

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2018**

Versão Q1 Data: mar2019

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 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	5,00			
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	4,40			
Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação	5,00			
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		2,40		
Ob. 7 - Melhorar a qualidade de acesso à informação	5,00			

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	40%						4,85
Ob. 1 -Melhorar os tempos de resposta às solicitações	Ponderação	25%						5,00
Indicadores	2017	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%]	[94%;98%]	Atinge [94%;98%] Não atinge < 94% Supera > 98%	50%	100%	5		
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%	99%	5		
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	Ponderação	25%						4,40
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
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%	2 fev.	3		
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%	86,18%	5		

Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação		Ponderação 25%		5,00			
Indicadores	2017	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 de 30 Supera antes de 29	35%	Todos entregues antes de 29	5	
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 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 2017 (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%	26 fev.	5	

Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais		Ponderação 25%		5,00			
Indicadores	2017	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	30/mar	Atinge de 15 a 30 mar Não atinge depois de 30 mar Supera antes de 15 mar	35%	14/mar	5	
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 (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%	30/jul	5	
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 (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%	01/mar	5	

Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação 20%		5,00			
Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa		Ponderação 100%		5,00			
Indicadores	2017	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	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%; 34%]	[30%; 34%]	Atinge [30%; 34%] Não atinge >34% Supera < 30%	50%	21,00%	5	

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação 40%		2,92			
Ob. 6 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		Ponderação 80%		2,40			
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
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 (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%	4,10	3	
Ind.14- 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.	15/mai	Atinge de 11 a 15 maio Não atinge depois 15 maio Supera antes de 11 maio	20%	não realizado	1	

Ob. 7 - Melhorar a qualidade de acesso à informação		Ponderação 20%		5,00			
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15- 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	100%	6 dias úteis	5	

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	
Dirigentes - Direção intermédia	1	16	16	105,2%	17	↑ 5,2%
Técnicos Superiores	2	12	24	99,3%	24	↓ -0,7%
Especialista de informática	1	12	12	100,0%	12	→ 0,0%
Técnicos de informática	2	8	16	96,9%	15	↓ -3,1%
Assistentes Técnicos	11	8	88	83,8%	74	↓ -16,2%
Assistentes Operacionais	7	5	35	82,4%	29	↓ -17,6%
TOTAL	24		191		171	↓ -10,6%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 640,1	1 421,70	↓ -13,3%
Plano	0,0	0,00	

Resultados

PARÂMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	40%	20%	40%
	Pontuação	4,85	5,00	2,92
Resultado do serviço		4,11		
		Bom		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Considerando que foram superados 6 dos 7 objetivos operacionais e um foi atingido, proponho que seja atribuída a classificação de Bom aos serviços para o ano 2018.

A chefe de gabinete

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

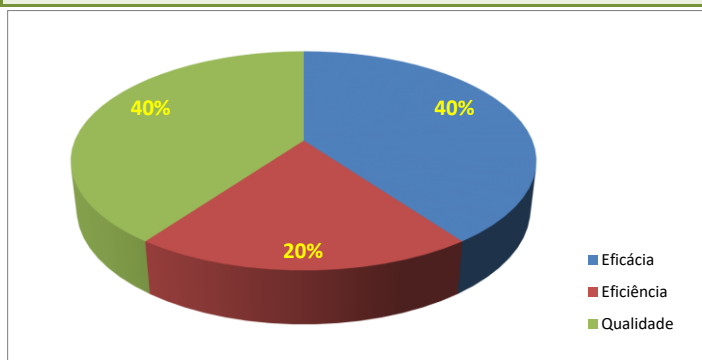
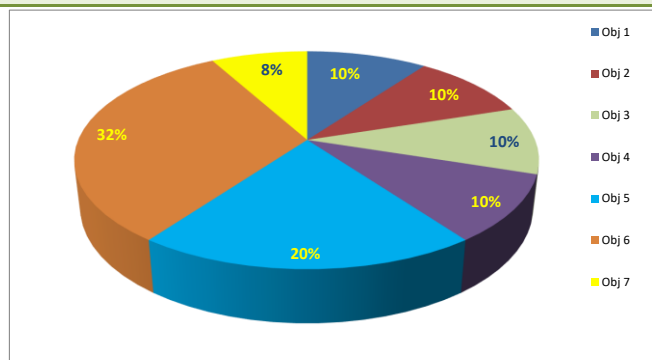


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo	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 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
Objetivo 7	Indicador 15	Registo SGC e Informação arquivada