

SGSR- QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2014

(V3) Versão 02 Data: 9 jul. 2014



Departamento: **Secretaria Regional da Solidariedade Social**

Organismo: **Serviços dependentes do Gabinete da Secretária Regional (SGSR)**

Homologo
3/07/2015

Andreia Martins Cardoso da Costa
Secretária Regional da Solidariedade Social

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

Objetivos Estratégicos

OE 1: Contribuir para a eficiência e eficácia dos recursos

OE 2: Contribuir para a melhoria da informação na organização

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 | 4,32 | | | | | | |
| Ob. 2 - Planejar e gerir as atividades da DGR | 4,50 | | | | | | |
| Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação | 4,26 | | | | | | |
| Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais | | | 3,40 | | | | |
| Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa | 5,00 | | | | | | |
| Ob. 6 - Garantir a eficiência e qualidade no acesso à informação | 5,00 | | | | | | |
| Ob. 7 - Assegura a qualidade dos sistemas de informação e segurança | | | 3,00 | | | | |
| Ob. 8 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados | 5,00 | | | | | | |
| Ob. 9 - Promover a qualificação dos recursos humanos | | | 3,00 | | | | |
| Ob. 10 - Melhorar a qualidade das instalações | | | 2,00 | | | | |
| Objetivos Operacionais | | | | | | | |
| Objetivos Operacionais de Eficácia | Ponderação | 40% | | | 4,15 | | |
| Ob. 1 -Melhorar tempos de resposta às solicitações | Ponderação | 20% | | | 4,32 | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| 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 dedocumentos no ano)] *100 | 72% | [92%;96%] | Atinge [92%;96%] Não atinge < 92% Supera > 96% | 33% | 100% | 5 | ↑ 5,3 |
| 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 24horas) / (n.º total de solicitações no ano)] *100 | 78% | [90%;97%] | Atinge [90%;97%] Não atinge < 90% Supera > 97% | 33% | 100% | 5 | ↑ 5,3 |
| Ind.3- Tempo médio de resposta aos pedidos de parecer/informação/apreciação jurídica, habilitantes à decisão superior (Tempo médio, aferido em dias úteis) | 11 | 6 | Atinge: entre 4,8 e 6,6 Supera: < 4,8 Não atinge: > 6,6 | 34% | 5,61 dias úteis | 3 | ↓ -6,5% |
| 100% | | | | | | | |
| Ob. 2 - Planejar e gerir as atividades da DGR | Ponderação | 20% | | | 4,50 | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.4- Prazo de apresentação do plano de atividades da DGR para 2014 (Data de apresentação até dia 30 de janeiro) | 10 jan | 30 jan | Atinge de 20 a 30 jan Não atinge depois 30 jan Supera antes de 20 jan | 25% | 20 jan. | 5 | ↑ 33% |
| Ind.5- Prazo de apresentação do relatório de atividades da DGR de 2013 (Data de apresentação até dia 16 de fevereiro) | 6 fev | 16 fev | Atinge de 10 a 16 de fev Não atinge depois 16 fev Supera antes de 10 fev | 25% | 11 fev. | 3 | ↑ 14% |
| Ind.6- Taxa de execução do Plano de Atividades da DGR (n.º atividades concluídas/n.º total atividades planeadas)*100 | 89% | [65%; 75%] | Atinge [65%;75%] Não atinge <65% Supera > 75% | 50% | 82,6% | 5 | ↑ 17% |
| 100% | | | | | | | |

| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
|--|-------------------------------------|--|--|-------------|--|---------------|----------|
| Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação | | Ponderação 40% | | 4,26 | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.7- Prazo para apresentação da listagem dos bens móveis inventariáveis da Creche das Capelas (SMG), Creche de Vila do Porto e Parque Infantil de Vila do Porto (SMA) (Entrega das listagens de inventário até dia 10 de setembro) | n.a | 10 set | Atinge de 10 set a 3 out Não atinge depois 3 out Supera antes de 10 set | 12% | 8 set. | 5 | ↑ 3% |
| Ind.8- Prazo para elaboração de RECONCILIAÇÕES BANCÁRIAS dos fundos de manei (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 | 30 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 | 12% | (T3+T6+T9+T12) /4 24/01; 24/04;24/07; 24/10 | 5,00 | ↑ 20% |
| Ind.9- 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 | 12% | (B2+B4+B6+B8+ B10+B12)/6 13/01;13/03; 13/05;13/11 | 5,00 | ↑ 13% |
| Ind.10- Prazo para apresentação dos mapas de prestação de contas para a conta de gerência do gabinete e da DRSS (N.º de dias úteis para apresentação bimensal dos referidos mapas e/ou controlos) (Média do n.º de dias de elaboração de cada apresentação) | n.a | 10 dias úteis | Atinge [10; 12] Não atinge depois de 12 Supera antes de 10 | 13% | Todos entregues no 9º dia útil | 5 | ↑ 10% |
| Ind.11- 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 | 10 mês seguinte | 10 mês seguinte | Atinge de 9 a 10 de cada mês de referência Não atinge depois 10 mês Supera antes de 9 mês | 13% | (M1+M2+...+ M11+M12)/12 8/01;07/02; 07/03;08/04; 08/05;06/06; 04/07;08/08; 08/10;07/11; 05/12 | 5 | ↑ 75% |
| Ind.12- Percentagem de documentos devolvidos por erros de registo, aquando da sua receção, (assunto, entidade ou classificação incorreta) [(n.º documentos entrados e devolvidos) / (n.º total de entradas no ano)] *100 | n.a | [5%;8%] | Atinge [5%;8%] Não atinge > 8% Supera < 5% | 13% | 2,0% | 5 | ↑ 50% |
| Ind.13- 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 (Tempo médio, aferido em dias úteis) | n.a | 2 | Atinge: entre 1,6 e 2,2 Supera: < 1,6 Não atinge: > 2,2 | 13% | 1,76 dias úteis | 3 | ↑ 12% |
| Ind.14- 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 (Tempo médio, aferido em dias úteis) | n.a | 2 | Atinge: entre 1,6 e 2,2 Supera: < 1,6 Não atinge: > 2,2 | 12% | 32,14 dias úteis | 1 | ↓ -1507% |
| Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais | | Ponderação 20% | | 3,40 | | | |
| Indicadores | n.a | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.15- Apresentação de proposta de abate de bens móveis do gabinete e da DRSS, que não se encontrem em condições de utilização (Data de entrega da proposta) | n.a | 30-jun | Atinge de 30 jun a 15 jul Não atinge depois de 15 jul Supera antes de 30 jun | 40% | 30 jun. | 3 | → 0% |
| Ind.16- Apresentação de proposta sobre levantamento de necessidades para 2014, relativo a material de escritório, informático, administrativo e outros, para o gabinete em Angra do Heroísmo e Ponta Delgada (Data de entrega da proposta) | n.a | 05-mar | Atinge de 5 mar a 7 abr Não atinge depois de 7 abril Supera antes de 5 março | 40% | 28 fev. | 5 | ↑ 18% |
| Ind.17- Diminuição do n.º de quilómetros, em relação ao ano anterior, da viatura de serviço (Nissan) (Diferença entre n.º Km 2013 - Km 2014) | n.a | 1000 Km | Atinge [800Km ; 1000 Km] Não atinge < 800 Km Supera > 1000 Km | 20% | +1890 Km | 1 | ↓ -100% |
| Objetivos Operacionais de Eficiência | | Ponderação 25% | | 5,00 | | | |
| Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa | | Ponderação 80% | | 5,00 | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.18- 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) | 7 dias úteis | 8 dias úteis | Atinge de 6 a 8 dias Não atinge mais de 8 dias Supera menos de 6 dias | 30% | 4 dias uteis | 5 | ↑ 50% |
| Ind.19- Reduzir o número de folhas de vencimento devolvidas pela Contabilidade Pública, por erros ou omissões, referentes aos três orçamentos (Gabinete, DRSS e SADD) (Número total de folhas devolvidas pela Contabilidade Pública/36)*100 | n.a | [40%; 50%] | Atinge [40%; 50%] Não atinge > 50% Supera < 40% | 30% | 30,3% | 5 | ↑ 67% |
| Ind.20- Prazo para elaboração e envio dos pedidos de libertação de créditos mensais do GERFIP (Média do n.º de dias de elaboração de cada pedido) | 8 dias úteis | 12 dias úteis | Atinge [10 ; 14] Não atinge > 14 dias Supera < 10 dias | 20% | 7 dias uteis | 5 | ↑ 58% |
| Ind.21- Assegurar o lançamento e validação, na aplicação SIGRHARA, de todos os dados necessários ap processamento atempado das folhas de vencimentos e outros abonos (N.º médio de republicações mensais, excluídas as não imputáveis a erros ou omissões dos colaboradores) | 4,8;6,6] | [3,2; 3,5] | Atinge [3,2 ; 3,5] Não atinge > 3,5 Supera < 3,2 | 20% | 2,92 | 5 | ↑ 88% |

| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
|--|-----------------------|-------------|--|-------------|---------------------|----------------------|---------------|
| Ob. 6 - Garantir a eficiência e qualidade no acesso à informação | Ponderação 20% | | 5,00 | | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Garantir níveis de eficiência e qualidade no acesso à informação recolhida e disponibilizada ao Gabinete e serviços diretamente dependentes da Secretária Regional da Solidariedade Social | | | | | | | |
| Ind.22-- Percentagem de diplomas legais e/ou regulamentares relevantes para os domínios de atuação da SRSS, publicados e recolhidos nos anos de 2012 e 2013, arquivados na rede interna da SRSS (Percentagem de diplomas arquivados) N.º de diplomas legais e/ou regulamentares relevantes para os domínios de atuação da SRSS, publicados e recolhidos nos anos de 2012 e 2013, arquivados na rede interna da SRSS/N.º total de diplomas legais e/ou regulamentares relevantes para os domínios de atuação da SRSS, publicados e recolhidos nos anos de 2012 e 2013)*100 | n.a | [72%; 96] | Atinge: entre 72% e 96% Supera: > 96% Não atinge: < 72% | 100% | 100% | 5 | ↑ 25% |
| Objetivos Operacionais de Qualidade | | | | | | | 3,40 |
| Ob. 7 - Assegura a qualidade dos sistemas de informação e segurança | Ponderação 30% | | 3,00 | | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.23- Prazo para apresentação do desenho técnico e relatório da rede informática da SRSS, no Solar dos Remédios (Data de entrega do relatório) | n.a | 30-nov | Atinge de 30 nov a 19 dez Não atinge depois de 19 dez Supera antes de 30 nov | 25% | 2 dez. | 3 | ↓ -0,11% |
| Ind.24- Prazo para apresentação de proposta para configuração de uma página intranet para a SRSS (Elaboração e entrega de proposta até dia 24 março) | n.a | 24-mar | Atinge de 24 mar a 10 abr Não atinge depois de 10abr Supera antes de 24 março | 25% | 29 abr. | 1 | ↓ -150% |
| Ind.25- Entrada em exploração da nova estrutura de ficheiros do arquivo digital da DGR (Data de disponibilização da nova estrutura) | n.a | 30 jan | Atinge de 30 jan a 15 fev Não atinge depois de 15 fev Supera antes de 30 jan | 25% | 29 jan. | 5 | ↑ 5% |
| Ind.26- Data de entrega de proposta de classificador para os documentos relativos a diplomas legais e/ou regulamentares relevantes para os domínios de atuação da SRSS, recolhidos pelo NAJP e disponibilizados ao Gabinete e serviços diretamente dependentes da Secretária Regional da Solidariedade Social, arquivados na rede interna da SRSS (Data de entrega) | n.a | Setembro | Atinge: durante o mês set Supera: antes de 1 set Não atinge: depois 30 set | 25% | 30 set. | 3 | → 0% |
| Ob. 8 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados | Ponderação 30% | | 5,00 | | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.27- 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) | 4,20 | [3,5;4,1] | Atinge [3,5 ; 4,1] Não atinge < 3,5 Supera > 4,1 | 80% | 4,23 | 5 | ↑ 21% |
| Ind.28- Percentagem de devoluções de processos para aperfeiçoamento instrutório (Percentagem de distribuições SGC devolvidas para aperfeiçoamento) | n.a | [16%; 22] | Atinge: entre 16% e 22% Supera: < 16% Não atinge: > 22% | 20% | 6,06% | 5 | ↑ 30% |
| Ob. 9 - Promover a qualificação dos recursos humanos | Ponderação 20% | | 3,00 | | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.29- Número médio de horas de formação dos colaboradores da DGR, no ano (N.º horas de formação/ n.º colaboradores em funções no Solar Remédios) | 8 | 7h | Atinge [5h; 9h] Não atinge < 5h Supera > 9h | 50% | 16,73 | 5 | ↑ 239% |
| Ind.30- Número total de horas de formação interna formal disponibilizadas aos colaboradores da DGR e DRSS | 37 | 30h | Atinge [27h ; 36h] Não atinge < 27h Supera > 36h | 50% | 0 h | 1 | Não realizado |
| Ob. 10 - Melhorar a qualidade das instalações | Ponderação 20% | | 2,00 | | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.31- Prazo para apresentação de uma proposta para melhorar a dignidade e iluminação do hall de entrada do Solar (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% | Não foi apresentada | 1 | Não realizado |
| Ind.32- Prazo para apresentação de levantamento com proposta sobre as condições de habitabilidade e conforto de edifício (Solar dos Remédios) (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% | 8 out. | 3 | ↓ -13% |

