



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2018

Versão 01 Data: nov2017

## 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				
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR				
Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação				
Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais				
Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa				
Ob. 6 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados				
Ob. 7 - Melhorar a qualidade de acesso à informação				

## Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	40%	0,00				
Ob. 1 -Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Ponderação	25%	0,00				
<b>Indicadores</b>	<b>2017</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
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	[94%;98%]	[94%;98%]	Atinge [94%;98%] Não atinge < 94% Supera > 98%	50%			
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	[94%;98%]	[94%;98%]	Atinge [94%;98%] Não atinge < 94% Supera > 98%	50%			
100%							
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	Ponderação	25%	0,00				
<b>Indicadores</b>	<b>2017</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.3- Data de apresentação do Plano de Atividades da DGR para 2018 (Data de apresentação até dia 10 de fevereiro)	10 fev	10 fev	Atinge de 1 a 10 fev Não atinge depois 10 fev Supera antes de 1 fev	30%			
Ind.4- Taxa de execução do Plano de Atividades da DGR (N.º atividades concluídas/N.º total atividades planeadas)*100	[69%; 86%]	[69%; 86%]	Atinge [69%; 86%] Não atinge <69% Supera > 86%	70%			
100%							

Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação		Ponderação 25%		0,00			
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.5- Data de apresentação dos mapas de prestação de contas para a conta de gerência do Gabinete e da DRSS</b> (Data para apresentação trimestral dos referidos mapas e/ou controlos) - A pontuação será a média do resultado de cada apresentação na escala 1,3,5	30 mar/ jun/set/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		
<b>Ind.6- Data de entrega dos mapas mensais consolidados de todos os serviços da Secretaria Regional da Solidariedade Social, ao abrigo da Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso</b> (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	35%	(M1+M2+...+ M11+M12)/12		
<b>Ind.7 - Informação estatística e gráfica com a evolução dos recursos humanos nos serviços do Gabinete e DRSS, de 2009 a 2017</b> (Data de apresentação da informação relatório)	15 março	15 março	Atinge de 1 a 15 do março Não atinge depois 15 mar Supera antes de 1 mar	30%			

Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais		Ponderação 25%		0,00			
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.8- Apresentação de proposta com a atualização dos bens inventariáveis do Gabinete (Ponta Delgada e Angra do Heroísmo) e DRSS, com a respetiva correspondência em gerfip</b> (Data de apresentação da proposta)	30-mar	30-mar	Atinge de 15 a 30 mar Não atinge depois de 30 mar Supera antes de 15 mar	35%			
<b>Ind.9- Apresentação de proposta com a atualização do inventário correspondente a todo o parque informático existente no Solar dos Remédios e no gabinete em Ponta Delgada</b> (Data de apresentação da proposta)	16-dez	16-dez	Atinge de 7 a 16 dez Não atinge depois 16 dez Supera antes de 7 dez	35%			
<b>Ind.10- Apresentação de proposta sobre levantamento das necessidades para 2018, relativo a material de escritório, informático, administrativo e outros, para o Gabinete em Angra do Heroísmo, Ponta Delgada e CAI</b> (Data de apresentação da proposta)	15-mar	15-mar	Atinge de 2 a 15 mar Não atinge depois de 15 mar Supera antes de 2 mar	30%			

Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação 20%		0,00			
--------------------------------------	--	----------------	--	------	--	--	--

Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa		Ponderação 100%		0,00			
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.11- 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</b> (Nº de dias de processamento de todas as faturas/Nº de faturas processadas no ano), média	4 dias úteis	4 dias úteis	Atinge de 2 a 4 dias Não atinge mais de 4 dias Supera menos de 2 dias	50%			
<b>Ind.12- Reduzir o número de folhas de vencimento devolvidas pela Contabilidade Pública, por erros ou omissões, referentes aos orçamentos do Gabinete, DRSS e SADD</b> (N.º total de folhas devolvidas pela Contabilidade Pública/12) x100	[30%; 34%]	[30%; 34%]	Atinge [30%; 34%] Não atinge >34% Supera < 30%	50%			

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação 40%		0,00			
-------------------------------------	--	----------------	--	------	--	--	--

Ob. 6 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		Ponderação 80%		0,00			
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.13- Índice de satisfação dos clientes da DGR, tendo por base o resultado do INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO, na escala de Likert de 1 a 5</b> (Média dos resultados obtidos por todos os setores da Divisão)	[3,6;4,1]	[3,6;4,1]	Atinge [3,6; 4,1] Não atinge < 3,6 Supera > 4,1	80%			
<b>Ind.14- Realização de inquérito a todos os colaboradores em funções no Solar dos Remédios sobre as condições e ambiente de trabalho proporcionadas</b> (Data para apresentação de relatório do inquérito)	n.a.	15-mai	Atinge de 11 a 15 maio Não atinge depois 15 maio Supera antes de 11 maio	20%			

Ob. 7 - Melhorar a qualidade de acesso à informação		Ponderação 20%		0,00			
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.15- Acompanhamento e gestão da informação constante do servidor de ficheiros da SRSS - Relatórios trimestrais</b> (N.º de dias úteis após o fim do trimestre)	7 dias úteis	7 dias úteis	Atinge 5 a 7 dias Não atinge depois 7 dias Supera antes 5 dias	100%			

