

Benchmarking Secretarias-Gerais – exercício de 2014

Enquadramento – Secretarias-Gerais 2014

Âmbito	Indicador	PCM	MF	MDN	MJ	MEE	MS	MEC	MSESS
Recursos humanos	Número total de trabalhadores em exercício de funções	101	116	203	89	171	66	153	103
	Número de dirigentes intermédios	8	8	9	10	15	5	12	11
	Número de coordenadores técnicos	0	3	5	3	4	0	2	4
	Índice tecnicidade (sentido restrito)	50	27,46	25,5	37	40,9	32	49,67	40,78
	Índice tecnicidade (sentido lato, inclui técnico superior e pessoal informática)	52	32,39	29,6	39	50,9	30	59,48	ND
Recursos financeiros	Número de vencimentos processados e pagos pelo orçamento da SG	130	142	2.446	1.199	2.052	67	1.900	1.442
	Valor do orçamento de funcionamento (em milhões de €)	32,659	20,8	13,6	4,64	14,36	3,27	52,99	4,060
	Valor do orçamento de investimento (em milhões de €)	NA	0	0,875	ND	6,19	0,006	1,153	0,579
	Número de contratos geridos	106	214	80	93	221	60	ND	104

(31/12/2014)

Legenda: *NA* - Não se Aplica; *ND* – Não Disponível

Serviços Prestados – Secretarias-Gerais 2014

Indicador		PCM	MF	MDN	MJ	MEE	MS	MEC	MSESS
Número de entidades clientes por tipologia de serviços	Recursos Humanos	20	34	15	17	50	4	16	11
	Recursos Financeiros	20	21	ND	6	17	4	16	10
	Aprovisionamento/logística	30	5	3	6	ND	4	6	10
	Formação	1	NA	ND	17	12	4	47	17
	Comunicação e relações públicas	11	15	ND	17	25	9	31	4
	Arquivo e documentação	12	15	ND	17	15	105	16	4
	Inovação e qualidade	NA	10	ND	1	ND	11	12	17
	Informática	1	10	ND	6	41	4	8	10
	Jurídicos	NA	15	ND	6	ND	65	17	17
	UMC	56	8	ND	967	27	65	914	17
	UGP	56	5	ND	NA	28	65	59	17
Número de clientes - Cidadão		ND	557	ND	ND	ND	3.589.688	60.427	25.355
Número global de vencimentos processados		436	11.709	7.042	1.603	8.544	110	22.800	5127
Número global de orçamentos geridos		20	16	12	4	22	4	9	14

(31/12/2014)

Legenda: NA - Não se Aplica; ND – Não Disponível

Resultados – Secretarias-Gerais 2014

Área	Indicador	PCM	MF	MDN	MJ	MEE	MS	MEC	MSESS
Finanças	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	88	73,73	58,77	94,6	74	95,80	94,1	96,86
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	NA	0	ND	20	ND	0.468	8,7	5,8
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	4,65	4,21	4,06	ND	ND	4,7	3,99	4,26
	Índice de satisfação global clientes internos	4,3	4,02	NA	4	ND	3	4,10	3.99
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados	85,5	80,95	ND	94	85	100	100	100
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas)	4:09	11:15	9:3	ND	ND	10:33	3:22	5:33(*)
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	NA	ND	11	7,2	ND	19,5	9,4	4
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	550	125	ND	ND	14.610	121	500	159,42
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	NA	81,25	95	100%	50	100	85	90
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	100	100	ND	ND	100	100	100	100
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	63	48,28	69	70	67	48	91,94	69,90

(31/12/2014)

