



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: 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 (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	5,00			
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.	4,00			
Ob.3 -Assegurar que é fornecida a informação necessária ao planeamento da formação profissional dos sectores público e privado na Região. Realizar todos os estudos, de situação e prospectivos, que se mostrem necessários ao conhecimento da realidade do mercado de trabalho na Região. Produzir estatísticas oficiais, nos domínios do trabalho, emprego e formação profissional. Recolher e processar a informação relativa à actividade social das organizações com trabalhadores ao serviço, na Região.	5,00			
Ob.4-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		3,80		
Ob.5-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.	4,00			
Ob.6- Assegurar os mecanismos que permitam a gestão do Pro Emprego.	5,00			
Ob.7- Transformar o diagnóstico das necessidades de formação em plano de formação para a Administração Pública Regional.	4,00			
Ob. 8 - Assegurar a gestão de programas de inserção de desempregados. Promover a colocação de recém formados no mercado de trabalho.	5,00			
Ob.9 - 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.		3,00		
Ob.10 - Promover a conciliação e a mediação no âmbito de conflitos individuais de trabalho.	5,00			
Ob.11 - Desenvolver metodologias e acções de aconselhamento e de controlo inspectivo, nas empresas e demais organizações, tendo como objectivo a melhoria das condições de trabalho.	4,60			

Objectivos Operacionais							
Objectivos Operacionais de Qualidade		Ponderação 25%				4,45	
Ob. 1 - Assegurar a implementação e manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial ISO 9001:2008							
				Ponderação 45%		5,00	
Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1- Data da auditoria de interna Método de cálculo:(Data de realização do último dia da Auditoria Interna)	n.d	entre 1 Junho e 30 de Junho	Supera < 1 Junho Atinge [1Jun; 30 Jun] Não Atinge > 30 Jun.	60%	26 e 27 abril	5	↑ 33,0
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)	n.d	entre 3 a 5 dias	Supera < 3 dias Atinge [3;5] Não Atinge > 5 dias	10%	1,8 dias	5	↑ 1,2
Ind.3- Percentagem de acções correctivas eficazes Método de cálculo: (Nr acções correctivas eficazes/Nr acções correctivas definidas) X 100	n.d	entre 80% a 95%	Supera > 95% Atinge [80%; 95%] Não Atinge < 80%	30%	97,3%	5	↑ 2,30%
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%		4,00	
Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.4 - Satisfação dos colaboradores relativamente ao relacionamento interpessoal. (Método de Cálculo: Média das respostas à 3ª questão do inquérito de avaliação da satisfação dos colaboradores)	n.d	[3;4]	Supera > 4 Atinge [3;4] Não atinge < 3	30%	4,50	5	↑ 0,5
Ind. 5 - Satisfação dos colaboradores Método de Cálculo: (Média das respostas à questão nº 9 do inquérito de satisfação dos colaboradores)	n.d	[3;4]	Supera > 4 Atinge [3;4] Não atinge < 3	30%	3,53	3	→ 0,0
Ind.6- Conclusão da adaptação do espaço físico do "Data Center" Método de Cálculo: (Percentagem dos trabalhos concluídos até final do ano)	n.d	40%	Supera > 60% Atinge [30; 60%] Não Atinge < 30%	20%	80%	5	↑ 40%
Ind.7- Taxa de cumprimento do plano de formação de cálculo (Nr acções realizadas/Nr acções previstas) X 100	n.d	entre 80% a 90%	Supera > 90% Atinge [80%; 90%] Não Atinge < 80%	20%	82,35%	3	→ 0,0
Objectivos Operacionais de Eficácia		Ponderação 40%				4,46	
Ob.3 -Assegurar que é fornecida a informação necessária ao planeamento da formação profissional dos sectores público e privado na Região. Realizar todos os estudos, de situação e prospectivos, que se mostrem necessários ao conhecimento da realidade do mercado de trabalho na Região. Produzir estatísticas oficiais, nos domínios do trabalho, emprego e formação profissional. Recolher e processar a informação relativa à actividade social das organizações com trabalhadores ao serviço, na Região.							
				Ponderação 25%		5,00	
Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.8- Data de conclusão do Manual com as instruções técnicas para o preenchimento do Relatório Único. Método de cálculo: (Data de disponibilização do Manual)	n.d	entre 1 e 31 de Março	Supera < 1 Mar Atinge [1; 31 Mar] Não atinge > 31 Mar	50%	21 de fevereiro	5	↑ 28,0
Ind.9- Apresentar uma nova Série Estatística (no âmbito do Relatório Único) Método de Cálculo: (Número de novas séries estatísticas até ao final do ano)	n.d	1	Supera > 1	50%	3	5	↑ 2,0
Ob.4-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 20%		3,80	
Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.10-Prazo de validade da informação disponível na internet Método de Cálculo: (Verificação que a informação é actualizada no mínimo de 60 em 60 dias)	n.d	entre 2 a 3 meses	Supera < 2 meses Atinge [2;3 meses] Não Atinge > 3 meses	40%	1 mês	5	↑ 66,00%
Ind.11-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	55%	Supera > 75% Atinge [45; 75%] Não Atinge < 45%	60%	56,8%	3	↑ 1,83%
Ob.5-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 20%		4,00	
Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.12-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)	n.d	entre 45 a 50 dias	Supera < 45 Atinge [45; 50] Não Atinge > 50	50%	49,8	3	→ 0,0
Ind.13-Cumprimento do cronograma de implementação do SIGCP, a 31 Dezembro de 2011 Método de cálculo: (Nr de tarefas cumpridas/Nr tarefas planeadas) X 100	n.d	entre 80% a 90%	Supera > 90% Atinge [80%; 90%] Não Atinge < 80%	50%	100%	5	↑ 0,11%

