



Departamento: **Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social**

Organismo: **Divisão de Planeamento, Inovação e Apoio Jurídico**

Missão: Assegurar o apoio à Secretária Regional, ao seu Gabinete e serviços dele diretamente dependentes, designadamente, em matéria de planeamento, inovação, recursos humanos, informação, comunicação e apoio jurídico

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 da DPIAJ, na área técnico-jurídica e em matéria de planeamento, recursos humanos, informação e comunicação

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

Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Obj 1 - Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doelink)	5,00			
Obj 2 - Garantir celeridade no tempo médio de resposta às solicitações dirigidas à divisão	5,00			
Obj 3 - Garantir níveis de eficiência e qualidade na utilização de todas as potencialidades da aplicação SIGRHARA, nos serviços sob o âmbito de intervenção da divisão		3,90		
Obj 4 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		4,10		

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	30%	5,00				
Obj 1 - Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doelink)	Ponderação	50%	5,00				
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1 - Percentagem de documentos endereçados ao Gabinete da SRTSS, registados e encaminhados, no próprio dia, em SGC (Percentagem de documentos registados e encaminhados no próprio dia)	51%	70%	Atinge de 60% a 90% Não atinge < 60% Supera > 90%	55%	98%	5	
Ind. 2 - Tempo médio de divulgação, por todos os trabalhadores diretamente dependentes do Gabinete, de informação que seja superiormente determinada (Tempo médio, aferido em dias úteis)	n.d.	4	Atinge de 3 a 4 dias Não atinge > 4 dias Supera < 3 dias	20%	< 2 dias	5	
Ind.3 - Entrega de proposta de um manual de procedimentos para o SGC (Mês)	n.d.	julho	Atinge: julho Não atinge: depois de 31 de julho Supera: antes de 1 julho	25%	15-jun	5	
Obj 2 - Garantir celeridade no tempo médio de resposta às solicitações dirigidas à divisão	Ponderação	50%	5,00				
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4 - Tempo médio de resposta definido, em 2012, para os pedidos de parecer/informação/apreciação jurídica, habilitantes à decisão superior (Tempo médio, aferido em dias úteis)	15	13	Atinge de 10,5 a 14 dias Não atinge > 14 dias Supera < 10,5 dias	35%	5,8 dias	5	
Ind. 5 - Tempo médio de informação definido, em 2012, para as solicitações relativas a férias, faltas e licenças dos trabalhadores sob o âmbito de intervenção da divisão (Tempo médio, aferido em dias úteis)	4	3	Atinge de 2 a 4 dias Não atinge > 4 dias Supera < 2 dias	25%	< 2 dias	5	
Ind. 6 - Manter a taxa de resposta definida, em 2011, para a resolução de problemas reportados na área das TIC (Percentagem de solicitações resolvidas em 24 horas)	78%	78%	Atinge de 70% a 93% Não atinge < 70% Supera > 93%	40%	98%	5	

DPIAJ - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2012

Objetivos Operacionais de Eficiência								
		Ponderação	35%	3,90				
Obj 3 - Garantir níveis de eficiência e qualidade na utilização de todas as potencialidades da aplicação SIGRHARA, nos serviços sob o âmbito de intervenção da divisão								
		Ponderação	100%	3,90				
Indicadores		2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7 - Assegurar o lançamento e validação, na aplicação SIGRHARA, de todos os dados necessários ao processamento atempado das folhas de vencimentos e outros abonos sob responsabilidade da Dpiaj (Número médio de republicações mensais, excluídas as republicações não imputáveis a erros ou omissões das trabalhadoras)		n.d.	6	Atinge de 4,8 a 6,6 Não atinge > 6,6 Supera < 4,8	45%	2,5	5	
Ind. 8 - Assegurar o carregamento, na aplicação SIGRHARA, dos dados relativos aos processos individuais dos trabalhadores do GABINETE, SADD, DRSSS, DGR e DPIAJ, referentes a avaliação de desempenho de 2011 (Percentagem de processos individuais com informação referente a avaliação de desempenho de 2011, carregada e validada, na aplicação SIGRHARA, considerando um universo de 77 processos individuais)		n.d.	65%	Atinge de 55% a 85% Não atinge < 55% Supera > 85%	55%	60%	3	
Objetivos Operacionais de Qualidade								
		Ponderação	35%	4,10				
Obj 4 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados								
		Ponderação	100%	4,10				
Indicadores		2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 9 - Prazo de apresentação de plano de reestruturação da intranet da SRTSS (GSRTSS) (Elaboração e entrega de proposta de reestruturação do portal em novembro)		n.d.	novembro	Atinge: novembro Não atinge: depois de 30 de novembro Supera: antes de 1 novembro	55%	01-out	5	
Ind.10 - 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 sectores da divisão)		4,15	[3,3;4,0]	Atinge de 3,3 a 4,0 Não atinge menor que 3,3 Supera maior que 4,0	45%	4	3	

