

Serviço: Secretaria-Geral do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

Missão: A Secretaria-Geral do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social (SGMSSS) 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 Melhorar a qualidade dos serviços prestados

OE 2 Dinamizar a prática da inovação e qualidade no Ministério

OE 3 Melhorar a gestão dos recursos

OE 4 Contribuir para o desenvolvimento do potencial humano do Ministério

OE 5 Integrar na política de gestão da SG a área da Responsabilidade Social

Objectivos operacionais	Ano 2010 META	Ano 2010 Resultado	Ano 2011 META	Ano 2012					
				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	23	22	2	18		
	Peso	20							
OB 2	Ponderação de 100%								
Desenvolver as competências dos trabalhadores do MSSS, através do Programa Form@r	Ind 2	Índice do Volume de formação alcançado (volume de formação obtido / volume de formação previsto) Volume de formação = Somatório do Nº de Horas de cada Curso multiplicado pelo respectivo Nº de Participantes							
		85%	89%	93%	93%	3%	100%		
	Peso	20							
OB 3	Ponderação de 50%								
Assegurar a coordenação e aplicação de medidas nos domínios da Inovação, modernização e qualidade no Ministério	Ind 3	Acréscimo do nº de acessos ao POCIQ (face a 2011)							
		n.a	n.a	n.a	5%	2,5%	10%		
	Ind 4	Ponderação de 50% Nº workshops/conferências temáticas							
	n.a	n.a	2	3	1	5			
Peso	40								
OB 4	Ponderação de 100%								
Implementar a tramitação dos processos judiciais em suporte electrónico	Ind 5	Percentagem de processos contenciosos enviados aos tribunais por via electrónica (SITAF)							
		n.a	n.a	n.a	20%	5%	30%		
	Peso	20							

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes superiores	20	60		
Dirigentes intermédios	16	208		
Técnico Superior	12	504		
Informático	12	96		
Coordenador Técnico	9	36		
Assistente Técnico	8	432		
Assistente Operacional	5	65		
Total				

Orçamento (milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio(MC)
Funcionamento	5.095.294,00		
Investimento	708.571,00		

Parâmetros
Eficácia

Eficiência

Qualidade

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

Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
%		

Recursos Financeiros e Humanos

Recursos Financeiros

Recursos Humanos

Listagem das Fontes de Verificação

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