

CARTA DE MISSÃO¹

CARACTERIZAÇÃO GERAL

Área Governativa: Primeiro-Ministro - Digitalização e Modernização Administrativa

Serviço/Organismo: Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

Cargo: Presidente do Conselho Diretivo

Período de comissão de serviço: 5 anos

MISSÃO

Identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa e regulatória e promover, coordenar, gerir e avaliar o sistema de distribuição de serviços públicos, no quadro das políticas definidas pelo Governo.

PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS

As atribuições previstas no n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 43/2012, de 23 de fevereiro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 126/2012, de 21 de junho, e 20/2018, de 23 de março, que aprova a orgânica da Agência para a Modernização Administrativa, I. P.

ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS

Tendo presentes as atribuições e competências legalmente cometidas ao Conselho Diretivo da AMA, I.P, o dirigente superior de 1.º grau deverá garantir a prossecução das atividades destinadas a promover a centralidade da atuação da AMA, I.P. no contexto da Administração Pública, nomeadamente:

- Reduzir a burocracia e as interações desnecessárias dos cidadãos com a Administração Pública, promovendo, sempre que possível, a reutilização de informação e a colaboração entre instituições e áreas governativas;
- Contribuir para o ambiente de negócios, promovendo a eliminação de custos de contexto e a simplificação administrativa da Administração Pública nas áreas prioritárias para a economia portuguesa;
- Contribuir para a digitalização da sociedade e da economia liderando a Administração Pública na criação/melhoria de serviços públicos seguros, acessíveis e sem esforço de utilização;
- Aumentar a utilização dos serviços digitais existentes na Administração Pública;

¹A carta de missão deve ser elaborada nos termos definidos no n.º 3 do artigo 18.º e no n.º 1 e n.º 2 do artigo 19.º-A do Estatuto do Pessoal Dirigente dos Serviços e Organismos da Administração Pública (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, alterado e republicado pela Lei n.º 64/2011, de 22 de dezembro, e alterado pela Lei n.º 68/2013, de 29 de agosto e pela Lei n.º 128/2015, de 3 de setembro).

- Monitorizar, avaliar e promover a melhoria e abrangência da rede de entrega de serviços públicos no país;
- Acompanhar o investimento público na área da digitalização e da modernização administrativa, assegurando o seu alinhamento estratégico e a sustentabilidade futura da Administração Pública.

OBJETIVOS A ATINGIR

1. Conceber de forma colaborativa e monitorizar a execução de iniciativas SIMPLEX, quer transversais, quer temáticos ou sectoriais;
2. Assegurar que os fundos do Plano de Recuperação e Resiliência (doravante PRR), bem como outros fundos de apoio à modernização administrativa contribuem decisivamente para os objetivos estratégicos enunciados;
3. Reformular o atendimento dos serviços públicos, com a criação do Portal Digital Único nacional, o redesenho de serviços digitais mais utilizados e o desenvolvimento da capacidade de atendimento multicanal, de acordo com o Investimento TD-C19-i01;
4. Criar serviços eletrónicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade e utilização dos dados para um aumento de transparência e eficiência, de acordo com o investimento TD-C19-i02;
5. Capacitar os trabalhadores ao nível da gestão e das tecnologias de modo a tirar partido das transformações em curso, em particular no digital, e assim garantir a expansão da rede de atendimento presencial de forma a assegurar resposta aos desafios atuais, de acordo com o investimento TD-C19-i07;
6. Promover uma gestão coordenada de dados e adoção de soluções “cloud” na Administração Pública, de acordo com o investimento TD-C19-r34;
7. Fomentar o desenvolvimento tecnológico que vise reduzir a utilização de papel e custos de contexto, de acordo com o investimento TD-C16-i03.
8. Coordenar a Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 55/2020;
9. Executar as medidas sob sua responsabilidade do Plano de Ação para a Transição Digital, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 30/2020;
10. Executar as medidas previstas na Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026 e o respetivo Plano de Ação Transversal para a Legislação, aprovados pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 131/2021, 10 de setembro;
11. Monitorizar, avaliar e melhorar a rede de serviços públicos entregues nas Lojas e Espaços de Cidadão, seja na sua abrangência (serviços da administração central e

local), seja na tipologia de entrega (serviços integrados e por eventos de vida), seja na rede de entrega (garantir maior cobertura do território nacional);

