

ANO:2011

MINISTÉRIO: Presidência do Conselho de Ministros (PCM)

SERVIÇO: Agência para a Modernização Administrativa

MISSÃO: Implementar, coordenar e avaliar medidas, programas e projectos nas áreas da modernização administrativa e da administração electrónica, desenvolver e gerir redes de lojas multicanal para os cidadãos e para as empresas

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. Avaliar medidas de simplificação e qualidade dos serviços públicos

Objectivos Operacionais

Eficácia

Ponderação: 35,0

O1: Expandir e desenvolver a rede nacional de serviços de atendimento

Peso: 20,0

	INDICADORES	2009	2010 (E)	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1	N.º de obras de renovação e ou beneficiação de Lojas do Cidadão em funcionamento concluídas		2	4	1	6	50%				
Ind. 2	Nº de novos balcões multisserviços, balcões do empreendedor, Lojas 2G ou Lojas Móveis		10	15	2	18	50%				

O2: Proceder à reengenharia, desmaterialização e integração de novos serviços transaccionais para a redução de encargos administrativos

Peso: 15,0

	INDICADORES	2009	2010 (E)	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 3	Nº de serviços utilizando o fornecedor de autenticação da AP		1	3	1	5	50%				
Ind. 4	Nº de serviços implementados na plataforma de interoperabilidade		4	5	1	7	50%				

Eficiência

Ponderação: 30,0

O3: Melhorar a eficiência da rede de distribuição de serviços públicos

Peso: 30,0

	INDICADORES	2009	2010 (E)	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 5	Valor da Redução da despesa com infra-estruturas tecnológicas e comunicações (Euros)		n.a.	400.000,00	50.000,00	451.000,00	50%				
Ind. 6	Valor da Redução da despesa com segurança e limpeza (Euros)		n.a.	400.000,00	50.000,00	451.000,00	50%				

Qualidade

Ponderação: 35,0

O4: Disponibilizar mais serviços no Portal do Cidadão e no Portal da Empresa, dando cumprimento à Lei orgânica do Governo

Peso: 20,0

	INDICADORES	2009	2010 (E)	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 7	N.º de novos serviços disponibilizados nos portais		n.a.	250	50	301	100%				

O5: Avaliar medidas de simplificação e a qualidade dos serviços públicos

Peso: 15,0

	INDICADORES	2009	2010 (E)	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 8	Nº de medidas e ou serviços avaliados		15	15	2	18	100%				

NOTA EXPLICATIVA

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

AVALIAÇÃO FINAL

Eficácia

Eficiência

Qualidade

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	4		
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	19		
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	129		
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	8	0		
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	118		
Encarregado geral operacional				
Encarregado operacional				
Assistente operacional	5	43		
TOTAL		313		

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	21.848.273,00 €		
Despesas c/Pessoal	9.259.467,00 €		
Aquisições de Bens e Serviços	10.715.667,00 €		
Outras despesas correntes	1.873.139,00 €		
PIDDAC	23.269.788,00 €		
Outros valores			
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	45.118.061,00 €		

Indicadores: Fontes de Verificação

Objectivo 1

Indicador 1: Relatório de actividades

Indicador 2: Relatório de Actividades / Rede nacional de serviços de atendimento

Objectivo 2

Indicador 3: Site Cartão do Cidadão / Relatório de Actividades

Indicador 4: Plataforma de interoperabilidade

Objectivo 3

Indicador 5: Relatório de actividades

Indicador 6: Relatório de Actividades

Objectivo 4

Indicador 7: Portais Cidadão e Empresa

Objectivo 5

Indicador 8: Relatório de actividades

Monitorização Global