

MISSÃO: Assegurar o apoio técnico e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no MADRP e aos demais órgãos e serviços nele integrados, nos domínios da gestão de recursos internos, do apoio técnico-jurídico e contencioso, da documentação e informação e da comunicação e relações públicas

VISÃO: Organização reconhecida, pelos clientes, como prestadora de serviços de qualidade

Objectivos Estratégicos	2010	
	Pontuação (previsto)	Pontuação (realizado)
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

EFICÁCIA **144,96%** **30,0%**

O1. Fomentar o envio de processos aos tribunais por via electrónica Ponderação: 50,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. % de peças processuais enviadas electronicamente aos tribunais, face ao total de peças processuais enviadas		n.a.	25%-35%	100,0%	66,47%	189,91%		89,91%

O2. Reforçar os mecanismos de controlo orçamental dos serviços do MADRP Ponderação: 50,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. Prazo de apresentação de relatório global do MADRP		n.a.	15 a 31 Julho.	100,0%	22-Jul	100,00%		0,00%

EFICIÊNCIA **150,00%** **30,0%**

O3. Reforçar o sistema centralizado de compras do MADRP, alargando-o a novas categorias de produtos Ponderação: 50,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. Nº de novas categorias		n.a.	1	100,0%	2	200,00%		100,00%

O4. Estabelecer normas de procedimentos nas áreas de gestão da SG Ponderação: 50,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. Nº de áreas intervencionadas		n.a.	1	100,0%	1	100,00%		

QUALIDADE **115,38%** **40,0%**

O5. Implementar medidas com vista ao aumento da satisfação dos clientes Ponderação: 30,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. Prazo de apresentação dos novos conteúdos na Intranet		n.a.	1 a 30 Out	40,0%	30-Set	100,37%		0,37%
Ind 6. Prazo de disponibilização do sítio da SG		n.a.	1 a 30 Nov	60,0%	30-Nov	100,00%		

O6. Reforçar a cultura de auto-avaliação dos serviços, visando a posterior adopção de um sistema de auto-avaliação Ponderação: 30,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. Prazo de implementação de um projecto-piloto no âmbito da SG		n.a.	1 a 15 Dez	100,0%	13-Dez	100,00%		

O7. Reforçar competências dos trabalhadores de SG e do MADRP Ponderação: 40,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. Nº de acções de formação/sensibilização		5	2-3	50,0%	5	166,67%		66,67%
Ind 9. Nº de orientações disponibilizadas/divulgadas		9	8 - 10	50,0%	11	110,00%		10,00%

Recursos Humanos - 2010	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	40	38	-2
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	112	105	-7
Técnico Superior	12	432	351	-81
Coordenador Técnico	9			
Informáticos	9	99	87	-12
Assistente Técnico	8	264	219	-45
Assistente Operacional	5	20	14	-6
Total		967	814	-153
Nº de Efectivos no Organismo	31-12-2008	31-12-2009	31-12-2010	
Nº de efectivos a exercer funções na SG	80	83	84	

Recursos Financeiros (euros) - 2010	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	5465212	4873627	-591585
Aquisição de bens e serviços	1195088	955421	-239667
Despesas com o Pessoal	4027601	3824177	-203424
Outras despesas correntes	242523	94029	-148494
PIDDAC			
Outros	19500	1397520	1378020
Total	5484712	6271147	

Parâmetros:	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação 30%	Ponderação 30%	Ponderação 40%
	43,49%	45,00%	46,15%
Avaliação final do serviço			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
	134,64%		

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. % de peças processuais enviadas electronicamente aos tribunais, face ao total de peças processuais enviadas	Reports trimestrais do Núcleo de Contencioso
Ind 2. Prazo de apresentação de relatório global do MADRP	Relatório global de gestão apresentado
Ind 3. Nº de novas categorias	Registo de mapas disponíveis na equipa ministerial de compras
Ind 4. Nº de áreas intervencionadas	Norma de procedimentos aprovada
Ind 5. Prazo de apresentação dos novos conteúdos na Intranet	Intranet da SG e respectiva data de apresentação dos novos conteúdos
Ind 6. Prazo de disponibilização do sítio da SG	Sítio da SG e respectiva data de disponibilização
Ind 7. Prazo de implementação de um projecto-piloto no âmbito da SG	Relatório final do Projectos e respectiva data de aprovação
Ind 8. Nº de acções de formação/sensibilização	Registo das acções de formação realizadas
Ind 9. Nº de orientações disponibilizadas/divulgadas	Registo dos documentos produzidos e divulgados pelos serviços