12. Criar e executar planos de comunicação por forma a aumentar o uso dos serviços públicos digitais, a satisfação e experiência por parte dos seus utentes, medindo indicadores de acompanhamento da eficiência do investimento público;

13. Proceder à reorganização da operação atual da AMA, no sentido de focar a Agência na conceção e monitorização de projetos de digitalização;

14. Garantir o estabelecimento de mecanismos de funcionamento interoperável e em rede dos Sistemas de Informação da Administração Pública;

15. Assegurar a concretização dos projetos de simplificação e digitalização no acesso a mecanismos de identificação do cidadão;

16. Contribuir para o regular funcionamento do Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação, nos termos da Resolução de Conselho de Ministros n.º 33/2016, de 12 de maio;

17. Promover a utilização de ferramentas de inteligência artificial, de modo equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos, promovendo instrumentos de uniformização procedimental e tecnológica subjacentes;

18. Assegurar a adequada representação e promoção externas da AMA, I.P., bem como a colaboração institucional com organismos públicos e privados;

19. Os objetivos podem ser ajustados em função das prioridades a definir através dos adequados instrumentos de gestão que vierem a ser aprovados ou revistos.

A calendarização dos objetivos suprarreferidos consta do mapa anexo.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Os objetivos definidos serão prosseguidos com os recursos humanos, financeiros e patrimoniais que lhe estão afetos.

- Recursos humanos: os caracterizados no respetivo mapa de pessoal;
- Recursos financeiros: os definidos no orçamento anual da AMA, I.P. e ainda os provenientes de receitas próprias que legalmente se encontram consignadas ao mesmo, assim como os resultantes do PRR e outros meios de financiamento resultantes de fundos europeus;
- Recursos patrimoniais: a universalidade de bens que lhe tenham sido afetos para a prossecução das suas atividades.

OUTROS

A prossecução dos objetivos e serviços anteriormente elencados deve respeitar o disposto na Resolução do Conselho de Ministros n.º42/2022, de 9 de maio, que aprova o código de

conduta do Governo e que se aplica, com as devidas adaptações, a todos os dirigentes superiores da Administração Pública sob a direção do Governo, bem como aos dirigentes e gestores de institutos e de empresas públicas, através das orientações transmitidas pelo membro do Governo que sobre eles exerça poderes de hierarquia ou de superintendência.

Deve, ainda, ser definido anualmente, no plano de atividades e quadro de avaliação e responsabilização, objetivos de desempenho comuns ou conexos com os demais organismos do ecossistema de promoção da modernização da AP, em particular aquelas que dependam da área governativa da Digitalização e da Modernização Administrativa, garantindo sinergias na concretização das orientações estratégicas definidas.

