

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2017**

Versão 01 Data:

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	5,00			
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	4,20			
Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação	4,40			
Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais	4,30			
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		3,00		

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	40%					4,48
Ob. 1 -Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Ponderação	25%					5,00
Indicadores	2016	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	[93%;98%]	[94%;98%]	Atinge [94%;98%] Não atinge < 94% Supera > 98%	50%	100%	5	
Ind.2- Percentagem de solicitações resolvidas via <i>help-desk</i> 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	[93%;98%]	[94%;98%]	Atinge [94%;98%] Não atinge < 94% Supera > 98%	50%	99%	5	
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	Ponderação	25%					4,20
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.3- Data de apresentação do Plano de Atividades da DGR para 2017. (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	40%	06/fev	3	
Ind.4- Taxa de execução do Plano de Atividades da DGR. (N.º atividades concluídas/N.º total atividades planeadas)*100	[68%; 85%]	[69%; 86%]	Atinge [69%; 86%] Não atinge <69% Supera > 86%	60%	A execução final foi de 90,47%	5	

Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação		Ponderação 25%		4,40			
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5- 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 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%	Todos entregues antes de 29	5	
Ind.6- 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	35%	Todos entregues antes de 9	5	
Ind.7 - Informação estatística e gráfica com a evolução dos recursos humanos nos serviços do Gabinete e DRSS, de 2009 a 2016. (Data de apresentação da informação relatório)	n. a	15 março	Atinge de 1 a 15 do março Não atinge depois 15 mar Supera antes de 1 mar	30%	43 173,00 Esc.	3	

Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais		Ponderação 25%		4,30			
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.8- Atualização dos bens inventariáveis com a correspondência em GERFIP da SRSS (Gabinete e DRSS). (Data de apresentação da proposta)	20/dez	30/mar	Atinge de 15 a 30 mar Não atinge depois de 30 mar Supera antes de 15 mar	35%	17/mar	3	
Ind.9- Apresentação do inventário correspondente a todo o equipamento informático existente no Solar dos Remédios, no gabinete em Ponta Delgada e no SADD em Lisboa. (Data de apresentação do inventário)	20/dez	16/dez	Atinge de 7 a 16 dez Não atinge depois 16 dez Supera antes de 7 dez	35%	06/dez	5	
Ind.10- Apresentação de proposta sobre levantamento das necessidades para 2017, relativo a material de escritório, informático, administrativo e outros, para o Gabinete em Angra do Heroísmo e Ponta Delgada, e para a CAI. (Data de apresentação da proposta)	31/mar	15/mar	Atinge de 2 a 15 mar Não atinge depois de 15 mar Supera antes de 2 mar	30%	27/fev	5	

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

Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa		Ponderação 100%		5,00			
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
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 (N.º de dias de processamento de todas as faturas/N.º de faturas processadas no ano)	5 dias úteis	4 dias úteis	Atinge de 2 a 4 dias Não atinge mais de 4 dias Supera menos de 2 dias	50%	1 dia útil	5	
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. (N.º total de folhas devolvidas pela Contabilidade Pública/12) x100	[30%; 35%]	[30%; 34%]	Atinge [30%; 34%] Não atinge >34% Supera < 30%	50%	25%	5	

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação 40%		4,50			
-------------------------------------	--	----------------	--	------	--	--	--

Ob. 6 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		Ponderação 75%		5,00			
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.13- 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%	4,12	5	

Ob. 7 - Melhorar a qualidade de acesso à informação		Ponderação 25%		3,00			
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.14- Acompanhamento e gestão da informação constante do servidor de ficheiros da SRSS - Relatórios trimestrais. (N.º de dias úteis após o fim do trimestre)	n.a	7 dias úteis	Atinge: 5 a 7 dias Não atinge: depois 7 dias Supera: antes 5 dias	100%	Entregas 4 abr; 5 jul. e 6 out.	3	(5+3+3+1) /4

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

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	0	20	0	0,0
Dirigentes - Direção intermédia	1	16	98,0%	15,7 ↓ -2,0%
Técnicos Superiores	2	12	97,1%	23,3 ↓ -2,9%
Especialista de informática	1	12	100,7%	12,1 ↑ 0,7%
Técnicos de informática	2	8	97,9%	15,7 ↓ -2,1%
Assistentes Técnicos	11	8	83,3%	73,3 ↓ -16,7%
Assistentes Operacionais	6	5	88,0%	26,4 ↓ -12,0%
TOTAL	23	186	166,4	-10,5%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 640,071	1 383,423	↓ -15,6%
Plano	0,0	0,00	

Resultados				
PARÂMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	40%	20%	40%
	Pontuação	4,48	5,00	4,50
Resultado do serviço		4,59		
		BOM		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Considerando que foram superados 6 dos 7 objetivos operacionais e um foi atingido dentro da meta proposta, proponho que seja atribuída a classificação de Bom aos serviços para o ano 2017.

