

p) Organizar, realizar e manter os processos de contratação pública, sem prejuízo do apoio técnico específico, designadamente, na elaboração de cadernos de encargos, dos departamentos com competência técnica em razão da matéria ou do interesse;

q) Acompanhar a execução dos contratos no âmbito dos processos referidos no número anterior, sem prejuízo das competências técnicas relativas aos outros departamentos;

r) Desenvolver acções de auditoria de gestão, com vista a analisar e avaliar, em termos de eficiência e eficácia, a actividade prosseguida pelos serviços, detectando os factores e situações condicionantes ou impeditivos da realização dos objectivos definidos para os serviços, e propor as medidas correctivas julgadas convenientes;

s) Verificar o cumprimento das disposições legais e regulamentares por parte dos serviços e funcionários;

t) Preparar os instrumentos necessários à gestão, segundo critérios de gestão estratégica;

u) Assegurar a elaboração do projecto de plano anual de actividades e acompanhar a respectiva execução;

v) Assegurar a elaboração e acompanhar a execução dos planos anual e plurianual dos recursos humanos;

x) Assegurar a elaboração do projecto de relatório anual de actividades;

z) Assegurar a normalização de impressos e da informação a utilizar pelos serviços e pelas entidades da administração local no fornecimento de dados à DGAL, com vista à sua permanente actualização, classificação, catalogação e uniformização;

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

Artigo 6.º

Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no 1.º dia do mês seguinte ao da sua publicação.

O Ministro de Estado e da Administração Interna, *António Luís Santos Costa*, em 26 de Abril de 2007. — O Ministro de Estado e das Finanças, *Fernando Teixeira dos Santos*, em 24 de Abril de 2007.

Portaria n.º 498/2007

de 30 de Abril

O Decreto-Lei n.º 116/2007, de 27 de Abril, definiu a missão e as atribuições da Agência para a Modernização Administrativa, I. P. Importa agora, no desenvolvimento daquele decreto-lei, determinar a sua organização interna.

Assim:

Ao abrigo do artigo 12.º da Lei n.º 3/2004, de 15 de Janeiro.

Manda o Governo, pelos Ministros de Estado e da Administração Interna e de Estado e das Finanças, o seguinte:

Artigo 1.º

Objecto

São aprovados, em anexo à presente portaria e da qual fazem parte integrante, os Estatutos da Agência para a Modernização Administrativa, I. P., abreviadamente designada por AMA, I. P.

Artigo 2.º

Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no 1.º dia do mês seguinte ao da sua publicação.

O Ministro de Estado e da Administração Interna, *António Luís Santos Costa*, em 26 de Abril de 2007. — O Ministro de Estado e das Finanças, *Fernando Teixeira dos Santos*, em 24 de Abril de 2007.

ANEXO

ESTATUTOS DA AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I. P.

CAPÍTULO I

Organização interna

SECÇÃO I

Estrutura

Artigo 1.º

Estrutura dos serviços centrais

1 — A organização interna dos serviços centrais da AMA, I. P., obedece ao seguinte modelo estrutural misto:

a) Nas áreas operacionais, o modelo de estrutura matricial;

b) Nas áreas de suporte, o modelo de estrutura hierarquizada.

2 — A estrutura matricial é constituída por centros de competências nas seguintes áreas:

a) Administração Electrónica;

b) Simplificação Administrativa e Regulatória;

c) Planeamento e Gestão de Conhecimento.

3 — As equipas multidisciplinares têm competência nas áreas referidas no número anterior, sendo fixado em 13 o número máximo de chefes de equipa, de entre os quais 3 têm o estatuto de director e 10 têm o estatuto de chefes de projecto, conforme definido no regulamento de pessoal.

4 — A estrutura hierarquizada é constituída pelos seguintes serviços:

a) Departamento de Distribuição de Serviços Públicos;

b) Departamento de Gestão de Infra-Estruturas Tecnológicas;

c) Departamento de Gestão Financeira e de Recursos Humanos;

d) Departamento de Gestão Logística e de Contratos;

e) Centro de Financiamento e Controlo.

5 — O Departamento referido na alínea a) é dirigido pelo director da rede nacional de serviços de atendimento, coadjuvado por dois gestores de rede, nos termos do artigo 13.º

6 — Os Departamentos referidos nas alíneas b) a d) são dirigidos por directores e o serviço referido na alínea e) é dirigido por um chefe de divisão na dependência directa do conselho directivo.

7 — O conselho directivo pode deliberar sobre a constituição de unidades orgânicas flexíveis, dirigidas por um chefe de divisão, até um número máximo de cinco.

