

DGR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2013

V2 Alteração - Data: 09 julho 2014



Departamento: **Secretaria Regional da Solidariedade Social**

Homologo
02.10.2014

Organismo: **Divisão de Gestão de Recursos (DGR)**

Andreia Martins Cardosos da Costa
Secretária Regional da Solidariedade Social

Missão: Assegurar o apoio à Secretária Regional, ao seu Gabinete e à Direção Regional da Solidariedade Social em matéria de gestão de recursos internos: financeiros, humanos, patrimoniais, materiais, documentais, operacionais.

Visão: Garantir a otimização da aplicação dos recursos públicos através de uma correta e adequada gestão orçamental, patrimonial, material e de recursos humanos

Objetivos Estratégicos

1: Contribuir para a eficiência e eficácia dos recursos

2: Contribuir para a melhoria da informação na organização

3: Contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados

Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob. 1 - Melhorar a gestão dos recursos materiais	5,00			DGR
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	5,00			DGR
Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação	4,69			DGR
Obj 4 - Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doctrack)	5,00			ex-DPIAJ
Obj 5 - Garantir celeridade no tempo médio de resposta às solicitações dirigidas à divisão	5,00			ex-DPIAJ
Ob. 6 - Melhorar o processamento da despesa	4,70			DGR
Obj 7 - Garantir níveis de eficiência e qualidade na utilização de todas as potencialidades da aplicação SIGRHARA, nos serviços sob o âmbito de intervenção da divisão		3,00		ex-DPIAJ
Ob. 8 - Criar sistemas de informação e segurança no edifício		3,00		DGR
Ob. 9 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados	5,00			DGR
Ob. 10 - Promover a qualificação dos recursos humanos da DGR	4,00			DGR
Ob.11 - Melhorar as condições de acesso e qualidade no edifício	5,00			DGR

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	40%						4,91	
Ob. 1 - Melhorar a gestão dos recursos materiais	Ponderação	10%						5,00	
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.1- Redução de custos com os consumíveis (material de consumo corrente) [[Valor consumo ano N-1) - (Valor consumo ano N)] / (Valor consumo ano N-1) *100	n.e	[3% a 5%]	Atinge [3% - 5%] Não atinge menor 3% Supera maior 5%	100%	6,90%	5	↑	1,38	
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	Ponderação	20%						5,00	
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.2- Prazo de apresentação do plano de atividades da DGR para 2013 (Data de apresentação até dia 30 de janeiro)	n.e	30 jan	Atinge de 20 a 30 jan Não atinge depois 30 jan Supera antes de 20 jan	20%	10-jan	5			
Ind.3- Prazo de apresentação do relatório de atividades da DGR de 2012. (Data de apresentação até dia 16 de fevereiro)	n.e	16 fev	Atinge de 10 a 16 de fev Não atinge depois 16 fev Supera antes de 10 fev	20%	06-fev	5			
Ind.4- Taxa de execução do Plano de Atividades da DGR (n.º atividades concluídas/n.º total atividades planeadas)*100	[65%; 75%]	[65%; 75%]	Atinge de 65% a 75% Não atinge menos de 65% Supera mais de 75%	60%	89,20%	5	↑	19%	

Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação		Ponderação		30%		4,69	
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5- Prazo para apresentação da listagem dos bens móveis inventariáveis do gabinete em Ponta Delgada (Entrega de listagem de inventário até dia 13 de setembro)	n.e	13 set	Atinge de 13 set a 23 nov Não atinge depois 23 nov Supera antes de 13 set	20%	04-set	5	
Ind.6- Prazo para elaboração de RECONCILIAÇÕES BANCÁRIAS dos fundos de manio (Elaboração e entrega do documento até dia 30 do mês seguinte do respetivo trimestre) A pontuação será a média do resultado de cada trimestre na escala 1,3,5	15 abr/jul/ out e jan	30 abr/jul/out e jan	Atinge de 25 a 30 de cada mês de referência Não atinge depois 30 mês Supera antes de 25 mês	20%	24/04; 23/07; 24/10/2013 e 24/01/2014	5,00	
Ind.7- Prazo para apresentação de pontos de situação sobre execução dos orçamentos da responsabilidade da divisão (Elaboração e entrega do documento até dia 15 do mês seguinte do respetivo bimestre) A pontuação será a média do resultado de cada bimestre na escala 1,3,5	15 mar/mai/ jul/set/ nov e jan	15 mar/mai/ jul/set/nov e jan	Atinge de 14 a 17 de cada mês de referência Não atinge depois 17 mês Supera antes de 14 mês	20%	12/4; 13/6; 13/8; 11/10; 13/12; 13/01/2014 (1+5+5+5+5)/6	4,20	
Ind.8- Prazo para elaboração e entrega dos mapas mensais de controlo da execução da despesa de todos os serviços da secretaria regional (Elaboração e entrega de mapas até dia 15 do mês seguinte) A pontuação será a média do resultado de cada mês na escala 1,3,5	n.e	15 mês seguinte	Atinge de 12 a 17 de cada mês de referência Não atinge depois 17 mês Supera antes de 12 mês	20%	11/04;10/05;7/06; 10/07;9/08;11/10; 11/11;10/12 e 10/01 de 2014 (1+5+5+5+5+5+1+	4,27	
Ind.9- Prazo para elaboração e entrega dos mapas mensais consolidados de todos os serviços da Secretaria Regional, ao abrigo da lei dos compromissos e dos pagamentos em atraso (Elaboração e entrega de mapas até dia 10 do mês seguinte) A pontuação será a média do resultado de cada mês na escala 1,3,5	n.e	10 mês seguinte	Atinge de 9 a 10 de cada mês de referência Não atinge depois 10 mês Supera antes de 9 mês	20%	8/2; 7/3; 8/4; 8/5; 7/6; 8/7; 8/8; 6/9; 8/10; 8/11; 6/12 e 8/01/2014 (5+5+5+5+5+5+5+5+5+5)/12	5,00	
Obj 4 - Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doclink)	Ponderação		20%		5,00		
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 10 - Percentagem de documentos endereçados ao Gabinete da SRSS, registados e encaminhados, no próprio dia, em SGC (Percentagem de documentos registados e encaminhados no próprio dia)	70%	72%	Atinge de 62% a 92% Não atinge < 62% Supera > 92%	60%	99,7%	5	↑ 27,7%
Ind. 11 - Tempo médio de divulgação, por todos os trabalhadores diretamente dependentes do Gabinete, de informação que seja superiormente determinada (Tempo médio, aferido em dias úteis)	4	4	Atinge de 3 a 4 dias Não atinge > 4 dias Supera < 3 dias	40%	2,10	5	↑ 47,5%
Obj 5 - Garantir celeridade no tempo médio de resposta às solicitações dirigidas à divisão	Ponderação		20%		5,00		
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 12 - Tempo médio de informação para as solicitações relativas a férias, faltas e licenças dos trabalhadores sob o âmbito de intervenção da divisão (Tempo médio, aferido em dias úteis)	3	3	Atinge de 3 a 4 dias Não atinge > 4 dias Supera < 3 dias	40%	1,80	5	↑ 40,0%
Ind. 13 - Taxa de resposta 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%	60%	98,63%	5	↑ 20,6%
Objetivos Operacionais de Eficiência	Ponderação		30%		3,85		
Ob. 6 - Melhorar o processamento da despesa	Ponderação		50%		4,70		
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.14- Reduzir o prazo médio de PROCESSAMENTO DE DESPESAS (n.º de dias de processamento de todas as faturas/n.º de faturas processadas no ano)	11 dias úteis	10 dias úteis	Atinge de 8 a 10 dias Não atinge mais de 10 dias Supera menos de 8 dias	35%	7 dias	5	↑ 30%
Ind.15- Manter o reduzido prazo médio de registo e de comunicação das ALTERAÇÕES ORÇAMENTAIS (n.º de dias de tempo resposta/n.º de registo e de comunicação do ano)	3 dias úteis	3 dias úteis	Atinge de 3 a 4 dias Não atinge mais de 4 dias Supera menos de 3 dias	35%	1 dias	5	↑ 67%
Ind.16- Prazo para elaboração e envio dos pedidos de libertação de créditos mensais do GERFIP (n.º de dias)	n.e	10 dias úteis	Atinge de 8 a 12 dias Não atinge mais de 12 dias Supera menos de 8 dias	15%	8 dias	3	↓ -20%
Ind.17- Percentagem de pedidos de autorização de pagamento elaborados através do programa GERFIP de janeiro a dezembro (% de pap's elaborados)	n.e	90-100%	Atinge de 90%-99% Não atinge menos 90% Supera 100%	15%	99,85%	5	↑ 1%

