



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2016

Versão 01 Data: mai2016

Missão

Assegurar o apoio aos órgãos e serviços centrais da Secretaria Regional da Solidariedade Social, nos domínios da gestão dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais, assessoria jurídica e ainda assegurar a execução dos serviços de carácter administrativo

Visão

Garantir a otimização da aplicação dos recursos públicos através de uma correta e adequada gestão orçamental, patrimonial, material e de recursos humanos

Objetivos Estratégicos

OE 1: Contribuir para a eficiência e eficácia dos recursos

OE 2: Contribuir para a melhoria da informação

OE 3: Contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados

Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob. 1 -Melhorar os tempos de resposta às solicitações	4,50			
Ob. 2 - Planejar e gerir as atividades da DGR	5,00			
Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação		3,60		
Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais	5,00			
Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa	5,00			
Ob. 6 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados	5,00			
Ob. 7 - Melhorar a qualidade de acesso à informação	5,00			
Ob. 8 - Promover a qualidade dos recursos humanos		3,00		
Ob. 9 - Melhorar a qualidade das instalações	5,00			

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	40%	4,43				
Ob. 1 -Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Ponderação	30%	4,50				
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1- Percentagem de documentos endereçados e reencaminhados por SGC, no próprio dia da sua receção, considerando o número total de documentos dirigidos ao gabinete [(N.º documentos reencaminhados no próprio dia) / (N.º total de documentos no ano)] *100	[92%;97%]	[93%;98%]	Atinge [93%;98%] Não atinge < 93% Supera > 98%	25%	100%	5	↑ 2,0%
Ind.2- Percentagem de solicitações resolvidas via help-desk na área das TIC (Informática), no próprio dia da sua receção, considerando o n.º total de solicitações no sistema [(N.º de solicitações resolvidas em 24 horas) / (N.º total de solicitações no ano)] *100	[92%;97%]	[93%;98%]	Atinge [93%;98%] Não atinge < 93% Supera > 98%	25%	100%	5	↑ 2,0%
Ind.3- Tempo médio de resposta aos pedidos de apreciação jurídica habilitantes à decisão superior, Grau 1- Apoio aos órgãos e serviços centrais da SRSS nos domínios da assessoria jurídica (Soma dos dias úteis de todas as respostas/ n.º total de solicitações tipo)	6	5 dias úteis	Atinge de 4,0 a 5,5 Não atinge > 5,5 Supera < 4,0	25%	4,5	3	↑ 10,0%
Ind.4- Tempo médio de resposta aos pedidos de apreciação jurídica habilitantes à decisão superior, Grau 2- Elaboração de projetos de diplomas legais e regulamentares, assim como a sua apreciação e normalização (Soma dos dias úteis de todas as respostas/ n.º total de solicitações tipo)	n.a	11 dias úteis	Atinge de 8 a 11 Não atinge > 11 Supera < 8	25%	Tempo médio <6 dias	5	↑ 45,0%
Ob. 2 - Planejar e gerir as atividades da DGR	Ponderação	20%	5,00				
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5- Data de apresentação do Plano de Atividades da DGR para 2016 (Data de apresentação até dia 10 de fevereiro)	30 jan	10 fev	Atinge de 1 a 10 fev Não atinge depois 10 fev Supera antes de 1 fev	40%	22-jan	5	↑ 60,00%
Ind.6- Taxa de execução do Plano de Atividades da DGR (N.º atividades concluídas/N.º total atividades planeadas)*100	[68%; 85%]	[68%; 85%]	Atinge [68%; 85%] Não atinge <68% Supera > 85%	60%	89,10%	5	↑ 4,82%

Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação		Ponderação 30%		3,60			
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.7- Data de apresentação dos mapas de prestação de contas para a conta de gerência do Gabinete e da DRSS (Data para apresentação trimestral dos referidos mapas e/ou controles) - A pontuação será a média do resultado de cada apresentação na escala 1,3,5	29 fev/ abr/jun/ago/ out/dez	30 mar/ jun/set/dez	Atinge de 29 a 30 do mês de referência Não atinge depois de 30 Supera antes de 29	35%	(T3+T6+T9+T12) /6 Todos entregues antes do dia	5	↑ 10,0%
Ind.8- Data de entrega dos mapas ao abrigo da Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso (Data de entrega dos mapas mensais consolidados) - A pontuação será a média do resultado de cada entrega na escala 1,3,5	10 mês seguinte	10 mês seguinte	Atinge de 9 a 10 do mês de referência Não atinge depois de 10 Supera antes de 9	30%	(M1+M2+...+M11+M12)/12 Todos entregues antes do dia	5	↑ 10,0%
Ind.9- Tempo médio de atualização do registo relativo ao exercício de cargos e funções em comissões, grupos de trabalho e outras entidades por trabalhadores da SRSS, após publicação de diplomas legais e/ou regulamentares que impliquem alterações aos dados constantes do mencionado registo (Tempo médio, aferido em dias úteis = n.º total dias úteis/total registos)	n. a	2 dias úteis	Atinge de 1,6 a 2,2 Não atinge > 2,2 Supera < 1,6	35%	Não anotado	1	↓ -100,00%

Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais		Ponderação 20%		5,00			
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.10- Apresentação de proposta de abate de bens móveis do Gabinete e da DRSS, que não se encontrem em condições de utilização (Data de conclusão do processo)	Apresentação proposta até 20 nov.	20-dez	Atinge de 15 a 20 dez Não atinge depois 20 dez Supera antes de 15 dez	50%	14-dez	5	↑ 20,00%
Ind.11- Apresentação de proposta sobre levantamento das necessidades para 2016, relativo a material de escritório, informático, administrativo e outros, para o Gabinete em Angra do Heroísmo e Ponta Delgada (Data de apresentação da proposta)	31-mar	31-mar	Atinge de 2 a 31 mar Não atinge depois de 31 mar Supera antes de 2 mar	50%	28-fev	5	↑ 100,00%

Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação 20%		5,00			
--------------------------------------	--	----------------	--	------	--	--	--

Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa		Ponderação 100%		5,00			
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.12- Reduzir o prazo médio de processamento das despesas, referentes aos orçamentos do Gabinete, DRSS e SADD - Média do nº de dias de processamento de todas as faturas constantes do PLC, tendo em conta a data de libertação dos fundos do mesmo (N.º de dias de processamento de todas as faturas/N.º de faturas processadas no ano)	6 dias úteis	5 dias úteis	Atinge de 3 a 5 dias Não atinge mais de 5 dias Supera menos de 3 dias	50%	2 dias úteis	5	↑ 37,5%
Ind.13- Reduzir o número de folhas de vencimento devolvidas pela Contabilidade Pública, por erros ou omissões, referentes aos orçamentos do Gabinete, DRSS e SADD (N.º total de folhas devolvidas pela Contabilidade Pública/12) x100	[30%; 40%]	[30%; 35%]	Atinge [30%; 35%] Não atinge >35% Supera < 30%	50%	27,00%	5	↑ 8,6%

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação 40%		4,60			
-------------------------------------	--	----------------	--	------	--	--	--

Ob. 6 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		Ponderação 35%		5,00			
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.14- Índice de satisfação dos clientes tendo por base o resultado do INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO, na escala de Likert de 1 a 5 (Média dos resultados obtidos por todos os setores)	[3,5;4,1]	[3,6;4,1]	Atinge [3,6; 4,1] Não atinge < 3,6 Supera > 4,1	100%	Média final 4,15	5	↑ 15,3%

