



Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

Organismo: Direcção Regional do Trabalho, Qualificação Profissional e Defesa do Consumidor

Missão: Desenvolver estratégias para a empregabilidade das pessoas associadas à promoção e valorização do profissionalismo de qualidade, como factores essenciais da produtividade das organizações e do crescimento económico dos Açores. Tem também a missão inerente à autoridade de Gestão do Pro-Emprego bem como a missão inspectiva das relações laborais e acompanhamento dos trabalhadores.

Visão: Qualidade das respostas públicas assentes numa panóplia de políticas pertinentes que visam dotar os açorianos de relações laborais de qualidade, de maior empregabilidade e de maior profissionalismo.

Objectivos Estratégicos

OE 1: Continuar a Implementar e Manter um Sistema de Gestão da Qualidade

OE 2: Oferecer e gerir mecanismos para a qualificação de pessoas e instituições

OE 3: Melhorar a empregabilidade e dignificar as profissões na Região

OE 4: Proporcionar acções de aconselhamento e de controlo inspectivo

Cumprimento dos objectivos operacionais (trimestre ou final)

Objectivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob. 1 - Assegurar a implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial ISO 9001:2008				
Ob. 2-Garantir a disponibilidade de R. Humanos com as competências adequadas ao desempenho das funções requeridas pela actividade, bem como recursos materiais suficientes e convenientemente mantidos, para apoio e suporte da mesma.				
Ob.3 - Editar uma lista de FAQ na plataforma de internet do OEFP para apoio às empresas/entidades empregadoras, relacionada com o Relatório Único.				
Ob.4 - Disponibilização do Centro de Documentação do OEFP na plataforma da Internet, de forma a tornar pública a consulta de todos os mais de 3000 títulos registados naquele Centro				
Ob.5-Assegurar que as metodologias necessárias e adequadas à gestão de um programa conducente à certificação de competências (nível básico, secundário e/ou profissional), estão implementadas e garantem o tratamento das inscrições realizadas				
Ob.6-Assegurar a existência de um sistema que permita o reconhecimento de competências a entidades e pessoas no âmbito da formação e experiência profissional e a homologação de cursos de formação profissional.				
Ob.7- Assegurar os mecanismos que permitam a gestão do Pro Emprego.				
Ob.8- Transformar o diagnóstico das necessidades de formação em plano de formação para a Administração Pública Regional.				
Ob. 9 - Assegurar a gestão de programas de inserção de desempregados. Promover a colocação de recém formados no mercado de trabalho.				
Ob.10 - Assegurar a elaboração de estudos tendentes à emissão de instrumentos de regulamentação colectiva não negociais (portarias de extensão e portarias de condições de trabalho). Elaboração de pareceres em matéria jurídico-laboral. Análise de funções. Registo, publicação e análise de estatutos e actos electivos das associações de empregadores, associações sindicais e comissões de trabalhadores.				
Ob.11 - Promover a conciliação e a mediação no âmbito de conflitos individuais de trabalho.				
Ob.12 - Desenvolver metodologias e acções de aconselhamento e de controlo inspectivo, nas empresas e demais organizações, tendo como objectivo a melhoria das condições de trabalho.				

Objectivos Operacionais

Objectivos Operacionais de Qualidade		Ponderação 25%		Ponderação 45%			
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ob. 1 - Assegurar a implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial ISO 9001:2008							
Ind.1- Data da auditoria de interna Método de cálculo:(Data de realização do último dia da Auditoria Interna)	entre 1 Junho e 30 de Junho	entre 15 Maio e 30 de Maio	Supera < 15 Maio Atinge [15 Maio; 30 Maio] Não Atinge > 30 Maio.	50%			
Ind.2- Número de dias para a primeira resposta, a reclamações Método de cálculo: (n.º médio dias entre a data da 1.ª resposta e a data de entrada da reclamação)	entre 3 a 5 dias	entre 3 a 5 dias	Supera < 3 dias Atinge [3;5] Não Atinge > 5 dias	25%			
Ind.3- Percentagem de acções correctivas eficazes de cálculo: (Nr acções correctivas eficazes/Nr acções correctivas definidas) X 100	entre 80% a 90%	entre 85% a 95%	Supera > 95% Atinge [85%; 95%] Não Atinge < 85%	25%			

