

Serviço: **Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social**

Missão: A Secretaria-Geral do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (SGMTSS) tem por missão assegurar o apoio técnico especializado e administrativo aos gabinetes dos membros do Governo integrados no Ministério e aos demais órgãos e serviços nele integrados e a prestação de serviços comuns, desde que não cometidos por lei a outros serviços, designadamente, nos domínios técnico-jurídico e de contencioso, da organização e gestão de recursos, da gestão financeira e execução orçamental, das compras públicas, da documentação e arquivo, da comunicação e relações públicas e desenvolvimento permanente de soluções de eficiência e qualidade no âmbito da sua actuação.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Garantir a rapidez e qualidade dos pareceres / informações

OE 2 Melhorar a imagem do Ministério, através da qualidade, inovação e comunicação

OE 3 Acompanhar a implementação e o desenvolvimento de novos modelos organizacionais e de recursos humanos

OE 4 Dinamizar a prática da Inovação e Qualidade no MTSS, desenvolvendo e optimizando os recursos tecnológicos de suporte da SG

OE 5 Melhorar a eficiência, a eficácia e o controlo na utilização dos meios, dinamizando e reforçando, entre outros, os projectos de gestão partilhada entre serviços / organismos do Ministério

Objectivos operacionais	Ano 2009 META	Ano 2009 Resultado	Ano 2010 META	Ano 2011					
				Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Taxa Realização	
EFICÁCIA (35%)									
OB 1									
Ponderação de 100%									
Garantir a celeridade na resposta aos interessados em processos não contenciosos	Ind 1	Nº médio de dias despendidos entre a data de recepção do pedido do interessado e a data de saída da respectiva resposta		30	25	25	23	2	18
	Peso	40							
OB 2									
Desenvolver as competências dos trabalhadores do MTSS, através do Programa Form@r	Ind 2	Ponderação de 50% - Índice de realização das acções de formação planeadas e solicitadas (nº acções realizada / nº acções planeadas e solicitadas)		n.a	n.a	n.a	93%	3%	100%
	Ind 3	Ponderação de 50% - Volume de formação alcançado (Somatório do Nº de Horas de cada Curso multiplicado pelo respectivo Nº de Participantes)		n.a	n.a	n.a	93%	3%	100%
	Peso	30							
OB 3									
Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da Inovação, modernização e qualidade no Ministério	Ind 4	Ponderação de 40% Grau de adesão dos organismos do MTSS ao POCIQ (Portal do Conhecimento para a Inovação e Qualidade no MTSS)		n.a	n.a	60%	75%	5%	100%
	Ind 5	Ponderação de 60% Nº workshops / conferências temáticas		n.a	n.a	n.a	2	1	4
	Peso	30							

EFICIÊNCIA (35%)

OB 4		Ponderação de 100%						
Garantir um acréscimo de poupança no processo aquisitivo no âmbito das compras públicas centralizadas no MTSS	Ind 6	Taxa de poupança média no processo aquisitivo	n.a	n.a	7%	9%	3	15%
	Peso	60						

OB 5		Ponderação de 100%						
Organizar os procedimentos necessários para controlar o prazo médio de pagamento das facturas aos fornecedores	Ind 7	Prazo médio (em dias) de pagamento das facturas aos fornecedores pela SGM TSS (obtido pela forma de cálculo estipulada no nº 4 do Despacho 9870/2009, de 13 de Abril)	n.a	n.a	n.a	20	5	10
	Peso	40						

QUALIDADE (30%)

OB 6		Ponderação de 100%						
Garantir a qualidade na satisfação dos clientes da SG	Ind 8	Índice de qualidade média (numa escala de 1 a 5) obtido através dos diversos instrumentos de análise efectuados	3,5	4,1	3,5	3,8	0,3	5
	Peso	50						

OB 7		Ponderação de 100%						
Garantir a formação dos trabalhadores da SG	Ind 9	Percentagem de trabalhadores envolvidos em acções de formação (Nº de trabalhadores da SG que frequentaram acções de formação em 2011 / Nº trabalhadores da SG x 100)	n.a	n.a	n.a	60%	5	80%
	Peso	50						

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes superiores	20	60		
Dirigentes intermédios	16	208		
Técnico Superior	12	564		
Informático	12	96		
Coordenador Técnico	9	45		
Assistente Técnico	8	488		
Assistente Operacional	5	65		
Total				

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(MC)
Funcionamento	€5 958 284,00		
PIDDAC	€760 000		

Parâmetros	Eficácia

Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação __%	Ponderação __%	Ponderação __%
%	%	%

Avaliação Final do Serviço

--

Eficiência

Qualidade

Bom	Satisfatório	Suficiente
%		

Recursos Financeiros e Humanos

Recursos Financeiros

Recursos Humanos

Explicação de fórmulas utilizadas por indicadores

Listagem das Fontes de Verificação

Objectivo 1	...
Objectivo 2	...
Objectivo 3	...
Objectivo 4	...
Objectivo 5	...
Objectivo 6	...
Objectivo 7	...
Objectivo 8	...
Objectivo 9	...