

ANO: 2014

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

Eficácia											Ponderação	50%										
OE1 Expandir serviços de atendimento (RN1.1)												35%										
INDICADORES												2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
<i>(DDA_0.2 I1 Expandir a rede do atendimento presencial)</i>																						
Ind. 1	N.º de novos espaços de atendimento em funcionamento											32	n.d.	100	0	150	100%					
OE2 Garantir a evolução das plataformas (RN2.1)												25%										
INDICADORES												2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
<i>(DGE_0.3 A2 Disponibilizar Fornecedor de Autenticação em canal móvel)</i>																						
Ind. 2	Grau de cumprimento do calendário fixado para disponibilização do FA em canal móvel											n.a.	n.a.	7/30/2014 (145d)	0	7/15/2014 (134d)	100%					
OE3 Simplificar o relacionamento entre a administração e os utentes (RN3.2)												20%										
INDICADORES												2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
<i>(DSR_0.5 I1 Apoiar o desenvolvimento de ações no âmbito da simplificação administrativa e regulatória)</i>																						
Ind. 3	Grau de cumprimento do calendário fixado											n.a.	n.a.	12/31/2014 (252d)	0	12/17/2014 (243d)	100%					
OE1 Promover a utilização de canais alternativos (RN1.2)												20%										
INDICADORES												2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
<i>(IRL_0.5 I1 Promover a reutilização da informação do sector público por aplicações móveis (Dados.gov e outros)</i>																						
Ind. 4	N.º de datasets disponíveis em aplicações móveis											n.a.	n.a.	8	0	10	100%					
Eficiência												Ponderação	25%									
OE5 Promover a eficácia, qualidade, eficiência e qualidade dos serviços públicos (RN5.1)												60%										
INDICADORES												2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
<i>(DGE_0.10 A4 Reduzir o custo dos SMS enviados)</i>																						
Ind. 5	Taxa de redução do custo unitário dos SMS enviados pela GAP											n.a.	n.a.	20%	0	30%	100%					
OE6 Reforçar a eficiência, qualidade e eficiência internas (RN6.3)												40%										
INDICADORES												2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
<i>(AG_0.11 A1 Reduzir os custos com serviços externos)</i>																						
Ind. 6	Taxa de redução anual dos custos											n.a.	n.d.	5%	0	8%	100%					
Qualidade												Ponderação	25%									
OE6 Reforçar a eficiência, qualidade e eficiência internas (RN6.3)												100%										
INDICADORES												2012	2013	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
<i>(DSI_0.1 A1 Garantir o tempo médio de resolução de incidentes)</i>																						
Ind. 7	Taxa de resolução de incidentes com tempo médio inferior ou igual a 3 horas											n.a.	n.d.	90%	0	95%	60%					
<i>(DSI_0.1 A2 Garantir a aceitação da resolução de incidentes)</i>																						
Ind. 8	Taxa de aceitação pelo utilizador dos incidentes resolvidos											n.a.	n.d.	90%	0	93%	40%					

NOTA EXPLICATIVA

- Ind. 1 Entenda-se por novos espaços de atendimento lojas do cidadão, espaços empresa, espaços cidadão, entre outros.
- Ind. 2 Entenda-se por ações: normas, orientações, programas, avaliação, entre outros.
- Ind. 3
- Ind. 4
- Ind. 5 Entenda-se por custos com serviços externos, os serviços no âmbito da segurança, limpeza, entre outros.
- Ind. 6
- Ind. 7

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

AVALIAÇÃO FINAL

Eficácia

Eficiência

Qualidade

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS ⁽¹⁾	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	3		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	13		
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	102		
Coordenador Técnico (inclui coordenadores técnicos)	8	0		
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	64		
Encarregado geral operacional		0		
Encarregado operacional		0		
Assistente operacional	5	31		
TOTAL	69	213		

(1) Fonte: Proposta de Mapa de Pessoal 2014 entregue à Tutela

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS ⁽²⁾	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Atividades (OA)	13.798.308,00 €		
Despesas c/Pessoal	5.473.302,00 €		
Aquisições de Bens e Serviços	6.908.932,00 €		
Outras despesas correntes	1.149.059,00 €		
Despesas de capital	267.015,00 €		
Orçamento de Projetos (OP)	4.944.397,00 €		
Outros Valores (OV)	0,00 €		
TOTAL (OA+OP+OV)	18.742.705,00 €		

(2) Fonte: Mapa OP-01 - Orçamentos privativos para 2014. Os dados serão revistos após a aprovação do OE2014.

Indicadores: Fontes de Verificação

- Ind. 1 Relatório de Monitorização Mensal
- Ind. 2 Relatório de Monitorização Mensal
- Ind. 3 Relatório de Monitorização Mensal
- Ind. 4 Relatório de Monitorização Mensal
- Ind. 5 Relatório de Monitorização Mensal
- Ind. 6 Relatório de Monitorização Mensal
- Ind. 7 Relatório de Monitorização Mensal

Monitorização Global