Legenda: *NA* - Não se Aplica; *ND* – Não Disponível

(*) – Valor relativo ao 1º semestre

Grelha de indicadores - Descritivo

Área	Indicador	Fórmula de cálculo	Abrangência	Fontes de verificação	Instrumentos de recolha de dados	Definição	Parâmetro em avaliação
Financeira	Taxa de Execução Orçamental de Funcionamento	(Despesas de funcionamento/orçamento corrigido) x100	Todas as Rubricas do Orçamento da SG	SIG; SIC; GERFIP; SIG	Mapas do SIC; Mapas do SIG; Relatório; Sistema de gestão documental	Orçamento de funcionamento é entendido como as receitas a cobrar durante o ano económico e as despesas a realizar, independentemente do momento em que as mesmas ocorrem. A taxa de execução traduz o rácio entre o orçamento corrigido no início do ano económico e o orçamento executado no final do ano económico	Controlo da despesa e a melhoria da evolução das receitas
	Prazo médio de pagamento a fornecedores (em dias)	Legal	SG	SIG	Mapas do SIG	Prazo de pagamento a fornecedores de bens e serviços, calculado de acordo com fórmula legalmente estabelecida	Redução dos custos de financiamento e de transação e maior transparência na fixação de preços
Qualidade	Índice de satisfação global clientes externos	Média simples das respostas ao Inquérito ¹	Clientes nível 1,2, e 3	Relatórios de Avaliação da Satisfação	Questionários	Resulta de um estudo focalizado na opinião que o cliente externo tem sobre um serviço prestado.	Melhoria contínua dos processos e garantia de qualidade
	Índice de satisfação global clientes internos	Média simples das respostas ao Inquérito ²	Todos os trabalhadores da SG	Relatórios de Avaliação da Satisfação	Questionários	Resulta de um estudo focalizado na opinião que o cliente Interno (colaboradores da Organização) tem sobre o organismo.	Melhoria contínua dos processos e garantia de qualidade
Gestão	Percentagem de objetivos operacionais concretizados ³	(Objetivos cumpridos e superados/objetivos planeados) x100	Todos os objetivos da SG	Plano e Relatório de Atividades	Mapas do BSC e Excel	Rácio entre os objetivos anuais Planeados e os objetivos anuais executados e que espelham o desempenho da organização	Melhoria do desempenho operacional da Organização
Informática	Prazo médio de resposta a pedidos (em horas) ⁴	Somatório de tempos de resposta/número total de respostas	SG	Relatórios da Aplicação	Aplicação de gestão de pedidos	Rácio entre o somatório dos tempos gastos na prestação de serviços sobre o número total de pedidos de serviço num determinado período.	Tempo de resposta
Jurídica	Prazo médio de resposta a pedidos de informação/ pareceres em processos gratuitos (em dias)	Somatório de tempos de resposta/número total de respostas	Clientes tipo 1,2,3	Pareceres; Relatórios da aplicação de Gestão Documental	Aplicação de Gestão Documental	Rácio obtido entre o somatório do tempo de resposta a pedidos de informação/pareceres sobre o número total de respostas num determinado período.	Tempo de resposta
Arquivo e Documentação	Número de metros lineares do arquivo histórico tratados	Somatório da documentação descrita em base de dados e transferida de suporte documental para disponibilização	Clientes tipo 1,2,3	Registos específicos de tratamento	Registos em bases de dados; Mapas/folhas; Módulo de dados estatísticos	Resulta da descrição e preservação da documentação produzida ou reunida pelos diferentes órgãos e serviços, no âmbito da sua atividade, e que, nos termos e de acordo com as regras e princípios de gestão documental estabelecidos, deve ser conservada.	Tratamento do Património Arquivístico
UMC	Percentagem de categorias centralizadas	(Número de categorias centralizadas/número de categorias a centralizar) x100	Ministério	Relatório ANPC	Plataforma e outros	Relativamente à totalidade das categorias integradas em Acordos Quadro, quantificar a percentagem das que foram objeto de procedimentos agregados	Incremento da negociação centralizada
Património	Percentagem de imóveis registados no SIIE	(Número de imóveis registados no SIIE/ número de imóveis) x100	Ministério	Relatórios extraídos da Aplicação	SIIE	Relativamente à totalidade de imóveis a cargo do Ministério, quantificar a percentagem dos que se encontram inscritos no novo sistema integrado (SIIE)	Gestão e controlo do Património imobiliário do Estado
Recursos Humanos	Percentagem de trabalhadores que frequentaram formação	(Número trabalhadores com formação/número trabalhadores da SG) x100	SG	Relatórios de Formação; Balanço social	Registo das participações em ações de formação	Relativamente à totalidade dos trabalhadores da organização, quantificar a percentagem dos que frequentaram ações de formação certificada	Desenvolvimento do potencial humano das organizações

¹ Escala de Lickert (1, 2,3,4,5). Sempre que seja utilizada outra escala devem os resultados ser convertidos.

² Idem

³ Objetivos planeados e não revistos