

ANO: 2018

MINISTÉRIO: Presidência do Conselho de Ministros (PCM)

SERVIÇO: Agência para a Modernização Administrativa, IP

MISSÃO:

A AMA, I. P., tem por 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 (Lei orgânica, Decreto-Lei nº 43/2012 de 23 de Fevereiro). É um instituto público, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio (alínea 1.ª do artigo 1.º do DL 43/2012, de 23/02). É um organismo central com jurisdição sobre todo o território nacional com sede em Lisboa (artigo 2.º do DL 43/2012, de 23/02).

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO

- OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos
- OE2. Implementar infraestruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa
- OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes

Objectivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	60%
OO1	Expandir a rede de atendimento presencial	UO: DLEC									60%
	INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1	Alargar a rede de Lojas de Cidadão	-	8	7	5	3	8	60%			
Ind. 2	Integrar novos serviços no catálogo dos EC	-	34	22	4	2	12	40%			
OO2	Implementar medidas simplex +	UO: DTD									40%
	INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 3	Nº de medidas simplex + implementadas	-	4	17	8	3	14	100%			
Eficiência										Ponderação	30%
OO3	Massificar adesão à Chave Movel Digital (CMD)	UO: DTD									50%
	INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4	Nº adesões acumuladas à Chave Móvel Digital (CMD)	7.007	10.921	60.063	200.000	50.000	300.000	100%			
OO4	Garantir a disponibilidade dos portais AMA	UO: DSI									50%
	INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 5	Nível de Disponibilidade dos portais AMA	-	-	-	98,0%	1,0%	99,5%	100%			
Qualidade										Ponderação	10%
OO5	Assegurar o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão	UO: DCRF									100%
	INDICADORES	2015	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 6	Percentagem entre a soma das chamadas resolvidas no IVR e as chamadas atendidas por agente em menos de 60 seg face ao total de chamadas	-	66%	95,7%	95%	3,0%	99%	100%			

NOTA EXPLICATIVA

- Ind. 1** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: Nº de novas Lojas de Cidadão
Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
- Ind. 2** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: Nº de novos serviços nos Espaços Cidadão
Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
- Ind. 3** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: Nº de medidas Simplex+ implementadas
Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face ao número de medidas simplex+ acometidas à AMA
- Ind. 4** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: Nº de adesões acumuladas à Chave Móvel Digital (CMD)
Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar tendo em conta o histórico do indicador
- Ind. 5** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: % de disponibilidade dos portais AMA
Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
- Ind. 6** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: (Ch Resolv IVR + Ch Atend <60s)/Total de chamadas x100
Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar tendo em conta o histórico do indicador

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

AVALIAÇÃO FINAL

Eficácia

Eficiência

Qualidade

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS ⁽¹⁾	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	60		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	432		
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	1500		
Coordenador Técnico (inclui coordenadores técnicos)	0	0		
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	768		
Encarregado geral operacional	0	0		
Encarregado operacional	0	0		
Assistente operacional	5	15		
TOTAL		2775		

(1) Fonte: Proposta de Mapa de Pessoal 2018 aprovado pela Tutela 23.08.2017
Obs: Os valores dispostos integro a pontuação (Pontuação x N.º RH Planeados).

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS ⁽²⁾	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Atividades (OA)	20.301.962 €		
Despesas c/Pessoal	7.976.260 €		
Transferências Correntes	0 €		
Aquisições de Bens e Serviços	10.561.187 €		
Outras despesas correntes	858.116 €		
Despesas de capital	906.399 €		
Orçamento de Projetos (OP)	5.195.028 €		
Outros Valores (OV)	0 €		
TOTAL (OA+OP+OV)	25.496.990,00 €		

(2) Fonte: DAG

Indicadores: Fontes de Verificação

Ind. 1	Relatório de Monitorização Mensal / Espaços físico das LC / Dossiers de projeto com a execução física e financeira
Ind. 2	Relatório de Monitorização Mensal / Novos serviços catálogo EC
Ind. 3	Relatório de Monitorização Mensal/Equipa Simplex +/-Dossier de acompanhamento
Ind. 4	Relatório de Monitorização Mensal / Backoffice do CMD
Ind. 5	Relatório de Monitorização Mensal / Aplicação monitorização sites
Ind. 6	Relatório de Monitorização Mensal / ECCI

Monitorização Global