



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 directamente dependentes, designadamente, em matéria de planeamento, inovação, recursos humanos, informação, comunicação e apoio jurídico

Visão: Queremos ser, nos próximos três anos, o serviço de referência em matéria de apoio à Secretária Regional, ao seu Gabinete e serviços dele directamente dependentes

Objectivos Estratégicos

OE 1: Melhorar em 10%, até 2013, a média de execução de cada um dos objectivos 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 objectivos operacionais (final)

Objectivos 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 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	5,00			
Obj 4 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		3,20		

Objectivos Operacionais

Objectivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	40%	5,00				
Obj 1 - Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doclink)	Ponderação	40%	5,00				
Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1 - Garantir, no próprio dia, o registo e encaminhamento, em SGC, dos documentos endereçados ao Gabinete da SRTSS. (Percentagem de documentos registados e encaminhados no próprio dia)	n.a.	51%	Atinge de 41% a 71% Não atinge < 41% Supera > 71%	60%	97,3%	5	↑ 46%
Ind. 2 - Garantir, no próprio dia, a expedição geral (via remota, protocolo ou ctt) e arquivo de toda a documentação que seja remetida através de SGC e/ou e-mail, nos respectivos processos físicos. (Percentagem de documentos expedidos e arquivados no próprio dia)	n.a.	51%	Atinge de 41% a 71% Não atinge < 41% Supera > 71%	40%	93,3%	5	↑ 42%
Obj 2 - Garantir celeridade no tempo médio de resposta às solicitações dirigidas à divisão	Ponderação	60%	5,00				
Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 3 - Tempo médio de resposta definido, em 2011, para os pedidos de parecer/informação/apreciação jurídica, habilitantes à decisão superior (Tempo médio, aferido em dias úteis)	n.a.	15	Atinge de 12 a 16,5 dias Não atinge > 16,5 dias Supera < 12 dias	35%	7,6	5	↑ 51%
Ind. 4 - Tempo médio de informação definido, em 2011, para as solicitações relativas a férias, faltas e licenças dos trabalhadores sob o âmbito de intervenção da divisão (Tempo médio, aferido em dias úteis)	n.a.	4	Atinge de 3 a 4 dias Não atinge > 4 dias Supera < 3 dias	30%	1	5	↑ 75%
Ind. 5 - Taxa de resposta definida, em 2011, para a resolução de problemas reportados na área das TIC (Percentagem de solicitações resolvidas em 24 horas)	n.a.	78%	Atinge de 70% a 93% Não atinge < 70% Supera > 93%	35%	95,2%	5	↑ 17%

Objectivos Operacionais de Eficiência		Ponderação		40%				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		Ponderação		100%				5,00	
Indicadores		2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind. 6 - Assegurar o lançamento e validação, na aplicação SIGRHARA, de todos os dados necessários ao processamento das folhas de vencimentos e outros abonos (Número médio de solicitações de correcção por erros ou omissões, por mês)		n.a.	[4;10]	Atinge de 4 a 10 Não atinge > 10 Supera < 4	40%	2,2	5	↑	31%
Ind. 7 - Reduzir a percentagem de folhas de vencimento devolvidas, por erros ou omissões, pela Delegação de Contabilidade Pública		n.a.	45%	Atinge de 25% a 55% Não atinge > 55% Supera: inferior a 25%	15%	20,9%	5	↑	24%
Ind. 8 - Assegurar o carregamento, na aplicação SIGRHARA, dos dados relativos aos processos individuais dos trabalhadores do GABINETE, SADD, DRSSS, DGR e DPIAJ (Percentagem de processos individuais com informação carregada e validada, na aplicação SIGRHARA, considerando um universo de 80 processos individuais)		n.a.	65%	Atinge de 55% a 85% Não atinge < 55% Supera > 85%	45%	96,3%	5	↑	31%
Objectivos Operacionais de Qualidade		Ponderação		20%				3,20	
Obj 4 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		Ponderação		100%				3,20	
Indicadores		2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind. 9 - Data de entrega da proposta de uma nova estrutura de ficheiros e de definição de permissões, para o Gabinete, DPIAJ e DGR		n.a.	12 Set.	Atinge: de 6 a 12 Set. Não atinge: depois de 12 Set. Supera: até 5 Set.	45%	9 nov.	1	↓	-58
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)		n.a.	[3;4]	Atinge de 3 a 4 Não atinge menor que 3 Supera maior que 4	55%	4,15	5	↑	19%