Indicadores				2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ob.6- Assegurar os mecanismos que permitam a gestão do Pro Emprego.				Ponderação 25%				5,00			
Ind.14- Taxa de execução do programa relativa aos anos de 2007 a 2009 (regra n+2); esta regra significa que os fundos estruturais previstos para um determinado ano são definitivamente perdidos se o Estado-membro não demonstrar a sua utilização efectiva à Comissão Europeia (através da apresentação de pagamentos intermédios) num prazo de três anos.				n.d	entre 95% e 100%	> 100% (Quando a absorção da dotação do ano N, no ano N+2, for superior a 100%.)	50%	121%	5	↑ 24,00%	
Ind.15-Taxa de erro do programa Método de Cálculo: (Erro/Total da despesa validada) x 100				n.d	2%	Supera < 1,5 Atinge [1,5;2] não atinge > 2	50%	0,02%	5	↑ 0,99%	
Ob.7- Transformar o diagnóstico das necessidades de formação em plano de formação para a Administração Pública Regional.				Ponderação 10%				4,00			
Ind.16-Taxa de realização total Método de cálculo: (nº de acções planeadas no programa formativo/nº de acções realizadas) X 100				n.d	65%	Supera > 85% Atinge [55; 85%] Não Atinge < 55%	50%	73%	3	↑ 8,00%	
Ind.17 -Taxa de Ocupação média por acção Método de cálculo: (nº de participantes/nº de lugares disponíveis por acção)x100				n.d	50%	Supera > 70% Atinge [40; 70%] Não Atinge < 40%	50%	124,33%	5	↑ 74,33%	
Objectivos Operacionais de Eficiência				Ponderação 35%				4,42			
Ob. 8 - Assegurar a gestão de programas de inserção de desempregados. Promover a colocação de recém formados no mercado de trabalho.				Ponderação 25%				5,00			
Ind.18- Percentagem de vagas preenchidas em programas de ocupação temporária de trabalhadores. Método de cálculo: (Nr de vagas ocupadas/Nr vagas aprovadas) X 100				n.d	entre 80% a 90%	Supera > 90% Atinge [80%; 90%] Não Atinge < 80%	50%	96,5%	5	↑ 6,50%	
Ind.19- Número de sessões realizadas para divulgação dos programas de estágios profissionais no estrangeiro Método de cálculo: (Número de sessões realizadas no ano)				n.d	entre 12 a 15 sessões	Supera > 15 Atinge [12; 15] Não Atinge < 12	50%	29 sessões	5	↑ 93,33%	
Ob.9 - 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 20%				3,00			
Ind.20- 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)				70	entre 50 e 80 dias	Supera < 50 Atinge [50;80] Não Atinge > 80	50%	71 dias	3	→	
Ind.21- Data de apresentação do estudo sobre a análise do impacto do novo Código do Trabalho na contratação colectiva regional. Método de cálculo: (Data da apresentação do estudo)				n.d	entre 01 de Set e 30 de Set	Supera < 01 Set. Atinge [01; 30 Set] Não Atinge > 30 Set	50%	8 setembro	3	→	
Ob.10 - Promover a conciliação e a mediação no âmbito de conflitos individuais de trabalho.				Ponderação 10%				5,00			
Ind.22- Taxa de conciliações positivas Método de cálculo: (nº conciliações positivas/nº conciliações realizadas)x100				entre 46% e 56%	entre 47% e 57%	Supera > 57% Atinge [47%; 57%] Não Atinge < 47%	100%	58,6%	5	↑ 1,60%	
Ob.11 - Desenvolver metodologias e acções de aconselhamento e de controlo inspectivo, nas empresas e demais organizações, tendo como objectivo a melhoria das condições de trabalho.				Ponderação 45%				4,60			
Ind.23- Número de deslocações a ilhas onde não existam serviços sediados Método de cálculo: (Número de deslocações efectuadas)				70	60	Supera > 72 Atinge [54;72] Não atinge < 54	20%	93	5	↑ 0,55%	
Ind.24-Percentagem de pedidos respondidos a solicitações de intervenção inspectiva Método de cálculo (Nr de pedidos respondidos/Nr total de pedidos recebidos) X 100				70%	entre 54% e 72%	Supera > 72% Atinge [54%; 72%] Não atinge < 54%	20%	91%	5	↑ 0,26%	
Ind.25- 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)				60	55	Supera < 44 Atinge [44; 61] Não atinge > 61	20%	42 dias	5	↑ 2,0	
Ind.26- Número de visitas a estabelecimentos/estaleiros/locais de trabalho Método de cálculo: (Número total de visitas)				n.d	850	Supera > 1020 Atinge [765; 1020] Não atinge < 765	20%	2.643	5	↑ 310,94%	
Ind.27-Número de eventos técnico-científicos organizados, no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho. Método de cálculo: (Número de eventos, no final do ano)				n.d	1	Supera > 1 Atinge: 1 Não atinge = 0	20%	1	3	→ 0,0	

