

## AVISO PARA APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURAS N.º 03/SAMA2020/2019

Correcção dos ponderadores do critério B por arredondamento indevido:

$$B = 0,45B1 + 0,35B2 + 0,20B3$$

## REFERENCIAL DE ANÁLISE DE MÉRITO DA OPERAÇÃO

SISTEMA DE APOIO À TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
(SAMA2020)

## OPERAÇÕES DE CAPACITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, enquadradas na tipologia definida no n.º 2 do artigo 83.º do RECI

No presente âmbito, o Mérito da Operação (MO) é determinado através da utilização dos seguintes critérios:

- A - Qualidade da Operação
- B - Impacto da Operação

Considerando a seguinte fórmula:

$$MO = 0,40A + 0,60B$$

Cada subcritério é pontuado numa escala de 1 a 5, sendo o resultado do MO arredondado à centésima. Para que possa ser elegível, a operação tem que obter uma pontuação final de MO igual ou superior a 3,00 e as seguintes pontuações mínimas nos critérios A e B:

- Critério A - 3,00 pontos;
- Critério B - 3,00 pontos.

### **Critério A. Qualidade da Operação**

O presente critério pretende avaliar a capacidade da entidade beneficiária para a concretização de operações de modernização e de capacitação da Administração Pública, verificando o nível de o nível de estruturação da operação, bem como os respetivos recursos previstos alocar (físicos, financeiros e humanos), necessários para os objetivos a atingir, designadamente ao nível da organização interna do beneficiário, do grau de inovação ou de replicabilidade da operação, sendo para o efeito utilizados os seguintes subcritérios:

- A1 - Contributo para eficiência da atividade administrativa do beneficiário;
- A2 - Grau de inovação ou de replicabilidade da operação;

- A3 - Capacidade de concretização de operações de modernização e de capacitação da Administração Pública.

Em que:

$$A = 0,50A1 + 0,35A2 + 0,15A3$$

### Subcritério A1 - Contributo para eficiência da atividade administrativa do beneficiário

No presente subcritério pretende-se avaliar a qualidade e a coerência da operação, bem como os seus contributos para a organização interna do beneficiário, considerando para o efeito a média simples dos seguintes parâmetros:

- **Qualidade e coerência da operação** - avaliar se a operação está adequadamente formulada, tendo em conta o grau de consistência entre o diagnóstico, os objetivos, as atividades, os custos envolvidos e os resultados pretendidos, sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Qualidade e coerência da operação	Pontuação				
	Muito Fraco	Fraco	Médio	Forte	Muito Forte
a) Diagnóstico: Identificação clara das necessidades diagnosticadas	1	2	3	4	5
b) Objetivos: Estão claramente identificados e são consistentes com o diagnóstico	1	2	3	4	5
c) Atividades: Estão claramente identificadas, estruturadas e articuladas (cronograma) e são adequadas à prossecução dos objetivos	1	2	3	4	5
d) Tipologia de Custos: As despesas da operação, quer em fase de implementação como de exploração, são adequadas à tipologia da operação e são coerentes com as atividades programadas	1	2	3	4	5

Qualidade e coerência da operação	Pontuação				
	Muito Fraco	Fraco	Médio	Forte	Muito Forte
e) Resultados: Os resultados da operação e de cada atividade estão claramente identificados	1	2	3	4	5

- Efeitos na organização interna do beneficiário - através do qual se avalia as melhorias esperadas ao nível (i) do modelo organizacional e funcional, (ii) da simplificação, reengenharia e desmaterialização de processos e (iii) da intensidade de utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC), sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Efeitos na organização interna do beneficiário		Pontuação				
		Muito Fraco	Fraco	Médio	Forte	Muito Forte
Inovação Organizacional	a) Efeitos no modelo organizacional / funcional da entidade beneficiária (redefinição)	1	2	3	4	5
Inovação de Processo	b) Grau revelado de simplificação, reengenharia e desmaterialização de processos	1	2	3	4	5
	c) Intensidade de utilização de TIC	1	2	3	4	5

#### Subcritério A2 - Grau de inovação ou de replicabilidade da operação

No presente subcritério pretende-se avaliar o grau de inovação ou de replicabilidade da operação, considerando para o efeito a média simples dos seguintes parâmetros:

- Grau de inovação da operação - avaliado em função de:
  - Âmbito da inovação

- Nova para a entidade: a entidade introduz uma inovação apenas relevante para si, a qual já foi, contudo, implementada por outras entidades;
  - Nova para o setor: a entidade introduz uma inovação apenas relevante para o setor em que se enquadra, a qual já foi, contudo, implementada em outros setores da Administração Pública;
  - Nova para a Administração Pública: a entidade introduz uma inovação com grau de novidade relevante ao nível da Administração Pública (incluindo *benchmarking* internacional).
- **Natureza da inovação**
- Inovação radical: traduz-se numa alteração significativa na organização, nos processos, nos produtos ou nos serviços, transformando e substituindo a situação pré-existente por uma outra substancialmente diferente;
  - Inovação incremental: traduz-se na introdução de importantes mudanças na organização, nos processos, nos produtos ou nos serviços, sem contudo provocar uma alteração substancial.

