



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2015

Versão 02 Data: abr 2015

### Missão

Assegurar o apoio aos órgãos e serviços centrais da Secretaria Regional da Solidariedade Social, nos domínios da gestão dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais, assessoria jurídica e ainda assegurar a execução dos serviços de caráter administrativo

### 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

**OE 1: Contribuir para a eficiência e eficácia dos recursos**

**OE 2: Contribuir para a melhoria da informação**

**OE 3: Contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados**

### Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob. 1 -Melhorar tempos de resposta às solicitações				
Ob. 2 - Planejar e gerir as atividades da DGR				
Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação				
Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais				
Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa				
Ob. 6 - Melhorar a eficiência e qualidade no acesso à informação				
Ob. 7 - Assegurar a qualidade dos sistemas de informação e segurança				
Ob. 8 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados				
Ob. 9 - Promover a qualificação dos recursos humanos				
Ob. 10 - Melhorar a qualidade das instalações				

### Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	35%	0,00				
Ob. 1 -Melhorar tempos de resposta às solicitações	Ponderação	25%	0,00				
<b>Indicadores</b>	<b>2014</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.1- Percentagem de documentos endereçados e reencaminhados por SGC, no próprio dia da sua receção, considerando o número total de documentos dirigidos ao gabinete [(n.º documentos reencaminhados no próprio dia) / (n.º total de documentos no ano)] *100	[92%;96%]	[92%;97%]	Atinge [92%;97%] Não atinge < 92% Supera > 97%	33%			
Ind.2- Percentagem de solicitações resolvidas via help-desk na área das TIC (Informática), no próprio dia da sua receção, considerando o n.º total de solicitações no sistema [(n.º de solicitações resolvidas em 24 horas) / (n.º total de solicitações no ano)] *100	[90%;97%]	[92%;97%]	Atinge [92%;97%] Não atinge < 92% Supera > 97%	33%			
Ind.3- Tempo médio de resposta aos pedidos de parecer/informação/apreciação jurídica, habilitantes à decisão superior (Tempo médio, aferido em dias úteis)	6	6	Atinge [4,8 e 6,6] Supera < 4,8 Não atinge > 6,6	34%			
100%							
Ob. 2 - Planejar e gerir as atividades da DGR	Ponderação	30%	0,00				
<b>Indicadores</b>	<b>2014</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.4- Prazo de apresentação do Plano de Atividades da DGR para 2015 (Data de apresentação até dia 30 de janeiro)	30 jan	30 jan	Atinge de 20 a 30 jan Não atinge depois 30 jan Supera antes de 20 jan	40%			
Ind.5- Taxa de execução do Plano de Atividades da DGR (n.º atividades concluídas/n.º total atividades planeadas)*100	[65%; 75%]	[68%; 85%]	Atinge [68%;85%] Não atinge <68% Supera > 85%	60%			
100%							

Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação		Ponderação 25%		0,00			
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.6- Prazo para apresentação dos mapas de prestação de contas para a conta de gerência do Gabinete e da DRSS</b> (Data para apresentação bimensal dos referidos mapas e/ou controlos)	n.e	30 fev/ abr/jun/ago / out/dez	Atinge 29 a 30 do mês Não atinge depois dia 30 Supera antes dia 29	25%	(B2+B4+...+ B10+B12)/6		
<b>Ind.7- Prazo para elaboração e entrega dos mapas mensais consolidados de todos os serviços da Secretaria Regional da Solidariedade Social, ao abrigo da Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso</b> (Data de entrega dos mapas mensais consolidados) A pontuação será a média do resultado de cada mês na escala 1,3,5	10 mês seguinte	10 mês seguinte	Atinge de 9 a 10 de cada mês de referência Não atinge depois dia 10 Supera antes dia 9	25%	(M1+M2+...+ M11+M12)/12		
<b>Ind.8- Tempo médio de divulgação de diplomas legais e/ou regulamentares relevantes para os domínios de atuação da SRSS, publicados nos jornais oficiais e recolhidos pelo NAJP</b> (Tempo médio, aferido em dias úteis)	2	2	Atinge: entre 1,6 e 2,2 Supera: < 1,6 Não atinge: > 2,2	25%			
<b>Ind.9- Tempo médio de atualização do registo relativo ao exercício de cargos e funções em comissões, grupos de trabalho e outras entidades por trabalhadores da SRSS, após publicação de diplomas legais e/ou regulamentares que impliquem alterações aos dados constantes do mencionado registo (NAJP)</b> (Tempo médio, aferido em dias úteis)	2	2	Atinge: entre 1,6 e 2,2 Supera: < 1,6 Não atinge: > 2,2	25%			