Meios disponíveis						
RECURSOS HUMANOS		Pontuação	Estimado	Realizado		Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	20	60	3	60	0,00%
Dirigentes - Direcção intermédia	17	16	272	19	304	11,43%
Técnicos Superiores e Inspectores	107	12	1284	111	1332	3,74%
Coordenador Técnico	2	9	18	2	18	0,00%
Assistentes Técnicos	57	8	456	58	464	1,75%
Assistentes Operacionais	23	5	115	16	80	-30,43%
TOTAL	209		2205		2258	2,40%

Justificação dos desvios

Nos dirigentes de direcção intermédia incluiu-se 2 coordenadores

Nos técnicos Superiores e Inspectores estão incluídos: informáticos; técnicos de emprego e técnico de Contabilidade

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)		Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento		4.990.825,0	5.048.828,00	58.003,00
Plano		64.965.530,0	55.326.298,82	-9.639.231,18

Justificação dos desvios

FUNCIONAMENTO:

O desvio de 292 848.00 deveu-se principalmente (4.5%) à não contratação de pessoal, conforme fora estimado no início do ano.

PLANO:

Plano de investimentos – previsto – 4.057.220,00, cativado em 6% do valor inscrito no Plano de Investimento (€ 243 433,00), ponto nº 3 da Orientação 4/2011.

Valor executado € 3.359.380,57 (-10%);

FSE – Fundo Autónomo da Direcção Regional do Emprego – 72.800.000,00 – (valor registado no sistema e na conta de gerência € 43.189.810,00) –

valor executado € 38.536.580,67 (10.77% em relação ao nosso registo, ou seja € 43.189.810,00);

FRE – previsto – 13.521.500,00, executado € 13.430.337,58.

