

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2019**

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, tecnológicos, financeiros e patrimoniais, assessoria jurídica e ainda assegurar a execução dos serviços de caráter 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 elaboração dos pedidos de autorizações de pagamento				
Ob. 7 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados				
Ob. 8 - Melhorar a qualidade de acesso à informação				

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	50%						0,00
Ob. 1 -Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Ponderação	25%						0,00
Indicadores	2018	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	[94%;98%]	[95%;99%]	Atinge [95%;99%] Não atinge < 95% Supera > 99%	50%				
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	[94%;98%]	[95%;99%]	Atinge [95%;99%] Não atinge < 95% Supera > 99%	50%				
100%								
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	Ponderação	25%						0,00
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.3- Data de apresentação do Plano de Atividades da DGR para 2019. (Data de apresentação até dia 28 de fevereiro)	10 fev	28 fev	Atinge de 21 a 28 fev Não atinge depois 28 fev Supera antes de 21 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%]	[70%; 87%]	Atinge [70%; 87%] Não atinge <70% Supera > 87%	70%				
100%								

Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação		Ponderação 25%		0,00			
Indicadores	2018	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 controles) - 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 dia 30 Supera antes dia 29	35%	(T3+T6+T9+T12)/6		
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 (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 dia 10 Supera antes dia 9	35%	(M1+M2+...+M11+M12)/12		
Ind.7 - Informação estatística e gráfica com a evolução dos recursos humanos nos serviços do Gabinete e DRSS, de 2009 a 2018. (Data de apresentação da informação relatório)	15 março	15 julho	Atinge de 1 a 15 do julho Não atinge depois de 15 julho Supera antes de 1 jul	30%			

Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais		Ponderação 25%		0,00			
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
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. (Data de apresentação da proposta)	30/mar	22/nov	Atinge de 18 a 22 nov Não atinge depois de 22 nov Supera antes de 18 nov	35%			
Ind.9- Apresentação de proposta com a atualização do inventário correspondente a todo o parque informático existente no Solar dos Remédios, no gabinete em Ponta Delgada, no SADD e CAI. (Data de apresentação do inventário)	16/dez	16/dez	Atinge de 7 a 16 dez Não atinge depois 16 dez Supera antes de 7 dez	35%			
Ind.10- Apresentação de proposta sobre levantamento das necessidades para 2019, relativo a material de escritório, informático, administrativo e outros, para o Gabinete em Angra do Heroísmo, Ponta Delgada e CAI. (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 25%		0,00			
--------------------------------------	--	----------------	--	------	--	--	--

Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa		Ponderação 50%		0,00			
Indicadores	2018	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 (Nº de dias de processamento de todas as faturas/Nº de faturas processadas no ano), média.	4 dias úteis	3 dias úteis	Atinge de 2 a 3 dias Não atinge mais de 3 dias Supera menos de 2 dias	50%			
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%; 34%]	[30%; 34%]	Atinge [30%; 34%] Não atinge >34% Supera < 30%	50%			

Ob. 6 - Melhorar a elaboração dos pedidos de autorizações de pagamento		Ponderação 50%		0,00			
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 13 - Reduzir o número de pedidos de autorização de pagamento estornados do plano de investimentos. Nº de pedidos estornados por erros e/ou omissões	n.a	10	Atinge [8;10] Supera <8 Não atinge >10	50%			
Ind. 14 - Reduzir o número de pedidos de autorização de pagamento estornados do gabinete. Nº de pedidos estornados por erros e/ou omissões	n.a	5	Atinge [4;5] Supera <4 Não atinge >5	50%			

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação 25%		0,00			
-------------------------------------	--	----------------	--	------	--	--	--

Ob. 7 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		Ponderação 50%		0,00			
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15- Realização de inquérito a todos os colaboradores em funções no Solar dos Remédios sobre as condições e ambiente de trabalho proporcionadas (Data para apresentação de relatório do inquérito)	n.a	31/out	Atinge de 15 a 31 out Não atinge depois 31 out Supera antes de 15 out	25%			
Ind.16- Nível de satisfação sobre as condições e ambiente de trabalho proporcionadas no Solar dos remédios, tendo por base o resultado do INQUÉRITO realizado, na escala de Likert de 1 a 5. (Média dos resultados obtidos no geral)	n.a	[3,0;4,0]	Atinge [3,0; 4,0] Não atinge < 3,0 Supera > 4,0	75%			

Ob. 8 - Melhorar a qualidade de acesso à informação		Ponderação 50%		0,00			
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.17- Acompanhamento e gestão da informação constante do servidor de ficheiros da SRSS - Relatórios trimestrais. (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	50%			
Ind.18- Entrada em funcionamento do novo servidor de ficheiros da SRSS - informática. (data de conclusão da instalação do servidor)	n.a	24/abr	Atinge: 18 a 24 abril Não atinge: depois 24 abril Supera: antes 18 abril	50%			

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	6	5	30	0
TOTAL	23		186	

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 400,4		
Plano	0,0		

Resultados

PARÂMETROS	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Pontuação	50%	25%	25%
Resultado do serviço		0,00	0,00	0,00

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

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

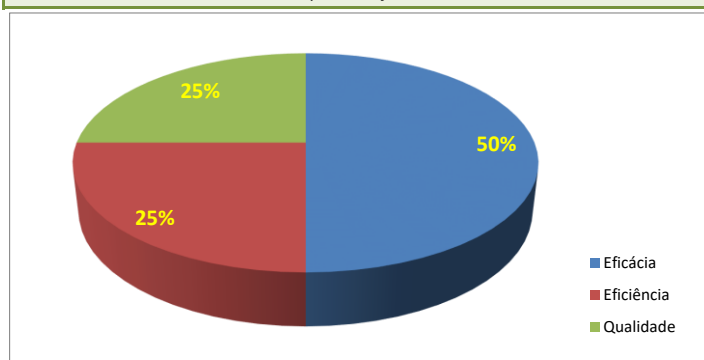
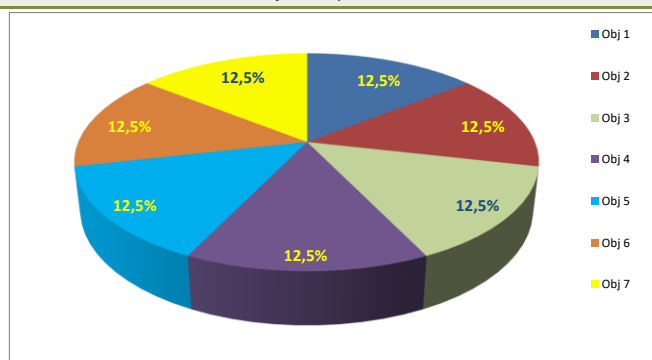


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo	Indicador	Fonte 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, documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
	Indicador 6	Registo correio eletrónico, documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
Objetivo 4	Indicador 7	Registo SGC e Informação arquivada
	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 da aplicação GERFIP
	Indicador 12	Documentos arquivados, Registo da aplicação GERFIP
Objetivo 6	Indicador 13	Registo da aplicação GERFIP e Documentos arquivados
	Indicador 14	Registo da aplicação GERFIP e Documentos arquivados
Objetivo 7	Indicador 15	Registo SGC com entrega do Relatório do inquérito
	Indicador 16	Relatório do inquérito entregue por SGC e arquivado
Objetivo 8	Indicador 17	Registo SGC e Informações arquivadas trimestralmente
	Indicador 18	Informação e Registo SGC da entrada em funcionamento de servidor