REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

E DE AUTOAVALIAÇÃO

- 2017 -

DROAP

Abril de 2018

Palácio dos Capitães Generais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt

Índice

0. Sumário Executivo 4
1. Introdução 5
2. Autoavaliação 7
2.1 Impacte do serviço na sociedade 7
2.2 Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados - QUAR 2012 11
2.2.1 Parâmetros de Avaliação 12
2.2.2 Avaliação histórica dos indicadores 13
2.3 Avaliação de satisfação de Clientes 14
2.4 Avaliação do sistema de controlo interno 15
2.5 Atividades desenvolvidas no Plano de Atividades 16
2.6 Medidas de reforço positivo do desempenho 20
2.7 Comparação do desempenho da DROAP com outros serviços 21
2.8 Satisfação dos colaboradores 22
2.9 Indicadores da atividade da DROAP 24
2.10 Análise dos Recursos 27
2.10.1 Utilização dos recursos humanos versus resultados obtidos 27
2.10.2 Gestão dos recursos financeiros 28
3. Recursos Humanos 30
3.1 Balanço Social 29
3.1.1 Evolução do n.º de trabalhadores 29
3.1.2 Média de idades e habilitações literárias 31
3.1.3 Nível de Absentismo 31
3.2 Formação Profissional 32
4. Gestão das infraestruturas 33
5. Sistema de informação pública da responsabilidade da DROAP 34
6. Meios Tecnológicos e utilização das TIC's 35
7. Avaliação Final 36
8. Anexos 38

Listagem de Gráficos e Tabelas

Tabela 1	Evolução dos n.ºs de acumulação de funções e de dispensa de trabalhadores	8
Tabela 2	Comparação entre subsídios atribuídos e a despesa realizada	9
Tabela 3	Evolução do n.º de pedidos de apoio aos funcionários públicos	11
Tabela 4	Avaliação final do QUAR	12
Tabela 5	Comparação do desempenho da DROAP com outros organismos	22
Tabela 6	Resultados do inquérito de satisfação de colaboradores	24
Tabela 7	Utilização de recursos humanos	28
Tabela 8	Orçamento de Funcionamento e do Plano DROAP	29
Tabela 9	Execução do Plano de Formação	33
Gráfico 1	Evolução da quantidade de resíduos encaminhados para reciclagem	8
Gráfico 2	Taxa de execução final do QUAR	13
Gráfico 3	Nível de satisfação, por tipo de clientes	15
Gráfico 4	Evolução do nível de satisfação global de clientes	15
Gráfico 5	Evolução do nível de satisfação de colaboradores	24
Gráfico 6	Taxa de execução do Plano	29
Gráfico 7	Evolução do n.º de trabalhadores	32
Gráfico 8	Evolução do n.º de trabalhadores, por categoria profissional	32
Gráfico 9	N.º de trabalhadores por escalão etário e género	33
Gráfico 10	Total de colaboradores, de acordo com as habilitações académicas	33
Gráfico 11	N.º de dias de absentismo	34

0. Sumário Executivo

A avaliação anual dos resultados obtidos por uma Organização face ao inicialmente previsto (ou revisto atempadamente) é sobremaneira importante para a aferição da sua prestação de serviços. Assim, e em função dos resultados (e da sua monitorização), a Organização deverá atuar com vista a prevenir eventuais desvios que se venham a registar e, preferencialmente, identificar e propor medidas de melhoria que deverão ser consideradas no desenho no novo Plano de Atividades.

Assim, e com uma periodicidade anual, a DROAP – Direção Regional de Organização e Administração Pública elabora o seu "Relatório de Atividades e de Auto-Avaliação", que apresenta o balanço da atividade desenvolvida por esta Direção Regional, enquanto serviço executivo da Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial, através da autoavaliação do serviço.

De um modo sucinto, pode-se adiantar que os resultados da DROAP em 2017, e considerando a análise dos seus documentos estratégicos, que foram atingidos/superados todos os parâmetros de avaliação – Qualidade, Eficácia e Eficiência – em que a meta de todos indicadores do QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização foi alcançada, sendo que 5 dos seus objetivos superaram o inicialmente previsto.

Ressalva-se, pela implementação do Sistema de Gestão de Qualidade, certificado desde 2010 e renovado em 2013 e 2016, a manutenção e carregamento de um histórico dos indicadores avaliados, permitindo um acompanhamento comparativo da evolução da prestação dos serviços desta Direção Regional.

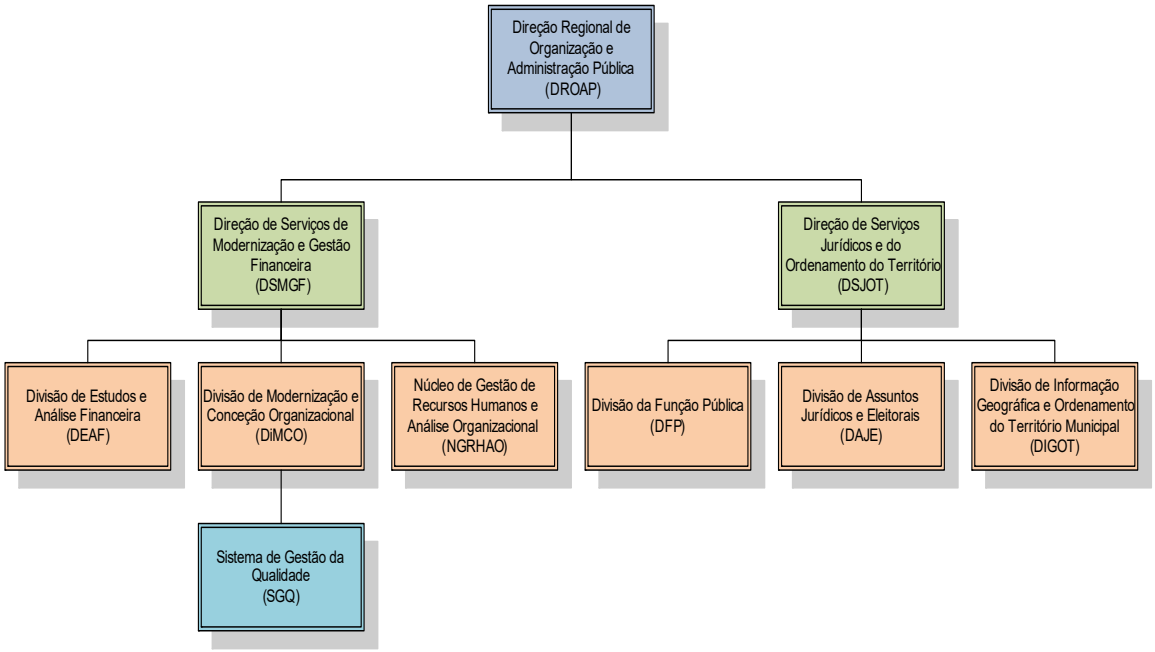
Os projetos da DROAP e, inerentemente a sua qualidade, continuam a ser alvo de reconhecimento nacional e internacional, comprovado pelos convites por parte das organizações para participações, como oradores, em diversos eventos e pelas certificações e reconhecimentos obtidos.

1. Introdução

A DROAP - Direção Regional de Organização e Administração Pública, com sede em Angra do Heroísmo, iniciou a sua atividade na sequência da publicação do Decreto Regulamentar Regional n.º 11/93/A, de 8 de maio, enquanto organismo pertencente à Secretaria Regional das Finanças e Planeamento e Administração Pública do V Governo Regional da Região Autónoma dos Açores (1992-1995).

Atualmente, a DROAP é um serviço executivo da Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial, com competências nas áreas da administração pública regional e local, assim como nos assuntos eleitorais, encontrando-se a sua orgânica vigente publicada no Decreto Regulamentar Regional n.º 7/2013/A, de 11 de julho.

Organograma nº 1 – Estrutura Orgânica da DROAP (DRR n.º 7/2013/A, de 11 de julho)



Este organismo tem como missão promover, acompanhar, coordenar e executar medidas de excelência que permitam a melhoria contínua da Administração Pública da Região Autónoma dos Açores, ao serviço do cidadão, pretendendo ser um serviço de referência e eficácia e eficiência da gestão pública.

Considerando os eixos estratégicos da ação governativa e as políticas públicas referenciadas no Plano a Médio Prazo da Região, a DROAP constrói anualmente o QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização observando, como linhas orientadoras, os seguintes objetivos estratégicos:

OE 1 - Defender o poder Regional e a Autonomia de forma a desenvolver as possibilidades e competências da Região.

OE 2 - Reforçar o processo de melhoria contínua dos serviços prestados e a sua interação com o cidadão.

OE 3 - Dotar a Administração Regional de meios técnicos e legais que possibilitem uma gestão integrada dos seus recursos disponíveis.

OE 4 – Apoiar os serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território.

Todo o processo de planeamento da DROAP é alicerçado no instrumento de Planeamento Estratégico a médio prazo - suportado pelo Mapa Estratégico, que é desdobrado no QUAR e Plano de Atividades que, por sua vez, servem de base à construção dos objetivos das áreas funcionais e dos dirigentes intermédios e, consequentemente, dos colaboradores.

Por fim, importa referir que, ao nível dos indicadores-chave, é feita uma monitorização trimestral bem como a avaliação contínua anual de todos os indicadores e objetivos. A monitorização e a avaliação dos resultados é efetuada em sede de reunião de dirigentes (trimestrais), onde se procede à revisão dos planos definidos com base nos

resultados obtidos à data, podendo determinar alterações ao inicialmente programado.

2. Autoavaliação

2.1 Impacte do serviço na sociedade

No ano em análise, a Direção Regional de Organização e Administração Pública prosseguiu o desenvolvimento das suas competências, prosseguindo com a contribuição para a execução do "Programa 1 – Empresas, Emprego e Eficiência Administrativa" integrado no Plano Anual Regional de 2017 constituído pelos seguintes projetos:

- "1.4 – Modernização e Reestruturação da Administração Pública Regional"
- "1.6 - Serviços Sociais "
- "1.7 - Cooperação com as Autarquias Locais "

Deste modo, a DROAP contribuiu significativamente para a prossecução de uma das políticas sectoriais definidas no Plano para 2017, nomeadamente "Fomentar o crescimento económico e o Emprego, sustentados no conhecimento, na inovação e no Empreendedorismo."

Por fim, refira-se que este organismo enquadrou todos os seus procedimentos internos, tendo em observância as orientações constantes do programa do XII Governo dos Açores.

A DROAP mantém o envolvimento (direto e indireto) na comunidade em que está inserida, comprovado pela autorização da dispensa dos seus trabalhadores para a prestação de serviços de formação ou participação em eventos desportivos ou culturais de outras organizações, de acordo com os dados apresentados na Tabela n.º 1.

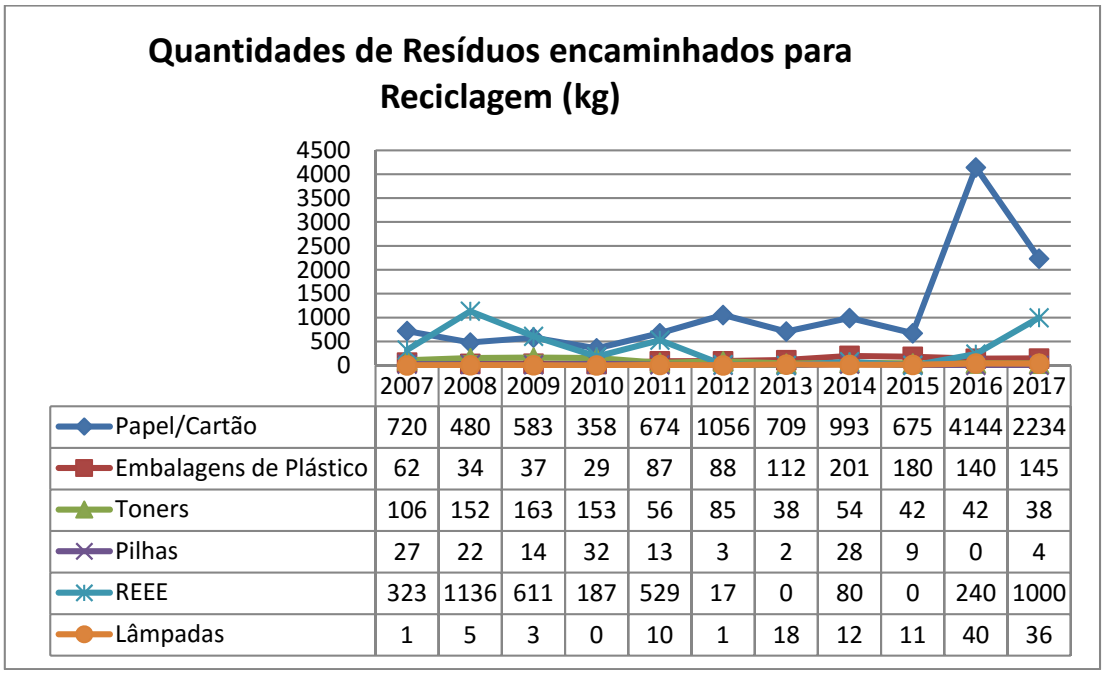
Desde 2006 que se encontra implementado o Plano de Gestão de Resíduos produzidos em Serviços da Administração Regional Autónoma - PLAGER.GOV – coordenado, a

nível de ilha, por um colaborador afeto à DROAP, sendo efetuado o registo e o tratamento estatístico das quantidades de resíduos encaminhados para reciclagem. Ainda que não existam metas associadas a este Plano, encontram-se implementadas nos diversos serviços medidas de atuação, com o intuito de encaminhar a maior quantidade de resíduos possíveis para reciclagem. No Gráfico n.º 1, abaixo apresentado, regista-se a variação de quantidades (em Kg) de resíduos enviados para reciclagem, por tipo, desde 2007.

Tabela n.º 1 – Evolução do n.º de acumulação de funções e de dispensa dos trabalhadores

ANOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL	Evolução
N.º de pedidos de acumulação de funções aceites	0	3	3	4	2	1	0	0	1	2	15	
N.º de dispensas de serviço para monitoria de formação	2	4	2	3	5	4	2	2	1	2	26	
N.º de dias de dispensa de serviço para monitoria de formação	8	16	10	15	19	20	6	5	1	6	105	
N.º de dispensas de serviço para participação em eventos (desportivos, culturais)	0	3	5	3	2	1	4	3	10	4	25	
N.º de dias de dispensa de serviço para participação em eventos (desportivos; culturais)	0	5	15	10	5	4	16	8	23	6	69	
N.º total de pedidos aceites	2	10	10	10	9	6	38	5	12	6	96	
N.º total de dias dispensados	8	21	25	25	24	24	22	13	24	12	174	

Gráfico n.º 1 – Evolução da quantidade de resíduos encaminhados para reciclagem



A DROAP tem igualmente um papel ativo no processamento dos apoios destinados aos serviços sociais da Administração Regional – AFARIT e COOPDELGA. Nesse sentido, é prestado o apoio ao funcionamento das respetivas cantinas dirigidas aos trabalhadores em exercício de funções públicas, incluindo os trabalhadores em regime de aposentação.

À data da elaboração do presente relatório não é ainda possível apresentar os resultados relativos a 2017. Assim que disponíveis, o documento será atualizado em conformidade.

Para efeitos de enquadramento, são apresentados os valores até ao ano transacto.

São ainda transferidas verbas para fazer face a despesas de investimento das instituições, de acordo com os dados apresentados na Tabela n.º 2.

Tabela n.º 2 – Comparação entre os subsídios atribuídos e a despesa efetivamente realizada

ANOS	Despesas correntes efectivamente realizadas	Subsídios atribuídos	Variação Absoluta	Taxa de comparticipação	Transferências de Capital	N.º de refeições servidas
2007	194 229,35 €	160 000,00 €	-34 229,35 €	82,38%	- €	0
2008	205 876,93 €	200 000,00 €	-5 876,93 €	97,15%	9 100,00 €	0
2009	212 659,96 €	215 000,00 €	2 340,04 €	101,10%	6 662,00 €	52 725
2010	192 898,42 €	182 454,00 €	-10 444,42 €	94,59%	624,90 €	50 301
2011	197 363,53 €	180 768,52 €	-16 595,01 €	91,59%	2 717,03 €	48 051
2012	198 819,14 €	175 000,00 €	-23 819,14 €	88,02%	- €	40 861
2013	185 607,21 €	175 001,00 €	-10 606,21 €	94,29%	986,00 €	38 574
2014	184 151,14 €	168 033,00 €	-16 118,14 €	91,25%	813,02 €	36 925
2015	186 242,41 €	167 805,00 €	-18 437,41 €	90,10%	- €	37 328
2016	187 361,36 €	170 000,00 €	-17 361,36 €	90,73%	- €	35 877
TOTAL	1 945 209,45 €	1 794 061,52 €	-151 147,93 €	92,23%	20 902,95 €	340 642,00 €
Evolução						

AFARIT

ANOS	Despesas correntes efectivamente realizadas	Subsídios atribuídos	Variação Absoluta	Taxa de comparticipação	Transferências de Capital	N.º de refeições servidas
2007	109 261,55 €	77 000,00 €	-32 261,55 €	70,47%	- €	0
2008	117 559,60 €	118 791,00 €	1 231,40 €	101,05%	- €	0
2009	117 925,34 €	127 510,00 €	9 584,66 €	108,13%	- €	34 332
2010	120 123,90 €	100 448,00 €	-19 675,90 €	83,62%	- €	35 559
2011	119 990,21 €	112 340,38 €	-7 649,83 €	93,62%	- €	32 788
2012	120 951,30 €	104 059,15 €	-16 892,15 €	86,03%	- €	26 515
2013	118 451,31 €	98 146,71 €	-20 304,60 €	82,86%	986,00 €	25 909
2014	112 710,52 €	103 177,74 €	-9 532,78 €	91,54%	813,02 €	24 203
2015	113 225,24 €	100 450,16 €	-12 775,08 €	88,72%	- €	25 596
2016	112 404,06 €	101 722,17 €	-10 681,89 €	90,50%	- €	22 377
TOTAL	1 162 603,03 €	1 043 645,31 €	-118 957,72 €	89,77%	1 799,02 €	227 279
Evolução						

COOPDELGA

ANOS	Despesas correntes efectivamente realizadas	Subsídios atribuídos	Variação Absoluta	Taxa de comparticipação	Transferências de Capital	N.º de refeições servidas
2007	84 967,80 €	83 000,00 €	-1 967,80 €	97,68%	- €	0
2008	88 317,33 €	81 209,00 €	-7 108,33 €	91,95%	9 100,00 €	0
2009	94 734,62 €	87 490,00 €	-7 244,62 €	92,35%	6 662,00 €	18 393
2010	72 774,52 €	82 006,00 €	9 231,48 €	112,69%	624,90 €	14 742
2011	77 373,32 €	68 428,14 €	-8 945,18 €	88,44%	2 717,03 €	15 263
2012	77 867,84 €	70 940,85 €	-6 926,99 €	91,10%	- €	14 346
2013	67 155,90 €	67 367,38 €	211,48 €	100,31%	- €	12 665
2014	71 440,62 €	64 855,26 €	-6 585,36 €	90,78%	- €	12 722
2015	73 017,17 €	67 354,84 €	-5 662,33 €	92,25%	- €	11 732
2016	74 957,30 €	68 277,83 €	-6 679,47 €	91,09%	- €	13 500
TOTAL	782 606,42 €	740 929,30 €	-41 677,12 €	94,67%	19 103,93 €	113 363,00 €
Evolução						

O Governo Regional concede ainda apoio socioeconómico aos trabalhadores em exercício de funções públicas da Administração Regional dos Açores que se encontrem em situação económica gravosa e urgente (incluindo aposentados) sendo também da responsabilidade da DROAP a gestão das verbas atribuídas, após emissão do parecer técnico do ISSA – Instituto da Segurança Social dos Açores, IPRA.