Ob. 7 - Melhorar a qualidade de acesso à informação		Ponderação 30%		5,00			
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15- Proposta de organização por assunto, de diplomas legais e/ou regulamentares relevantes para os domínios de atuação da SRSS, recolhidos pelo NAJP e disponibilizados ao Gabinete e serviços diretamente dependentes da Secretária Regional da Solidariedade Social, arquivados na rede interna da SRSS (Data de apresentação da proposta)	n.a	31-ago	Atinge: 1 a 31 de ago Não atinge: depois 31 ago Supera: antes 1 ago	35%	Entregue a 18 julho	5	↑ 41,94%
Ind.16- Proposta de organização por assunto, de circulares e/entendimentos relevantes para os domínios de atuação da SRSS, recolhidos pelo NAJP e disponibilizados ao Gabinete e serviços diretamente dependentes da Secretária Regional da Solidariedade Social, arquivados na rede interna da SRSS (Data de apresentação da proposta)	n.a	16 set.	Atinge: 12 a 16 de set Não atinge: depois 16 set Supera: antes 12 set	35%	Entregue a 24 agosto	5	↑ 63,33%
Ind.17- Proposta de organização por assunto, de pareceres relevantes para os domínios de atuação da SRSS, recolhidos pelo NAJP e disponibilizados ao Gabinete e serviços diretamente dependentes da Secretária Regional da Solidariedade Social, arquivados na rede interna da SRSS (Data de apresentação da proposta)	n.a	14 out.	Atinge: 10 a 14 out Não atinge: depois 14 out Supera: antes 10 out	30%	Entregue a 16 de setembro	5	↑ 80,00%

Ob. 8 - Promover a qualidade dos recursos humanos		Ponderação 20%		3,00			
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio

Ind.18- Criar e disponibilizar na SRSS um catálogo de ausências clarificador, relativamente às situações na ordem férias, faltas e licenças (Data de entrega do manual com a compilação de todas as situações referentes a faltas ao serviço)	n.a	25 nov.	Atinge: 21 a 25 nov. Não atinge: depois 25 nov Supera: antes 21 nov	50%	Entregue a 29 de setembro	5	↑	173,33%
Ind.19- Dotar os trabalhadores da SRSS das últimas atualizações no âmbito do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública Regional dos Açores (SIADAPRA), introduzidas pelo Decreto Legislativo Regional n.º 26/2015/A de 23 de dezembro (Data para ministrar uma formação aos trabalhadores da Secretaria Regional da Solidariedade Social no âmbito do SIADAPRA)	n.a	9 dez	Atinge: 2 a 9 dez Não atinge: depois 9 dez Supera: antes 2 dez	50%	Não realizado	1	↓	-100,00%

Ob. 9 - Melhorar a qualidade das instalações		Ponderação		15%		5,00		
Indicadores		2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.20- Apresentação do levantamento e atualização das propostas da DGR não concretizadas e relativas às instalações do Solar dos Remédios (Data de apresentação do levantamento e atualização)	n.a	10-out	Atinge de 26 set a 10 out Não atinge depois de 10 out Supera antes de 26 set	50%	SGC0390/2016/ 2663 23-09-2016	5	↑	56,7%
Ind.21- Apresentação de proposta sobre a conservação e pintura exterior do edifício do Solar dos Remédios (Data de apresentação da proposta)	n.a	30-nov	Atinge de 15 a 30 nov Não atinge depois 30 nov Supera antes de 15 nov	50%	SGC0390/2016/ 3158 a 11/11/2016	5	↑	63,3%

n.a = não aplicável; n.d = não disponível; n.e = não executado

100%

100%

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio		
Dirigentes - Direção superior	0	20	0,00	0,0	→	0,0%
Dirigentes - Direção intermédia	1	16	0,97	15,4	↓	-3,5%
Técnicos Superiores	4	12	3,30	39,6	↓	-17,5%
Especialista de informática	1	12	1,00	12,0	→	0,0%
Técnicos de informática	2	8	1,88	15,1	↓	-5,9%
Assistentes Técnicos	11	8	10,68	85,5	↓	-2,9%
Assistentes Operacionais	6	5	4,83	24,2	↓	-19,5%
TOTAL	25	210		191,7	↓	-8,7%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.292,789	1.275,001	↓ -1,38%
Plano	0,0	0,00	→ 0,0%

Resultados				
PARÂMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
		Ponderação	40%	20%
	Pontuação	4,43	5,00	4,60
Resultado do serviço		4,61		
		Bom		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Considerando os resultados obtidos, tendo sido superados 7 dos 9 objetivos operacionais e a pontuação final que resultou neste quadro de autoavaliação de 4,61 durante o ano 2016, propõe-se que seja atribuída a menção de desempenho **BOM** aos serviços dependentes do gabinete da secretária regional, no ano de 2016.

