

NAJP - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2013

Versão 1 Data:



Departamento: **Secretaria Regional da Solidariedade Social**

Organismo: **Núcleo de Apoio Jurídico e Planeamento**

Homologo
02.10.2014

Andreia Martins Cardosos da Costa
Secretária Regional da Solidariedade Social

Missão: Apoiar os órgãos e serviços centrais da SRSS nos domínios da assessoria jurídica, estatística e da documentação

Visão: Queremos ser o serviço de referência em matéria de apoio à Secretária Regional, ao seu Gabinete e serviços dele diretamente dependentes

Objetivos Estratégicos

OE 1: Melhorar em 10%, até 2013, a média de execução de cada um dos objetivos operacionais

OE 2: Consolidar o apoio aos serviços sob o âmbito de intervenção do NAJP, na área técnico-jurídica, estatística e documentação

OE 3: Promover, nos serviços sob o âmbito de intervenção do NAJP, uma cultura organizacional orientada para a qualidade e melhoria contínua

Cumprimento dos objetivos operacionais (trimestre ou final)

| Objetivos Operacionais | Supera | Atinge | Não atinge | Obs. |
|--|--------|--------|------------|------|
| Obj 1 - Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doclink) | 5,00 | | | |
| Obj 2 - Garantir celeridade no tempo médio de resposta às solicitações dirigidas ao núcleo | 5,00 | | | |
| Obj 3 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados | 5,00 | | | |

Objetivos Operacionais

| Objetivos Operacionais de Eficácia | Ponderação | 5,00 | | | | | | |
|--|-------------------|-------------|---|-------------|------------------|----------------------|---------------|-------------|
| Obj 1 - Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doclink) | Ponderação | 50% | | | | | | 5,00 |
| Indicadores | 2012 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | |
| Ind. 1 - Entrega de proposta de documento de harmonização de procedimentos instrutórios a observar pelos serviços e organismos em solicitações dirigidas ao Gabinete da SRSS (Mês) | n.d. | março | Atinge: março Não atinge: depois de 31 de março Supera: antes de 1 de março | 100% | 20-jan | 5 | 38 dias | |
| Obj 2 - Garantir celeridade no tempo médio de resposta às solicitações dirigidas ao núcleo | Ponderação | 50% | | | | | | 5,00 |
| Indicadores | 2012 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | |
| Ind. 2 - Tempo médio de resposta para os pedidos de parecer/informação/apreciação jurídica, habilitantes à decisão superior (Tempo médio, aferido em dias úteis) | 13 | 11 | Atinge entre 9 e 12 dias Não atinge > 12 dias Supera < 9 dias | 100% | 2,66 | 5 | ↑ 75,8% | |
| Objetivos Operacionais de Qualidade | Ponderação | 55% | | | | | | 5,00 |
| Obj 3 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados | Ponderação | 100% | | | | | | 5,00 |
| Indicadores | 2012 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio | |
| Ind. 3 - Número de fichas de esclarecimento interno, de conteúdo jurídico, a divulgar pelos colaboradores do Gabinete (Número de fichas de esclarecimento interno elaboradas e divulgadas) | n.d. | 3 | Atinge: 3 Não atinge: ≤ 2 Supera: ≥ 4 | 30% | 4 | 5 | ↑ 33,3% | |
| Ind.4 - Índice de satisfação dos clientes da divisão, tendo por base o resultado do INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO (elaborado na escala de Likert) a promover pela mesma (Média dos resultados obtidos por todos os setores da divisão) | n.d. | [3,3;4,0] | Atinge de 3,3 a 4,0 Não atinge menor que 3,3 Supera maior que 4,0 | 35% | 4,15 | 5 | ↑ 3,8% | |
| Ind. 5 - Número de minutas de requerimentos elaboradas à luz do RCTFP e disponibilizadas na pasta "RCTFP" da intranet da SRTSS (Número de minutas elaboradas e disponibilizadas) | n.d. | 5 | Atinge: 5 Não atinge: ≤ 4 Supera: ≥ 6 | 35% | 13 | 5 | ↑ 160,0% | |