Indicadores							2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ob. 2-Garantir a disponibilidade de R. Humanos com as competências adequadas ao desempenho das funções requeridas pela actividade, bem como recursos materiais suficientes e convenientemente mantidos, para apoio e suporte da mesma.													
												Ponderação	55%
Ind.4 - Satisfação dos clientes externos relativamente aos serviços prestados pela DRTQPDC (Método de Cálculo: Média das respostas do inquérito de avaliação da satisfação dos clientes externos)													
n.d [3;4] Supera > 4 Atinge [3;4] Não atinge < 3 40%													
Ind.5- Taxa de cumprimento do plano de formação Método de cálculo (Nr acções realizadas/Nr acções previstas) X 100													
entre 80% a 90% entre 80% a 90% Supera > 90% Atinge [80%; 90%] Não Atinge < 80% 60%													
Objectivos Operacionais de Eficácia													
												Ponderação	40%
Ob.3 - Editar uma lista de FAQ na plataforma de internet do OEFP para apoio às empresas/entidades empregadoras, relacionada com o Relatório Único.													
												Ponderação	20%
Ind.6 - Disponibilização da lista na plataforma de internet do OEFP													
n.d entre 30 de abril e 31 de maio Supera < 30 abril Atinge [30 abril, 31 maio] Não atinge > 31 maio 100%													
Ob.4 - Disponibilização do Centro de Documentação do OEFP na plataforma da Internet, de forma a tornar pública a consulta de todos os mais de 3000 títulos registados naquele Centro													
												Ponderação	20%
Ind.7 - Disponibilização do Centro de Documentação na plataforma de internet do OEFP													
n.d entre 30 de setembro e 31 de outubro Supera < 30 set. Atinge [30 set., 31 out.] Não atinge > 31 out. 100%													
Ob.5-Assegurar que as metodologias necessárias e adequadas à gestão de um programa conducente à certificação de competências (nível básico, secundário e/ou profissional), estão implementadas e garantem o tratamento das inscrições realizadas													
												Ponderação	15%
Ind.8 -Taxa de obtenção de escolaridade do 1º ciclo Método de Cálculo: (Nº de pessoas inscritas em cursos de Formação em Competencias Básicas / nº total de pessoas que concluíram com sucesso o curso de Formação em competencias básicas)X100													
n.d [50%; 60%] Supera > 60% Atinge [50%; 60%] Não atinge < 50% 50%													
Ind.9 -Taxa de progressão da escolaridade dos inscritos em processo de RVCC Método de cálculo: (Nr de pessoas em processo de RVCC que obtiveram certificação total/Nr total de pessoas que concluíram o RVCC) X 100													
n.d [45%; 55%] Supera > 55% Atinge [45; 55%] Não Atinge < 45% 50%													
Ob.6-Assegurar a existência de um sistema que permita o reconhecimento de competências a entidades e pessoas no âmbito da formação e experiência profissional e a homologação de cursos de formação profissional.													
												Ponderação	15%
Ind.10-Prazo médio de despacho de autorização de leccionação de cursos reactivar Método de Cálculo: (Numero médio de dias entre a data de entrada do pedido de autorização e o respectivo despacho)													
entre 45 a 50 dias entre 45 a 50 dias Supera < 45 Atinge [45; 50] Não Atinge > 50 50%													
Ind.11-Aplicação do novo sistema de certificação de entidades formadoras às entidades que já detêm a acreditação, quando aplicável. Método de cálculo: (Nr de processos concluídos/Nr de solicitações) X 100													
n.d entre 80% a 90% Supera > 90% Atinge [80%; 90%] Não Atinge < 80% 50%													
Ob.7- Assegurar os mecanismos que permitam a gestão do Pro Empleo.													
												Ponderação	20%
Ind.12- Taxa de execução do programa acumulada FSE (2007 - 2011). Método de cálculo: (execução acumulada FSE/dotação aprovada acumulada FSE) X 100													
n.d entre 58% e 60% Supera > 60% Atinge [58%; 60%] Não Atinge < 58% 50%													
Ind.13-Taxa de erro do programa Método de Cálculo: (Erro/Total da despesa validada) x 100													
2% [2%; 4%] Supera < 2% Atinge [2%; 4%] não atinge > 4% 50%													
Ob.8- Transformar o diagnóstico das necessidades de formação em plano de formação para a Administração Pública Regional.													
												Ponderação	10%
Ind.14-Taxa de realização total Método de cálculo: (nº de acções planeadas no programa formativo/nº de acções realizadas) X 100													
n.d [70%;80%] Supera > 80% Atinge [70%; 80%] Não Atinge < 70% 50%													
Ind.15 -Taxa de Ocupação média por acção Método de cálculo: (nº de participantes/nº de lugares disponíveis por acção)x100													
n.d [70%;80%] Supera > 80% Atinge [70%; 80%] Não Atinge < 70% 50%													
Objectivos Operacionais de Eficiência													
												Ponderação	35%
Ob. 9 - Assegurar a gestão de programas de inserção de desempregados. Promover a colocação de recém formados no mercado de trabalho.													
												Ponderação	25%
Ind.16- Percentagem de vagas preenchidas em programas de ocupação temporária de trabalhadores. Método de cálculo: (Nr de vagas ocupadas/Nr vagas aprovadas) X 100													
entre 80% a 90% entre 85% a 95% Supera > 95% Atinge [85%; 95%] Não Atinge < 85% 50%													
Ind.17- Número de sessões realizadas para divulgação dos programas de estágios profissionais no estrangeiro Método de cálculo: (Número de sessões realizadas no ano)													
entre 12 a 15 sessões entre 15 a 18 sessões Supera > 18 Atinge [15; 18] Não Atinge < 15 50%													