Assim, e relativamente ao ano anterior, há a registar a inexistência de pedidos de apoio, em linha com a tendência decrescente dos últimos anos, em especial desde 2013. (Tabela n.º 3).

Tabela n.º 3 – Evolução do n.º de pedidos de apoio aos funcionários públicos

ANOS	Pedidos deferidos	Pedidos indeferidos	Total de pedidos	Taxa de aprovação	Valor atribuído
2009	0	13	13	0%	- €
2010	6	19	25	24%	12 576,50 €
2011	4	8	12	33%	8 384,40 €
2012	1	2	3	33%	2 096,10 €
2013	3	0	3	100%	6 288,30 €
2014	2	0	2	100%	3 613,91 €
2015	1	0	1	100%	2 096,10 €
2016	0	0	0	NA	- €
2017	2	0	2	100%	4 005,18 €
TOTAL	19	42	61	31%	39 060,49 €
Evolução					

2.2 Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados - QUAR 2017

Da análise efetuada e reportada aos resultados alcançados no Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR a 31 de dezembro de 2017, pode verificar-se que a totalidade das metas propostas foi alcançada, ressalvando-se a superação em 5 desses valores.

Esta superação em 63% das metas definidas reflete o cuidado na escolha e a pertinência dos projetos a acompanhar bem como a integração de todos estes projetos no Sistema de Gestão da Qualidade, obrigando a própria Organização a um acompanhamento integrado e continuado, em todas as suas fases.

Do ponto de vista dos resultados alcançados, a DROAP tem demonstrado ainda uma preocupação especial na definição de indicadores, preocupação evidenciada por um histórico que possibilita a demonstração da evolução positiva do percurso

desenvolvido ao longo dos anos. Desse facto é ilustrativo a verificação de que todos os seus indicadores possuem um histórico que possibilita um comparativo a períodos homólogos, bem como a respetiva análise dos indicadores em questão.

Em anexo, encontra-se a versão final do QUAR, representado pela execução no final do ano de 2017.

2.2.1 Parâmetros de Avaliação

Pela análise da Tabela n.º 4 que se segue, pode aferir-se que a DROAP obteve, tendo como referência os resultados do QUAR 2017, a avaliação final de 110%, devendo ter-se em consideração que 100% = resultados atingidos. No seguimento, pode verificar-se que cada um dos parâmetros de Eficácia (108%), Eficiência (121%) e Qualidade (100%) foram superados e atingidos respetivamente.

O grau de superação global é bastante significativo, tendo contribuído para atingir os objetivos estratégicos desta Direção Regional, conforme se comprova pelo Gráfico n.º 2.

Tabela n.º 4 – Avaliação final do QUAR 2016

Planeamento						Resultados			
Parâmetros	Peso do Parâmetro na avaliação final	Objetivos	Peso do Objetivo no respetivo parâmetro	Indicadores	Peso do indicador	Taxa de concretização do indicador	Taxa de concretização do objetivo	Taxa de concretização do parâmetro	Avaliação final
Eficácia	40%	O 1	50%	Ind 1	20%	100%	100%	**108% Superado**	**110% Superado**
		O 2	50%	Ind 2	10%	107%	116%		
				Ind 3	10%	109%			
Eficiência	40%	O 3	50%	Ind 4	20%	108%	122%	**121% Superado**	
		O 4	50%	Ind 5*	10%	104%	120%		
				Ind 6	10%	105%			
Qualidade	20%	O 5	50%	Ind 7	10%	100%	100%	**100% Atingido**	
		O 6	50%	Ind 8	10%	100%	100%		

Gráfico n.º 2 - Taxa de execução final por objetivo e parâmetro (cumprido = 100%)

2.2.2 Avaliação histórica dos Indicadores de Gestão

A implementação da CAF em 2006, que iniciou o processo de auto-avaliação desta Organização e, consequentemente, deu o arranque para o processo certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP em 2010 (renovado em 2013 e 2016), entre outras mais-valias, permite a verificação da existência de um historial de melhoria contínua da DROAP, comprovada pela análise do histórico dos indicadores utilizados no QUAR 2017, presente para a maioria desses indicadores.

Como meio de acompanhar a evolução desses indicadores e, inerentemente, o desempenho da Organização são realizadas, com uma periodicidade trimestral reuniões de dirigentes e, anualmente, a reunião do Conselho da Qualidade. Nesta última, é efetuada a uma análise integral ao Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a instrução de trabalho existente para o efeito.

Em seguimento das práticas dos anos anteriores, mantém-se atualizado o histórico desde 2009/2010 da (quase) totalidade dos indicadores de gestão, possibilitando assim um acompanhamento concreto da atividade da DROAP.

Este histórico, além de suportar e orientar a definição de objetivos, indicadores e metas, permite à Organização aferir a evolução (positiva ou negativa) das tendências dos resultados obtidos.

Em anexo é apresentado o Painel de Indicadores, relativos a 2017.

2.3 Avaliação de Satisfação de Clientes

A DROAP realiza, anualmente, inquéritos à satisfação dos seus clientes externos, com o intuito de aferir o nível de satisfação para com os serviços prestados.

O referido inquérito é respondido através de formulário em formato electrónico, sendo os resultados tratados em conformidade com o estabelecido no Sistema de Gestão da Qualidade. O índice de satisfação é aferido numa escala percecional de 5 pontos, representando 1=Muito Insatisfeito e 5=Muito Satisfeito.

À semelhança dos anos anteriores, o inquérito relativo a 2017 foi aplicado à totalidade dos clientes da DROAP (Administração Regional dos Açores, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia), tendo obtido uma taxa de resposta média de cerca de 38%. No Gráfico n.º 3 pode ver-se a evolução no nível de satisfação, por ano e tipo de clientes.

Com base nos resultados obtidos, é aferido o nível médio de satisfação de clientes, tendo em 2017 sido obtido o valor de 3.81 pontos, tendo sido superada a meta definida no painel de indicadores de 3 pontos (ver Gráfico n.º 4). Esse valor contraria a tendência crescente do nível de satisfação obtida nos últimos três anos, tendo sido efetuada a respetiva análise de causas.

Pela análise dos resultados obtidos relativos ao nível médio de satisfação por item de avaliação, é de salientar o facto de que em todos os relativos aos serviços prestados pela DROAP ter sido aferido um nível de satisfação igual ou superior a 3. Nos últimos 4 anos, a tendência de resultados apresenta-se estável (Tabelas de nível de satisfação por cliente, em anexo).

Gráfico n.º 3 – Nível de satisfação por tipo de cliente (2010-2017)

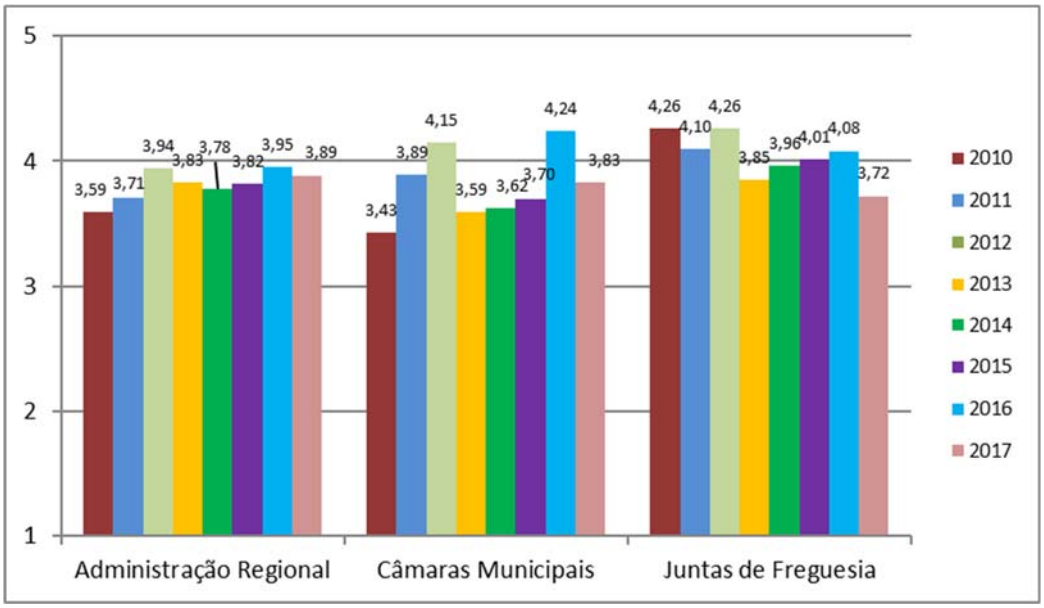
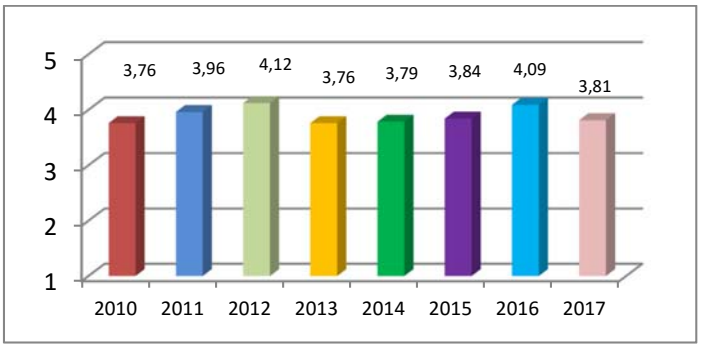


Gráfico n.º 4 – Evolução do nível de satisfação global (2010-2017)



Em anexo, encontra-se o tratamento estatístico, por cliente e por respostas ao questionário.

2.4 Avaliação do sistema de controlo interno

A DROAP cumpre, desde o início de 2010, procedimentos de auditoria interna de acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2008, conduzidos por auditores internos devidamente formados. Para além destas, é também realizada anualmente uma auditoria externa (podendo esta ser de acompanhamento ou de renovação da

certificação, como ocorrido em 2013 e 2016), efetuada por auditores externos da Associação Portuguesa de Certificação (APCER), entidade certificadora acreditada por 3 entidades: o Instituto Português de Acreditação, I.P.(IPAC), a *Entidad Nacional de Acreditación* (ENAC) e a *Social Accountability Accreditation Services* (SAAS).

De acordo com o âmbito da certificação obtida pela DROAP, as auditorias incidem sobre os processos da DROAP, seguindo os pressupostos do referencial NP EN ISO 9001:2008.

No âmbito de auditoria externa e dos restantes procedimentos de controlo interno ocorridas no decorrer de 2017 não foram constatadas não conformidades, tendo sido apresentada uma Área Sensível – relativa à fragilidade do planeamento de um dos parceiros operacionais da DROAP - e uma oportunidades de melhoria – relativo à necessidade de evidência do planeamento do processo de transição para a NP EN ISO 9001:2015, tendo todas as situações sido alvo de tratamento adequado e de resolução em tempo útil.

Relativamente à auditoria interna, importa referir que decorreu com base nos princípios da NP na versão 2015, foram apresentadas 16 oportunidades de melhoria, igualmente enquadradas, na sua maioria, no SGQ da DROAP e alvo de tratamento entendido como adequado.

No ano de 2017, todos os fornecedores considerados estratégicos obtiveram resultados neutros a positivos, mantendo-se todos como elegíveis para a continuidade da prestação dos serviços, havendo a salientar a necessidade de solicitação, a dois fornecedores, de apresentação de um plano de melhoria. De salientar que no ano em análise, o Índice de Qualificação de Fornecedores foi de 2,55 numa escala máxima de 3 pontos.

2.5 Atividades desenvolvidas no Plano de Atividades

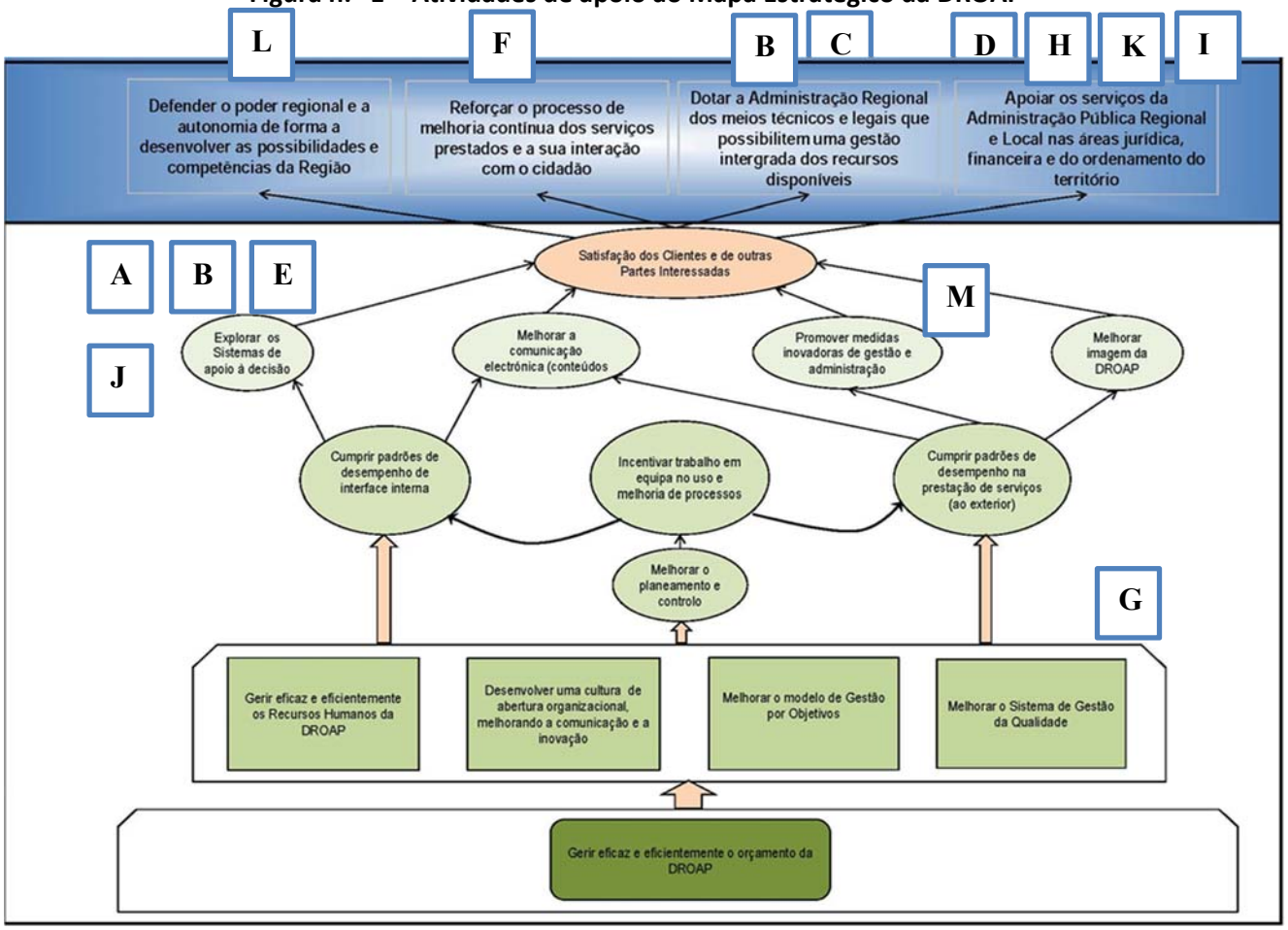
A DROAP elabora anualmente o Plano de Atividades, que reflete o trabalho que será desenvolvido por todas as unidades orgânicas da organização bem como a respetiva

calendarização. Tratando-se de um documento dinâmico e, como tal, sujeito a alterações, é acompanhado trimestralmente em reunião de dirigentes, tanto em termos de execução bem como do cumprimento das datas previstas.

No ano de 2017, foi aferida uma taxa de execução de 97% das atividades e projetos previstos, para um cumprimento das datas de execução de 99% do planeado.

Na Figura nº 1 identificam-se as principais atividades/projetos desenvolvidas em 2017 e respetivo impacte nos objetivos delineados no mapa estratégico da DROAP.

Figura n.º 1 – Atividades de apoio ao Mapa Estratégico da DROAP



Principais atividades/projetos desenvolvidos em 2017:

A - <u>Base de dados de gestão da cooperação financeira com as autarquias da RAA</u>

A manutenção e a atualização de base de dados, bem como, a alimentação do histórico desde 1996, permite a extração de relatórios de dados, segundo diversas variáveis. Este instrumento constituiu um importante apoio na tomada de decisão superior, bem como da tutela.

B – Gestão do SIGRHARA

O desenvolvimento e consolidação do SIGRHARA – Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos da Administração Regional dos Açores prosseguiu de acordo com o planeado.

Com esta ferramenta informática bem como com o BackOffice que suporta e dá apoio aos serviços da ARA, tem sido possível uma maior partilha de recursos materiais e humanos, a diminuição dos custos de manutenção de aplicações diversas, a uniformização de procedimentos de gestão dos recursos humanos e por fim, uma melhor disponibilidade da informação permitindo uma melhor gestão integrada.

Como nota de relevância, pese embora o volume de processamentos desta prestação de serviços, a taxa de erro é igual a 0,67%, garante da qualidade do serviço prestado.

C – Gestão da Bolsa de Emprego Público dos Açores

A melhoria contínua do BackOffice, através do apoio técnico, da atualização das FAQ's, bem como o apoio no desenvolvimento de nova base de dados que o suporta, fazem da Bolsa de Emprego Público um instrumento essencial nos processos de mobilidade e recrutamento de recursos humanos.

D – Implementar o SIADAPRA na ARA

O apoio aos serviços da administração regional na implementação e consolidação de procedimentos respeitantes aos três subsistemas de avaliação do desempenho prosseguiu este ano, pertencendo à DROAP o papel de apoio técnico-jurídico aos serviços da Administração Pública Regional.

E - Criação de um Sistema de Informação Geográfica para a Vice-Presidência do Governo

O desenvolvimento deste sistema de informação prosseguiu de acordo com o planeado, registando a impossibilidade de desenvolvimento de algumas das atividades previstas, por solicitação superior.

F - Serviço de Segurança no Trabalho para a Vice-Presidência do Governo

Prosseguiram as atividades técnicas deste serviço, nos diferentes organismos da VPECE, sendo ainda disponibilizado apoio técnico especializado a outros serviços da Administração Pública Regional e Local que o solicitem.

G - Gerir o Sistema de Gestão da Qualidade

Foram desenvolvidas as ações previstas no Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP tendo em vista o processo de transição para a NP EN ISO 9001:2015, que decorrerá em abril de 2018.

H – Apoio técnico jurídico no âmbito do Regime Jurídico da Função Pública

Mantêm-se a produção de um número significativo de pareceres inseridos em informações e de pareceres apostos no SGC (campo despacho), que se cifram em várias centenas, que abrangem principalmente os diversificados domínios do regime jurídico do funcionalismo público, mas também outros ramos de direito público.

I – Apoio à cooperação técnico-financeira com a Administração Pública e as autarquias locais

Foram celebrados os contratos ARAAL e acordos de cooperação entre a administração regional, autarquias e as juntas de freguesia, acompanhados tecnicamente por duas Divisões da DROAP, na área financeira e jurídica.

J - Produção de uma base de dados para registo da cooperação financeira indireta

A alimentação do histórico desde 1981 da base de dados para registo da cooperação financeira indireta, permitindo a extração de relatórios de dados, segundo diversas variáveis, constituindo um importante apoio na tomada de decisão superior, bem como da tutela.

K – Apoio técnico jurídico às autarquias locais

Foi prestado todo o apoio técnico solicitado quer por escrito quer telefonicamente, bem como apreciadas as minutas de acordos de cooperação financeira entre a administração regional e as freguesias.

L – Elaboração e Análise de diplomas legais

No âmbito das competências da DROAP, mantém-se o papel de relevância na elaboração e análise de diplomas legais, potenciadores da autonomia regional.