n.a. não aplicável - n.d. não disponível - n.e. não executado

NAJP - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2013

Meios disponíveis

| RECURSOS HUMANOS | Pontuação | Estimado | Realizado | Desvio |
|----------------------------------|-----------|-----------|--------------|-------------|
| Dirigentes - Direcção superior | 0 | 20 | 0,00 | 0,00 |
| Dirigentes - Direcção intermédia | 0 | 16 | 0,00 | 0,00 |
| Técnicos Superiores | 1 | 12 | 1,00 | 12,00 |
| Especialista de informática | 0 | 12 | 0,00 | 0,00 |
| Técnico de informática | 0 | 8 | 0,00 | 0,00 |
| Assistentes Técnicos | 0 | 8 | 0,00 | 0,00 |
| TOTAL | 1 | 12 | 12,00 | 0,0% |

| RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (€) | Estimado (€) | Realizado | Desvio |
|--------------------------------------|--------------|------------|--------|
| Funcionamento | 254.360,91 | 215.782,08 | -15,2% |
| Plano | n.a | n.a | |

Resultados

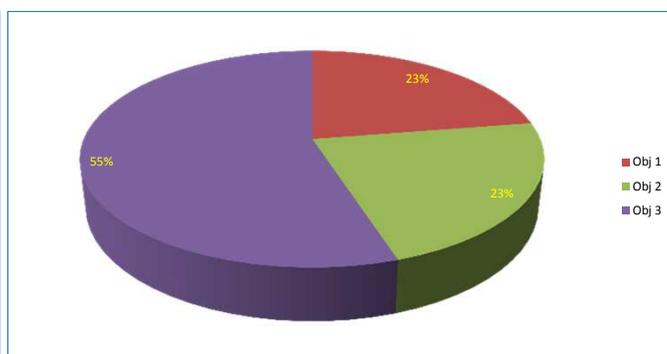
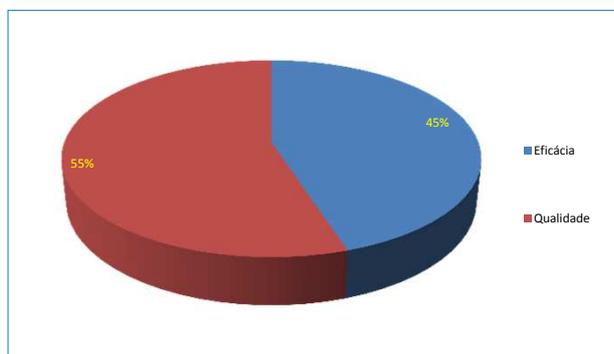
| PARÂMETROS | Eficácia | Eficiência | Qualidade |
|------------|----------|------------|-----------|
| Ponderação | 45% | n.a. | 55% |
| Pontuação | 5,00 | n.a. | 5,00 |

| | | | |
|---|-------------|--|--|
| Resultado do serviço | 5,00 | | |
| Proposta de menção de desempenho | Bom | | |

Justificação:
 Considerando os resultados atingidos no presente quadro de avaliação, em que os 3 objetivos operacionais foram superados, propõe-se que seja atribuída a menção de desempenho de Bom ao Núcleo de Apoio Jurídico e Planeamento, no ano de 2013.
 A Chefe de Gabinete, Fabíola Melo

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

Gráfico 2 - Peso de cada objectivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

| Objetivo | Indicador | Fonte de Verificação |
|------------|-------------|--|
| Objetivo 1 | Indicador 1 | Proposta física entregue superiormente e/ou anexa em distribuição de SGC |
| Objetivo 2 | Indicador 2 | Monitorização efetuada no seio do núcleo |
| Objetivo 3 | Indicador 3 | Propostas físicas entregues superiormente e/ou anexas em distribuição de SGC |
| | Indicador 4 | Relatório do inquérito |
| | Indicador 5 | Propostas físicas entregue superiormente e/ou anexas em distribuição de SGC |

Observações:

Fontes de verificação consultadas

| Objetivo | Indicador | Fonte de Verificação Consultada |
|------------|-------------|---|
| Objetivo 1 | Indicador 1 | Proposta física entregue superiormente - Orientação interna n.º 1/2013, de 20 jan. (Tiago) |
| Objetivo 2 | Indicador 2 | Monitorização efetuada no seio do núcleo - Autoavaliação SIADAPRA 3 - Tiago |
| Objetivo 3 | Indicador 3 | Propostas entregues superiormente anexas em distribuição de SGC - Autoavaliação SIADAPRA 3 - Tiago |
| | Indicador 4 | Resultados do inquérito |
| | Indicador 5 | Propostas físicas entregue superiormente e/ou anexas em distribuição de SGC - Relatório autoavaliação Tiago |