,8	2,1	18,0	11,3
MC	9,4	3,3	1,2	11,2	6,2
MCTES	5,9	8,4	15,8	59,5	77,8
MEdu	59,2	77,7	48,6	67,9	135,0
MTSSS	79,4	7,3	107,0	140,3	175,3
MS	27,9	3,5	111,1	0,0	86,7
MPI	43,5	3,8	60,7	0,0	21,0
ME	20,5	14,0	24,9	81,6	100,1
MAmb	5,8	0,0	28,3	0,0	22,5
MAFDR	7,2	2,3	3,1	4,0	2,2
MM	13,2	3,2	3,0	1,1	-5,9
TOTAIS	569	222	483	1 005	1 142

Alguns Projetos Estratégicos Concluídos

Serviço de notificações eletrónicas	Pontos únicos de contacto
Bolsa de documentos	Sistema interoperável de gestão documental
Livro amarelo eletrónico	IRS automático
Georreferenciação de meios MAI	Livro de reclamações online
Tribunal+	Plataforma digital da educação
BUPI, balcão único do prédio	Portal e passaporte qualifica
Portugal Concilia	Plataforma da segurança social
Portal da cultura	Interoperabilidade na saúde
Portal base	Título único ambiental (TUA)

Dados Globais Consolidados a 31/12/2020

- # 1424 projetos propostos inicialmente
- # 253 projetos removidos/cancelados
- # 699 concluídos
- # 60% de projetos concluídos e 28% a decorrer

Resultados obtidos

Valores preliminares apresentam benefícios líquidos de aproximadamente 397 Milhões €, decorrentes de 299 Milhões € de investimento

Investimento e benefícios (Milhões € - dados finais)

	Investimento	Poupanças TIC	Poupanças N TIC	Benefícios Sociais
Previsto	569	222	483	1005
Executado	299	74	255	367

Benefícios líquidos = Poupanças TIC + Poupanças N TIC + Benefícios Sociais - Investimento

Grupos de Trabalho CTIC: Marcos Transversais Estruturantes

1. Constituição do Centro de Competências Digitais da AP - TicAPP
2. Implementação da Interoperabilidade Documental na AP
3. Proposta de Estratégia Cloud AP

LabX

O Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX) nasceu para ser um espaço seguro de experimentação para investigar, cocriar e testar soluções inovadoras para melhorar os serviços públicos, centrando-os nas necessidades e expectativas de cidadãos e empresas.

Em 2020, o LabX demonstrou continuar a melhorar a capacidade institucional das entidades públicas portuguesas e dos seus *stakeholders*, assim como, contribuir para o ecossistema da inovação, onde através de projetos experimentais diretamente conectados às mais diversas áreas governamentais se responde a novos desafios, em conjunto com a comunidade e sistema científico. Procurou promover a disseminação de práticas inovadoras e colaborativas e explorar novas oportunidades metodológicas adaptadas à administração pública, além de contribuir para a criação de uma capacidade distribuída de transformação pela criação e apoio a equipas comprometidas com uma abordagem experimental, criando como que uma cintura de multiplicadores (Rede de Laboratórios de Experimentação).

Durante os três anos, foram materializados em **25 projetos**, foram contactadas **165 entidades públicas**, **10955 cidadãos** e **2258 trabalhadores da Administração Pública**, tendo-se capacitado **515 colegas**. Unicamente em 2020, foram concluídos 13 projetos. Desta forma, pretende-se dar resposta à visão que o LabX tem sustentado, desde a sua criação em 2016, apresentando evidências para a transformação da cultura e resultados operacionais das entidades com quem o LabX colabora. No âmbito do *“Progress assessment of the ESF Support to Public Administration”*, em que o LabX foi selecionado como caso de estudo escolhido para ilustrar a intervenção do Fundo Social Europeu, **pode patentear-se que a colaboração com o LabX é “transformadora” e que modifica a perspetiva de como a Administração Pública portuguesa olha para os cidadãos e empresas**, permitindo-lhe repensar os serviços públicos a partir do que cidadãos e empresas realmente precisam.

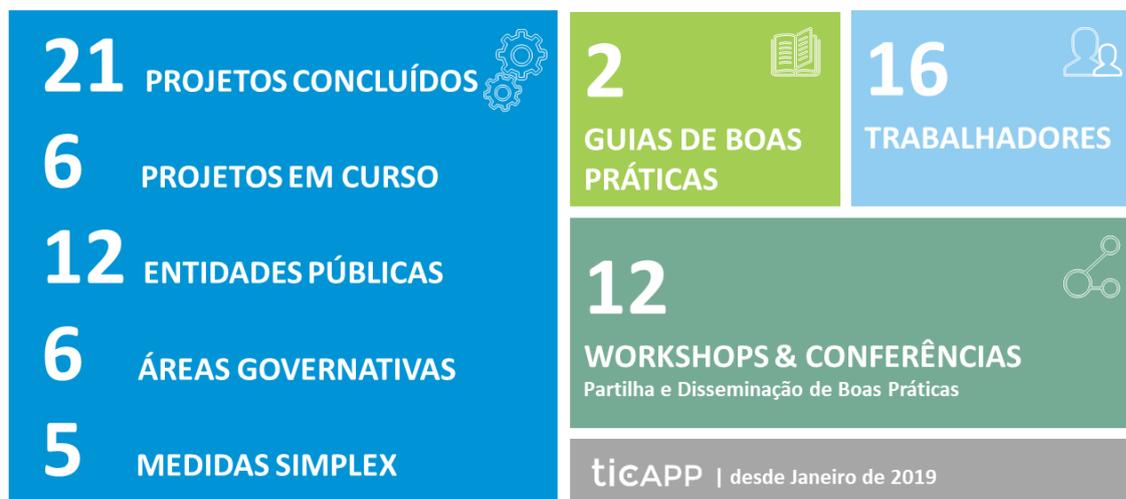
A expectativa projetada no LabX é que este continue a ser capaz de **ampliar o espaço de oportunidades, trazer capacidade de inovação e transformar** a Administração Pública para se tornar cada vez mais proactiva e prospetiva, adotando sempre um foco nos cidadãos e empresas, orientando-a a decisões baseadas em evidências. Para isso, deve recorrer ao uso a abordagens participativas que envolvam todas as partes interessadas na resolução de problemas / desenho de serviços e, desta forma, fazer com que os serviços prestados sejam mais adequados às necessidades dos cidadãos e empresas, mas também, à própria capacidade instalada e recursos disponíveis nas entidades públicas.

TicAPP

A sua criação faz parte da Estratégia TIC 2020 - Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública, aprovada em Conselho de Ministros (RCM n.º 108/2017), constituindo a Medida 9: Centro de competências TIC, do EIXO III – Partilha de Recursos.

O [TicAPP](#) tem como missão apoiar as diferentes áreas governativas, no seu processo de transformação digital, através de recursos humanos especializados em tecnologias emergentes, desenvolvendo projetos transversais à Administração Pública e melhorando, em simultâneo, a contratação de serviços externos nas áreas das tecnologias de informação e comunicação, com os correspondentes ganhos em eficiência e eficácia.

Após 2 anos, desde o seu lançamento, o TicAPP concluiu 21 projetos no âmbito das Tecnologias de Informação e de iniciativas de Transformação Digital, quer através do apoio prestado a entidades públicas na conceção de soluções e contratação de serviços externos na área das TI, quer através do desenvolvimento de projetos transversais à Administração Pública, que visem a melhoria dos serviços públicos e/ou o aumento da eficiência, tirando partido e potenciando o uso de tecnologias digitais.



Durante o ano de 2020, o TicAPP concluiu 11 projetos, colaborando com 7 entidades públicas de 5 áreas governativas, incluindo a implementação de 3 medidas Simplex.

A *framework*, definida pela equipa do TicAPP para a execução das suas atividades no âmbito da transformação digital da AP, permite situar os serviços prestados, atendendo ao estágio de maturidade de cada organização, e a partir daí definir o caminho da transformação.

Esta [metodologia](#) encontra-se disponível online para consulta. .

AUTOAVALIAÇÃO PROPOSTA

Enquadrados nos objetivos estratégicos, os objetivos operacionais inscritos nos instrumentos de Gestão delineados para 2020 encontram-se em linha com as orientações recebidas (Grandes Opções do Plano, Orçamento de Estado, Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública, 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 participação pública, de inovação, de conciliação e de simplificação da Administração Pública.

Os objetivos operacionais foram enquadrados e contribuíram para a execução dos objetivos do Programa Orçamental PO02 – Governação, tendo sido efetuada, numa base trimestral, o reporte da execução dos indicadores da responsabilidade da AMA.

Neste âmbito, e no que respeita ao QUAR 2020, verificou-se o cumprimento de um objetivo operacional e a superação de 5 num total de 6 objetivos, sendo que todos os objetivos relevantes foram atingidos ou superados. O grau de realização dos parâmetros (Eficácia – 123%; Eficiência – 115%; Qualidade – 113%) permitiu uma avaliação global de 117%.

OBJETIVO	MENÇÃO QUALITATIVA
OO1 - Implementar medidas Simplex+	SUPERADO Relevante
OO2 - Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais	SUPERADO Relevante
OO3 - Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos	SUPERADO
OO4 - Desenvolver medidas de otimização de recursos	SUPERADO
OO5 - Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica multicanal	ATINGIDO
OO6 - Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores	SUPERADO Relevante

Tendo em conta que os objetivos 1, 2, 3,4 e 6 foram superados 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 117%.

CONCLUSÕES PROSPETIVAS

No ano de 2020 foram concretizadas importantes opções estratégicas assumidas anteriormente, mas também foram implementadas outras iniciativas no âmbito da missão e dos eixos de atuação. A atividade da AMA estruturou-se em torno dos seus objetivos estratégicos, aos quais fizeram-se corresponder objetivos operacionais, tendo sido obtido um resultado amplamente positivo, mais ainda num ano marcado pela crise pandémica.

Com efeito, este período destacou-se pela exigência de uma rápida capacidade de resposta dos serviços, na sequência dos constrangimentos determinados pela resposta à Covid-19, mas também pela urgente necessidade de reforço na disponibilização dos serviços públicos digitais.

Neste âmbito, é de realçar a campanha “Estamos ON”, que visou precisamente garantir a proximidade ao cidadão no acesso aos serviços, tendo acelerado, em certa medida, a disponibilização de serviços, nomeadamente através do ePortugal.gov.pt e dos centros de contacto do cidadão e da empresa, bem como do incremento da interoperabilidade na Administração Pública, patentes quer no aumento dos serviços disponibilizados, nas entidades envolvidas mas também no acréscimo do volume de visitas aos sites e interações efetivadas.

A par deste reforço na afirmação dos serviços por via digital e dos centros de contato, ressalva-se o aumento exponencial da utilização da Chave Móvel Digital, como forma de autenticação e o reconhecimento europeu do seu elevado nível de segurança. Não obstante o decréscimo nos atendimentos presenciais, em consequência dos períodos de encerramento e do atendimento por agendamento obrigatório (salvo as exceções para pessoas prioritárias), é de realçar, ainda que de forma contida, a aposta no acesso aos serviços públicos com a abertura de novos espaços cidadão, em várias zonas do país, reforçando a importância estratégica destes equipamentos.

Pese embora o contexto já referido, foi possível dar continuidade à promoção da experimentação e colaboração através do LabX, da garantia da usabilidade e acessibilidade para todos, promovendo uma administração aberta e inclusiva, e da consolidação da aposta no Centro de Competências Digitais da AP. No que se refere ao SIMPLEX, foi dado cumprimento às medidas sob nossa responsabilidade, sendo de destacar a implementação da Morada Única Digital e da elaboração e aprovação do Programa Simplex 2020/21.

Em suma, em 2020, os objetivos delineados no QUAR e Plano de Atividades foram, na sua maioria, cumpridos e em alguns casos mesmo superados, apesar dos constrangimentos já descritos, situações que serão endereçadas como melhorias nos próximos ciclos para garantir que serão ultrapassadas atempadamente.

Com efeito, foi elaborado em 2020, o Plano Estratégico 2021-23 onde está enquadrada a visão e os princípios estratégicos para a desenvolver nesse triénio. Esse documento, que se encontra alinhado com as diversas estratégias e políticas públicas importantes para as atividades da AMA, foi também produzido tendo em consideração o Plano de Recuperação e Resiliência. Tendo por base estes documentos orientadores, e no que se refere a 2021, foram identificados desafios, sendo de destacar os mais significativos:

- incrementar e sistematizar a rede de atendimento a cidadãos e empresas numa lógica omni-canal, traduzida no Portal de serviços Públicos ePortugal, nos Centros de Contacto e no atendimento presencial nas Lojas e Espaços Cidadão;
- reforçar a transformação digital, a sua aplicação e a governação transversal na AP;
- introduzir novas funcionalidades e melhorias de usabilidade e acessibilidade, por forma a promover a generalização e inclusão na adesão aos serviços públicos digitais e na identificação eletrónica;
- continuar a potenciar as soluções de interoperabilidade na AP para promover uma maior simplificação do relacionamento com o cidadão, numa lógica de evento de vida;
- incentivar a reutilização de dados, a transparência e a decisão baseada na evidência;
- implementar o programa SIMPLEX, a monitorização e avaliação das medidas em curso e a execução das medidas de responsabilidade AMA;
- colaborar no desenvolvimento e lançamento do Orçamento Participativo de Portugal (OPP);
- expandir as iniciativas participativas, experimentais e colaborativas, promovidas pelo LABX, promovendo um ecossistema de inovação na AP, bem como o seu caráter transversal;
- continuar a promover e desenvolver Centros de Competências na esfera da AMA, nomeadamente na aposta no TicAPP;
- a continuação da promoção de medidas de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;
- o alargamento da oferta formativa da Academia AMA;
- o alargamento a novos âmbitos dos processos de gestão e de segurança da informação.
- a descentralização de competências entre a Administração Central e Local;
- a manutenção de Portugal nas posições de destaque conquistadas neste ano ao nível do e-government;

GLOSSÁRIO

AAC	Aviso de Abertura de Concurso
ACM	Alto Comissariado para as Migrações
ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
ADC	Agência para o Desenvolvimento e Coesão
ADENE	Agência para a Energia
ADSE	Assistência na Doença aos Servidores do Estado
AISK	Anticipatory Innovation Starter Kit
ANSR	Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
AP	Administração Pública
APM	Atendimento Presencial e Multicanal
APP	Aplicação Móvel
AT	Autoridade Tributária e Aduaneira
ATLAS	Portal de Operações Comerciais
ATM	Caixa Automática Multibanco
AVAC	Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado
BdE	Balcão do Empreendedor
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CAC	Centro de Atendimento Consular
CAF	Banco de desenvolvimento da América Latina
CC	Cartão de Cidadão
CCC	Centro de Contacto do Cidadão
CCDR	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional
CCE	Centro de Contacto da Empresa
CCEC	Centro de Contacto dos Espaços Cidadão
CCP	Código dos Contratos Públicos
CD	Conselho Diretivo
CE	Caderno Encargos
CEF	Connecting Europe Facility
CEGER	Centro de Gestão da Rede Informática do Governo
CES	Catálogo de Entidades e Serviços
CGD	Caixa Geral de Depósitos
CHPVVC	Centro Hospitalar Póvoa do Varzim -Vila do Conde
CIBE	Cadastro e Inventário de Bens do Estado
CIM	Comunidade Intermunicipal
CIPES	Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior
CLAD	Centro de Latinoamericano de Administracion para el Desarrollo
CM	Câmara Municipal
CMD	Chave Móvel Digital
CNAIM	Centro Nacional de Apoio a Integração de Migrantes
CNCS	Centro Nacional de Cibersegurança
COMPETE2020	Programa Operacional Competitividade e Internacionalização

CPLP	Comunidade de Países de Língua Portuguesa
CTIC	Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública
DAG	Departamento de Administração Geral
DC	Direção de Comunicação
DFA	Digital Factory Aveiro
DGAE	Direção Geral de Atividades Económicas
DGAEP	Direção Geral da Administração e do Emprego Público
DGAL	Direção Geral das Autarquias Locais
DGAM	Direção Geral da Autoridade Marítima – Autoridade Marítima Nacional
DGC	Divisão de Gestão Contratual
DGEG	Direção-Geral de Energia e Geologia
DGS	Direção Geral da Saúde
DGTF	Direção-Geral do Tesouro e Finanças
DL	Decreto-Lei
DLEC	Direção de Lojas e Espaços Cidadão
DN	Digital Nations (anterior D9)
DPCD	Direção de Plataformas e Competências Digitais
DPQ	Divisão de Planeamento e Qualidade
DRFP	Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais
DSI	Direção de Sistemas de Informação
DTD	Direção de Transformação Digital
EA	Encerramentos antecipados
EAMM	Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização
EAMS	Enterprise Architecture Management System
EC	Espaços Cidadão
ECF	Equipa de Competências e Formação
ECO.AP	Programa de Eficiência Energética na Administração Pública
ECS	Equipa de Comunicações e Segurança
EE	Espaço Empresa
EES	Equipa de Engenharia de Software
EGSI	Equipa de Gestão da Segurança de Informação
EOML	Equipa de Obras, Manutenção e Logística
EPSA	European Public Sector Award
EPSE	Equipa de Plataformas de Serviços Digitais
ERH	Equipa de Recursos Humanos
ERI	Equipa de Relações Internacionais
ESPAP	Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública
ESU	Equipa de Suporte ao Utilizador
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
FC	Fundos Comunitários
FCT	Fundação para a Ciência e Tecnologia
FCSH-UL	Faculdade de Ciência Social e Humanas – Universidade de Lisboa

FEDER	Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional
FSE/ESF	Fundo Social Europeu/European Social Fund
GAP	Gateway de SMS
GEE	Gabinete de Estudos e Estratégia
GEPAC	Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais
GIAP	Gestão Inteligente do Atendimento Presencial
GJ	Gabinete Jurídico
GNS	Gabinete Nacional de Segurança
GP	Gestor de Projeto
GPIE	Gestão de Património Imobiliário do Estado
GPP	Gabinete de Políticas e Administração
iAP	Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública
IAPMEI	Agência para a Competitividade e Inovação
ICA	International Council for IT in Government Administration
IED	Identificação Eletrónica
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional
IFI	Instituições Financeiras Internacionais
IGAC	Inspeção Geral das Atividades Culturais
IGCP	Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública
II	Instituto de Informática
IMI	Sistema de Informação do Mercado Interno
IMPIC	Instituto dos Mercados Público, do Imobiliário e da Construção
IMT	Instituto de Mobilidade e Transportes
INA	Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas
INCM	Imprensa Nacional Casa da Moeda
INOVAPA	Inovação e Administração Pública Aberta
IPDJ	Instituto Português do Desporto e Juventude
IPQ	Instituto Português da Qualidade
IPST	Instituto Português do Sangue e da Transplantação
IRN	Instituto de Registos e Notariado
ISA	Interoperability Solutions for public administrations and citizens
ISS	Instituto da Segurança Social
IST	Instituto Superior Técnico
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITU	União Internacional de Telecomunicações
IVR	Interactive Voice Response
LabX	Laboratório de Experimentação da Administração Pública
LAE	Livro Amarelo Eletrónico
LC	Lojas de Cidadão
LMx	Laboratório Municipal de Experimentação de Coimbra
MNE	Ministério dos Negócios Estrangeiros
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OE	Objetivo Estratégico
OGP	Open Government Partnership
ONU	Organização das Nações Unidas
OO	Objetivo Operacional
OPP	Orçamento Participativo Portugal
OPSI	Observatory of Public Sector Innovation
PA	Pedido de Alteração
PALOP	Países de Língua Oficial Portuguesa
PCM	Presidência do Conselho de Ministros
PGPIE	Plano Gestão do Património Imobiliário do Estado
PI	Plataforma de Integração
PMC	Plataforma Multicanal
PMO	Project Management Office
PNE	Plataforma de Notificações do Estado
POCI	Programa Operacional de Competitividade e Internacionalização (COMPETE2020)
POCP	Plano Oficial de Contabilidade Pública
POSEUR	Programa Operacional Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos
PPAP	Plataforma de Pagamentos da Administração Pública
PTM	Portal da Transparência Municipal
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RCBE	Registo Central do Beneficiário Efetivo
RCM	Resolução do Conselho de Ministros
REC	Reclamações
REPER	Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia
RG	Receitas Gerais
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RH	Recursos Humanos
RJACSR	Regime Jurídico das Atividades de Comércio, Serviço e Restauração
RNAA	Rede Nacional de Administração Aberta
RNSA	Rede Nacional de Serviços de Atendimento
RP	Receitas Próprias
RPA	Robot Process Automation
RTP	Radio Televisão Portuguesa
SABU	Simplificação Administrativa e Balcão Único
SAM	Serviço de Alteração de Morada
SAMA2020	SAMA2020 – Sistema de Apoio à Transformação Digital da Administração Pública
SCAP	Sistema de Certificação de Atributos Profissionais
SCI	Sistema de Controlo Interno
SCMD	Serviço Chave Móvel Digital
SD	Service Desk
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SEO	Secretário de Estado do Orçamento

SGA	Secretaria Geral do Ambiente
SGO	Sistema de Informação do COMPETE2020
SGPCM	Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros
SGSI	Sistema de Gestão de Segurança de Informação
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIEC	Sistema de Informação e Estatística da Cultura
SIFSE	Sistema de Informação do Fundo Social Europeu
SIGMA	Assistente virtual do e-Portugal
SIIGeP	Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública
SIOE	Sistema de Informação da Organização do Estado
SIR	Sistema da Indústria Responsável
SMS	Serviço de Mensagens Curtas
SNC-AP	Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas
SNS	Serviço Nacional de Saúde
SPD+	Mais Serviços Públicos Digitais
SPMS	Serviços Partilhados do Ministério da Saúde
SPNE	Serviço Público de Notificações Eletrónicas
SSD	Segurança Social Direta
SW	Software
TDAP	Transformação Digital na Administração Pública
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TicAPP	Centro de Competência Digitais da Administração Pública
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TME	Tempo Médio de Espera
TMR	Tempo Médio de Resolução
UBI	Universidade da Beira Interior
UE	União Europeia
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNPSA	United Nations Public Service Awards
WSA	World Summit Awards

RESULTADOS AMA 2020

ANEXOS

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Lojas de Cidadão

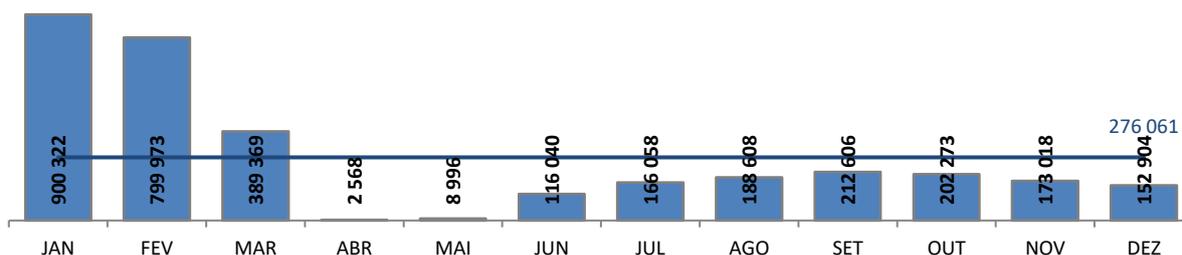
A 31 de dezembro de 2020 a rede de atendimento contava com 59 Lojas de Cidadão, uma das quais móvel.

Verificou-se o encerramento, pela via legislativa, das Lojas de Cidadão desde 20 de março a 31 de maio (14 de junho nas Lojas da área da grande Lisboa) tendo, desde então para cá as lojas funcionado exclusivamente por marcação, motivo que explica o reduzido número de atendimentos no ano 2020, quando comparado com os anos anteriores. Apesar dos muito significativos expressivos mais de três milhões e trezentos mil atendimentos realizados em 2020 há uma redução de 65% face a 2019, sendo que o volume “normal” de atendimentos anuais nos últimos sete anos é superior aos nove milhões de atendimentos. É ainda de referir, que em 2020, 82% dos atendimentos foram realizados por serviços públicos, o que significou um aumento de 2% face a 2019. Mesmo num contexto com fortes constrangimentos as lojas de cidadão registaram uma média mensal de 276.061 atendimentos.

Evolução da procura, atendimentos, reclamações e louvores 2013-2020

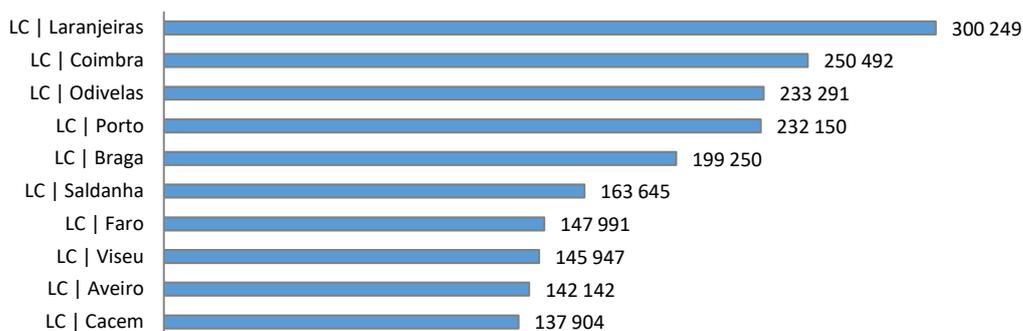


Evolução mensal dos atendimentos - 2020

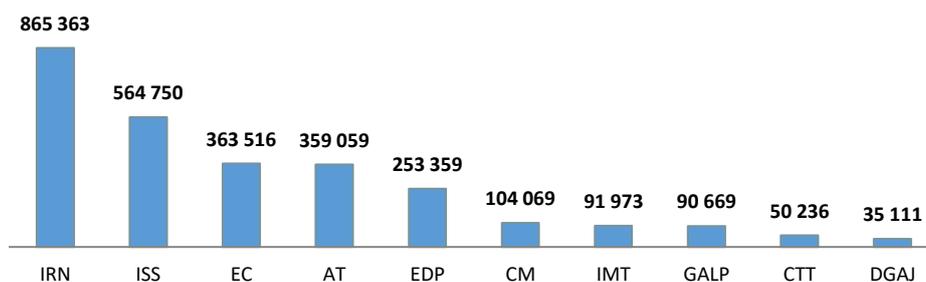


A Loja de Cidadão com maior número de atendimentos foi a loja de Lisboa – Laranjeiras sendo que o serviço público com maior número de atendimentos global foi o Instituto dos Registos e do Notariado. Individualmente a família de produtos mais procurada foi na segurança social ao nível das prestações familiares e pensões e complementos.

TOP 10 - Lojas Cidadão - Atendimentos - 2020



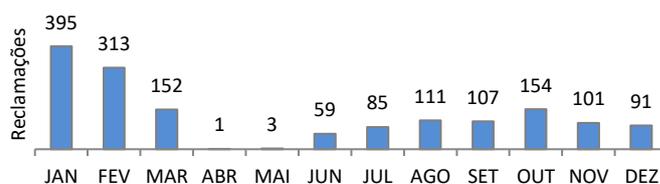
TOP 10 - Entidades - Atendimentos - 2020



Ao nível das reclamações e louvores houve um decréscimo do número de reclamações em 70% e 49% relativamente ao número de louvores registados face ao ano anterior. Os meses com mais reclamações foram os primeiros meses do ano, em que as Lojas funcionavam em regime normal (atendimento espontâneo).

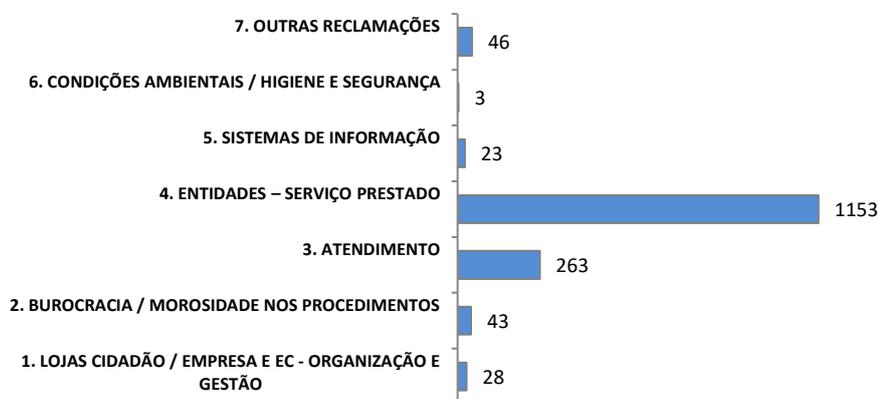
REC 2019 REC 2020

LOU 2019 LOU 2020

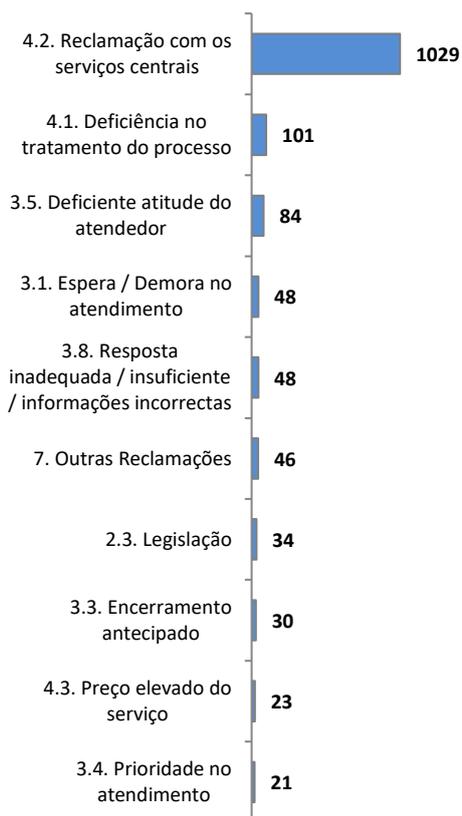


As reclamações recebidas respeitaram essencialmente à Entidade/Serviço, representando essas aproximadamente 74% das reclamações recebidas. Maioritariamente as reclamações recebidas respeitam aos serviços centrais.

Reclamação por Tipificação

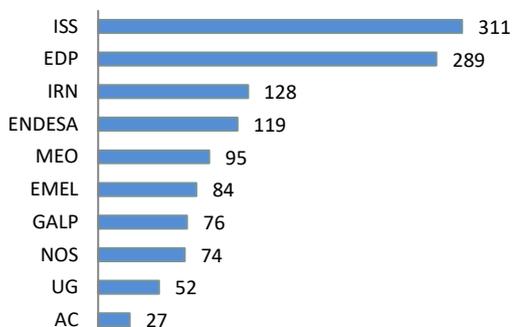


TOP 10 – Reclamações por Tipologia



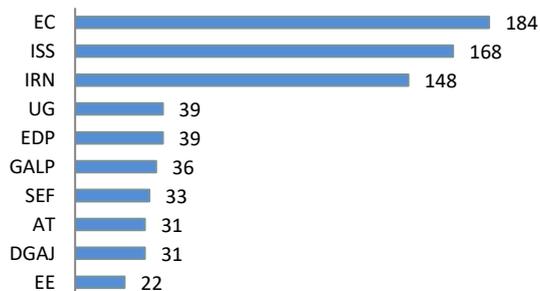
A entidade pública mais reclamada foi o ISS, sendo a EDP a mais reclamada das entidades privadas.

TOP 10 – Entidades - Reclamações



A entidade com mais louvores foi o EC.

TOP 10 – Entidades - Louvores

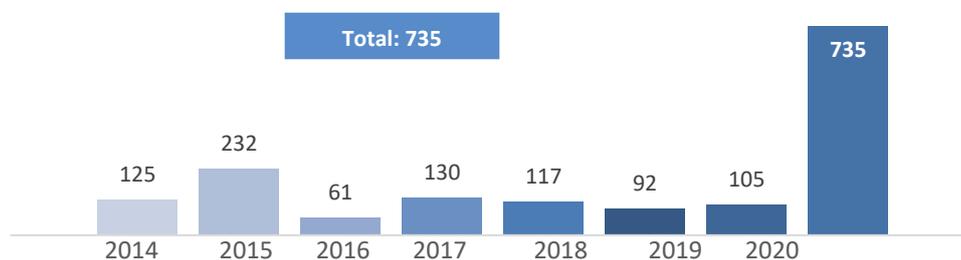


Espaços Cidadão

Os Espaços Cidadão visam garantir que a prestação digital de serviços públicos não implica a exclusão de quem não saiba ou não possa utilizar os serviços públicos disponibilizados *online*, garantindo a proximidade da Administração Pública ao cidadão, evitando deslocações e rentabilizando a disponibilização dos serviços *online*.