M – Centrais de Serviços Partilhados

No âmbito do projeto das Centrais de Serviços partilhados, já implementados nas ilhas Graciosa e de Santa Maria, mantém-se o papel da DROAP no acompanhamento e apoio especializado na sua execução.

Em detalhe, nos Anexos V e VI, encontram-se a execução do Plano de Atividades e a execução dos cronogramas dos projetos.

2.6 Medidas de reforço positivo do desempenho

Em 2010, a DROAP empreendeu um grande processo de transformação organizacional que culminou com a obtenção da certificação pela norma ISO 9001:2008 e o primeiro nível de excelência pela EFQM – European Foundation for Quality Management,

reforçado em 2015 com a obtenção do segundo nível de excelência da EFQM, o "Recognized for Excellence".

Para atingir tais reconhecimentos, foi necessária a implementação de grandes ações de melhoria, selecionadas após um processo de autoavaliação da organização.

O ano seguinte foi um ano de consolidação e aprimoramento das ações de melhoria implementadas e de maturação necessária do próprio sistema de gestão. Contudo, a gestão das boas práticas e das sugestões dos colaboradores da DROAP é efetuada através de um sistema de identificação e priorização de oportunidades de melhoria e posterior acompanhamento da sua implementação e verificação da sua eficácia. Em todos os documentos estratégicos da DROAP podem encontrar-se objetivos de qualidade, bem como a definição de metas com ela relacionada.

Incluído no Sistema de Gestão da Qualidade encontram-se diversas fontes de verificação e de identificação de oportunidades de melhoria nomeadamente o boletim de melhoria para identificação de sugestões de colaboradores ou de não conformidades detetadas, as auditorias internas, as auditorias externas e os inquéritos aos colaboradores e aos clientes. Todos estes instrumentos são alvo de acompanhamento e de discussão, em reunião do Conselho da Qualidade, que se realiza anualmente, e na qual participam, além do Diretor Regional e do Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade, todos os dirigentes da Organização.

2.7 Comparação do desempenho da DROAP com outros serviços

Ainda que escassos os dados públicos dos organismos nacionais, optou-se no presente relatório por manter este ponto, procurando enquadrar os resultados obtidos pela DROAP com os outros organismos públicos.

Desse modo, e mesmo considerando o desfasamento temporal de alguns dos dados apresentados bem como a atribuição de escalas díspares das utilizadas pela DROAP,

importa referir o correto alinhamento dos resultados desta Organização, evidência da correta gestão interna e junto dos clientes externos.

Assim, importa proceder, com maior assertividade, a ações de *benchmarking* que permitam, de uma forma clara, percecionar a posição da DROAP com a restante Administração Pública Regional e Nacional (e, eventualmente, internacional).

Na Tabela n.º 5 abaixo apresentada poderá verificar-se o anteriormente referido.

Tabela n.º 5 – Comparação da DROAP com outros serviços públicos regionais e nacionais

Indicadores	Índice Satisfação Clientes	Taxa de execução do plano de atividades	Índice de Satisfação dos colaboradores
Serviços	2017	2017	2017
Direção Regional de Organização e Administração Pública	3,91	99%	3,1
Laboratório Regional de Engenharia Civil	9,27*	-	-
Direção-Geral da Administração e do Emprego Público**	3,55	84%	-
Direção Regional da Administração Pública e Local (Madeira)**	4,74	-	3,00
Direção Regional do Comércio, Indústria e Energia (Madeira)	2,56***	-	-

*Escala 0-10; **Dados 2012; ***Escala 0-3

2.8 Satisfação dos colaboradores

Desde a efetivação da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP que se realiza, anualmente, o inquérito de satisfação de colaboradores desta Organização.

Neste, além de questões relacionadas com a satisfação face ao funcionamento da própria organização, são colocadas igualmente questões relativas à satisfação com as chefias, com o método de avaliação e com as infraestruturas de trabalho. De salientar a não participação neste inquérito dos trabalhadores com funções dirigentes.

O inquérito é enviado em suporte informático para os endereços eletrónicos dos colaboradores, sendo preenchidos digitalmente e impressos (sem identificação do

respondente), sendo posteriormente depositados numa urna, garantindo-se assim a confidencialidade das respostas.

O inquérito foi aplicado em dezembro de 2017 à totalidade dos colaboradores em exercício de funções naquela data e teve uma taxa de participação de 70%.

Foi aferido um nível de satisfação global médio 3,10 pontos, utilizando uma escala percecional de 1 a 5 pontos, em que 1= Muito Insatisfeito e 5= Totalmente Satisfeito. Este resultado supera a meta definida para 2017 que era de 3.0 pontos, tendo-se atingido o mesmo resultado do ano anterior. Essa variação será alvo de análise na próxima reunião do Conselho da Qualidade, que é suportada, documentalmente, pelos dados constantes neste documento.

Da análise aos resultados obtidos (ver Tabela n.º 6), pode verificar-se que dos 26 itens avaliados (exclusivamente relativos à motivação), 10 apresentam valores inferiores a 3,0 pontos, representativo de um nível de satisfação negativo. Destes, ressalva-se o resultado obtido no capítulo "Nível de satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão" que obteve um valor médio de 2,9 na avaliação de 8 itens, onde se inclui o pior resultado "Aptidão da Gestão para reconhecer esforços", com 2,5. Estes resultados serão igualmente alvo de análise em reunião anual de revisão do SGQ, onde deverão ser ponderadas atuações com vista à melhoria destes resultados.

Ainda assim, e analisando genericamente os resultados, verifica-se a subida do resultado dos itens melhor avaliados ("Conciliar o trabalho com a saúde" e "Conciliar o trabalho com a família") bem como a subida representativa do iten "Igualdade de oportunidades para desenvolver novas competências" e que representam o esforço da Organização na satisfação dos seus colaboradores.

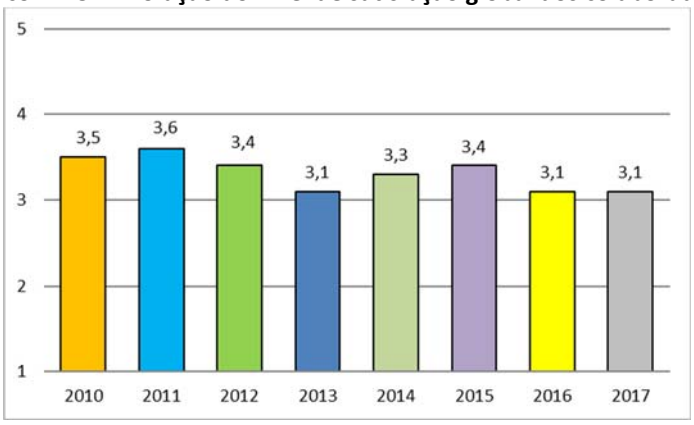
Pela análise do Gráfico n.º 6, que representa o histórico de evolução do nível de satisfação no período 2010 – 2017, confirmando-se a manutenção do resultado obtido em 2016, em contracorrente com a tendência crescente dos últimos anos.

Em anexo, encontra-se o tratamento integral dos resultados do Questionário de Satisfação de Colaboradores, bem como o respectivo questionário.

Tabela n.º 6 – Ordenamento dos resultados obtidos por cada item de avaliação (excluindo os itens relativos ao "Envolvimento Ativo na Organização")

			Histórico							
Ordem	Item de Avaliação	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	Média 2010-2016
1.º	Conciliar trabalho com a saúde	4,2	4,1	4,2	3,8	3,6	4,1	4,2	4,2	4,0
2.º	Conciliar o trabalho com a família	4,1	4,2	4,1	3,7	3,2	4,2	4,2	4,1	4,0
3.º	Horário de trabalho	4,1	4,0	3,9	3,6	2,8	4,0	4,1	4,1	3,8
4.º	Ambiente de trabalho	3,6	3,9	3,8	3,6	3,6	3,9	3,9	3,8	3,8
5.º	Equipamento de comunicação	3,4	3,8	3,7	3,5	3,5	3,8	4,1	4,1	3,8
6.º	Imagem da DROAP	3,4	3,7	3,7	3,4	3,4	3,7	3,8	3,8	3,6
7.º	Equipamento informático	3,3	3,7	3,4	3,3	3,7	3,7	4,1	4,2	3,7
8º	Desempenho da DROAP	3,3	3,6	3,6	3,4	3,4	3,6	3,8	3,6	3,6
9.º	Aptidão do GQ para prestar apoio e esclarecer	3,3	3,3	3,7	3,7	3,6	3,3	3,8	-	3,6
10.º	Oportunidades para desenvolver novas competências	3,3	3,1	2,5	2,7	2,4	3,1	3,7	3,5	3,0
11.º	Forma como a organização lida com os conflitos	3,2	3,2	3,0	3,1	2,7	3,2	3,6	3,0	3,1
12.º	Software	3,1	3,7	3,6	3,4	3,7	3,7	4,0	4,2	3,8
13.º	Igualdade de tratamento na organização	3,1	3,1	3,3	3,3	2,8	3,1	3,7	3,1	3,2
14.º	Aptidão da gestão para conduzir a organização	3,0	3,5	3,4	3,5	3,3	3,5	3,7	3,4	3,5
15.º	Condições de segurança	3,0	3,4	3,4	3,3	3,1	3,4	3,5	4,0	3,4
16.º	Aptidão da gestão para aceitar melhorias	3,0	3,3	3,2	3,4	3,2	3,3	3,9	3,2	3,4
17.º	Postura da organização face à mudança	2,9	3,5	3,3	3,3	3,4	3,5	3,8	3,4	3,5
18.º	Aptidão da gestão para comunicar	2,9	3,3	3,2	3,3	3,1	3,3	3,5	3,1	3,3
19.º	Aptidão da gestão para delegar	2,9	3,2	3,1	3,3	3,0	3,2	3,6	3,3	3,2
20.º	Igualdade de oportunidades para novas competências	2,9	2,5	2,5	2,7	2,4	2,5	2,8	3,0	2,6
21.º	Envolvimento dos colaboradores na melhoria	2,7	3,2	3,2	3,2	3,0	3,2	3,6	3,4	3,3
22.º	Mecanismos de consulta e diálogo	2,6	3,4	3,3	2,8	2,8	3,4	3,6	3,1	3,2
23.º	Condições de higiene	2,6	3,0	3,1	3,1	2,5	3,0	3,0	3,4	3,0
24.º	Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados	2,6	2,9	2,9	3,0	2,5	2,9	3,0	2,8	2,9
25.º	Ações de formação frequentadas	2,6	2,8	2,4	2,5	1,9	2,8	2,5	3,1	2,6
26.º	Aptidão da gestão para reconhecer os esforços	2,5	2,8	2,8	3,0	2,6	2,8	2,9	2,8	2,8

Gráfico n.º 5 – Evolução do nível de satisfação global dos colaboradores



2.9 Indicadores da atividade da DROAP

Entendendo que a base de um bom sistema de gestão é a informação que é possível fornecer aos gestores, no caso concreto, aos dirigentes da Organização e respetiva

tutela, e que essa informação deverá ser suportada por bom conjunto de indicadores, a DROAP possui, em alinhamento com o seu Sistema de Gestão da Qualidade e em perfeita articulação com os demais documentos estratégicos, um Painel de Indicadores de desempenho/qualidade.

Esse Painel de Indicadores é revisto anualmente, em Conselho da Qualidade, e aprovado superiormente pelo Diretor Regional.

Para o ano de referência, esse painel é composto por 43 indicadores, que alimentam os outros documentos estratégicos – Balanced Scorecard e QUAR), sendo que destes, 17 foram superados e 23 foram alcançados. Os restantes (3) não foram atingidos, relacionados com a taxa de execução do Plano de Comunicação (para uma meta de 100% foram executados 93%), com a taxa de execução do POLAR (para uma meta de 100% apenas foram executadas 64% das actividades previstas, em parte devido a questões relacionados com a cativação de verbas necessárias à sua concretização) e à taxa de execução do Programa 1 – Competitividade, Emprego e Gestão Pública que, para uma meta de 65%, foi executado em cerva de 50% (ainda que esta não execução não esteja dependente do serviço prestado pela DROAP.

Ainda assim, verifica-se que cerca de 93% dos indicadores obtiveram um resultado positivo (destes, cerca de 40% com metas superadas), fruto de um planeamento consciente e de um acompanhamento continuado, tanto pelo sistema de gestão de qualidade como através das reuniões de dirigentes, de periodicidade trimestral.

Em anexo encontra-se a execução do Painel de Indicadores da DROAP – 2017, com o respetivo registo de execução anual.

Outro dos documentos estratégicos desta Organização é o Balanced Scorecard (BSC). O BSC é entendido como uma ferramenta para a monitoração do desempenho da Organização no processo de tradução de sua estratégia em ações, mediante a integração de seus objetivos estratégicos com um sistema de indicadores de desempenho, que permitirá responder às seguintes perguntas, constantes do Mapa Estratégico, orientador da ação da DROAP:

Perspetiva clientes: Como foram satisfeitas as necessidades dos nossos clientes?

Esta Direção Regional prosseguiu o desenvolvimento de sistemas de informação e base de dados, promoveu a elaboração e análise de diplomas legais, a par da consolidação dos serviços de backoffice para o SIGRHARA, que permitiu ir de encontro às necessidades dos nossos clientes, como ficou demonstrado através dos níveis de satisfação satisfatórios apurados relativamente a todos os serviços prestados por este organismo.

Prosseguiu o acompanhamento e a atualização da página da internet, com o intuito de fornecer informação entendida como pertinente, seja em termos de divulgação de projetos como em termos de divulgação de informações/pareceres, contribuindo para a satisfação das necessidades de alguns utilizadores.

Perspetiva processos: Como gerimos os nossos processos de prestação de serviços?

Tendo em vista a satisfação dos nossos clientes/partes interessadas, a gestão eficiente e eficaz dos nossos processos de prestação de serviços traduziu-se na monitorização do tempo médio de resposta da DROAP, em termos do acompanhamento das taxas de cumprimento dos prazos fixados em Plano de Atividades e no cumprimento das atividades previstas bem como na taxa de sucesso das ações de melhoria implementadas.

Os *outputs* produzidos através dos processos-chave também foram influenciados pela intenção de melhorar o planeamento e controlo das nossas atividades, tendo este objetivo sido superado, pelo cumprimento de prazos internos, que acabam por repercutir-se no serviço prestado ao exterior.

Perspetiva desenvolvimento organizacional: Como desenvolvemos as nossas competências?

Enquanto organização prestadora de serviços, em que o fator recursos humanos assume primazia, a DROAP prosseguiu a gestão eficaz dos seus recursos humanos, tendo cumprido as metas estabelecidas, através de uma monitorização permanente de todos os indicadores de gestão, comprovado pelos valores obtidos pelas taxas de execução do Plano de Atividades e do respetivo cumprimento das datas.

Perspetiva financeira: Como gerimos os nossos recursos financeiros?

A DROAP, serviço sem autonomia financeira, procura nortear-se sempre por uma gestão eficaz do orçamento de funcionamento e do plano de investimento, tendo em vista dotar o planeamento dos projetos/ações dos recursos humanos e matérias necessários à prestação dos seus serviços.

Assim, os recursos financeiros disponibilizados foram devidamente utilizados conforme planeado e atestado pelas respetivas taxas de execução dos compromissos assumidos, em que todas as metas previstas foram superadas.

Em anexo, encontra-se a execução do Balanced Scorecard da DROAP.

2.10 Análise dos Recursos

2.10.1 Utilização dos recursos humanos *versus* resultados obtidos

Pela análise dos resultados (Tabela n.º 7) obtidos relativamente aos recursos humanos disponíveis (planeados e executados) inerentes ao QUAR 2017, pode verificar-se que, para uma taxa de realização dos objetivos do QUAR de 110%, a taxa de utilização dos recursos humanos foi de 100%.

Tabela n.º 7 – Utilização dos recursos humanos (constante no QUAR-2017)

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	**Pontuação**	**Planeados**	**Executados**	**Desvio**
Dirigentes - Direção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direção intermédia	16x8	128	128	0
Técnicos Superiores	12X24	288	288	0
Assistentes Técnicos	8X7	56	56	0

2.10.2 Gestão dos recursos financeiros

A DROAP tem como um dos princípios orientadores, acrescido às suas competências gestionárias, uma gestão criteriosa dos recursos financeiros disponíveis, para fazer face às despesas inerentes aos projetos e ações desenvolvidos internamente bem como aos apoios dados às autarquias locais e aos serviços sociais da ARA, no âmbito dos protocolos celebrados entre as entidades competentes.

Assim, e pela análise dos indicadores respetivos, foi apurada uma taxa de execução dos projetos e ações do Programa 1 – Competitividade, Emprego e Gestão Pública, do Plano Regional Anual para 2017, geridos pela DROAP, de aproximadamente 50%.

Há a referir que, de 2016 para 2017, registou-se um decréscimo da dotação financeira global do Plano de Investimentos da DROAP, em 130.997 €.

No entanto, há uma tendência de estabilidade nas modificações orçamentais realizadas em cada ciclo de gestão anual, passando-se de um máximo em 2010 de cerca de 14 alterações para 8 no ano em análise (em 2016 foram registadas 6 alterações). No respeitante ao plano de investimentos, registaram-se em 2010 cerca de 24 alterações decrescendo esse número progressivamente até um mínimo de 5 registadas em 2016. No ano em análise foram registadas 5 alterações. De referir ainda que sobre estes dois indicadores, o total de alterações superou ambas as metas previstas nos instrumentos de gestão interna.

Por último, é de salientar que em 2017 o orçamento de funcionamento da DROAP foi de 1 692 622,8 €, representando um desvio de -45 049,15 €, face ao estimado revisto (Tabela n.º 8). Face a 2015 (1 694 094,84 €), o orçamento do ano em análise é inferior em, aproximadamente, 1 500,00€. Relativamente ao orçamento de funcionamento, segue a mesma tendência, tendo sido realizados 889 840.12€, menos 576 909,88€ que o estimado revisto.

Tabela n.º 8 – Orçamento de Funcionamento e do Plano DROAP 2017

Orçamento (M€)	Estimado	Estimado Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 737 672 €	1 737 672 €	1 692 622,85 €	-45 049,15 €
Plano	1 466 750 €	1 466 750 €	889 840,12 €	-576 909,88 €

Um maior detalhe relativamente à execução orçamental da DROAP poderá ser obtido no Relatório de Gestão e Prestação de Contas, elaborado anualmente pela Divisão de Estudos e Análise Financeira.

3. Recursos Humanos

3.1 Balanço Social

O balanço social constitui, a par do plano e do relatório de atividades, um imprescindível instrumento de planeamento e gestão de recursos humanos visando uma maior eficiência, qualificação e transparência nos serviços e entidades que integram a Administração Pública.

Através dos dados disponibilizados, é possível visualizar a realidade deste organismo da Administração Pública Regional dos Açores, no que respeita aos recursos humanos.

A análise e avaliação dos indicadores facultados por este instrumento de gestão permitem um estudo pormenorizado dos recursos humanos da DROAP, possibilitando, deste modo, um planeamento assente numa melhor coordenação e racionalização dos recursos disponíveis.

Salienta-se que, com o pleno funcionamento da aplicação SIGRHARA – Sistema integrado de Gestão de Recursos Humanos da Administração Regional dos Açores, torna-se bastante mais célere a pesquisa da informação.