Ob.10 - Assegurar a elaboração de estudos tendentes à emissão de instrumentos de regulamentação colectiva não negociais (portarias de extensão e portarias de condições de trabalho). Elaboração de pareceres em matéria jurídico-laboral. Análise de funções. Registo, publicação e análise de estatutos e actos electivos das associações de empregadores, associações sindicais e comissões de trabalhadores.							Ponderação	25%
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.18 - Tempo médio (dias) de elaboração dos estudos e actos preparatórios das portarias de extensão. Método de cálculo: (Número médio de dias entre o despacho que dá início ao procedimento de extensão e o data de envio do projecto de portaria final)	entre 50 e 80 dias	entre 45 e 75 dias	Supera < 45 Atinge [45;75] Não Atinge > 75	50%				
Ind.19- Implementar no portal da DRTQPDC um sistema de divulgação da regulamentação colectiva de trabalho em vigor na RAA, e publicada no Jornal Oficial, que permita aos interessados melhor acesso à informação Método de cálculo: (Data da implementação)	n.d	entre 01 de Set e 30 de Set	Supera < 01 Set. Atinge [01; 30 Set] Não Atinge > 30 Set	50%				
Ob.11 - Promover a conciliação e a mediação no âmbito de conflitos individuais de trabalho.							Ponderação	10%
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.20- Elaborar um caderno informativo e de divulgação do SERCAT, com síntese estatística do funcionamento das CCA Método de cálculo: (Data de conclusão do caderno informativo)	n.d	entre 01 de Nov e 30 de Nov	Supera < 01 Nov Atinge [01; 30 Nov] Não Atinge > 30 Nov	100%				
Ob.12 - Desenvolver metodologias e acções de aconselhamento e de controlo inspetivo, nas empresas e demais organizações, tendo como objectivo a melhoria das condições de trabalho.							Ponderação	40%
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.21- Número de deslocações a ilhas onde não existam serviços sediados Método de cálculo: (Número de deslocações efectuadas)	60	70	Supera > 84 Atinge [63;84] Não atinge < 63	25%				
Ind.22- Percentagem de pedidos respondidos a solicitações de intervenção inspetiva Método de cálculo (Nr de pedidos respondidos/Nr total de pedidos recebidos) X 100	entre 54% e 72%	entre 54% e 72%	Supera > 72% Atinge [54%; 72%] Não atinge < 54%	25%				
Ind.23- Tempo médio de resposta a pedidos (dias) Método de cálculo: (Tempo médio, em dias úteis, entre a entrada do pedido e a data da resposta ao solicitante)	55	55	Supera < 44 Atinge [44; 61] Não atinge > 61	25%				
Ind.24- Número de visitas a estabelecimentos/estaleiros/locais de trabalho no âmbito do combate ao trabalho ilegal e falta de pagamento pontual da retribuição. Método de cálculo: (Número total de visitas)	n.d	500	Supera > 600 Atinge [450; 600] Não atinge < 450	25%				

