

# 2009



**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - Serviços dependentes da Secretária Regional - 2009**

A Secretária Regional

O Chefe de Gabinete

<b>Departamento:</b> Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social
<b>Organismo:</b> Serviços dependentes da Secretário Regional
<b>(Observação: sem prejuízo da orgânica da SRTSS ainda não estar aprovada, o presente QUAR tem carácter provisório e destina-se a dar cumprimento ao previsto no art. 2.º, n.º 3, conjugado com o art. 83.º, ambos do Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 27 de Agosto)</b>
<b>Missão:</b> 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).
<b>Visão:</b> Queremos ser, nos próximos 18 meses, o serviço de apoio interno de referência no âmbito da SRTSS e, nos próximos três anos, no âmbito do Governo dos Açores.
<b>Valores:</b> 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.
<b>Objectivos estratégicos (OE) para os próximos três anos - 2009-2010-2011</b>
<b>OE 1: Melhorar até 2011 a celeridade média do conjunto das respostas/processos sinalizados nos objectivos operacionais em 15%</b>
<b>OE 2: Melhorar até 2011 o grau de satisfação dos nossos clientes em 0,7 valores relativamente ao resultado obtido em 2009 (no âmbito do inquérito de avaliação da satisfação com escala de Likert de 1 a 5)</b>
<b>OE 3: Concretizar uma reengenharia de processos.</b>

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008 (ano n-1)	Meta Ano 2009 (ano n)	Concretização			Desvios				
			Resultado	Classificação						
				Superou	Atingiu		Não atingiu			
<b>EFICÁCIA</b> Ponderação de <b>35%</b>			<b>5,00</b>							
<b>OB 1</b> Ponderação de <b>50%</b>			<b>5,00</b>							
<b>Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doclink)</b>	<b>Ind 1</b>	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%		<b>85%</b>	<b>94,00%</b>	<b>5</b>			↑	9%
	<b>Ind 2</b>	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%		<b>7,5%</b>	<b>3,00%</b>	<b>5</b>			↑	4,5%
<b>Peso</b> <b>50%</b>										

Objectivos operacionais			Realizado Ano 2008 (ano n-1)	Meta Ano 2009 (ano n)	Concretização			Desvios	
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
<b>OB 2</b> Ponderação de <b>50%</b>					<b>5,00</b>				
<b>Melhorar o processamento da despesa</b>	<b>Ind 3</b>	<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: &gt;20% Supera: &lt;10%</p>		<b>15%</b>	<b>2,95%</b>	<b>5</b>			↑ 12%
	<b>Peso 50%</b>								
	<b>Ind 4</b>	<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: &lt;75% Supera: &gt;85%</p>		<b>80%</b>	<b>92,21%</b>	<b>5</b>			↑ 12%
<b>Peso 50%</b>									
<b>EFICIÊNCIA</b> Ponderação de <b>30%</b>					<b>5,00</b>				
<b>OB 3</b> Ponderação de <b>50%</b>					<b>5,00</b>				
<b>Melhorar a eficiência e a celeridade no processamento de vencimentos e prestações sociais (adoptando para o efeito o SIGRHARA)</b>	<b>Ind 5</b>	<p>Garantir o carregamento e actualização dos dados dos trabalhadores do Gabinete, DRSSS e DRIO no SIGRHARA</p> <p>(n.º de fichas individuais completas com dados no SIGRHARA/n.º de processos individuais existentes)*100</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 5 (Critérios de Superação): Atinge: [70%;90] Não atinge: &lt;70% Supera: &gt;90%</p>		<b>80%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>			↑ 20%
	<b>Peso 100%</b>								
<b>OB 4</b> Ponderação de <b>50%</b>					<b>5,00</b>				
<b>Uniformizar, Harmonizar e Codificar os principais procedimentos</b>	<b>Ind 6</b>	<p>Número de procedimentos abrangidos</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação): Atinge: [1;2] Não atinge: 0 Supera: &gt;2</p>		<b>2</b>	<b>3,00</b>	<b>5</b>			↑ 100%
	<b>Peso 50%</b>								
	<b>Ind 7</b>	<p>Qualidade dos documentos codificadores produzidos</p> <p>(N.º de documentos codificadores aprovados pela Secretária Regional/n.º de documentos codificadores produzidos)*100</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação): Atinge: [60%;70%] Não atinge: &lt;60% Supera: &gt;70%</p>		<b>65%</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>			↑ 35%
<b>Peso 50%</b>									

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008 (ano n-1)	Meta Ano 2009 (ano n)	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>QUALIDADE</b> Ponderação de <b>35%</b>			<b>5,00</b>			
<b>OB 5</b> Ponderação de <b>100%</b>			<b>5,00</b>			
<b>Melhorar a qualidade dos serviços prestados</b>	<b>Ind 8</b>	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 12/2009 a todos os dirigentes e a um mínimo de 1/3 trabalhadores dos serviços clientes.  Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: [1,5;3] Não atinge: <1,5 Supera: >3	<b>2,5</b>	<b>4,19</b>	<b>5</b>	<b>↑ 169%</b>
	<b>Peso 100%</b>					