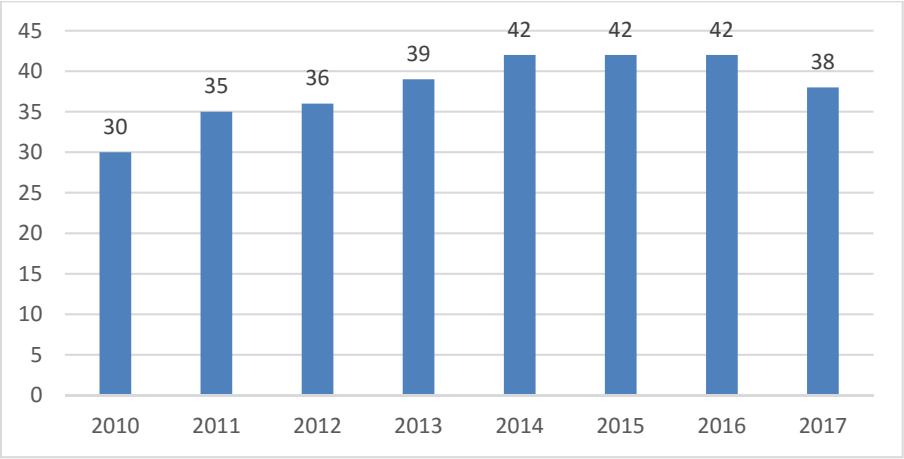
3.1.1 Evolução do n.º de trabalhadores

Na DROAP a 31-12-2017 foram contabilizados 38 colaboradores dos quais 15 do sexo masculino e 23 do sexo feminino. Relativamente ao ano transato, registou-se a saída

de colaboradores em serviço ao abrigo de programas ocupacionais, entendidos na organização para este estudo como trabalhadores efetivos.

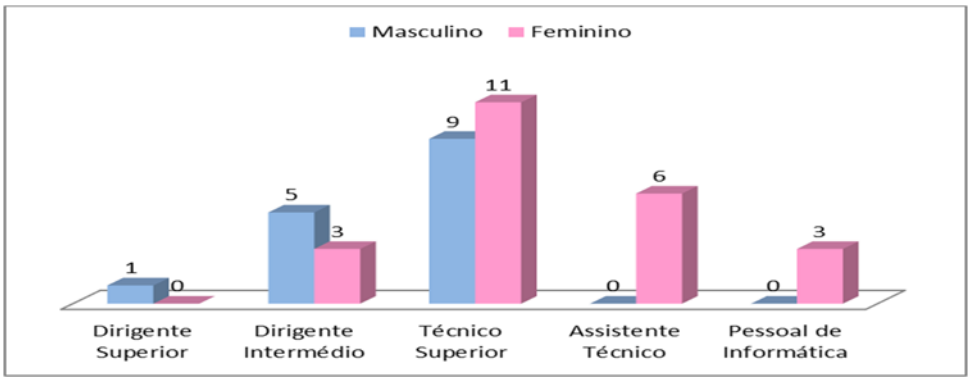
O início de funções dos colaboradores da DROAP decorre conforme a instrução de trabalho "Acolhimento e integração de novos colaboradores" constante no Sistema de Gestão da Qualidade com o intuito de efetuar uma melhor integração dos novos recursos humanos na organização.

Gráfico n.º 7 – Evolução do n.º de trabalhadores 2010-2017



Os 38 colaboradores da DROAP encontram-se distribuídos por cinco categorias profissionais, sendo a percentagem mais significativa a de técnicos superiores, representando 20 do total de colaboradores da organização (ver Gráfico n.º 8).

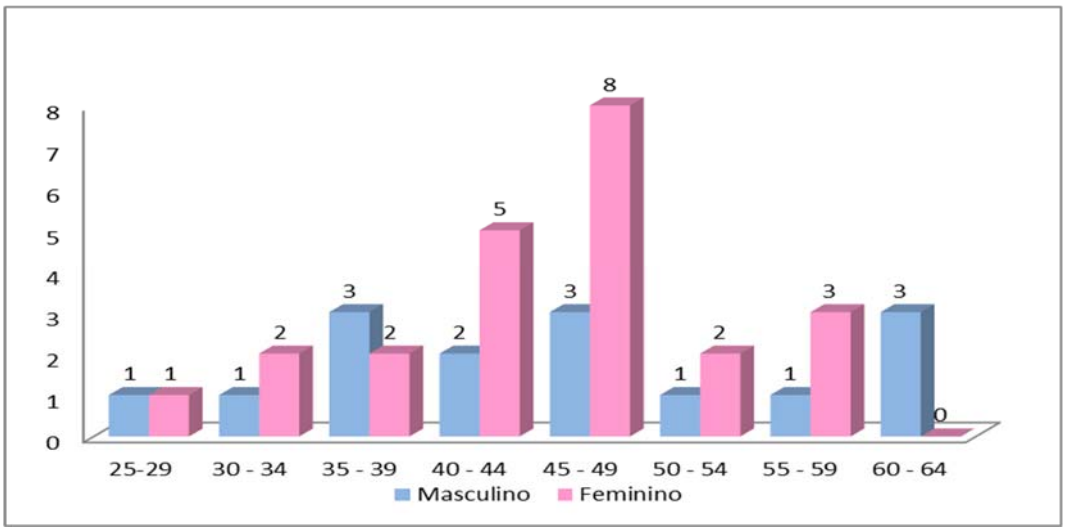
Gráfico n.º 8 – Distribuição dos colaboradores por género e categoria



3.1.2 Média de idades e habilitações literárias

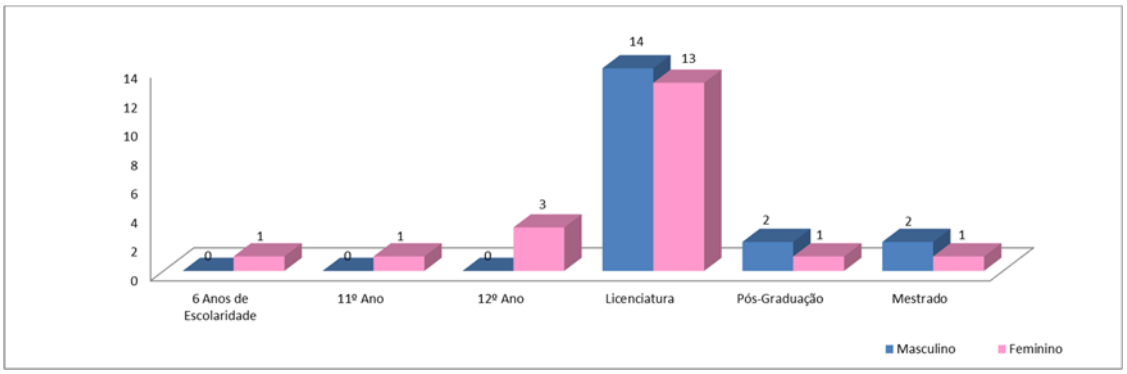
Da contagem dos trabalhadores por escalão etário identificou-se que a idade média dos trabalhadores da DROAP é de 45 anos. No Gráfico n.º 9 é apresentado o total de colaboradores por intervalos de idade e género.

Gráfico n.º 9 – Número de trabalhadores por escalão etário e género



Dos 38 trabalhadores, 33 têm habilitações de nível superior, representando uma taxa de colaboradores com formação superior de 87% (Gráfico n.º 10).

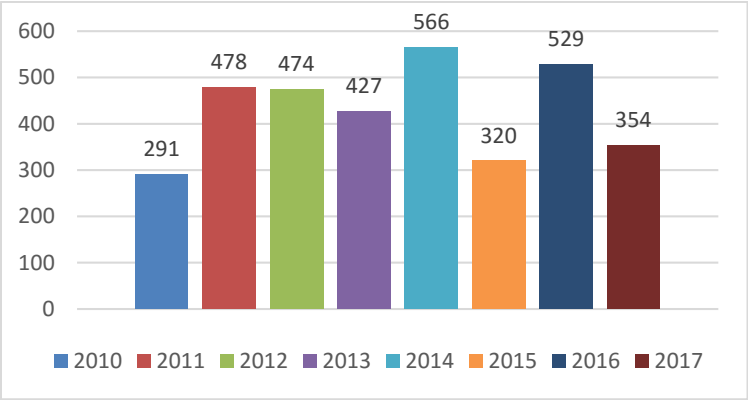
Gráfico n.º 10 – Total de colaboradores, por habilitações literárias e género



3.1.3 Nível de Absentismo

No decorrer de 2017 o total de dias de absentismo foi de 354 dias, representando uma taxa de 3,40%, valor esse que supera a meta prevista em painel de indicadores, respeitante à média dos 3 anos anteriores, que foi de 5,04% (para uma média de 472 dias) (Gráfico n.º 11).

Gráfico n.º 11 – Evolução do n.º de dias de absentismo



3.2 Formação Profissional

A aposta na formação profissional tem sido uma constante prioritária na linha de orientação estratégica que a DROAP traçou.

Anualmente, a DROAP procede à identificação das necessidades de formação dos trabalhadores tendo em consideração a avaliação de desempenho e as matrizes de competências das diferentes unidades orgânicas.

Com base no diagnóstico de necessidades, é elaborado o Plano de Formação, onde constam todos os cursos em que participarão colaboradores da DROAP, com vista à melhoria do desempenho da organização, do desempenho dos trabalhadores e, ainda, à evolução das suas qualificações.

A formação é realizada recorrendo a entidades externas como o Instituto Nacional de Administração (INA) – entidade com a qual a DROAP tem assinado um protocolo de

colaboração, Centro de Formação da Administração Pública dos Açores ou formadores externos.

Desde 2010 o plano de formação da DROAP está condicionado na sua execução, pela Orientação n.º 10 /2010, do X Governo Regional dos Açores.

Assim, no decorrer de 2017, foram frequentadas por colaboradores da DROAP, para um total de 11 eventos formativos, um volume de horas de formação de 2361 horas (total de colaboradores x total de horas de formação), com a participação de ativa de 19 colaboradores, representando 45% do total.

A DROAP mantém, através do Diretor Regional e demais dirigentes, o entendimento da importância da frequência em cursos de formação profissional, tendo inclusive ficado decidido em reunião de dirigentes, a opção pela promoção interna de ações de formação com recurso a formadores externos quando se justifique, como forma de mitigar os constrangimentos provocados escassez de formação específica para os quadros da DROAP.

Na Tabela n.º 11 que se segue, são apenas apresentados os dados referentes às formações frequentadas.

Tabela n.º 9 – Execução do Plano de Formação 2017

Horas de formação anuais	_____	previstas
N.º de ações de formação anuais	11	previstas
Horas de formação participadas	138,5	
Volume de formação (horas)	2631,5	total de colaboradores *total de horas de formação
% de trabalhadores abrangidos por formação	45%	n.º de colaboradores presentes a formação / total de colaboradores (dirigentes e não dirigentes)
Taxa de execução do plano	100%	n.º de ações frequentadas / total de ações previstas

4. Gestão das infraestruturas

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP estão referenciadas diversas infraestruturas sujeitas a controlo (computadores, portáteis, ups, telefones, faxes, impressoras, aparelhos de ar condicionado, extintores, rede elétrica, sistema de

segurança contra incêndios, gerador e PT, sistema automático de intrusão e rede de comunicação e voz) entendidas como determinantes e essenciais para o desenvolvimento da prestação de serviço da Organização, ainda que possam estar indiretamente relacionadas com a sua atividade.

As atividades de manutenção corretiva e/ou preventiva é da responsabilidade dos parceiros formais da DROAP (CIAH e DAPL) ou adquiridos os serviços de manutenção a terceiros.

No decorrer de 2017, e de acordo com o protocolado, foram realizados os backups diários à rede de dados, foram realizadas as ações semestrais de manutenção preventiva no grupo gerador, PT e infraestrutura elétrica, ao sistema automático de intrusão, sistema de segurança contra incêndios e as ações de manutenção preventiva nos extintores.

5. Sistema de informação pública da responsabilidade da DROAP

A DROAP mantém acentuado o esforço no desenvolvimento de instrumentos que permitam maximizar a divulgação de informação e de apoio técnico com utilidade para os potenciais utilizadores. Nesse contexto tem particular relevo os recentes conteúdos informativos no sítio da Vice-Presidência do Governo, nomeadamente a página dos PDM-Planos Diretores Municipais, o POLAR – Portal de Localização Geográfica, SIGRHARA, SIOE-Sistema de Informação de Organização do Estado e SUGERE – Sistema de Reclamações e Sugestões.

Todos estes instrumentos de informação são sistematicamente atualizados, sendo de salientar a publicação de Respostas a Perguntas Mais Frequentes (FAQ's), Informações e Pareceres, que se tem revelado de grande utilidade para os serviços e trabalhadores públicos.

6. Meios tecnológicos e utilização das TIC

A DROAP procura, no âmbito das suas competências e para um melhor desenvolvimento da sua prestação de serviços, dotar os postos de trabalho dos colaboradores de meios tecnológicos em número e qualidade suficientes, contando para tal com a parceria do Centro de Informática para as Áreas da Administração Pública, Regional e Local, responsável pelo fornecimento, montagem e manutenção dos equipamentos eletrónicos existentes.

Assim, por posto de trabalho, encontra-se instalado um computador de secretária completo, com ligação à intranet e internet através de rede virtual privada (VPN) e *wide area network (WAN)*. Além dos computadores de secretária, existem computadores portáteis atribuídos a algumas unidades orgânicas.

A nível de segurança informática, todos os computadores têm configurado uma conta de correio eletrónico, antivírus, *firewall* e filtros anti-spam, não havendo a permissão de instalação de software *Open Source*.

No global, encontram-se atribuídos à DROAP um total de 56 computadores cuja antiguidade é, maioritariamente, inferior aos 5 anos.

Além destes equipamentos, todos os postos de trabalho possuem igualmente um telefone com ligação VOIP (voz sobre IP), havendo ainda a possibilidade, cada vez mais frequente, da utilização do equipamento de videoconferência existente para a realização de reuniões de trabalho.

De uma forma genérica, encontram-se informatizadas na DROAP as seguintes atividades / áreas de trabalho:

- Gestão Financeira e Administrativa;

- Gestão de Recursos Humanos;

- Gestão Documental;

- Troca interna de ficheiros e outra informação;

- Recolha / Receção de informação;

- Registo de informação.

Todos os colaboradores têm ainda acesso informático ao Sistema de Gestão de Correspondência, onde é registada toda a documentação endereçada à organização, sendo este o canal preferencial de despacho de todos os atos relacionados com a prestação de serviço.

7. Avaliação Final

Para conclusão do presente relatório, será efetuada uma avaliação-resumo dos resultados da DROAP no final do ano de 2017, considerando a análise aos documentos estratégicos.

Assim, dos resultados obtidos pela DROAP durante o ano de 2017, há a salientar o seguinte:

- O Painel de Indicadores 2017 da DROAP contém 43 indicadores, tendo-se verificado uma taxa de 93% destes com resultados positivos;
- O plano de atividades foi executado em 98% das suas ações e projetos com uma taxa de cumprimentos das datas de 99%;
- O Sistema de Gestão da Qualidade segundo a NP EN ISO 9001-2008 foi objeto de auditoria de acompanhamento pela entidade certificadora APCER, obtendo parecer favorável, e de auditoria interna, com base na NP EN ISO 9001:2015, com recurso à bolsa de auditores internos da DROAP, prevendo-se a auditoria de transição para abril de 2018;

- A DROAP mantém o seu papel de referência no panorama da Administração Pública Regional e Nacional, comprovado pelos convites para participações, enquanto oradores, em seminários regionais e nacionais de referência.

Deste modo, e analisando os resultados obtidos nos documentos estratégicos da DROAP e face ao acima exposto, considerando o disposto na alínea c) do ponto 1 do artigo 18.º do Decreto Legislativo Regional n.º 33/2010/A, de 18 de novembro, a expressão qualitativa para a autoavaliação é de Desempenho Bom, tendo sido atingidos praticamente todos os objetivos e superados alguns desses.

ANEXOS

Anexo I – Mapa Estratégico da DROAP-2017
Anexo II – Execução do BSC-2017
Anexo III – Execução do QUAR-2017
Anexo IV – Execução do Painel de Indicadores - 2017
Anexo V – Execução das Atividades do Plano de Atividades 2017
Anexo VI – Resultados do Questionário de Satisfação de Clientes
Anexo VII - Resultados do Questionário de Satisfação de Colaboradores

Anexo I – Mapa Estratégico da DROAP-2017

DROAP - MAPA ESTRATÉGICO 2017 - R0

Visão

Queremos ser um serviço de referência na eficácia e eficiência da gestão pública.

Missão

Promover, acompanhar, coordenar e executar medidas de excelência que permitam a melhoria contínua da Administração Pública da Região Autónoma dos Açores, ao serviço do cidadão.

Objetivos Estratégicos

- Defender o poder regional e a autonomia de forma a desenvolver as possibilidades e competências políticas da Região
- Reforçar o processo de melhoria contínua dos serviços prestados e a sua interação com o cidadão
- Dotar a Administração Regional dos meios técnicos e legais que possibilitem uma gestão intergrada dos recursos disponíveis
- Apoiar os serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território

Perspectiva

CLIENTES

"Para alcançarmos a nossa Visão, como deveremos ser vistos pelos nossos Clientes?"