Meios disponíveis				
RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	20	60	0
Dirigentes - Direcção intermédia	16	16	256	0
Técnicos Superiores e Inspectores	104	12	1248	0
Coordenador Técnico	5	9	45	0
Assistentes Técnicos	78	8	624	0
Assistentes Operacionais	14	5	70	0
TOTAL	220		2303	0

Nota: Nos Assistentes Técnicos estão incluídos 8 técnicos de Informática, 10 técnicos de Emprego e 1 técnico Contabilista. No Coordenador Técnico está incluído 3 Coordenadores.

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	4.911.983,0		
Plano	51.162.955,0		

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

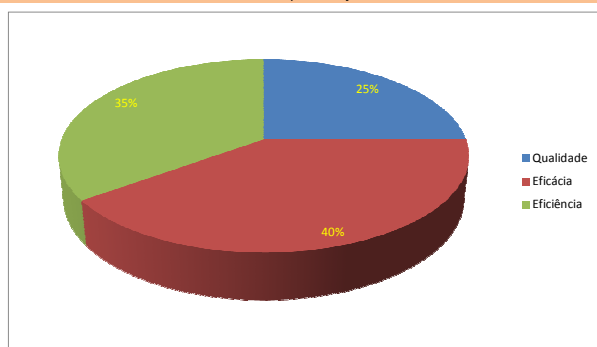
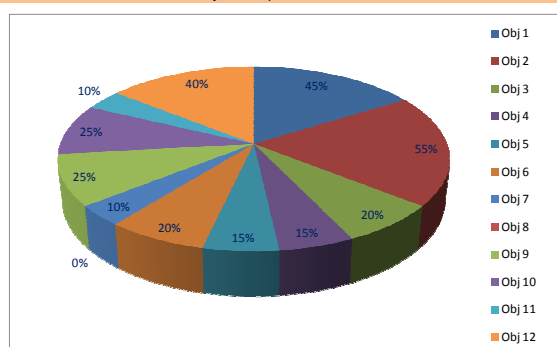


Gráfico 2 - Peso de cada objectivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Mecanismos de avaliação previstos no SGQ
	Indicador 2	Mecanismos de avaliação previstos no SGQ
	Indicador 3	Mecanismos de avaliação previstos no SGQ
Objectivo 2	Indicador 4	Mecanismos de avaliação previstos no SGQ
	Indicador 5	Mecanismos de avaliação previstos no SGQ
Objectivo 3	Indicador 6	Data de actualização da Pág Inicial da plataforma do OEFP onde conste inf. da disponibilização da lista de FAQ
Objectivo 4	Indicador 7	Data de actualização da Pág Inicial da plataforma do OEFP onde conste inf. da disponibilização do Centro de Doc.
Objectivo 5	Indicador 8	Relatório de Actividades e Auto-avaliação de 2
	Indicador 9	Relatório de Actividades e Auto-avaliação de 2
Objectivo 6	Indicador 10	Base de Dados dos Cursos Reactivar
	Indicador 11	Relatório de Actividades
Objectivo 7	Indicador 12	SIIFSE
	Indicador 13	SIIFSE
Objectivo 8	Indicador 14	Relatório de Actividades de 2012
	Indicador 15	Relatório de Actividades de 2012
Objectivo 9	Indicador 16	Base de Dados do Emprego
	Indicador 17	Plano de execução das sessões e Base de Dados do Emprego
Objectivo 10	Indicador 18	Registos inf. e doc. da recepção dos pedidos de extensão e proj. enviado para Gab. Sec. Reg.
	Indicador 19	Registo informático e documental da data da implementação no portal da DRTQPDC
Objectivo 11	Indicador 20	Registo informático e documental da data da conclusão do caderno informativo
Objectivo 12	Indicador 21	Registos File Maker; SGC; Correio electrónico
	Indicador 22	Registos File Maker; SGC; Correio electrónico
	Indicador 23	Registos File Maker; SGC; Correio electrónico
	Indicador 24	Registos File Maker; SGC; Correio electrónico

n.a. não aplicável - n.d. não disponível