O Secretário de Estado da Digitalização e da Modernização Administrativa,

Mário Campolargo

OBJETIVOS	INDICADOR	UNIDADE	PESO	1.º ANO	2.º ANO	3.º ANO	4.º ANO	5.º ANO
1. Conceber de forma colaborativa e monitorizar a execução de iniciativas SIMPLEX, quer transversais, quer temáticos ou sectoriais;	taxa de execução	%	100% (anual)	100%	100%	100%	100%	100%
2. Assegurar que os fundos do Plano de Recuperação e Resiliência (doravante PRR), bem como outros fundos de apoio à modernização administrativa contribuem decisivamente para os objetivos estratégicos enunciados;	taxa de execução	%	100%	20%	40%	60%	80%	100%
3. Reformular o atendimento dos serviços públicos, com a criação do Portal Digital Único nacional, o redesenho de serviços digitais mais utilizados e o desenvolvimento da capacidade de atendimento multicanal, de acordo com o Investimento TD-C19-i01;	execução das metas PRR	N.º	25	9	4	5	7	N/A
4. Criar serviços eletrónicos sustentáveis, baseados na interoperabilidade e utilização dos dados para um aumento de transparência e eficiência, de acordo com o investimento TD-C19-i02;	execução das metas PRR	N.º	12	6	0	3	3	N/A
5. Capacitar os trabalhadores ao nível da gestão e das tecnologias de modo a tirar partido das transformações em curso, em particular no digital, e assim garantir a expansão da rede de atendimento presencial de forma a assegurar resposta aos desafios atuais, de acordo com o investimento TD-C19-i07;	execução das metas PRR	N.º	4	1	1	1	1	N/A
6. Promover uma gestão coordenada de dados e adoção de soluções “cloud” na Administração Pública, de acordo com o investimento TD-C19-r34;	execução das metas PRR	N.º	1	0	1	0	0	N/A
7. Fomentar o desenvolvimento tecnológico que vise reduzir a utilização de papel e custos de contexto, de acordo com o investimento TD-C16-i03.	execução das metas PRR	%	1	0	1	0	0	N/A
8. Coordenar a Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020 -2023, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 55/2020;	taxa de execução	%	100%	40%	60%	75%	90%	100%
9. Executar as medidas sob sua responsabilidade do Plano de Ação para a Transição Digital, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros n.º 30/2020;	execução das medidas previstas na RCM	%	100%	20%	50%	70%	90%	100%
10. Executar as medidas previstas na Estratégia para a Transformação Digital da Administração Pública 2021-2026 e o respetivo Plano de Ação Transversal para a Legislação, aprovados pela Resolução de Conselho de Ministros n.º 131/2021, 10 de setembro;	execução das medidas previstas na RCM	%	100%	15%	45%	75%	90%	100%
11. Monitorizar, avaliar e melhorar a rede de serviços públicos entregues nas Lojas e Espaços de Cidadão, seja na sua abrangência (serviços da administração central e local), seja na tipologia de entrega (serviços integrados e por eventos de vida), seja na rede de entrega (garantir maior cobertura do território nacional);	Nível de satisfação de parceiros externos	%	40%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%
	Nível de satisfação dos clientes	%	60%	≥80%	≥80%	≥85%	≥85%	≥90%
12. Criar e executar planos de comunicação por forma a aumentar o uso dos serviços públicos digitais, a satisfação e experiência por parte dos seus utentes, medindo indicadores de acompanhamento da eficiência do investimento público;	taxa de execução	%	100%	30%	60%	75%	90%	100%
13. Proceder à reorganização da operação atual da AMA, no sentido de focar a Agência na conceção e monitorização de projetos de digitalização;	taxa de execução	%	100%	30%	50%	70%	90%	100%
14. Garantir o estabelecimento de mecanismos de funcionamento interoperável e em rede dos Sistemas de Informação da Administração Pública;	taxa de execução	%	100%	10%	30%	60%	90%	100%

15. Assegurar a concretização dos projetos de simplificação e digitalização no acesso a mecanismos de identificação do cidadão;	taxa de execução	%	100%	50%	75%	90%	100%	100%
16. Contribuir para o regular funcionamento do Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação, nos termos da Resolução de Conselho de Ministros n.º 33/2016, de 12 de maio;	número de reuniões anuais	N.º	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2	≥2
17. Promover a utilização de ferramentas de inteligência artificial, de modo equilibrar a procura e a oferta de serviços públicos, promovendo instrumentos de uniformização procedimental e tecnológica subjacentes;	taxa de execução	%	100%	10%	30%	60%	90%	100%
18. Assegurar a adequada representação e promoção externas da AMA, I.P., bem como a colaboração institucional com organismos públicos e privados;	taxa de execução	%	100% (anual)	100%	100%	100%	100%	100%