A Chefe de Gabinete, Fábula Melo

Gráfico 1 - Peso de cada tipo de objetivo no resultado final

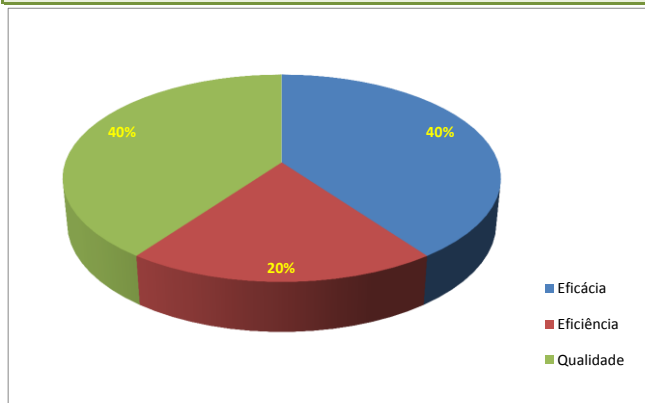
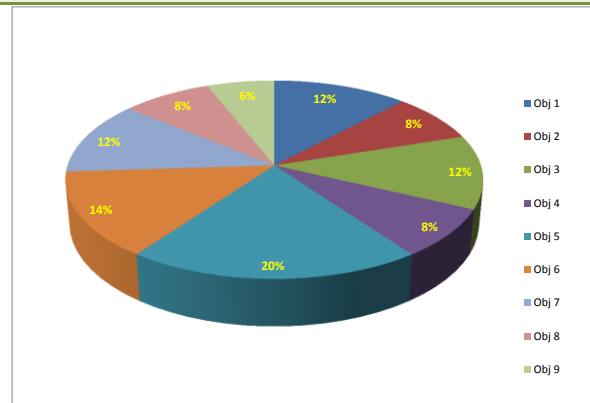


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1	Registo SGC e Relatório de atividades
	Indicador 2	Registo SGC, registo help-desk e Relatório de atividades
	Indicador 3	Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base em relatório a extrair do SGC
	Indicador 4	Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base em relatório a extrair do SGC
Objetivo 2	Indicador 5	Registo SGC e Plano de atividades
	Indicador 6	Relatório de Atividades e registos do SGC
Objetivo 3	Indicador 7	Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
	Indicador 8	Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
	Indicador 9	Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base nos dados constantes do registo de comissões e grupos de trabalho da SRSS
Objetivo 4	Indicador 10	Registo SGC e Proposta arquivada
	Indicador 11	Registo SGC e Proposta arquivada
Objetivo 5	Indicador 12	Documentos arquivados mais Registo e Informação da aplicação GERFIP
	Indicador 13	Documentos arquivados mais Registo e Informação da aplicação GERFIP
Objetivo 6	Indicador 14	Registo SGC e Relatório do inquérito de satisfação a clientes
	Indicador 15	Organização na pasta partilhada: Jurídico/ Apoio e página Intranet da SRSS
	Indicador 16	Organização na pasta partilhada: Jurídico/ Apoio e página Intranet da SRSS
Objetivo 7	Indicador 17	Organização na pasta partilhada: Jurídico/ Apoio e página Intranet da SRSS
	Indicador 18	Proposta física entregue superiormente e/ou anexa em distribuição de SGC.
Objetivo 8	Indicador 19	Formação ministrada nas instalações da SRSS e registo da mesma
	Indicador 20	Registo SGC e informação anexa e arquivada
	Indicador 21	Registo SGC e informação anexa e arquivada

Notas Explicativas