8 — Os cargos dirigentes dos serviços centrais são providos em regime de comissão de serviço prevista no Código do Trabalho.

Artigo 2.º

Estrutura dos serviços desconcentrados

A estrutura organizativa da Agência para a Modernização Administrativa, I. P., compreende ainda os serviços desconcentrados, que constituem a rede nacional de serviços de atendimento.

SECÇÃO II

Serviços centrais

SUBSECÇÃO I

Centros de competência

Artigo 3.º

Administração Electrónica

1 — O centro de competências de administração Electrónica visa a promoção da utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC) nos projectos de modernização da Administração Pública, nas acções de simplificação administrativa e regulatória e na distribuição de serviços públicos.

2 — Na área da administração electrónica são prosseguidas as seguintes competências:

- a) Promover e desenvolver serviços públicos desmaterializados;
- b) Promover a interoperabilidade na Administração Pública e metodologias e arquitecturas tecnológicas comuns;
- c) Estabelecer orientações comuns em matéria de tecnologias de informação e comunicação (TIC) na Administração Pública;
- d) Definir a estratégia de portais electrónicos da Administração Pública;
- e) Desenvolver projectos transversais em matéria de TIC na Administração Pública;
- f) Promover a articulação das iniciativas de natureza central, regional e local nas áreas da administração electrónica;
- g) Promover a evolução da actual infra-estrutura tecnológica bem como a racionalização dos custos de comunicação da Administração Pública;
- h) Promover a inovação e a utilização de novos suportes na prestação de serviços públicos;
- i) Promover a participação e o reforço da administração electrónica no exercício da cidadania.

Artigo 4.º

Simplificação Administrativa e Regulatória

1 — O centro de competências da Simplificação Administrativa e Regulatória visa a operacionalização de programas e acções de simplificação administrativa e processual e de eliminação ou redução de encargos administrativos e de outros custos de contexto.

2 — Na área da simplificação administrativa e regulatória são prosseguidas as seguintes competências:

- a) Operacionalizar programas e acções de simplificação administrativa e processual e de eliminação ou redução de encargos administrativos e de outros custos de contexto;
- b) Estudar e avaliar o impacto das medidas de simplificação administrativa;
- c) Estudar e avaliar a aplicação de testes de medição dos encargos administrativos dos actos normativos;
- d) Estudar e apresentar de propostas de medidas de racionalização e de redução do volume do corpo normativo;
- e) Assessorar e monitorizar iniciativas e programas de promoção da qualidade dos ambientes regulatórios;
- f) Emitir pareceres, sempre que solicitada, sobre as iniciativas legislativas e regulamentares que mantenham, agravem ou criem licenças, autorizações ou encargos administrativos;
- g) Promover formas e processos de audição dos cidadãos, das empresas e das respectivas associações representativas nos processos de simplificação.

Artigo 5.º

Planeamento e gestão de conhecimento

1 — O centro de competências de Planeamento e Gestão de Conhecimento visa o desenvolvimento de iniciativas de planeamento estratégico e operacional, a criação de instrumentos de avaliação da qualidade, a gestão de uma rede comum de conhecimento e o estabelecimento de relações internacionais e de cooperação.

2 — Na área de planeamento e gestão de conhecimento são prosseguidas as seguintes competências:

- a) Desenvolver modelos de atendimento multicanal — voz, Internet, presencial e outros — potenciando a sua utilização transversal na administração;
- b) Promover e coordenar processos de incubação de projectos, em articulação com outros centros de produção de saberes, públicos e privados;
- c) Desenvolver e avaliar a qualidade do serviço prestado na Administração Pública, através da definição e da aplicação de métricas e indicadores da satisfação dos cidadãos e das empresas;
- d) Desenvolver e gerir a rede comum de conhecimento da Administração Pública e incentivar as formas de partilha de conhecimento;
- e) Promover a realização de estudos, análises estatísticas e prospectivas no âmbito das competências da AMA, I. P.;
- f) Assegurar a representação nos diferentes fóruns de debate, nacionais, comunitários e internacionais;
- g) Estabelecer relações de cooperação ou associação com outras entidades públicas ou privadas, nomeadamente no quadro da União Europeia, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico e dos países de língua oficial portuguesa, sem prejuízo das atribuições próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- h) Desenvolver formas de comunicação de iniciativas e boas práticas, no âmbito do conjunto da Administração Pública;
- i) Promover a participação do cidadão através de um sistema integrado de suporte a reclamações e sugestões na Administração Pública;

j) Promover a comunicação das actividades e dos produtos transversais da AMA, I. P.;

l) Organizar e manter um centro de documentação nas áreas de administração electrónica, simplificação administrativa e distribuição de serviços públicos, utilizando todos os suportes.