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

| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
|-------------|------|------|-----------|------|-----------|---------------|--------|
|-------------|------|------|-----------|------|-----------|---------------|--------|

| 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 | 0,99 | 16 | ↓ | -1,0% |
| Técnicos Superiores | 5 | 12 | 60 | 4,91 | 59 | ↓ | -1,8% |
| Coordenador Técnico | 1 | 9 | 9 | 0,00 | 0 | ↓ | -100,0% |
| Especialista de informática | 1 | 12 | 12 | 0,93 | 11 | ↓ | -7,0% |
| Técnicos de informática | 2 | 8 | 16 | 1,98 | 16 | ↓ | -1,0% |
| Assistentes Técnicos | 10 | 8 | 80 | 9,37 | 75 | ↓ | -6,3% |
| Assistentes Operacionais | 5 | 5 | 25 | 4,81 | 24 | ↓ | -3,8% |
| TOTAL | 25 | 5 | 218 | | 201 | ↓ | -7,9% |

| RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€) | Estimado (m€) | Realizado | Desvio |
|---------------------------------------|---------------|-----------|----------|
| Funcionamento | 757,051 | 678,390 | ↓ -10,4% |
| Plano | 0,0 | 0,0 | → 0,0% |

| Resultados | | | | |
|-----------------------------|------------|-------------|------------|-----------|
| PARÂMETROS | Ponderação | Eficácia | Eficiência | Qualidade |
| | | 40% | 25% | 35% |
| | Pontuação | 4,15 | 5,00 | 3,40 |
| Resultado do serviço | | 4,10 | | |
| | | Bom | | |

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Considerando os resultados obtidos e a pontuação final que resultou neste quadro de autoavaliação (4,10), com a execução de menos 10% do orçamento e menos recursos humanos disponíveis durante o ano 2014, propõe-se que seja atribuída a menção de desempenho BOM aos serviços dependentes do gabinete da secretária regional, no ano de 2014.

A Chefe de Gabinete, Fábíola Melo

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

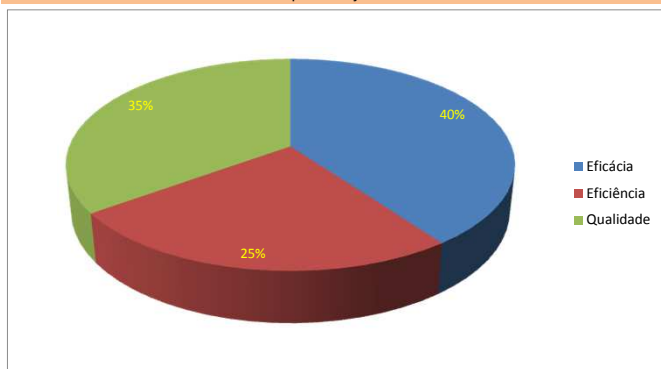
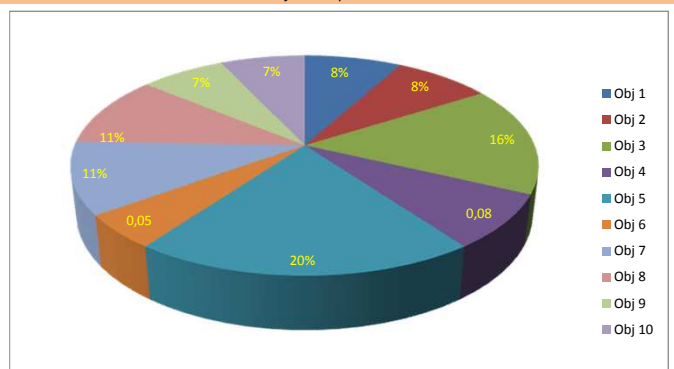


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

| Objetivo | Indicador | Fonte 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 | Registo SGC e Relatório de Atividades |
| Objetivo 3 | Indicador 6 | Relatório de Atividades e registos do SGC |
| | Indicador 7 | Registo SGC e Listagem |
| | Indicador 8 | Registo SGC e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades |
| | Indicador 9 | Registo SGC e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades |
| | Indicador 10 | Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades |
| | Indicador 11 | Registo correio eletrónico e documentos validados e arquivados e Relatório de atividades |
| | Indicador 12 | Registo SGC e listagem |
| Objetivo 4 | Indicador 13 | Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base em relatório |
| | Indicador 14 | 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 15 | Registo SGC e Proposta |
| | Indicador 16 | Registo SGC e Proposta |
| Objetivo 5 | Indicador 17 | Registo e Relatório |
| | Indicador 18 | Documentos arquivados e relatório |
| | Indicador 19 | Documentos arquivados e relatório |
| | Indicador 20 | Registo e Informação da aplicação GERFIP |
| | Indicador 21 | Documentos do SIGRHARA |
| Objetivo 6 | Indicador 22 | Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base em relatório |
| | Indicador 23 | Registo SGC e Relatório |
| Objetivo 7 | Indicador 24 | Registo SGC e Proposta |
| | Indicador 25 | Teste/informação e Registo SGC |
| | Indicador 26 | Proposta física entregue superiormente e/ou anexa em distribuição do SGC |
| Objetivo 8 | Indicador 27 | Registo SGC e Relatório do inquérito de satisfação a clientes |
| | Indicador 28 | Monitorização efetuada no seio do NAJP, com base em relatório a extrair do SGC |
| Objetivo 9 | Indicador 29 | Relatórios de formação, Relatório de atividades da DGR e registos SGC |
| | Indicador 30 | Relatórios de formação, Relatório de atividades da DGR e registos SGC |
| Objetivo 10 | Indicador 31 | Registo SGC e Proposta |
| | Indicador 32 | Registo SGC e Proposta |