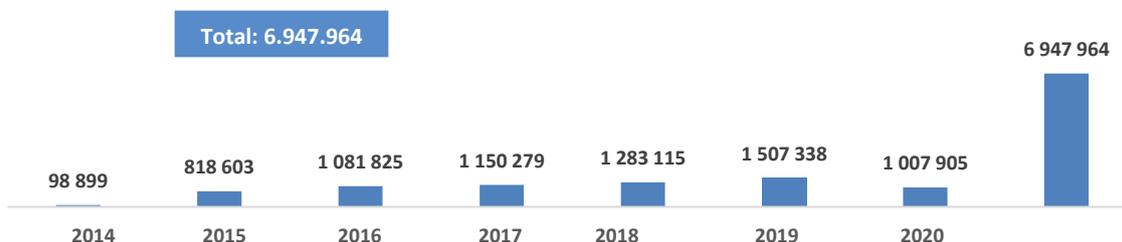
Foram abertos, no ano de 2020, 105 Espaços Cidadão que contribuíram para a expansão da rede que contabilizava no final do ano 735 Espaços Cidadão.

Evolução anual do n.º de Espaços Cidadão



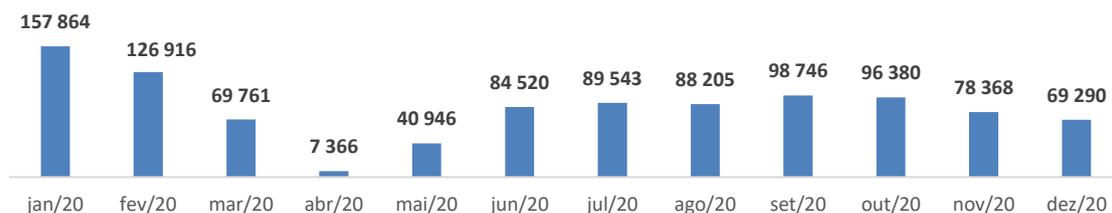
No âmbito da Medida # 23 do Simplex 2019 “Espaço Cidadão de Nova Geração” preconizava “Melhorar o funcionamento dos Espaços Cidadão, adaptando-os às necessidades dos utentes, designadamente reformulando o catálogo de serviços para que estas estruturas de atendimento presencial de proximidade prestem os serviços mais procurados dos disponibilizados pela Administração Pública” Neste contexto, tendo em consideração aqueles que têm sido, ao longo dos anos, os serviços mais procurados pelos cidadãos, o catálogo de serviços é agora composto por 52 serviços de 13 entidades distintas, indo ao encontro das necessidades daqueles que os procuram.

Evolução anual do n.º de atendimentos nos Espaços Cidadão



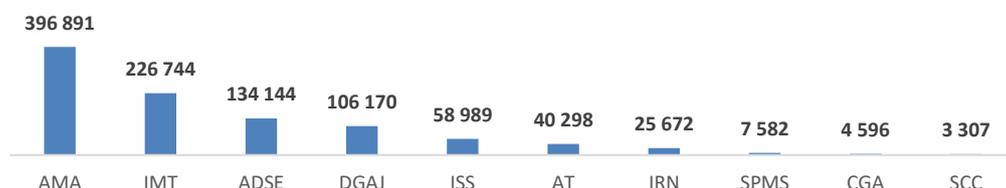
Com um total de mais de um milhão de atendimentos, registou-se, contudo, no ano de 2020 um decréscimo do número de atendimentos relativos ao ano anterior, facto que pode ser explicado pelo ano atípico vivido com a situação pandémica do país desde março de 2020. Os Espaços Cidadão contam agora com mais de 6,9 milhões de atendimentos acumulados.

Evolução mensal do n.º de atendimentos nos Espaços Cidadão



Foram nos meses de janeiro e fevereiro que se verificou o maior número de atendimentos, com 157.864 e 126.916 respetivamente, período a partir do qual se verificou um decréscimo da procura, sendo que a partir do mês de maio (com o desconfinamento) se pode verificar uma nova subida que permaneceu mais ou menos constante até final do ano.

Top 10 das Entidades mais procuradas nos Espaços Cidadão



Foram as entidades AMA e IMT que registaram maior número de atendimentos no ano de 2020, representando em cerca de mais de 39% e 22%, respetivamente, dos atendimentos totais.

Top 10 dos serviços mais procurados nos Espaços Cidadão



No Top 10 dos serviços mais procurados destacam-se a Revalidação da Carta de Condução e a Renovação do Cartão de Cidadão, com mais de 205.000 e 147.000 atendimentos, respetivamente. É de notar que relativamente ao Cartão de Cidadão o número contabilizado refere-se tanto a pedido de emissão de cartão como informações sobre o serviço, nomeadamente requisitos, já que se trata de uma prerrogativa legal o pedido online (efetuado com natureza mediada nos EC) apenas para indivíduos maiores de 25 anos de idade.

Neste contexto, foram emitidos 98.002 cartões de cidadão com pedido iniciado nos Espaços Cidadão, sendo um serviço procurado no período pandémico, uma vez que a maioria dos serviços públicos se encontrava encerrada ou a prestar serviços de natureza urgente.

Ainda quanto ao cartão de cidadão ressalva-se que a partir de setembro de 2020, foi disponibilizada nos EC dos Concelhos com maior volume de cartões para entregar, o serviço de entrega do Cartão de Cidadão que foi muito bem aceite pelos cidadãos dada a proximidade da sua residência, atenta a capilaridade desta rede de atendimento, sendo a 31 de dezembro de 2020, 55 os EC aderentes e entregues 4.318 Cartões de Cidadão.

Espaço Cidadão Móvel

O Espaço Cidadão Móvel contou, a partir de novembro de 2020, com a adesão do Município de Almeirim ao projeto, disponibilizando agora os serviços do Espaço Cidadão Móvel junto da população. Com Almeirim, no final do ano de 2020 ficaram abrangidos 10 Municípios com esta vertente ambulante de atendimento, contabilizando a parceria firmada com a CIM Trás-os-Montes, que envolve os Municípios de Alfândega da Fé, Bragança, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Vila Flor, Vimioso e Vinhais, tendo sido realizados mais de 1.900 atendimentos durante o ano 2020.

Planeamento e Parcerias

No ano 2020 foi aberta ao público apenas uma Loja de Cidadão, situação que em muito se deveu aos constrangimentos sentidos a partir de março, com a suspensão de diversos processos e empreitadas dado o estado de emergência do país. Os principais resultados no âmbito do planeamento e parcerias:

- Abertura da LC de Alvaiázere

Loja de Cidadão	Data de Abertura
Alvaiázere	03-02-2020

- Apoio, aproximadamente 30 municípios, no âmbito das atividades inerentes ao projeto de instalação de Lojas de Cidadão, nas diferentes fases que envolvem um projeto desta dimensão, acompanhando, nomeadamente:

- Auscultação do interesse na integração de uma Loja de Cidadão e identificação das respetivas necessidades funcionais;

- Colaboração para a definição de modelos de sustentabilidade das Lojas de Cidadão, e articulação entre os diversos *stakeholders*;
 - Celebração dos Protocolos de instalação e funcionamento das Lojas de Cidadão;
 - Colaboração na elaboração de prestação de contas às respetivas entidades parceiras;
 - Centralização das autorizações de despesa para a instalação de Lojas de Cidadão.
- Foram emitidos 17 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.

Na sequência de a 30 de janeiro de 2020a Organização Mundial de Saúde ter declarado, situação de Emergência de Saúde Pública de Âmbito Internacional da COVID-19 e, a 11 de março de 2020, considerando a COVID-19 como uma Pandemia, a 20 de março, por via do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, foi imposto o encerramento das 59 Lojas de Cidadão, encerramento que se manteve até 30 de maio de 2020 e, até 14 de junho nas 9 Lojas da área metropolitana de Lisboa.

Durante tal período as 33 Lojas de Cidadão sob a gestão da AMA, ainda que encerradas de uma forma generalizada ao público, funcionaram da seguinte forma:

- 17 Lojas de Cidadão funcionaram com atendimentos de serviços mínimos e urgentes de algumas entidades aí integradas, considerando que não tinham outros serviços no concelho, sendo efetuado o atendimento exclusivamente por marcação;
- 12 Lojas de Cidadão mantiveram serviços de *backoffice* nomeadamente apoio aos respetivos canais remotos de atendimento: sites, telefone e email de forma a manter o atendimento possível aos cidadãos através desses meios. Neste período tivemos, pois, 12 Lojas que funcionaram como escritório para as entidades públicas que as integram.
- 4 Lojas de Cidadão efetivamente encerradas.

A reabertura das Lojas de Cidadão foi condicionada ao prévio agendamento do atendimento, com lojas apetrechadas em termos com elementos de proteção individual melhor identificados no título seguinte, havendo necessidade de articulação com todos os parceiros para que este modelo fosse para todos claro acautelando a segurança dos trabalhadores e utentes das Lojas. Assim, por via da reabertura condicionada ao agendamento, o cidadão só acedia às instalações com os seguintes pressupostos:

- Atendimento previamente agendado;

- Acompanhamento do funcionário da entidade para atendimento e posterior acompanhamento à saída, não se permitindo a circulação em loja antes ou depois do atendimento.

No âmbito de novas integrações em Lojas de Cidadão sob a gestão AMA, verificaram-se as seguintes integrações e alterações de imagem:

- EDP SU na Loja de Cidadão das Laranjeiras e do Porto (janeiro/2020);
- IRN/RCBE – Registo Central do Beneficiário Efetivo na Loja de Cidadão de Coimbra (fevereiro/2020);
- IMT na Loja de Cidadão de Marvila (junho/2020);
- Deslocalização e aumento do posto de atendimento da Câmara Municipal de Faro (fevereiro/2020);
- Deslocalização e aumento do posto de atendimento da EMEL na Lojas de Cidadão das Laranjeiras (abril/2020);
- *Rebranding* de imagem e mobiliário da GALP na Loja de Cidadão das Laranjeiras (abril e maio/2020);

Iniciou-se o processo de negociação com um parceiro, a GOLDENERGY, no âmbito de *rebranding* de imagem e mobiliário dos respetivos postos de atendimento na Loja de Cidadão das Laranjeiras e Porto, estando neste momento em curso o processo de deslocalização do posto de atendimento da Loja de Cidadão das Laranjeiras.

Encontra-se ainda a decorrer o processo de negociação com os parceiros, que teve o início no final de 2019, contudo devido às questões pandémicas anteriormente identificadas não foi possível concluir:

- Via Verde – deslocalização e possível aumento de posto de atendimento na Loja de Cidadão de Faro;
- SEF – deslocalização e possível aumento dos postos de atendimentos nas Lojas de Cidadão de Braga e de Coimbra;

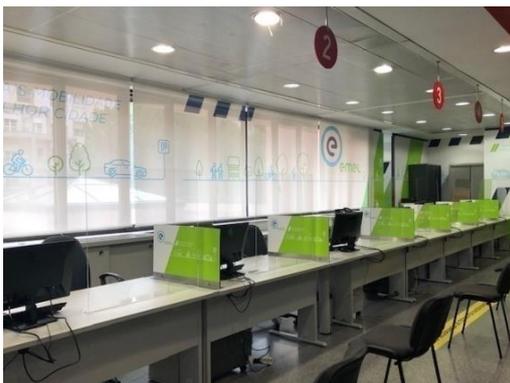
Ocorreu ainda o início do processo de captação de novos parceiros para a Rede de Lojas de Cidadão, que não teve mais desenvolvimentos devido aos constrangimentos pandémicos que impediram, por exemplo, algumas visitas a Lojas de Cidadão.

Foi ainda iniciado o processo de descentralização de Lojas de Cidadão tendo sido concluídos 4 (quatro) processos firmados através de protocolo: Freixo de Espada à Cinta, Amares, Resende e Campo Maior; Embora estes processos tenham ficado concluídos em 2020 firmou-se um período transitório até ao final do ano tendo a descentralização efetiva entrado em vigor no dia 1 de janeiro de 2021 em Freixo de Espada à Cinta, Amares e Resende e a 1 de fevereiro de 2021 em Campo Maior.

Obras, Manutenção e Logística

A equipa de Obras, Manutenção e Logística (EOML) desenvolve as suas atividades de suporte à atividade da AMA, quer no apoio à expansão da rede de atendimento presencial e mediado, quer no acompanhamento das instalações de atendimento e dos serviços centrais da AMA. Neste âmbito em 2020 estes foram os principais resultados:

- Conclusão do processo de instalação e abertura respetiva de 1 nova Loja de Cidadão: Alvaiázere;
- Acompanhamento de 5 empreitadas para instalação de Lojas de Cidadão sob a gestão municipal: Oliveira de Frades, Vila Velha de Ródão, Ansião, Seixal e Famalicão;
- Acompanhamento diversos projetos de instalação de Lojas, de acordo com o estado de maturidade dos processos respetivos da responsabilidade dos municípios;
- Mudança de 18 Espaços Cidadão, materializado no apoio à mudança de mobiliário BMS para o novo mobiliário de Espaços Cidadão nas Lojas de Cidadão sob a gestão da AMA, tendo completado a mudança em toda a rede;
- Empreitadas de melhoria nas Lojas de Cidadão sob a gestão da AMA: Porto; Cantanhede; Resende; Pinhal Novo e Braga;
- Instalação do Centro de Atendimento Consular (para o Luxemburgo) em Alfandega da Fé;
- Durante o período de encerramento das Lojas de Cidadão foi efetuado o desenho técnico para a proteção de acrílico no âmbito do atendimento presencial, tendo sido adquiridas e instaladas cerca de 1000 barreiras acrílicas nas Lojas de Cidadão sob a gestão da AMA, os avisos de distanciamento (quer nas paredes e solo, quer nas zonas de espera) de acordo com as orientações da Direção Geral da Saúde:



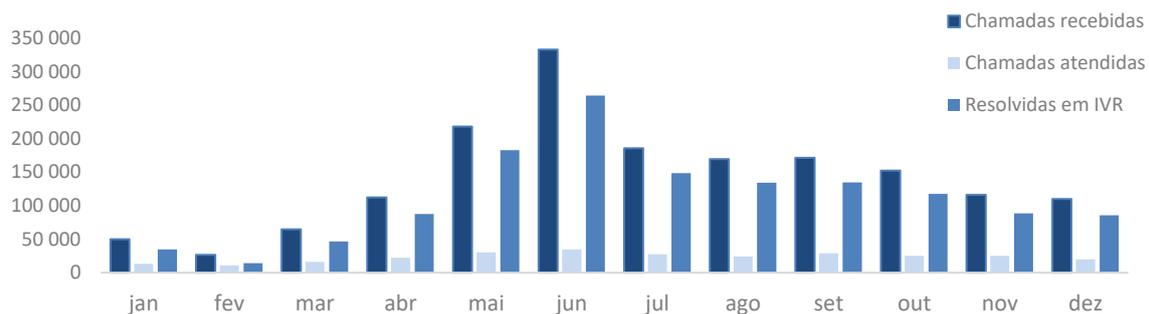
Acompanhamento do processo de descentralização tendo sido concluída a transição de 4 Lojas de Cidadão para a gestão municipal: Freixo de Espada à Cinta, Amares, Resende e Campo Maior

Centro de Contacto do Cidadão

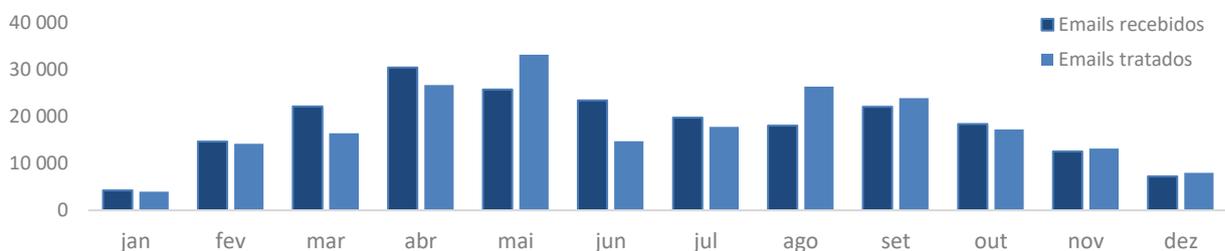
A linha dirigida ao Cidadão tem como objetivos prestar informações sobre:

- Autenticação com Chave Móvel Digital, Cartão de Cidadão e Sistema de Certificação de Atributos Profissionais;
- Serviços disponibilizados no ePortugal, como Serviço de Alteração de Morada, Cancelamento e Renovação de Cartão de Cidadão *online*,
- Horários de funcionamento e localizações das Lojas, Espaços Cidadão e Espaços Empresa;
- Promover agendamentos para os Espaços Cidadão;
- Encaminhar o cidadão para as entidades responsáveis pelos serviços sobre os quais solicitam esclarecimentos.

No contexto da situação epidemiológica, a partir do dia 16 de março 2020 foi implementado um novo menu IVR de reencaminhamentos para entidades como o IRN, SEF, ISS e DGAJ, mantendo a opção de atendimento por um assistente. Foram recebidas 1.707.858 chamadas, sendo que 1.338.377 foram resolvidas no IVR (Interactive Voice Response) e 277.421 foram atendidas por operador;



Para além do atendimento telefónico o Centro de Contacto Cidadão presta igualmente esclarecimentos aos cidadãos através de correio eletrónico. Durante o ano de 2020 o CCC tratou de 215.308 emails.



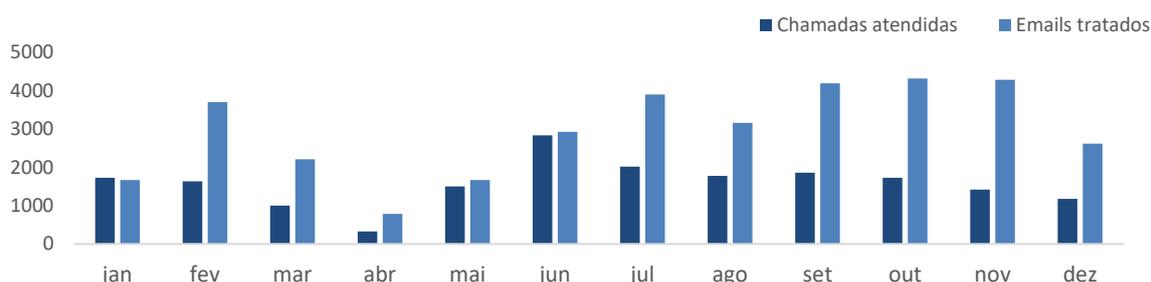
Entre janeiro e dezembro foram realizados 442 pedidos de alteração de morada através do canal telefónico com recurso à autenticação com chave móvel digital.

Centro de Contacto Espaço Cidadão

A linha de suporte aos mediadores dos Espaços Cidadão:

- presta informações e apoio aos mediadores na execução dos serviços prestados nos Espaços Cidadão;
- procede, sempre que necessário, à articulação com as entidades competentes para a realização dos serviços;

Esta linha dá suporte aos EC e registaram-se 19.024 chamadas atendidas e 35.478 emails tratados.

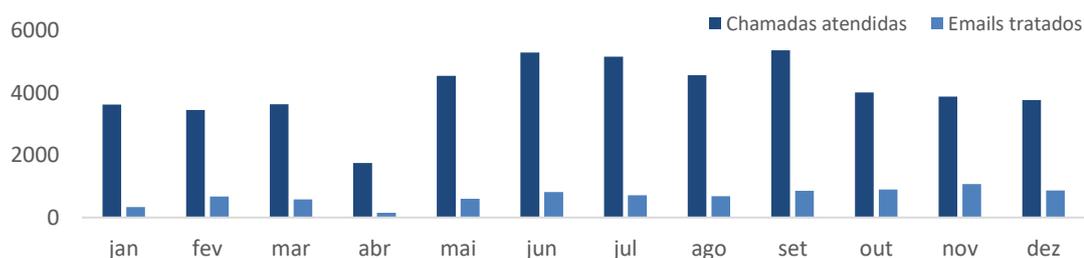


Centro de Atendimento Consular

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+. Tem como objetivo agilizar o agendamento e pedidos de informação de atos consulares, através de atendimento telefónico e da receção de correio eletrónico. Foi criado em abril de 2018 e inicialmente dirigido à comunidade portuguesa residente ou por passagem em Espanha, tendo alargado o seu funcionamento, em abril de 2019, aos portugueses que residem no Reino Unido e em 2020 à Irlanda, Bélgica e Luxemburgo

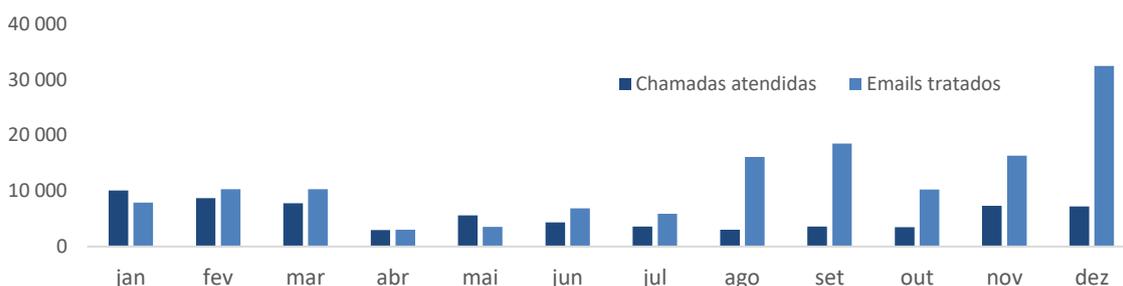
Centro de Atendimento Consular - Espanha

A atividade do CAC Espanha registou em 2020, 49.089 chamadas atendidas e 8.245 emails tratados. A procura por parte dos cidadãos centra-se essencialmente nos documentos de identificação civil e documentos de viagem.



Centro de Atendimento Consular - Reino Unido

O CAC Reino Unido assegura questões relacionadas com o Brexit, pedidos e renovações do Cartão de Cidadão, passaportes, bem como agendamentos para a realização de serviços nos Consulados de Londres e de Manchester. O Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido, atendeu em 2020, 67.563 chamadas e tratou de 141.554 mensagens de correio eletrónico. A procura deste centro de atendimento tem sido relevante uma vez que se aproxima o fim do prazo para a candidatura ao regime de permanência no país após o Brexit.



Centro de Atendimento Consular - Irlanda

A atividade do CAC Irlanda iniciou-se a 19 de outubro de 2020. A procura por parte dos cidadãos centra-se essencialmente nos documentos de identificação civil e documentos de viagem. Foram atendidas 201 chamadas e respondidos 506 emails.



Centro de Atendimento Consular - Bélgica

A atividade do CAC Bélgica iniciou-se a 26 de outubro de 2020. A procura por parte dos cidadãos centra-se essencialmente nos documentos de identificação civil e pedidos de certidões. Teve uma procura de 2.776 chamadas sendo que foram atendidas 2.669 e respondidos 7.292 emails.



Centro de Atendimento Consular - Luxemburgo

A atividade do CAC Luxemburgo iniciou-se a 26 de novembro de 2020, procura por parte dos cidadãos centra-se essencialmente nos documentos de identificação civil e pedidos de registo civil. Foram atendidas 1.877 chamadas em dois meses de funcionamento e respondidos 1.666 emails.



Plataformas e serviços digitais

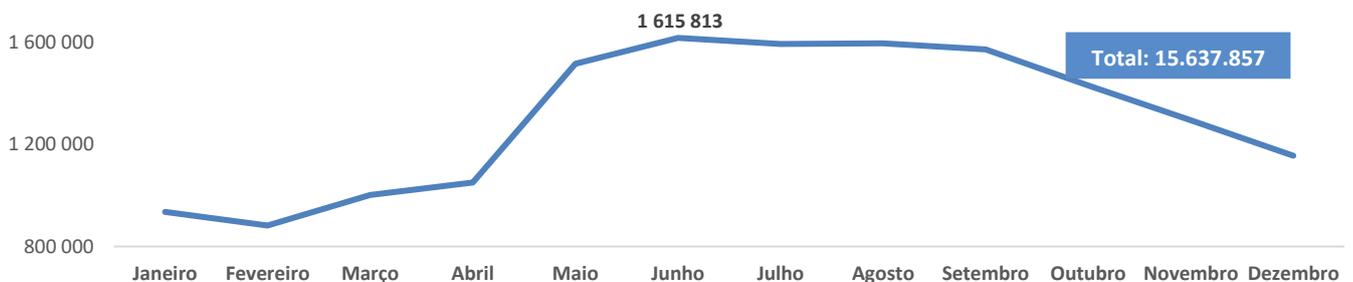
Relativamente a plataformas e serviços digitais, 2020 foi um ano de consolidação, após o lançamento em fevereiro de 2019, do portal ePortugal.gov.

Este portal está focado em servir o cidadão pois centra-se no conceito de “Serviço”, disponibilizando conteúdos úteis e visualmente mais “limpos” de forma a possibilitar uma melhor experiência de utilizador ao cidadão. Nesta época de pandemia associada ao Covid-19, o Portal dos Serviços Públicos – ePortugal.gov.pt assumiu-se como a porta de entrada e de interação entre o cidadão e a Administração Pública. Os conteúdos foram totalmente adaptados e atualizados, foram criadas páginas informativas e de resposta às condicionantes impostas pela pandemia, aliadas ao esforço de simplificação e tradução dos conteúdos.

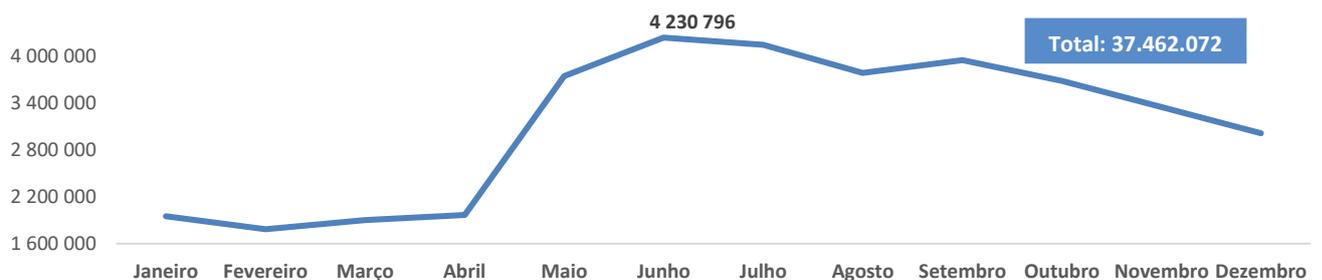
O SIGMA, um software de assistência virtual, foi um grande aliado na resposta à grande procura registada nos serviços públicos digitais. Este assistente funciona como mais um canal de contacto, capaz de interpretar e dar resposta às questões do utilizador, o SIGMA responde com indicações de serviços ou informação específica, e até mesmo como um canal online para realização de serviços.

ePortugal.Gov

Evolução mensal das visitas realizadas em 2020



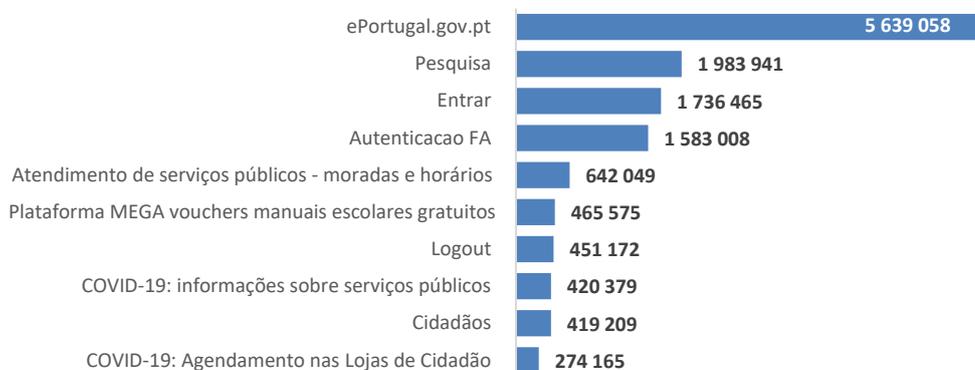
Evolução mensal de páginas visualizadas em 2020



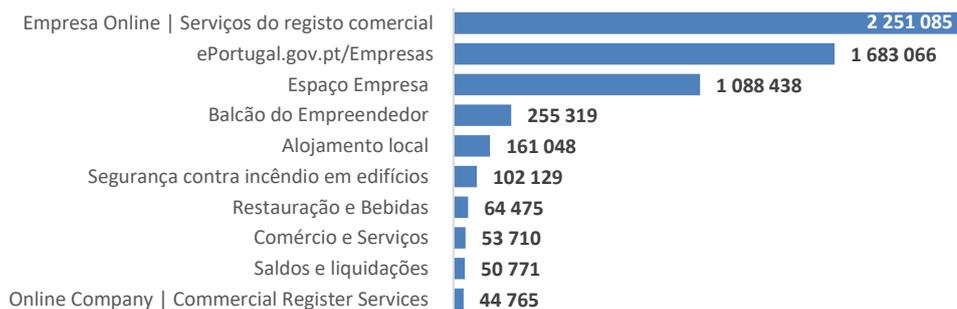
Top 10 das páginas mais procuradas de serviços – 2020



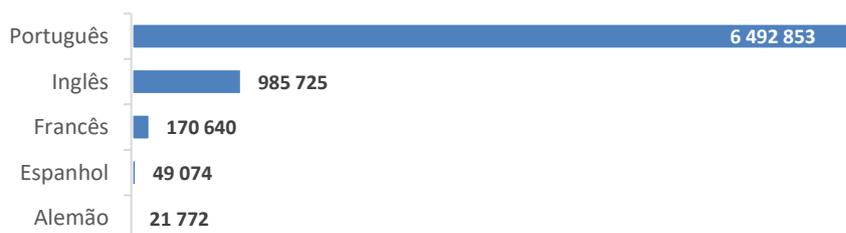
Top 10 das páginas mais procuradas de informações – 2020



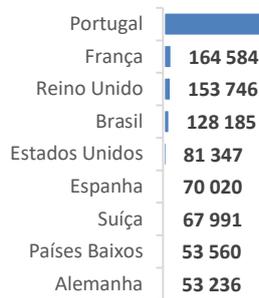
Top 10 das páginas mais procuradas da área empresa – 2020



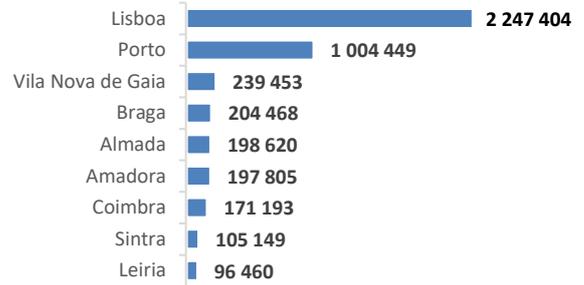
Visitas ao Portal por idioma- 2020



Top 10 das visitas ao Portal por país – 2020



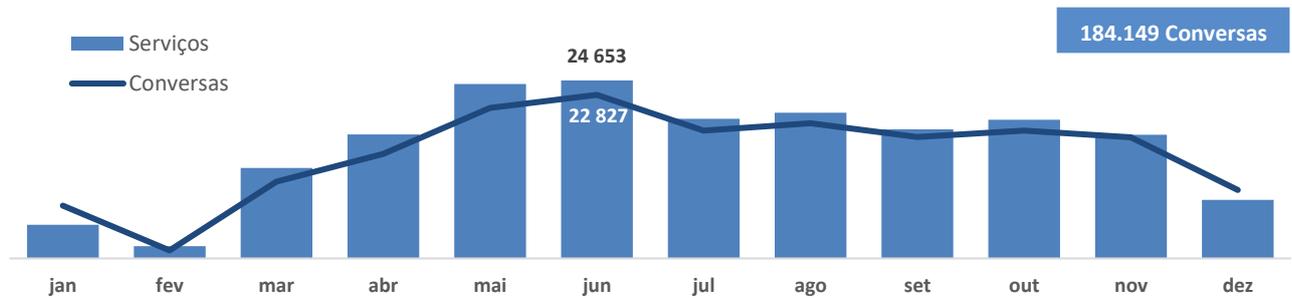
Top 10 das visitas ao Portal por cidade - 2020



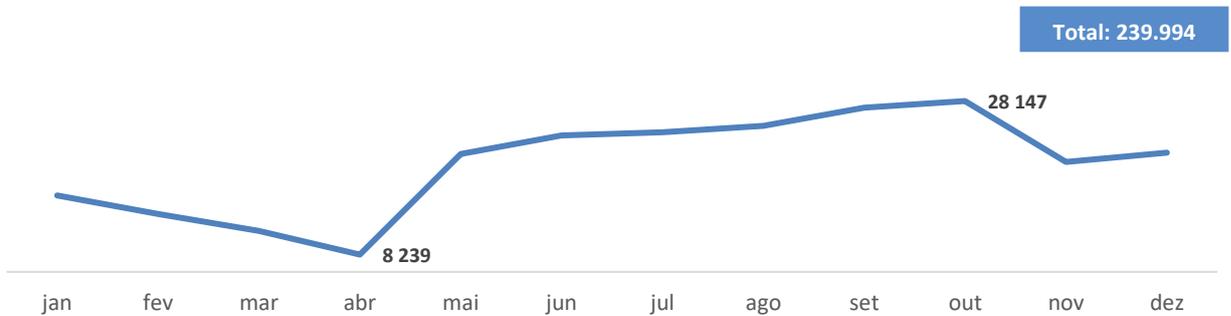
SIGMA CHATBOT

Total de conversas/serviços indicados pelo SIGMA - 2020

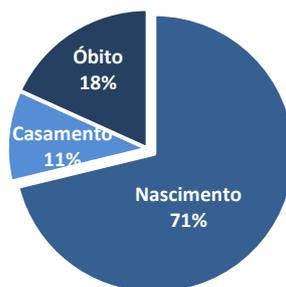
Serviços online ePortugal



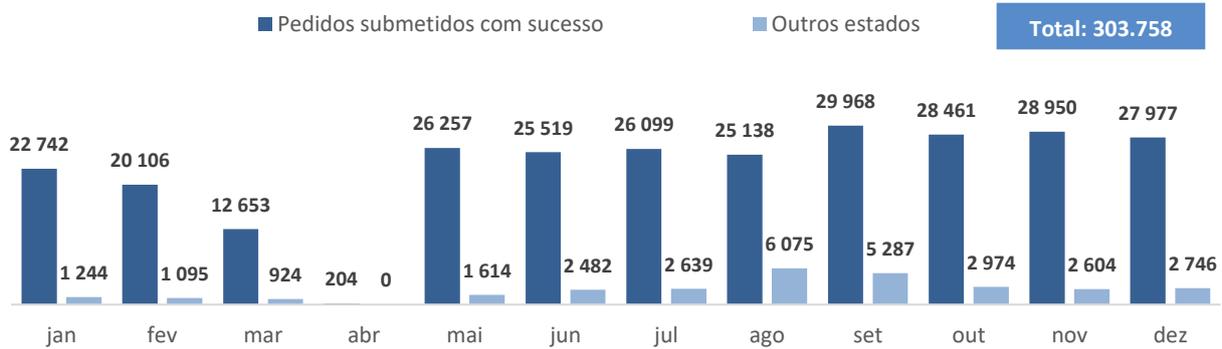
Renovações Cartão Cidadão online



Certidões online



Serviço de Alteração de Morada online



Mapa de Cidadão

O mapa de cidadão sofreu alterações também com vista a melhorar a experiência de utilizador, bem como garantir um melhor serviço ao cidadão, indicando a localização dos serviços públicos, informação essencial neste tempo de pandemia.