Obj 7 - 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	50%						3,00
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind. 18 - Assegurar o lançamento e validação, na aplicação SIGRHARA, de todos os dados necessários ao processamento atempado das folhas de vencimentos e outros abonos (Número médio de republicações mensais, excluídas as republicações não imputáveis a erros ou omissões das trabalhadoras)	6]4,8;6,6[Atinge]4,8;6,6[Não atinge ≥ 6,6 Supera ≤ 4,8	45%	6,21	3	↓ -3,6%	
Ind. 19 - Assegurar o carregamento, na aplicação SIGRHARA, dos dados relativos aos processos individuais dos trabalhadores do GABINETE, SADD, DRSS, DGR e ex-DPIAJ, referentes a avaliação de desempenho de 2012 (Percentagem de processos individuais com informação carregada e validada, na aplicação SIGRHARA, considerando um universo de 79 processos individuais)	65%	75%	Atinge de 65% a 95% Não atinge < 65% Supera > 95%	55%	73,84%	3	↓ -1,2%	
100%								
Objetivos Operacionais de Qualidade	Ponderação	30%						4,40
Ob. 8 - Criar sistemas de informação e segurança no edifício	Ponderação	20%						3,00
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.20- Prazo para apresentação de proposta para elaboração de projeto de Segurança Contra Incêndios para o Solar dos Remédios (Elaboração e entrega de proposta até dia 30 de julho)	n.e	30 julho	Atinge de 19 jul a 20 ago Não atinge depois de 20 ago Supera antes de 19 jul	50%	26-jul	3		
Ind.21- Prazo para apresentação de proposta para elaboração de projeto de INTRUSÃO para o Solar dos Remédios (Elaboração e entrega de proposta até dia 30 de outubro)	n.e	30 out	Atinge de 19 set a 20 nov Não atinge depois de 20 nov Supera antes de 19 set	50%	19-nov	3		
Ob. 9 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados	Ponderação	40%						5,00
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.22- Índice de satisfação dos clientes tendo por base o resultado do INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO, na escala de Likert de 1 a 5, para a DGR (Média dos resultados obtidos por todos os setores da divisão)	[3,3;4,0]	[3,5;4,1]	Atinge de 3,5 a 4,1 Não atinge menor que 3,5 Supera maior que 4,1	70%	4,19	5	↑ 20%	
Ind.23- Prazo para elaboração e apresentação de manual de procedimentos para processamento das despesas através do programa GERFIP (Entrega até dia 30 de novembro)	n.e	30 nov	Atinge de 19 out a 20 dez Não atinge depois de 20 dez Supera antes de 19 out	30%	18-out	5		
Ob. 10 - Promover a qualificação dos recursos humanos da DGR	Ponderação	20%						4,00
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.24- Número médio de horas de formação interna formal dos colaboradores da DGR, no ano (N.º horas de formação/ n.º colaboradores em funções no Solar Remédios)	n.e	9	Atinge de 7h a 11h Não atinge menor que 7h Supera maior que 11h	50%	8,28	3	↓ -8,0%	
Ind.25- Número total de horas de formação interna formal disponibilizadas aos colaboradores da DGR	n.e	30	Atinge de 27h a 36h Não atinge menos de 27h Supera mais de 36h	50%	37	5	↑ 23,3%	
Ob.11 - Melhorar as condições de acesso e qualidade no edifício	Ponderação	20%						5,00
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.26- Prazo para apresentação de uma proposta para melhorar as ACESSIBILIDADES ao edifício do Solar dos Remédios - edifício A (Elaboração e entrega de proposta até dia 20 de julho)	n.a	20 jul	Atinge de 6 a 30 de julho Não atinge depois de 30 julho Supera antes de 6 de julho	50%	4-jul	5		
Ind.27- Prazo para apresentação de proposta para melhorar as ACESSIBILIDADES nas instalações sanitárias do edifício do Solar dos Remédios - edifício B (Elaboração e entrega de proposta até dia 30 de setembro)	n.a	30 set	Atinge de 16 set a 10 out Não atinge depois de 10 out Supera antes de 16 set	50%	26-jul	5		
n.a = não aplicável; n.d = não disponível; n.e = não executado								
100%								

