



Organismo: **AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, I.P. (AMA)**

## I – Apresentação geral

1. O orçamento da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) para o ano de 2011, apresenta um montante global de € 45.490.021, verificando-se um decréscimo no financiamento do Orçamento do Estado (OE), que é reduzido para € 20.424.542 (-15,1%) e nas receitas próprias, que se reduzem para € 10.666.686 (-16,2%), parcialmente compensado pelo aumento das receitas comunitárias, que se situarão em € 14.398.793 (+13,9%).
2. As despesas de funcionamento ascendem a € 22.220.233, o que representa uma diminuição de 11,5%.  
Num ano em que a AMA terá a responsabilidade de gerir uma rede de 28 Lojas do Cidadão e 9 Lojas da Empresa, e em que prosseguirá o esforço de expansão das Lojas do Cidadão de Segunda Geração (prevendo-se a abertura de, pelo menos, mais 8), só é possível realizar esta forte contracção porque foram adoptadas várias medidas de redução da despesa (v.g. na redução de consultadoria técnica externa, na gestão de infra-estruturas tecnológicas ou na manutenção de instalações, com uma poupança anual superior a 1 milhão de euros) e, ainda, porque o processo de expansão tem sido levado a cabo com grande colaboração e partilha de recursos entre a Administração central e as autarquias, quer no que respeita às instalações (75% das 17 novas lojas estão localizadas em edifícios do Estado ou das autarquias), quer no que respeita aos recursos humanos (com a parceria entre a AMA e o IRN e entre a AMA e os Municípios evitou-se a contratação de 12 técnicos superiores e 56 assistentes técnicos, o que representa 1,2 milhões de euros por ano). Esta redução da despesa face ao previsto para 2010 permitiu que as comparticipações das entidades públicas que integram as lojas ficassem aquém do inicialmente previsto, o que explica a redução das receitas próprias.
3. O orçamento de investimento (PIDDAC) da AMA é de € 23.269.788 (-4,29%), verificando-se um significativo decréscimo do financiamento do OE, que diminui para € 9.204.309 (-22,96%), resultado do esforço de consolidação orçamental partilhado por todos os Ministérios, em parte compensado pelo aumento da previsão de receitas comunitárias para € 14.065.479 (+13,90%), no âmbito de projectos co-financiados já aprovados cuja execução prosseguirá em 2011 e de projectos a candidatar ao Sistema de Apoios à Modernização Administrativa do QREN.

Esta redução foi possível face ao esforço de revisão técnica de alguns projectos (v.g. nas empreitadas para adaptação das Lojas ao Sistema de Certificação Energética o preço



base foi reduzido em cerca de 35%) e à redução do custo por m2 de construção nas novas lojas, embora tenha obrigado também a uma recalendarização do planeamento da expansão da rede de Lojas.

### Quadro Financeiro comparativo

uni.€

Orçamento de Funcionamento	2010	2011	Var. 2010/2011
Financiamento do O.E.	12.112.500	11.220.233	-7,4%
Receitas próprias e outras	12.724.005	10.666.686	-16,2%
Receitas Comunitárias	275.995	333.314	20,8%
<b>Sub-Total</b>	<b>25.112.500</b>	<b>22.220.233</b>	<b>-11,5%</b>

PIDDAC	2010	2011	Var. 2010/2011
Financiamento do O.E.	11.947.805	9.204.309	-23,0%
Receitas próprias e outras			
Receitas Comunitárias	12.365.154	14.065.479	13,8%
<b>Sub-Total</b>	<b>24.312.959</b>	<b>23.269.788</b>	<b>-4,3%</b>

Total do Orçamento (Funcionamento+PIDDAC)	2010	2011	Var. 2010/2011
Financiamento do O.E.	24.060.305	20.424.542	-15,1%
Receitas próprias e outras	12.724.005	10.666.686	-16,2%
Receitas Comunitárias (a)	12.641.149	14.398.793	13,9%
<b>TOTAL</b>	<b>49.425.459</b>	<b>45.490.021</b>	<b>-8,0%</b>

## II – Acções a desenvolver

1. O orçamento de funcionamento da AMA para 2010 suporta toda a gestão da rede actual de Lojas do Cidadão (25 Lojas do Cidadão; prevendo-se a abertura de mais 3 lojas até ao final de 2010 e de mais 8 durante o ano e 2011), de Lojas das Empresas (9) e de Postos de Atendimento ao Cidadão (73), bem como os Programas de Administração Electrónica e de Simplificação Administrativa, a gestão como Organismo Intermédio do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA) do Programa Operacional factores de Competitividade (POFC) e as áreas de apoio. Contribui igualmente para o esforço de expansão da rede de Lojas do Cidadão, que se alargará em, pelo menos, mais 8 lojas.



