

ANO:2011

MINISTÉRIO: PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

SERVIÇO: SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

MISSÃO: Prestar ao Conselho de Ministros, ao Primeiro-Ministro, aos ministros e aos demais membros do Governo integrados na Presidência do Conselho de Ministros a assistência técnica, jurídica e administrativa que lhe seja solicitada. Instruir e informar processos relativos a atribuições específicas da PCM, nomeadamente no âmbito das acumulações, reconhecimento de utilidade Pública e instituição e extinção de Fundações

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO

1. Organizar e padronizar os serviços prestados.
2. Manter e desenvolver um perfil de prontidão de resposta, mas com reforço da segurança nos procedimentos.
3. Promover uma orientação destinada a simplificar processos e procedimentos, com recurso a sistemas e tecnologias de informação.
4. Sustentar um modelo de qualificação de serviços e desempenho de dirigentes e funcionários.
5. Fomentar a inovação e as mudanças para obter ganhos de eficiência e produtividade.

Objectivos Operacionais

Eficácia

Ponderação: 40,0

O1: Garantir o apoio às entidades e serviços integrados na PCM, cuja orgânica não contempla estruturas vocacionadas para esses efeitos

Peso: 50,0

INDICADORES		2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1	Prazo médio de conclusão dos processos do portal de serviços (dias úteis)	-	-	10	4	5	75%				
Ind. 2	Prazo médio de resposta às solicitações em RH (dias úteis)*	-	2,3	2,1	0,5	1,5	25%				

O2: Assegurar a adaptação dos procedimentos internos da SGPCM à contabilidade analítica

Peso: 40,0

INDICADORES		2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1	Prazo de cumprimento das fases previstas no cronograma aprovado (data em dias)	-	-	334	15	319	60%				
Ind. 2	Taxa de cumprimento dos prazos definidos no cronograma (%)	-	-	90	5	100	40%				

O3: Manter os requisitos técnicos da responsabilidade da SGPCM no que se refere à interoperabilidade com a rede RING

Peso: 10,00

INDICADORES		2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1	Número de incidentes operacionais da responsabilidade da SGPCM	-	15	10	2	7	75%				
Ind.2	Prazo médio de resolução de incidentes (horas)	-	120	72	3	65	25%				

Eficiência	Ponderação: 25,0
-------------------	-------------------------

O4: Preparar o processo de transferência de competências em matéria de Fundações para o Ministério da Justiça Peso: 10,0

INDICADORES	2009	2010 (E)	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1 Prazo de conclusão do processo de preparação (em dias consecutivos)**	-	-	304	15	273	100%				

O5: Reduzir o prazo médio de instrução dos processos de declaração de utilidade pública Peso: 50,0

INDICADORES	2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1 Prazo médio de instrução - a contar da data de recepção de todos os elementos necessários (dias úteis)***	227	134	125	10	110	100%				

O6: Assegurar o cumprimento das disposições legais e regulamentares em matéria de pagamento a fornecedores Peso: 40,0

INDICADORES	2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1 Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias consecutivos)	16	25	30	3	16	100%				

Qualidade Ponderação: 35,0

O7: Manter os padrões de prestação de serviços aos Gabinetes, Entidades e utilizadores individuais Peso: 30,0

INDICADORES	2008	2010 (E)	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1 Nível médio de satisfação - Gabinetes e Entidades (1 a 4)	3,45	3,38	3,5	0,2	3,8	50%	-			
Ind. 2 Nível médio de satisfação - utilizadores individuais (1 a 4)	3,88	3,8	3,5	0,2	3,8	50%	-			

O8: Dinamizar o relacionamento interno da SGPCM Peso: 30,0

INDICADORES	2009	2010 (E)	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 1 N.º de reuniões de direcção de topo e intermédia (DS e CEM)	9	10	11	2	15	50%	-			
Ind. 2 Índice de resposta ao questionário da newsletter (utilizadores)	18	-	25	10	50	50%	-			

