

ANO: 2017

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	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
	<i>Valores acumulados</i>												
Ind. 1	N.º de LC	35	36	44	55	6	65	40%					
Ind. 2	N.º de EC (instalados)	122	357	418	683	35	800	60%					
OO2	Implementar medidas Simplex+					UO: DAG/DTD/DSI/DLEC/EPL							40%
	INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
	<i>Valores acumulados</i>												
Ind. 3	N.º de medidas Simplex+ implementadas	-	-	2	10	3	15	100%					
Eficiência											Ponderação	25%	
OO3	Reduzir o custo unitário de instalação de um Espaço do Cidadão					UO: DLEC							50%
	INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
	<i>Kit EC + Equipamento informático + cadeiras</i>												
Ind. 4	Taxa de redução do custo unitário de instalação de um Espaço do Cidadão	-	-	-	5,0%	0,5%	6,8%	100%					
OO4	Reduzir o custo unitário das comunicações					UO: DSI							50%
	INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 5	Taxa de redução do custo unitário das comunicações	-	-	-	1,5%	1,0%	3,5%	100%					
Qualidade											Ponderação	15%	
OO5	Garantir o atendimento nos primeiros 60 segundos pelos operadores do Centro de Contacto do Cidadão					UO: DCRF							100%
	INDICADORES	2014	2015	2016	META 2017	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind. 6	% 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%	80%	5%	95%	100%					

NOTA EXPLICATIVA

- Ind. 1** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: Somatório de lojas do cidadão (acumulado)
Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes

- Ind. 2** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: Somatório de espaços do cidadão (instalados)
Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes

- Ind. 3** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: Somatório do número 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** Fórmula de cálculo: (Custos kit de um EdC no ano N) - (Custos kit de um EdC no ano N-1) / (Custos kit de um EdC no ano N-1) x 100
Valor crítico: Corresponde por convenção, a 125% da meta (ou seja, (meta + tolerância) * 1,25)

- Ind. 5** Fórmula de cálculo: (Custos comunicações no ano N) - (Custos comunicações no ano N-1) / (Custos comunicações no ano N-1) x 100
Valor crítico: Valor crítico: Corresponde por convenção, a 125% da meta (ou seja, (meta + tolerância) * 1,25)

- Ind. 6** **Indicador relevante**
Fórmula de cálculo: (Ch Resolv IVR + Ch Atend <60s) / Total de chamadas x 100
Valor crítico: Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar tendo em conta o histórico do indicador

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	1380		
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	61	2655		

(1) Fonte: Proposta de Mapa de Pessoal 2017 aprovado pela Tutela 17.08.2016

Obs: Os valores dispostos integra a pontuação (Pontuação x N.º RH Planeados).

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS ⁽²⁾	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Atividades (OA)	16.249.842,00 €		
Despesas c/Pessoal	7.353.213,00 €		
Transferências Correntes	0,00 €		
Aquisições de Bens e Serviços	6.810.394,00 €		
Outras despesas correntes	786.163,00 €		
Despesas de capital	1.300.072,00 €		
Orçamento de Projetos (OP)	7.514.193,00 €		
Outros Valores (OV)	0,00 €		
TOTAL (OA+OP+OV)	23.764.035,00 €		

(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 / Espaços físico dos EC / Dossiers de projeto com a execução física e financeira
Ind. 3	Relatório de Monitorização Mensal/Equipa Simplex +/-Dossier de acompanhamento
Ind. 4	Relatório de Monitorização Mensal / GERFIP
Ind. 5	Relatório de Monitorização Mensal / GERFIP
Ind. 6	Relatório de Monitorização Mensal / ECCI

Monitorização Global