Face ao previsto para 2010, o orçamento de funcionamento da AMA apresenta uma redução de cerca de 0,8 milhões de euros nas despesas com remunerações certas e permanentes, uma redução de cerca de 3 milhões com a aquisição de bens e serviços, um aumento de cerca de 0,2 milhões de euros na rubrica *outras despesas correntes* (IVA e outros impostos) e um aumento de cerca de 1 milhão de euros nas despesas de capital (para permitir um maior investimento na conservação e beneficiação da rede de Lojas, quer em pequenas empreitadas, quer na aquisição de equipamento informático, básico e administrativo).

Não obstante estar previsto um acréscimo das despesas de funcionamento com a expansão das Lojas do Cidadão (locação de edifícios, segurança, limpeza, electricidade, água e comunicações) – até por estar prevista a abertura de Lojas de grande dimensão, como as Lojas de Marvila, Vila Nova de Gaia, Cascais ou Chaves –, espera-se que o conjunto de medidas de contenção e redução da despesa, adoptadas em 2010, produzam a plenitude dos seus efeitos em 2011, permitindo acomodar aquela expansão, não obstante a redução de 4,17% no orçamento de funcionamento.

Indicam-se aqui alguns exemplos as medidas implementadas ou a implementar:

***Expansão da Rede de Lojas do Cidadão de 2ª Geração – partilha de instalações e de recursos***

O alargamento da rede de Lojas do Cidadão de Segunda Geração (que, recorde-se, era constituída por 8 Lojas em 2005, e conta, presentemente, com 25 Lojas) tem sido levado a cabo através de uma estreita colaboração entre organismos da Administração Central e as autarquias.

Em primeiro lugar, procurou-se sempre localizar as novas Lojas em edifícios públicos: 75% das 17 novas Lojas abertas desde Dezembro de 2007 estão localizadas em edifícios do Estado ou dos Municípios. Onde tal não foi possível, as rendas não ultrapassam o valor médio de 3€/m<sup>2</sup>, esforço cujo impacto se compreende melhor através dos seguintes números: as 8 Lojas de Primeira Geração (3 das quais são propriedade da AMA) custam por ano em arrendamento 1,3 milhões de euros; as 17 Lojas de Segunda Geração custam anualmente em arrendamento 0,3 milhões de euros.

Por outro lado, em 2009 e 2010, e face às necessidades de pessoal identificadas para a expansão da rede de Lojas do Cidadão, evitou-se, a contratação de 68 novos recursos (12 técnicos superiores e 56 assistentes técnicos) com a coordenação de Lojas de pequena dimensão a ser assegurada pelo Conservador do Instituto dos Registos e do Notariado e a cedência de assistentes técnicos para os balcões multisserviços por parte de alguns Municípios, o que representa uma poupança anual de 1,2 milhões de euros. Esta parceria prosseguirá em 2011, com a cedência ou partilha de mais de 30 trabalhadores, o que se traduzirá num valor global de poupança de 1,7 milhões.



Simultaneamente, houve também um grande esforço numa melhor gestão da rede, designadamente iniciando-se um processo de redução gradual das áreas não locadas (v.g. com a integração da Loja da Empresa de Coimbra na Loja do Cidadão da mesma cidade, a poupança anual é de 90 mil euros) e implementando-se um sistema de manutenção preventiva das instalações (v.g. AVAC) que permitirá poupanças significativas já em 2011 numa área em que as intervenções correctivas são muito dispendiosas. A aposta em equipas internas mais fortes e qualificadas permitiu, já em 2010, ganhos significativos: além da não renovação de avenças, procedeu-se a uma profunda revisão técnica de todo o processo de certificação energética, que permitiu poupanças de 70% no custo do sistema de manutenção preventiva (0,15 milhões de euros) e de 35% (0,37 milhões de euros) nos montantes a despendar com a adaptação das Lojas de Porto, Braga e Setúbal ao SCE.

***Mudança do data center para o Instituto de Informática do MFAP e correio electrónico on-line***

A AMA dispõe de dois *data centers*, um interno e outro externo, fruto da fusão de organismos que está na sua origem. Com a integração destes no *data center* do Instituto de Informática do Ministério das Finanças, IP, a concretizar até Fevereiro de 2011, será possível reduzir em 0,4 milhões de euros a despesa com alojamento e gestão de infra-estruturas no primeiro ano de implementação do projecto e em cerca de um milhão nos anos subsequentes.