Evolução mensal das visitas em 2020



Evolução mensal de páginas visualizadas em 2020



ATENDIMENTO ÀS EMPRESAS

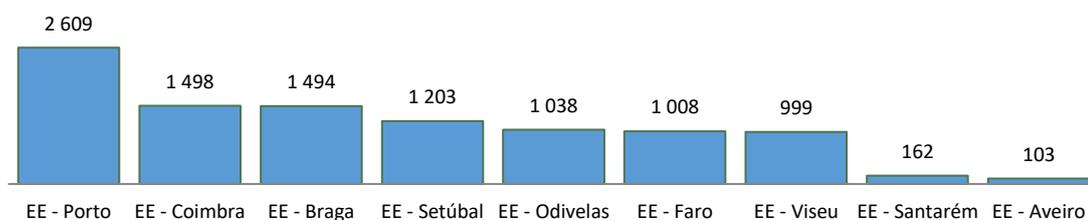
Espaços Empresa

A rede no final de 2020 contava com oito Espaços Empresa (EE) integrados em Loja de Cidadão, 7 integrados em Lojas de gestão AMA e 1 integrado em Loja de Gestão Municipal. No início do ano, a 14 de janeiro de 2020, iniciou-se um piloto na Loja de Cidadão de Aveiro, com integração do atendimento do empresário no Espaço Cidadão (EC). Mais próximo do final do ano, considerando a abertura de um EE da nova geração na cidade de Coimbra, a partir de 19 de novembro encerrou-se o EE nessa Loja.

Ao longo do ano foi dada continuidade às atividades em curso, nomeadamente apoio à prestação uniformizada de serviços relativos ao ciclo de vida das empresas, no âmbito do atendimento digital assistido, nomeadamente licenciamento industrial – SIR, Regime Jurídico Serviços para a atividade económica, Alojamento Local e Chave Móvel Digital. De referir que os EE integrados em Loja encerraram aquando do encerramento das Lojas em finais de março.

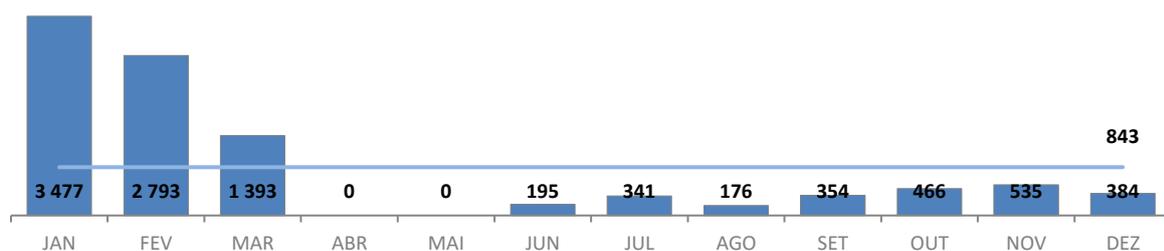
O espaço empresa com maior número de atendimentos foi o da Loja de Cidadão do Porto e representou 26% do total de atendimentos, Coimbra (15%), Braga (15%); Setúbal (12%), Odivelas (10%), Faro (10%), Viseu (10%), Santarém e Aveiro 1% respetivamente.

Espaço Empresa – Atendimentos 2020



Face ao ano anterior e como consequência do encerramento das lojas de cidadão que ocorreu durante 2020 houve um decréscimo de 78% no número total de atendimentos com meses de quebra total.

Evolução mensal atendimentos - 2020



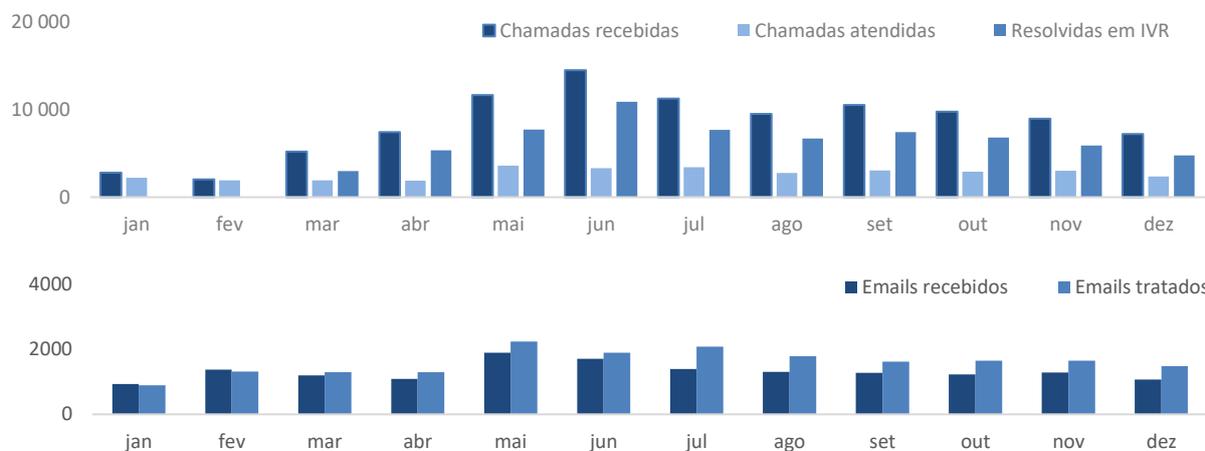
Centro de Contacto da Empresa

A linha espaço empresa compreende o suporte funcional e técnico aos serviços disponibilizados na área da empresa do ePortugal e da plataforma Multicanal. Esta linha também assegura o atendimento aos empresários/profissionais, aos mediadores dos espaços empresa e aos Municípios.

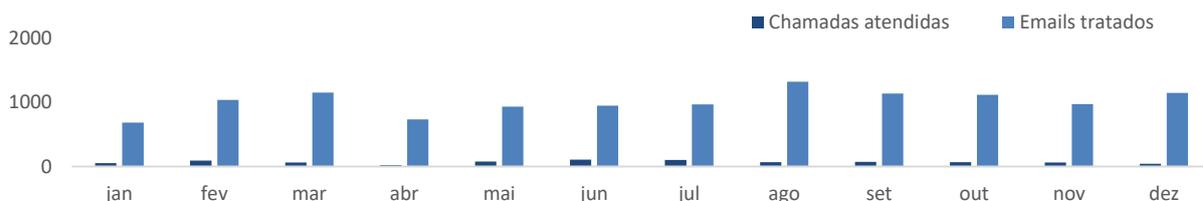
A linha que assegura o atendimento aos empresários/profissionais no âmbito dos serviços disponibilizados na área da empresa do ePortugal em particular:

- Apoio na autenticação e registo no ePortugal e acesso ao Dossier Eletrónico da Empresa;
- Esclarecimento de dúvidas referentes aos serviços supra identificados;
- Reencaminhamento de chamadas e correio eletrónico, em matérias que não se enquadrem na sua esfera de competência para as restantes entidades.
- No contexto da situação epidemiológica, a partir do dia 16 de março 2020 foi implementado um novo menu IVR de reencaminhamentos para entidades como o IRN, IAPMEI E AT mantendo a opção de atendimento por um assistente.

Durante o ano de 2020 registaram-se 100.855 chamadas foram atendidas 32.394 e resolvidas em IVR 66.243 chamadas e foram tratados 19.197 emails.



A linha que assegura o atendimento aos municípios no âmbito dos serviços disponibilizados na Plataforma Multicanal atendeu 843 chamadas e respondeu a 12.179 emails.



Já a linha que assegura o atendimento aos mediadores do Espaço Empresa, que dá suporte a 32 Espaços, atendeu 91 chamadas e 71 emails.

Sistema de Indústria Responsável

A plataforma SIR destina-se à recepção e ao tratamento de pedidos de licenciamento industrial, em linha com o descrito no DL 73/2015 de 11 de maio. O número de pedidos de licenciamento industrial atingiu os 867 pedidos, um valor inferior em cerca de 28% aos números de 2019 (1.196 pedidos).

Pedidos por canal

Canal	Totais
ONLINE	748
PRESENCIAL	119
Total	867

Pedidos por tipologia

Serviço	Totais
I	41
II	8
III	818
Total	867

Pedidos por entidade

Entidade	Totais
CM	767
DGEG	8
DRAP	36
IAPMEI	12
INCM	44
Total	867

Evolução mensal dos pedidos

Mês	Totais
Janeiro	96
Fevereiro	68
Março	83
Abril	31
Maio	72
Junho	57
Julho	77
Agosto	51
Setembro	71
Outubro	97
Novembro	90
Dezembro	74
Total	867

Serviços para a atividade económica

Foram realizados 78.636 pedidos no Balcão durante o ano de 2020, um ligeiro acréscimo de 1,3% em relação ao ano anterior.

Pedidos por canal

Canal	Total
ONLINE	53228
PRESENCIAL	25408
Total	78636

Evolução mensal dos pedidos

Mês	Total
Janeiro	8552
Fevereiro	7592
Março	5022
Abril	2170
Maio	10975
Junho	10800
Julho	8852
Agosto	5313
Setembro	4707
Outubro	4959
Novembro	4845
Dezembro	4849
Total	78636

Top 10 tipologias de pedidos mais procurados

Tipologia	Totais
Alojamento Local	26852
RJACSR	21482
Ocupação Espaço público	15279
SEG_EDIFICIOS	8208
ESP	4968
CISTERNAS	836
NULL	801
Leiloeiras	73
PERC. DROGA	39
Mediação Imobiliária	28
Total	78566

Top 10 Entidades com mais pedidos

Entidade	Totais
CM Porto	6373
IPQ	5804
DGAE	5723
CM Lisboa	4850
ASAE	3233
CM Albufeira	2551
CM Lagos	2242
CDOS Lisboa	2081
CM Loulé	2019
CM Sintra	1735
Total	36611

Top 10 entidades na tipologia

"Comércio e serviços"		"Alojamento local"		"Ocupação de espaço público"	
Entidade	Totais	Entidade	Totais	Entidade	Totais
DGAE	5094	CM Porto	4466	CM Porto	1446
ASAE	3107	CM Lisboa	3566	CM Lagos	1046
CM Lisboa	1284	CM Albufeira	2021	CM Sintra	925
CM Porto	461	CM Loulé	1567	CM Faro	755
CM Sintra	411	CM Lagos	1058	CM Torres Vedras	626
CM Coimbra	301	CM Portimão	1033	CM Oeiras	548
CM Vila Nova de Gaia	234	CM Lagoa	903	CM Odiveelas	443
CM Amadora	224	CM Tavira	792	CM Figueira da Foz	422
CM Matosinhos	222	CM Funchal	749	CM Aveiro	388
CM Braga	217	CM Cascais	659	CM Albufeira	387
Total	11555	Total	16814	Totais	6986

Coordenação de projetos – empresa

Gestão da Plataforma de Serviços

Gestão da Plataforma de Serviços, com o alargamento da oferta de serviços digitais (49 novos serviços disponibilizados no ano de 2020) e Número total de pedidos submetidos: 85.233; Número total de pedidos tramitados: 78.636

Iniciativas de desmaterialização

Selo Clean & Safe

Foram desenvolvidos serviços para a iniciativa "Clean & Safe" em conjunto com o Turismo de Portugal, a DGAE e a IGAC, no sentido de promover os espaços públicos seguros pós COVID, tentando com isso ajudar os operadores económicos na fase de recuperação económica. Foram também produzidos um conjunto de *datasets* publicados no portal *dados.gov.pt* relacionados com estes estabelecimentos, para que pudessem ser usados numa aplicação móvel para os cidadãos. As iniciativas lançadas neste âmbito, bem como o número de pedidos submetidos em 2020 para cada uma, foram as seguintes:

Alojamento Local [Turismo de Portugal] -10619 pedidos	Empresas de organização de eventos [DGAE] – 80 pedidos
Restauração e Bebidas [DGAE] - 3319 pedidos	Recintos de espetáculos [IGAC] – 80 pedidos

Selo Natal 2020

Foi desenvolvido um pacote de dois serviços no âmbito "Selo Natal 2020" em conjunto com a DGAE, no sentido de promover a troca segura de compras pós época natalícia em contexto pandémico. Foram submetidos 411 pedidos no âmbito desta iniciativa em 2020

Precusores de Droga

Foi desenvolvido um pacote de serviços no âmbito do previsto no Decreto Regulamentar n.º 61/94, de 12 de outubro, alterado e republicado pelo Decreto Regulamentar n.º 28/2009, de 12 de outubro, competência da Direção-Geral das Atividades Económicas. Foram submetidos 39 pedidos no âmbito desta iniciativa em 2020

Fertilizantes

Foi desenvolvido um pacote de serviços no âmbito do [Decreto-Lei n.º 103/2015](#), de 15 de junho, o qual estabelece as regras a que deve obedecer a colocação no mercado de matérias fertilizantes, assegurando, simultaneamente, a execução na ordem jurídica interna das obrigações decorrentes do [Regulamento \(CE\) n.º 2003/2003](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de outubro de 2003, relativo aos adubos. Foram submetidos 2 pedidos no âmbito desta iniciativa em 2020.

Fundações

Foi desenvolvido um pacote de serviços no âmbito da Lei 24/2012, de 9 de julho, alterada e republicada pela [Lei 150/2015, de 10 de setembro](#). Devemos destacar que esta iniciativa de desmaterialização foi também a primeira integração completa entre o "Balcão do Empreendedor" recorrendo à API (ISCAPI) desenvolvida sobre a plataforma de interoperabilidade da Administração Pública. Esta nova API permitirá a todas as entidades públicas que possuam formulários desmaterializados no portal ePortugal manter (e investir) nos seus sistemas internos, recebendo os dados submetidos pelos cidadãos via Plataforma de Integração. Foi também implementada uma secção exclusivamente dedicada às Fundações na Área Reservada do portal ePortugal, a qual permite visualizar a informação registada na base de dados da Entidade Competente, bem como a realização de parte do catálogo de serviços a partir desse canal, e em contexto. Foram submetidos 240 pedidos no âmbito desta iniciativa.

Saldos e Liquidações

Foi desenvolvido um novo pacote de serviços no âmbito do [Decreto-Lei nº 70/2007](#), de 26 de março - "Lei dos Saldos, Promoções e Liquidações"-, com as mais recentes alterações introduzidas pelo [Decreto-Lei n.º 109/2019, de 14 de agosto](#), retificado pela [Declaração de Retificação n.º 38/2019](#), de 21 de agosto. Foram submetidos 1675 pedidos no âmbito desta iniciativa em 2020.

Tabaco

Foi desenvolvido um novo pacote de serviços no âmbito da [Lei n.º 37/2007, de 14 de agosto, na redação dada pela Lei n.º 63/2017, de 3 de agosto](#) sobre a introdução no mercado de novos produtos de tabaco. Não foram submetidos pedidos no âmbito desta iniciativa em 2020.

Rent-a-Car

Foi desenvolvido um novo pacote de serviços no âmbito do Decreto-Lei nº 47/2018, de 20 de junho, e que regula as condições de acesso e de exercício da atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor. Foram submetidos 52 pedidos no âmbito desta iniciativa em 2020.

Área Reservada

Desenvolvimento de uma nova AR no portal ePortugal

Desenvolvimento de uma nova AR no portal ePortugal que permitiu harmonizar as AR cidadão em empresa existentes até ao momento numa secção dedicada, totalmente redesenhada, permitindo autenticação com Sistema de Atributos Profissionais do Cartão de Cidadão (SCAP) para empresas, bem como a passagem -em contexto- para as diversas aplicações disponíveis (Bolsa de documentos, Notificações Eletrónicas), a reformulação dos termos e condições do portal, em linha com o Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD), revisão de condições de acessibilidade, novos mecanismos de customização, e a possibilidade de recolha de informação sobre áreas de interesse, a qual permitira a evolução futura do portal para direccionamento de serviços melhor adequados a cada cidadão. Projeto desenvolvido e entregue para testes finais a 31 de outubro, como previsto.

Bolsa de Documentos

Desenvolvimento de um novo projeto de Bolsa de Documentos, com enfoque na correção da lista de erros e não conformidades identificadas na versão anterior, integração da autenticação com SCAP, permitindo a criação do conceito de Bolsa de Documentos da Empresa, novos mecanismos de gestão e de partilha de documentos, e alargamento das funcionalidades da API, bem como a criação de um conceito de "kit" de integração para melhor ajudar na adoção da Bolsa pelas diversas entidades.

Assinado o protocolo de integração com a CM de Almada, permitindo assim dar por concluída a Medida iSIMPLEX #30 ("Documentos autárquicos mais acessíveis"). Integração implementada com a CM Almada no âmbito deste projeto foi a primeira integração implementada via iAP com a Bolsa de Documentos. Projeto lançado em ambiente produtivo a 29 de dezembro de 2020.

Simuladores

O desenvolvimento de dois projetos de implementação de simuladores a disponibilizar no portal ePortugal, no âmbito da,

- iniciativa "Portugal Film Commission" (PFC), no âmbito da RCM 85/2019, de 31 de maio, primeira fase de implementação do simulador para a PFC incluindo contributos de 17 entidades envolvidas no projeto; primeira versão disponível no portal ePortugal em dezembro de 2020

- implementação do ponto 2 do Anexo III do Regulamento (UE) 2018/1724, e em linha com o Regulamento (UE) 2019/515, do Parlamento Europeu e do Conselho
 - levantamento de requisitos junto da entidade competente (DGAE)
 - número alargado de entidades envolvidas foi consultado para o estabelecimento de uma lista final de produtos, bem como quais os serviços disponíveis em cada uma das entidades para o respetivo pedido de reconhecimento
 - a equipa de projeto não recebeu os contributos a tempo da especificação final e da implementação do projeto até ao final de 2020

Suporte

Gestão da segunda linha de suporte à Plataforma de Serviços, com a preparação no final do ano de 2020 da sua integração no catálogo de serviços disponível através do canal suporte@ama.pt, em 2021. A gestão do suporte de segunda linha passará a ser integralmente gerida através do Easy Vista.

Grandes números do relatório de suporte

Tempo médio de resposta: 1 dia útil para um número total de pedidos respondido em 2020: 3.734

Plano de Desmaterialização

Desenvolvimento de um projeto para a consolidação do plano e dos mecanismos de gestão da desmaterialização de pedidos, permitindo a quantificação do número médio de horas gasto com a desmaterialização de um serviço de referência, bem como a estimativa de um custo/hora por serviço. Foram desenvolvidos novos instrumentos de gestão para todo o processo de desmaterialização, desde o momento da contratualização com a entidade (protocolo), passando pelo estabelecimento do projeto (Charter), da análise funcional, dos testes a realizar, e da avaliação posterior do serviço prestado (inquéritos de satisfação). Foram desenhados e estabelecidos três modelos de desmaterialização: **Aproximar**: para as entidades que não disponham de sistema de informação, nem da receção dos pedidos em formato conforme as especificações emanadas pelas Diretivas e Regulamentos europeus, e o pretendam fazer através da Plataforma de Serviços associada ao portal ePortugal.gov.pt; **Ligar**: para as entidades que disponham de sistema de informação, e tenham já os serviços para o cidadão desenvolvidos. O objetivo será o de os ligar/integrar no portal ePortuga.gov.pt, assegurando o correto cumprimento das especificações emanadas pelas Diretivas e Regulamentos europeus. **Integrar**: para as entidades que pretendam apostar no desenvolvimento dos seus sistemas internos, mas mantendo o *frontoffice* para receção de pedidos e comunicação com o cidadão no portal ePortugal.gov.pt.

Foram avaliados 7 serviços segundo os 4 primeiros pilares de, **Jornada do cidadão**: permite avaliar a

forma como o serviço é disponibilizado e se está em conformidade com o previsto no Regulamento do Portal Único Digital; **Operação:** permite caracterizar a utilização do serviço por parte do cidadão, designadamente em termos de quantidade de pedidos, respetiva distribuição geográfica e canal utilizado. **Suporte:** permite avaliar os pedidos de suporte ao serviço, nomeadamente aspetos como quantidade de pedidos, tipo de pedidos, tempo de resolução, entre outros. **Impacto:** permite analisar o impacto que o processo de desmaterialização teve no serviço prestado. São avaliados aspetos como, por exemplo, os custos de contexto e a capacidade de resposta aos pedidos por parte das entidades competentes. E ficando o 5º pilar por implementar no primeiro semestre de 2021, **Satisfação:** permite avaliar a satisfação com as diferentes componentes que constituem o serviço, tais como a plataforma onde opera ou a experiência de utilização. Os serviços avaliados foram os seguintes:

Segurança contra incêndio em edifícios - Pedido de devolução de taxa	Restauração e bebidas – Encerramento de estabelecimento
Segurança contra incêndio em edifícios - Pedido de realização de vistoria	Restauração e bebidas – Exploração de estabelecimento
Restauração e bebidas – SELO Estabelecimento Saudável & Seguro	Alojamento local - Registo da atividade

Acesso às atividades de comércio, serviços e restauração - realização de saldos

Foi também desenhado, integralmente especificado, e apresentado ao responsável pela gestão de dados da DTD, uma proposta de implementação de um *data warehouse* para gestão analítica da operação da Plataforma de Serviços.

SDGR

O ano de 2020 foi marcado por um forte envolvimento da equipa na implementação do Regulamento (UE) 2018/1724 (SDGR), no que respeita ao seu Artº 14º, bem como aos anexos II (procedimentos *em linha* -cruzando com a implementação da Diretiva de Serviços europeia, e da Diretiva de Qualificações) e III (Serviços de Assistência e resolução de problemas),

Diretivas

Diretiva de Serviços

No âmbito da implementação desta Diretiva foram revistos os cerca de 200 diplomas em carteira e estabelecido um backlog inicial/indicativo de trabalho com mais de 2600 procedimentos administrativos identificados. Em conjunto com a DGAE, foram promovidas um conjunto de reuniões com um número alargado de entidades para apresentação das necessidades, e a tentativa de obtenção de validação da lista de procedimentos identificada, bem como uma imagem clara do estado actual da desmaterialização dos procedimentos, em linha com o que são os requisitos de implementação da Diretiva e do SDGR.

Diretiva de Qualificações

No âmbito da implementação desta Diretiva (DQ) foram identificadas, em conjunto com a entidade responsável (DGERT), a lista de profissões reguladas abrangidas, as suas entidades competentes, bem como quais os serviços a implementar para cada profissão. Foram feitas reuniões de alinhamento com as 46 entidades identificadas, no sentido de apresentar as necessidades, e a tentativa de apreender a imagem clara do estado actual da desmaterialização dos procedimentos, em linha com o que são os requisitos de implementação da Diretiva e do SDGR. Foram iniciados alguns trabalhos de análise funcional, ao abrigo do modelo "aproximar" para as entidades que, não tendo os procedimentos desmaterializados, demonstraram interesse em recorrer aos serviços de desmaterialização da AMA.

Artigo 14º (princípio once only)

O envolvimento da equipa na *task force* da AMA encarregue da implementação do Art.º 14, com participação direta em dois dos grupos de trabalho criados pela comissão, nomeadamente,

- WP4 - Data Semantics; - Grupo de trabalho criado para o estabelecimento de uma metodologia de obtenção dos modelos de dados que representam as evidências a trocar no sistema técnico descrito no Art. 14º; - Foram consultadas 6 entidades (IRN, AT, ISS, DGES, DGE, DGAJ) no âmbito da validação dos modelos propostos pelo grupo de trabalho, sendo depois feita a transposição dos comentários apresentados e a sua incorporação na documentação a ser produzida.
- WP2 - User Centricity; - Grupo de trabalho criado para o estabelecimento das jornadas de utilizador "tipo" que definem a utilização do sistema técnico referido no Art. 14º
- Acompanhamento, e participação do grupo de trabalho, na transmissão do input da opinião nacional sobre o trabalho desenvolvido. - Participação direta na equipa que descreveu a jornada de utilização relacionada com a criação de negócio.

Anexos II e III

Anexo II - Acompanhamento dos trabalhos de implementação dos requisitos do Anexo II do regulamento, com especial enfoque na implementação das Diretivas europeias já descritas -também abrangidas; Criação de um mapa e de um relatório (a disponibilizar mensalmente) com a informação sobre o avanço dos trabalhos de desmaterialização e integração de serviços no ePortugal.gov.pt; Desenvolvimento de um *website* de consulta permanente pelas diversas entidades, contendo os requisitos a implementar em ambos os anexos, bem como toda a documentação aplicável.

Anexo III - Acompanhamento dos trabalhos de implementação dos requisitos do Anexo III do regulamento, em linha com as especificações e desenvolvimentos no âmbito do Anexo II; Criação de um mapa de recolha de quais os serviços de assistência disponíveis em todas as entidades abrangidas pelo Anexo II e ambas as Diretivas para informar a comissão e o portal Your Europe.

INOVAÇÃO E MODERNIZAÇÃO

Laboratório de Experimentação da Administração Pública

1. Introdução

O Laboratório de Experimentação da Administração Pública (LabX) nasceu para ser um espaço seguro de experimentação para investigar, cocriar e testar soluções inovadoras para melhorar os serviços públicos, centrando-os nas necessidades e expectativas de cidadãos e empresas. Desta forma, o LabX orienta-se pela visão de transformar a Administração Pública (AP) para que as práticas diárias sejam continuamente questionadas e a inovação, incremental ou disruptiva, seja testada tendo em vista a melhoria dos serviços públicos.

No Relatório de progresso 2017-2020, são dadas a conhecer as atividades e resultados dos projetos realizados nos quatro anos de atividade desta equipa. Sem dispensar a consulta desse documento detalhado, vamos aqui apresentar de maneira resumida os grandes eixos da ação do LabX, com a indicação circunstanciada das iniciativas realizadas em 2020.



Imagem 1 - "Bartoon" de Luís Afonso - Jornal Público de 30.10.2019

Os objetivos do LabX foram materializados em iniciativas que salientam o valor trazido pela sua abordagem específica e estão agrupados em três valências principais disponibilizadas pela equipa LabX ao conjunto da AP: **experimentação, participação & colaboração** e **exploração**.

