

ANO: 2013

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

1. Melhorar a qualidade da distribuição de serviços públicos
2. Definir e implementar infra-estruturas tecnológicas de apoio à modernização administrativa
3. Simplificar o relacionamento entre a administração e os seus utentes
4. Avaliar os programas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos
5. Promover a eficácia, qualidade e eficiência da utilização das TIC pela Administração Pública
6. Reforçar a eficácia, qualidade e eficiência internas

**Objectivos Operacionais**

**Eficácia**

Ponderação: 45%

**O1: Expandir serviços de atendimento (RN1.1)**

55%

INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1 <i>(AP_0.2 Expandir a rede de serviços de atendimento presenciais)</i> N.º de novos serviços de atendimento	39	32	7	0	14	100%				

**O2: Garantir a evolução das plataformas (RN2.1)**

45%

INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 2 <i>(GE_0.1 Disponibilizar novos serviços nas plataformas)</i> Grau de concretização das atividades/indicadores	n.a.	n.a.	100%	0	151%	50%				
Ind. 3 <i>(ANP_0.2 Disponibilizar os novos portais do cidadão e da empresa)</i> Grau de cumprimento do calendário fixado ((+ atraso ou (-) antecipação) em número de dias	n.a.	n.a.	12/31/2013	0	10/31/2013	50%				

**Eficiência**

Ponderação: 35%

**O4: Racionalizar infraestruturas na AP (RN5.1)**

100%

INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4 <i>(SI_0.5 I1 Reduzir as despesas de manutenção e assistência técnica do parque informático da AMA)</i> Taxa de poupança na manutenção e assistência técnica do parque informático	n.a.	n.a.	5%	0	7%	100%				

**Qualidade**

Ponderação: 20%

**O5: Assegurar a qualidade dos serviços e melhorar a satisfação dos clientes (RN1.3)**

100%

INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 5 <i>(SI_0.2 A3 Garantir o cumprimento dos níveis de serviço TIC definidos para a resolução de incidentes na 1ª linha)</i> Taxa de resolução de incidentes na 1ª linha do service-desk com um tempo médio inferior ou igual a 4 horas	n.a.	n.a.	90% (≤ 4h)	0	95% (≤ 4h)	60%				
Ind. 6 <i>(SI_0.2 A4 Garantir a qualidade dos serviços prestados na resolução de incidentes TIC)</i> Taxa de resoluções aceites pelo utilizador	n.a.	n.a.	90%	0	93%	40%				

**NOTA EXPLICATIVA**

**Ind. 1** Entenda-se por novos serviços de atendimento um qualquer dos seguintes: Loja do Cidadão, Balcão Multiserviços, Balcão do Empreendedor

**Ind. 2** A monitorização do indicador consiste: no aumento do número de entidades que consomem e disponibilizam atributos no Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCCC), no aumento de adesões e do número de sistemas/Entidades Fornecedor de Autenticação (FA), no aumento do número de adesões na Plataforma de Pagamentos da Administração Pública (PPAP) e na Gateway de SMS (GAP) e no aumento de serviços disponibilizados e consumidos na Plataforma de Interoperabilidade (PI).

**Ind. 3**

**Ind. 4**

**Ind. 5**

**Ind. 6**

**JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS**
**AVALIAÇÃO FINAL**
**Eficácia**
**Eficiência**
**Qualidade**
**Recursos Humanos**

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	3		
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	16		
Técnico Superior (inclui especialistas de informática)	12	148		
Coordenador Técnico (inclui coordenadores técnicos)	8	0		
Assistente Técnico (inclui técnicos de informática)	8	111		
Encarregado geral operacional		0		
Encarregado operacional		0		
Assistente operacional	5	34		
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>312</b>		

**Recursos Financeiros**

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS <sup>(1)</sup>	EXECUTADOS	DESVIO
<b>Orçamento de funcionamento (OF)</b>	<b>18.620.300,00 €</b>		
Despesas c/Pessoal	7.584.760,00 €		
Aquisições de Bens e Serviços	8.122.712,00 €		
Outras despesas correntes	2.319.239,00 €		
Despesas de capital	593.589,00 €		
<b>PIDDAC</b>	<b>8.684.186,00 €</b>		
Outros Valores (OV)	0,00 €		
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+OV)</b>	<b>27.304.486,00 €</b>		

(1) Fonte: Mapa OP-01 - Orçamentos privativos para 2013. Os dados serão revistos após a aprovação do OE2013.

**Indicadores: Fontes de Verificação**

- Ind. 1** Relatório de Atividades
- Ind. 2** Relatório de Atividades
- Ind. 3** Relatório de Atividades
- Ind. 4** Relatório de Atividades
- Ind. 5** Relatório de Atividades
- Ind. 6** Relatório de Atividades

**Monitorização Global**