Por outro lado, a mudança do actual licenciamento de software do correio electrónico para um serviço on-line permitirá, ainda, uma poupança superior a 50% no custo do respectivo licenciamento de software e uma poupança global de 0,2 milhões de euros.

2. O orçamento de Investimento da AMA para 2010 sustenta a expansão da rede de Lojas do Cidadão, o apoio aos programas Simplex (nacional e autárquico), bem como o desenvolvimento e coordenação de projectos transversais de modernização administrativa e a actividade da AMA enquanto organismo intermédio do Programa Operacional Factores de Competitividade. Merecem especial destaque os seguintes projectos:

Expansão da rede de Lojas do Cidadão de 2.ª Geração	€ 15.028.259
---	--------------

Contempla o esforço de instalação e lançamento de novas Lojas do Cidadão de Segunda Geração nas regiões Norte (5,4 milhões de euros), Centro (2 milhões de euros), Lisboa e Vale do Tejo (1,3 milhões de euros), Alentejo (1,4 milhões de euros) e Algarve (1,1 milhões de euros) – prevendo-se a abertura de 8 novas lojas –, bem como o



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Gabinete do Ministro da Presidência

desenvolvimento de novos projectos a submeter a financiamento comunitário (3,6 milhões de euros).

Certificação energética, conservação e beneficiação de instalações	€ 1.600.000
--	-------------

Empreitadas para certificação energética das Lojas de Porto, Braga e Setúbal, obras de conservação (v.g. colocação de sistemas de segurança contra incêndios, recuperação das áreas comuns, equipamentos, mobiliário e ar condicionado), melhoria da qualidade do atendimento (v.g. disponibilizando novos balcões integrados) ou do aproveitamento do espaço (v.g. através da integração de novos parceiros ou da integração de Lojas da Empresa em Lojas do Cidadão).

Plataforma multicanal e novos portais do Cidadão e da Empresa	€ 1.246.283
---	-------------

No âmbito desta operação global co-financiada pelo QREN, será desenvolvida uma plataforma multicanal para sustentar serviços integrados em diferentes canais, apostando-se, ainda, na melhoria da qualidade do atendimento (barómetro do atendimento, sistema de reclamações, elogios e sugestões). Serão desenvolvidos novos Portais do Cidadão e da Empresa, reforçando-se o princípio do balcão único e disponibilizando novos serviços transaccionais como o licenciamento zero.

Identificação Electrónica	€ 1.763.829
---------------------------	-------------

No âmbito desta operação global co-financiada pelo QREN, e além das responsabilidades que competem à AMA na supervisão do projecto do Cartão de Cidadão, prosseguirá o trabalho de desenvolvimento da vertente electrónica do Cartão de Cidadão (fornecedor de autenticação, *single sign-on* e incentivo ao uso de serviços electrónicos), dando cumprimento ao determinado pela Lei Orgânica do Governo, bem como o apoio aos trabalhos da Rede Interministerial das TIC.

Entre as novas iniciativas, destaca-se o projecto da certificação de atributos profissionais com Cartão de Cidadão, que absorve cerca de 50% da dotação do projecto para 2011 e que permitirá aos seus titulares fazerem prova de atributos profissionais (v.g. representante legal de uma empresa).

Interoperabilidade	€ 1.500.908
--------------------	-------------



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS  
Gabinete do Ministro da Presidência

No âmbito desta operação global co-financiada pelo QREN, prossegue o esforço de evolução da plataforma de interoperabilidade, hoje partilhada já por vários serviços públicos, integrando novos processos da Administração pública e consolidando a respectiva infra-estrutura e o portal disponibilizado aos serviços públicos (iAP).

Licenciamento industrial	€ 616.858
--------------------------	-----------

No âmbito desta operação global co-financiada pelo QREN, prosseguirá a fase de integração entre sistemas de informação dos principais organismos envolvidos (levantamento, arquitectura e implementação), introduzindo-se igualmente mecanismos de avaliação da satisfação.

Formação - Nova Aprendizagem	€ 244.936
------------------------------	-----------

Com este projecto, parcialmente financiado pelo Programa Operacional Potencial Humano, prossegue a aposta na formação a todos os que estão envolvidos no atendimento ao público (coordenadores e pessoal em funções de atendimento), em especial nas Lojas do Cidadão e da Empresa. Prevê-se também a expansão deste projecto a outros serviços públicos, numa parceria com o Instituto Nacional de Administração.