2. Experimentação

O desenvolvimento de projetos experimentais constitui uma oportunidade para investigar, cocriar e testar soluções inovadoras que melhorem os serviços públicos. A **investigação** permite definir o problema certo antes de pensar em soluções, sem depender das receitas do passado e sem nos sujeitarmos às rotinas adquiridas. A **cocriação** garante que todas as partes envolvidas são auscultados e podem participar ativamente na construção da solução, derrubando silos dentro do Estado e superando os obstáculos à participação dos cidadãos. A **experimentação** permite testar antes de

implementar uma solução, acumulando lições valiosas que permitam diminuir os riscos e aprender com as tentativas de melhoria. Seguem abaixo os projetos concluídos pelo LabX durante o ano de 2020:

Projeto	Produto	Principais resultados	Impacto
<p>Educação para a Cidadania</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumento de cidadania: Kit do Jogo «Agora Falo Eu!» (foram produzidos 650 kits); - Guia de implementação; - Relatório de avaliação do “Agora Falo EU!”; 	<p>Desenvolvimento e teste de 4 iniciativas experimentais que envolveram mais de 200 jovens com idades compreendidas entre os 7 e os 17 anos;</p> <p>Desenvolvimento e distribuição de 650 kits, em escolas ou associações de todo o país, para testes em contexto do jogo «Agora Falo Eu!»: durante 2020 foram distribuídos mais de 380 kits; até março de 2020 ocorreram 119 sessões do jogo, envolvendo um total de 549 crianças, tendo sido implementadas 17 iniciativas de intervenção local.</p>	<p>Realização de um trabalho de terreno através de todo o país; identificar formas alternativas de ensinar cidadania e participação cívica a crianças e jovens;</p> <p>Desenvolvimento de um modelo de diagnóstico participativo e as evidências geradas de que é possível aplicar esse modelo na redefinição de modelos pedagógicos;</p> <p>Confirmação do facto de que é possível colocar o aluno no centro do processo de ensino-aprendizagem.</p>
<p>Cidadania Fiscal 2.0</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Relatório de diagnóstico sobre os comportamentos e as perceções dos contribuintes a respeito da AT; - Sessões de apoio à decisão informada; - Instrumento de literacia Fiscal «QuizAT»; 	<p>Diagnóstico sobre áreas de intervenção;</p> <p>Desenvolvimento de um instrumento de literacia fiscal;</p> <p>Investigação etnográfica em três Serviços de Finanças Aveiro I, Lisboa X, Évora :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 251 inquéritos aplicados a contribuintes; - 9 entrevistas a trabalhadores da AT; <p>Parceria com centro de investigação (LERNE), garantiu a realização de 1001 inquéritos por via digital (amostra com cobertura nacional);</p>	<p>Realizar de um diagnóstico atualizado sobre os comportamentos e as perceções dos contribuintes a respeito da AT;</p> <p>Capacitação imersiva para trabalhadores da AT que vão integrar a equipa mista dos projetos experimentais;</p> <p>Definição de áreas de intervenção prioritária para a realização de ciclos rápidos de prototipagem de soluções;</p> <p>Disponibilização de um instrumento de literacia fiscal, o «QuizAT», em mais de 150 Serviços de Finanças, com 3400 participantes.</p>
<p>Serviço público como laboratório vivo</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Construção de «Laboratório Vivo» na Loja de Cidadão de Aveiro com o objetivo de garantir um espaço seguro e transparente para as entidades públicas poderem testar soluções inovadoras em contexto real com cidadãos, envolvendo-o no processo evolutivo das soluções para melhorar os serviços públicos. - Relatório “Serviço público como laboratório vivo - Um novo espaço 	<p>Numa primeira fase, testaram-se protótipos de alta fidelidade associados ao atendimento presencial, através de parcerias com centros de investigação e design que garantiram uma monitorização rigorosa. Na segunda fase, desenvolveu-se um programa de experimentação dedicada a soluções tecnológicas desenvolvidas por entidades públicas para melhorarem os serviços públicos digitais.</p>	<p>Favorecer exposição intensiva e constante dos protótipos apurando se estes respondem às necessidades reais dos cidadãos;</p> <p>Integrar vários parceiros do ecossistema de inovação no desenho, teste, controlo e monitorização de protótipos de alta fidelidade neste espaço de experimentação.</p>

Projeto	Produto	Principais resultados	Impacto
	de experimentação aberta e participativa em contexto real (LC Aveiro)''		
<p>Processo Participativo na Transformação Organizacional Planeamento Estratégico da Direção-Geral da Saúde (DGS)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de um modelo participativo para a cocriação de objetivos estratégicos e instrumentos de apoio à implementação do Plano Estratégico (PE) para o biénio de 2020-2022 da DGS; - Manual de aplicação passo-a-passo «Processo Participativo para Transformação Organizacional» 	<ul style="list-style-type: none"> - Relatório de resultados da apresentação da Fase Investigar, bem como das etapas de formulação estratégicas e resultados globais; - Reporte do processo participativo na transformação organizacional; - Relatório e apresentação da versão alfa do PE; - Plano Estratégico da Direção-Geral da Saúde 2020-2022; 	<p>Objetivos estratégicos do projeto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprender como melhorar o processo de desenho do PE, usando novas metodologias e ferramentas; - Identificar as expectativas e necessidades dos stakeholders mais relevantes; - Promover a participação coletiva no desenho do PE; <p>Potenciar o sucesso de implementação do PE;</p>
<p>Rede Ponto JÁ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio no processo de redesenho e revitalização da Rede Ponto JA, rede de serviços de atendimento ao público do IPDJ; - Protocolo “Bolsa de inovação” - Propostas de solução para experimentação nas lojas 	<p>Destaca-se: o desenvolvimento de uma sessão colaborativa «Teoria da Mudança» com a equipa de projeto para definir Plano de Investigação; envolvimento de 1520 jovens no questionário de auscultação; capacitação de 25 técnicos e dirigentes do IPDJ.</p>	<p>Capacitar e promover metodologias permitam ir de encontro das necessidades e motivações dos utilizadores, neste caso os jovens, promovendo o redesenho e revitalização dos serviços através de metodologias orientadas.</p>
<p>Acelerador de auto atendimento</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento da componente física de uma solução que permita aos cidadãos realizarem serviços públicos digitais (SPD) de maneira autónoma; - Relatório de projeto: documentação do processo de construção de um acelerador de auto atendimento. 	<p>Desenvolvimento e realização de sessões de cocriação e de experimentação, envolvendo um total de 47 cidadãos e 10 trabalhadores públicos. Foram ainda testados dois protótipos de baixa fidelidade e estabilizados os parâmetros e as características da componente física da solução e identificadas os desafios.</p>	<p>Integração de parceiros do ecossistema da inovação para a construção e teste de protótipos de baixa fidelidade e de parceiros da área social para a seleção de cidadãos a participar no projeto.</p>
<p>Inteligência Artificial Assistente Virtual (AT)</p> <p>IRS 2019 Ajuda online </p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relatório da análise dos dados «IRS 2019 - Ajuda Online». - Relatório com recomendações da análise realizada a nível tecnológico e comportamental do assistente virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Construção de uma metodologia de avaliação do estado de maturidade de uma solução de inteligência artificial, esta metodologia está adaptada ao setor público e permite através de um questionário de autodiagnóstico construir um plano de ação orientado para a evolução da solução. - Construção de um modelo de análise da interação entre humano e máquina. - mapeamento dos fluxos de jornada e experiência de utilizador perante a utilização do assistente virtual. 	<p>Permitiu um conjunto de recomendações para a evolução do assistente virtual, implementado em fase piloto no Portal das Finanças. Promoveu parcerias com atores chave na área da inovação e inteligência artificial.</p>
<p>Oficinas de Simplificação</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Metodologia “Do-it-yourself” para disseminar na 	<p>Elaboração de sessões colaborativas entre instituições</p>	<p>Permitiu a criação de uma metodologia experimental,</p>

Projeto	Produto	Principais resultados	Impacto
<p>(projeto encerrado em fevereiro de 2020)</p> 	<p>administração pública que promove o uso de linguagem clara, simples e útil no relacionamento entre as entidades públicas e os cidadãos.</p>	<p>públicas e cidadãos, divididas em 6 fases processuais, onde se obtém resultados conseguidos, tanto de uma forma quantitativa e qualitativa.</p>	<p>adaptada ao contexto português e testada em contexto real, obtendo as várias aprendizagens e melhorias a considerar em futuras aplicações.</p>
<p>Rede de Inovadores: Arranque (projeto encerrado em janeiro de 2020)</p> 	<p>LabXpresso - uma publicação bimestral do LabX: - 508 subscritores; - 4 Edições (2019); - 16 artigos publicados; Toolkit para Serviços Centrados no Cidadão - documento digital, cocriado pelos membros da Rede, que serve de guia à aplicação da metodologia LabX - Toolbox, versão impressa e sintetizada do Toolkit. Oficina@LabX – encontros bimestrais para apresentação boas práticas e colaborar em desafios concretos: - 8 oficinas realizadas (2019) - 150 participantes Evento Rede de Inovadores (4 sessões em simultâneo).</p>	<p>A dinamização da Rede de Inovadores, materializa-se através da incubação e mentoria de projetos experimentais, da capacitação dos membros da rede ou da realização de eventos da rede abertos ao ecossistema de inovação em Portugal.</p>	<p>Criação de uma comunidade de prática que privilegia ligações com funcionários e entidades da AP de modo a alargar o âmbito de destinatários das boas práticas no âmbito da inovação e experimentação nos serviços públicos; Disseminação e capacitação de funcionários e equipas da AP com o conhecimento prático necessário para o desenvolvimento de projetos experimentais; Carta de Princípios do Inovador Público - em colaboração com os membros da Rede, desenvolveu-se um conjunto de guias orientadoras para a transformação da AP.</p>
<p>Índice da Inovação</p> 	<p>- Desenvolvimento de um modelo específico, baseado na produção e utilização de dados fiáveis, atualizados e a grande escala, que serve para informar a tomada de decisão em factos empíricos e, desta forma, orientar a gestão das opções institucionais em termos de inovação</p>	<p>Através de um processo diagnóstico, monitorização e medição da inovação, desenvolve-se um instrumento de apoio à definição das estratégias de inovação para que a tomada de decisões esteja apoiada em conhecimento rigoroso e robusto sobre a realidade. - Realização de um protótipo com uma amostra de entidades públicas .</p>	<p>A visão para este projeto é desenvolver um instrumento de suporte à estratégia de inovação das entidades públicas. Promovendo o aumento de eficiência interna e a melhoria dos serviços e bens que as entidades públicas entregam aos seus destinatários.</p>
<p>I Plano de Ação Nacional de Administração Aberta</p> 	<p>Desenvolvimento de 8 compromissos em torno de 4 eixos, dados abertos, Transparência, Utilização das tecnologias de informação e comunicação e inclusão digital e Participação pública;</p>	<p>Conjunto de temáticas transversais como a melhoria dos serviços públicos e a participação cívica, mas preparando o terreno para futuras ações cada vez mais ambiciosas e abrangendo mais áreas de atuação, como o combate efetivo à corrupção na sociedade portuguesa</p>	<p>Prossecução de uma agenda de Administração Aberta, mais transparente, mais inclusiva e mais participativa, coloca uma série de desafios que configuram, simultaneamente, oportunidades únicas para a Administração Pública servir melhor os seus cidadãos.</p>

Além das iniciativas acima mencionadas, deu-se início a um conjunto de projetos que, como previsto, estão em fase de desenvolvimento, tais como:

Projeto	Produto	Principais resultados	Impacto
<p>Rede de Laboratórios de Experimentação - Laboratório Municipal de Experimentação de Coimbra - LMx</p> 	<p>Capacitados 14 técnicos e dirigentes de 5 divisões do Município de Coimbra; 40 horas de capacitação imersiva; 14 horas de formação certificada em sala; 4 horas de trabalho de terreno; 2 protótipos desenvolvidos;</p>	<p>Sessão de Capacitação Imersiva: «Experimentação no Setor Público», durante 2 dias, com a equipa nuclear do Laboratório Municipal de Experimentação (LMx) do Município de Coimbra e os principais stakeholders do projeto Passes Escolares; Sessão de capacitação imersiva, específica para a equipa nuclear do LMx, com a duração 3 dias, sobre aspetos estratégicos e de monitorização do próprio LMx; Sessão de mapeamento estratégico do LMx com diretores e chefes de divisão do município.</p>	<p>Criação de competências de investigação e experimentação, para a equipa do LMx e outros potenciais atores do projeto “Passes Escolares”; Definição e aplicação de instrumentos que permitem a identificação de instrumentos estratégicos de desenvolvimento e gestão de projetos experimentais e das competências e atitudes necessárias para a sua execução.</p>
<p>Laboratório de Experimentação Municipal de Lisboa (LxLEM)</p> 	<p>Capacitação de 26 funcionários do Município de Lisboa; 3 protótipos desenvolvidos;</p>	<p>Capacitação da equipa nuclear do LxLEM e de um conjunto de <i>stakeholders</i> internos da CM Lisboa no âmbito de processos experimentais no Setor Público. Mentoria da equipa nuclear do LxLEM.</p>	<p>Desenvolvimento de um projeto experimental no âmbito do teletrabalho com foco na definição de instrumentos e recursos para a gestão do trabalho;</p>
<p>Laboratório de Experimentação Municipal de Loulé (LouléXlab)</p> 	<p>Capacitação de 18 funcionários da Câmara Municipal de Loulé;</p>	<p>Capacitação em design de serviços a funcionários da Câmara Municipal de Loulé; Mentoria à equipa do LouléXlab no âmbito dos projetos experimentais; Sessão online para a definição da missão e visão com equipa LouléXlab;</p>	<p>Desenvolvimento das competências de investigação com foco no projeto experimental de integração de serviços de água e saneamento;</p>
<p>Digital Acceleration Lab human experience - Dal_he</p> 	<p>Capacitação de 17 funcionários do Turismo de Portugal;</p>	<p>Capacitação em design de serviços a funcionários do Turismo de Portugal; Mentoria à equipa do DAL_he no âmbito dos projetos experimentais; Sessão online para a definição da missão e visão com equipa DAL_he;</p>	<p>Desenvolvimento das capacidades de investigação no âmbito do projeto de “Redesenho do serviço de apoio ao cliente”</p>

3. Participação & colaboração

A partir da promoção da participação e colaboração o LabX pretende contribuir de forma ativa na adoção de práticas transversais à administração pública, permitindo uma otimização de recursos e respostas mais adequadas às necessidades dos cidadãos e stakeholders. O LabX criou ofertas distintas de capacitação que potenciem a mudança e a inovação. Primeiro, a **mentoria** de longa duração, que

garante um **apoio metodológico do LabX às equipas que estão implicadas em projetos experimentais** para responder aos seus desafios. Segundo, o **Pro'LabX**, breves sessões de sensibilização destinadas a disseminar a abordagem metodológica do LabX. Terceiro, a **Capacitação Imersiva em Experimentação no Setor Público** para equipas da AP, sessões colaborativas (que incluem trabalho de terreno) centradas em desafios reais e próximos dos participantes. Quarto, no âmbito do programa **Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública** (SIIGeP) desenvolveu e facilitou o módulo «Inovação na Gestão Pública: Desenho de Serviços», que em parceria com as outras entidades que coordenam este programa, ganhou escala dentro da AP. Quinto, Inovador em Residência, o desenvolvimento do programa de micromobilidade disponível a para toda a administração pública. Sexto, a **Rede de Inovadores** uma comunidade de prática a que podem pertencer todos os trabalhadores públicos alinhados com os **Princípios do Inovador Público**, derruba silos e promove uma cultura de cooperação. Por ultimo, a **Rede de Laboratórios de Experimentação**, em que as equipas da AP são capacitadas e atuam diretamente em ciclos rápidos de prototipagem para materializar a experimentação, permite acelerar e exponenciar a proposta de transformação trazida pelo LabX.

Iniciativa	Atividades	Principais resultados	Impacto
<p>Mentorias de projetos experimentais</p> 	<p>As mentorias do LabX garantem às equipas que vão desenvolver projetos experimentais o acompanhamento individualizado, através da definição estratégica e da governança do projeto e de sessões de trabalho periódicas, assegurando ao longo do tempo a resposta calibrada às suas necessidades de orientação metodológica.</p>	<p>Os projetos experimentais com os respetivos promotores (GEPAC; FCSH-UL; DGAEP), focados em áreas de problema distintas, tais como: - Criação de um sistema estatístico dos serviços da área governativa da Cultura (GEPAC); - Desburocratização estrutural e organizacional (FCSH-UL); - Cocriação de propostas de melhoria para o processo de aplicação da Estrutura Comum de Avaliação (DGAEP).</p>	<p>Acompanhamento de projetos onde se trabalham em problemas concretos das entidades participantes, enquanto estas desenvolvem competências e capacidade para que as suas equipas possam continuar a trabalhar de forma autónoma com base nas metodologias LabX.</p>
<p>Capacitação Imersiva «Experimentação no Setor Público»</p> 	<p>No âmbito dos projetos experimentais e das mentorias com entidades públicas, o LabX realizou sessões de capacitação sobre a metodologia do LabX aplicada a várias áreas de problemas das realidades das equipas ou entidades participantes.</p>	<p>Foram realizadas 8 edições da Capacitação; Capacitação de 152 técnicos e dirigentes; 144 horas de capacitação presencial e à distância; +30 protótipos e/ou provas de conceito para serviços públicos inovadores.</p>	<p>Desenvolver competências práticas para aplicar a metodologia LabX como modelo operacional para impulsionar a inovação e melhorar a eficiência das equipas e organizações envolvidas no seu desenvolvimento, implementação e gestão de serviços públicos.</p>

Iniciativa	Atividades	Principais resultados	Impacto
<p>SIIGeP: Módulo 4 – Inovação na Gestão Pública: Desenho de Serviços</p> 	<p>Em colaboração com o INA no âmbito do SIIGeP, organização de sessões práticas de capacitação de dirigentes e outros gestores da AP para a compreensão, criação e desenvolvimento do desenho de serviços inovadores.</p>	<p>7 sessões de capacitação; 126 horas de capacitação presencial e à distância; 131 participantes; +20 protótipos ou provas de conceito para serviços públicos inovadores. Todos os participantes reportaram estar satisfeitos e considerar o curso relevante; 97,5% relataram que o curso corresponde ou supera as expectativas.</p>	<p>Através da coordenação técnica e pedagógica do curso «Desenho de Serviços», o LabX contribuiu para a aplicação da sua metodologia e criação de competências para o desenvolvimento e desenho de serviços públicos; Alargar, dinamizar e potenciar a rede de parceiros com entidades públicas; Promoção de um ecossistema de inovação.</p>
<p>Inovador em residência</p> 	<p>Foram desenhados e criados os mecanismos de regulação e os instrumentos de gestão e monitorização das permanências e aberto um processo de candidaturas; Capacitação de trabalhadores públicos nas práticas de projetos experimentais de serviços públicos, em contexto real, aproveitando igualmente os seus contributos em projetos reais de (re)desenho de serviços públicos;</p>	<p>O feedback dos trabalhadores selecionados foi muito positivo. A participação e envolvimento direto nas atividades de projetos experimentais foi considerada uma das grandes vantagens deste programa, onde a aprendizagem e a prática se aliaram, sob orientação do LabX, potenciando a transferência de competências e atitudes e a sua posterior aplicação em projetos internos das suas organizações de origem.</p>	<p>Desenvolvimento de um mecanismo que permitirá futuras versões de micromobilidade para a administração pública. Capacitação de trabalhadores e fluxos de partilha de conhecimento entre áreas e entidades.</p>
<p>Rede de Inovadores: Arranque (projeto encerrado em janeiro de 2020)</p> 	<p>A dinamização da Rede de Inovadores materializa-se através da incubação e mentoria de projetos experimentais, da capacitação dos membros da rede ou da realização de eventos da rede abertos ao ecossistema de inovação em Portugal.</p>	<p>LabXpresso - uma publicação bimestral do LabX: - 657 subscritores; - 11 LabXpresso publicados; - Toolkit para Serviços Centrados no Cidadão - documento digital, cocriado pelos membros da Rede, que serve de guia à aplicação da metodologia LabX - Toolbox, versão impressa e sintetizada do Toolkit. Oficina@LabX – encontros bimestrais para apresentação boas práticas e colaborar em desafios concretos: - 13 oficinas realizadas - Evento Rede de Inovadores (4 sessões em simultâneo).</p>	<p>Criação de uma comunidade de prática que privilegia ligações com funcionários e entidades da AP de modo a alargar o âmbito de destinatários das boas práticas no âmbito da inovação e experimentação nos serviços públicos; Disseminação e capacitação de funcionários e equipas da AP com o conhecimento prático necessário para o desenvolvimento de projetos experimentais; Carta de Princípios do Inovador Público - em colaboração com os membros da Rede, desenvolveu-se um conjunto de guias orientadoras para a transformação da AP.</p>
<p>Rede de Laboratórios de Experimentação</p> 	<p>Capacitação em design de serviços a um raio alargado de funcionários das entidades envolvidas; Mentoria às equipas principais no âmbito dos projetos experimentais; Sessão de acompanhamento no âmbito dos projetos desenvolvidos;</p>	<p>Criação de 4 laboratórios de experimentação; Capacitação de 75 funcionários; 5 protótipos;</p>	<p>Montar uma cintura de multiplicadores, ou seja, equipas ou unidades que, orientadas pela metodologia LabX, ponham em prática projetos experimentais, realizem capacitação de outros trabalhadores e promovam a Administração Aberta, com o</p>

Iniciativa	Atividades	Principais resultados	Impacto
			objetivo de amplificarem, replicarem e escalarem a ação do LabX pelo país.
Bolsa de inovação 	Pretendeu responder ao desafio da «maioridade», ou seja, perceber fluxos atuais de contacto dos jovens com o Estado, identificar dificuldades e realizar uma proposta de solução experimental que possa vir a facilitar este contacto nomeadamente através dos serviços públicos digitais (SPD); Guia de recomendações para desenhar serviços públicos para jovens; Protótipos de páginas de onboarding dos jovens para os serviços públicos.	30 jovens entrevistados remotamente; Relatório de avaliação da bolsa de Inovação; 2 protótipos;	Robustecer as ligações entre o sistema científico e a Administração Pública, através da elaboração de protocolos e procedimentos base para dar continuidade a novas colaborações.
Experimentação & Colaboração à distância 	Desenvolvimento de um «Guia de apoio à experimentação e colaboração no trabalho à distância»; Reuniu, junto da Rede de inovadores sugestões, de forma a validar conteúdos e enriquecer as metodologias, técnicas e instrumentos;	Guia de apoio à experimentação e colaboração no trabalho à distância; + 300 downloads, no espaço de 1 mês;	Contribui com metodologias, técnicas e instrumentos para que o trabalho à distância seja colaborativo;
Rede Nacional de Administração Aberta OGP 	Procurou trazer diversidade de experiências e conhecimento para a implementação do I Plano de Ação de Administração Aberta (I PANAA); Promoção de fóruns de discussão e webinares temáticos;	Atingidas 15 dos 27 milestones concretizadas na sua totalidade;	Desenvolver, coordenar, executar e supervisionar os Planos de Ação Nacional de Administração Aberta; Atua em quatro eixos, Dados abertos, Transparência, Utilização das tecnologias de informação e comunicação e inclusão digital e, por ultimo, participação pública;

Tabela 2 - Listagem de iniciativas de Participação e colaboração concluídas em 2020

4. Exploração

A exploração é a valência que garante ao LabX estar em constante alerta para as tendências emergentes e ser capaz de assegurar a sua própria reinvenção. Assim, tem perseguido novos horizontes de oportunidades através da criação de iniciativas sobre a aplicação de **Ciências Comportamentais nas Políticas Públicas**, a exploração da interface entre humanos e máquinas quando se mencionam as tecnologias emergentes ou o uso da gamificação como via de mudança da cultura organizacional.

No **contexto internacional**, o LabX garante, também, uma forte ligação a práticas e abordagens inovadoras à realidade no sector público, através da participação em redes onde se desenvolve trabalho colaborativo e partilha prática de conhecimento e experiências. São exemplos dessa colaboração o seguinte conjunto de iniciativas:

- (i) O trabalho realizado com a *Observatory of Public Sector Innovation* (OPSI) da OCDE, onde o LabX tem desenvolvimento do «**Índice da Inovação**»;
- (ii) No âmbito do *Nordic Innovation Barometer*, o LabX é um dos 54 participantes, oriundos de 19 países, que têm contribuído para o processo de cocriação do **Manual de Copenhaga** - um novo padrão internacional para medir e desenvolver a inovação do setor público;
- (iii) A colaboração com a **Rede Innolabs**, uma rede colaborativa ibero-americana de laboratórios de inovação no setor público. Com o objetivo de partilhar boas práticas e promover a inovação e experimentação no setor público, foi publicado um documento colaborativo “**10 ideas para la creación de un laboratorio de gobierno para la innovación pública**”, que pretende sistematizar as lições aprendidas pelos membros da rede, apresentando diversos casos práticos, entres eles exemplos dados pelo LabX;
- (iv) Os trabalhos de acompanhamento e coordenação do **I Plano de Ação Nacional de Administração Aberta**, no âmbito da participação nacional na **Open Government Partnership** (OGP) – iniciativa multilateral e internacional, com o compromisso de promover a transparência, dar maior poder aos cidadãos, combater a corrupção e utilizar as novas tecnologias para potenciar a relação entre Estado e Cidadão. Ainda no âmbito internacional, o LabX assume um papel importante na criação um pacote metodológico que promova a discussão sobre os desafios emergentes a e resposta das entidades, esta iniciativa “inovação antecipatória” conta com a parceria da OPSI.

Iniciativa	Atividades	Principais resultados	Impacto
<p>Painel de Inovação do setor público</p> 	<p>Desenvolvimento de um modelo específico, baseado na produção e utilização de dados fiáveis, atualizados e a grande escala, que serve para informar a tomada de decisão em factos empíricos e, desta forma, orientar a gestão das opções institucionais em termos de inovação no contexto português;</p>	<p>Através de um processo diagnóstico, monitorização e medição da inovação, desenvolve-se um instrumento de apoio à definição das estratégias de inovação para que a tomada de decisões esteja apoiada em conhecimento rigoroso e robusto sobre a realidade. - Realização de um protótipo com uma amostra de entidades públicas; - 89 entidades de 16 áreas governativas participaram no</p>	<p>A visão para este projeto é desenvolver um instrumento de suporte à estratégia de inovação das entidades públicas. Promovendo o aumento de eficiência interna e a melhoria dos serviços e bens que as entidades públicas entregam aos seus destinatários. Permitir o diagnóstico com dados empíricos e atualizados; Reuniu um conjunto de boas práticas do setor publico português; Criou uma ferramenta para informar apoiar as decisões de gestão;</p>

Iniciativa	Atividades	Principais resultados	Impacto
<p>Gamificação</p> 	<p>Exploração de novos métodos de trabalho dentro da Administração Pública; promoção do envolvimento de trabalhadores da Administração Pública e abertura à participação cidadã.</p>	<p>inquérito;- Painel iterativo de navegação;</p> <p>(i). Levantamento participativo de requisitos para uma rede colaborativa para a AP, inscrita como medida SIMPLEX2019 Intranet.gov, o LabX explorou a abordagem da gamificação, onde os participantes negociaram as funcionalidades a incluir na futura plataforma; (ii). Construção de Visão e Estratégia comuns à Rede de Inovadores, pelos seus membros, recorrendo à metodologia LEGO® SERIOUS PLAY®; (iii). Desenvolvimento de solução gamificada como suporte ao arranque de projetos experimentais.</p>	<p>A gamificação é um processo que pretende trazer para o “mundo real” as dinâmicas dos jogos, onde componentes como a aprendizagem e a superação são uma constante. Assim, de forma a responder aos desafios apresentados pelas várias realidades inerentes à AP, o LabX usa abordagens gamificadas para explorar novas formas de trabalhar e para que este seja um processo de transformação e melhoria contínuas, mediado de forma colaborativa, divertida e descomplicada.</p>
<p>Sessões exploratórias para desafios emergentes e complexos</p> 	<p>Promoção de uma discussão orientada em torno de um desafio estruturantes, envolvendo as principais partes interessadas na discussão.</p>	<p>(i). Realização de uma sessão que promove a discussão entre investigadores, dirigentes públicos e empresários sobre desenvolvimento de serviços centrados nos cidadãos e empresas- participaram 11 dirigentes públicos, 10 investigadores científicos e 9 empresários; (ii). Sessão colaborativa sobre Descentralização e Modernização Administrativa foi promovida pela Comissão Independente para a Descentralização (A.República), tendo sido o planeamento e facilitação da responsabilidade LabX -participaram 19 trabalhadores de 14 entidades públicas; (iii). Sessão colaborativa com utilizadores específicos em torno da necessidade de simplificar o acesso ao financiamento no âmbito dos fundos europeus (2021-2027), identificando para isso os pontos de dor e recolhendo sugestões de melhoria- 10 participantes; (iv). Sessão colaborativa que visa a obtenção de contributos orientados para a Estratégia de Transformação Digital da Administração Pública – 16 participantes</p>	<p>As sessões colaborativas permitem uma partilha e discussão importante em torno dos desafios emergentes e complexos, as sessões são posteriormente documentadas e partilhadas com os participantes.</p>

Iniciativa	Atividades	Principais resultados	Impacto
<p>Ciências comportamentais aplicadas às Políticas Públicas</p> 	<p>Explorar o âmbito da aplicação de Ciências Comportamentais (CC) a Políticas Públicas (PP) através de iniciativas de consciencialização e capacitação de dirigentes públicos, sinalizando os potenciais riscos e os modos de os superar e, além disso, desenvolvendo um modo de colocar as oportunidades criadas ao serviço de cidadãos e empresas.</p>	<p>(i). Criação de um painel de especialistas com 14 membros para assessorar e auxiliar projetos experimentais; (ii). Sessão de capacitação em CC aplicadas às PP com 26 dirigentes de entidades públicas de 8 áreas governativas; (iii). Construção do painel de especialistas com o objetivo de fazer um levantamento de propostas de aplicação e recomendações; (iv). Criação de um Painel de Especialistas composto por 10 peritos em ciências comportamentais para partilhar e apoiar a Rede Mulher Líder a encontrar várias soluções imediatas para os problemas laborais vividos.</p>	<p>Apresentação de propostas com elevado potencial para possíveis intervenções de Behavioral Insights em Políticas Públicas no programa Simplex 2019; Guia de orientação para a implementação de projetos experimentais. Elaboração de um do relatório «Contributos das Ciências Comportamentais para a resposta ao COVID-19, em contexto laboral».</p>
<p>Inovação antecipatória</p> 	<p>Criação de um pacote metodológico de iniciativas que permitam garantir que a Administração Pública tem capacidade de responder aos desafios do futuro, sejam eles imprevisíveis, sejam eles previsíveis ao dia de hoje</p>	<p>(i). Sessões colaborativas de cocriação para construção das linhas de orientação com a OPSI e AMA. (ii). Construção de um pacote metodológico com 9 instrumentos orientados ao planeamento e antevisão de possíveis respostas.</p>	<p>Desenvolvimento de um pacote de instrumentos acessível, acionável e adequado à especificidade da causa pública, de maneira a constituir um instrumento de disseminação e de promoção da inovação antecipatória.</p>
<p>Oficinas de Simplificação</p> 	<p>Desenvolver uma metodologia que promova o uso de linguagem clara, simples e útil nos relacionamentos os Serviços Públicos e os cidadãos, criando um modelo «Do-It-Yourself» para ser disseminado pela AP</p>	<p>Elaboração de sessões colaborativas entre instituições públicas e cidadãos, divididas em 6 fases processuais, onde se obtém resultados, tanto de uma forma quantitativa e qualitativa. Mantendo uma atualização face aos cenários atuais, a metodologia foi adaptada de forma a permitir a sua realização online, através de reuniões virtuais e plataformas colaborativas.</p>	<p>Permitiu a criação de uma metodologia experimental, adaptada ao contexto português e testada em contexto real, obtendo as várias aprendizagens e melhorias a considerar em futuras aplicações.</p>

Tabela 3 - Listagem de iniciativas de Exploração concluídas em 2020

5. Avaliação

Em 2020, o LabX demonstrou continuar a melhorar a capacidade institucional das entidades públicas portuguesas e dos seus *stakeholders*, assim como, a eficiência global da AP, através da organização de iniciativas de capacitação para competências e atitudes que potenciem a inovação e promovam experimentação no setor público e do desenvolvimento processos participativos nos projetos experimentais e inovadores onde é aplicada a própria metodologia do LabX, para responder aos problemas reais dos cidadãos e empresas. O LabX já executou 25 projetos, envolveu 165 entidades publicas, 572 parceiros do ecossistema da inovação e 10955 cidadão. Desta forma, pretende-se dar

resposta à visão que o LabX tem sustentado, desde a sua criação em 2016, apresentando evidências para a transformação da cultura e resultados operacionais das entidades com quem o LabX colabora. No âmbito do *“Progress assessment of the ESF Support to Public Administration”*, em que o LabX foi selecionado como um de 30 casos de estudo escolhidos para ilustrar a intervenção do Fundo Social Europeu, **pode patentear-se que a colaboração com o LabX é “transformadora” e que modifica a perspectiva como olham para os cidadãos e empresas**, permitindo-lhes que repensem os serviços públicos a partir do que cidadãos e empresas realmente precisam. O LabX teve oportunidade de ser uma das oito iniciativas do Fundo Social Europeu que apresentou integralmente o seu «caso de estudo» no seminário final realizado no dia 4 de fevereiro de 2020, em Bruxelas. São ainda notórias algumas menções e artigos publicados pelos parceiros internacionais do LabX, aqui sumariados:

1. XXV Congresso Internacional do CLAD sobre a Reforma do Estado e a Administração Pública, onde foi destacado o relatório da autoria do LabX ["Gobierno abierto desde la perspectiva de la transparencia, la tecnología, la participación ciudadana, la colaboración y las redes sociales en la gestión pública"](#) ;
2. A publicação do relatório sobre a [Governança Antecipatória da Inovação](#), da autoria de Piret Tõnurist and Angela Hanson, relativo ao trabalho que está a ser realizado em colaboração estreita com o LabX. No mesmo âmbito, o artigo [“Putting anticipatory innovation to work: prototyping a starter kit”](#), por Chiara Bleckenwegner;
3. O artigo ["How a living lab can solve your service needs"](#) da autoria do LabX publicado na Rede Apolitical, onde se destaca como os serviços públicos podem ser um laboratório vivo para experimentar soluções junto dos cidadão;
4. A seleção do projeto “Serviço Público como Laboratório Vivo” na [compilação de experiências internacionais da Red Innolabs](#), uma rede de laboratórios Ibero-americanos de inovação;
5. O artigo [Steps towards a New Data Deal](#), da autoria de Bruno Monteiro e da Sara Carrasqueiro, relativo ao projeto experimental InovX: Painel de Inovação no Setor Público;

A expectativa projetada no LabX é que este continue a ser capaz de **sensibilizar, capacitar e transformar** a AP para se focar nos seus públicos-alvo, orientando-a a decisões baseadas em evidências. Para isso, deve recorrer ao uso a abordagens participativas que envolvam todas as partes interessadas na resolução de problemas / desenho de serviços e, desta forma, fazer com o que os serviços prestados sejam mais adequados às necessidades dos cidadãos e empresas, mas também, à própria capacidade instalada e recursos disponíveis nas entidades públicas.

Centro de Competências Digitais da Administração Pública

O Centro de Competências Digitais da Administração Pública (TicAPP) foi criado em março de 2018, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2018, funcionando sob gestão da Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.).

A sua criação faz também parte da Estratégia TIC 2020 - Estratégia para a Transformação Digital na Administração Pública, aprovada em Conselho de Ministros (RCM n.º 108/2017), constituindo a Medida 9: Centro de competências TIC, do EIXO III – Partilha de Recursos.

O [TicAPP](#) tem como missão apoiar as diferentes áreas governativas, no seu processo de transformação digital, através de recursos humanos especializados em tecnologias emergentes, desenvolvendo projetos transversais à Administração Pública e melhorando, em simultâneo, a contratação de serviços externos nas áreas das tecnologias de informação e comunicação, com os correspondentes ganhos em eficiência e eficácia.

Após 2 anos, desde o seu lançamento, o TicAPP concluiu 21 projetos no âmbito das Tecnologias de Informação e de iniciativas de Transformação Digital, quer através do apoio prestado a entidades públicas na conceção de soluções e contratação de serviços externos na área das TI, quer através do desenvolvimento de projetos transversais à Administração Pública, que visem a melhoria dos serviços públicos e/ou o aumento da eficiência da Administração Pública, tirando partido e potenciando o uso de tecnologias digitais.