2 — Na prossecução das actividades referidas nas alíneas b), c) e h) do número anterior, a AMA, I. P., poderá instituir prémios de inovação e de boas práticas.

SUBSECÇÃO II

Serviços de suporte

Artigo 6.º

Departamento de Distribuição de Serviços Públicos

1 — O Departamento de Distribuição de Serviços Públicos visa desenvolver e gerir uma rede nacional de serviços públicos de atendimento orientada para a satisfação das necessidades dos cidadãos e empresas, promovendo a racionalização da sua distribuição territorial e a modernização do actual modelo de atendimento.

2 — Compete ao Departamento de Distribuição de Serviços Públicos:

a) Promover serviços de proximidade ao cidadão e às empresas, racionalizando a distribuição multicanal de serviços públicos;

b) Modernizar o modelo de atendimento presencial, particularmente as redes de lojas para os cidadãos e para as empresas, recorrendo a formatos de balcões multiserviços, integrados, especializados e móveis;

c) Assegurar a instalação, a gestão e a manutenção de uma rede nacional de serviços públicos de atendimento.

3 — A coordenação do Departamento de Distribuição de Serviços Públicos é assegurada pelo director da rede nacional de serviços de atendimento, a que se refere o artigo 13.º, na dependência directa do membro do conselho directivo designado para o efeito, por deliberação deste órgão.

Artigo 7.º

Departamento de Gestão de Infra-Estruturas Tecnológicas

Ao Departamento de Gestão de Infra-Estruturas Tecnológicas compete:

a) Gerir o parque tecnológico da AMA, I. P.;

b) Gerir a plataforma tecnológica multicanal, de suporte à rede de distribuição de serviços públicos;

c) Gerir e manter a plataforma de interoperabilidade da Administração Pública;

d) Gerir e manter os portais electrónicos transversais desenvolvidos no âmbito das atribuições da AMA, I. P.;

e) Gerir e manter a plataforma de contacto telefónico para a Administração Pública.

Artigo 8.º

Departamento de Gestão Financeira e de Recursos Humanos

Ao Departamento de Gestão Financeira e de Recursos Humanos compete:

a) Assegurar a gestão dos recursos financeiros;

b) Assegurar a gestão dos recursos humanos;

c) Promover a formação dos funcionários da AMA, I. P.;

d) Assegurar o apoio administrativo geral.

Artigo 9.º

Departamento de Gestão Logística e de Contratos

Ao Departamento de Gestão Logística e de Contratos compete:

a) Assegurar a gestão patrimonial;

b) Organizar e acompanhar os processos de contratação pública;

c) Assegurar o apoio logístico geral.

Artigo 10.º

Centro de Financiamento e Controlo

Ao Centro de Financiamento e Controlo compete:

a) Dar parecer sobre a utilização de fundos comunitários em projectos nas áreas da administração electrónica, modernização e simplificação administrativa;

b) Dar parecer prévio em matéria de financiamento de projectos com investimento público (PIDDAC) nas áreas da administração electrónica, modernização e simplificação administrativa;

c) Acompanhar a execução dos projectos objecto de financiamento nos termos das alíneas anteriores.

SECÇÃO III

Serviços desconcentrados

Artigo 11.º

Identificação

1 — A AMA, I. P., dispõe de serviços desconcentrados, que constituem a rede nacional de serviços de atendimento.

2 — A rede nacional de serviços de atendimento é constituída por um conjunto de serviços que asseguram localmente a prestação de serviços públicos e privados e integra a rede de Lojas do Cidadão e dos actuais Centros de Formalidades das Empresas, adiante designados por CFE.

3 — As Lojas do Cidadão e os CFE são serviços de atendimento ao cidadão e às empresas, nos quais a prestação de serviços é assegurada através de postos de atendimento constituídos por extensões de entidades públicas e privadas ou através de balcões multiserviços ou integrados, nos termos e condições estabelecidos na lei e em protocolo.

Artigo 12.º

Alargamento

1 — Por despacho do ministro da tutela e com base em proposta apresentada pela AMA, I. P., podem ser criadas novas Lojas do Cidadão ou CFE, cuja localização deve atender, designadamente, aos seguintes critérios:

a) Número de habitantes e índice de emprego na respectiva área de influência;

b) Adequação dos serviços públicos existentes à procura local;

- c) Oportunidades de racionalização de serviços públicos;
- d) Acessibilidades;
- e) Disponibilidade de instalações.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, são objecto de especial ponderação as localizações onde existam entidades de acolhimento.

