

ANO: 2015

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.

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO

- OE1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos
- OE2. Definir e implementar infra-estruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa
- OE3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes
- OE4. Gerir e avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos
- OE5. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública
- OE6. Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas

Objectivos Operacionais

								Ponderação	50%
OO1	Expandir serviços de atendimento (DDA_0.2 I1)							[OE1]	55%
	INDICADORES	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1	N.º de novos espaços de atendimento em funcionamento	350	30	401	100%				
OO2	Evoluir a Chave Móvel Digital v2.0 (DGE_0.8 I1)							[OE2]	15%
	INDICADORES	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
		31-12-2015		30-11-2015					
Ind. 2	Prazo de cumprimento do calendário fixado para disponibilização do FA em canal móvel v2.0	254	10	233	100%				
OO3	Promover a reutilização de informação do setor público através do portal Dados.gov (IRI_0.3 I1)							[OE3]	15%
	INDICADORES	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 3	Número de aplicações desenvolvidas que consomem informação do Dados.gov	2	0	3	100%				
OO4	Desenvolver a operação anual de Cadastro da Presença Online da Administração Pública (IRI_0.6 A1)							[OE3]	15%
	INDICADORES	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
		31-12-2015		30-11-2015					
Ind. 4	Prazo de cumprimento do calendário fixado para o desenvolvimento da operação de cadastro	254	10	233	100%				
								Ponderação	20%
OO5	Garantir que os serviços com maior procura são realizados no tempo de referência definido para cada serviço (DGA_0.1 A5)							[OE1]	60%
	INDICADORES	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 5	Taxa de atendimentos realizada no tempo de referência (grau de concretização das atividades/ indicadores)	100%	10%	133%	100%				
OO6	Assegurar a submissão de valores pagos às autoridades de gestão dos fundos comunitários (DAG_0.4 A1)							[OE6]	40%
	INDICADORES	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 6	Taxa de submissão de pedidos de pagamento	85%	10%	100%	100%				
								Ponderação	30%
OO7	Garantir os níveis de serviço TIC (DSI_0.1 I1)							[OE6]	80%
	INDICADORES	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
	(DSI_0.1 A1 Garantir o tempo médio de resolução de incidentes)								
Ind. 7	Percentil de resolução de incidentes com TMR ≤ 3 horas	90%	5%	95%	60%				
	(DSI_0.1 A2 Garantir a aceitação da resolução de incidentes)								
Ind. 8	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes resolvidos	93%	5%	96%	40%				
OO8	Acompanhar programas de simplificação administrativa (DSR_0.1 I1)							[OE4]	20%
	INDICADORES	META 2015	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 9	N.º de relatórios elaborados sobre os resultados dos programas de simplificação	2	0	4	100%				

NOTA EXPLICATIVA

Ind. 1	Indicador relevante Entenda-se por novos espaços de atendimento lojas do cidadão, espaços empresa, espaços cidadão, entre outros. Fórmula de cálculo: Somatório dos novos espaços de atendimento em funcionamento até final do ano
Ind. 2	Entenda-se por evolução a disponibilização dos seguintes serviços/funcionalidades: envio de chave por email; autenticação noutras canais (presencial@Saude), entre outros. Fórmula de cálculo: Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado
Ind. 3	Fórmula de cálculo: Somatório de aplicações desenvolvidas
Ind. 4	Fórmula de cálculo: Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado para a definição e implementação do Gov Portugal
Ind. 5	Indicador relevante O grau de concretização integra os resultados obtidos nos serviços de maior procura; como sejam o do IMT (carta de condução), DGAJ (registo criminal), ADSE (entrega de documentos). Fórmula de cálculo: Média ponderada do grau de concretização das atividades/indicadores, tendo por base (N.º de atendimentos realizados no tempo de referência/N.º total de atendimentos)x100
Ind. 6	Indicador relevante Fórmula de cálculo: (Valores pagos pelo DAG no âmbito do projeto acima de 50000€ / Valores submetidos a autoridade de gestão) x 100
Ind. 7	Indicador relevante Fórmula de cálculo: Somatório dos tempos/N.º de Incidentes (verificar o percentil em que a média atinge as 3 horas)
Ind. 8	Indicador relevante Fórmula de cálculo: (N.º de incidentes aceites pelo utilizador/N.º total de incidentes aceites e rejeitados) x 100
Ind. 9	Fórmula de cálculo: Somatório do número de relatórios elaborados sobre os resultados dos programas de simplificação

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	208		
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	1332		
Coordenador Técnico (inclui coordenadores técnicos)	8	0		
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	568		
Encarregado geral operacional		0		
Encarregado operacional		0		
Assistente operacional	5	155		
TOTAL	69	2323		

(1) Fonte: Proposta de Mapa de Pessoal 2014 aprovado pela Tutela

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS ⁽²⁾	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Atividades (OA)	13.818.308,00 €		
Despesas c/Pessoal	6.311.941,00 €		
Aquisições de Bens e Serviços	6.429.860,00 €		
Outras despesas correntes	871.875,00 €		
Despesas de capital	204.632,00 €		
Orçamento de Projetos (OP)	6.204.140,00 €		
Outros Valores (OV)	0,00 €		
TOTAL (OA+OP+OV)	20.022.448,00 €		

(2) Fonte: Mapa OP-01 - Orçamentos privativos para 2015 (dados fornecidos pelo DAG a 23.10.2014)

Indicadores: Fontes de Verificação

Ind. 1	Relatório de Monitorização Mensal / Espaços físico dos novos espaços de atendimento / Dossiers de projeto com a execução física e financeira
Ind. 2	Relatório de Monitorização Mensal / Intranet, site projecto
Ind. 3	Relatório de Monitorização Mensal e respetivas fontes de verificação inscritas nos planos de atividades das unidades orgânicas
Ind. 4	Relatório de Monitorização Mensal / Portal AMA
Ind. 5	Relatório de Monitorização Mensal / SIGA
Ind. 6	Relatório de Monitorização Mensal / Gerfip e documentação de pedidos de pagamento efetuados arquivados nos dossiers de projeto
Ind. 7	Relatório de Monitorização Mensal / Easyvista
Ind. 8	Relatório de Monitorização Mensal / Easyvista
Ind. 9	Relatório de Monitorização Mensal / Internet

Monitorização Global