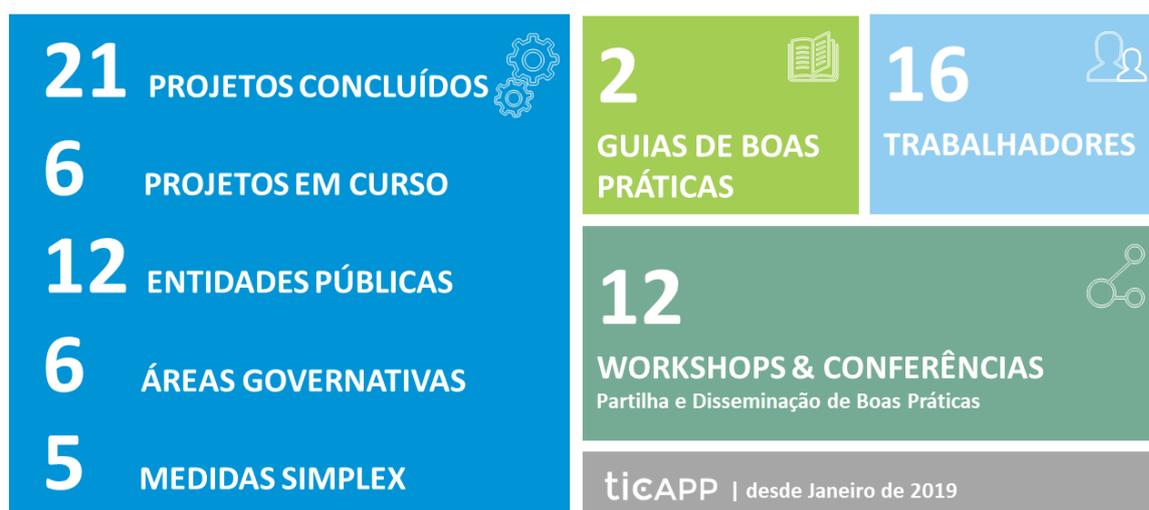


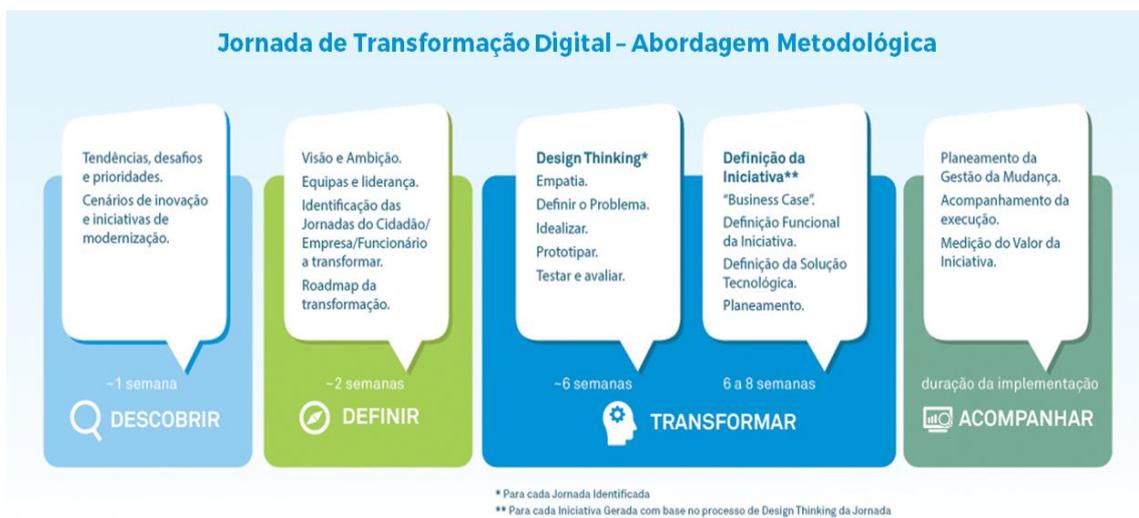
Figura 1 - TicAPP - Factos e Números

Durante o ano de 2020, o TicAPP concluiu 11 projetos, colaborando com 7 entidades públicas de 5 áreas governativas, incluindo a implementação de 3 medidas Simplex.

A implementação destes projetos, em estreita colaboração com várias entidades da Administração Pública, tem permitido sustentar um conjunto de iniciativas transversais e setoriais, previstas na Estratégia TIC para a transformação digital da Administração Pública, tendo sempre como objetivo tornar os serviços digitais mais simples, mais acessíveis e inclusivos, facilitando o relacionamento entre os cidadãos e empresas com a Administração Pública.

PROJETOS

Os projetos desenvolvidos pelo TicAPP, assentam na seguinte metodologia:



Esta *framework*, definida pela equipa do TicAPP para a execução das suas atividades no âmbito da transformação digital da AP, permite situar os serviços prestados, atendendo ao estágio de maturidade de cada organização, e a partir daí definir o caminho da transformação. Esta [metodologia](#) encontra-se disponível online para consulta.

Tendo por base esta abordagem, ao longo de 2020, em colaboração com várias entidades da Administração Pública, o TicAPP concluiu os seguintes projetos:

FINANÇAS		<ul style="list-style-type: none"> • Reengenharia de Processos, Levantamento de Requisitos e Elaboração de Caderno de Encargos para desenvolvimento do novo Sistema de Gestão do Património Imobiliário do Estado • Benefícios: Melhorar a Contratação de Serviços TIC
ADMINISTR. INTERNA		<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento de Requisitos e Elaboração de Caderno de Encargos para Solução de Business Intelligence no âmbito dos sistemas SCOT, SIGA e SIGET • Benefícios: Melhorar a Contratação de Serviços TIC
MEAP		<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria Informática ao SIOE - Sistema de Informação da Organização do Estado e elaboração de relatório de recomendações • Benefícios: Melhorar a Contratação de Serviços TIC
CULTURA		<ul style="list-style-type: none"> • Apoio à elaboração de Caderno de Encargos para aquisição de solução para inventário, documentação, gestão e divulgação de património cultural para a DGPC • Benefícios: Melhorar a Contratação de Serviços TIC
CULTURA		<ul style="list-style-type: none"> • Apoio à elaboração de Caderno de Encargos para aquisição de solução gestão da Rede Portuguesa de Museus (RPM) para a DGPC • Benefícios: Melhorar a Contratação de Serviços TIC
MEAP		<ul style="list-style-type: none"> • Documento de Visão: Modelo Comum para Desenho e Desenvolvimento de Serviços Públicos Digitais • Definir princípios, normas, guias, arquiteturas de referência e tecnologias comuns apoiando a sua adoção transversal à AP • Benefícios: Melhorar a Qualidade dos Serviços Públicos Digitais

Para além dos serviços descritos anteriormente, o TicAPP também desenvolveu um conjunto de soluções tecnológicas, de utilidade transversal a toda a Administração Pública que visam promover a inovação, a simplificação e modernização dos serviços digitais prestados a cidadãos, empresas e funcionários públicos:

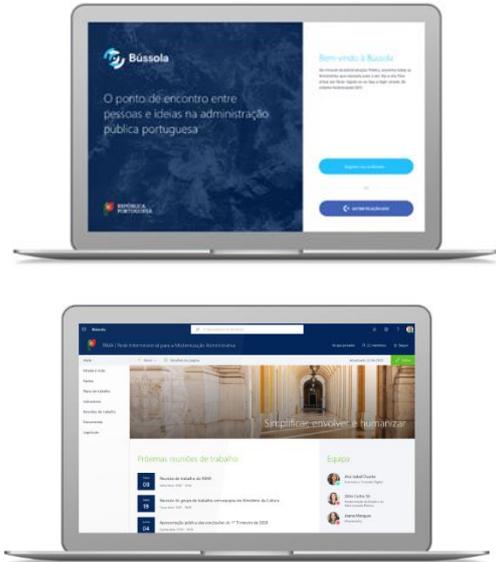
glAp GESTÃO INTELIGENTE DO ATENDIMENTO PRESENCIAL



Advanced Analytics & Inteligência Artificial para análise de desempenho de serviços públicos, simulação de cenários sobre organização dos serviços e avaliação do impacto esperado na melhoria da espera dos cidadãos.

Bussola.gov.pt

A Intranet da Administração Pública 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, também permite a criação àreas reservadas para grupos de trabalho transversais.



Participa.gov.pt

No seguimento da medida “Participa 5.0” do programa iSIMPLEX2019, nasceu o Participa.Gov, a plataforma única da AP, para dar suporte aos processos participativos e de cidadania, na qual os cidadãos apresentam propostas e decidem através do seu voto, utilizando tecnologias seguras e confiáveis, como o blockchain, para a atribuição dos votos aos cidadãos.



Apin.gov.pt

Site da Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública, incluindo área de indicadores para acompanhamento de execução das medidas.~



Conferências Procedimentais Deliberativas



Ferramenta para desmaterialização do processo de *reporting* de Procedimentos em que haja lugar à emissão de pareceres, ou outro tipo de pronúncias por parte de diversas entidades, na sequência da publicação da lei Lei nº 49/XIV. Funcionalidade da Bussola.gov.pt.

Ainda em 2020, O TicAPP iniciou os desenvolvimentos da medida iSimplex **Portal da Transparência** e a **App Covid19–Estamos On**.

OUTRAS ATIVIDADES

Para além dos serviços e projetos referidos anteriormente, o TicAPP realizou também um conjunto de outras atividades com vista à partilha e disseminação de conhecimento e boas práticas, relacionadas com a Transformação Digital da AP e com competências digitais, incluindo o



relacionamento com Universidades através do acompanhamento de 4 teses de mestrado, a participação no grupo de estudo Digital Skills & Talent da Comissão Europeia e a representação de Portugal em eventos internacionais relacionados com o governo digital.

Projetos inovadores - DTD



Plataforma de Interoperabilidade

Na Plataforma de Interoperabilidade foram efetuados os seguintes desenvolvimentos:

Plataforma de Integração (PI)

- Lançamento de Portal Público c/dashboard interativo;
- Nó de Interoperabilidade Europeu em pré-produção;
- Novos serviços: Interoperabilidade. Documental; Sistema de autorizações; Serviços 100% síncronos; e Piloto WSO2.

Gateway de SMS (GAP)

- Novo serviço de APIs Self-service;
- Novo serviço de Notificações de NO (não entrega).

Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP)

- Nova Plataforma de Pagamentos (PPAP v2);
- Novos Meios de pagamento (MB c/valor e data; MB c/data, MBWay; Paypal e DUC);
- Integração com a fatura eletrónica do estado;



Fonte: <https://www.iap.gov.pt/web/iap/iAP-em-numeros>

Usabilidade e Acessibilidade

Implementação e gestão de sítios Web

- Novo **Acessibilidade.gov.pt** lançado dia 6 de outubro;
- Melhorias do sítio Web **Selo.usabilidade.gov.pt** e **Usabilidade.gov.pt**;
- Gestão do sítio Web **eTradução.gov**;
- Novo **Observatório Português de Acessibilidade Web** publicado dia 22 de dezembro

usabilidade.gov.pt

Criação e evolução de ferramentas de apoio à Acessibilidade e Usabilidade

- Avaliador automático **AccessMonitor 2.1** lançado dia 6 de outubro;
- **Gerador automático da Declaração** de Acessibilidade e Usabilidade lançado e com evolução para versão 1.5 dia 6 de outubro.

Formação, apoio e capacitação

- **Curso "Acessibilidade dos Conteúdos Digitais: da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade ao Selo de Excelência"**;

Aplicações implementadas

- **Mapa de Cidadão** atualizado com evolução para fazer face ao Covid 19 dia 3 de junho;

Em suma:

acessibilidade.gov.pt

- **Declaração de Acessibilidade:** 32;
- **Selo de Usabilidade:** 11;
- **Observatório:** 882 sites registados;
- Soluções implementadas: 2 **sites** novos + 2 **ferramentas** novas + 2 **apps** novas;

Dados abertos



- Acréscimo de 9% dos datasets no portal de dados abertos e 17% de visitas/mês
- Atribuição do selo PRATA para o portal - DADOS.GOV
- Colaboração para a Estratégia Nacional de Dados Abertos
- Desenvolvimento da medida Simplex - guIA Responsável e ferramenta de self assesment

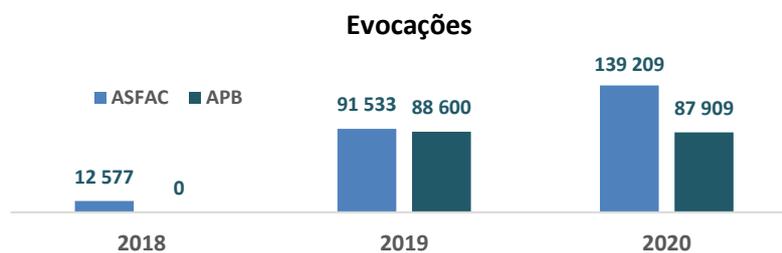
Participação na Iniciativa Nacional Competência Digitais e.2030, Portugal INCoDe.2030



Participação no Secretariado Técnico, com promoção de medidas AMA e avaliação de propostas de selo INCoDe: **21 Propostas, 15 Aprovados, 5 Recusados e 1 Em avaliação**

Abertura de Conta Desmaterializada

Foi dada continuidade ao desenvolvimento do projeto da conta desmaterializada, que apesar das dificuldades encontrada foi possível garantir um crescimento face aos dados dos anos anteriores.



ECMC

Implementação de novas funcionalidades

- Adaptação da aplicação ao Espaço Empresa e Espaço Óbito
- Pagamentos c/ TPA integrado (MB e Referência)
- Pagamento MB Manual (sem integração)
- Autorizações c/ MoC



Gestão Documental

Novas Funcionalidades:

- Assinatura com CMD;
- Interoperabilidade documental (testes)
- Integração com Easy Vista (testes)
- Novo manual do GDOC



Interoperabilidade Documental

- Implementação do projeto, com integração com a plataforma de Integração
- Continuação da realização de integrações



Livro Amarelo Eletrónico

- Estabilização da plataforma em produção;
- Início de novo contrato para desenvolvimento da plataforma;
- Adesão da rede completa de pontos de atendimento do Instituto da Segurança Social;
- Integração com o autenticação.gov + eIDAS;
- Cerca de 400 pontos de atendimento



Notificações eletrónicas

- Implementação da medida SIMPLEX
- Funcionalidades:

Backoffice administração AMA

Backoffice administração Entidades

Adesão e acesso via ePortugal

APP

Infraestrutura c/ redundância geográfica em Lx, Porto e Viseu

Selo prata de usabilidade e acessibilidade

Forte componente de segurança baseado em encriptação e selos qualificados

- Entrada em produção: Versão simplificada a 2 dez 2020
- Entrada em produção: Versão definitiva a 15 dez 2020
- Entidades aderentes: IMPIC – 2 serviços;
- PSP – 3 serviços;
- Aderentes - 3249 Cidadãos e 131 Empresas.

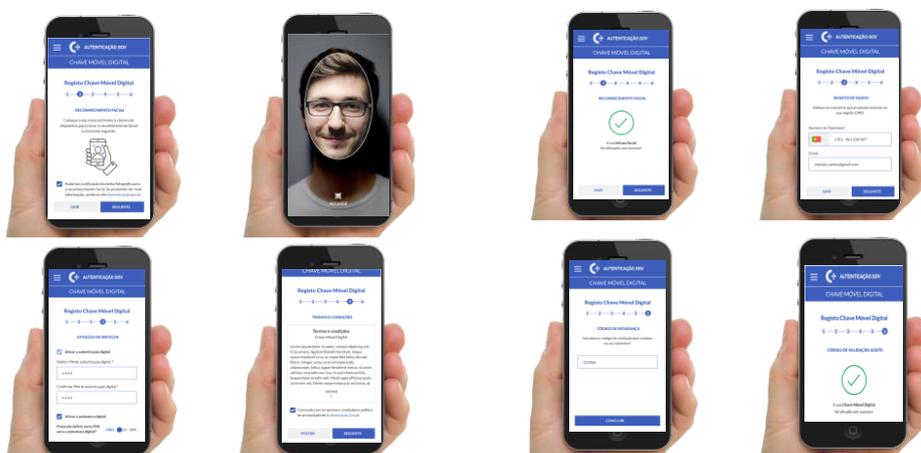


Projetos inovadores - eID

Chave Móvel Digital

No âmbito da Chave Móvel Digital procedeu-se à sua massificação, com cerca de **1,6 CMD ativas** (e mais de 2,3 milhões de registos, partindo com de cerca de 1,1 milhões de registos em 2019). De salientar ainda a massificação da funcionalidade de assinatura, verificando-se que **461 045 CMD** têm a **assinatura ativa**.

Ao longo do ano de 2020 procedeu-se ainda ao desenvolvimento e concretização de **piloto de adesão à CMD com base na aplicação móvel** autenticação.gov, recorrendo a verificação facial, e presença de vida por parte do cidadão. O teste piloto foi efetuado por um universo de 170 pessoas convidadas pela AMA para procederem ao registo com identificação à distância, conforme se abaixo se exemplifica.



Prevê-se que, com a regulamentação deste mecanismo de adesão em 2021, o mesmo seja massificado.

Em 2020 procedeu-se ainda **ao alargamento da CMD, tendo sido adicionados mais 104 serviços públicos e privados**, estando disponível na generalidade dos sectores da nossa economia e sociedade:

Banca & Finanças (em mais de 25 entidades e serviços)	Saúde (em mais de 10 entidades e serviços)
Educação & Ciência (em mais de 30 entidades e serviços)	Telecomunicações e Transportes (em mais de 10 entidades e serviços)
Energia & Ambiente (em mais de 10 entidades e serviços)	Em Serviços Privados de múltiplos setores
Segurança & Justiça (em mais de 15 entidades e serviços)	Em outros serviços da administração central regional e local

Finalmente, destaca-se o **reconhecimento pela Comissão Europeia** e Estados Membros a 08/04/2020 da Chave Móvel Digital como um **meio de identificação eletrónica com nível de segurança mais Elevado**, no contexto do regulamento eIDAS (RE 910/2014). Desta forma, assegura-se aos cidadãos titulares de CMD a sua utilização, não só no contexto Nacional, como também um meio de identificação e acesso seguro a Serviços Públicos disponíveis noutros Estados Membros.

id.gov.pt

Procedeu-se à massificação da app móvel id.gov.pt, verificando-se que mais de **434 117 cidadãos descarregaram a app**. Durante o ano de 2020 foi ainda adicionado um novo documento de identificação (**BI Militar**) na app id.gov.pt. Iniciaram-se ainda desenvolvimento tendo em vista a disponibilização de outros Documentos de Identificação Nacionais (a disponibilizar em 2021).

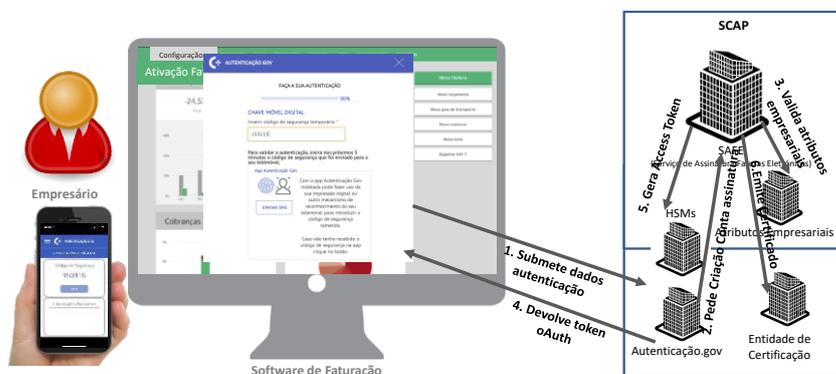


Sistema de Certificação de Atributos Profissionais

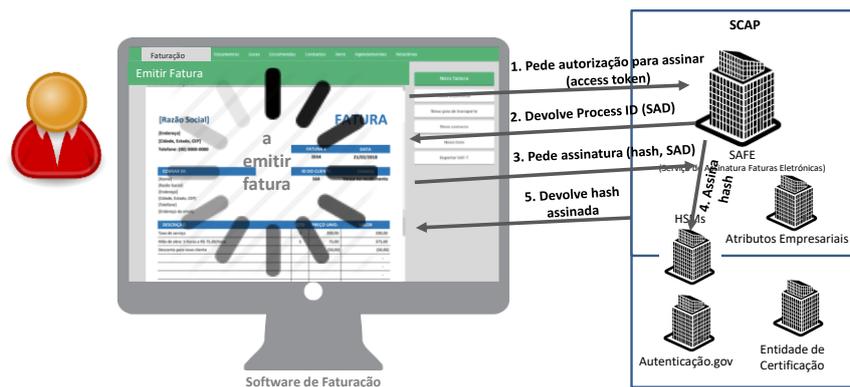
No âmbito do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP) há a destacar o incremento de escalabilidade e performance da arquitetura. No que respeita às entidades que disponibilizam atributos no SCAP, além dos dirigentes públicos (INCM) e empresariais (IRN), funcionários do Governo Regional dos Açores (GRA), e Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), foi ainda disponibilizada integração com o **Ministério da Defesa Nacional (MDN)**. Foram ainda realizados testes para adesão das Ordens Profissionais e outras entidades, cuja passagem a produção se prevê em 2021.

Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas

O Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro torna obrigatória a **emissão de faturas eletrónicas** por intermédio do uso de uma assinatura digital qualificada ou de um selo eletrónico qualificado, a partir de Janeiro 2021. Neste contexto, e também da medida do programa Simplex “Fatura eletrónica mais acessível”, a AMA implementou o **Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas (SAFE)**, enquadrado no Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP), com o objetivo de oferecer uma solução segura e simples de assinatura eletrónica qualificada de faturas à Economia. Este serviço permite ao cidadão, enquanto profissional de uma empresa, assinar digitalmente faturas eletrónicas, através de mecanismo automatizado pelo software de faturação. Assim, o empresário aderente ao SCAP (em moldes similares aos atuais), passa a ter acesso a novo certificado qualificado específico para a assinatura de faturas. Este processo é sumariado abaixo.



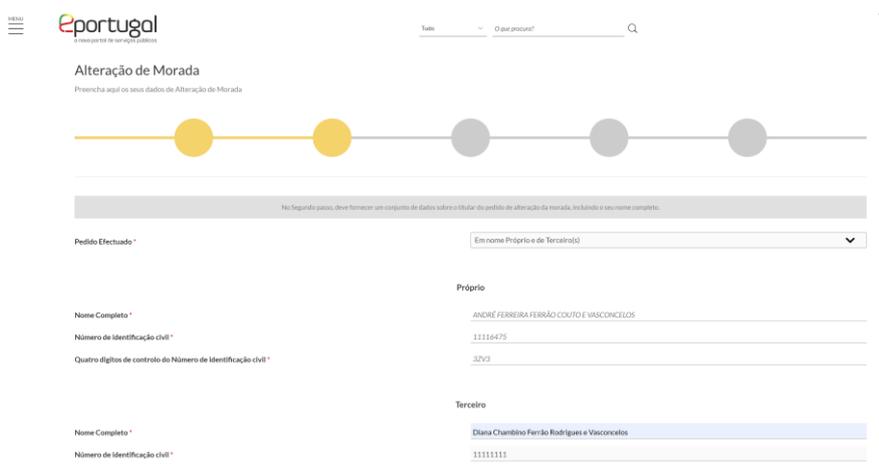
No processo corrente, de emissão de faturas, a sua assinatura eletrónica é “transparente” para o empresário, conforme figura seguinte.



Desta forma, o empresário/comerciante consegue assinar faturas eletrónicas, sem ter de adquirir qualquer hardware local adicional (e.g., leitor de smartcard) ou de realizar qualquer ação adicional (como a introdução de qualquer PIN), em cada assinatura. A garantia de autenticidade da origem desta fatura, assim como à garantia de integridade da mesma, é utilizado o procedimento de aposição de assinatura eletrónica qualificada, em que a chave privada de assinatura é guardada centralmente de forma segura.

Alteração de Morada do Agregado Familiar no ePortugal.gov.pt

Em Dezembro de 2020 procedeu-se à evolução do serviço de alteração de morada no Cartão de Cidadão, designadamente possibilitando que seja efetuado num único processo de **alteração de morada para o agregado familiar** descendente (de uma só vez). Procederam-se ainda a outras melhorias no serviço, incluindo melhorias ao nível da apresentação das entidades, da consulta de processo, da lista de moradas do cidadão, da notificação do estado, entre outras funcionalidades ao nível do backoffice de suporte.



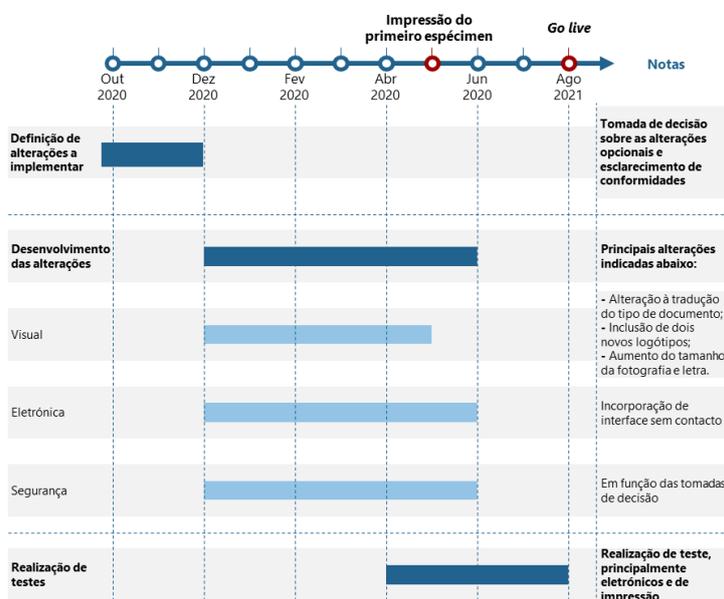
Arquitetura do novo Cartão de Cidadão

No contexto do **Regulamento Europeu 2019/1157** procedeu-se à análise da situação atual, análise de impactos e proposta de arquitetura para evolução do Cartão de Cidadão.

Este regulamento visa reforçar a segurança dos bilhetes de identidade dos cidadãos da União e dos títulos de residência emitidos aos cidadãos da União e seus familiares que exercem o direito à livre circulação. Procedeu-se um **Benchmark internacional** em relação ao cumprimento deste regulamento (ver tabela seguinte).

País	Visual (*) Informação	Interface suportada		Armazenamento biométrico	
		Contact	Contactless	Face	Impressão digital
Bélgica		✓	✓	✓	✓
Eslováquia		✓			
Letónia		✓	✓	✓	✓
Polónia	Falta campo assinatura		✓	N.D	N.D
Estónia		✓	✓	N.D	N.D
Países Baixos			✓	✓	
Finlândia		✓			
Itália			✓	✓	✓
Hungria			✓	✓	✓
Croácia	Falta campo data de validade	✓		✓	✓
Portugal	Tradução do tipo de documento desadequada	✓		✓	✓
Chipre			✓	✓	✓
Espanha	Requer tradução do tipo de documento para outra língua oficial	✓	✓	✓	✓
Luxemburgo			✓	✓	
República Checa		✓			
Malta	Faltam vários campos na frente do documento	✓			
Lituânia		✓	✓	✓	✓
Suécia		✓	✓	✓	
Bulgária					
Alemanha			✓	✓	✓
Áustria	Falta campo de validade (frente do documento)				
Países não conformes	6	N.A.	8	8	11

No contexto português, considerando os requisitos do Regulamento foram identificadas um conjunto de **alterações** que se revelam necessárias ser executadas, quer do ponto de vista **visual** (e.g., tamanho de letra, legenda dos campos, logotipos a adicionar), quer **eletrónico** (e.g., interface sem contacto, estrutura de dados). Procedeu-se ainda à proposta de **calendarização** destas alterações, tendo em visto o cumprimento do calendário preconizado do RE 2019/1157.

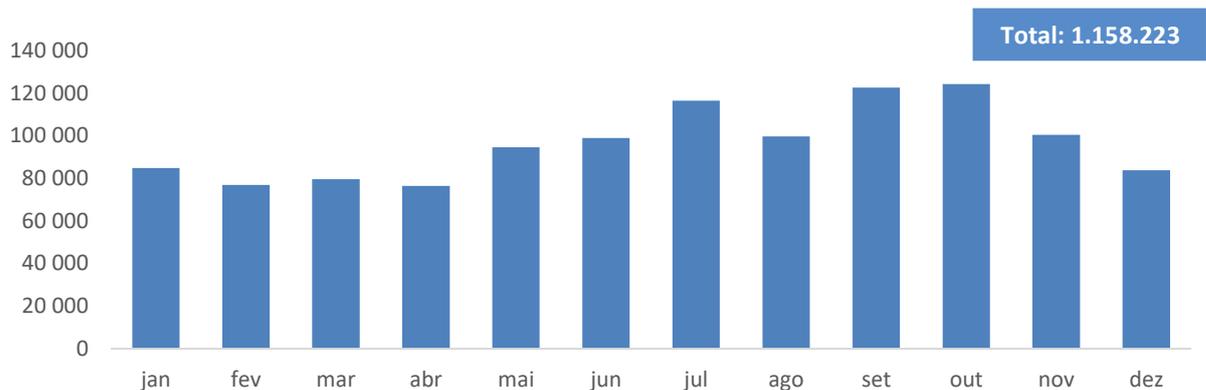


Chave Móvel Digital - Estatísticas

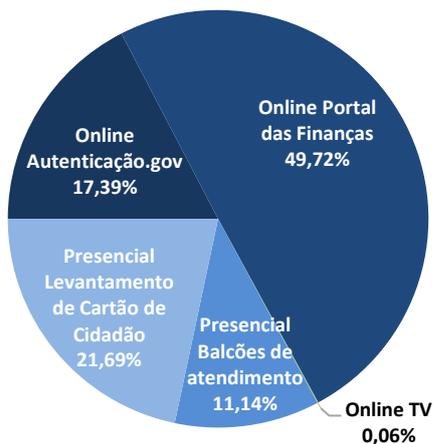
A Chave Móvel Digital registou um total de **1.158.223** ativações durante o ano de 2020.

Em 2020 foram realizadas **7.739.885** autenticações com Chave Móvel Digital ao longo do ano, versus 3.365.237 no passado ano de 2019.

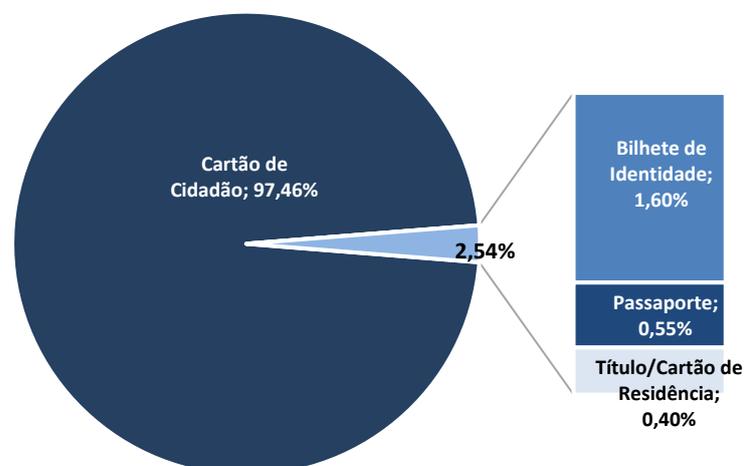
Evolução mensal do número de adesões à CMD



Ativações de CMD por canal



Ativações de CMD por certificado

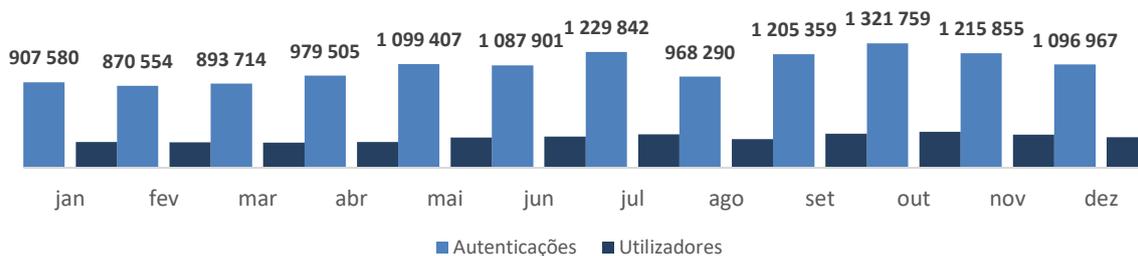


Autenticação.Gov - Estatísticas

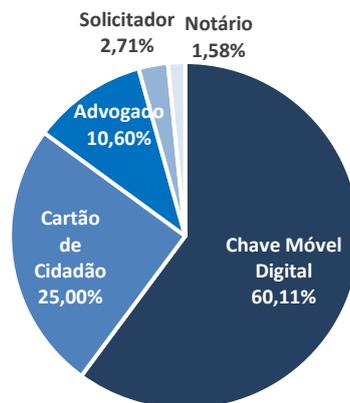
Em 2020 foram contabilizadas **12.876.733** autenticações, por uma média de **318.000** utilizadores únicos ao mês. Este crescimento de 72% de autenticações está relacionado com a crescente procura dos serviços públicos digitais face aos constrangimentos resultantes da pandemia Covid-19. Existem, neste momento, um total de 244 *sites/portais/entidades* protocolados que fazem uso do serviço do Fornecedor de Autenticações Autenticação.gov.

