

AVISO DE CONCURSO PARA APRESENTAÇÃO DE CANDIDATURAS

Nº ALT20-62-2018-33

REFERENCIAL DE ANÁLISE DE MÉRITO DA OPERAÇÃO

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

**Operações de Capacitação dos serviços da Administração Pública, enquadradas nas tipologias
definidas no n.º 2 do artigo 83.º do RECI (FSE)**

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:

$$\text{MO} = 0,4 \text{ A} + 0,6 \text{ B}$$

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 pontos;
- Critério B – 3 pontos.

1. Critério A. Qualidade da Operação

O presente critério pretende avaliar se a entidade beneficiária demonstra capacidade para concretização de operações de modernização e de capacitação da Administração Pública, bem como se a operação está bem estruturada e comporta os recursos (físicos, financeiros e humanos) necessários para os objetivos que pretende atingir, designadamente ao nível da organização interna do beneficiário, avaliando ainda o

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:

$$A = 0,40 \times A1 + 0,25 \times A2 + 0,35 \times A3$$

1.1.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 os seguintes parâmetros:

1. Qualidade e coerência da operação - através do qual se avalia 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		
	Fraco	Médio	Forte
a) Diagnóstico: Identificação clara das necessidades diagnosticadas	1	3	5
b) Objetivos: Estão claramente identificados e são consistentes com o diagnóstico	1	3	5
c) Atividades: Estão claramente identificadas, estruturadas e articuladas (cronograma) e são adequadas à prossecução dos objetivos	1	3	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	3	5
e) Resultados: Os resultados da operação e de cada atividade estão claramente identificados	1	3	5

2. Efeitos na organização interna do beneficiário - através do qual se avalia as melhorias esperadas ao nível do modelo organizacional e funcional, da simplificação, reengenharia e desmaterialização de processos e 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		
		Fraco	Médio	Forte
Inovação Organizacional	a) Efeitos no modelo organizacional /funcional da entidade beneficiária(redefinição)	1	3	5
Inovação de Processo	b) Grau revelado de simplificação, reengenharia e desmaterialização de processos	1	3	5
	c) Intensidade de utilização de TIC	1	3	5

1.2 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 os seguintes parâmetros:

- **Grau de Inovação da operação** – avaliado em função do Âmbito da Inovação (nova para a entidade, para o setor ou para a Administração Pública) e da Natureza da Inovação (radical ou incremental):
- **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

- **Potencial de demonstração e disseminação de resultados** – avaliado em função da capacidade revelada pela operação para disseminar os resultados para outras entidades públicas, de acordo com os seguintes níveis:
 - Fraco - A operação não identifica ou limita-se a enunciar alguns domínios onde os resultados podem ser aplicados;
 - Médio - A operação revela um adequado potencial de demonstração, prevendo ações de divulgação dos seus resultados;
 - Forte - A operação, além de revelar potencial de demonstração, 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	Fraco	1
	Médio	3
	Forte	5

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

No presente subcritério pretende-se avaliar o grau de execução e de concretização de resultados de operações apoiadas no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) ou em anteriores concursos/convites, quando aplicável, bem como a capacidade pré-instalada da entidade para a

implementação e sustentabilidade da operação em análise, considerando para o efeito os seguintes parâmetros:

- **Grau de execução e de concretização de resultados operações apoiadas no Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) ou em anteriores concursos/convites** – através do qual se avaliam os níveis de execução física e financeira de operações anteriormente apoiadas, quando aplicável, sendo pontuado de acordo com a seguinte matriz:

		Grau de execução financeira de operações anteriores		
		<50%	50-75%	>75%
Grau de concretização de resultados de operações anteriores	Fraco	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Forte	3	4	5

A pontuação a atribuir ao presente parâmetro é 3 caso o beneficiário não possua operações apoiadas no QREN ou em anteriores concursos/convites.

- **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		
	Fraco	Médio	Forte
a) É claramente demonstrada a sustentabilidade financeira e operacional dos resultados esperados da operação, após a sua conclusão (Plano de Sustentabilidade)	1	3	5
b) Evidência de uma equipa de projeto com responsabilidades e competências próprias na execução das operações, quer ao nível da coordenação global, quer ao nível da gestão e implementação das diferentes atividades (Sistemas, Processos e Pessoas)	1	3	

2. 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 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 outros Domínios Temáticos;
- 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:

$$B = 0,3 \times B1 + 0,3 \times B2 + 0,4 \times B3$$

2.1 Subcritério B1 - Contributo da operação para os Indicadores de Resultado do PO e para outros Domínios Temáticos

No presente subcritério pretende-se avaliar o contributo da operação para os Indicadores de Resultado do PO e para os outros Domínios Temáticos, considerando para o efeito os seguintes parâmetros:

- **Contributo para os indicadores de resultado dos PO** - avaliado em função da relevância da operação para os indicadores de resultado dos PO;
- **Contributo para outros Domínios Temáticos** - avaliado em função do contributo da operação para os Domínios Temáticos Inclusão Social e Emprego, Capital Humano e Sustentabilidade e Eficiência no Uso de Recursos.

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 da seguinte meta:

- % de serviços em que a metodologia de avaliação de satisfação, monitorização de níveis de serviço e/ou avaliação da qualidade, foi implementada um ano após a conclusão da operação (resultado);
- Serviços públicos objeto de avaliação da respetiva prestação do serviço e da satisfação dos utentes (realização).

Para o efeito, serão complementarmente tidos em conta os contributos para a melhoria da prestação do serviço aos cidadãos e às empresas, nos termos em que forem valorizados no subcritério B3.

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.

2.2. 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 os seguintes parâmetros:

- **Participação em redes de cooperação permanentes com outras entidades públicas** - avaliada em função da adequação das parcerias estabelecidas pelos beneficiários nas fases de investimento e de funcionamento, o qual é pontuado de acordo com o seguinte quadro:

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

- **Contributo para a integração de serviços públicos** - avaliado em função do grau de integração de serviços, processos e recursos, com outras entidades públicas, de acordo com o seguinte quadro:

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

- **Contributo para a política nacional para a modernização e capacitação da Administração Pública** - avaliado em função do grau de enquadramento e concretização dos objetivos estabelecidos em matéria de modernização e capacitação administrativas, o qual é pontuado de acordo com o seguinte quadro:

Parâmetros	Verificação	
	Sim	Não
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
A operação está enquadrada nas Grandes Opções do Plano?	Sim	Não
A operação está enquadrada/contribui para a implementação de medidas de modernização e simplificação administrativa, nomeadamente as previstas no Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio, no Decreto-Lei n.º 72/2014, de 13 de maio, no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, e no Código do Procedimento Administrativo?	Sim	Não

Sendo pontuado de acordo com a seguinte matriz:

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

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