PROCESSOS

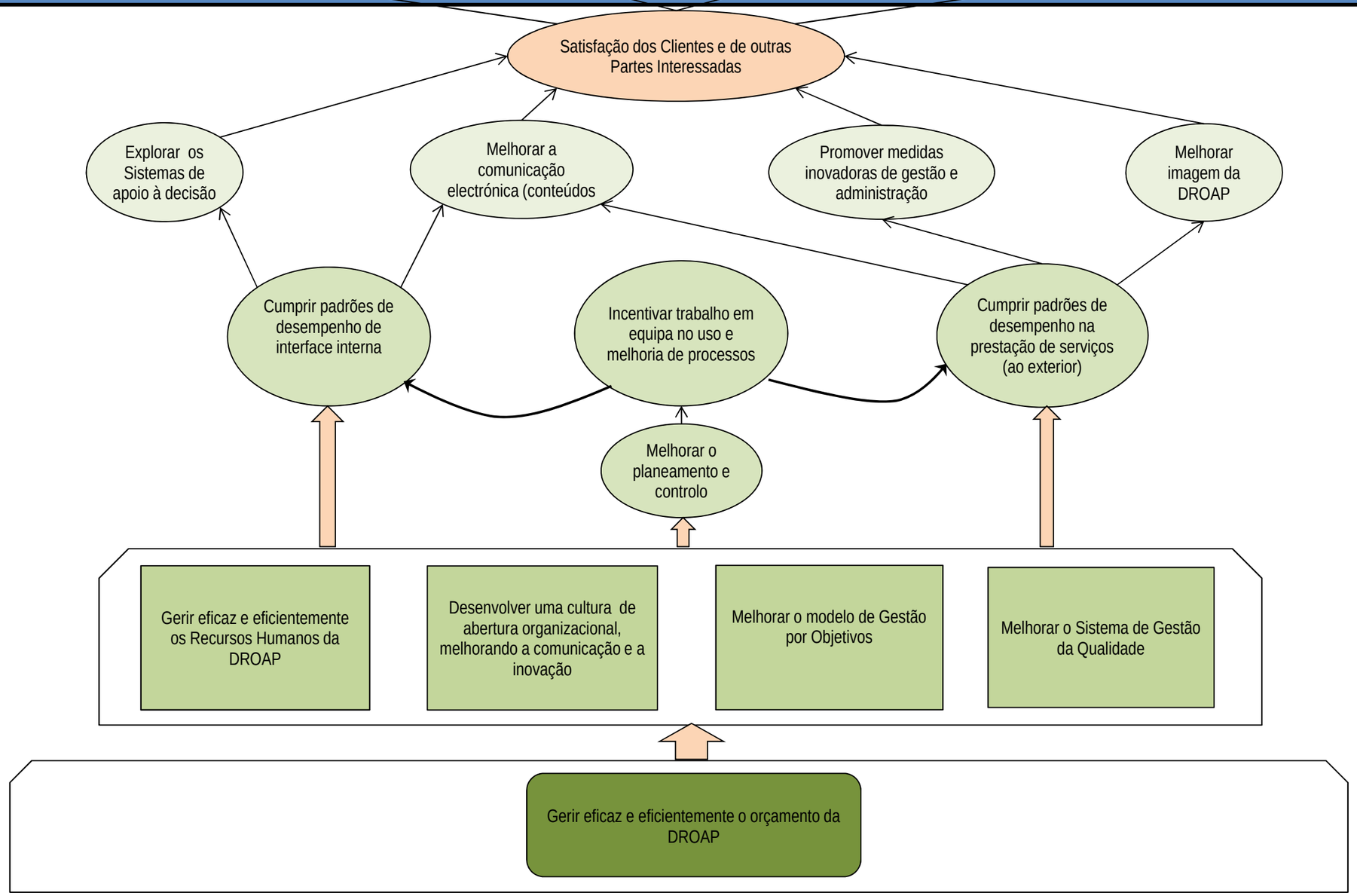
"Para satisfazermos os nossos clientes, como devemos alcançar a excelência nos nossos processos de prestação de

DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

"Para alcançarmos a nossa Visão, como sustentaremos a nossa capacidade de mudar

FINANCEIRA/IMPACTE

"Para sermos bem sucedidos financeiramente / junto das Partes Interessadas, como deveremos ser vistos pela Tutela"



Anexo II – Execução do Balanced Scorecard-2017

Balanced ScoreCard 2017 DROAP -R0				
Visão	Queremos ser um serviço de referência na eficácia e eficiência da gestão pública.			
Missão	Promover, acompanhar, coordenar e executar medidas de excelência que permitam a melhoria contínua da Administração Pública da Região Autónoma dos Açores, ao serviço do cidadão.			
Perspectivas	FINANCEIRA/IMPACTO	CLIENTES	PROCESSOS	DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL
Objetivos Estratégicos	Defender o poder regional e a autonomia de forma a desenvolver as possibilidades e competências da Região	Reforçar o processo de melhoria contínua dos serviços prestados e a sua interação com o cidadão	Dotar a Administração Regional dos meios técnicos e legais que possibilitem uma gestão intergrada dos recursos disponíveis	Apoiar os serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território

QUADRO DE DEFINIÇÃO DE INDICADORES DE PERFORMANCE (KPI)

PERSPETIVA	OBJETIVO	UO	INDICADOR	FORMULAS de CÁLCULO	META	RESULTADO	DESVIO	OBSERVAÇÕES E INICIATIVAS
CLIENTES	Assegurar niveis positivos de satisfação dos Clientes	DROAP	Nível de satisfação médio dos clientes numa escala de 1 a 5 valores	∑ dos valores atribuídos a todos os items dos questionários de satisfaç ão aos clientes / nº total de respostas a todos os itens	3<nível≤4	3,81		Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos clientes, sendo consideradas todas as respostas válidas aos vários ítens do questionário. O inquérito tem periodicidade anual sendo realizado normalmente no final do ciclo de gestão anual. Das várias iniciativas a levar a cabo, destacam-se a conceção, aprovação e envio e receção dos questionários; tratamento dos dados;analise dos resultados e elaboração de relatório. O relatório é aprovado superiormente ou em reunião do conselho da qualidade e divulgado interna e externamente pelos meios considerados no Plano de Comunicação.
	Melhorar imagem da DROAP	DROAP	Nível satisfação médio dos clientes quanto à imagem da DROAP numa escala de 1 a 5 valores	∑ dos valores atribuídos ao item "Qual o nível de satisfaç ão relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?" do questionário de satisfação aos colaboradores / nº total de respostas a este item	3<nível≤4	3,91		Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos clientes, sendo considerados todas as respostas válidas ao ítem "nível se satisfação global da DROAP" do questionário. No restante ver célula acima.
		DROAP	Percentagem de projetos/ações desenvolvidos alvo de reconhecimento	(nº de projetos/ações alvo de reconhecimento/nº total de projetos/ações desenvolvidas)*100	50%<Percentagem≤75%	NA	NA	Os dados são obtidos através de candidaturas da organização, da participação em eventos para os quais a organização for convidada para expor a sua experiência, da recolha de notícias de opinião em meios de comunicação social, sites de outros organismos e entidades. São contabilizadas para efeitos de apuramento os projetos que merecerem pelo menos um reconhecimento que se enquadre nas situações descritas no parágrafo anterior.
	Promover medidas inovadoras de gestão e administração	DROAP	Taxa de execução de projetos/ações inovadores	(nº de projetos/ações, classificados de inovadores, concluídos/ nº total de projetos/ações classificados de inovadores)*100	50%<Taxa≤75%	79%	4%	Os dados são obtidos da análise à execução do plano de atividades. Neste documento devem ser sinalizadas (inicialmente ou ao longo do período em avaliação) as ações e/ou os projetos levados a cabo com carater inovador.
	Melhorar a comunicação electrónica (conteúdos e suportes)	DROAP	Aumento percentual do número de visitas aos projetos/ações disponiveis e/ou publicitados na página eletrónica da VPGR	[(nº de visitas no ano n - nº de visitas no ano n-1) / nº de visitas no ano n-1)]*100	20%	ND	ND	Os dados são obtidos através da contagem das visitas ao conjunto dos sítios da página da VPGR diretamente relacionados com a DROAP. O trabalho de levantamento desta informação tem a colaboração do Centro de Informática. A medição faz-se trimestralmente de modo a que seja produzida informação para aprovação superior ou em sede do conselho da qualidade.
		DROAP	Percentagem de projetos/ações publicitados pelos meios eletrónicos ao dispor (correio eletrónico, Intranet, Internet)	(nº de projetos/ações publicitados pelos meios eletrónicos / nº total de projetos/ações)*100	75%<Percentagem≤90%	100%	10%	Os dados são obtidos através de folha de registos (excel ou outra) a alimentar regularmente sempre que uma ação ou projeto sejam alvo de publicação. Cada ação ou projeto publicitados contabilizam para o efeito. Ter a preocupação de sinalizar junto do responsável pela recolha da informação a publicitação.
	Explorar sistemas e instrumentos de apoio à decisão	DROAP	Taxa de elaboração de propostas legislativas enquadradas e/ou que potenciem o estipulado na Constituição e no Estatuto Politico Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional	(n.º de diplomas elaborados que potenciem a autonomia regional/ n.º total de diplomas elaborados) *100	50%<Taxa≤ 85%	100%	15%	Os dados devem ser incluídos nos instrumentos de planeamento e monitorização da atividade. Sempre que sejam elaboradas propostas de diplomas, cujo conteúdo englobe matéria que enquadre ou potencie o estipulado na Constituição e no Estatuto Politico Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional o serviço proponente deve disso informar o responsável pelo sistema de gestão da qualidade, que deverá registar e sinalizar em folha de registo junto dos instrumentos de monitorização.
		DROAP	Taxa de apreciação de propostas de diplomas legais enquadrados e/ou que potenciem o estipulado na Constituição e no Estatuto Politico Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional	Fórmula: (n.º de diplomas que, na sequência de apreciação da DROAP, potenciem a autonomia regional/ n.º total de diplomas apreciados) *100	50%<Taxa≤ 85%	83%		Os dados devem ser incluídos nos instrumentos de planeamento e monitorização da atividade. Sempre que sejam apreciadas propostas de diplomas, cujo conteúdo englobe matéria que enquadre ou potencie o estipulado na Constituição e no Estatuto Politico Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional o serviço proponente deve disso informar o responsável pelo sistema de gestão da qualidade, que deverá registar e sinalizar em folha de registo junto dos instrumentos de monitorização.
		DROAP	Percentagem de projetos/ações que, passiveis de serem monitorizados eletrónicamente, o sejam efetivamente	(nº de projeto/ações monitorizados eletronicamente / nº total de projetos/ações, passiveis de serem monitorizados eletronicamente)	75%<Percentagem≤90%	100%	10%	São passíveis de serem monitorizados eletronicamente os projetos/ações que no plano de atividades anual ou nos planos plurianuais constam de cronograma da execução. É ainda passivel de serem monitorizadas eletronicamente as tarefas e ações enquadradas em projetos já implementados.
		DROAP	Percentagem de projetos capazes de produzirem informação e/ou dados estatísticos	(nº de projeto capazes de produzirem informação e/ou dados estatísticos / nº total de projetos)	75%<Percentagem≤90%	100%	10%	Cada projeto capaz de produzir informação estatística, contabiliza como uma unidade.
PROCESSOS	Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços (ao exterior)	DROAP	Taxa de cumprimento dos prazos de resposta (externos)	(nº de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ / nº de prazos estabelecidos nos PSQ)*100	95,0%	100%	5%	Cada UO clarifica com base nas suas competências/processos os casos em que pode assumir padrões de desempenho externo, qual o valor concreto a considerar e as respectivas condições de execução
		DROAP	Tempo médio de resposta para ofícios/pareceres de natureza jurídica, financeira, do ordenamento do território e recursos humanos	∑ dos tempos médios dos colaboradores, dos tempos médios dos dirigentes intermédios de 2º Grau, dos dirigentes intermédios de 1º Grau e do dirigente superior	10,0	5,60		Assegurar a monitorização do indicador, através da produção de relatórios extraídos do SGC e de dados existentes em bases excel.
	Cumprir padrões de desempenho de interface interna	DROAP	Taxa de cumprimento dos prazos (internos) fixados	(nº de prazos estipulados e cumpridos nos PSQ 1 e 2 / nº de prazos estipulados nos PSQ 1 e 2)*100	75%<Taxa≤90%	100%	10%	As UOs clarificam quais os padrões que, entre si, pretendem estabelecer, os valores concretos a assumir e as respetivas condições de execução
	Incentivar trabalho em equipa no uso e melhoria de processos	DROAP	Taxa de sucesso das ações de melhoria	(nº de ações de melhoria realizadas com sucesso / Nº total de ações de melhoria realizadas no período em análise)*100	75%<Taxa≤90%	93,3%	3%	Estabelecer processo de monitorização dos projetos de melhoria
	Melhorar Planeamento e controlo	DROAP	Taxa de cumprimento das datas do plano de atividades	(nº de datas-chave cumpridas / nº total de datas-chave previstas no PA)*100	75%<Taxa≤90%	99%	9%	Assegurar a monitorização do Plano de Atividades
		DROAP	Taxa de execução do plano de atividades	(nº de ações concluídas / nº total de ações previstas no PA)*100	75%<Taxa≤90%	97%	7%	Assegurar a monitorização do Plano de Atividades
DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL	Gerir eficazmente os recursos humanos	DROAP	Taxa de cumprimento do plano de formação	(nº de acções participadas/nº de acções previstas no plano)*100	75%<Taxa≤90%	100%	10%	Assegurar monitorização da execução do Plano de Formação. No inicio de cada ano é elaborado um plano de formação, passível de ser ajustado ao longo do período em que estiver em vigor. Os responsáveis pelos serviços devem assinalar junto do responsável pelo SGQ, a efetiva participação na formação ou, no caso de não participação informar do facto e justificar.
		DROAP	Nível de satisfação médio dos colaboradores numa escala de 1 a 5 valores	∑ dos valores atribuídos a todos os items do questionário de satisfaç ão aos colaboradores / nº total de respostas a todos os itens	3<nível≤4	3.1		Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos colaboradores que não em cargos de dirigente, sendo considerados todas as respostas válidas aos vários ítens do questionário. O inquérito tem periodicidade anual sendo realizado normalmente no final do ciclo de gestão anual. Das várias iniciativas a levar a cabo, destacam-se a conceção, aprovação e preparação logísitca para recolha dos questionários; tratamento dos dados; análise dos resultados e elaboração de relatório. O relatório é aprovado superiormente ou em reunião do conselho da qualidade e divulgado interna e externamente pelos meios considerados no Plano de Comunicação.
		DROAP	Nível de satisfação médio dos colaboradores quanto à imagem numa escala de 1 a 5 valores	∑ dos valores atribuídos ao item "Imagem global da DROAP" do questionário de satisfação aos colaboradores / nº total de respostas a este item	3<nível≤4	3,4		Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos colaboradores não dirigentes, sendo consideradas todas as respostas válidas ao ítem "Satisfação com a imagem da DROAP" do questionário. No restante ver célula acima.
	Desenvolver uma cultura de abertura organizacional, melhorando a comunicação e a inovação	DROAP	Taxa de cumprimento do plano de reuniões	(nº de reuniões realizadas / nº de reuniões previstas)*100	75%<Taxa≤90%	75%		No inicio de cada ano é elaborado um plano de reuniões, passível de ser ajustado ao longo do período em que estiver em vigor, que contemple entre outras as reuniões gerais da DROAP, as reuniões de dirigentes da DROAP, as reuniões de dirigentes de cada uma das direções de serviços, as reuniões de Divisão, etc. Os responsáveis pelos serviços devem assinalar junto do responsável pelo SGQ, a efetiva realização das reuniões planificadas.
		DROAP	Taxa de implementação das sugestões inscritas em Boletim de Melhoria e aprovadas superiormente	(nº de sugestões implementadas/nº de sugestões inscritas em Boletim de Melhoria e aprovadas superiormente)*100	75%<Taxa≤90%	100%	10%	Utilizar o Boletim de Melhoria para receber sugestões. Analisá-las, tratá-las e dar o devido seguimento, serão considerados para contabilização os boletins que tenham merecido aprovação superior para a sua implementação.
	Melhorar consecutivamente o Sistema de Gestão da Qualidade, prosseguindo o processo de certificação	DROAP	Certificado de Renovação com base na NP EN ISO 9001 - 2008	n.a.	Obtenção do Certificado	100%		Auditoria de renovação prevista para março.
		DROAP	Grau de cumprimento das acções planeadas	(nºações executadas / nº de ações planeadas)*100	75%<Grau≤90%	100%	10%	Informação obtida através da monitorização à execução das atividades e dos resultados finais alcançados relativamente às ações sobre esta temática inscritas no plano de atividades e cronogramas anexos.
FINANCEIRA / IMPACTE	Gerir eficaz e eficientemente o orçamento da DROAP	DROAP	Taxa de execução financeira do orçamento da DROAP	(despesa realizada / despesa prevista)*100	75%<Taxa≤90%	97,57%	7,57%	Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GERFIP.
		DROAP	Taxa de validação dos registos contabilisticos - despesa	(nº de registos contabilisticos - despesa validados / nº total de registos contabilisticos - despesa)*100	95%	99,25%	4,25%	Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GERFIP.

Legenda: ND - Não disponível

- Objetivo de QUAR
- Objetivos inclusos na perspetiva Clientes do BSC
- Objetivos inclusos na perspetiva Processos do BSC
- Objetivos inclusos na perspetiva Desenvolvimento Organizacional do BSC
- Objetivos inclusos na perspetiva Financeira/Impacte do BSC
- Objetivo superado ou em superação no momento em avaliação
- Objetivo atingido ou em situação que se enquadre no esperado no momento em avaliação
- Objetivo não alcançado ou aquem do esperado no momento em avaliação

Anexo III – Execução do QUAR-2017

DROAP - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2017

Versão 1 Data: 05 / 01 / 2017

Departamento: Vice Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial

Organismo: Direção Regional de Organização e Administração Pública

Missão: Promover, acompanhar, coordenar e executar medidas de excelência que permitam a melhoria contínua da Administração Pública da Região Autónoma dos Açores, ao serviço do cidadão.

Visão: Queremos ser um serviço de referência na eficácia e eficiência da gestão pública.

Objetivos Estratégicos

- OE 1: Defender o poder regional e a autonomia de forma a desenvolver as possibilidades e competências políticas da Região.
- OE 2: Reforçar o processo de melhoria contínua dos serviços prestados e a sua interação com o cidadão.
- OE 3: Dotar a Administração Regional dos meios técnicos e legais que possibilitem uma gestão intergrada dos recursos disponíveis.
- OE 4: Apoiar os serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território.

Cumprimento dos objetivos operacionais

Legenda	Supera	Atinge	Não atinge	Sem efeito

Objetivos Estrategico-Operacionais

Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficácia - Ponderação de 40%

O. 1 Explorar sistemas e instrumentos de apoio à decisão - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2016	2017					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1 Taxa de apreciação de propostas de diplomas legais enquadrados e/ou que potenciem o estipulado na Constituição e no Estatuto Politico Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional	(n.º de diplomas que, na sequência de apreciação da DROAP, potenciem a autonomia regional/ n.º total de diplomas apreciados) *100	65%	50%<Taxa≤ 85%	Taxa> 85%	100%	83%	Atingido	0

O. 2 Melhorar o planeamento e o controlo - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2016	2017					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 2 Taxa de execução do plano de atividades	(nº de ações concluídas / nº total de ações previstas no PA)*100	100%	75%<Taxa≤ 90%	Taxa> 90%	50%	97%	Superado	7%
Ind. 3 Taxa de cumprimento das datas do plano de atividades	(nº de datas-chave cumpridas / nº total de datas-chave previstas no PA)*100	90,48%	75%<Taxa≤ 90%	Taxa> 90%	50%	99%	Superado	9%

Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficiência - Ponderação de 40 %

O. 3 Gerir eficazmente o orçamento da DROAP - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2016	2017					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4 Taxa de execução financeira do orçamento da DROAP	(despesa realizada / despesa prevista)*100	99,48%	75%<Taxa≤ 90%	Taxa> 90%	100%	98%	Superado	8%

O.4 Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2016	2017					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 5 Tempo médio de resposta para ofícios/pareceres de natureza jurídica, financeira, do ordenamento do território e recursos humanos	∑ dos tempos médios dos colaboradores, dos tempos médios dos dirigentes intermédios de 2º Grau, dos dirigentes intermédios de 1º Grau e do dirigente superior	ND	10	8	50%	5,8	Superado	4,2
Ind. 6 Taxa de cumprimento dos prazos estabelecidos (externos)	(nº de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ / nº de prazos estabelecidos nos PSQ)*100	96%	95%	100%	50%	100%	Superado	5%

Objetivos Estratégico-Operacionais de Qualidade - Ponderação de 20%

O.5 Assegurar níveis positivos de satisfação dos clientes - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2016	2017					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7 Nível de satisfação, numa escala de 1 a 5		ND	3<nível≤4	>4	100%	3,81	Atingido	0

O.6 Prosseguir o processo de certificação da Direção Regional - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2016	2017					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8 Renovação da certificação com base na NP EN ISO 9001 - 2008	n.a.	100%	Obtenção do reconhecimento	n.a.	100%	100%	Atingido	0

Meios disponíveis

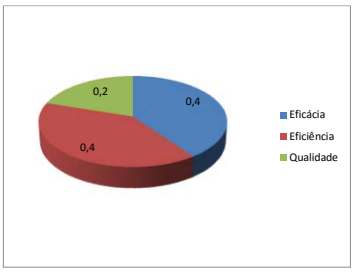
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direção intermédia	16x8	128	128	0
Técnicos Superiores	12X24	288	288	0
Assistentes Técnicos	8X7	56	56	0

Orçamento (M€)	Estimado	Estimado Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 737 672 €	1 737 672 €	1 692 622,85 €	-45 049,15 €
Plano	1 466 750 €	1 466 750 €	889 840,12 €	-576 909,88 €

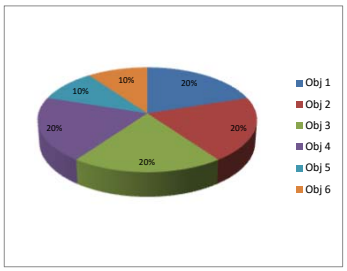
Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1	Relatório de atividades e/ou folha de registo a criar
Objetivo 1	Indicador 2	Relatório de atividades e/ou folha de registo a criar
Objetivo 2	Indicador 3	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 2	Indicador 4	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 3	Indicador 5	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 4	Indicador 6	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 4	Indicador 7	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 5	Indicador 8	Relatório de tratamento dos questionários
Objetivo 6	Indicador 9	Relatório atividades, Balanced Scorecard, mapa de indicadores de qualidade e relatório de auditoria externa
Objetivo 6	Indicador 10	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade

Quadro n.º 1 - Peso de cada tipo de objetivo no resultado final



Quadro n.º 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Notas Explicativas

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

IND 1 - Os dados devem ser incluídos nos instrumentos de planeamento e monitorização da atividade. Sempre que sejam elaboradas propostas de diplomas, cujo conteúdo englobe matéria que enquadre ou potencie o estipulado na Constituição e no Estatuto Politico Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional o serviço proponente deve disso informar o responsável pelo sistema de gestão da qualidade, que deverá registar e sinalizar em folha de registo junto dos instrumentos de monitorização.