Meios disponíveis						
RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado		Desvio	
Dirigentes - Direção superior	0	20	0	0,00	0	⇒ 0,0%
Dirigentes - Direção intermédia	1	16	16	1,00	16	⇒ 0,0%
Técnicos Superiores	3	12	36	3,00	36	⇒ 0,0%
Especialista de informática	1	12	12	1,00	12	⇒ 0,0%
Técnico de informática	2	8	16	2,00	16	⇒ 0,0%
Coordenador Técnico	1	9	9	0,37	3	↓ -62,6%
Assistentes Técnicos	9	8	72	8,54	68	↓ -5,1%
Assistentes Operacionais	6	5	30	6,00	30	⇒ 0,0%
TOTAL	23		191		182	↓ -4,9%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	882,42	902,78	↑ 2,3%
Plano	0,0	0,00	⇒ 0,0%

Resultados				
PARÂMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	40%	30%	30%
	Pontuação	4,91	3,85	4,40
Resultado do serviço		4,44		
		Bom		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Considerando os resultados atingidos no presente QUAR, agora alterado, incluindo os serviços da ex-DPIAJ que foram integrados nesta divisão, em que 9 dos 11 objetivos operacionais foram superados e 2 foram atingidos dentro das metas propostas, com menos recursos humanos (-4,9%) e uma execução orçamental de 102,3% (+ 2,3% tendo em conta o pagamento do subsídio de férias aos trabalhadores que não estava inicialmente previsto no orçamento), propõe-se que seja atribuída a menção de desempenho BOM à Divisão de Gestão de Recursos, no ano de 2013. A chefe de divisão, Ana Teresa Meneses

Gráfico 1 - Peso de cada parâmetro no resultado final

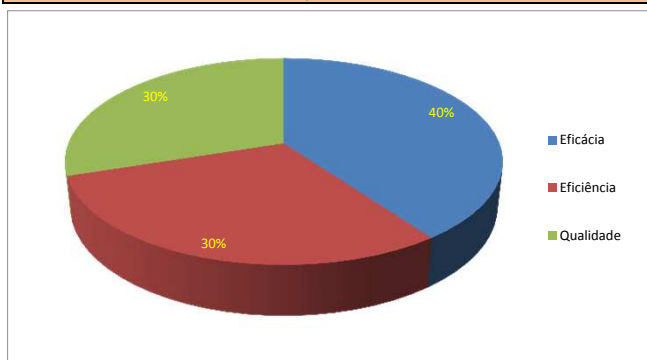
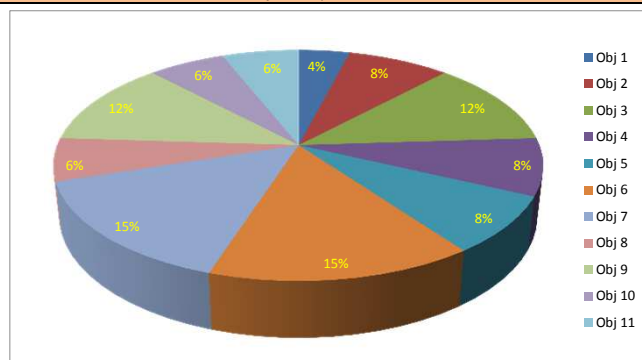