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

100%

Meios disponíveis					
RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio	
Dirigentes - Direção superior	0	20	0	0	
Dirigentes - Direção intermédia	1	16	16	0	
Técnicos Superiores	2	12	24	0	
Especialista de informática	1	12	12	0	
Técnicos de informática	2	8	16	0	
Assistentes Técnicos	11	8	88	0	
Assistentes Operacionais	7	5	35	0	
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>		<b>191</b>	<b>0</b>	

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.640,1		
Plano	0,0		

Resultados				
PARÂMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	40%	20%	40%
	Pontuação	0,00	0,00	0,00
Resultado do serviço		0,00		

Proposta de menção de desempenho
Justificação:

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

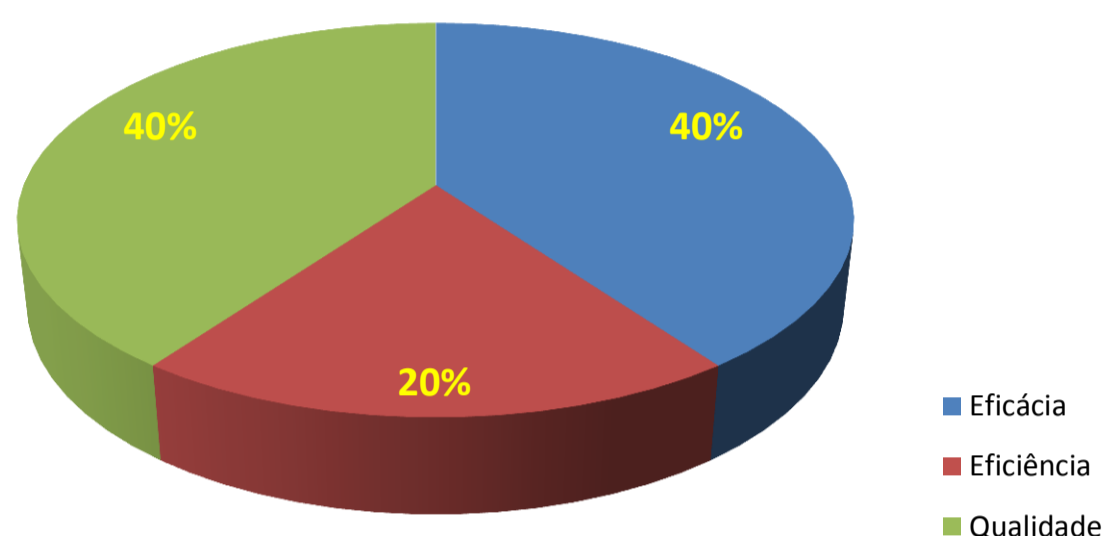
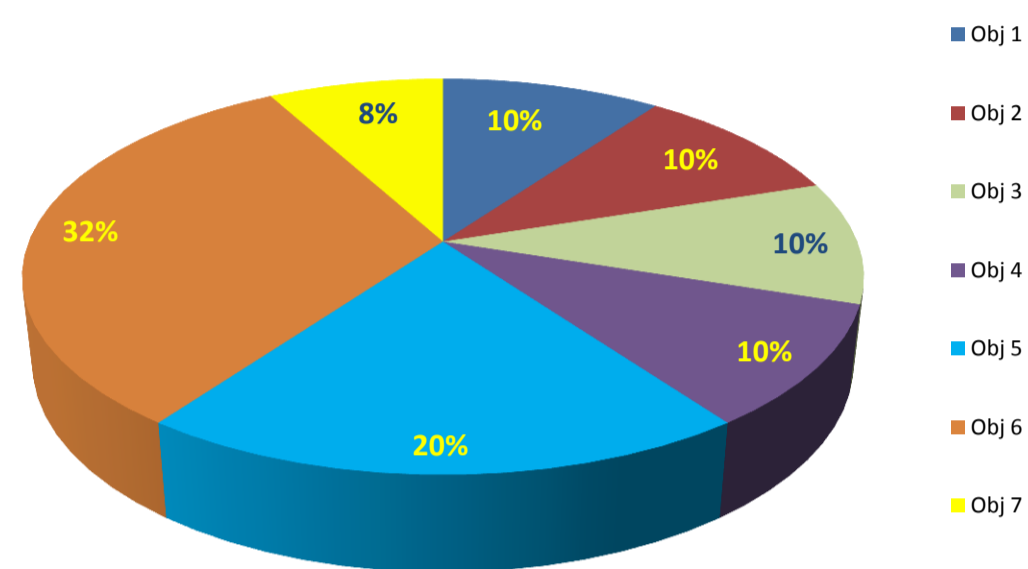


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



### 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
Objetivo 2	Indicador 3	Registo SGC e Relatório de atividades
	Indicador 4	Relatório de Atividades e registo SGC
Objetivo 3	Indicador 5	Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
	Indicador 6	Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
Objetivo 4	Indicador 7	Registo SGC e Proposta arquivada
	Indicador 8	Registo SGC e Proposta arquivada
Objetivo 5	Indicador 9	Registo SGC e Proposta arquivada
	Indicador 10	Registo SGC e Proposta arquivada
Objetivo 6	Indicador 11	Documentos arquivados, Registo e Informação da aplicação GERFIP
	Indicador 12	Documentos arquivados e Registo SIGRHARA
Objetivo 7	Indicador 13	Registo SGC e Relatório do inquérito de satisfação a clientes
	Indicador 14	Registo SGC e Relatório do inquérito
	Indicador 15	Registo SGC e Informação arquivada