Total autenticações
12.876.733

Evolução do número de autenticações/utilizadores

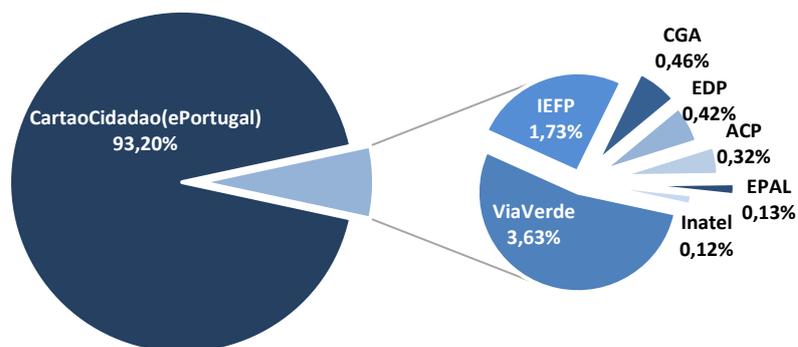


Percentagem de autenticações por certificado em 2020



Serviço de Alteração de Morada

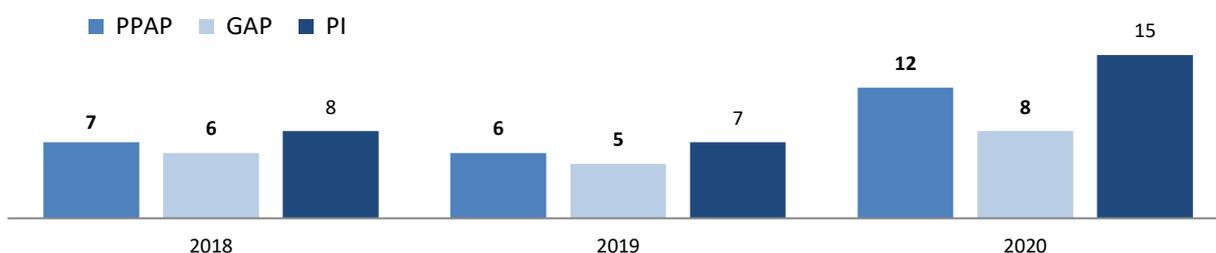
Em 2020 foram realizados 325.743 pedidos de alteração de morada no total de entidades onde é possível realizar o serviço, sendo que 303.758 foram pedidos feitos através do ePortugal.gov.



Interoperabilidade na Administração Pública

Em 2020, foram integradas 35 novas entidades/serviços nas diversas componentes da plataforma da interoperabilidade, sendo de destacar as 15 novas entidades integradas na Plataforma de Interoperabilidade (PI), o maior valor dos últimos anos. Este acréscimo resulta principalmente de adesões ao projeto de interoperabilidade documental e serviços ligados ao cartão de cidadão.

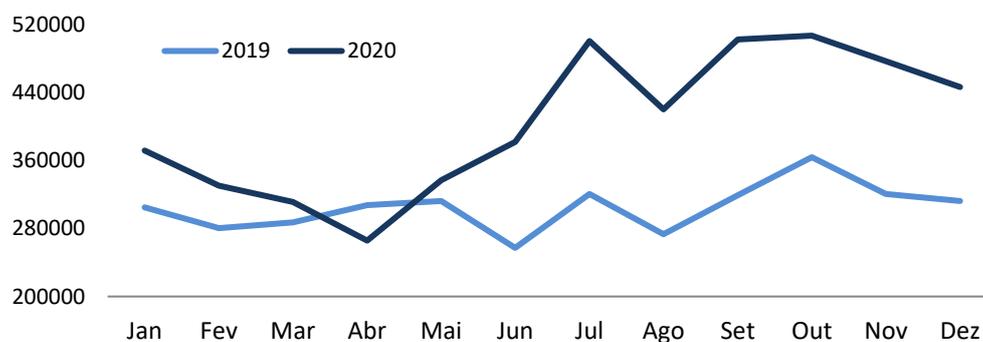
Entidades na Plataforma de Interoperabilidade na Administração Pública



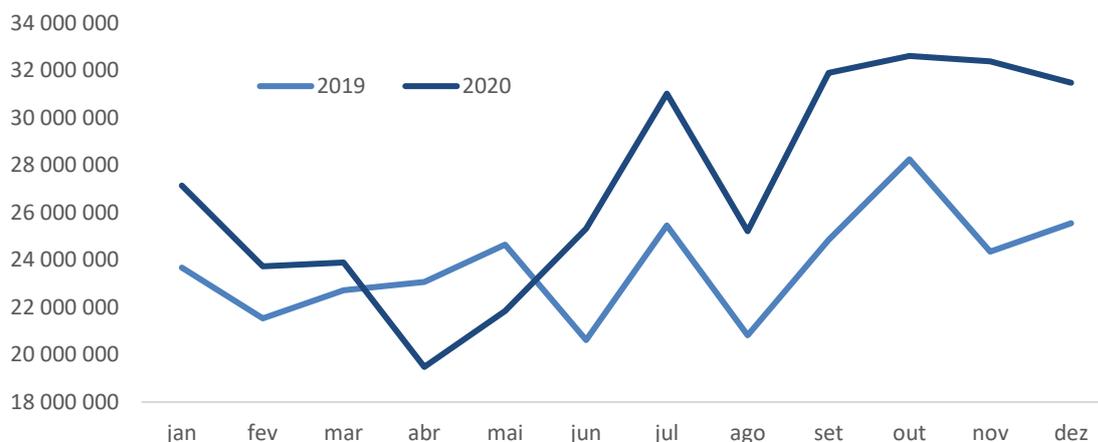
Nas outras componentes, Plataforma de Pagamentos (PPAP) e Gateway de SMS (GAP) também se verificaram importantes acréscimos, que resultaram de novas adesões aos projetos de simplificação e modernização administrativa, nomeadamente faturas eletrónicas, licenciamento zero e comunicações mais ágeis entre a AP e os cidadãos.

No que respeita à PPAP em 2020 foram registadas um total de 4.851.656 de transações (um acréscimo de 33% em relação a 2019) tendo sido registado num volume total de 326.044.628€ (acrécimo de 14% em relação ao ano de 2019).

Evolução mensal das transações

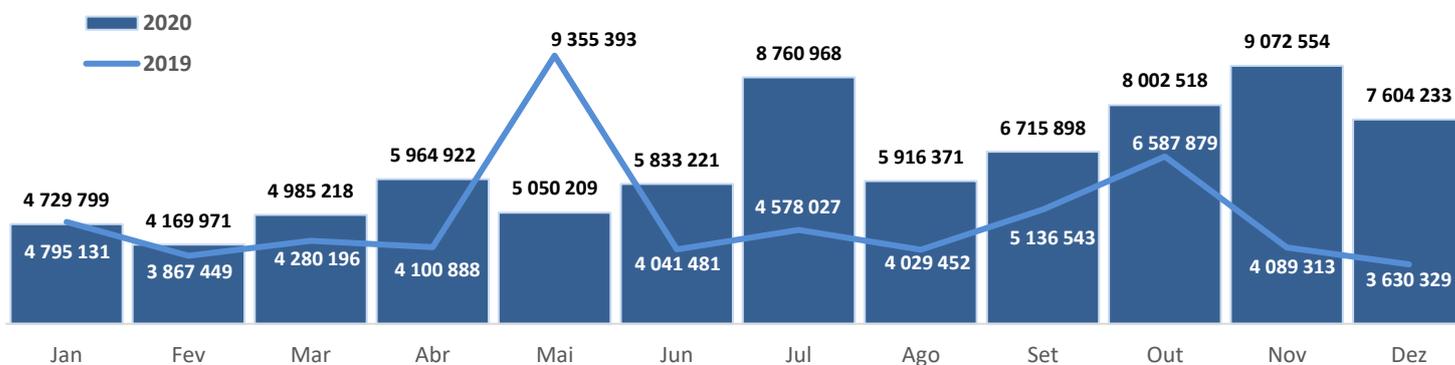


Evolução mensal dos pagamentos



No que se refere à GAP, em 2020 registou-se um total de 76.805.882 SMS enviados e recebidos, num acréscimo de 39% em relação a 2019.

GAP - Evolução do nº de SMS (enviados e recebidos)



RELAÇÕES INTERNACIONAIS

Para além das atividades constantes do Plano de Atividades, a ERI tem desenvolvido o seu trabalho em várias frentes e em vários projetos que se apresentam de seguida.

Assegurar o cumprimento das responsabilidades da AMA face às instituições internacionais

União Europeia

Neste âmbito, a ERI apoia o CD e as unidades orgânicas na coordenação da representação e participação da AMA no quadro da União Europeia (UE), envolvendo os recursos internos em grupos setoriais como o *eGov Action Plan Steering Committee* (Comité Diretor do Plano de Ação para o Governo Eletrónico), o *European eGovernment Benchmark* (Benchmark de Governo Eletrónico), a *CIO Network* (Rede de CIO), os *eIDAS Cooperation Network & Technical Subgroup* (Rede de Cooperação para o eIDAS e Subgrupo Técnico), os *ISA2 Committee & ISA2 Coordination Group* (Comité e Grupo de Coordenação do ISA2, respetivamente), o *IMI Group/Internal Market Information Group* (Grupo para a Informação no Mercado Interno), o *SDG Coordination/Single Digital Gateway Coordination* (Grupo de Coordenação para a Plataforma Digital Única) e outros relativos, o *ELRC/European Language Resource Coordination* (Grupo de Coordenação para os Recursos Linguísticos Europeus), o *PSI Expert Group/Public Sector Information Expert Group* (Grupo de Peritos para a Informação no Setor Público), o *Committee on open data and the re-use of PSI*, o *Expert Group on Digital Europe* (Grupo de Peritos para o Programa Europa Digital) e o *WADEX/Web Accessibility Directive Expert Group* (Grupo de Peritos para a Diretiva de Acessibilidade na Internet).

PPUE21 – Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia 2021

Ao nível europeu, destaque-se ainda que Portugal assume a Presidência do Conselho da União Europeia no primeiro semestre de 2021 ('PPUE21'). Nesse sentido, foi intensificada a articulação com os outros parceiros do trio, em estreita colaboração com o Ministério dos Negócios Estrangeiros, de forma a procurar integrar as prioridades nacionais no Programa do Trio. Efetuaram-se diversas reuniões de "coordenação da área digital", em Portugal composta pelo Ministério da Economia e da Transformação Digital, Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, ANACOM e Ministério das Infraestruturas e Habitação para além, claro, do Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública, através da AMA, de forma a articular e assegurar uma Presidência eficaz, ou seja, que promova o progresso e andamento dos dossiers que nela recaiam.

A AMA tem responsabilidades, sobretudo, no Grupo de Trabalho TELECOM, da formação TTE – Transportes, Telecomunicações e Energia. Destaca-se aqui a revisão do Regulamento eIDAS, que tomará lugar neste Grupo e cuja liderança nacional é assegurada pela AMA, que efetuou diversas reuniões de preparação com a Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia/MNE e Comissão Europeia. Naturalmente, também foram tomadas diligências para a realização dos eventos com chancela PPUE21, como a reunião da Rede de Government Chief Information Officers e do Comité Diretor do Plano de Ação de Governo Eletrónico, o evento da ITU/CE “ICT4All” dedicado à Acessibilidade nas TIC, entre outros.

A AMA assegurou as negociações da Declaração Ministerial “Berlin Declaration on Digital Society and Value-Based Digital Government” em articulação com a sua tutela, tendo o documento sido assinado a 8 de dezembro de 2020, durante a Conferência de alto nível para a transformação digital baseada assente em valor, pela Senhora Ministra de Modernização do Estado e da Administração Pública.

A Declaração assente nos seguintes princípios:

1. Validade e respeito dos direitos fundamentais e dos valores democráticos;
2. Participação social e inclusão digital para moldar o mundo digital;
3. Capacitação e alfabetização digital;
4. Confiança e segurança nas interações digitais com o Governo;
5. Soberania digital e interoperabilidade;
6. Sistemas centrados no ser humano e tecnologias inovadoras no setor público;
7. Uma sociedade digital resiliente e sustentável.

OCDE

Ao nível da **OCDE**, destaque-se o *Working Party of Senior Digital Government Officials* (Grupo de Trabalho de Delegados Seniores de Governo Digital) (*E-Leaders*), 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), a Task Force dos Indicadores de Governo Digital, o Grupo Consultivo para a revisão do Toolkit de Governo Digital, assim como subgrupos temáticos dedicados à prestação de serviços públicos, dados e tecnologias emergentes, desenho de serviços, entre outros.

Note-se que a Task Force dos Indicadores de Governo Digital resultou na elaboração e implementação do Digital Government Index (DGI), um instrumento desenvolvido pela OCDE para avaliar o desempenho dos países em matéria de governo digital e cuja primeira edição foi apresentada em

OUT20. Portugal ficou classificado no 10º lugar no ranking geral do DGI, em resultado do trabalho liderado pela ERI junto das restantes unidades orgânicas da casa, *desk research* e consulta às entidades nacionais. Paralelamente aos fóruns da OCDE em que a AMA tem assento permanente enquanto representante nacional, a Agência é, através da ERI, chamada a dar contributos e pareceres para reuniões, relatórios, estudos e inquéritos, incluindo os desenvolvidos no âmbito de outros grupos.

Outras multilaterais

Em novembro de 2020, a AMA assegurou os trabalhos técnicos na reunião ministerial anual do grupo “Digital Nations”, que contou com a participação da Senhora MMEAP.

Importa também referir a participação da Agência na Open Government Partnership, através do LabX, que se concretiza, entre outros, no lançamento e implementação de um Plano de Administração Aberta supervisionado pela respetiva Rede Nacional.

Finalmente, a equipa assegurou igualmente o reporte e envio de contributos AMA/nacionais, atempadamente e com a devida qualidade, a instâncias internacionais (como a UE, OCDE, DN, ICA/International Council for IT in Government Administration, ONU, CPLP, CLAD/Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria, entre outras) e nacionais (MNE, Camões IP, entre outras), totalizando 54 envios de informação sobre a atividade e soluções de governo digital e prestação de serviços públicos.

De entre os exemplos de 2020, salientam-se os seguintes contributos:

- Estudo do CAF – Banco para o Desenvolvimento da América-Latina, sobre Governo Digital em Portugal;
- Contributos para o novo EU eGov Action Plan;
- Mapeamento da implementação nacional do Quadro Europeu de Interoperabilidade;
- Estado-da-arte do Governo Digital (Digital Public Administration Factsheets) - estudo anual que pretende aferir os desenvolvimentos mais significativos em matéria de governo digital nos Estados-Membros da UE;
- Revisão dos índices e *benchmarks* que avaliam a prestação nacional de serviços públicos e o panorama ao nível de governo digital, como o EU eGov Benchmark, DESI, o DGI da OCDEs;
- Reporte internacional sobre as medidas COVID para a OCDE, União Europeia, Organização das Nações Unidas e outras entidades multilaterais.

Receção de delegações internacionais

Com a situação de pandemia global verificada em 2020, a ERI organizou a receção de apenas 2 delegações internacionais em 2020, provenientes do Brasil e da Noruega, com *feedback* muito positivo

das comitivas que se deslocaram a Portugal para conhecer a realidade nacional ao nível de modernização administrativa e governo digital.

Acompanhamento de Instrumentos de Cooperação Bilaterais

A ERI é responsável pelos instrumentos bilaterais celebrados e/ou negociados com outras entidades internacionais congêneres da AMA, em estreita articulação com a sua tutela e com o MNE. Em 2020, foi celebrado um memorando de entendimento com Andorra. Adicionalmente, foi articulada a negociação de instrumentos de cooperação com países como Sérvia, Tunísia e Timor-Leste.

Protocolos celebrados 2020	Total de Protocolos	Protocolos em negociação (contactos em 2020)
Andorra	Andorra (2020)	Argélia
	São Tomé e Príncipe/DGRN(2019)	Azerbaijão
	Costa do Marfim (2019)	Brasil (2)
	Angola (2019)	Cabo Verde (2)
	Emirados Árabes Unidos (2018)	Colômbia
	Marrocos (2 – 2017 e 2018)	Egito
	Índia (2017)	Guiné-Bissau
	Coreia do Sul (2016)	Banco Mundial (países lusófonos)
	Moçambique (2015)	São Tomé
	Africa do Sul – Governo da Província de Gauteng (2015)	Sérvia
	Hungria (2012)	Timor-Leste
	Polónia (2012)	Tunísia
	Argélia (2011)	
	Espanha (2009)	
	Bélgica (2007)	

Coordenação da participação da AMA na CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

A cooperação com a CPLP na área do governo eletrónico tem sido concretizada através da Rede de Pontos Focais de Governação Eletrónica da CPLP, com a realização de reuniões de pontos focais e de Conferências. A AMA assegura a participação nacional nesta Rede, sendo o Presidente da AMA o ponto focal nacional. Após um abrandamento das interações em 2018 e 2019, 2020 marcou a retoma das atividades neste âmbito, com a realização da VIII Reunião de Pontos Focais de Governação Eletrónica da CPLP (29 setembro 2020) e da I Reunião Interministerial de Governação Eletrónica da CPLP (28OUT20), que contou com a participação da Sra. Secretária de Estado para a Inovação e Modernização Administrativa e resultou na aprovação de uma Declaração final, a assinar pelos representantes políticos presentes.

Coordenação da participação da AMA/nacional na negociação de diplomas comunitários

A ERI acompanha a negociação de diversos diplomas comunitários em estreita colaboração com o MNE, destacando-se, em 2020:

- a preparação do diploma que irá proceder à transposição da Diretiva (UE) 2019/1024, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativa aos dados abertos e à reutilização de informações do setor público;
- a preparação do diploma que irá assegurar a execução do Regulamento (UE) 2018/1807 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de novembro de 2018, relativo ao livre fluxo de dados não pessoais na União. No âmbito da execução deste Regulamento a AMA irá assumir o papel de Ponto de Contacto Único, com a responsabilidade de disponibilizar e manter atualizadas, através de um ponto de informação nacional em linha único disponível no Portal ePortugal, informações pormenorizadas sobre qualquer requisito de localização de dados aplicável em território nacional, bem como servir de elo de ligação com os pontos de contacto único dos outros Estados-Membros e com a Comissão Europeia, comunicar à Comissão Europeia a aplicação de medidas provisórias de relocalização de dados, e garantir o procedimento de cooperação entre as entidades competentes nacionais e dos outros Estados-Membros.

Adicionalmente, a ERI coordenou a participação da AMA enquanto observadora e/ou contribuidora ativa nos seguintes diplomas:

- Proposta de Regulamento relativo ao respeito pela vida privada e proteção dos dados pessoais nas comunicações eletrónicas (*ePrivacy*);
- Proposta de Regulamento relativo à governação de dados ((Regulamento Governação de Dados);
- Proposta de Regulamento que cria o Programa Europa Digital para o período de 2021-2027.

Submissão de projetos AMA e do Governo português a prémios e plataformas internacionais

Em 2020, vários projetos/soluções obtiveram reconhecimento internacional:

- A Plataforma de Interoperabilidade (iAP), no estudo promovido pela Comissão Europeia "[Recommendations for organising and governing integrated public services](#)";
- [O portal ePortugal, a Chave Móvel Digital e a iAP, no estudo European e-Government Benchmark 2020](#);
- [O Balcão do óbito e o Plano Colaborativo na Administração Pública, no relatório "Global Trends 2020 - Seamless Government", da OCDE/OPSI](#);
- A Tarifa Social Energética, automatizada pelo recurso à Plataforma de Interoperabilidade, foi vencedora dos United Nations Public Service Awards, na respetiva categoria e região.

Coordenação da participação AMA em projetos de financiamento europeu

No decurso de 2020 a ERI assegurou o acompanhamento do CEF (*Connecting Europe Facility*), um instrumento da Comissão Europeia para o financiamento de infraestruturas digitais nas áreas da Energia, dos Transportes e das Telecomunicações. No âmbito do Regulamento CEF n.º 1316/2013, cabe à AMA, na área do *eGovernment*, autorizar a submissão das candidaturas nacionais, mediante análise de informação previamente solicitada.

Neste contexto, foram aprovadas cinco novas candidaturas com entidades nacionais, nas áreas do Blockchain, eDelivery e eID/eSignature. Adicionalmente, a AMA deu sequência à sua participação nos projetos CEF já em curso, nomeadamente o UCDCLab, que visa a utilização de dados abertos no contexto das smart cities.

O acompanhamento dos projetos de financiamento europeu contemplou, para além do CEF, o programa H2020, sendo de destacar, em 2020, a prossecução da participação portuguesa nos projetos: Qualichain, focado na utilização de blockchain para reconhecimento de qualificações profissionais; WAI-Tools, que visa a promoção da acessibilidade web; e DE4A, orientado para o desenvolvimento de serviços transfronteiriços alinhados com as diretrizes europeias e com a Plataforma Digital Única.

Colaboração com as Instituições Financeiras Internacionais (IFIs)

No decurso de 2020, manteve-se a colaboração com Instituições Financeiras Internacionais, nomeadamente o Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF) e o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), e, focalizado na troca de experiências com os países da América Latina em matéria de governo digital. Relativamente à colaboração com o BID, concretizada através de uma operação de cooperação técnica ainda em curso, destaca-se a realização de cinco sessões de trabalho remotas, centradas na modernização administrativa em geral e no caso de uso “abertura de empresas” em particular. Note-se que algumas destas sessões tiveram o apoio do Instituto de Registos e Notariado. Estas sessões resultaram num conjunto de recomendações apresentadas pela AMA/IRN, definidas com base num “cenário ideal” para a abertura de empresas para fomentar a análise crítica do estado-da-arte paraguaio nas várias componentes que concorrem para a simplificação administrativa da atividade económica - e.g., reengenharia de procedimentos, transformação digital do Estado/infraestrutura tecnológica de base (building blocks como a interoperabilidade e a identificação eletrónica), quebra de silos dentro da Administração Pública – e identificar os contributos das diferentes áreas governativas para este processo.



Dados estatísticos IMI (Portugal)

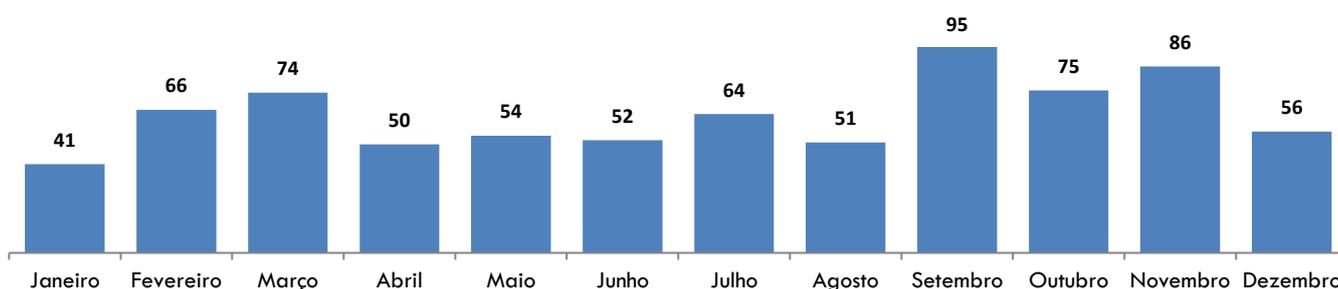
Atualização a 31 de Dezembro 2020

Entidades no IMI (Portugal)
331
Total de pedidos (Portugal)
764
Pedidos destinados a Portugal
534
Pedidos com origem em Portugal
230

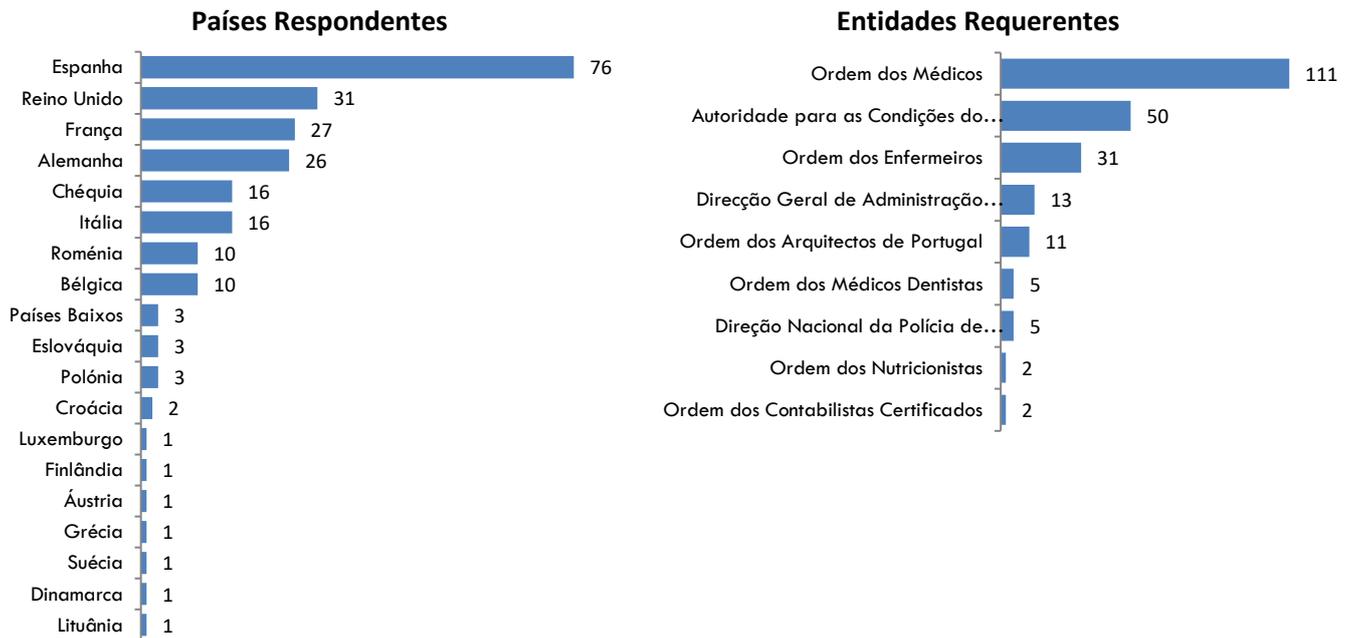
Pedidos por módulo - 2020



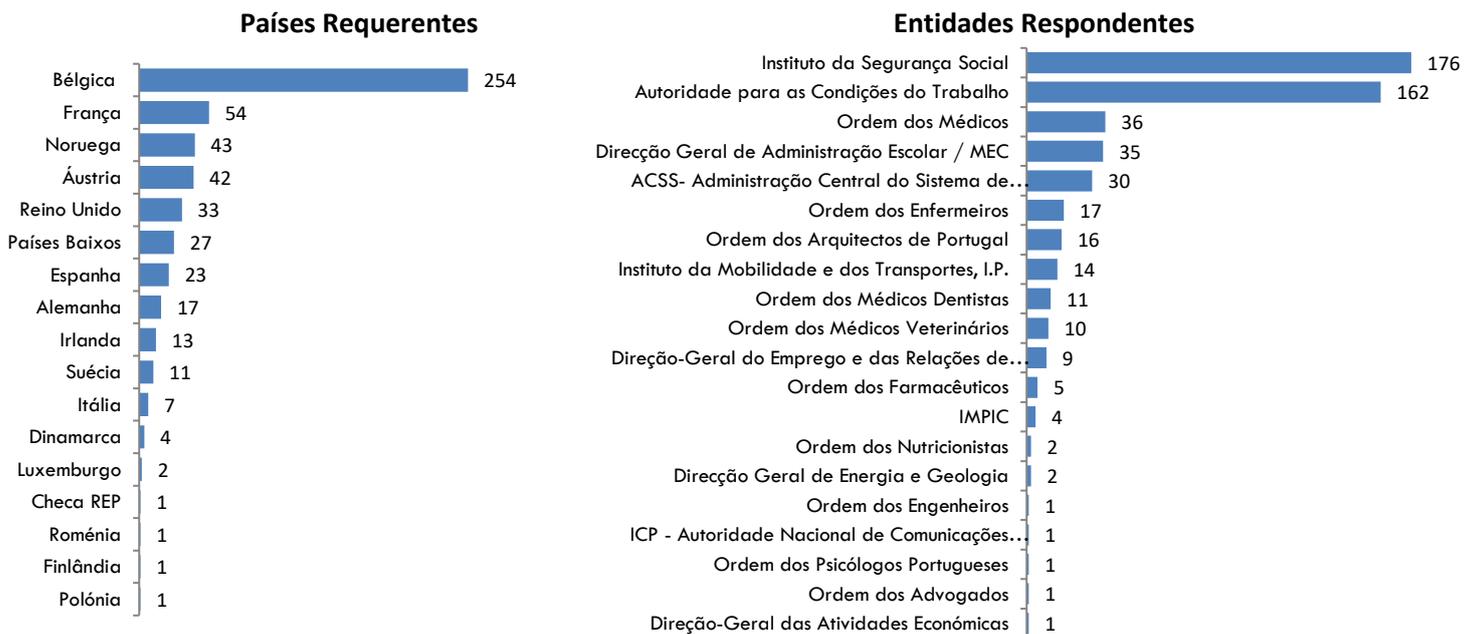
Pedidos tramitados - 2020



Pedidos originados em Portugal



Pedidos destinados a Portugal



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.

A Direção de Comunicação, para além das ações previstas em plano de atividades, desenvolveu outros projetos, nomeadamente:

- Produção de materiais gráficos, peças de *merchandising*, identidade visual de várias marcas, eventos e aplicações para dispositivos móveis, peças digitais para diversas marcas, produtos e ações;
- Organização de eventos presenciais, híbridos e online no âmbito das marcas Simplex, 1º Aniversário do e-Portugal, Acessibilidade Digital e eventos internos;
- Organização de várias reuniões internas e com organismos / entidades parceiras (Rede Nacional de Administração Aberta, entre outros);
- Workshops práticos e de esclarecimento sobre diversas temáticas do SAMA e Open Source e Transformação Digital.
- Presenças em encontros e conferências através de stands corporativos com marcas AMA;
- Gestão das salas de reuniões da AMA e serviço de *catering* interno prestados a mais 25 reuniões e eventos AMA;
- Realização de campanhas de ativação da CMD em 20 organismos, eventos, feiras e pontos de atendimento, tendo efetuado cerca de 608 adesões de CMD, 83 novas adesões de id.gov, 74 de assinatura, entre outros;
- Representação junto do consórcio MUDA;
- Organização de sessões de trabalho e esclarecimento com vários parceiros;
- Organização e elaboração de materiais para a sessão pública de apresentação do novo acessibilidade.gov.pt
- Organização e elaboração de todos os materiais para a sessão de apresentação do programa Simplex 20-21;
- Elaboração do vídeo de natal AMA
- Conceção de guiões, produção e edição de diversos filmes promocionais nomeadamente: SIMPLEX 20-21
- Conceção da campanha Estamos ON com elaboração de diversos formatos, nomeadamente vídeos e kit de divulgação para todas as áreas governativas da AP;
- Conceção gráfica e de conteúdos das fichas de produto AMA em versão Portuguesa e Inglesa.
- Site AMA – gestão, publicação de conteúdos, elaboração de peças gráficas;

- Intranet AMA – Gestão e atualização da plataforma, elaboração de conteúdos e peças gráficas e respetiva publicação. Elaboração de proposta de manutenção evolutiva.
- Bússola – Intranet da Administração Pública, participação na Equipa de Gestão, desenvolvimento de conteúdos e respetiva publicação
- Elaboração e disseminação de recortes de imprensa diários (*clipping*);
- Gestão de contas e publicações em redes sociais (conceção de peças gráficas e editoriais);
- Adaptação do formato do programa Minuto de Cidadão em parceria com a Antena 1, com evolução para um programa direto semanal, transmitido semanalmente, todas as sextas-feiras. Produção dos conteúdos, para spot diário e respetivo direto;
- Gestão e acompanhamento do processo OPP, nomeadamente esclarecimentos de dúvidas, estatísticas e acompanhamento da fase de implementação (projetos 2017);
- Acompanhamento dos projetos de imagem e sinalética de novas Lojas e Espaços Cidadão, Espaços Empresa, bem como intervenções de imagem e sinalética no âmbito de projetos de remodelação e manutenção;
- Realização e atualização da apresentação institucional para representação da AMA a delegações convidadas, bem como, realização de apresentações sobre projetos ou serviços AMA para presenças em eventos e feiras;
- Edição e paginação da publicação da revista Diagrama.
- Edição e paginação do Relatório Simplex 20-21
- Edição e paginação do Relatório Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública

AVALIAÇÃO DE MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO

A EAMM acompanhou e contribuiu para o desenvolvimento de várias iniciativas e projetos para além dos definidos no Plano de Atividades, nomeadamente:

- Realização de um workshop relativo ao aviso de abertura de candidatura AAC04/SAMA2020/2019, no Auditório da Polícia Judiciária, com a participação de 200 pessoas. Foi cancelado o segundo workshop agendado para 17 de março de 2020 devido à Pandemia de COVID-19.
- Implementação de RPA – Robot Process Automation – aplicado a processos do SAMA2020, nomeadamente extração de relatórios das aplicações do COMPETE e da ADC, envio de mensagens em massa no SGO, e preparação de notificações no SIFSE;
- Desenvolvimento de Plataforma de Avaliação de Impacto de Projetos de Transformação Digital, e-avalia, ainda em curso;
- Participação na Avaliação do contributo dos FEEI para a Modernização e Capacitação da Administração Pública, liderada pela Agência para o Desenvolvimento e Coesão;
- Participação no 2.º Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública - Projeto 7. Agilização da Execução de Projetos Financiados.