A pontuação do grau de inovação da operação é apurada de acordo com a seguinte matriz:

Âmbito da inovação	Natureza da inovação	
	Incremental	Radical
Nova para a entidade	2	3
Nova para o setor	3	4
Nova para a Administração Pública	4	5

A pontuação a atribuir ao presente parâmetro será de 1 caso a operação não apresente qualquer grau de inovação.

- Potencial de demonstração e disseminação de resultados - o qual é avaliado de acordo com os seguintes níveis:

- **Muito Fraco** - A operação não identifica qualquer domínio em que os resultados possam ser aplicados
- **Fraco** - A operação limita-se a enunciar alguns domínios onde os resultados podem ser aplicados, sem identificar quais as metodologias de disseminação;
- **Médio** - A operação revela um adequado potencial de demonstração, prevendo ações de divulgação dos seus resultados;
- **Forte** - A operação revela potencial de demonstração e prevê metodologias específicas para o efeito, através de atividades concretas para disseminar os resultados para outras entidades públicas.
- **Muito Forte** - A operação revela um elevado potencial de demonstração e prevê metodologias específicas para o efeito, através de atividades concretas para disseminar os resultados para outras entidades públicas.

A pontuação do potencial de demonstração e disseminação de resultados da operação é apurada de acordo com a seguinte matriz:

	Nível	Pontuação
Potencial de demonstração e disseminação de resultados	Muito Fraco	1
	Fraco	2
	Médio	3
	Forte	4
	Muito Forte	5

### Subcritério A3 - Capacidade de concretização de operações de modernização e de capacitação da Administração Pública

No presente subcritério pretende-se avaliar a capacidade pré-instalada da entidade para a implementação e sustentabilidade da operação em análise, considerando para o efeito a média simples dos seguintes parâmetros:

- **Capacidade pré-instalada da entidade** para a implementação e sustentabilidade da operação, através do qual se avalia a capacidade e competências do beneficiário para garantir a implementação e a sustentabilidade da operação, sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Capacidade pré-instalada da entidade para a implementação e sustentabilidade da operação	Pontuação				
	Muito Fraco	Fraco	Médio	Forte	Muito Forte
a) É claramente demonstrada a sustentabilidade financeira e operacional dos resultados esperados da operação, após a sua conclusão (Plano de Sustentabilidade)	1	2	3	4	5
b) Evidência de uma equipa de projeto com responsabilidades e competências próprias na execução de operações relacionadas com a temática da capacitação dos Organismos da Administração Pública	1	2	3	4	5

### Critério B. Impacto da Operação

O presente critério pretende avaliar o contributo da operação para a integração de serviços públicos e para as estratégias e objetivos de políticas públicas de modernização e capacitação da Administração Pública, para a concretização dos Indicadores de Resultado fixados para os Programas Operacionais (PO), bem como para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas, sendo para o efeito utilizados os seguintes subcritérios:

- B1 - Contributo da operação para os Indicadores de Resultado do PO e para os outros Domínios expressos no Aviso para Apresentação de Candidaturas;
- B2 - Contributo para a integração de serviços públicos e para as estratégias e objetivos de políticas públicas de modernização e capacitação da Administração Pública;

- B3 - Contributo para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas.

Em que:

$$B = 0,45B1 + 0,35B2 + 0,20B3$$

**Subcritério B1 - Contributo da operação para os Indicadores de Resultado do PO e para os outros Domínios expressos no Aviso para Apresentação de Candidaturas**

O presente subcritério é avaliado e pontuado com base no seguinte quadro:

		Pontuação
Contributo para os Indicadores de Resultado do PO	Não	1,0
	Sim	4,5
Contributo para outros Domínios temáticos	Majoração	+0,5

Para este efeito, considera-se que a operação contribui para os Indicadores de Resultado do PO quando concorra para a melhoria das seguintes metas:

- Serviços em que a metodologia de avaliação de satisfação, monitorização de níveis de serviço e/ou avaliação de qualidade, foi implementada um ano após a conclusão da operação
- Outros indicadores de resultado específicos que contribuam, direta ou indiretamente, para os indicadores de resultado do PO.

Para o efeito, serão considerados, respetivamente:

- A certificação acreditada do SGC através da norma portuguesa NP 4552:2016, a obter no âmbito da operação apoiada.