O9: Promover a aquisição de conhecimentos e competências profissionais através da realização de formação para trabalhadores e dirigentes Peso: 40,0

INDICADORES	2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. Taxa de cobertura dos trabalhadores (%)	60	52	40	5	60	100%	-			

NOTA EXPLICATIVA

* Inclui apenas os pedidos que dão entrada através do e-mail institucional dos RH (recursos.humanos@sg.pcm.gov.pt)

** O processo inclui a apresentação de um dossier com os projectos de diplomas legais e a preparação da transferência do arquivo físico e dos suportes de informação (guias de remessa, processos em papel, bases de dados)

*** Considera-se que a instrução é concluída na data do relatório final da DAJD

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

AVALIAÇÃO FINAL

Eficácia

Eficiência

Qualidade

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	40		
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	128		
Técnico Superior	12	520		
Técnicos de informática	8	56		
Assistente Técnico	8	416		
Assistente operacional	5	20		
TOTAL	61	1180		

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	8786585		
Despesas c/Pessoal	5311878		
Aquisições de Bens e Serviços	3218036		
Outras despesas correntes	256671		
PIDDAC	675000		
Outros valores	1010493		
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	19258663		

Indicadores: Fontes de Verificação

- O1 - I1:** Relatório de monitorização do portal de serviços - Céu Sobral
- O1 - I2:** Controlo da caixa de correio dos recursos humanos - DSRH
- O2 - I1 e O2 - I2:** Coordenadora e gestor do projecto - Ana Almeida e Miguel Agrochão
- O3 - I1 e O3 - I2:** Registo de incidentes -INFORMÁTICA
- O4:** Portal de serviços - DAJD
- O5:** Portal de serviços - DAJD
- O6:** SIC - DSFC
- O7 - I1 e O7 - I2:** Inquérito de satisfação - Céu Sobral
- O8 - I1:** Convocatória para reuniões de dirigentes- SG
- O8 - I2:** Questionário aos trabalhadores - Céu Sobral
- O9:** Relatório de formação - DSRH

Monitorização Global

Coluna

2009

2010 E

Meta 2011 e Tolerância

Valor crítico

Peso

Resultado

Taxa de realização

Instruções de Preenchimento

Colocar o valor observado/realizado em 2009.

Colocar o valor observado em 2010 (e retirar do título a indicação "E"), ou caso não exista, colocar a estimativa mais recente para o conjunto do ano.

A meta pode ser definida por i) um valor ou; ii) por um intervalo de valores.

No caso i) colocar o valor a atingir e na coluna "tolerância" colocar zero;

No caso ii) colocar o ponto médio do intervalo que define a meta e na coluna tolerância o valor que somado ou subtraído ao ponto médio do intervalo (definido como meta) permite estabelecer os limites superior e inferior do intervalo definido para a meta.

Valor Crítico, deverá corresponder a um *benchmark* (referencial de excelência) ou, na falta deste, ao melhor resultado em termos históricos, para o indicador em causa. A taxa de realização associada ao valor crítico é, por convenção, 125%.

Peso dos indicadores no respectivo objectivo. A soma dos pesos tem de somar 100%.

Colocar o valor realizado.

A fórmula que permite o cálculo da taxa de realização (não deve ser alterada!) contempla os casos mais comuns, em que o valor crítico ainda não foi alcançado. Se o valor realizado=meta ou intervalo da meta, taxa de realização=100% e indicador=atingiu; se valor realizado abaixo da meta, taxa de realização<100% e indicador=Não atingiu; se valor realizado acima da meta, taxa de realização >100% e indicador superou.

Nos casos específicos em que o serviço se encontra numa posição melhor que o valor crítico definido, é necessário substituir a fórmula que está no ficheiro por outra. Nesse caso, será necessário contactar o GPEARI/MFAP.