A chefe de gabinete

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

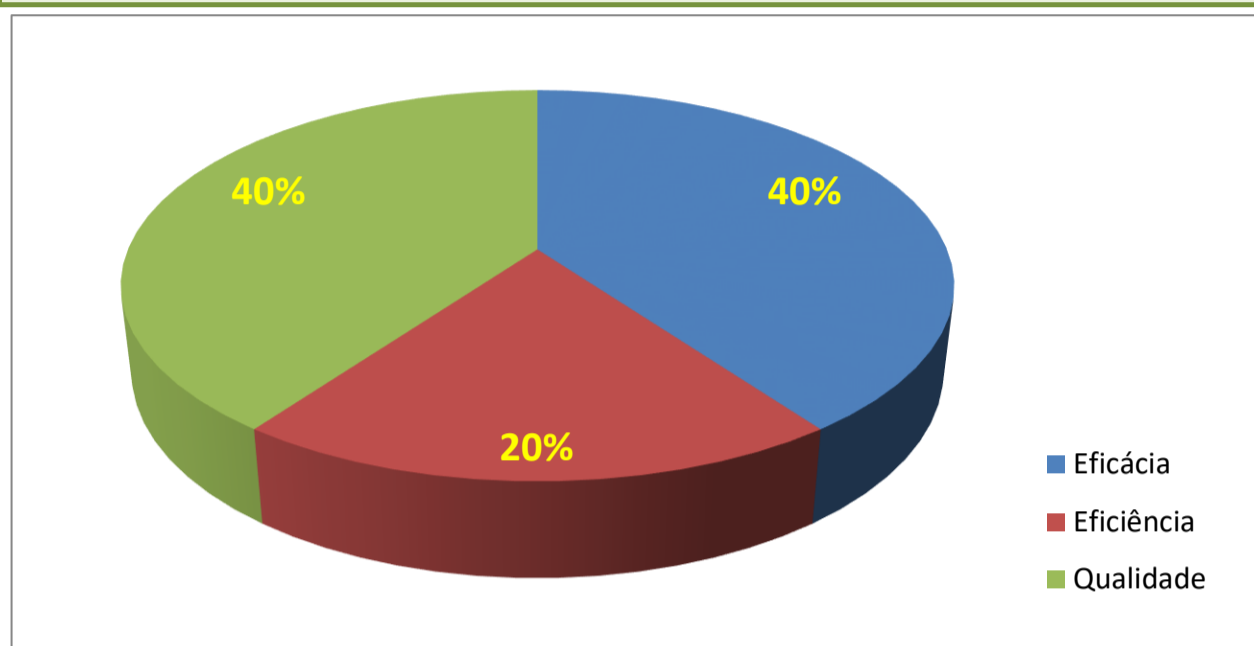
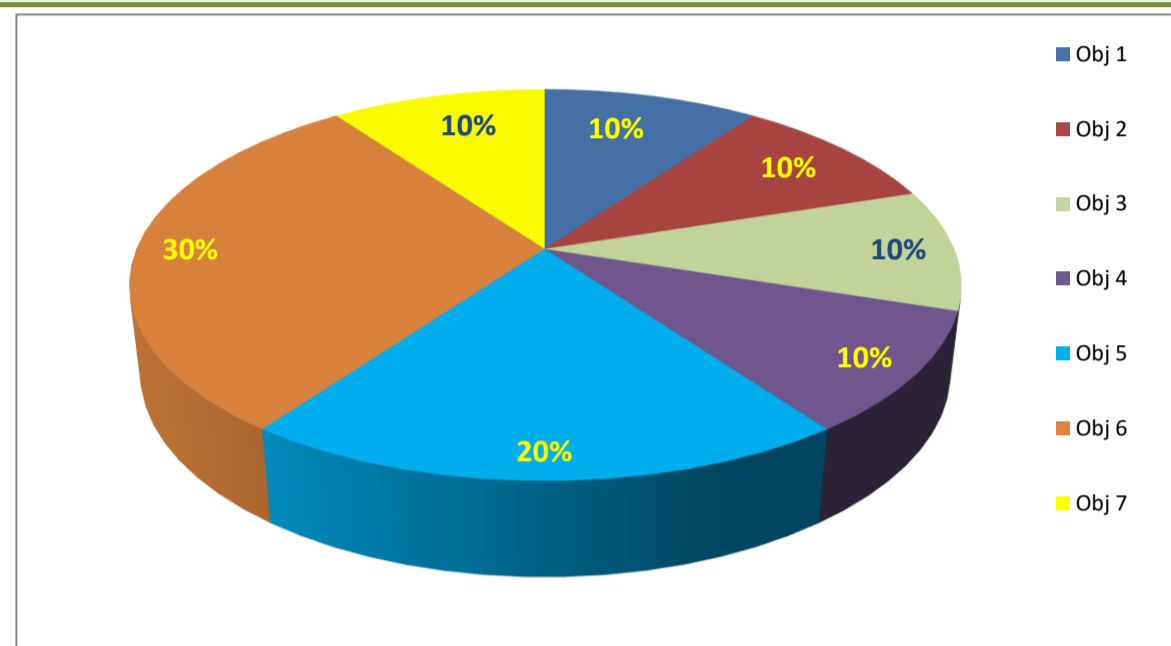


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



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
	Indicador 7	Registo SGC e Proposta arquivada
Objetivo 4	Indicador 8	Registo SGC e Proposta arquivada
	Indicador 9	Registo SGC e Proposta arquivada
	Indicador 10	Registo SGC e Proposta arquivada
Objetivo 5	Indicador 11	Documentos arquivados, Registo e Informação da aplicação GERFIP
	Indicador 12	Documentos arquivados e Registo SIGRHARA
Objetivo 6	Indicador 13	Registo SGC e Relatório do inquérito de satisfação a clientes
Objetivo 7	Indicador 14	Registo SGC e Informação arquivada