SAMA2020

Em 2020 não foram publicados novos avisos de abertura de candidaturas, contudo foi concluída a análise das candidaturas dos Avisos 02/SAMA2020/2019, 03/SAMA2020/2019 e 04/SAMA2020/2019, e foi concluído o processo de decisão do Aviso 02/SAMA2020/2018.

1. AAC n.º 02/SAMA2020/2018

O aviso abriu no dia 7 de dezembro de 2018, tendo como data de fim 28 de fevereiro de 2019, com uma dotação de 30 milhões de euros. Deram entrada 90 candidaturas, tendo sido apresentadas 2 desistências, tendo as restantes 88 candidaturas sido objeto de análise e com propostas de decisão enviadas para a AG ainda em dezembro de 2019, contudo a notificação das propostas de decisão, a submissão e análise de alegações contrárias, a decisão final e contratualização destas operações apenas ocorreu em 2020, com os seguintes resultados:

02/SAMA/2018 – SAMA (TIC)			
Decisão	N.º Proj.	Incentivo aprovado FSE	Incentivo FN
Não Admitidas	5	0	0
Não Elegível	5	0	0
Não Selecionadas	22	0	0
Aprovadas	56	€31.086.884,50	0
Total	88	€31.086.884,50	0

2. AAC n.º 02/SAMA2020/2019

A 4 de abril de 2019 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 02/SAMA2020/2019, com uma dotação de 30 milhões de euros FSE. A 4 de junho de 2019 deram entrada no Sistema de Informação do Fundo Social Europeu (SI FSE) 67 candidaturas. Na sequência do apuramento dos constrangimentos ocorridos, realizado pelo COMPETE2020, em articulação com a Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), concluiu-se que 5 das candidaturas não foram submetidas por motivos técnicos não imputáveis aos candidatos.

Assim, em articulação com estes candidatos, foi aberto o SI FSE, para a submissão destas 5 candidaturas, pelo que no total foram submetidas 72 candidaturas, a última das quais a 31 de janeiro de 2020. A conclusão das análises destas candidaturas já ocorreu no ano de 2020, a 24 de fevereiro de 2020, tendo os seguintes resultado:

02/SAMA/2019 – SAMA (Capacitação)

Decisão	N.º Proj.	Incentivo aprovado FSE	Incentivo FN
Não Admitidas	1	0	0
Não Elegível	4	0	0
Aprovadas	67	34.899.453,18 €	0
Total	72	34.899.453,18 €	0

3. AAC n.º 03/SAMA2020/2019

A 13 de maio de 2019 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 03/SAMA2020/2019, com dotação de 10 milhões de euros de FSE e data de submissão de 19 de julho de 2010. Deram entrada 27 candidaturas a 19 de julho, e 1 candidatura adicional a 31 de janeiro de 2020, que não foi submetida atempadamente por constrangimentos técnicos. As 28 candidaturas foram avaliadas no ano de 2020, tendo sido comunicada a decisão em junho de 2020.

03/SAMA/2019 – SAMA (Capacitação)

Decisão	N.º Proj.	Incentivo aprovado FSE	Incentivo FN
Não Admitidas	3	0	0
Aprovadas	25	4.575.244,54 €	0
Total	28	4.575.244,54 €	0

4. AAC n.º 04/SAMA2020/2019

A 8 de outubro de 2019 foi publicado o Aviso de Abertura de Candidaturas n.º 04/SAMA2020/2019, com uma dotação de 40 milhões de euros. A 16 de março, foi efetuada uma republicação do aviso, justificada pela situação vivida no nosso país, devido à pandemia COVID-19, que levou à criação de uma nova fase de submissão:

“Tendo em conta o impacto geral sobre a vida das pessoas e o funcionamento das organizações decorrente da evolução da nova doença denominada COVID-19 – entretanto classificado pela OMS como Pandemia – e considerando, em particular, que os beneficiários do presente Aviso, se encontram em diferentes patamares de respostas – designadamente tecnológica – a esta ameaça, foi criada uma fase adicional (Fase 2) para apresentação de candidaturas.”

Realçam-se as seguintes alterações ao Aviso:

Estas duas fases apresentaram as seguintes datas limites de submissão das candidaturas:

- Fase 1: De 2019-10-08 a 2020-04-15;
- Fase 2: De 2020-04-15 a 2020-06-15.

Com as seguintes dotações orçamentais:

- Fase 1 - € 15 000 000 (quinze milhões de euros),
- Fase 2 – € 25 000 000 (vinte cinco milhões de euros).

1.ª Fase

A 1.ª fase do Aviso esteve assim aberta até às 18 horas de 15 de abril de 2020. Contudo, após reporte de problemas técnicos, e na sequência do apuramento dos constrangimentos ocorridos, realizado pelo COMPETE2020, em articulação com a Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), concluiu-se que 1 das candidaturas não foi submetida até às 18 horas, por motivos técnicos não imputáveis ao candidato, pelo que a 21 de maio foi aceite que a referida candidatura, apesar de já submetida na 2.ª fase, fosse considerada para análise na 1.ª fase. Assim, deram entrada no Sistema de Informação do Fundo Social Europeu (SI FSE) 52 candidaturas, na 1.ª fase.

Considerando que a 1ª fase do aviso, registou um elevado número de candidaturas, bastante superior ao previsto, o que teve como consequência que muitas operações elegíveis não foram selecionadas para apoio, por falta de dotação orçamental e considerando igualmente a necessidade de assegurar a equidade dentro do mesmo aviso, garantindo-se uma efetiva hierarquia de projetos apoiados, independentemente da fase a que se candidataram, foi efetuada uma alteração ao aviso.

Assim, aos projetos elegíveis que não foram selecionados na 1ª fase, por não enquadramento na dotação orçamental, e apenas no caso em que não tenham sido apresentadas alegações em contrário, nos termos estabelecidos no ponto 8 do AAC, serão de novo hierarquizados na 2ª fase.

04/SAMA/2019 – 1.ª FASE - SAMA (Capacitação)

Decisão	N.º Proj.	Incentivo aprovado FSE	Incentivo FN
Não Admitidas	4	0	0
Elegíveis sem dotação – passam para 2.ª Fase	18	0	0
Elegível sem dotação – com alegação contrária	1	0	0
Aprovadas	29	14.697.537,69 €	0
Total	52	14.697.537,69 €	0

2.ª Fase

A 2.ª fase do Aviso esteve aberta até 15 de junho de 2020. Contudo, após reporte de problemas técnicos, e na sequência do apuramento dos constrangimentos ocorridos, realizado pelo COMPETE2020, em articulação com a Agência para o Desenvolvimento e Coesão (AD&C), concluiu-se que 7 das candidaturas não foram submetidas dentro do prazo regulamentar, por motivos técnicos não imputáveis ao candidato, pelo que a 30 de julho foram submetidas 6 dessas candidaturas, tendo persistido o erro ocorrido numa das candidaturas, que acabou por só ser submetida no dia 16 de setembro. Assim, na 2.ª fase, deram entrada no Sistema de Informação do Fundo Social Europeu (SI FSE) 94 candidaturas. A hierarquização final, após a avaliação das candidaturas submetidas na 2.ª fase, deve incluir as 18 candidaturas que transitaram da 1.ª Fase, ou seja, um total de 112 candidaturas. Este processo ainda está em fase de conclusão.

Contratualização

Durante o ano de 2020 foram validados 55 Termos de Aceitação de projetos FEDER, 4 ainda relativos às candidaturas aprovadas no Aviso 01/SAMA2020/2018 e 51 relativos às candidaturas aprovadas no Aviso 02/SAMA2020/2018 e de um número superior a 150 Termos de Aceitação relativos aos Projetos dos Avisos de 2019.

Verificações no Local

Devido à situação pandémica vivida, no ano de 2020 não foram realizadas verificações no local, tendo apenas sido efetuadas 5 verificações remotas, na sequência do Plano Anual de Visitas do COMPETE.

Pedidos de Alteração

Em 2020 foram apresentados 319 pedidos de alteração no Sistema SGO, e foram validados 314 pedidos. No SIFSE, não sendo possível obter informação sobre o n.º de Pedidos de Alteração (PA) objeto de avaliação, apenas é possível saber que 74 projetos tiveram PAs com decisão. Os pedidos de alteração validados em 2020 no SGO apresentam a seguinte tipologia:

Pedidos de alteração - SGO



Execução

De realçar que do ponto de vista da execução o exercício de 2020 ainda não está concluído, visto que os beneficiários terão até 31 de março para submeter a despesa realizada relativa ao ano de 2020, sendo que mesma ainda se encontra em análise. Até à presente data a taxa de execução relativa ao exercício de 2020 é de 36%, conforme pode ser verificado na tabela infra:

	Projetos Aprovados	Incentivo Aprovado	Incentivo Executado	Tx Execução
AAC1/SAMA/2015	54	€20.598.290,59	€15.959.623,98	77%
AAC2/SAMA/2015	73	€74.770.274,38	€50.092.304,33	67%
AAC1/SAMA/2016	25	€3.320.471,17	€2.499.681,51	75%
AAC2/SAMA/2016	56	€42.933.303,90	€28.487.662,13	66%
AAC3/SAMA/2016	38	€6.909.012,61	€1.721.191,60	25%
AAC1/SAMA/2017	60	€27.048.198,08	€11.594.578,57	43%
AAC2/SAMA/2017	89	€45.337.057,77	€6.738.953,67	15%
AAC1/SAMA/2018	72	€29.096.807,78	€4.628.599,69	16%
AAC2/SAMA/2018	56	€31.086.884,50	€466.356,42	2%
AAC1/SAMA/2019	43	€7.881.175,32	€209.564,70	3%
AAC2/SAMA/2019	67	€34.899.453,18	€-	0%
AAC3/SAMA/2019	25	€4.575.244,54	€-	0%
AAC4/SAMA/2019 – FASE 1	29	€14.697.537,69	€-	0%
TOTAL	687	€343.153.711,51	€122.398.516,60	36%
DOTAÇÃO		€275.312.000,00	€122.398.516,60	44%

Diagnóstico sobre a criação de estrutura de apoio a financiamentos públicos na área da Transformação Digital na AP

No âmbito das suas competências, próprias ou delegadas, a AMA avalia e acompanha diferentes Instrumentos de Política Pública associados à Transformação Digital na Administração Pública.

A Equipa de Avaliação de Medidas de Modernização - EAMM trabalha apenas com os FEEI – Fundos Europeus Estruturais de Investimento, no âmbito da delegação de competências do COMPETE2020, contudo existem outras fontes de financiamento dirigidas à Inovação, Simplificação, Modernização e Transição Digital da Administração Pública, seja a nível central como local, que não sendo geridas nem acompanhadas pela AMA, poderão estar a ser utilizados de forma menos eficiente.

Com este diagnóstico pretendeu-se avaliar a pertinência de reunir o conhecimento dentro da AMA no sentido de poder apoiar as entidades públicas que necessitam de orientação na obtenção de incentivos para os seus projetos de investimento. A questão colocada foi: Não sendo da responsabilidade da AMA a gestão de todos os instrumentos financeiros, fará sentido que sejam criadas na AMA competências no sentido de orientar toda a Administração Pública para a captação de financiamentos?

Assim, o objetivo deste documento é realizar um diagnóstico incluindo análise custo-benefício para aferir a possibilidade de desempenho de funções de orientação nas candidaturas a diversos financiamentos, dentro da AMA.

Após a análise da situação atual, é possível identificar algumas medidas que poderão minimizar os constrangimentos identificados:

- Criação de uma rede de conhecimento formada pelas equipas que gerem os instrumentos em causa, por forma a reunir informação e ajudar na definição das fronteiras;
- Criação de um repositório de Informação sobre os instrumentos financeiros existentes e sobre os projetos financiados
- Criação de grupos de trabalho temáticos e setoriais em articulação com estruturas já existentes GPTIC, RIMA, outros, onde possa não só partilhar-se a informação reunida e os apoios que permitem suportar as estratégias e programas.

RPA - Robotic Process Automation

A automatização de processos de gestão e acompanhamento do SAMA, através de implementação de RPA (Robotic Process Automation) permite automatizar, com recurso a robotização, processos que atualmente consomem demasiados recursos, sem que as tarefas executadas incutam valor acrescentado por parte do técnico da equipa, potencializando-se assim a libertação de recursos para a execução de outras tarefas indispensáveis.

Durante o ano de 2020 foram automatizados os seguintes processos

- EXTRAÇÃO DE RELATÓRIOS

O presente processo visa automatizar a atualização de um ficheiro excel de controlo aos diferentes processos da AMA. O Robot irá obter a informação que servirá de input aos sites SGO e SIFSE e depois irá inserir a informação obtida no ficheiro de output. No caso do site SGO o Robot irá aceder à página onde tem de obter a informação e extrair um ficheiro xml, que depois irá ler e escrever no ficheiro excel de output. No caso do site SIFSE o robot terá de pesquisar nos vários formulários, e irá obter a informação de todas as páginas que obtiver dessa pesquisa. No final será atualizado um ficheiro de excel com os valores obtidos pelo robot.

- ENVIO DE MENSAGENS - SGO

O presente processo visa automatizar o envio de mensagens, através da plataforma SGO, sobre os projetos. O Robot irá obter a informação que servirá de input a um ficheiro criado pelo responsável do processo e depois irá enviar as mensagens através do website SGO. No final será gerado um ficheiro de Excel com o relatório de execução do robot.

- AUDIÊNCIA PRÉVIA

O presente processo visa automatizar o envio da documentação de audiência prévia para os responsáveis do respetivo projeto. O robot irá obter a informação de input através de um email por cada projeto, após receber o email irá ser obtido a minuta de audiência prévia que será enviada para ser assinada. O ficheiro será assinado pelo responsável e enviado de novo para o robot para que a minuta seja enviada para os responsáveis do projeto com o conhecimento do técnico assignado ao projeto. Após obter a resposta por parte do COMPETE sobre a resposta registada no SIFSE o robot irá obter a minuta final de constituição de projeto, retirando os termos de aceitação do documento do documento e enviando o conjunto dos documentos para serem assinados. Por fim, depois de receber os documentos assinados o robot irá enviar a documentação completa para os responsáveis do projeto. No final será gerado um ficheiro de Excel com o relatório de execução do robot.

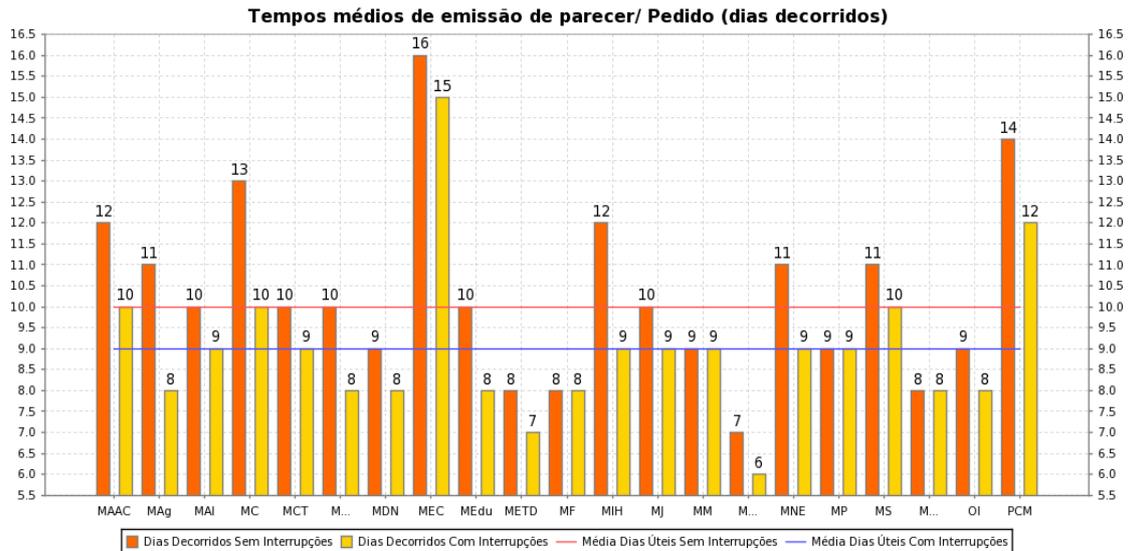
Avaliação de Despesas e Projetos TIC ao abrigo do Decreto-Lei n.º 107/2012 de 18 de maio

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 garantem um real contributo para o desenvolvimento e modernização da Administração, apresentando uma estrutura de custos equilibrada e plenamente justificada pelos benefícios que visam alcançar.

Pedidos de parecer prévio - 2020

Período de emissão de parecer por Ministério - 2020

Ministério	Até 8 dias	De 9 a 15 dias	De 16 a 30 dias	Mais de 30 dias	Total
MAAC - Ministério do Ambiente e Ação Climática	157	43	7	0	207
MAG - Ministério da Agricultura	71	10	2	0	83
MAI - Ministério da Administração Interna	88	30	1	0	119
MC - Ministério da Cultura	45	14	3	0	62
MCT - Ministério da Coesão Territorial	28	7	0	0	35
MCTES - Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	145	29	6	0	180
MDN - Ministério da Defesa Nacional	161	22	5	0	188
MEC - Ministério da Educação e Ciência	3	1	1	0	5
MEdu - Ministério da Educação	183	19	3	0	205
METD - Ministério da Economia e da Transição Digital	109	14	2	0	125
MF - Ministério das Finanças	321	42	5	0	368
MIH - Ministério das Infraestruturas e da Habitação	91	12	2	2	107
MJ - Ministério da Justiça	29	5	1	0	35
MM - Ministério do Mar	53	9	1	0	63
MMEAP - Ministério da Mod. do Estado e da Administração Pública	96	9	0	0	105
MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros	54	8	2	0	64
MP - Ministério do Planeamento	8	3	0	0	11
MS - Ministério da Saúde	687	140	45	2	874
MTSSS - Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	168	33	2	0	203
OI - Órgãos Independentes	16	2	1	0	19
PCM - Presidência do Conselho de Ministros	37	17	4	0	58
Total:	2550	469	93	4	3116



Avaliações Ex-Post

Foram efetuadas 30 avaliações ex-post, tendo sido selecionados pedidos com parecer favorável, com contratos registados na Plataforma de Parecer Prévio. Foram efetuadas as seguintes validações:

Validações	Não publicação no Base.gov	Valor contratual	Prazo do contrato	Objeto Contratual
Cumpre	27	27 ⁵	22	25
Não Cumpre	3	0	5	2 ⁶
Sem dados	-	3	3	3

De uma forma genérica não se verificaram incumprimentos graves, contudo tendo em consideração a documentação verificada não existe detalhe suficiente para realizar outros pontos de controlo, nomeadamente ao nível do cumprimento dos custos unitários, que na maioria dos casos não são refletidos nos contratos, nem foi possível verificar o cumprimento do alinhamento tecnológico através da verificação das especificações técnicas, uma vez que na maioria das situações não fazem parte do contrato.

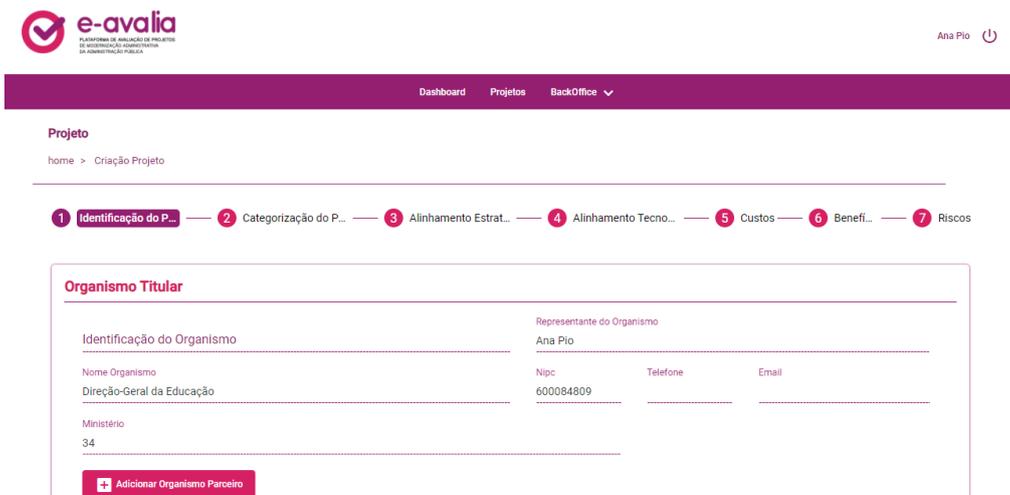
Plataforma e-Avalia e Modelo de Avaliação de Impacto

Durante o ano de 2020 foi iniciado o desenvolvimento da plataforma de avaliação de impacto de Projetos de Transformação Digital na AP, denominada e-Avalia, assim como estabilizado o Modelo de Avaliação de Impacto. Atualmente, a plataforma já se encontra em ambiente de testes, com os módulos de criação de programa e projetos desenvolvidos. Ao longo do ano de 2021 o modelo de avaliação será pilotado com os gestores de projeto da AMA e será então implementado na plataforma.

⁵ É de realçar que 2 pedidos tinham o valor do contrato mal registado na Plataforma de Parecer Prévio, mas o valor encontrava-se correto no Portal Base.gov. Esta situação foi corrigida na Plataforma.

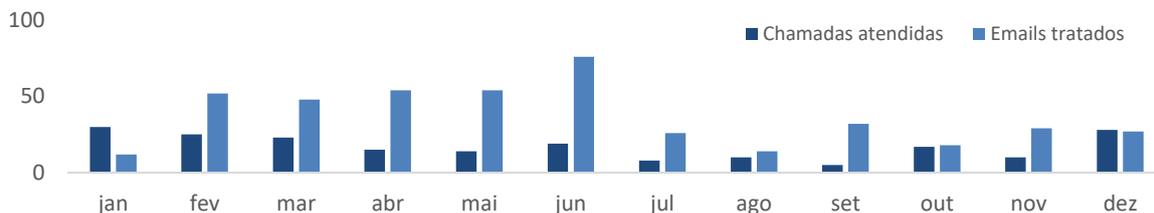
⁶ Não cumpre totalmente devido a diferenças na descrição do objeto

Imagem de ambiente de testes de e-avalia



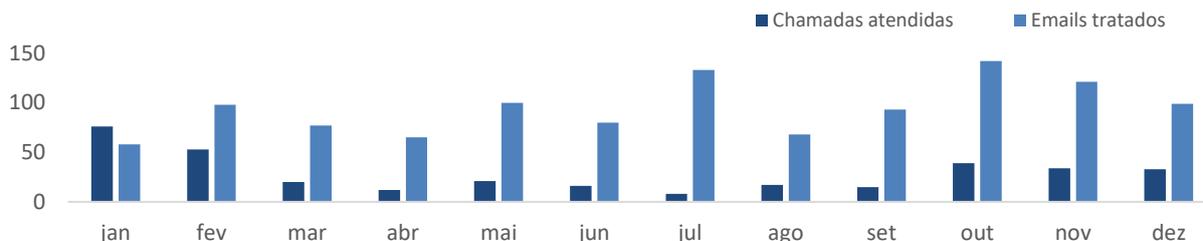
Centro de Contacto SAMA2020

Em 2020 foram abertas duas fases adicionais para candidaturas ao Aviso 04/SAMA2020/2019, refletindo-se em 204 chamadas atendidas e 442 emails tratados.



Centro de Contacto Parecer Prévio

Em 2020 verificou-se uma procura elevada das entidades em aderir à plataforma de parecer prévio, para comunicação de aquisição de bens e prestação de serviços no domínio das tecnologias de informação e comunicação. Verificou-se uma procura de 344 chamadas atendidas e 1.134 emails tratados.



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A Direção de Sistemas de Informação 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.

Conforme anteriormente materializado, os objetivos definidos em Plano de Atividades foram atingidos com bons resultados alcançado. No entanto, e de modo transversal, a DSI 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 definida na RCM 1/2017;
- Melhoria da gestão do ciclo de desenvolvimento de *software* AMA – garantia da entrega dos componentes (manutenção corretiva e evolutiva) nos prazos estabelecidos
- Disaster recovery – finalização da implementação de um centro de disaster recovery;
- Disponibilidade de portais e serviços – incremento da taxa de disponibilidade de portais e serviços publicados pela AMA.

Para o vetor de **níveis de serviço** onde a orientação principal é a melhoria do serviço foram definidos dois objetivos:

- 1) Objetivo de PA - a garantia da resolução de incidentes pela primeira linha de suporte em menos de 3 horas;
- 2) Objetivo interno da DSI - 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 entanto, no ano 2020 continuou a não haver qualquer reforço das equipas da DSI podendo inferir-se que as equipas aumentaram a sua eficiência interna, uma vez que há diversas atividades extra (e.g.: suporte à instalação de Lojas e Espaços Cidadão) não registadas como pedido de serviço nem contabilizadas no sistema de *ticketing*. 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 99,14% (recusados 276 I/PS em 31.910 I/PS resolvidos) ligeiramente inferior em 6 décimas ao do ano anterior. Para este ligeiro decréscimo poderá ter contribuído a adoção de uma nova versão da plataforma Easyvista e respetiva reimplementação e redesenho do catálogo de incidentes e pedidos de serviço, onde se obrigou todos os utilizadores a tramitar os pedidos pela plataforma.

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 164 publicações 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 DSI sobre os portais já em uso para os quais não há suporte externo.

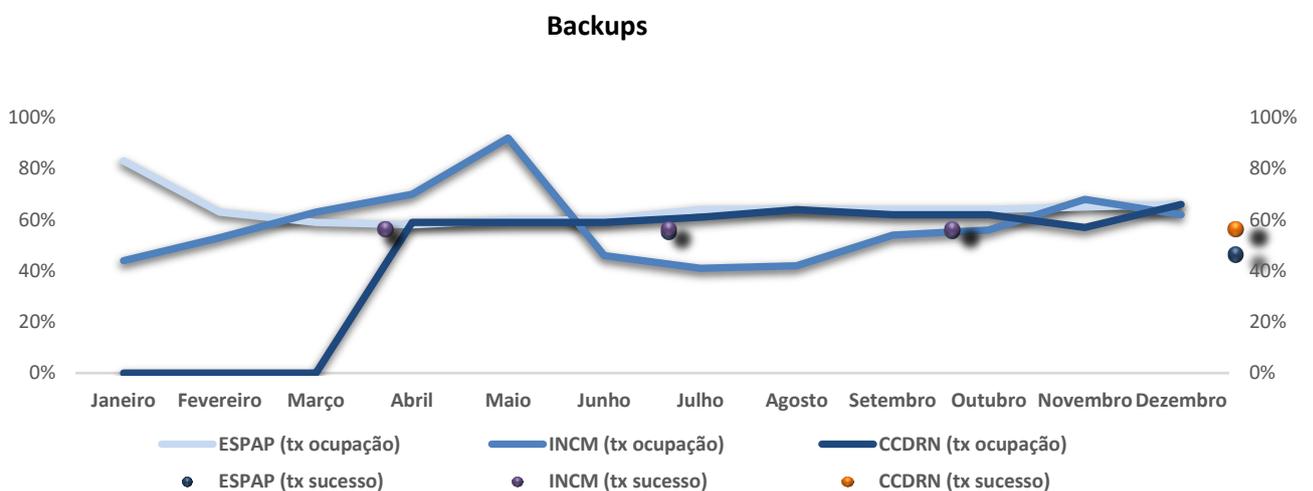
O vetor de **rede de atendimento** assenta em dois objetivos relacionados com o suporte à expansão da rede materializada na instalação de novos ECs e LCs, mais concretamente à capacitação dos novos ECs e LCs em termos de disponibilização e configuração da conectividade, montagem dos equipamentos, instalação 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.

O vetor de **melhoria da gestão do ciclo de desenvolvimento de *software*** através da entrega de componentes de *software* no prazo estabelecido foi igualmente atingido, num contexto de continuidade das dificuldades orçamentais sentidas pela equipa de engenharia de software para manter os atuais recursos de *outsourcing*. Apesar das várias vicissitudes com que a equipa se deparou, designadamente: a constante alteração de requisitos, a definição de prazos sem se ter em conta a capacidade disponível, o contexto de teletrabalho e menor proximidade das equipas técnicas, as entregas continuaram a ser todas realizadas no prazo estabelecido.

No vetor de **disaster recovery**, definido como objetivo interno da DSI, finalizou-se a montagem do centro de disaster recovery na CCDDR-Norte para suportar a deslocalização de backups, serviços críticos e da plataforma de integração (iAP-PI) no seio dos requisitos da respetiva ISO 27001. As componentes servidora, *backups* e de comunicações via ESPAP ficaram completas, ficando pendente a componente do circuito redundante de comunicações via Contumil.

Um último vetor orientado globalmente aos cidadãos foi definido em torno da **disponibilidade de portais e serviços**, pretendendo-se incrementar a taxa de disponibilidade de portais e serviços publicados pela AMA. Em 2019 obteve-se uma taxa de disponibilidade de 99,86% e em 2020 melhorou-se este valor para 99,91% correspondendo a 441 horas de indisponibilidade, repartidas por 61 monitores (*websites*), ou seja, em média cada *website* esteve indisponível cerca de 7 horas durante a totalidade do ano 2020, ou 35 minutos por mês.

No capítulo dos *backups* a AMA possui e administra três infraestruturas, designadamente: ESPAP, INCM, CCDR-Norte. 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 2020 obtivemos taxas de sucesso muito próximas dos 100% e de ocupação da infraestrutura de cerca de 60%.

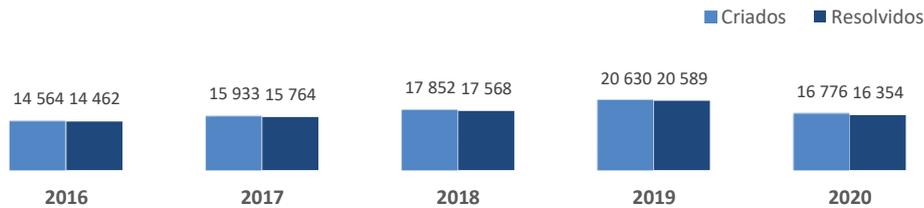


Níveis de serviço

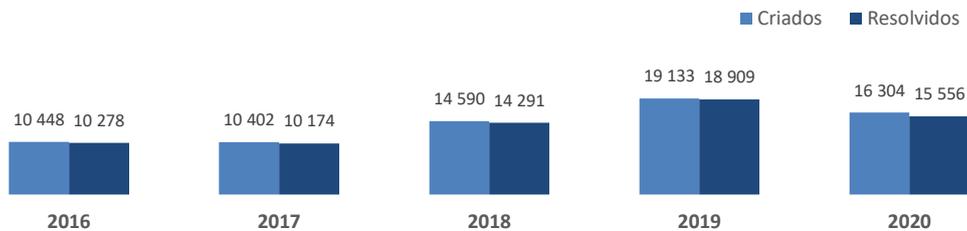
Os níveis de serviço prestados pela DSI aos utilizadores finais medem-se em torno de incidentes e pedidos de serviço, sendo os primeiros essencialmente resolvidos pela primeira linha de suporte enquanto os segundos pelas segundas linhas de suporte (EIT, ECS, EES). No ano 2020 ocorreram menos

incidentes do que o ano anterior tanto a nível de abertura dos mesmos como resolução. No que respeita a pedidos de serviço assistiu-se a um decréscimo na mesma proporção dos incidentes relativamente ao ano anterior. Os gráficos seguintes ilustram a evolução de incidentes e pedidos de serviço durante os últimos 5 anos.

Incidentes criados vs resolvidos



Pedidos Serviços criados vs resolvidos



Cibersegurança

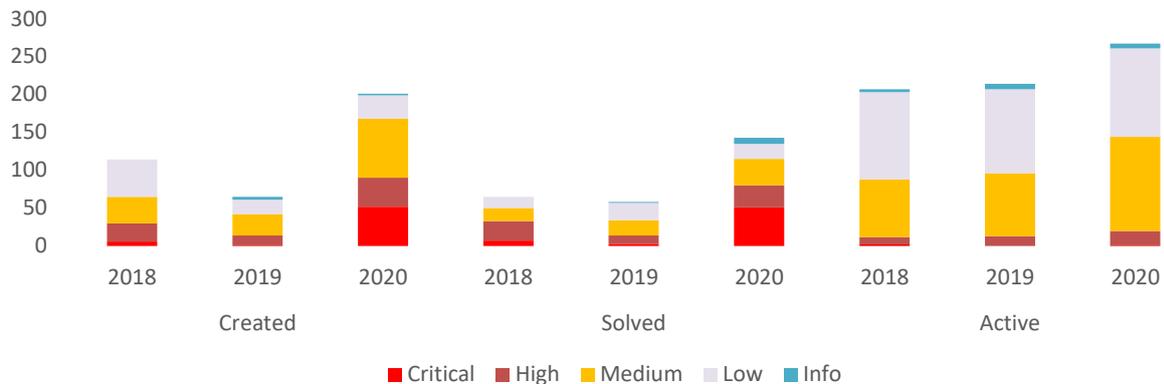
A informação é o bem mais precioso da organização sendo vital garantir a menor exposição possível a vulnerabilidades altas e críticas nos mais de 75 portais/serviços publicados e geridos pela AMA.