100%

Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais		Ponderação 20%		0,00			
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.10- Apresentação de proposta de abate de bens móveis do Gabinete e da DRSS, que não se encontrem em condições de utilização</b> (Data de apresentação da proposta)	30-jun	20-nov	Atinge de 2 a 20 nov Não atinge depois 20 nov Supera antes de 2 nov	50%			
<b>Ind.11- Apresentação de proposta sobre levantamento de necessidades para 2015, relativo a material de escritório, informático, administrativo e outros, para o Gabinete em Angra do Heroísmo e Ponta Delgada</b> (Data de apresentação da proposta)	05-mar	31-mar	Atinge de 2 a 31 mar Não atinge depois 31 mar Supera antes de 2 março	50%			

100%

100%

### Objetivos Operacionais de Eficiência

Ponderação 30%

0,00

Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa		Ponderação 75%		0,00			
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.12- Prazo médio de processamento das despesas, referentes aos orçamentos do Gabinete, DRSS e SADD</b> Média do nº de dias de processamento de todas as faturas constantes do PLC, tendo em conta a data de libertação dos fundos do mesmo. (N.º de dias de processamento de todas as faturas/n.º de faturas processadas no ano)	8 dias úteis	6 dias úteis	Atinge de 4 a 6 dias Não atinge mais de 6 dias Supera menos de 4 dias	50%			
<b>Ind.13- Número de folhas de vencimento devolvidas pela Contabilidade Pública, por erros ou omissões, referentes aos orçamentos do Gabinete, DRSS e SADD</b> (N.º total de folhas devolvidas pela Contabilidade Pública/12) x100	[40%; 50%]	[30%; 40%]	Atinge [30%; 40%] Não atinge > 40% Supera < 30%	50%			

100%

Ob. 6 - Melhorar a eficiência e qualidade no acesso à informação		Ponderação 25%		0,00			
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.14- Proposta de atualização do classificador de documentos relativos a diplomas legais e/ou regulamentares relevantes para os domínios de atuação da SRSS, recolhidos pelo NAJP e arquivados na rede interna da SRSS</b> (Data de entrega da proposta)	n.e	30-mai	Atinge: De 1 a 30 de maio Supera: antes de 1 de maio Não atinge: depois de 30 maio	100%			

100%

100%

### Objetivos Operacionais de Qualidade

Ponderação 35%

0,00

Ob. 7 - Assegurar a qualidade dos sistemas de informação e segurança		Ponderação 30%		0,00			
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
<b>Ind.15- Elaboração de modelo de prospeto de divulgação da história do Solar dos Remédios</b> (Data para apresentação de proposta com modelo)	n.e	30-set	Atinge de 1 a 30 set. Não atinge depois de 30 set. Supera antes de 1 set.	30%			
<b>Ind.16- Elaboração de proposta para aquisição de um desfibrilhador a ser instalado no edifício do Solar dos Remédios</b> (Data para apresentação de proposta com custos estimados)	n.e	30-mai	Atinge de 2 a 30 maio Não atinge depois de 30 maio Supera antes de 2 maio	30%			
<b>Ind.17- Elaboração de proposta para aquisição de um robot de backups de segurança informática</b> (Data para apresentação da proposta)	n.e	31-mar	Atinge de 2 a 31 março Não atinge depois de 31 março Supera antes de 2 março	40%			

100%

Ob. 8 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		Ponderação		50%				0,00	
Indicadores		2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.18- Índice de satisfação dos clientes tendo por base o resultado do INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO, na escala de Likert de 1 a 5 (Média dos resultados obtidos por todos os setores)		[3,5;4,1]	[3,5;4,1]	Atinge [3,5 ; 4,1] Não atinge < 3,5 Supera > 4,1	50%				
Ind.19- Qualidade da instrução de processos relativos a pedidos de autorização prévia/anuência, dirigidos a outras entidades, serviços e/ou organismos da Administração Pública Regional dos Açores. - Percentagem de devoluções de processos para aperfeiçoamento instrutório (NAJP) (Percentagem de distribuições SGC devolvidas para aperfeiçoamento)		[16%; 22]	[12%; 16,5%]	Atinge: entre 12% e 16,5% Supera: < 12% Não atinge: > 16,5%	25%				
Ind.20- Reorganização do portal da internet "Açores Gov." na área SIADAPRA1 da Secretaria Regional da Solidariedade Social (Data de apresentação da proposta de alteração)		n.e	30-mai	Atinge: de 1 a 30 de maio Supera: antes de 1 de maio Não atinge: depois 30 maio	25%				

Ob. 9 - Promover a qualificação dos recursos humanos		Ponderação		10%				0,00	
Indicadores		2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.21- Promover a formação na área dos primeiros socorros (suporte básico de vida) dos restantes colaboradores do Gabinete da Secretária Regional da Solidariedade Social (Data para apresentação de proposta de formação)		n.e	31-mar	Atinge de 2 a 31 março Não atinge depois de 31 março Supera antes de 2 março	100%				

Ob. 10 - Melhorar a qualidade das instalações		Ponderação		10%				0,00	
Indicadores		2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.22- Proposta para colocação da imagem Pietá (restaurada) e respetiva cruz, no edifício do Solar dos Remédios (Data de apresentação da proposta com informação)		20 jul	30-abr	Atinge de 1 a 30 de abril Não atinge depois de 30 abr Supera antes de 1 abril	100%				

n.a = não aplicável; n.d = não disponível; n.e = não executado

100%

100%

### Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	0 20	0	0	
Dirigentes - Direção intermédia	1 16	16	0	
Técnicos Superiores	3 12	36	0	
Especialista de informática	1 12	12	0	
Técnicos de informática	2 8	16	0	
Assistentes Técnicos	11 8	88	0	
Assistentes Operacionais	5 5	25	0	
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>193</b>		

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.354,5		
Plano	0,0		

### Resultados

PARÂMETROS	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade
		35%	30%	35%
	Pontuação	0,00	0,00	0,00
Resultado do serviço		0,00		

### Proposta de menção de desempenho

Justificação:

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

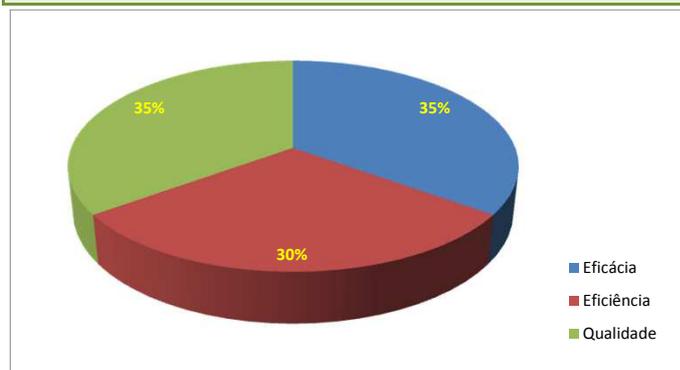
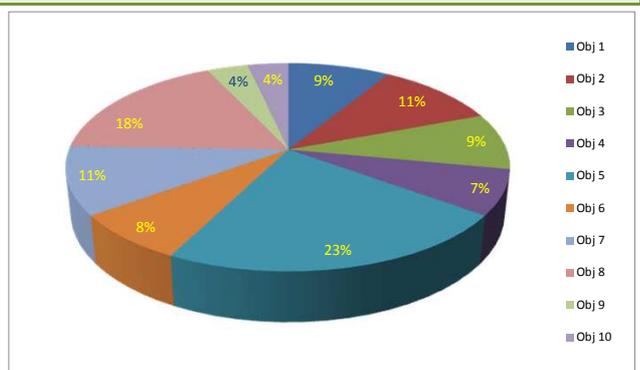


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



### Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1	Registo SGC e Relatório de atividades
	Indicador 2	Registo SGC, registo help-desk e Relatório de atividades
	Indicador 3	Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base em relatório a extrair do SGC
Objetivo 2	Indicador 4	Registo SGC e Plano de atividades
	Indicador 5	Relatório de Atividades e registos do SGC
Objetivo 3	Indicador 6	Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
	Indicador 7	Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades
	Indicador 8	Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base em relatório
Objetivo 4	Indicador 9	Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base nos dados constantes do registo relativo ao exercício de cargos e funções em comissões, grupos de trabalho e outras entidades por trabalhadores da SRSS
	Indicador 10	Registo SGC e Proposta
Objetivo 5	Indicador 11	Registo SGC e Proposta
	Indicador 12	Documentos arquivados mais Registo e Informação da aplicação GERFIP
Objetivo 6	Indicador 13	Documentos arquivados mais Registo e Informação da aplicação GERFIP
	Indicador 14	Proposta física entregue superiormente e/ou anexa em distribuição do SGC
Objetivo 7	Indicador 15	Registo SGC e proposta
	Indicador 16	Registo SGC e Proposta
	Indicador 17	Registo SGC e Proposta
Objetivo 8	Indicador 18	Registo SGC e Relatório do inquérito de satisfação a clientes
	Indicador 19	Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base em relatório a extrair do SGC
Objetivo 9	Indicador 20	Registo SGC e Proposta
Objetivo 10	Indicador 21	Registo SGC e Proposta
Objetivo 10	Indicador 22	Registo SGC e Proposta

### Notas Explicativas

Objetivo 1	Indicador 1	
	Indicador 2	
	Indicador 3	
Objetivo 2	Indicador 4	
	Indicador 5	
Objetivo 3	Indicador 6	
	Indicador 7	
	Indicador 8	
Objetivo 4	Indicador 9	
	Indicador 10	
Objetivo 5	Indicador 11	
	Indicador 12	
Objetivo 6	Indicador 13	
	Indicador 14	
Objetivo 7	Indicador 15	
	Indicador 16	
	Indicador 17	
Objetivo 8	Indicador 18	
	Indicador 19	
	Indicador 20	
Objetivo 9	Indicador 21	
Objetivo 10	Indicador 22	