

2010



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - Serviços dependentes da Secretária Regional - 2010

Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social
Organismo: Serviços dependentes da Secretária Regional

Missão: Assegurar o apoio à Secretária Regional, respectivo Gabinete e serviços dela dependentes, à Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social e à Direcção Regional da Igualdade de Oportunidades, em matéria de gestão de recursos internos (nomeadamente informação, documentação e recursos humanos, financeiros e patrimoniais).

Visão: Queremos ser, nos próximos dois anos, o serviço de apoio interno de referência no âmbito do Governo dos Açores.

Valores:
 1.º -- Compromisso com o serviço - identificação e total empenho com a missão e os objectivos a concretizar.
 2.º -- Qualidade - caminho para a excelência na satisfação plena dos nossos clientes e colaboradores através da contínua superação das suas necessidades e expectativas.
 3.º -- Celeridade - procurar sempre responder com a maior rapidez possível a todas as solicitações.

Objectivos estratégicos (OE) para os próximos três anos - 2010-2011-2012
OE 1: Melhorar até 2012 a celeridade média do conjunto das respostas/processos sinalizados nos objectivos operacionais em 10%
OE 2: Melhorar até 2012 o grau de satisfação dos nossos clientes em 0,3 valores relativamente ao resultado obtido em 2010 (no âmbito do inquérito de avaliação da satisfação com escala de Likert de 1 a 5)
OE 3: Concretizar uma reengenharia de processos.

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009 (ano n-1)	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA Ponderação de 35%			5,00				
OB 1 Ponderação de 50%			5,00				
Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doclink)	Ind 1	Garantir, no próprio dia de chegada dos documentos endereçados ao Gabinete da SRTSS, o respectivo registo, início de distribuição e envio para etapa seguinte no SGC (Σ documentos com registo, início de distribuição e envio para etapa seguinte no SGC realizado no próprio dia da sua recepção/ Σ documentos recebidos)*100 Critérios de Realização do Indicador 1 (Critérios de Superação): Atinge: [80%;90%] Não atinge: <80% Supera: >90%	5	86%	99,0%	5	↑ 13%
	Ind 2	Diminuir o numero de falhas de encaminhamento (destinatário errado; digitalização deficiente ou incompleta) na distribuição da documentação após o seu registo no SGC do Gabinete da SRTSS (N.º de distribuições devolvidas para correcção ou aperfeiçoamento/n.º total de distribuições criadas)*100 Critérios de Realização do Indicador 2 (Critérios de Superação): Atinge: [5%;10] Não atinge: >10% Supera: <5%	5	7,7%	2,00%	5	↑ 5,7%

