

Quadro de Avaliação e Responsabilização

ANO:2020

Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública

Agência para a Modernização Administrativa, I.P.

MISSÃO: Identificar, desenvolver e avaliar programas, projetos e ações de modernização e de simplificação administrativa 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	META 2020	TAXA REALIZAÇÃO
OE1. Promover dinâmicas articuladas de simplificação, participação e inovação, que contribuam para a modernização administrativa		
OE2. Desenvolver, coordenar e gerir soluções inovadoras, integradas e inclusivas de distribuição de serviços públicos, aprofundando as parcerias com a administração local		
OE3. Apoiar o processo de transformação digital através do reforço da governação global da tecnologia e da gestão, segura e transparente, do ecossistema de dados da AP		
OE4. Promover a excelência operacional, reforçando a capacidade interna e a satisfação dos trabalhadores e parceiros		

Objectivos Operacionais

Eficácia

Peso: 45.0

Implementar medidas Simplex
Memória Descritiva:
Implementar medidas Simplex

Peso: 55.0

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Taxa de execução das medidas SIMPLEX	63.00	63.00	75.00	.00	100.00	100			

Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais
Memória Descritiva:
Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais

Peso: 45.0

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Taxa de execução dos projetos/guias transversais à AP	.00	.00	75.00	15.00	91.00	60			
Aumentar a percentagem de adesão aos serviços públicos digitais disponibilizados através de plataformas AMA	.00	.00	50.00	20.00	75.00	40			

Eficiência

Peso: 15.0

Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos
Memória Descritiva:
Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos

Peso: 70.0

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação, simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA			9.00	2.00	12.00	50			
Taxa de execução dos projetos inscritos no plano de ação do SIIGEP coordenados pela AMA para dinamizar métodos e competências de participação pública			80.00	10.00	100.00	50			

Desenvolver medidas de otimização de recursos
Memória Descritiva:
Desenvolver medidas de otimização de recursos

Peso: 30.0

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos			15.00	3.00	20.00	100			

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Objectivos Operacionais

Qualidade

Peso: 40.0

Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica multicanal

Peso: 50.0

Memória Descritiva:

Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica multicanal

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Apresentação de metodologia a adotar em 2021 para a avaliação da satisfação com o atendimento presencial			366.00	.00	335.00	50			
Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC			5.00	2.00	10.00	50			

Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores

Peso: 50.0

Memória Descritiva:

Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Nº de medidas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho			3.00	1.00	5.00	100			

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção superior *	20.0	60.0		.0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa *	16.0	608.0		.0
Técnico Superior *	12.0	1752.0		.0
Assistente Técnico *	8.0	848.0		.0
Assistente Operacional *	5.0	15.0		.0
		3283.0		

Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:

31/12/2019	31/12/2020
273	296

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS (EUROS)	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	17595380		
Despesas c/Pessoal	8887995		
Aquisições de Bens e Serviços	7750841		
Outras Despesas Correntes	466453		
Despesas Restantes	490091		
PIDDAC	7948522		
Outros Valores			
TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)	25543902		

Quadro de Avaliação e Responsabilização

NOTA EXPLICATIVA

Restantes despesas - despesas de capital - 469.911€ e transferências correntes - 20.180€ - Orçamento Atividades.

Objetivos Relevantes - 001, 002 e 006

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

Avaliação Final

Eficácia	0.0	
Implementar medidas Simplex		
Implementar projetos de transformação digital transversais à Administração Pública e promover a adesão às plataformas de serviços digitais		
Eficiência	0.0	
Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos		
Desenvolver medidas de otimização de recursos		
Qualidade	0.0	
Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica multicanal		
Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores		

TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	NOTA FINAL
0.000	

Indicadores	Justificação do Valor Crítico
Taxa de execução das medidas SIMPLEX	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face ao número de medidas Simplex acometidas à AMA
Taxa de execução dos projetos/guias transversais à AP	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
Aumentar a percentagem de adesão aos serviços públicos digitais disponibilizados através de plataformas AMA	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação, simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
Taxa de execução dos projetos inscritos no plano de ação do SIIGEP coordenados pela AMA para dinamizar métodos e competências de participação pública	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar
Apresentação de metodologia a adotar em 2021 para a avaliação da satisfação com o atendimento presencial	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face à realidade da AMA
Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face à realidade da AMA
Nº de medidas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face à realidade da AMA

Indicadores	Fonte de Verificação
Taxa de execução das medidas SIMPLEX	Relatório de monitorização mensal/equipa SIMPLEX/Dossier de acompanhamento
Taxa de execução dos projetos/guias transversais à AP	Relatório de Monitorização Mensal / Equipas TIC
Aumentar a percentagem de adesão aos serviços públicos digitais disponibilizados através de plataformas AMA	Relatório de Monitorização Mensal / CMD/ePortugal
Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação, simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA	Relatório de Monitorização Mensal

Quadro de Avaliação e Responsabilização

Indicadores	Fonte de Verificação
Taxa de execução dos projetos inscritos no plano de ação do SIIGEP coordenados pela AMA para dinamizar métodos e competências de participação pública	Relatório de Monitorização Mensal
Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos	Relatório de Monitorização Mensal
Apresentação de metodologia a adotar em 2021 para a avaliação da satisfação com o atendimento presencial	Relatório de Monitorização Mensal
Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC	Relatório de Monitorização Mensal / Plataforma inquéritos/DPQ
Nº de medidas internas para promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação, o bem-estar e a segurança e saúde no trabalho	Relatório de Monitorização Mensal