3 — São entidades de acolhimento as entidades públicas ou privadas, entre outros os institutos públicos, municípios, associações empresariais e câmaras de comércio, que se proponham disponibilizar instalações adequadas ao funcionamento das Lojas do Cidadão e dos CFE.

4 — A disponibilização de instalações pelas entidades a que refere o número anterior consta de Protocolo a celebrar com a AMA, I. P., homologado pelo ministro da tutela.

Artigo 13.º

Direcção

1 — A coordenação do funcionamento da rede nacional de serviços de atendimento é assegurada por um director, na dependência do conselho directivo e cujo estatuto é definido no regulamento de pessoal.

2 — O director da rede nacional de serviços de atendimento é coadjuvado por dois gestores de rede, cujo estatuto é definido no regulamento de pessoal.

Artigo 14.º

Director da rede nacional de serviços de atendimento

Compete ao director da rede nacional de serviços de atendimento:

- a) Participar na elaboração e supervisionar a execução dos protocolos celebrados com entidades públicas ou privadas necessários à instalação e funcionamento das Lojas do Cidadão;
- b) Participar na elaboração e supervisionar a execução dos protocolos de criação e funcionamento dos CFE;
- c) Definir e supervisionar os procedimentos operacionais internos das Lojas do Cidadão e dos CFE;
- d) Coordenar e supervisionar os serviços que compõem a rede nacional de serviços de atendimento;
- e) Propor a criação de Lojas do Cidadão e de CFE e coordenar os projectos que para o efeito venham a ser desenvolvidos;
- f) Elaborar um relatório semestral da actividade da rede nacional de serviços de atendimento.

Artigo 15.º

Gestor de rede

Compete ao gestor de rede:

- a) Apoiar e supervisionar, na respectiva área de actuação, a actividade dos serviços públicos e privados na perspectiva de assegurar aos cidadãos e às empresas um atendimento de qualidade;
- b) Supervisionar as matérias relativas ao património e aos recursos humanos e materiais dos serviços de atendimento da respectiva área de actuação e propor medidas de adequação dos mesmos;
- c) Exercer na respectiva área de actuação as competências delegadas pelo conselho directivo ou pelo director da rede nacional de serviços de atendimento;

- d) Zelar pelo cumprimento dos procedimentos operacionais definidos pelo director da rede nacional de serviços de atendimento.

CAPÍTULO II

Outras estruturas

Artigo 16.º

Consulta e acompanhamento externo

1 — A elaboração dos programas a desenvolver pela AMA, I. P., no âmbito das suas atribuições, bem como o respectivo acompanhamento e avaliação, pode ser assegurado por painéis constituídos por pessoas externas à agência, escolhidas em função da sua competência.

2 — Os painéis têm natureza consultiva e são apoiados pelo serviço de apoio especializado de Planeamento e Gestão de Conhecimento.

Artigo 17.º

Rede interministerial de agentes de modernização e de simplificação administrativa

1 — A rede interministerial de agentes de modernização e de simplificação administrativa é constituída por um ponto de contacto em cada ministério, assegurado por um funcionário, designado pelo respectivo ministro da tutela, com funções orientadas para o planeamento, estratégia e avaliação de programas ou iniciativas nas áreas da modernização e simplificação administrativa e regulatória.

2 — Compete aos agentes de modernização e de simplificação, na área de actuação do respectivo Ministério, assegurar a articulação com a AMA, I. P., no planeamento, acompanhamento da execução e avaliação das medidas de modernização e simplificação administrativa e regulatória.

Artigo 18.º

Rede de agentes das tecnologias de informação e comunicação (TIC)

1 — A rede interministerial de agentes das tecnologias de informação e comunicação é constituída por um ponto de contacto em cada Ministério, assegurado por um funcionário designado pelo dirigente superior do serviço que em cada Ministério prossegue a missão de definir as políticas e estratégias de TIC do Ministério.

2 — Compete aos agentes das tecnologias de informação e comunicação, na área de actuação do respectivo Ministério, assegurar o desenvolvimento das estratégias e políticas transversais definidas pela AMA, I. P., em matéria de TIC e coordenar a sua execução, em estreita articulação com a AMA, I. P.

CAPÍTULO III

Disposição transitória

Artigo 19.º

Gerentes e subgerentes das Lojas do Cidadão

Os gerentes e subgerentes que se encontram a exercer funções nas Lojas do Cidadão mantêm-se no exercício de funções até à aprovação do regulamento de pessoal da AMA, I. P.