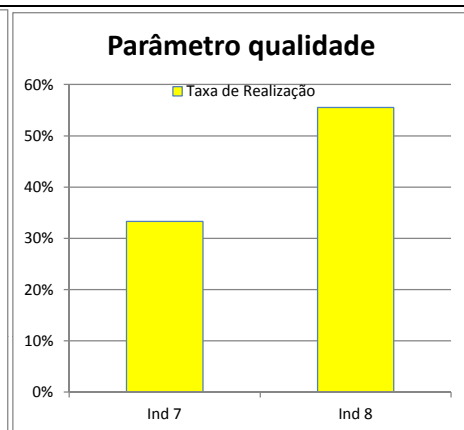
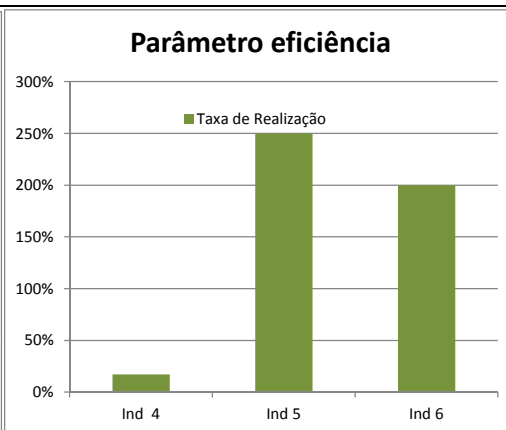
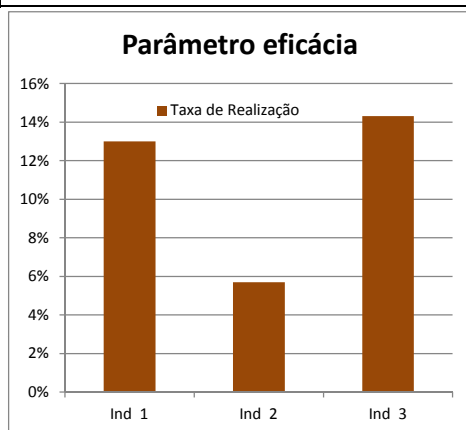
Objectivos operacionais			Realizado Ano 2009 (ano n-1)	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios	
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu		Não atingiu
OB 2	Ponderação de 50%				5,00				
Melhorar o processamento da despesa	Ind 3	<p>Diminuir o número de folhas de despesa do Gabinete, DRSSS e DRIO devolvidas pela Delegação de Contabilidade Pública por erros ou omissões</p> <p>(Número de folhas devolvidas pela Delegação de Contabilidade Pública por erros ou omissões/Número de folhas remetidas para a Delegação de Contabilidade Pública)*100</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 3 (Critérios de Superação): Atinge: [10%;20%] Não atinge: >20% Supera: <10%</p>	5	16%	1,7%	5		↑ 14%	
	Peso 50%		Meta 15% Realizado 2,95%						
	Ind 4	<p>Garantir o processamento das facturas do Gabinete, DRSSS e DRIO num prazo médio não superior a 15 dias úteis, contados da sua data de entrada</p> <p>(N.º de facturas processadas dentro do prazo/n.º de facturas entradas)*100</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 4 (Critérios de Superação): Atinge: [75%;85%] Não atinge: <75% Supera: >85%</p>	5	83%	100,0%	5		↑ 17%	
	Peso 50%		Meta 80% Realizado 92,21%						
EFICIÊNCIA	Ponderação de 30%				4,50				
OB 3	Ponderação de 50%				5,00				
Melhorar a eficiência e a celeridade no processamento de vencimentos e prestações sociais (adoptando para o efeito o SIGRHARA)	Ind 5	<p>Assegurar o lançamento das folhas de vencimento (Gabinete, DRSSS e DRIO) através do SIGRHARA</p> <p>(n.º de meses de vencimentos lançados no SIGRHARA)</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 5 (Critérios de Superação): Atinge: [1;3] Não atinge: 0 Supera: >3</p>	n.a	2	7	5		↑ 5,0	
	Peso 100%							↑ 250,0%	
OB 4	Ponderação de 50%				4,00				
Uniformizar, Harmonizar e Codificar os principais procedimentos	Ind 6	<p>Assegurar o lançamento das folhas de despesa (Gabinete, DRSSS e DRIO) através do Sistema Integrado de Apoio à Gestão (SIAG-AP)</p> <p>(n.º de meses de 2010 em que as folhas de despesa foram totalmente exaradas através do SIAG-AP)</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação): Atinge: [3;5] Não atinge: <3 Supera: >5</p>	n.a	4	12	5		↑ 8,0	
	Peso 50%							↑ 200,0%	
	Ind 7	<p>Implementação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da SRTSS (9 medidas)</p> <p>(N.º de medidas do Plano implementadas durante 2010)</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação): Atinge: [2;4] Não atinge: <2 Supera: >4</p>	n.a	3	4	3		↑ 1,0	
	Peso 50%							↑ 33,3%	

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009 (ano n-1)	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
QUALIDADE Ponderação de 35%			5,00			

OB 5		Ponderação de	100%			5,00			
Melhorar a qualidade dos serviços prestados	Ind 8	Índice de satisfação dos clientes dos serviços do Gabinete - valor médio obtido em inquérito de avaliação com escala de Likert de 1 a 5; - inquérito a realizar em 12/2010 a todos os dirigentes e a um mínimo de 1/3 trabalhadores dos serviços clientes.	5	2,7	4,20	5			↑ 1,5
									↑ 55,6%
		Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: [1,5;3] Não atinge: <1,5 Supera: >3	Meta 2,5 Realizado 4,19						
		Peso 100%							

Justificação para os desvios:

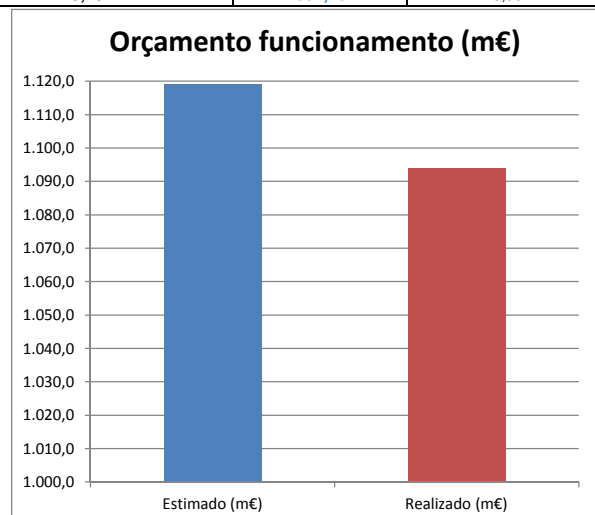
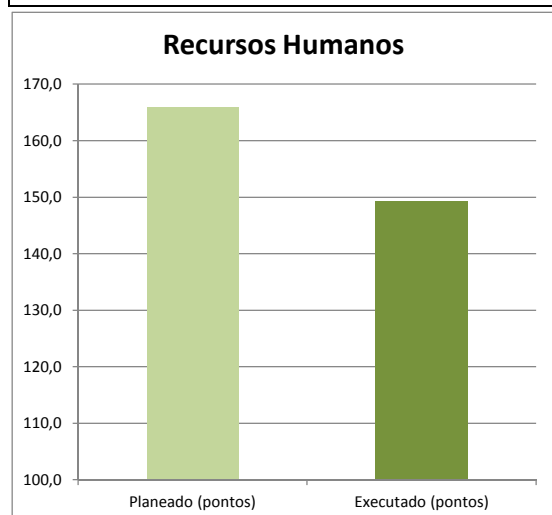
Os resultados dos indicadores 5 e 6, ultrapassaram em muito as metas previstas, porque o processo de implementação em 2010 do Sistema Integrado de Apoio à Gestão (SIAG-AP) e do sistema SIGRHARA correu muito bem, permitindo uma boa recuperação do serviço na utilização dos mesmos.



Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Planeados		Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	0	20	0	0,0	0,0	→ 0,0
Dirigentes - Direcção intermédia	0	16	0	0,4	6,1	↑ 6,1
Técnicos Superiores	3	12	36	2,7	32,6	↓ -3,4
Coordenadores Técnicos	1	9	9	0,0	0,0	→ 0,0
Assistentes Técnicos	12	8	96	10,1	80,9	↓ -15,1
Assistentes Operacionais	5	5	25	5,9	29,6	↑ 4,6
TOTAL	21		166	19,1	149,2	↓ -16,8

Orçamento (m€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.119,10	1.094,10	-25,00



Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009 (ano n-1)	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

Avaliação final do serviço

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	35%	30%	35%
Resultado	5,00	4,50	5,00
Avaliação final do serviço	4,85		
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
	X		

Proposta de menção para o serviço

Tendo por base esta avaliação em que todos os objectivos foram superados e só um dos indicadores com resultado atingido, considerando que esta boa taxa de realização foi conseguida mesmo com a redução dos meios disponíveis, recursos humanos com menos 16 pontos e execução financeira com uma poupança de 25.000,00€ que corresponde a 2,2% do orçamento de funcionamento estimado, e considerando ainda o resultado final do serviço de 4,85 pontos, propõe-se a menção de desempenho BOM para o serviço no ano de 2010.

14 Abril 2011

A Chefe de Gabinete

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	SGC- Sistema de gestão de correspondência
	Indicador 2	SGC- Sistema de gestão de correspondência
Objectivo 2	Indicador 3	Relatório anual sobre a contabilidade
	Indicador 4	Relatório anual sobre a contabilidade
Objectivo 3	Indicador 5	Relatório do SIGRHARA
Objectivo 4	Indicador 6	Relatório do SIAG-AP
	Indicador 7	Relatório de execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas da SRTSS
Objectivo 5	Indicador 8	Relatório do Inquérito da Qualidade

Nota: Informação sobre o registo dos resultados em quadro seguinte (Anexo)

Justificação para a actualização: (Não houve actualizações)

Registo dos resultados dos indicadores:

Indicador 1	Referência do SGC com a informação e registo do serviço. - Em geral foram dadas as entradas a todos os documentos chegados no mesmo dia. Resultado 99% dos registos
Indicador 2	Informação do SGC com a indicação e registo do serviço. - Em geral as correcções foram efectuadas antes de serem encaminhadas no SCG. Muito poucas falhas detectadas. Resultado = 2% de falhas
Indicador 3	Informação e evidências recolhidas junto do sector da contabilidade. (Σ n.º de folhas devolvidas pela Delegação de Contabilidade Pública por erros ou omissões/ Total do número de folhas remetidas para a Delegação de Contabilidade Pública) x100. *Resultado: 8/474 x 100 = 1,69%.
Indicador 4	Informação e evidências recolhidas junto do sector da contabilidade. (Σ n.º de facturas processadas dentro do prazo de 15 dias/ N.º total de facturas entradas) x100. *Resultado: 911/911 x 100 = 100%
Indicador 5	Informação e evidências recolhidas junto do sector de vencimentos. - No ano de 2010 foram 7 meses de vencimentos lançados no SIGRHARA. Resultado = 7 meses
Indicador 6	Informação e evidências recolhidas junto do sector da contabilidade. - No ano de 2010 foram os 12 meses com as folhas de despesa totalmente exaradas através do SIAG-AP. Resultado = 12 meses
Indicador 7	Informação e registo no relatório de execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infracções Conexas da SRTSS, com 4 medidas já implementadas e outras parcialmente implementadas.
Indicador 8	Resultado de acordo com o inquérito efectuado em Dezembro de 2010. A avaliação do inquérito, com a média das médias, de todas as respostas, em relação a todos os serviços do Gabinete, ficou em 4,20 pontos na escala de avaliação de Likert de 1 a 5. Resultados 2009 = 4,19 e 2010= 4,20 Evidência no Relatório remetido por correio electrónico ao Chefe de Gabinete, dia 13 de Dezembro de 2010, 17h28.

*Registos anotados:	Folhas Total	Devolvidas	Facturas Total	fora prazo	no prazo
Gabinete	147	0	350	0	350
DRSSS	175	1	171	0	171
DRIO	152	7	390	0	390
TOTAL SRTSS	474	8	911	0	911
Resultado		1,69%		0,00%	100,00%
		para Ind. 3			para Ind. 4