Destaca-se o esforço e dedicação das três equipas da segunda linha na redução das vulnerabilidades críticas, altas e médias, tendo sido alcançados os seguintes números globais, que contrastam com o do passado ano por três razões principais:

- aumento da quantidade de portais (*assets*) em análise
- menos tempo disponível para manutenção preventiva e corretiva, dado ser o ano que foi lançado o novo portal ePortugal e onde ocorreu a mudança de instalações da sede da AMA
- foco nas vulnerabilidades críticas e altas

Severity	Created			Solved			Active		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Critical	6	1	52	7	3	51	2	0	1
High	24	13	38	26	11	29	10	13	19
Medium	35	28	78	17	20	35	76	83	124
Low	49	19	31	15	23	20	115	111	117
Info	0	4	2	0	1	8	4	7	6

Vulnerabilidades



Durante o ano 2020 constatou-se um aumento significativo na quantidade de vulnerabilidades criadas e resolvidas de criticidade “Critical” e “High”, em grande parte resultado dos testes ao *asset* “Access Monitor” migrado da FCT a recusado pela DSI a sua disponibilização na infraestrutura da AMA. Aumentaram igualmente as vulnerabilidades de criticidade “Medium” em consonância com novos serviços publicados. Durante este ano foi definido um técnico coordenador das vulnerabilidades o qual se focou na garantia de resolução das vulnerabilidades de criticidade mais alta, sendo esta a razão para o aumento das barras relativas a vulnerabilidades de criticidade reduzida.

Disponibilidade de infraestruturas e serviços

Para o ano 2020 acentuou-se a necessidade de garantir níveis altos de disponibilidade de infraestruturas e serviços, na medida em que cada vez mais organismos da Administração Pública dependem da AMA. A título de exemplo a geração de receitas médicas, atestados médicos, passaportes, são alguns dos serviços críticos que deixam de ser realizados em caso de indisponibilidade da iAP. No âmbito do fecho do atendimento presencial, nos períodos de estado de emergência, o portal ePortugal foi definido como o ponto de entrada para a realização de todos os serviços eletrónicos. De igual forma outros acontecimentos contribuíram para acentuar a criticidade das infraestruturas, nomeadamente a obtenção com sucesso da certificação da SCMD, a obtenção com sucesso da certificação ISO 27001 da PI/iAP, suporte ao processo eleitoral e o lançamento da plataforma de Notificações Eletrónicas. Ainda no contexto da pandemia acelerou-se a implementação do projeto de Office 365 distribuindo de forma massiva ferramentas colaborativas, acessos VPN e renovação de parque informático obsoleto. No âmbito da resiliência das infraestruturas finalizou-se a montagem do *data center* de *disaster recovery* (DR) na CCDR-N obtendo-se uma deslocalização total dos backups e testes com sucesso ao cenário de DR da iAP-PI. Decorrente do estudo realizado em 2019 para a melhoria da Governação da gestão da própria DSI foi definido que deveríamos começar por organizar

a própria Direção internamente, antes de partir para as outras Direções. Assim, para o ano 2020 foi definido que iríamos fazer o levantamento de todas as plataformas, definir níveis de serviço, elaborar procedimentos internos e reimplementar processos ITIL. No contexto do ITIL aproveitámos o upgrade da plataforma EASYVISTA para proceder ao redesenho dos catálogos de incidentes e pedidos de serviço, criação de uma *app*/portal para o utilizador e sensibilização dos utilizadores para uso do portal. O inquérito anual da função *service desk* aos utilizadores produziu resultados ainda melhores do que os obtidos no ano passado, que por sua vez já tinha registado uma grande melhoria face a 2018.

Futuro

Para o ano 2021 queremos garantir que os utilizadores usam o Office 365 em toda a sua atividade e que o mesmo induz positivamente a eficiência operacional.

A extensão do site de Disaster Recovery na componente servidora é outra atividade que a DSI ambiciona, em capacidade de processamento suficiente para, em caso de desastre, levantar sistemas básicos de comunicações, diretório, correio eletrónico e portais essenciais (pe: ePortugal), servidores de suporte à Gateway de SMS no âmbito dos processos eleitorais, sistema de informação de suporte aos Espaços Cidadão e Plataforma de Interoperabilidade.

No contexto do ITIL pretendemos implementar os processos de gestão de alterações e *releases*.

A estratégia *cloud* para a AP preconizada no CTIC é algo que queremos seguir tendo já sido iniciado um estudo de adequabilidade tecnológica das plataformas da AMA aos modelos *cloud*. Pretendemos fechar a estratégia e o *roadmap* de transição para *cloud* durante o ano 2020 e iniciar a transição de alguns sistemas em 2021.

No que respeita a recursos humanos, as equipas da DSI encontram-se bastante desfalcadas, sendo a sua atividade suportada através de consultores, pelo que se espera a obtenção bem-sucedida das autorizações realizadas junto do Conselho Diretivo e Tutela para contratação de técnicos qualificados para os quadros da AMA.

Adicionalmente aos objetivos e atividades inscritas em plano de atividades, o GJ acompanhou e contribuiu para outros trabalhos de gestão corrente, no âmbito das suas competências nos termos do artigo 8.º dos Estatutos, aprovados pela Portaria n.º 92/2010, de 12 de fevereiro, nomeadamente:

1 – Foi prestada assessoria jurídica ao conselho diretivo e aos departamentos e equipas multidisciplinares da AMA, tendo sido concedidos mais de 52 pareceres jurídicos (sem contar com pequenos esclarecimentos via email, telefone ou em contacto pessoal);

2 - Foram elaboradas ou revistas Minutas de Protocolos para todas as áreas de atividade, destacando:

- a) Quiosque Cidadão;
- b) Estágios Curriculares e Trabalhos Académicos;
- c) Inovador em Residência;
- d) Transmissão de Informações e dados através da iAP;
- e) Adesão ao Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (Eleitos Locais);
- f) Adesão ao Serviço Público de Notificações Eletrónicas;
- g) Bolsa de Documentos;
- h) Serviço de Assinatura de Faturas Eletrónicas com SCAP.

3 – Em articulação com a DTD foi preparada a integração do processo de celebração de protocolos no sistema de gestão documental, desde o pedido de elaboração de protocolo até à sua assinatura.

4 - Durante o ano de 2020 a Divisão de Contratação Pública analisou, verificou, acompanhou e tramitou na sua globalidade 250 procedimentos de contratação pública, dos quais, 125 ajustes diretos simplificados e 125 procedimentos de contratação, que deram origem a 137 contratos, no valor global de € 10.418.337,41 (inclui contratos com encargos plurianuais), de acordo com as tabelas seguintes:

Ajustes Diretos Simplificados			
Tipologia	Quantidade	Valor	Percentagem
Aquisição bens	71	122 992,33 €	40,00%
Empreitada	5	34 039,43 €	11,00%
Locação bens	2	2 137,00 €	1,00%
Prestação serviços	47	149 749,81 €	48,00%
Total Geral	125	308 918,57 €	100,00%

Tipo Procedimento	Valor	Contratos
Concurso Público nacional – Art.º 20º CCP	3 444 911,67 €	35
Concurso Público Internacional – Art.º 20.º CCP	3 006 713,24 €	15
Consulta Prévia – Art.º 20.º CCP	1 463 082,00 €	37
Acordo Quadro	891 543,49 €	5
Ajuste Direto, Art.º 24.º CCP	840 221,57 €	12
Ajuste Direto – Art.º 20.º CCP	359 883,39 €	30
Consulta Prévia – Art.º 19.º CCP	76 769,74 €	2
Ajuste Direto – Art.º 19.º CCP	26 293,74 €	1
Total Geral	10 109 418,84 €	137

Tipologia	Valor	Percentagem	Contratos
Aquisição de bens	2 441 616,68 €	24,15%	36
Empreitada	103 063,48 €	1,02%	3
Locação de bens	9 195,00 €	0,09%	1
Prestação de serviços	7 555 543,68 €	74,74%	97
Total Geral	10 109 418,84 €	100%	137

5 – Realizou-se uma sessão de partilha com a apresentação do Manual Prático de procedimentos de Contratação Pública bem como do Processo de Aquisição de Bens e Serviços.

6 – Elaborou-se, em articulação com a Equipa de Formação, um curso sobre Contratação Pública que foi disponibilizado online a todos os trabalhadores da AMA.

7 – Colaborou-se na elaboração de diplomas legais e regulamentares, coordenando a posição da AMA, com os contributos das restantes unidades orgânicas, tendo sido emitidos, pelo menos, 54 pronúncias neste âmbito, destacando-se:

- a) Projeto de Decreto-lei que aprova o Regime Jurídico das Contraordenações Económicas;
- b) Projeto de Decreto-lei que altera o Código da Estrada, o Registo Individual do Condutor, o Registo Nacional de Condutores e o Regulamento da Habilitação Legal para Conduzir;
- c) Projeto de Decreto-lei que regula a execução na ordem jurídica portuguesa do regime constante do Regulamento (UE) 910/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de julho de 2014 (eIDAS);

- d) Projeto de Decreto-lei que estabelece medidas excepcionais e temporárias, destinadas a permitir a prática de atos por meios de comunicação à distância no âmbito de processos urgentes que corram termos nos julgados de paz e nos procedimentos e atos de registo;
- e) Projeto de Lei sobre a aprovação da Carta de Direitos Fundamentais na Era Digital;
- f) Proposta de Lei que tem por objeto a alteração da Lei n.º 9/2009, relativa ao reconhecimento de qualificações profissionais;
- g) Anteprojeto da proposta de Lei para alteração do Código dos Contratos Públicos e estabelece medidas especiais de contratação pública;
- h) Projeto de Decreto-lei que aprova o novo regime jurídico do acesso ao direito e aos tribunais;
- i) Projeto de Resolução do Conselho de Ministros que aprova o Plano de Ação para a Transição Digital.

8 - Foi realizado um levantamento de necessidades de alterações legislativas para a execução dos projetos da AMA, junto das unidades orgânicas, e elaborado um relatório com os resultados obtidos ao qual será dada seguimento na produção dos respetivos diplomas.

9 – Foram elaboradas 10 propostas de diplomas legislativos, com os contributos das unidades orgânicas envolvidas, entre os quais se destacam:

- a) Alteração da Lei da CMD e respetiva regulamentação;
- b) Alteração da Portaria que regulamenta o SCAP;
- c) Proposta de Lei que procede à transposição da Diretiva de Dados Abertos;
- d) Projeto de diploma que assegura a execução, na ordem jurídica interna, do Regulamento (UE) 2018/1807, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de novembro de 2018, relativo a um regime para o livre fluxo de dados não pessoais na União Europeia.

10 - Foram ainda elaboradas cerca de 70 sínteses sobre atos legislativos ou regulamentares publicados no Diário da República com relevância para a atividade da AMA.

11 – Foi assegurada a intervenção nos processos contenciosos em que a AMA é parte, com o acompanhamento de 38 processos judiciais pendentes.

ADMINISTRAÇÃO GERAL

Os projetos e atividades do DAG concentram-se principalmente no desenvolvimento de soluções e mecanismos de controlo e de melhoria dos processos a nível de recursos humanos, financeiros, contratuais, mas também a nível de planeamento e qualidade.

Foram efetuados e apresentados os diversos planos, reportes e relatórios ao Conselho Diretivo cumprindo os prazos definidos e solicitações exigidas.

Em 2020 deu-se início à elaboração do manual de procedimentos da ERH, o qual se perspetiva concluir no presente ano. Foi revisto e aprovado o procedimento "Acordo de colaboração para realização de estágio curricular ou trabalho académico" e procedeu-se à revisão do procedimento "elaboração de protocolos".

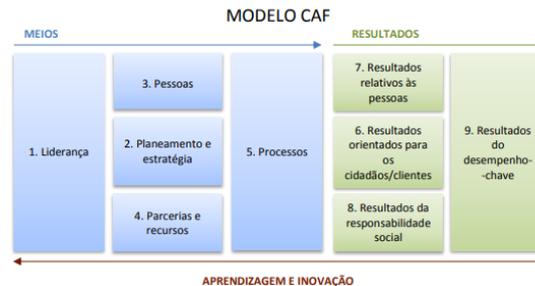
Foi desenvolvido o Projeto Piloto "Perfis de Competências da AMA" pela Equipa de Recursos Humanos, em colaboração com a Equipa Competências e Formação, no qual resultou o Relatório da Iniciativa. Nesse documento constam os objetivos do projeto, a metodologia de trabalho e os Perfis de Competências de percursos de aprendizagem correspondentes das funções de 3 Unidades Orgânicas da AMA (DAG, DPCD e ELC). O Relatório inclui ainda as lições aprendidas, pistas para a melhoria da metodologia e dos instrumentos de trabalho a utilizar no *roll-out* do projeto para as restantes unidades orgânicas e funções da AMA.

Foi igualmente promovida a elaboração de um Inquérito interno para aferir as necessidades no domínio da conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, de modo a possibilitar o autodiagnóstico nesse domínio.

A ERH participou ativamente na iniciativa panorAMA, tendo sido apresentado o relatório de avaliação final da edição de 2019/2020 e o lançamento da edição de 2021.

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade foi dado início à implementação do projeto, o qual prevê a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade da AMA de uma forma faseada.

Em 2020, foi executada a fase do Autodiagnóstico com recurso à metodologia CAF -Estrutura Comum de Avaliação/*Common Assessment Framework*, tendo sido constituída uma equipa interna de autoavaliação, com responsáveis de cada um dos 9 critérios (meios e recursos) do modelo, onde foi desenvolvido e aprovado o Relatório de Autoavaliação e apresentado o Plano de Melhorias.



Ainda ao nível do sistema de Gestão da Qualidade, foram efetuadas as seguintes iniciativas

- sessão AMA Partilha sobre o SGQ;
- revisão da política da qualidade;
- sessões de sensibilização – Sistema de Gestão da Qualidade e Gestão por processos;
- apresentação da 1ª versão dos de processos base;
- desenvolvimento de uma App dedicada ao SGQ na AMA, aberta aos trabalhadores da AMA.



Ao nível da avaliação da satisfação foram realizados dois inquéritos, um aos utentes do *Service Desk* na sequência do que já tinha sido feito em 2019 e um outro, à satisfação com o serviço do GJ. Em ambos os inquéritos os resultados foram muito positivos em quase todos os indicadores, no que se refere ao *Service Desk* registou-se uma ligeira melhoria no valor da satisfação geral face ao resultado anteriormente obtido.

Adicionalmente ao já referido, a Divisão de Planeamento e Qualidade contribuiu para outras tarefas e atividades no âmbito do DAG e para outras, nos termos da sua designação, nomeadamente:

- Acompanhamento e tratamento estatístico das reclamações do livro amarelo (art.º 38 do DL n.º 73/2014 de 13 de maio)
- Participação no Grupo de Coordenação do Plano de Ação da Economia Circular(PAEC);

- 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

A Divisão de Gestão Contratual, para além das atribuições já referenciadas, procedeu-se ao desenvolvimento de análise e definição de modelo de negócio de diversos serviços prestados pela AMA bem como ao acompanhamento do processo de gestão de contrato.

No que importa à Divisão de Recursos Financeiros e Patrimoniais (DRFP), que agrega os recursos diretamente ligados à contabilidade e à execução orçamental, para além das atividades atrás mencionadas, procedeu à monitorização do cumprimento do regulamento do fundo de maneiio, à apresentação de um modelo de controlo de receita e à continuação da implementação de métodos mais robustos e automáticos de controlo da receita provenientes dos Espaços Cidadão.

Foi efetuada a monitorização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses, nos termos da sua aprovação em abril de 2019. Em anexo, será enviado o Relatório de Execução Anual do Plano referente ao presente ano.

Relativamente ao acompanhamento dos sistemas da Chave Móvel Digital e do Cartão de Cidadão por parte de alguns elementos do DAG que fazem parte dos grupos de auditoria e autenticação/custódia, registaram-se 42 cerimónias em 2020, das quais 13 foram cerimónias de manutenção mensal do CC, 11 auditorias internas da CMD e 18 cerimónias extraordinárias (CC/CMD).

FORMAÇÃO

Durante o ano de 2020 foram desenvolvidos pela Academia AMA projetos formativos de relevo para a Administração Pública e para a sociedade em geral.

De seguida apresentamos alguns dos resultados dos projetos com maior destaque, organizados em diferentes pontos que vão de A) a G), para uma mais fácil leitura.

Toda a formação promovida ao longo do ano de 2020, teve em conta as especificidades de cada projeto e dos seus destinatários. Com o intuito de melhor se ajustar e responder às necessidades encontradas nas várias unidades orgânicas, a formação que foi realizada, recorreu sempre a metodologias formativas atuais e em diferentes regimes.

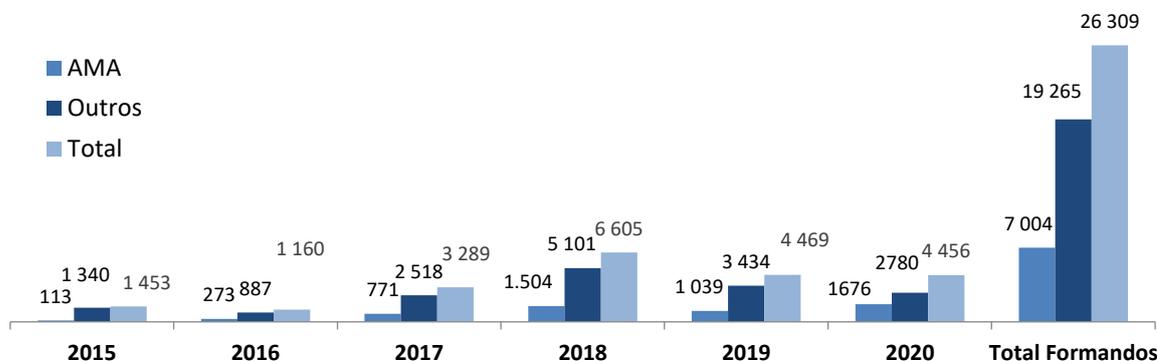
A) Evolução Anual de Formandos

O ano de 2020 foi marcado pela continuidade na aposta na formação interna para trabalhadores AMA, em linha com o ano anterior. Tendo o número de formandos AMA subido face a 2019.

Os formandos provenientes de outras entidades continuam a ter um peso significativo neste indicador. Não podemos esquecer que a continuidade do projeto Espaços Cidadão, contribuí para que assim seja. Importa ainda acrescentar que, mesmo com um maior número de formandos de outras entidades face a formandos AMA, o valor é menor que o de 2019.

Tal facto pode explicar-se pela conjuntura social atual, associada à pandemia, que levou a que muitas entidades tivessem de condicionar o seu funcionamento, adaptando-se a uma nova realidade. Esse ajuste acabou também por influenciar ou condicionar a atividade formativa.

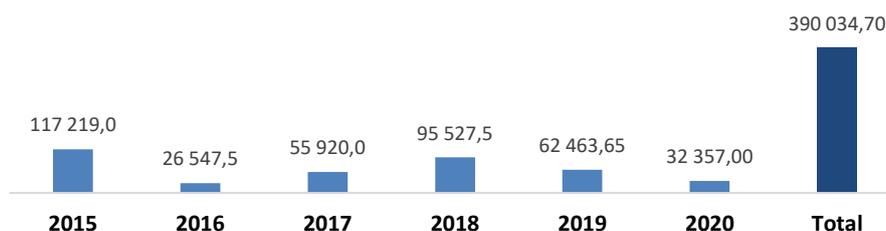
Evolução Anual de Formandos



B) Volume de Formação

No que respeita o ano de 2020, observamos que o volume de formação baixou face a 2019. Como já referimos a pandemia obrigou a um reajuste na forma de trabalho da nossa entidade e das entidades parceiras. A forma de planificar e dar formação, a abertura de ações também acabaram por ajustar a esta nova realidade, e os resultados no que respeita ao volume podem ser disso reflexo.

Volume de Formação



C) Projetos Formativos para Parceiros

De entre os projetos formativos para Parceiros realizados em 2020 destacamos os seguintes:

Projeto Formativo	Espaços Cidadão	Projeto LabX
	Novas Lojas de Cidadão	Espaços Empresa;
	Chave Móvel Digital para vários parceiros da AP Central.	

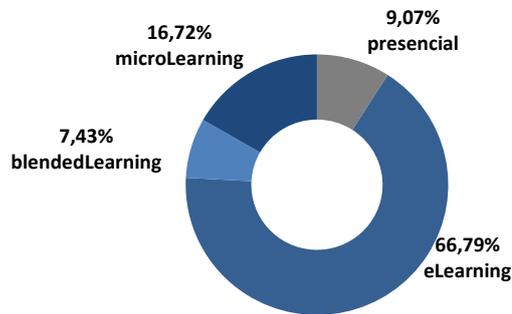
D) Regimes de Formação

No que respeita os Regimes de Formação utilizados nos diferentes projetos formativos realizados, a Academia AMA continua a disponibilizar várias opções diferenciadas, como a formação presencial, a formação blended-Learning, a formação eLearning e a modalidade Microlearning.

Seguindo a tendência de 2020, o eLearning mantém-se como o regime mais utilizado em 2020 com uma percentagem de 66,79%, destacando-se assim das outras modalidades.

Importa ainda, dar nota que a formação Microlearning se apresenta cada vez como uma escolha de formação efetiva junta das equipas AMA.

Regimes da Formação Global 2020



E) Cursos e Participações

Do total de 44 cursos de formação desenvolvidos e disponibilizadas pela Academia AMA, os trabalhadores da AMA participaram em 33 cursos e os parceiros participaram em 42 cursos.

Cursos Formação Interna	
Frequentados por Trabalhadores AMA	
A minha equipa está um caos	Introdução à Criação de Macros em Excel
Adesão à Chave Móvel Digital	Mail Merge: Comunicação em Série
Agendamento de Serviços nos Espaços Cidadão	Melhores Práticas de Administração de Serviços na Nuvem de Governo
Alteração de Morada no Cartão de Cidadão via ePortugal	Microsoft Teams
Atendimento ao Público via Telefone	O Serviço de Entrega do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão
Como motivar a minha equipa	Os Serviços da ADSE Direta nos Espaços Cidadão
Como ser mais produtivo no trabalho	Os Serviços do IGCP nos Espaços Cidadão
Contratação Pública	Os Serviços do IMT Online Mediado nos Espaços Cidadão
Desafios da Gestão de uma Loja de Cidadão	Registo no Portal ePortugal
Desafios e Requisitos dos Atendedores	Regulamento Geral de Proteção de Dados (Pessoais)
Design Thinking: uma ferramenta para a inovação	Renovação do Cartão de Cidadão pelo mediador via ePortugal
Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos - Municípios	Segurança da Informação
Ética e Cultura Organizacional	Serviços Porton Di Nos Ilha nos Espaços Cidadão
Google: Otimização e Dicas de Pesquisa	Team Canvas
Fixed Mindset vs Growth Mindset	Teletrabalho em Tempo de Isolamento
Guia MS Teams	Uso Sustentável de Recursos
Inteligência Emocional no Atendimento	

Cursos Formação Interna	
Frequentados por Parceiros	
A minha equipa está um caos	Google: Otimização e Dicas de Pesquisa
Adesão à Chave Móvel Digital	Guia MS Teams
Alteração de Morada no Cartão de Cidadão via ePortugal	Inovação na Gestão Pública: Desenho de Serviços
As Lojas de Cidadão: Missão, Valores e Serviço ao Cidadão	Introdução à Criação de Macros em Excel
As Lojas de Cidadão: Missão, Visão e Funcionamento Interno	Mail Merge: Comunicação em Série
Atendimento ao Público via Telefone	Mediadores de Atendimento do Espaço Empresa
Capacitação específica "Experimentação no setor Público" dal_he	O Serviço de Entrega do Cartão de Cidadão nos Espaços Cidadão
Capacitação Específica (intensiva): Experimentação no Setor Público	Os Serviços da ADSE Direta nos Espaços Cidadão
Capacitação Imersiva "Experimentação no Setor Público"	Os Serviços da DGAJ nos Espaços Cidadão
Chave Móvel Digital para Faculdade de Arquitetura	Os Serviços do IGCP nos Espaços Cidadão
Chave Móvel Digital para SPMS/RENTEV	Os Serviços do IMT Online Mediado nos Espaços Cidadão
Chave Móvel Digital para SPMS/RENTEV - online	Registo no Portal ePortugal
Como motivar a minha equipa	Regulamento Geral de Proteção de Dados (Pessoais)
Como ser mais produtivo no trabalho	Renovação do Cartão de Cidadão pelo mediador via ePortugal
Contratação Pública	Segurança da Informação
Desafios e Requisitos dos Atendedores	Sensibilização em Segurança contra Incêndio
Design Thinking: uma ferramenta para a inovação	Serviços da Empresa Online nos Espaços Cidadão Consulados
Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos - Ilhas	Serviços Porton Di Nos Ilha nos Espaços Cidadão
Espaços Cidadão: Pressupostos e Procedimentos - Municípios	Team Canvas: para equipas mais alinhadas e produtivas
Ética e Cultura Organizacional	Teletrabalho em Tempo de Isolamento
Fixed Mindset vs Growth Mindset	Uso Sustentável de Recursos

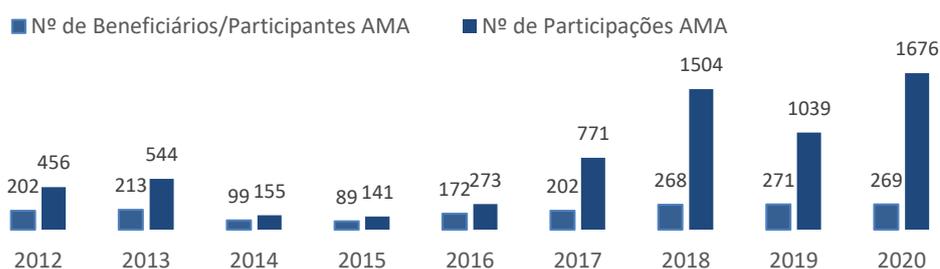
Do total de 9 cursos de formação realizados por Entidades Formadoras Externas, os trabalhadores da AMA participaram no total dos 9.

Cursos Formação Externa	
Frequentados por Trabalhadores AMA	
Acessibilidade Web: por onde começar	Plano de Marketing
Excel Avançado	Segurança contra Incêndio na Loja de Cidadão de Braga
Introduction to Content Design	Sensibilização em Segurança contra Incêndio

Cursos Formação Externa	
Frequentados por Trabalhadores AMA	
Melhores Práticas de Administração de Serviços na Nuvem de Governo	WSO2 Certified Enterprise Integrator 6 Developer - ESB Profile
Microsoft Teams	Plano de Marketing

Assim, 2020 termina com 99% de trabalhadores que beneficiaram de formação. No que respeita aos serviços centrais essa percentagem é de 96%, e nas lojas é de 100%.

Evolução Anual de Participantes e Participações (Trabalhadores AMA)



F) Projeto Espaços Cidadão

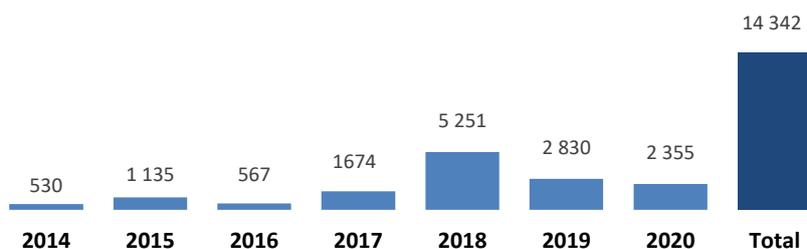
Relativamente ao Projeto Espaços Cidadão, seguindo a tendência dos últimos anos, foi este o projeto com uma maior representatividade nas atividades de formação da Academia AMA.

Este projeto engloba todas as formações iniciais e consideradas de base para os colaboradores dos Espaços Cidadão, bem como a formação contínua sobre novas entidades e serviços.

Ao longo de 2020 foram formandos 2355 Mediadores, provenientes de diferentes municípios e freguesias de diferentes regiões do país, bem como Mediadores pertencentes à AMA que desenvolvem as suas funções em Espaços de Cidadão, Lojas de Cidadão, Consulados e ainda Mediadores provenientes das Ilhas. Em 2020, o projeto apresenta nos seus resultados:

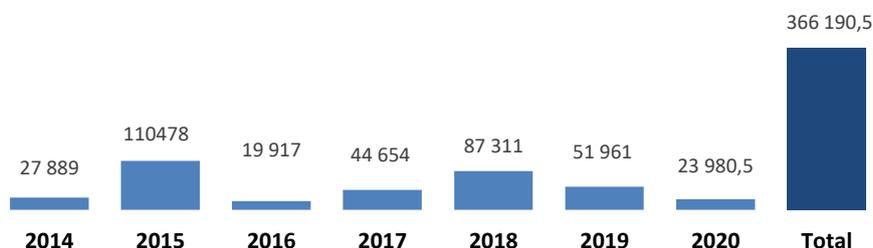
10 Cursos | 76 Ações | 91% de Satisfação Global

Evolução Anual de Formandos do Projeto Espaços Cidadão



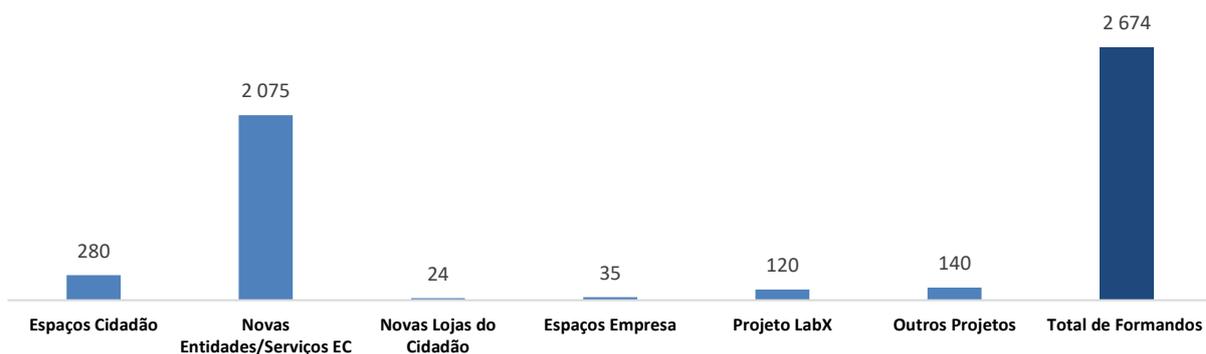
A Formação realizada no âmbito do projeto dos Espaços Cidadão foi ministrada através de 3 regimes de formação: presencial, eLearning e blended-learning. O conjunto de todas as formações dinamizadas ao longo de 2020, atingiu um volume total de formação de 23.980,5 horas.

Volume de Formação Anual do Projeto Espaços Cidadão

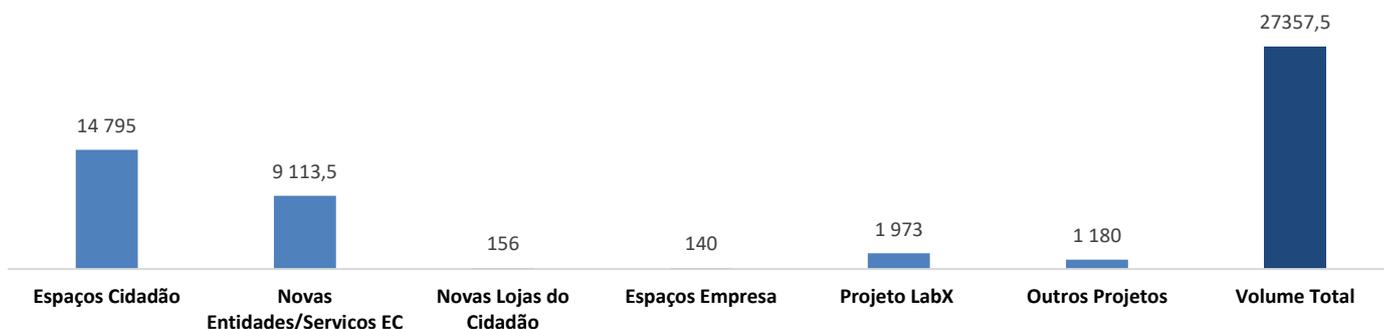


G) Outros Projetos

O gráfico de seguida mostra o número de formandos totais que beneficiaram de formação ministrada pela Academia AMA em resposta a diversos pedidos no âmbito de projetos diversos como: Projeto Lojas Cidadão, Projeto Espaços Cidadão, Projeto LabX e Projeto Chave Móvel Digital.



No que diz respeito a estes projetos desenvolvidos para outros parceiros, o volume de formação distribui-se de acordo com o gráfico apresentado de seguida. O total de horas de formação destes projetos, no que respeita a frequência de formandos não que não são trabalhadores AMA foi de 27.357,50 horas.





RA2020

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA