

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2015**

Versão Data: jun 2016

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		3,64		
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	5,00			
Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação	5,00			
Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais	5,00			
Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa	5,00			
Ob. 6 - Melhorar a eficiência e qualidade no acesso à informação		3,00		
Ob. 7 - Assegurar a qualidade dos sistemas de informação e segurança	4,40			
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	5,00			

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	35%						4,66
Ob. 1 -Melhorar tempos de resposta às solicitações	Ponderação	25%						3,64
Indicadores	2014	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 de documentos no ano)] *100	[92%;96%]	[92%;97%]	Atinge [92%;97%] Não atinge < 92% Supera > 97%	33%	Superado: Foram endereçadas no próprio dia 288 distribuições	5	↑ 5,0%	
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%	Superado: Foram solucionadas no próprio dia 182 pedidos via helpdesk	5	↑ 5,0%	
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%	Não atinge: Tempo médio de 12,37 dias úteis	1	↓ -106,2%	
100%								
Ob. 2 - Planear e gerir as atividades da DGR	Ponderação	30%						5,00
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
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%	Superado: Foi entregue a 19 janeiro de 2016	5	↑ 36,7%	
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%	Superado: Taxa de execução de 90%	5	↑ 13,5%	
100%								

Ob. 3 - Melhorar os tempos de acesso à informação		Ponderação		25%		5,00	
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.6- Prazo para apresentação dos mapas de prestação de contas para a conta de gerência do Gabinete e da DRSS (Data para apresentação bimensal dos referidos mapas e/ou controles)	n.e	30 fev/ abr/jun/ago /out/dez	Atinge 29 a 30 do mês Não atinge depois dia 30 Supera antes dia 29	30%	Superado: Entregas a 27/02, 28/04, 26/06, 28/08, 28/10 e 28/12	5	-2 dias
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 (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	30%	Superado: Janeiro – 6º dia Fevereiro – 10º Março – 5º dia Abril – 7º dia Maio – 7º dia Junho – 9º dia Julho – 7º dia Agosto – 6º dia Setembro – 7º Outubro – 9º Novembro – 7º Dezembro – 6º	5	-2,58 dias
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 (Tempo médio, aferido em dias úteis)	2	2	Atinge: entre 1,6 e 2,2 Supera: < 1,6 Não atinge: > 2,2	40%	Superado: Tempo médio de divulgação - 1,11 dias úteis	5	↑ 44,5%
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) (Tempo médio, aferido em dias úteis)	2	2	Atinge: entre 1,6 e 2,2 Supera: < 1,6 Não atinge: > 2,2	0%	Retirado uma vez que não teve realização por não ter ocorrido, qq alteração q obrigasse à atualização dos registos		--

Ob. 4 - Melhorar a gestão dos recursos materiais		Ponderação		20%		5,00	
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.10- Apresentação de proposta de abate de bens móveis do Gabinete e da DRSS, que não se encontrem em condições de utilização (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%	Superado: Foi entregue 30/10/2015	5	↑ 105,0%
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 (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%	Superado: Foi entregue 27/02/2015	5	↑ 106,7%

Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação		30%		4,50	
--------------------------------------	--	------------	--	-----	--	------	--

Ob. 5 - Melhorar o processamento da despesa		Ponderação		75%		5,00	
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.12- Prazo médio de processamento das despesas, referentes aos orçamentos do Gabinete, DRSS e SADD 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%	Superado: Prazo médio de processamento 2 dias úteis	5	↑ 66,7%
Ind.13- Número de folhas de vencimento devolvidas pela Contabilidade Pública, por erros ou omissões, referentes aos orçamentos do Gabinete, DRSS e SADD (N.º total de folhas devolvidas pela Contabilidade Pública/12) x100	[40%; 50%]	[30%; 40%]	Atinge [30%; 40%] Não atinge > 40% Supera < 30%	50%	Superado: Percentagem fls devolvidas foi 27,77%	5	↑ 7,2%

Ob. 6 - Melhorar a eficiência e qualidade no acesso à informação		Ponderação		25%		3,00	
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
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 (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%	Atinge: Foi entregue 28/05/2015	3	↑ 6,7%

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação		35%		4,62	
-------------------------------------	--	------------	--	-----	--	------	--

Ob. 7 - Assegurar a qualidade dos sistemas de informação e segurança		Ponderação		30%		4,40	
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15- Elaboração de modelo de prospeto de divulgação da história do Solar dos Remédios (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%	Atingido: Foi entregue 29/09/2015	3	↑ 3,3%
Ind.16- Elaboração de proposta para aquisição de um desfibrilhador a ser instalado no edifício do Solar dos Remédios (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%	Superado: Foi entregue 29/04/2015	5	↑ 106,7%
Ind.17- Elaboração de proposta para aquisição de um robot de backups de segurança informática (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%	Superado: Foi entregue 12/02/2015	5	↑ 156,7%

Ob. 8 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados		Ponderação		50%		5,00	
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%	Superado: Resultado final 4,22	5	↑ 20,6%
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%	Superado: Resultado final 7,69%	5	↑ 8,8%
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%	Superado: Foi entregue 23/04/2015	5	↑ 123,3%

Ob. 9 - Promover a qualificação dos recursos humanos		Ponderação		10%		3,00	
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%	Atingido: Foi entregue 04/03/2015	3	↑ 90,0%

Ob. 10 - Melhorar a qualidade das instalações		Ponderação		10%		5,00	
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%	Superado: Foi entregue 31/03/2015	5	↑ 103,3%

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

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	0	20	0	0,00
Dirigentes - Direção intermédia	1	16	1,000	16,00
Técnicos Superiores	3	12	2,257	27,08
Especialista de informática	1	12	0,991	11,89
Técnicos de informática	2	8	1,973	15,78
Assistentes Técnicos	11	8	10,314	82,51
Assistentes Operacionais	5	5	4,469	22,35
TOTAL	23	193	175,62	-9,0%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.354,5	1.247,71	-7,9%
Plano	0,0	0,00	

Resultados

PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	35%	30%	35%
Pontuação	4,66	4,50	4,62
Resultado do serviço	4,60		
	BOM		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Considerando os resultados obtidos, tendo sido superados 7 dos 10 objetivos operacionais, a pontuação final que resultou neste quadro de autoavaliação de 4,60, a execução de menos 7,9% do orçamento e menos recursos humanos disponíveis (-9,0%), durante o ano 2015, propõe-se que seja atribuída a menção de desempenho BOM aos serviços dependentes do gabinete da secretária regional, no ano de 2015.

A Chefe de Gabinete, Fabíola Melo

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

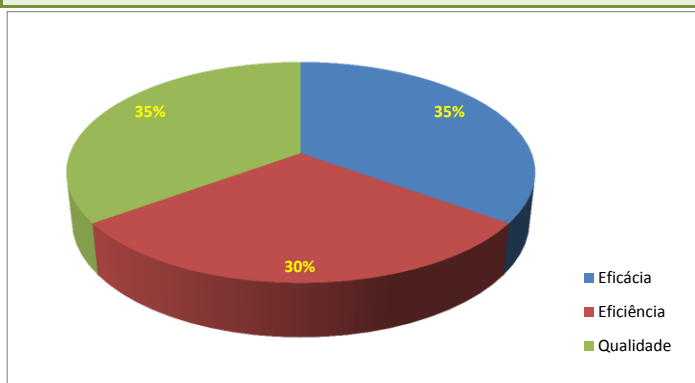
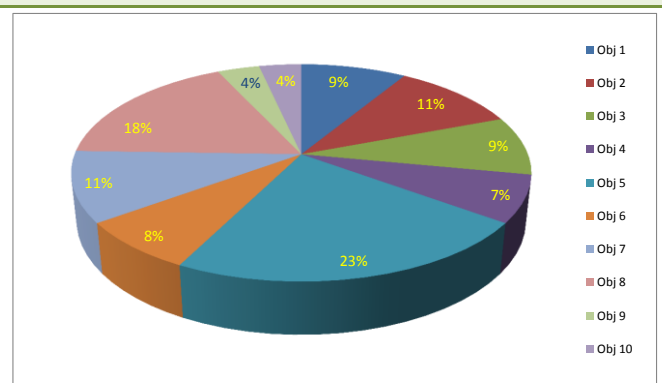


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo 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
	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
Objetivo 4	Indicador 10	Registo SGC e Proposta
	Indicador 11	Registo SGC e Proposta
Objetivo 5	Indicador 12	Documentos arquivados mais Registo e Informação da aplicação GERFIP
	Indicador 13	Documentos arquivados mais Registo e Informação da aplicação GERFIP
Objetivo 6	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
	Indicador 20	Registo SGC e Proposta
Objetivo 9	Indicador 21	Registo SGC e Proposta
Objetivo 10	Indicador 22	Registo SGC e Proposta