IND 2 - Os dados devem ser incluídos nos instrumentos de planeamento e monitorização da atividade. Sempre que sejam apreciadas propostas de diplomas, cujo conteúdo englobe matéria que enquadre ou potencie o estipulado na Constituição e no Estatuto Politico Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional o serviço proponente deve disso informar o responsável pelo sistema de gestão da qualidade, que deverá registar e sinalizar em folha de registo junto dos instrumentos de monitorização.

IND 3 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades

IND 4 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades

IND 5 - Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GeRFIP.

IND 6 - Assegurar a monitorização do indicador, através da produção de relatórios extraídos do SGC e de dados existentes em bases excel.

IND 7 - Cada UO clarifica com base nas suas competências/processos os casos em que pode assumir padrões de desempenho externo, qual o valor concreto a considerar e as respectivas condições de execução.

IND 8 - Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos clientes, sendo consideradas todas as respostas válidas aos vários ítens do questionário. O inquérito tem periodicidade anual sendo realizado normalmente no final do ciclo de gestão anual. Das várias iniciativas a levar a cabo, destacam-se a conceção, aprovação e envio e receção dos questionários; tratamento dos dados;analise dos resultados e elaboração de relatório. O relatório é aprovado superiormente ou em reunião do conselho da qualidade e divulgado interna e externamente pelos meios considerados no Plano de Comunicação.

IND 9 - Auditoria de acompanhamento prevista para março.

IND 10 - Auditoria de certificação e atribuição do certificado.

Justificação

Anexo IV – Execução do Painel de Indicadores-2017

Painel de indicadores DROAP - 2017 - 4.ºT

N.º	Indicador	Fórmula de cálculo	N.º PSQ	Unidade orgânica	Meta anual (intermédia)	Resultados acumulados	Histórico período homólogo	Período
1	Número de Não Conformidades	Contagem dos boletins de melhoria	6	DROAP	Não tem meta	**0**	2	Trimestral
2	Taxa de Cumprimentos dos Prazos de Resposta (Externos)	(N.º de prazos estipulados e cumpridos nos PSQ / N.º de prazos estipulados nos PSQ)*100	7 9 19 20 21 22 24	DFP DIGOT DAJE DiMCO	80%	**100%**	96%	Trimestral
3	Tempo Médio de Resposta	Média dos tempos de resposta, por unidade orgânica e por PSQ, para ofícios/pareceres de natureza juridica e recursos humanos.	10 11 14 19 23	DFP DAJE NGRHAO	10	**5,8**	4,22	Trimestral
4	Taxa de execução do planeamento dos projetos de modernização	(Executado/Planeado)* 100	8	DiMCO	Não tem meta	**100%**	100%	Semestral
5	N.º de contratos ARAAL e de acordos celebrados com municípios e freguesias	Somatório de contratos ARAAL e de acordos celebrados com municípios e freguesias	17	DEAF	Não tem meta	**2**	144	Trimestral
6	Taxa de propostas de diplomas legais analisadas	(N.º de diplomas apreciados que potenciem a autonomia regional/n.º total de diplomas apreciados)*100	7	DFP DAJE	50%<Taxas<85%	**82,76%**	65%	Trimestral
7	N.º de estudos sobre recursos humanos	Somatório de todos os estudos sobre recursos humanos solicitados à DROAP	9	NGRHAO	3	**11**	3	Anual
8	Taxa de execução da Ação 1.6.A	(Executado/Planeado)* 100	13	DEAF	100%	**98,36%**	94,40%	Trimestral
10	Taxa de execução das análises dos documentos previsionais e de prestação de contas recebidos	(n.º de autarquias com documentos analisados / n.º de autarquias com documentos recebidos)*100	14	DEAF	95%	**99,70%**	100,0%	Trimestral
11	Taxa de Erro	(n.º de erros / n.º de processamentos efectuados)*100	16 17 24	DEAF NGRHAO	**1,000%**	**0,67%**	0,873%	Trimestral
14	Taxa de elaboração de propostas legislativas	(N.º de diplomas elaborados que potenciem a autonomia regional/n.º total de diplomas elaborados)*100	18	DFP DAJE	Não tem meta	**100%**	100%	Trimestral
15	N.º de contratos ARAAL e acordos com as juntas de freguesia elaborados	Somatório do n.º de contratos ARAAL e acordos com as juntas de freguesia elaborados	23	DAJE	Não tem meta	**2**	16	Trimestral
16	N.º de participações em reuniões de acompanhamento de Instrumentos de Gestão Territorial (excepto PDM)	Somatório do n.º de participações em reuniões de acompanhamento de Instrumentos de Gestão Territorial (excepto PDM)	19	DIGOT	Não tem meta	**3**	4	Trimestral
17	N.º de participações em reuniões de acompanhamento dos PDM	Somatório do n.º de participações em reuniões de acompanhamento dos PDM	20	DIGOT	Não tem meta	**3**	2	Trimestral
18	Nº de pareceres sobre os Instrumentos de Gestão Territorial (excepto PDM)	Somatório do n.º de pareceres sobre os Instrumentos de Gestão Territorial (excepto PDM)	19-IGT	DIGOT	Não tem meta	**5**	5	Trimestral

Painel de indicadores DROAP - 2017 - 4.ºT

N.º	Indicador	Fórmula de cálculo	N.º PSQ	Unidade orgânica	Meta anual (intermédia)	Resultados acumulados	Histórico período homólogo	Período
19	Nº de pareceres sobre os PDM	Somatório do n.º de pareceres sobre os PDM	20	DIGOT	Não tem meta	**3**	3	Trimestral
20	Taxa de cumprimento dos prazos fixados (internos)	(N.º de prazos estipulados e cumpridos nos PSQ 1 e 2 / N.º de prazos estipulados nos PSQ 1 e 2)*100	1 2	DROAP	100%	**100%**	100%	Trimestral
21	Taxa de Execução do Plano de Comunicação	(N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas) * 100	1	DROAP	100%	**93%**	100%	Trimestral
22	Indíce de Satisfação dos Colaboradores	Média Global de Satisfação dos Colaboradores	1	DROAP	3	**3.1**	3,1	Anual
23	Taxa de absentismo	(n.º total de dias de ausênciasxtotal de trabalhadores faltosos)/(n.º total de dias de trabalho x total de trabalhadores)*100	2	DROAP	Inferior à média dos últimos 3 anos (5,04)	**3,40%**	4,73	Anual
24	Taxa de realização do Plano de Formação	(N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas) * 100	2	DROAP	100%	**100%**	75%	Trimestral
25	Taxa de ações corretivas e preventivas (identificadas em boletim de melhoria e/ou reunião de dirigentes DROAP) efetivamente efetuadas e implementadas depois de aprovados superiormente	(Nº de acções efetuadas e implementadas/nº total de acções aprovadas)*100	4	DROAP	Não tem meta	**93%**	80%	Anual
26	Taxa de execução do Programa de auditorias	(n.º de auditorias realizadas / n.º de auditorias previstas)*100	6	DROAP	100%	**100%**	100%	Semestral
27	Índice de Qualidade dos Fornecedores (IQF)	Calculado de acordo com a IT-05-01	5	DROAP	2	**2,55**	2,64	Anual
28	Grau de satisfação com as infra-estruturas e ambiente de trabalho	Média Global de Satisfação dos Colaboradores nos itens relacionados com as infra-estruturas e ambiente de trabalho	4	DROAP	3	**3,4**	3,3	Anual
29	Taxa de Execução dos Planos de Manutenção Preventiva	(N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas) * 100	4	DROAP	95%	**100%**	100%	Anual
30	Índice de satisfação dos clientes e partes interessadas	Obtida do questionário de audição de clientes e partes interessadas - resultado global	BSC	DROAP	3	**3,81**	4,09	Anual
31	Índice de satisfação dos clientes quanto à imagem da DROAP	Obtida do questionário de audição de clientes e partes interessadas - resultado específico quanto à iqualidade global dos serviços prestados pela DROAP	BSC	DROAP	3	**3,91**	3,8	Anual

Painel de indicadores DROAP - 2017 - 4.ºT

N.º	Indicador	Fórmula de cálculo	N.º PSQ	Unidade orgânica	Meta anual (intermédia)	Resultados acumulados	Histórico período homólogo	Período
32	Nº de reconhecimentos alcançados	Somatório de todos os reconhecimentos obtidos incluindo prémios e referências de clientes, participação em eventos/ convites de outras organizações		DROAP	Não tem meta	**1**	4	Trimestral
33	Taxa de execução de projetos inovadores	(n.º de ações concluídas em todos os projetos/N.º total de ações de todos os projetos) * 100	BSC	DROAP	100%	**79%**	100%	Anual
34	Índice de satisfação dos clientes e partes interessadas sobre os projetos desenvolvidos pela DROAP	Taxa de satisfação obtida do questionário de audição de clientes e partes interessadas - questão específica sobre papel inovador da DROAP	BSC	DROAP	3,3	**3,75**	3,84	Anual
36	Percentagem de serviços a processar, pelo SIGRHARA, em modo exclusivo	(N.º de serviços a processar/N.º total de serviços)x 100		NGRHAO	80%	**100%**	100%	Trimestral
37	Percentagem de trabalhadores da ARA com informação validada relativamente a cadastro e processamento no SIGRHARA	(N.º trabalhadores com informação/N.º total de funcionários)x 100		NGRHAO	80%	**120,72%**	121,28%	Trimestral
38	Taxa de execução do planeamento de desenvolvimentos do POLAR	(Executado/ Planeado) x 100		DIGOT	100,0%	**64%**	78%	Anual
40	Taxa de cumprimento das datas do Plano de Atividades	(nº de datas-chave cumpridas / nº total de datas-chave previstas no PA) x 100	QUAR	DROAP	95%	**99%**	100%	Anual
41	Taxa de execução do Plano de Atividades	(n.º de ações concluídas/n.º total de ações previstas no PA) x 100	QUAR	DROAP	95%	**97%**	90%	Trimestral
43	Taxa de cumprimento do Plano de Reuniões	(N.º de reuniões participadas/N.º de reuniões previstas no plano)*100	BSC	DROAP	75%<Taxa<100%	**75%**	100%	Trimestral
44	Taxa de implementação das sugestões inscritas em Boletim de Melhoria e aprovadas superiormente	(N.º de sugestões implementadas/N.º de sugestões inscritas em BM e aprovadas superiormente)*100	BSC	DROAP	75%<taxa<100%	**100%**	100%	Trimestral
47	Taxa de execução financeira do Orçamento da DROAP	(despesa realizada / despesa prevista) x 100	QUAR	DEAF	75%<Taxa<100%	**97,57%**	99,48%	Trimestral
48	Nº de alterações realizadas ao orçamento da DROAP	Somatório das alterações ao orçamento do centro comum realizadas		DEAF	14	**5**	4	Trimestral
49	Taxa de execução financeira do Programa 1 - Competitividade, Emprego e Gestão Pública	(valor da despesa cabimentada / valor da dotação revista) x 100		DEAF	65%	**50,34%**	85,30%	Trimestral

Painel de indicadores DROAP - 2017 - 4.ºT

N.º	Indicador	Fórmula de cálculo	N.º PSQ	Unidade orgânica	Meta anual (intermédia)	Resultados acumulados	Histórico período homólogo	Período
50	Nº de alterações orçamentais realizadas do Programa 1 - Competitividade, Emprego e Gestão Pública	Somatório das alterações ao orçamento do Plano de Investimentos realizadas		DEAF	22	**8**	6	Trimestral
51	Taxa de validação dos resgistos contabilísticos - despesa		BSC	DEAF	22	**99%**		Anual

Legenda
N.D. Não disponível
N.A. Não aplicável
Supera
Atinge
Não atinge

Anexo V – Execução do Plano de Atividades-2017

Plano de Atividades DROAP 2017

Elaborado: 17/12/2016	Aprovado: 2812/2016	Revisão:	Revisão:

Legenda: Concluído | A executar | Em execução | Sem Efeito | Não executado

Objetivo Operacional	Atividades, Projetos, Rotinas	Crono	Custo	Divisão Interveniente	CIAH ou DAPL	Colaborador interveniente	Data prevista p/ conclusão	Data de conclusão	Observações
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Implementar o SIADAPRA na ARAA	1		DiMCO		Hélio Dias	31/12/2017	31/12/2017	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	SUGERE	2		DiMCO	CIAH	Hélio Dias Tibério Lopes	31/12/2017	31/12/2017	
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Implementar uma cultura organizacional de melhoria contínua nos serviços da Administração Pública Regional	3		DiMCO		Tibério Lopes	31/12/2017	31/12/2017	
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Centrais de Serviço	4		DiMCO	CIAH	Hélio Dias Carla Rosa	31/12/2017	31/12/2017	
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Protocolo com a RIAC	5		DiMCO		Hélio Dias Tibério Lopes	31/12/2017	31/12/2017	
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Serviço de Segurança no Trabalho para a Vice-Presidência do Governo	6		DiMCO	CIAH	Paulo Laranjeira	31/12/2017	31/12/2017	
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Gerir o Sistema de Gestão da Qualidade	7		DiMCO	CIAH	Paulo Laranjeira	31/12/2017	31/12/2017	
Melhorar a comunicação eletrónica	Páginas da intranet e da internet	8		DiMCO	CIAH	Paulo Laranjeira	31/12/2017	31/12/2017	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Gestão do SIGRHARA	9		NGRHAO		Todos os colaboradores afetos ao backoffice SIGRHARA	31/12/2017	31/12/2017	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	BEP-Açores	10		NGRHAO	CIAH	Carla Oliveira Délio Borges Ana Borges Mariana Barcelos	31/12/2017	31/12/2017	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Apoio administrativo e de secretariado	11		NGRHAO		Ana Borges	31/12/2017	31/12/2017	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Sistema de Informação de Organização do Estado (SIOE)	12		NGRHAO		Tânia Costa	31/12/2017	31/12/2017	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Desenvolvimento da aplicação BEPA 2.0	13		NGRHAO	CIAH	Samuel Fagundes	30/06/2017	30/06/2017	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Recursos humanos da APRAA	14		NGRHAO		Délio Borges Mariana Barcelos	31/12/2017	31/12/2017	
Assegurar a preparação e acompanhamento da execução do Plano Regional Anual e do Orçamento de Funcionamento da DROAP	Plano Regional Anual e Orçamento de Funcionamento da DROAP	15		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Carla Oliveira Andreia Coelho	31/12/2017	31/12/2017	
Assegurar a aplicação da Lei das Finanças Locais - Transferência de Fundos do Orçamento de Estado	Lei das Finanças Locais	16		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Carla Oliveira Andreia Coelho	31/12/2017	31/12/2017	
Garantir a aplicação do Plano Oficial de Contabilidade das Autarquias Locais (POCAL)	POCAL	17		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Carla Oliveira Andreia Coelho	31/12/2017	31/12/2017	
Garantir a aplicação do SNS-AP na Administração Local		18		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Carla Oliveira Andreia Coelho	31/12/2017	31/12/2017	

Plano de Atividades DROAP 2017

Elaborado: 17/12/2016	Aprovado: 2812/2016	Revisão:	Revisão:

Legenda: Concluído | A executar | Em execução | Sem Efeito | Não executado

Objetivo Operacional	Atividades, Projetos, Rotinas	Crono	Custo	Divisão Interveniente	CIAH ou DAPL	Colaborador interveniente	Data prevista p/ conclusão	Data de conclusão	Observações
Assegurar o acompanhamento da Cooperação Financeira com as Autarquias Locais da RAA	Cooperação Financeira	19		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Carla Oliveira Andreia Coelho	31/12/2017	31/12/2017	
Garantir o apoio financeiro às associações de funcionários da Administração Pública Regional (AFARIT e COOPDELGA)	Serviços Sociais	20		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Carla Oliveira Andreia Coelho	31/12/2017	31/12/2017	
Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior	Apoio técnico jurídico aos municípios e freguesias nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território	21		DAJE		Fernanda Fantasia Filipe Ramos	31/12/2017	31/12/2017	
Melhorar a comunicação eletrónica (conteúdos e suportes)	Emissão de pareceres/ Circulares/ FAQ's a outras entidades	22		DAJE		Fernanda Fantasia Filipe Ramos	31/12/2017	31/12/2017	
Explorar sistemas e instrumentos de apoio à decisão	Elaboração de propostas de diplomas legais	23		DAJE DFP		Colaboradores afetos à DJAE Colaboradores afetos à DFP	31/12/2017	31/12/2017	
Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior.	Proporcionar apoio técnico jurídico à Administração Regional, no âmbito do regime jurídico da função pública.	24		DFP		Colaboradores afetos à DFP	31/12/2017	31/12/2017	
Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior.	Elaboração de Pareces e Circulares e Relatórios/Quadros/Formulários e documentos afins que tenham sido solicitados	25		DFP	CIAH	Colaboradores afetos à DFP	31/12/2017	31/12/2017	
Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior.	Atualização das pastas do servidor informático respeitantes à DFP	26		DFP	CIAH	Ana Luísa Ornelas	31/12/2017	31/12/2017	
Desenvolver e manter o POLAR - Portal do Sistema de Informação Geográfica da Vice-Presidência do Governo Regional (SIG-VPGR)	Desenvolver e manter o Polar	27		DIGOT	CIAH	Jorge Soares Jason Meneses Telma Toste	31/12/2017	31/12/2017	
Providenciar a gestão da documentação sobre os planos diretores municipais (PDM) e a qualificação da sua disponibilização	Consolidar e reforçar a eficácia na organização e coordenação do acompanhamento dos planos diretores municipais (PDM) e na participação do acompanhamento de todos os instrumentos de gestão territorial (IGT)	28		DIGOT		Jorge Soares Jason Meneses Telma Toste	31/12/2017	31/12/2017	

Cronogramas do Plano de Atividades - Aprovado a 28/12/2016_Rev01-

Legenda: Concluído | A executar | Em execução | Sem efeito | Não Executado

Marcador do tempo

Cronograma n.º1 - Implementar o SIADAPRA na ARAA

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	1.1 Prestar apoio ao CCA VPECE no período de avaliação do ciclo de gestão 2017/18												
1	1.2 Esclarecimentos aos representantes dos SPEA												

Cronograma n.º2 - SUGERE

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	2.1 Incentivar e Reorganizar o SUGERE												
1	**2.1.1** Atualização da Base de Dados (BD) dos serviços utilizadores do SUGERE de acordo com a nova Estrutura AP:												
1	**2.1.1.1** Atribuição de palavras-passe, de acordo com as solicitações e necessidades dos serviços da APR.												
1	**2.1.1.2** Inserção das áreas/códigos/categorias nas unidades de serviço.												
1	**2.1.1.3** Criação de normas de utilizadores/email de acordo com o Organismo AP.												
	2.1.1.4 Colaborar com o CIAH na adequação do Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais.												
1	**2.1.1.5** Elaboração de um documento com o planeamento e conceção das funcionalidades do Back-Office, visando a Administração do Programa (DROAP) e os Organismos Gestores das SRR.												
1	**2.1.1.6** Acompanhamento no desenvolvimento das funcionalidades do Back-Office (com a possibilidade das entidades produzirem relatórios/documentos estatísticos, de acordo com as variáveis selecionáveis por cada serviço, ou seja, desenvolvimento de mecanismo que permita a exportação de dados de forma autónoma pelos serviços).												
	2.2 Administração do SUGERE												
1	**2.2.1** Produção de relatórios mensais, por organismo, a remeter às tutelas que o solicitem para avaliação de resultados.												
1	**2.2.2** Produção de relatório semestral e relatórios trimestrais com dados estatísticos e avaliação de resultados.												
	2.3 Interligar a BD SUGERE com a aplicação WEB da Rede Integrada de Apoio ao Cidadão (RIAC).												
1	**2.3.1** Criação de tutorial web no âmbito da aplicação SUGERE, ou seja, produção de formulário (Front-Office), de acordo com os padrões da RIAC.												
1	**2.3.2** Realização de testes para o tutorial.												
1	**2.3.3** Acompanhar o CIAH no desenvolvimento do *Webservice*												
1	**2.3.4** Colaboração com a RIAC na identificação do cidadão (através do CC, chave móvel digital ou password solicitada no balcão da loja).												
	2.3.5 Notificação eletrónica de tratamento de dados à Comissão Nacional de Proteção de Dados (a notificação é feita por via eletrónica, através do preenchimento de um formulário próprio e onde será efetuado o respetivo pagamento).												
	2.3.6 Disponibilização online da Aplicação WEB												
	2.4 Proposta de Resolução Legislativa do SUGERE												
1	**2.4.1** Atualização do Livro Físico de SRR.												
1	**2.4.1.1** Avaliação, produção e/ou adaptação e finalização do Modelo Físico de Reclamação (capa, modelo do dístico e Modelos Termo de Abertura/Reclamação/Encerramento (de acordo com o modelo em vigor, de acordo com a Portaria 201-A/2017, de 30 de junho .												
1	**2.4.1.2** Contactar a "Casa da Moeda", de modo a avaliar a nova produção/custos do Livro de SRR.												
1	**2.4.2** Atualização da Entidades que possuem o Livro de Reclamação.												
1	**2.4.3** Revisão/atualização da Proposta de Resolução do SUGERE, de acordo com pressupostos jurídicos, técnicos e funcionais dos modelos em suporte físico e digital.												
1	**2.4.4** Apresentação da Proposta Legislativa.												
1	**2.4.5** Validação da Proposta Legislativa.												
	2.4.6 Aprovação para Publicação.												
	2.4.7 Publicação da Resolução.												

