

Missão: Assegurar o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo e aos serviços do MADRP nos domínios da gestão de recursos internos, do apoio técnico-jurídico e contencioso, da documentação e informação e da comunicação e relações públicas

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Melhorar a qualidade dos serviços, adequando-os às expectativas dos clientes

OE 2: Optimizar a gestão dos recursos financeiros do MADRP

OE 3: Dinamizar a modernização e inovação dos processos de gestão

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvíos
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA						
OB 1	Ponderação de 60%					
Simplificar processos da SG através da sua reengenharia e desmaterialização	Ind 1: nº de processos sujeitos a reengenharia	5-6				
	Peso 50%					
	Ind 2: nº de processos sujeitos a reengenharia e desmaterialização	2-3				
Peso 50%						
OB 2	Ponderação de 40%					
Assegurar um adequado controlo orçamental dos serviços integrados do MADRP	Ind 3: prazo para concepção de novos relatórios	15 Maio-15 Jun				
	Peso 50%					
	Ind 4: nº de relatórios por serviço	3-4				
	Peso 50%					
EFICIÊNCIA						
OB 3	Ponderação de 60%					
Consolidar o sistema centralizado de compras do MADRP, alargando-o a novas categorias de produtos	Ind 5: nº de categorias de produtos no ano n/nº de categorias de produtos no ano n-1	4	5-6			
	Peso 60%					
	Ind 6: (custo dos produtos abrangidos pelas novas categorias no ano n-1 - custo dos produtos abrangidos pelas novas categorias no ano n)/custo dos produtos abrangidos pelas novas categorias no ano n-1*100	8% - 10%				
	Peso 40%					
OB 4	Ponderação de 40%					
Assegurar o rápido atendimento personalizado ao pessoal em situação de mobilidade especial, para apoio técnico e administrativo	Ind 7: prazo médio (dias úteis) para atendimento de pessoal em SME	3-4				
	Peso 100%					
QUALIDADE						
OB 5	Ponderação de 30%					
Atingir um elevado nível de satisfação dos clientes internos	Ind 8: respostas com índice de satisfação igual ou superior a 4 (numa escala de 1 a 5)	55% - 60%				
	Peso 100%					
OB 6	Ponderação de 40%					
Alargar a divulgação de boas práticas no MADRP em áreas de intervenção da Secretaria-Geral	Ind 9: nº de acções de sensibilização nas áreas de intervenção da SG	18-20				
	Peso 60%					
	Ind 10: nº de guias de procedimentos ou orientações	4-5				
	Peso 40%					
OB 7	Ponderação de 30%					
Aproximar os serviços ao cliente, através da implementação de mecanismos de acesso via web, comuns a todos os serviços do MADRP	Ind 11: nº de mecanismos implementados para acesso de clientes externos do MADRP	1-2				
	Peso 50%					
	Ind 12: prazo de implementação da área reservada do portal do MADRP (Intranet)	15 Out - 15 Nov.				
	Peso 50%					

Explicação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada por $[(Resultado - Meta N)/Meta]$. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é calculada por $[(Meta N - Resultado)/Meta]$.

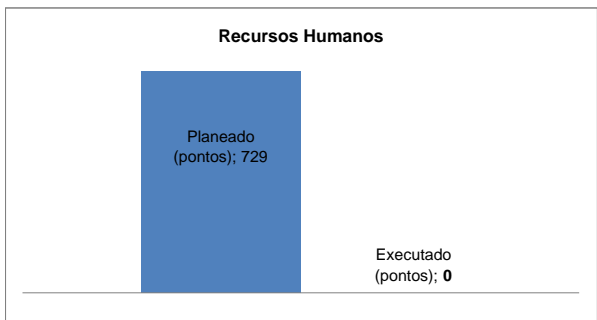
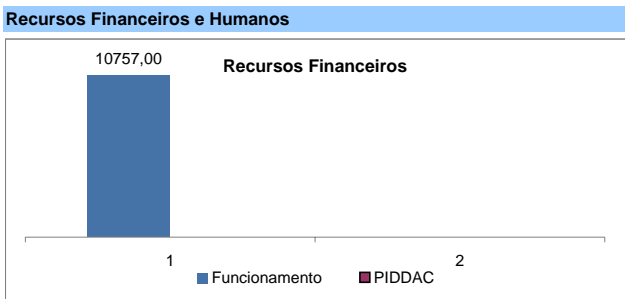
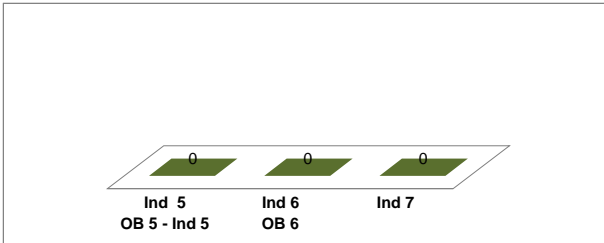
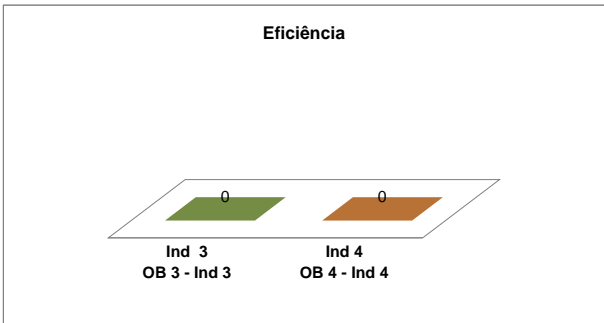
O resultado obtido em cada parâmetro é apurado através da média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	40		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	96		
Inspector Superior/Técnico Superior	12	312		
Coordenador Técnico	9			
Inspector Técnico/Inspector Adjunto/Assistente Técnico	8	256		
Encarregado geral operacional	7			
Encarregado operacional	6			
Assistente Operacional	5	25		
TOTAL		729	0	

Nota: Nos recursos humanos não foi incluído o pessoal da SG de apoio aos gabinetes dos membros do Governo

Orçamento (milhares €)	Estimado	Realizado	Desvio
Orçamento	10.757,00		
PIDDAC	10,00		

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação 30 %	Ponderação 30 %	Ponderação 40 %
	0,00%	0,00%	0,00%
Avaliação final do serviço			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
		0,0%	



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Sistema informático de gestão documental (Gescor)
Objectivo 2	Aplicação de apoio a decisão-BRIO
Objectivo 3	Registos e mapas disponíveis na equipa ministerial de compras
Objectivo 4	Registos de atendimento na Dir.de Serviços de Rec.Humanos
Objectivo 5	Inquéritos aos clientes
Objectivo 6	Registos das acções e documentos produzidos pelos serviços (Rec.Humanos, Gab. Jurídico, Gestão Informa.)
Objectivo 7	Portal do MADRP