Para efeitos de majoração, considera-se que a operação contribui para outros Domínios temáticos quando vise a modernização e capacitação da Administração Pública numa das seguintes áreas: (i) Inclusão Social e Emprego, (ii) Capital Humano e (iii) Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos.

**Subcritério B2 - Contributo para a integração de serviços públicos e para as estratégias e objetivos de políticas públicas de modernização e capacitação da Administração Pública**

No presente subcritério pretende-se avaliar o contributo da operação para a política nacional para a modernização e capacitação da Administração Pública e para a integração de serviços públicos, bem como o grau de envolvimento e participação das entidades beneficiárias em redes de cooperação permanentes com outras entidades públicas, considerando para o efeito a média simples dos seguintes parâmetros:

**Participação em redes de cooperação permanentes com outras entidades públicas, o qual é pontuado de acordo com o seguinte quadro:**

Criação de redes de cooperação permanentes com outras entidades públicas	Pontuação				
	Muito Fraco	Fraco	Médio	Forte	Muito Forte
Adequação das parcerias estabelecidas pelos beneficiários na fase de investimento	1	2	3	4	5
Adequação das parcerias estabelecidas pelos beneficiários na fase de funcionamento	1	2	3	4	5

- **Contributo para a integração de serviços públicos, o qual é pontuado de acordo com o seguinte quadro:**

Grau de integração com outras entidades públicas, nas seguintes áreas	Pontuação				
	Muito Fraco	Fraco	Médio	Forte	Muito Forte
Criação/partilha de canais de comunicação e atendimento (multi-serviços)	1	2	3	4	5
Definição de processos de gestão comuns	1	2	3	4	5
Criação/partilha de infraestruturas tecnológicas comuns ou interoperáveis	1	2	3	4	5
Criação/utilização de serviços transversais partilhados	1	2	3	4	5

- **Contributo para a política nacional para a modernização e capacitação da Administração Pública**, o qual é avaliado e pontuado de acordo com os seguintes quadros:

Parâmetros	Verificação	
A operação está enquadrada/contribui para objetivos estratégicos da entidade?	Sim	Não
A operação está enquadrada/contribui para objetivos específicos/plano setorial do Ministério?	Sim	Não
O organismo candidato aderiu ao Pacto para a Conciliação ou apresentou Candidaturas a Projetos Experimentais de Inovação sobre Conciliação da Vida Profissional, Pessoal e Familiar no âmbito do SIIGEP?	Sim	Não

Sendo pontuado de acordo com a seguinte matriz:

N.º de parâmetros valorizados	Pontuação
Mais que 2	5
2	3
Nenhum ou 1	1

- **Contributo para o Plano de Racionalização das TIC**, o qual é aferido pelo grau de alinhamento com as orientações tecnológicas aplicáveis, sendo avaliado e

pontuado de acordo com o seguinte quadro (tendo apenas em consideração os parâmetros aplicáveis) :

Orientações tecnológicas	Grau de alinhamento			
Racionalização, organização e gestão da função informática - qual o grau de contribuição da operação para a racionalização da gestão e centralização da função informática no Ministério?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Racionalização de comunicações - qual o grau de adesão da operação às soluções de comunicações adotadas para a Administração Pública?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Racionalização dos centros de dados e computação em nuvem na Administração pública - cumpridos os requisitos ao nível da segurança de informação, características técnicas do sistema para operação em máquina virtual, tipo de serviço e pronúncia positiva do Representante Ministerial para as TIC, qual o grau de adesão da operação a uma das seguintes soluções públicas, por entidade pública, em plataforma partilhada para a Administração Pública: 1. <i>Software</i> fornecido como um Serviço (SaaS); 2. Plataforma de <i>Software</i> Base fornecido como um Serviço (PaaS); 3. Infraestrutura fornecida como um Serviço (IaaS).	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Plataforma de comunicações unificada - qual o grau de conformidade da operação com a estratégia de implementação de uma plataforma de comunicações unificada na Administração Pública?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Medidas de racionalização transversais potenciadas pelas TIC - qual o grau de contribuição da operação para a disponibilização de serviços e plataformas tecnológicas comuns, permitindo a normalização, melhoria de processos e funções, nomeadamente na área financeira, de recursos humanos ou de avaliação de desempenho, com base nas soluções partilhadas disponibilizadas pela Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (Gerfip, Gerhup e Geadap), ou demonstração de outra solução mais vantajosa?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável

Orientações tecnológicas	Grau de alinhamento			
Interoperabilidade na Administração Pública - qual o grau de utilização da Plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP) para troca de dados/informação com organismos de diferentes Ministérios, previsto para a operação?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Autenticação e assinatura eletrónicas na Administração Pública - qual o grau de utilização/despesa, na operação, de: 1. Mecanismos de autenticação, obrigatórios e alternativos, disponibilizados pelo Fornecedor de Autenticação (Autenticao.gov) para verificação da identidade de utilizadores, incluindo a chave-móvel digital e sistema de certificação de atributos profissionais; 2. Certificados qualificados para garantia de autenticidade de documentos.	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Racionalização da prestação de serviços públicos por meios eletrónicos - qual o grau de adesão/despesa da operação com a estratégia de consolidação dos serviços eletrónicos em pontos únicos de contacto e plataformas transversais de suporte à prestação de serviços eletrónicos, como sejam: 1. Disponibilização dos serviços eletrónicos no Portal ePortugal; 2. Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP); 3. Gateway de SMS da Administração Pública (GAP).	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Racionalização das TIC e modernização administrativa dentro dos organismos públicos - qual o grau de contribuição da operação para reduzir a utilização de papel nos processos do organismo, entre organismos e na relação destes com os cidadãos e empresas?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Central eletrónica de Arquivo do Estado - qual o grau de conformidade da operação/despesa com as orientações de classificação, de acordo com a Macroestrutura Funcional (MEF), de documentos e preservação digital do arquivo, visando a sua centralização e tornando o seu acesso fácil, imediato e de baixo custo?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável

Orientações tecnológicas	Grau de alinhamento			
Adoção de <i>software</i> aberto nos sistemas de informação da Administração Pública - qual o grau de contribuição/despesa da operação para a utilização de soluções de <i>software open source</i> na Administração Pública?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Administração aberta e novos canais de atendimento - qual o grau de contribuição/despesa da operação para a implementação de um programa de Administração Aberta que permita a publicação e agregação, em formatos reutilizáveis, de informação produzida pela Administração Pública (dados.gov.pt) e potenciar a utilização de canais alternativos de atendimento?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável
Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) - as normas/despesas utilizadas na operação estão em conformidade com o RNID (Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2012, de 8 de novembro, e Lei n.º 36/2011, de 21 de junho)?	Elevado (5)	Médio (3)	Baixo (1)	Não aplicável

### Subcritério B3 - Contributo para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas

No presente subcritério pretende-se avaliar o contributo da operação para a acessibilidade dos cidadãos e das empresas aos serviços da Administração Pública, tendo em conta o impacto da operação na relação entre os cidadãos e as empresas e a Administração Pública ao nível da prestação de serviços, e a própria população-alvo beneficiada com a operação, considerando para o efeito a média simples dos seguintes parâmetros:

- **Acessibilidade e interação dos cidadãos e das empresas com os serviços da Administração Pública** - através do qual se avalia a orientação dos objetivos fundamentais da operação para melhoria das condições de acesso dos cidadãos e das empresas aos serviços prestados pela entidade, considerando igualmente a relevância dos serviços prestados, sendo pontuado de acordo com a seguinte matriz:

Acessibilidade aos serviços da Administração Pública	Fraco	Médio	Forte
<p>Evidência clara da orientação dos resultados da operação para os cidadãos e as empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte: A operação está claramente orientada para a prestação de serviços relevantes para os cidadãos e para as empresas;</li> <li>• Médio: A operação permite à Administração Pública melhorar a prestação de serviços relevantes para os cidadãos e para as empresas;</li> <li>• Fraco: A operação não tem impacto a este nível.</li> </ul>	1	3	5
<p>A operação permite simplificar as interações entre a Administração Pública e os cidadãos e as empresas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte: Elimina a necessidade de interação ou simplifica significativamente;</li> <li>• Médio: Simplifica parcialmente;</li> <li>• Fraco: A operação não tem impacto a este nível.</li> </ul>	1	3	5
<p>A operação permite reduzir o tempo de prestação do serviço?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte: Prestação imediata ou reduz significativamente;</li> <li>• Médio: Reduz parcialmente;</li> <li>• Fraco: A operação não tem impacto a este nível.</li> </ul>	1	3	5
<p>A operação permite reduzir os encargos com a prestação do serviço?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte: Reduz, para os cidadãos/empresas e para a Administração Pública;</li> <li>• Médio: Reduz, para os cidadãos/empresas;</li> <li>• Fraco: A operação não tem impacto a este nível.</li> </ul>	1	3	5

- **População-Alvo beneficiada com a operação** - através do qual se avalia o impacto da operação na população potencialmente destinatária, sendo pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Custos de implementação <i>per capita</i>	Nível de cobertura da operação (população alvo da operação/população total da área geográfica abrangida)			
	< 5%	5% a 20%	20% a 60%	> 60%
> 1€	0,5	1	2	3
Entre 0,75€ e 1€	1	2	3	4
Entre 0,50€ e 0,75€	2	3	4	4,5
< 0,50€	3	4	4,5	5