A continuar e

	Cronograma n.º3 - Implementar uma cultura organizacional de melhoria contínua nos serviços da Administração Pública																					
Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro										
3.1 Reavivar e dinamizar os NPQ(s) (Núcleos de Promoção da Qualidade)																						
3.1.1 Reunir com os NPQ constituídos																						
3.1.2 Atualizar dados na página www.vpgr.azores.gov.pt																						
3.2 Implementar o External CAF Feedback																						
3.2.1 Identificar os serviços da APR disponíveis para acreditação visando o processo de Feedback Externo da CAF																						
3.2.2 Atualização dos conteúdos da página www.vpgr.gov.pt																						
3.3 Formação no âmbito do PEF																						
3.3.1 Dar formação no âmbito do PEF às equipas de auto-avaliação dos serviços candidatos.																						
3.4 Acompanhar o processo de operacionalização da "CAF 2013"																						
3.4.1 Divulgar os documentos aos dirigentes da administração regional e aos NPQ(s)																						
3.4.2 Determinar os serviços com EA (Equipas de Autoavaliação) em atividade																						
3.4.3 Acompanhar processos de implementação da CAF a nível regional.																						
3.4.4 Divulgar aos dirigentes administração Regional e aos NPQ as newsletter(s) CAF do EIPA (European Institut for Public Administration)																						
3.4.5 Atualização dos conteúdos da página www.vpgr.gov.pt																						

	Cronograma n.º4 - Centrais de Serviço																					
Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro										
4.1 Acompanhamento / Supervisão *"in loco"* da operacionalização da Central de Serviços na ilha																						
4.1.1 **Acompanhamento da criação da Central de Serviços na ilha Graciosa:** - Monitorização e acompanhamento da Instalação da Central de Serviços da Ilha Graciosa; - Visitas à Ilha Graciosa, para acompanhamento "in loco" das necessidades, dificuldades e constrangimentos decorrentes da instalação da CSPIG; - Reuniões com os dirigentes para prestar esclarecimentos sobre o ponto de situação da implementação da CSPIG e aferir juntos dos serviços situações inerentes ao processo que necessitam de esclarecimento.																						
4.1.2 Análisar os Contratos existentes, nos diversos serviços, relativos à Aquisição de Bens e Serviços por forma a proceder-se à sua contratualização por parte da CSPIG																						
4.1.3 Elaborar a proposta de orçamento para a Central de Serviços da Ilha Graciosa																						
4.2 Implementação, análise e supervisão de todo o processo logístico e administrativo referente à Aquisição de Bens e Serviços na CSPIG: - Apoio técnico e acompanhamento aos colaboradores da APR afetos à Central de Serviços; - Planificação das atividades, métodos de atuação e procedimentos administrativos, relativos à Aquisição de Bens e Serviços; - Acompanhar o processo financeiro/contabilístico das despesas com aquisição de bens e serviços; - Elaborar propostas de alterações orçamentais e de transferências de verbas; - Interagir com a aplicação informática de Gestão de Recursos Financeiros Partilhada (GERFIP).																						
4.3 Outras Atividades: - Analisar outros procedimentos financeiros, considerados prementes para a gestão da Central de Serviços da Ilha Graciosa; - Prestar apoio tecnico na afetação de colaboradores da APR a prestar funções na Ilha Graciosa e com competencias especificas.																						
4.4 Acompanhamento / Supervisão *"in loco"* da operacionalização da Central de Serviços na ilha de Santa Maria																						
4.4.1 Acompanhamento da criação da Central de Serviços na ilha de Santa Maria: - Monitorização e acompanhamento da Instalação da Central de Serviços da Ilha de Santa Maria (CSPISM); - Visitas à Ilha de Santa Maria, para acompanhamento "in loco" das necessidades, dificuldades e constrangimentos decorrentes da instalação da CSPISM; - Reuniões com os dirigentes dos serviços abrangidos e com os repsonsáveis que nas respetivas tutelas dão apoio na elaboração e execução do orçamento.																						
4.4.2 Análisar os contratos existentes, nos diversos serviços, relativos à Aquisição de Bens e Serviços por forma a proceder-se à sua contratualização por parte da CSPISM																						
4.4.3 Elaborar a proposta de orçamento para a Central de Serviços da Ilha de Santa Maria																						

	Cronograma n.º 5 - Dar cumprimento ao protocolado com a RIAC																					
Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro										
5.1 Dinamizar processos de reestruturação e desmaterialização procedimental nos serviços																						
5.1.1.Reestruturar e desmaterializar processos (consoante adesão e determinação de cada organismo/serviço)*																						

* Consoante adesão e determinação de cada organismo/serviço, serão acrescidas ao plano as respetivas atividades.

Cronograma n.º 6 - Serviço de Segurança no Trabalho para a Vice-Presidência do Governo

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	6.1 Vistorias técnicas e elaboração de relatórios aos edifícios da VPECE[1]												
1	6.1.1 Vistorias técnicas aos edifícios da VPECE em em Angra do Heroísmo												
	6.1.2 Vistorias técnicas aos edifícios da VPECE em Ponta Delgada												
	6.1.3 Vistorias técnicas aos edifícios da VPECE na Horta												
	6.2 Formação de colaboradores												
	6.2.1 Reciclagem aos colaboradores com formação em Primeiros Socorros, em Angra do Heroísmo												
	6.2.2 Formação em Primeiros Socorros, em Angra do Heroísmo												
	6.2.3 Formação em combate a incêndios, em Angra do Heroísmo												
	6.3 Dinamização da página web do SST												
	6.3.1 Atualização de conteúdos												
	6.4 Serviço de SST na VPECE												
1	6.4.1 Actividades técnicas do serviço de SHST [2]												
1	6.4.2 Implentação do SST na IRT												
1	6.4.3 Acompanhamento do processo de implentação do SST na IRT												

[1] As vistorias pretendem verificar as condições de SST dos edifícios, bem como (se aplicável) testes aos sistemas automáticos de deteção de incêndio e intrusão.

[2] Entendem-se como actividades técnicas: pareceres, acompanhamento de vistorias, avaliação de riscos, entre outras, previstas em diploma.

Cronograma n.º 7 - Sistema de Gestão da Qualidade

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	7.1 Elaboração e acompanhamento dos documentos estratégicos da DROAP												
1	7.1.1 Elaboração do Plano de Atividades												
1	7.1.2 Atualização dos indicadores do QUAR/BSC												
1	7.1.3 Atualização do Painel de Indicadores												
1	7.1.4 Elaboração dos documentos estratégicos para 2018												
1	7.1.5 Elaboração do Relatório de Atividades												
	7.2 Gestão de Recursos Humanos												
1	7.2.1 Elaboração do diagnóstico de necessidades de formação e respetivo plano de formação												
1	7.2.2 Questionário de satisfação de colaboradores e elaboração do relatório												
1	7.2.3 Acompanhamento das ações previstas em Plano de Comunicação												
	7.3 Clientes / Fornecedores												
1	7.3.1 Questionário de satisfação aos clientes e elaboração do relatório												
1	7.3.2 Qualificação e Avaliação dos Fornecedores da DROAP												
1	7.3.3 Comunicação dos resultados otidos												
	7.4 Melhoria Contínua												
1	7.4.1 Atualização dos documentos do SGQ												
1	7.4.2 Reuniões com o Diretor Regional												
1	7.4.3 Reuniões com os Gestores dos PSQ's												
1	7.4.4 Acompanhamento às auditorias internas/externas												
1	7.4.5 Elaboração do report trimestral da DROAP												

Cronograma n.º 8 - Página da Intranet e Internet

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	8.1 Atualização da informação nas páginas da intranet e da internet												
1	8.1.1 Envio da informação a atualizar e respetiva confirmação												
1	8.1.2 Acompanhamento e validação da informação disponibilizada												

Cronograma n.º 9 - Gestão da aplicação SIGRHARA

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	9.1 Apoio técnico aos serviços processadores												
1	9.2 Processamento e reprocessamento de vencimentos, ajudas de custo, trabalho extraordinário e outros abonos A. Integração do Hospital da Terceira B. Reunião com os restantes Hospitais												
1	9.3 Gestão da aplicação informática SIGRHARA												
1	9.4 Auditoria à aplicação informática e produção de relatórios												
1	9.5 Webservice: Atributo profissional do Cartão de cidadão A. Produção												
1	9.6 Carregamento e atualização da base de dados QRI, incluindo apresentação de propostas de melhoria												
1	9.7 Desenvolvimento de mecanismo que permita a exportação de dados de forma autónoma pelos serviços												
1	9.8 Criação e disponibilização de tutoriais web no âmbito da aplicação SIGRHARA												

Cronograma n.º 10 - BEP-Açores

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	10.1 Apoio técnico (telefónico e por correio electrónico) aos utilizadores da BEP-Açores												
1	10.3 Produção de relatório com dados estatísticos												
1	10.4 Controlo mensal da bolsa de contratados para cumprimento da Orientação interna da VPECE n.º 1/2013												

Cronograma n.º 11 - Apoio administrativo e de secretariado

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	11.1 Apoio de secretariado ao Director Regional e à Direção de Serviços de Modernização e Gestão Financeira												
1	11.2 Elaboração dos procedimentos de aquisição de bens e serviços - GerFIP												
1	11.3 Gestão dos documentos contabilísticos da CSPIG (impressão, solicitação de assinatura e arquivo)												
1	11.3 Carregamento de ficheiro Excel com a estrutura de financiamento do GRA para carregamento da base de dados de cooperação financeira com as autarquias locais												
1	11.4 Carregamento dos novos contratos ARAAL e acordos de cooperação, colaboração e coordenação na base de dados de cooperação financeira das autarquias locais.												

Cronograma n.º 12 - Sistema de Informação de Organização do Estado (SIOE)

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	12.1 Apoio técnico ao carregamento da base de dados da RAA para alimentação do SIOE												
1	12.2 Correspondência dos campos SIGRHARA com os campos SIOE. Redesenho das querys de pesquisa Atualização dos ficheiros XML												
1	12.3 Criação de novas entidades e subentidades SIOE												
1	12.4 Validação dos dados carregados, quer na BD quer no SIGRHARA (relativos a códigos SIOE)												
1	12.5 Envio trimestral de informação para o SIOE												
1	12.6 Análise dos relatórios SIEP e validação com os dados submetidos												
1	12.7 Produção de estudos/mapas relativos aos recursos humanos das entidades e subentidades integradas no SIOE												
1	12.8 Desenvolvimento de automatismo que permite a execução e validação das tarefas de produção de												

Cronograma n.º 13 - Conceção e desenvolvimento da aplicação BEPA versão 2.0

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	13.1 Validação da conceção												
1	13.2 Aprovação para prestação do serviço												

Cronograma n.º 14 - Análise e caraterização dos recursos humanos da administração pública dos Açores

	Etapas	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Data da solicitação + prazo de execução
1	**14.1 Elaboração de estudo global de caracterização dos recursos humanos da ARAA**																									
1	A. Recolha de dados																									
1	B. Planeamento da conceção do trabalho (requisitos, conteúdos)																									
1	C. Tratamento dos dados																									
1	D. Análise dos dados																									
1	E. Elaboração do draft do relatório previsto no art. 16.º do DLR n.º 32/2010/A, de 17 de Novembro																									
1	F. Elaboração da versão final do relatório previsto no art. 16.º do DLR n.º 32/2010/A, de 17 de Novembro																									
1	G. Elaboração do draft do relatório global																									
1	H. Elaboração da versão final do relatório global de recursos humanos																									
	14.2 Elaboração do relatório de aposentações da ARAA																									
1	A. Atualização do mapa dos aposentados																									
1	**14.3 Produção mensal de listas nominativas de afetação**																									
1	**14.4 Elaboração de mapa de impacte orçamental dos professores**																									
1	**14.5 Elaboração do relatório horas extraordinárias da ARAA**																									
1	**14.6 Análise do impacte orçamental das orgânicas.**																									
1	**14.7 Elaboração de relatório de absentismo da administração regional dos Açores 2016**																									
1	**14.8 Análise gestionária dos pedidos de contratação de pessoal**																									

Cronograma n.º 15 - Elaboração dos documentos de prestação de contas e relatório de gestão da DROAP, de 2016, incluindo a CSPIG

	Etapas	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
1	15.1 Registo dos orçamentos da DROAP e da CSPIG no SIGOR.																								
1	15.2 Reporte, na aplicção informática da DROT, das verbas transferidas em 2016, relativas ao Plano da DROAP																								
1	15.3 Acompanhamento dis pagamentos a fornecedores de bens e serviços da DROAP																								
1	15.4 Acompanhamento dos pagamentos a fornecedores de bens e serviços da CSPIG. (1)																								
1	15.5 Validação periódica dos registos efetuados no GeRFIP (orçamentos da DROAP e CSPIG).																								
1	15.6 Elaboração de propostas de alterações orçamentais e respetivos registos nas aplicações informáticas SCP e GeRFIP.																								
1	15.7 Preparação e acompanhamento de pedidos de libertação de crédito (PLC).																								
1	15.8 Elaboração dos mapas mensais de fundos disponíveis, compromissos e pagamentos, relativos aos orçamentos da DROAP e da CSPIG, no cumprimento da LCPA.																								
1	15.9 Elaboração do relatório anual de execução do Plano Regional de 2016																								
1	15.10 Elaboração da proposta do ORAA 2018																								
1	15.11 Desagregação dos orçamentos de 2018 - Plano e orçamento de funcionamento da DROAP																								

(1) Atividade com intervenção da DiMCO

Cronograma n.º 16 - Transferência de fundos do OE para os municípios da Região

	Etapas	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
1	16.1 Transferência do FFF para as freguesias da Região																								
1	16.2 Transferência das remunerações de Presidentes de Juntas de Freguesia																								
1	16.3 Elaboração de certidões comprovativas das quantias dos fundos do OE transferidas em 2016 para os municípios																								
1	16.4 Elaboração de certidões comprovativas das quantias FFF transferidas em 2016																								
1	16.5 Elaboração de certidões das renumerações dos eleitos locais, transferidas em 2016																								
1	16.6 Elaboração de informação técnica sobre as implicações da Lei do OE 2017																								
1	16.7 Elaboração do Relatório das Finanças Locais de 2016 - RAA																								
1	16.8 Apoio técnico às autarquias locais relativamente às questões colocadas sobre a Lei das Finanças Locais																								

Data de decisão VPGR + Prazo de execução de 5 dias úteis

Cronograma n.º 17 - POCAL

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	17.1 Análise e registo dos documentos previsionais das freguesias e comunicação a estas entidades das												
1	17.2 Análise e registo dos documentos de prestação de contas dos municípios, serviços municipalizados, associações de municípios e comunicação a estas entidades das incorreções detetadas												
1	17.3 Análise e registo dos documentos de prestação de contas das freguesias e comunicação a estas entidades das incorreções detetadas.												
1	17.4 Validação da informação inserida no SIIAL pelas autarquias da RAA (documentos previsionais)												
1	17.5 Validação da informação inserida no SIIAL pelas autarquias da RAA (prestação de contas)												
1	17.6 Acompanhar a informação inserida no SIIAL pelas freguesias												
1	17.7 Apoio técnico aos municípios e freguesias em questões de antureza contabilística - em regime completo e simplificado do POCAL												
1	17.8 Participação em reuniões do SATAPOCAL (Subgrupo de apoio técnico de aplicação do POCAL)												
1	17.9 Elaboração ou análise de propostas de fichas de apoio técnico (FAT's), folhetos e brochuras, e divulgação dos documentos aprovados pelo SATAPOCAL, junto das autarquias locais açorianas												
1	17.10 Elaboração de relatório síntese das Finanças Locais, a enviar à DROT para integrar o documento da Conta da RAA de 2016												
1	17.11 Envio a outras entidades (DGAL, SREA, DROT, SRATC, IAR) de informação financeira e contabilística das autarquias da Região												

Cronograma n.º 18 - Implementação do SNC-AP nos municípios e freguesias

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	18.1 Apoio Técnico aos municípios e freguesias na implementação do SNC-AP												

Cronograma n.º 19 - Cooperação Financeira

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
1	19.1 Análise e registo dos pedidos de apoio financeiro das juntas de freguesia.													
1	19.2 Elaboração dos ofícios a comunicar às juntas de freguesia a decisão do Vice-Presidente do Governo.													
1	19.3 Elaboração dos acordos de cooperação entre o Governo Regional e as freguesias.													
1	19.4 Análise e registo dos documentos comprovativos das despesas efectuadas pelas juntas de freguesia.													
1	19.5 Transferência das verbas atribuídas às freguesias.													
1	19.6 Apreciação e registo das candidaturas apresentadas pelas câmaras municipais relativas a obras de construção ou grande reparação dos edifícios sede das juntas de freguesia.													
1	19.7 Elaboração das propostas de Resolução a serem apreciadas em Conselho de Governo.													
1	19.8 Elaboração dos respectivos contratos ARAAL													
1	19.9 Transferência das verbas contratualizadas com os municípios.													
1	19.10 Análise e registo dos documentos comprovativos das despesas efectuadas pelos municípios.													
1	19.11 Controlo do cumprimento dos prazos de execução das obras nos edifícios-sede das freguesias													
1	19.12 Pagamento das bonificações de juros os empréstimos contraídos pelas Câmaras Municiapsi no âmbito dos contratos de cooperção financeira indireta.													
1	19.13 Registo das quantias transferidas para os bancos em 2016, na base de dados da CFI.													
1	19.14 Análise dos formulários de candidatura à cooperação financeira indirecta.													continuação em 2018 e anos seguintes
1	19.15 Elaboração de certidões comprovativas das quantias da cooperação financeira transferidas em 2016 para os municípios													
1	19.16 Elaboração de certidões comprovativas das quantias da cooperação financeira transferidas em 2016 para as freguesias													
1	19.17 Análise e pagamento dos encargos de funcionamento dos Conselhos de Ilha													
1	19.18 Elaboração de certidões comprovativas dos pagamentos dos encargos de reuniões de Conselhos de Ilha													
1	19.19 Preenchimento de aplicação financeira da DROT, com informação detalhada sobre as verbas transferidas em 2015, para as autarquias locais da RAA.													
1	19.20 Informação sobre a cooperação financeira com as autarquias locais, para visitas estatutárias do Governo dos Açores													

Cronograma n.º 20- Serviços Sociais

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	20.1 Análise dos documentos previsionais de contas de 2016 da AFARIT e da COOPDELGA, e elaboração da proposta de atribuição de verbas para 2016												
1	20.2 Transferência das 4 tranches trimestrais para a AFARIT e COOPDELGA												
1	20.3 Transferência de verbas para apoio financeiro a despesas de investimento, quando solicitado pelas duas associações, e quando autorizado pelo Vice-Presidente do Governo												
1	20.4 Elaboração de certidões comprovativas das transferências de verbas para a AFARIT e COOPDELGA.												
1	20.5 Apreciação de requerimentos e transferência de verbas para apoio socio-económico a funcionários públicos.												