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	40%	35%	25%
Resultado	4,46	4,42	4,45
Resultado Global do Serviço	4,44		

Avaliação final do serviço	Bom	Satisfatório	Insuficiente
	X		

Proposta de menção de desempenho:

Com base nos resultados desta auto-avaliação propõe-se a menção de desempenho de **BOM** para a DRTQPDC, relativa ao ano de 2011.

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

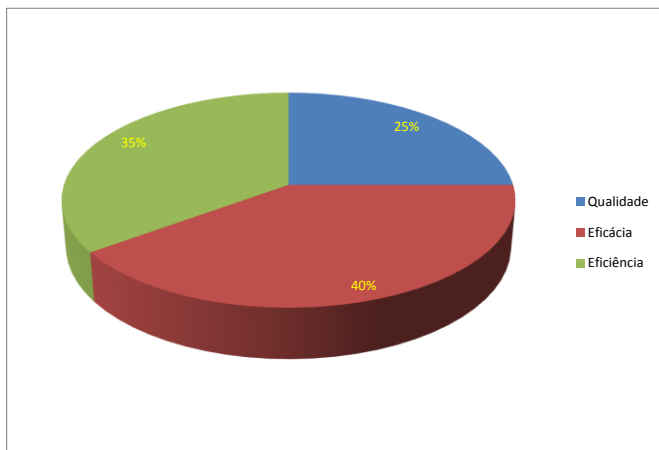
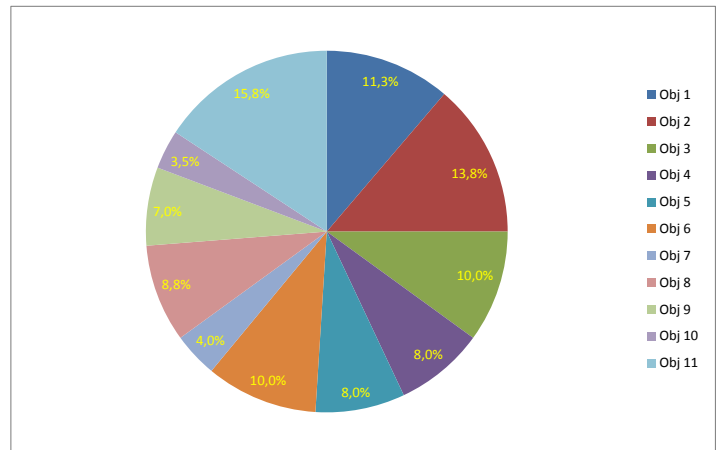


Gráfico 2 - Peso de cada objectivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objectivo	Indicador	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
	Indicador 6	Mecanismos de avaliação previstos no SGQ
Objectivo 3	Indicador 7	Mecanismos de avaliação previstos no SGQ
	Indicador 8	Data do ofício do OEFP a enviar o trabalho ao DRTQPDC
Objectivo 4	Indicador 9	Data do ofício do OEFP a enviar as séries estatísticas
	Indicador 10	Data da disponibilização da informação na página da Internet
Objectivo 5	Indicador 11	Relatório de Actividades e Auto-avaliação de 2011
	Indicador 12	Base de Dados dos Cursos Reactivar
Objectivo 6	Indicador 13	Cronograma de execução do Projecto
	Indicador 14	SIIFSE
Objectivo 7	Indicador 15	SIIFSE
	Indicador 16	Relatório de Actividades de 2011
Objectivo 8	Indicador 17	Relatório de Actividades de 2011
	Indicador 18	Base de Dados do Emprego
Objectivo 9	Indicador 19	Plano de execução das sessões e Base de Dados do Emprego
	Indicador 20	Registos inf. e doc. do depósito das conv., da recepção dos pedidos de extensão e proj. enviado para Gab. Sec. Reg.
Objectivo 10	Indicador 21	Registo informático e documental da data da apresentação do estudo
	Indicador 22	Registo informático e estatística do serviço
Objectivo 11	Indicador 23	Registos File Maker; SGC; Correio electrónico
	Indicador 24	Registos File Maker; SGC; Correio electrónico
	Indicador 25	Registos File Maker; SGC; Correio electrónico
	Indicador 26	Registos File Maker; SGC; Correio electrónico
	Indicador 27	Registos File Maker; SGC; Correio electrónico

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