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

Meios disponíveis					
RECURSOS HUMANOS					
	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio	
Dirigentes - Direcção superior	0	20	0	0	n.a.
Dirigentes - Direcção intermédia	1	16	16	1	15
Técnicos Superiores	1	12	12	1	12
Especialista de informática	1	12	12	1	12
Técnico de informática	2	8	16	2	15
Assistentes Técnicos	5	8	40	5	35
Assistentes Operacionais	1	5	5	0	4
TOTAL	11	101	101	93	-8%
RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)					
	Estimado (€)	Realizado	Desvio		
Funcionamento	249.700,0	238.695,35	-4%		
Plano	0,0	0,00	n.a.		



Resultados			
PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	40%	40%	20%
Pontuação	5,00	5,00	3,20
Resultado do serviço	4,64		
	Bom		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Considerando os resultados atingidos no presente QUAR, em que três (3) dos objetivos operacionais foram superados e um (1) foi atingido dentro das metas definidas, propõe-se que seja atribuída a **menção de desempenho Bom** à Divisão de Planeamento, Inovação e Apoio Jurídico.

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

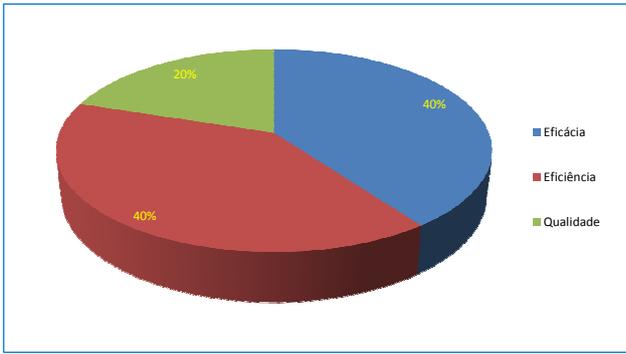
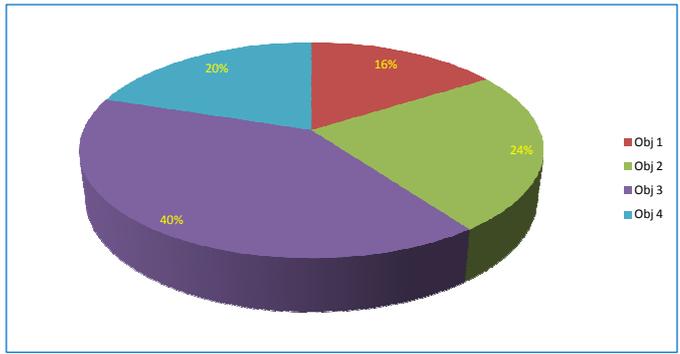


Gráfico 2 - Peso de cada objectivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objectivo 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 a extrair do SGC
Objectivo 2	Indicador 3	Relatório a extrair do SGC
	Indicador 4	Relatório a extrair do SGC
	Indicador 5	Relatório a extrair do HelpDesk informático da SRTSS
Objectivo 3	Indicador 6	Relatório a extrair do SIGRHARA
	Indicador 7	Relatório a extrair do SIGRHARA
	Indicador 8	Relatório a extrair do SIGRHARA
Objectivo 4	Indicador 9	Validação superior de concretização da tarefa, na intranet da SRTSS
	Indicador 10	Relatório do Inquérito de Satisfação, a realizar pela DPIAJ