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação		
Objetivo 1	Indicador 1	Documentos de execução orçamental e Relatório de atividades
Objetivo 2	Indicador 2	Registo SGC e Plano de Atividades
	Indicador 3	Registo SGC e Relatório de Atividades
	Indicador 4	Relatório de Atividades e registos do SGC
Objetivo 3	Indicador 5	Registo SGC e Listagem do Inventário
	Indicador 6	Registo SGC e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
	Indicador 7	Registo SGC e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
	Indicador 8	Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
Objetivo 4	Indicador 9	Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
	Indicador 10	Monitorização efectuada no seio da divisão, com base em relatório a extrair do SGC
Objetivo 5	Indicador 11	Monitorização efectuada no seio da divisão, com base em relatório
	Indicador 12	Monitorização efectuada no seio da divisão, com base em relatório a extrair do SGC
Objetivo 6	Indicador 13	Relatório a extrair do HelpDesk informático da SRSS
	Indicador 14	Documentos validados e arquivados
	Indicador 15	Documentos validados e arquivados
	Indicador 16	Correio eletrónico e Informação da aplicação GERFIP
Objetivo 7	Indicador 17	Registo e Informação da aplicação GERFIP
	Indicador 18	Relatório a extrair do SIGRHARA
Objetivo 8	Indicador 19	Monitorização efectuada no seio da divisão, através de impressões do SIGRHARA
	Indicador 20	Registo SGC e Proposta
Objetivo 9	Indicador 21	Registo SGC e Proposta
	Indicador 22	Registo SGC e Relatório do inquérito
	Indicador 23	Registo SGC e Apresentação do manual GERFIP
Objetivo 10	Indicador 24	Relatórios de cada ação de formação, Relatório de atividades da DGR e registos SGC
	Indicador 25	Relatórios de cada ação de formação, Relatório de atividades da DGR e registos SGC
Objetivo 11	Indicador 26	Registo SGC e Proposta
	Indicador 27	Registo SGC e Proposta

Notas Explicativas		
Objetivo 1	Indicador 1	Mapas de registo de aquisições efetuadas e correio eletrónico
Objetivo 2	Indicador 2	Distribuição SGC nº 270/2013, de 10 de janeiro
	Indicador 3	Distribuição SGC nº 1065/2013, de 6 de fevereiro
	Indicador 4	Relatório de atividades
Objetivo 3	Indicador 5	Distribuição SGC nº 5169/2013, de 4 de setembro
	Indicador 6	Relatório de autoavaliação SIADAPRA3 e distribuições SGC
	Indicador 7	Relatório de autoavaliação SIADAPRA3 e distribuições SGC
	Indicador 8	Relatório de autoavaliação SIADAPRA3 e distribuições SGC
Objetivo 4	Indicador 9	Relatório de autoavaliação SIADAPRA3 e distribuições SGC
	Indicador 10	(\sum documentos registados, início de distribuição e envio para a etapa seguinte no SGC, realizado no próprio dia da sua receção/ \sum documentos recebidos)*100
Objetivo 5	Indicador 13	(\sum solicitações submetidas através do HelpDesk informático da SRSS, resolvidas em 24 horas/ \sum solicitações submetidas através do HelpDesk informático da SRSS)*100
Objetivo 6	Indicador 14	Relatórios de autoavaliação SIADAPRA3
	Indicador 15	Relatórios de autoavaliação SIADAPRA3
	Indicador 16	Números e datas de PLC enviados para autorização e arquivados em dossier na divisão
	Indicador 17	Relatórios de autoavaliação SIADAPRA3
Objetivo 8	Indicador 20	Distribuição SGC nº 4954/2013, de 26 de julho
	Indicador 21	Distribuição SGC nº 7184/2013, de 19 de novembro
Objetivo 9	Indicador 22	Relatório de inquérito e distribuição SGC nº 7988/2013, de 30 de dezembro
	Indicador 23	Distribuição SGC nº 6497/2013, de 18 de outubro
Objetivo 10	Indicador 24	Relatórios de formação interna, informações nº 234 e 239 e distribuição SGC
	Indicador 25	Relatórios de formação interna e número de horas de formação externa dos colaboradores
Objetivo 11	Indicador 26	Distribuição SGC nº 4513/2013, de 4 de julho
	Indicador 27	Informação nº 330 e distribuição SGC