n.d. não disponível

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	0	20	0	
Dirigentes - Direcção intermédia	1	16	16	
Técnicos Superiores	1	12	12	
Especialista de informática	1	12	12	
Técnico de informática	2	8	16	
Assistentes Técnicos	5	8	40	
TOTAL	10		96	

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (€)	Estimado (€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	221.900,32		
Plano	n.a		

Resultados

PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	30%	35%	35%
Pontuação	5,00	3,90	4,10
Resultado do serviço	4,30		
Proposta de menção de desempenho	Bom		
Justificação:			

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

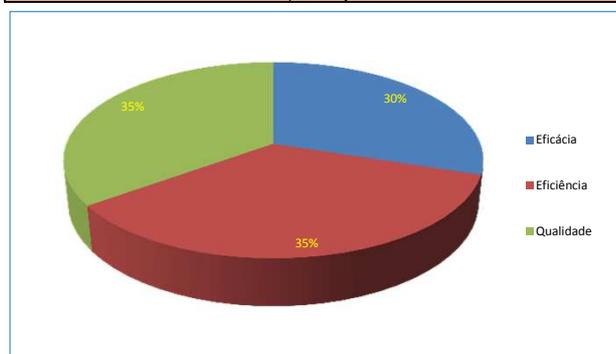
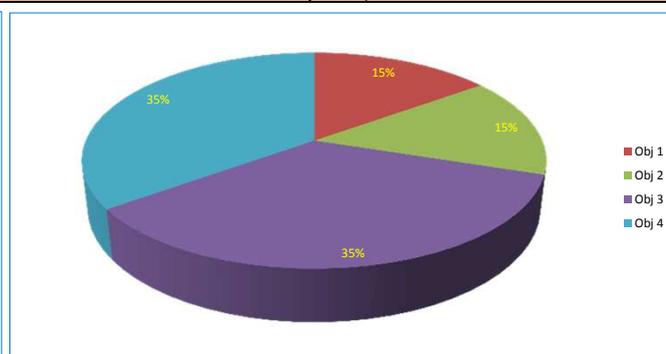


Gráfico 2 - Peso de cada objectivo operacional no resultado final



DPIAJ - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2012

Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1	Monitorização efectuada no seio da divisão, com base em relatório a extrair do SGC
	Indicador 2	Monitorização efectuada no seio da divisão, com base em relatório
Objetivo 2	Indicador 3	Proposta física entregue superiormente e/ou anexa em distribuição de SGC
	Indicador 4	Monitorização efectuada no seio da divisão
	Indicador 5	Monitorização efectuada no seio da divisão, com base em relatório a extrair do SGC
Objetivo 3	Indicador 6	Relatório a extrair do HelpDesk informático da SRTSS
	Indicador 7	Relatório a extrair do SIGRHARA
Objetivo 4	Indicador 8	Monitorização efectuada no seio da divisão, através de impressões do SIGRHARA
	Indicador 9	Proposta física entregue superiormente e/ou anexa em distribuição de SGC
	Indicador 10	Relatório do Inquérito de Satisfação, a realizar pela DPIAJ

Notas Explicativas

Objetivo 1	Indicador 1	(Σ documentos registados, início de distribuição e envio para a etapa seguinte no SGC, realizado no próprio dia da sua receção/ Σ documentos recebidos)*100
Objetivo 2	Indicador 6	(Σ solicitações submetidas através do HelpDesk informático da SRTSS, resolvidas em 24 horas/ Σ solicitações submetidas através do HelpDesk informático da SRTSS)*100
Objetivo 3	Indicador 7	Σ republicações relativas a todas as siglas sob o âmbito de intervenção da Dpiaj/14