

Quadro de Avaliação e Responsabilização

ANO:2021

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 2021	TAXA REALIZAÇÃO
OE1 - Reforçar a oferta de serviços públicos, através da sua integração, proximidade e acessibilidade		
OE2 - Melhorar a eficiência e eficácia da Administração Pública, através da inovação, simplificação e transformação digital		
OE3 - Aumentar a abertura da Administração Pública, através de um ecossistema participativo, amplo e inclusivo que motive o envolvimento da sociedade		

### Objectivos Operacionais

#### Eficácia

Peso: 45.0

#### Implementar medidas Simplex

Peso: 55.0

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Taxa de execução das medidas SIMPLEX	63.00	75.00	75.00	.00	100.00	100			

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

Peso: 45.0

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Taxa de execução dos projetos/guias transversais à APs/guias transversais à APs/guias transversais à AP	.00	75.00	75.00	15.00	91.00	60			
Aumentar a percentagem de adesão aos serviços públicos digitais disponibilizados através de plataformas AMA	.00	50.00	50.00	20.00	75.00	40			

#### Eficiência

Peso: 15.0

#### Dinamizar a participação pública no desenho de serviços públicos

Peso: 70.0

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação (incluindo a dinamização de ações do Programa Transformar), simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA		9.00	15.00	2.00	18.00	100			

#### Desenvolver medidas de otimização de recursos

Peso: 30.0

##### Memória Descritiva:

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos		15.00	15.00	3.00	20.00	100			

#### Qualidade

Peso: 40.0

#### Estimular a melhoria do atendimento de serviços públicos numa lógica omnicanal

Peso: 50.0

INDICADORES	2019	2020	META 2021	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Definir metodologias de (re)desenho e avaliação de serviços públicos			304.00	15.00	289.00	50			

Quadro de Avaliação e Responsabilização

**Objectivos Operacionais**

Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC		5.00	5.00	2.00	10.00	50			
<b>Promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional e a motivação dos trabalhadores</b>									<b>Peso: 50.0</b>
<b>INDICADORES</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>META 2021</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>PESO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
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	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	624.0		.0
Técnico Superior *	12.0	1740.0		.0
Assistente Técnico *	8.0	848.0		.0
Assistente Operacional *	5.0	15.0		.0
		3287.0		

**Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:**

31/12/2020	31/12/2021
<b>277</b>	<b>296</b>

**Recursos Financeiros**

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS (EUROS)	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	18686067		
Despesas c/Pessoal	9204158		
Aquisições de Bens e Serviços	8680639		
Outras Despesas Correntes	414726		
Despesas Restantes	386544		
PIDDAC	5705404		
Outros Valores			
<b>TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)</b>	<b>24391471</b>		

**NOTA EXPLICATIVA**

Objetivos relevantes - 001, 002, 005 e 006

**JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS**

Quadro de Avaliação e Responsabilização

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

TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	NOTA FINAL
0.0	

Indicadores	Justificação do Valor Crítico
<b>Taxa de execução das medidas SIMPLEX</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face ao número de medidas Simplex acometidas à AMA
<b>Taxa de execução dos projetos/guias transversais à APs/guias transversais à APs/guias transversais à APs/guias transversais à AP</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
<b>Aumentar a percentagem de adesão aos serviços públicos digitais disponibilizados através de plataformas AMA</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
<b>Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação (incluindo a dinamização de ações do Programa Transformar), simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face aos recursos existentes
<b>Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar
<b>Definir metodologias de (re)desenho e avaliação de serviços públicos</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face à realidade da AMA
<b>Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face à realidade da AMA
<b>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</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar face à realidade da AMA

Indicadores	Fonte de Verificação
<b>Taxa de execução das medidas SIMPLEX</b>	Dossier de acompanhamento / Equipa Simplex +
<b>Taxa de execução dos projetos/guias transversais à APs/guias transversais à APs/guias transversais à APs/guias transversais à AP</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Equipas TIC
<b>Aumentar a percentagem de adesão aos serviços públicos digitais disponibilizados através de plataformas AMA</b>	Relatório de Monitorização Mensal / CMD/ePortugal
<b>Nº de projetos que compreendem iniciativas de participação (incluindo a dinamização de ações do Programa Transformar), simplificação, experimentação e inovação para conceber, criar e/ou melhorar serviços ou redefinir o portefólio da AMA</b>	Relatório de Monitorização Mensal
<b>Nº de medidas implementadas de otimização de recursos e gestão de riscos</b>	Relatório de Monitorização Mensal
<b>Definir metodologias de (re)desenho e avaliação de serviços públicos</b>	Relatório de Monitorização Mensal
<b>Melhoria da média do índice geral de satisfação de 3 avaliações: atendimento digital, atendimento telefónico e suporte TIC</b>	Relatório de Monitorização Mensal / Plataforma inquéritos/DPQ
<b>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</b>	Relatório de Monitorização Mensal