**Justificação para os desvios:**

...  
Resultado do Ind.8/OB.5 de acordo com o resultado do inquérito efectuado. - Evedência em anexo\_

**Meios disponíveis**

Recursos Humanos		Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	0	20	0		→
Dirigentes - Direcção intermédia	0	16	0		→
Técnicos Superiores	2	12	24		↓
Coordenadores Técnicos	1	9	9		→
Assistentes Técnicos	14	8	112		↓
Assistentes Operacionais	7	5	35		↓
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>70</b>	<b>180</b>	<b>0</b>	↓

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
<b>Funcionamento</b>	<b>1.119.100,00</b>		<b>-1.119.100,00</b>

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
<b>Ponderação</b>	<b>35%</b>	<b>30%</b>	<b>35%</b>
<b>Resultado</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>

Avaliação final do serviço	5,00		
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
	<b>X</b>		

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	SIGRHARA
Objectivo 4	Indicador 6	Manuais/Guias de Procedimentos
	Indicador 7	Manuais/Guias de Procedimentos
Objectivo 5	Indicador 8	Relatório do Inquérito da Qualidade

**Nota:** QUAR objecto de actualização em 30/10/2009 nos termos dos n.os 2 e 4 do artigo 10.º do Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 30/11/2008

**Justificação para a actualização:**

O indicador 6 do Objectivo 3 - Melhorar a eficiência e a celeridade no processamento de vencimentos e prestações sociais (adoptando para o efeito o SIGRHARA) - Assegurar o lançamento das folhas de vencimento (GSRTSS, DRSSS e DRIO) através do SIGRHARA, ficou inviabilizado na medida em que se prevê que a referida ferramenta informática não venha a estar suficientemente segura e desenvolvida para o referido lançamento de folhas ainda durante o ano de 2009, mas apenas em 2010.

**Forma de cálculo dos resultados dos indicadores:**

<b>Indicador 1</b>	Informação e evidências retiradas do SGC com a colaboração do Eng. Luís Gregório. Foi feita por amostragem a verificação da data de entrada dos documentos. (Σ documentos com registo, início de distribuição e envio para etapa seguinte no SGC realizado no próprio dia da sua recepção/Σ documentos recebidos) x100. Resultado: $nn/ 3262 \times 100 = PP\%$
<b>Indicador 2</b>	Informação e evidências retiradas do SGC com a colaboração do Eng. Luís Gregório. Foi feita por amostragem a verificação das distribuições devolvidas. (N.º de distribuições devolvidas para correcção ou aperfeiçoamento/n.º total de distribuições criadas) x100. Resultado: $nn/ 3262 \times 100 = PP\%$
<b>Indicador 3</b>	Informação e evidências recolhidas junto das colaboradoras da "contabilidade". (Número de folhas devolvidas pela Delegação de Contabilidade Pública por erros ou omissões/Número de folhas remetidas para a Delegação de Contabilidade Pública) x100. Resultado: $8/ 271 \times 100 = 2,95\%$ .
<b>Indicador 4</b>	Informação e evidências recolhidas junto das colaboradoras da "contabilidade". (N.º de facturas processadas dentro do prazo de 15 dias/n.º de facturas entradas) x100. Resultado: $888/ 963 \times 100 = 92,21\%$
<b>Indicador 5</b>	Informação recolhida junto das colaboradoras do sector vencimentos. (n.º de fichas individuais completas com dados no SIGRHARA/n.º de processos individuais existentes) x100. Resultado: $70 \text{ Fichas em } 70 \text{ Processos} \Rightarrow 70/70 \times 100 = 100\%$
<b>Indicador 6</b>	N.º de procedimentos abrangidos com a elaboração de guias práticos orientadores do serviço: Deslocações em Serviço; Contabilidade Pública e Recursos Humanos. Resultado = 3
<b>Indicador 7</b>	N.º de documentos orientadores "Guias Práticos" propostos e aprovados p/ SRTSS / n.º total de documentos orientadores produzidos em percentagem: Guia prático de deslocações em serviço, aprovado; Guia prático de contabilidade pública, aprovado e Guia de uniformização dos procedimentos em relação aos Recursos Humanos, aprovado. Resultado $\Rightarrow 3/3 \times 100 = 100\%$
<b>Indicador 8</b>	Resultado de acordo com o inquérito efectuado em Dezembro de 2009. A avaliação do inquérito, com a média das médias, de todas as respostas, em relação a todos os serviços do Gabinete, ficou em 4,19 pontos na escala de avaliação de Likert de 1 a 5. Resultado 2009 = 4,19