Cronograma n.º 21 - Apoio aos serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	21.1 Apoio técnico-jurídico aos municípios e freguesias												
1	21.2 Emissão de pareceres/ informações a outras entidades												
1	21.3 Apreciação de minutas de Acordos de cooperação técnico-financeira entre a administração regional e as Freguesias												
1	21.4 Elaborar minutas de Contratos ARAAL e Resoluções para Conselho do Governo												
1	21.5 Preparação de documentos com vista à participação nas reuniões de coordenação jurídica												
1	21.6 Preparação das respostas às questões formuladas pelas câmaras municipais com vista à participação na Reunião de Aperfeiçoamento Profissional - ATAM												

Cronograma n.º 22 - Elaboração de Pareceres e FAQ's (DAJE)

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	22.1 Divulgar e disponibilizar pareceres e/ou circulares mais relevantes da Divisão dos Assuntos Jurídicos e Eleitorais na página da Internet da VPECE												
1	22.2 Disponibilizar através da Internet as respostas às												

Cronograma n.º 23 - Elaboração de Propostas de Diplomas (DAJE + DFP)

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	23.1 Proceder à elaboração das propostas de diploma que se revelem necessárias no âmbito do regime jurídico da administração local, quando solicitadas superiormente												

Cronograma n.º 24 - Proporcionar apoio técnico-jurídico à Administração Regional, no âmbito do regime jurídico da função

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	24.1 Elaborar informações e pareceres escritos, tendo em conta as solicitações dos diversos serviços e organismos da administração regional e dos trabalhadores que exercem funções públicas.												
1	24.2 Prestar esclarecimentos por telefone e por correio electrónico perante o mesmo universo de solicitações.												
1	24.3 Promover a elaboração de orientações tendentes a uniformização de posições jurídicas na aplicação da lei em todos os departamentos da administração regional e sempre que possível entre esta e a Administração central, após determinação superior.												

Cronograma n.º 25 - Elaboração de Pareces e Circulares (DFP)

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	25.1 Divulgar e disponibilizar pareceres e ou circulares mais relevantes da Divisão da Função Pública na página da Internet da VPECE.												
1	25.2 Disponibilizar através da Internet as respostas às perguntas mais frequentes (FAQs) que são colocadas à Divisão da Função Pública.												

Cronograma n.º 26 - Atualização da pasta do servidor informático

	Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	26.1 Proceder à atualização da pasta da DFP no servidor mediante a criação de documentos correspondentes aos pareceres que não constam do servidor, no período compreedido entre julho de 2004 e 31 de dezembro de 2011												

	Cronograma n.º 27 - Desenvolver e manter o POLAR - Portal de Localização da Administração Regional																					
Etapas	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
27.1 Eleições Autárquicas																								
1 27.1.1 Identificação de eventuais alterações a efetuar nas aplicações *mobile* e *web* do POLAR respeitantes ao tema Eleições, de apresentação geográfica dos resultados e outros dados dos atos eleitorais																								
1 27.1.2 Definição dos requisitos da infraestrutura tecnológica necessária para a divulgação em tempo real dos resultados eleitorais nas respetivas aplicações *mobile* e *web* de Eleições																								
1 27.1.3 Execução de eventuais alterações nas aplicações *web* e *mobile* de Eleições, implementação da infraestrutura para divulgação dos resultados em tempo real, configuração das aplicações para as Eleições Autárquicas de 2017 e obtenção dos dados (concorrentes, candidatos, locais de voto) que as aplicações necessitam																								
1 27.1.4 Apresentação dos resultados eleitorais e outras informações (concorrentes, candidatos, locais de voto) nas aplicações *web* e *mobile* de Eleições																								
27.2 Plataforma para gestão do acompanhamento e disponibilização de informação dos Planos Diretores Municipais (PDM)																								
27.2.1 Conclusão da preparação da disponibilização em formato SIG (sistema de informação geográfica) das plantas dos PDM em vigor [fica dependente da renovação pelo Governo Regional do contrato de Enterprise License Agreement do *software* SIG necessário]																								
1 27.2.2 Disponibilização de toda a documentação dos PDM objeto de depósito/registo na DROAP																								
1 27.2.3 Manutenção atualizada e exata de conteúdos da plataforma, acompanhando designadamente as alterações legislativas em matéria de ordenamento do território e as dinâmicas de revisão, alteração e suspensão dos PDM																								
27.3 Implementação da Diretiva INSPIRE																								
1 27.3.1 Participação em grupos de trabalho instituídos a nível regional e nacional e concretização das orientações emanadas para os conjuntos de dados geográficos das entidades da VPECE de que a DROAP é interlocutora																								
27.4 Roteiro geográfico																								
1 27.4.1 Reativação online																								
1 27.4.2 Preparar a base de dados para permitir interoperabilidades com outros sistemas, designadamente o Mapa do Cidadão e a harmonização com a Diretiva INSPIRE (articulação DIGOT/NGHRAO/CIAH)																								
27.5 Conceção, desenvolvimento e incorporação de novos conteúdos no POLAR																								
1 27.5.1 Elaboração e submisssão de candidatura ao PO Açores 2014-2020																								
27.6 Pedidos ou propostas de correção, sugestões, solicitações e questões no âmbito do POLAR																								
1 27.6.1 Análise e apresentação de soluções técnicas																								

	Cronograma n.º 28 - Consolidar e reforçar a eficácia na organização e coordenação do acompanhamento dos planos diretores												
Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
28.1 Constituição das comissões de acompanhamento (CA) dos PDM													
1 28.1.1 Verificação da instrução do processo efetuada pela câmara municipal respetiva													
1 28.1.2 Auscultação de concordância sobre a participação na CA da parte das entidades para isso designadas													
1 28.1.3 Elaboração de despacho conjunto do Vice-Presidente do Governo Regional e do Secretário Regional da Agricultura e Ambiente com a composição e funcionamento da comissão													
1 28.1.4 Constituição da comissão com a emissão do despacho conjunto dos VPGR e SRAA													
1 28.1.5 Organização das reuniões, e participação nas mesmas, relativas às comissões constituídas que acompanham revisões dos PDM (São Roque do Pico, Praia da Vitória, Ribeira Grande, Povoação, Velas, Madalena, Angra do Heroísmo) ou que se estimam que sejam constituídas em 2017 (Calheta)													
28.2 Acompanhamento, incluindo coordenação, dos PDM													
1 28.2.1 Emissão de pareceres no âmbito do acompanhamento das revisões dos PDM													
1 28.2.2 Emissão do parecer final das comissões que acompanham as revisões dos PDM (são admissíveis para 2017 os dos PDM de São Roque do Pico e Ribeira Grande)													
1 28.2.3 Realização das conferências de serviços, e participação nas correspondentes reuniões, relativas ao acompanhamento das alterações ou suspensões de PDM que ocorram em 2017													
1 28.2.4 Emissão de pareceres no âmbito do acompanhamento das alterações ou suspensões dos PDM													
1 28.2.5 Emissão dos pareceres da DROAP previstos no RJIGT-A sobre propostas de revisão e alteração dos PDM após discussão pública e sobre propostas de iniciativa municipal de suspensão dos PDM (consideram-se como possíveis em 2017 os casos das revisões dos PDM de São Roque do Pico e Ribeira Grande)													
28.3 Acompanhamento dos PDI, incluindo a constituição das CA e a coordenação													
1 28.3.1 Execução de tarefas semelhantes às do acompanhamento dos PDM, com as devidas adaptações, relativas às elaboração de PDI que ocorram em 2017													
28.4 Intervenção no acompanhamento de planos de urbanização e de pormenor e de programas territoriais													
1 28.4.1 Participação em reuniões e emissão de pareceres													
28.5 Pedidos de apoio técnico ou de esclarecimento dos municípios ou de outras entidades, sobre IGT intermunicipais e muncicipais													
1 28.5.1 Análise e apresentação de respostas técnicas													

Cronograma n.º 29 - Ato eleitoral dos Orgãos das Autarquias locais (01/10/2017)

	Etapas	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
1	29.1 Capacidade eleitoral ativa; incapacidades eleitorais ativas; capacidade eleitoral passiva; inelegibilidades: gerais e especiais								■																
1	29.2 Sistema eleitoral: círculo eleitoral e regime da eleição: listas; critério da eleição; distribuição de mandatos									■															
1	29.3 Candidaturas: apresentação; coligações; grupos de cidadãos; local e prazo ; representantes dos proponentes; mandatários das listas; requisitos gerais e especiais de apresentação; publicação de listas e verificação de candidaturas; irregularidades processuais; rejeição de candidaturas; publicação das decisões; reclamações; sorteio das listas									■															
1	29.4 Contencioso: Recurso; Legitimidade; Interposição de recurso; decisão; publicação das listas definitivamente admitidas; desistência; falta de candidaturas										■														
1	29.5 Propaganda eleitoral e Campanha eleitoral e meios específicos de campanha											■													
1	29.6 Direito de antena; distribuição de tempos de antena; custo da utilização											■													
1	29.7 Assembleias de voto: determinação das secções de voto; local de funcionamento; determinação dos locais de funcionamento; anúncio do dia, hora e local											■													
1	29.8 Mesas das assembleias de voto: função e composição; designação; requisitos de designação; incompatibilidades; processo de designação; reclamação; alvará de nomeação; exercício obrigatório da função; dispensa de atividade profissional; constituição da mesa; substituições; permanência na mesa; quórum; elementos de trabalho da mesa												■												
1	29.9 Delegados das candidaturas: Direito de designação; processo de designação; poderes dos delegados; imunidades e direitos											■													
1	29.10 Boletins de voto: cor dos boletins de voto; exposição das provas tipográficas											■													
1	29.11 Votação: direito e dever cívico; unidade de voto; local de exercício da votação; requisitos da votação; segredo de voto; número de eleitor; abertura dos serviços públicos												■												
1	29.12 Voto antecipado: requisitos; modo do direito de voto														■										
1	29.13 Funcionamento das assembleias de voto: abertura da assembleia; impossibilidade de abertura da assembleia de voto; suprimento de irregularidades; interrupção das operações; encerramento da votação; adiamento da votação													■											
1	29.14 Votação dos elementos da mesa e dos delegados; ordem de votação dos restantes eleitores; votos antecipados; modo como vota cada eleitor														■										
1	29.15 Voto dos deficientes														■										
1	29.16 Reclamações; protestos e contraprotestos														■										
1	29.17 Proibição de propaganda														■										
1	29.18 Presenção de não-eleitores														■										
1	29.20 Deveres dos profissionais de comunicação social e de empresas de sondagens														■										
1	29.21 Apuramento Local: operação preliminar; contagens dos votantes e dos boletins de voto; contagem de votos; voto em branco; voto nulo; direitos dos delegados das candidaturas; edital do apuramento local; comunicação e apuramento dos resultados da eleição;																■								
1	29.22 Apuramento Geral: local de funcionamento; composição; direitos dos representantes das candidaturas; constituição da assembleia de apuramento; estatuto dos membros das assembleias de apuramento geral; conteúdo do apuramento; realização das operações; proclamação e publicação dos resultados																■								
1	29.23 Mapa nacional da eleição																	■							
1	29.24 Instalação dos órgãos eleitos																	■							

Anexo VI – Resultados dos Questionários de Satisfação de Clientes - 2017

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Questionário de satisfação aos clientes da DROAP - Administração Regional

A procura de uma melhoria contínua dos serviços prestados é o principal compromisso assumido pela Direcção Regional de Organização e Administração Pública (DROAP).

Assim, e no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, importa à DROAP avaliar o nível de satisfação dos seus clientes de forma a melhorar o seu desempenho.

Ao responder, de forma objectiva, a este questionário, está a colaborar com a DROAP na prossecução desta meta.

O tratamento da informação do questionário será confidencial.

O Director Regional.

Grau de Satisfação
1= Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e 5 = Totalmente Satisfeito.

		1	2	3	4	5
1. Pareceres jurídicos	◯ Aplicável			◯ Não Aplicável		
A. Pedidos de autorização relativos a contratações, prestações de serviço e mobilidades						
Tempo de resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Clareza da resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Utilidade da resposta		◯	◯	◯	◯	◯
B. Outros pareceres jurídicos						
Tempo de resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Clareza da resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Utilidade da resposta		◯	◯	◯	◯	◯
2. BEP - Açores	◯ Aplicável			◯ Não Aplicável		
A. Página Web						
Funcionalidade		◯	◯	◯	◯	◯
Conteúdo		◯	◯	◯	◯	◯
B. Serviços de apoio						
Tempo de resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Clareza da resposta		◯	◯	◯	◯	◯

3. Serviço de Segurança no Trabalho ◯ Aplicável ◯ Não Aplicável

Relatórios de vistoria	◯	◯	◯	◯	◯
Documentos Técnicos	◯	◯	◯	◯	◯
Apoio Técnico	◯	◯	◯	◯	◯

4. Ordenamento do Território ◯ Aplicável ◯ Não Aplicável

A. Pareceres sobre Instrumentos de Gestão Territorial

Tempo de resposta	◯	◯	◯	◯	◯
Utilidade da resposta	◯	◯	◯	◯	◯
Clareza da resposta	◯	◯	◯	◯	◯

B. Reuniões de Acompanhamento dos Instrumentos de Gestão Territorial

Capacidade expositiva e argumentativa	◯	◯	◯	◯	◯
Postura e Profissionalismo	◯	◯	◯	◯	◯

5. Backoffice do SIGRHARA ◯ Aplicável ◯ Não Aplicável

Tempo de resposta	◯	◯	◯	◯	◯
Clareza da resposta	◯	◯	◯	◯	◯
Utilidade da resposta	◯	◯	◯	◯	◯

6. Apoio técnico no âmbito da colaboração e coordenação financeira entre as Freguesias e os departamentos da Administração Regional ◯ Aplicável ◯ Não Aplicável

Tempo de resposta	◯	◯	◯	◯	◯
Clareza da resposta	◯	◯	◯	◯	◯
Utilidade da resposta	◯	◯	◯	◯	◯

7. Outros Serviços

A. Roteiro on-line da Administração Pública Regional ◯ Aplicável ◯ Não Aplicável

	◯	◯	◯	◯	◯

B. Portal POLAR ◯ Aplicável ◯ Não Aplicável

	◯	◯	◯	◯	◯

C. Gestão do SUGERE e/ou Livro de Reclamações e Sugestões ◯ Aplicável ◯ Não Aplicável

◯ ◯ ◯ ◯ ◯

D. Apoio técnico ao SIADAPRA ◯ Aplicável ◯ Não Aplicável

◯ ◯ ◯ ◯ ◯

E. Pareceres relativos a orgânicas ◯ Aplicável ◯ Não Aplicável

◯ ◯ ◯ ◯ ◯

8. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP? ◯ ◯ ◯ ◯ ◯

9. Qual o nível de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direcção Regional na modernização administrativa da administração pública regional? ◯ ◯ ◯ ◯ ◯

Ajude-nos a melhorar, dando a sua opinião/sugestão de melhoria.

Enviar

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Resultados do Questionário de Satisfação de Clientes– Administração Pública

Administração Regional

2017		2016		2015			2014	2013	2012	2011	2010
Ts. Resp* - 44%		Ts. Resp* - 46%		Tx Resp* - 52%			Tx Resp* - 60%	Tx Resp* - 61%	Tx Resp* - 63%	Tx Resp*- 53%	Tx Resp*- 32%
Tipo de Serviço	Grau de Satisfação	Tipo de Serviço	Grau de Satisfação	Tipo de Serviço	Grau de Satisfação	Tipo de Serviço	Grau de Satisfação				
1. Pareceres jurídicos relativos aos Recursos Humanos		**1. Pareceres jurídicos relativos aos Recursos Humanos**		**1. Pareceres jurídicos relativos aos Recursos Humanos**		**1. Pareceres jurídicos relativos aos Recursos Humanos**					
A. Pedidos de autorização relativos a contratações, prestações de serviço e mobilidades		**A. Pedidos de autorização relativos a contratações, prestações de serviço e mobilidades**		**A. Pedidos de autorização relativos a contratações, prestações de serviço e mobilidades**							
1.1 Tempo de resposta	3,13	1.1 Tempo de resposta	3,42	1.1 Tempo de resposta	3,30	1.1 Tempo de resposta	3,29	3,25	3,72	3,35	3,43
1.2 Clareza da Resposta	3,74	1.2 Clareza da Resposta	3,92	1.2 Clareza da Resposta	3,60	1.2 Clareza da Resposta	3,29	3,56	3,90	3,52	3,43
1.3 Utilidade da resposta	3,78	1.3 Utilidade da resposta	4,00	1.3 Utilidade da resposta	4,00	1.3 Utilidade da resposta	3,58	4,00	4,10	3,77	3,60
B. Outros pareceres jurídicos				**B. Outros pareceres jurídicos**		**2. BEP -Açores**					
1.1 Tempo de resposta	3,14	1.1 Tempo de resposta	3,08	1.1 Tempo de resposta	2,91	**A. Página Web**					
1.2 Clareza da Resposta	3,57	1.2 Clareza da Resposta	3,58	1.2 Clareza da Resposta	3,32	2.A.1 Funcionalidade	3,94	3,78	4,15	4,08	4,00
1.3 Utilidade da resposta	3,86	1.3 Utilidade da resposta	3,75	1.3 Utilidade da resposta	3,70	2.A.2 Conteúdo	3,84	3,91	4,06	4,00	3,90
2. BEP-Açores		**2. BEP-Açores**		**2. BEP-Açores**		**2.B Serviços de Apoio**					
A. Página Web		**A. Página Web**		**A. Página Web**							
2.A.1 Funcionalidade	4,14	2.A.1 Funcionalidade	4,21	2.A.1 Funcionalidade	4,13	2.B .1 Tempo de resposta	3,97	3,86	4,17	4,00	4,18
2.A.2 Conteúdo	4,22	2.A.2 Conteúdo	4,21	2.A.2 Conteúdo	3,94	2.B.2 Clareza da resposta	4,00	3,90	4,15	4,08	4,27
B. Serviços de apoio		**B. Serviços de apoio**		**B. Serviços de apoio**		**3. Serviço de Higiene, Saúde e Segurança**					
2.B .1 Tempo de resposta	4,32	2.B .1 Tempo de resposta	4,33	2.B .1 Tempo de resposta	4,26	3.1 Relatórios de vistoria	4,50	4,50	4,33	4,00	3,33
2.B.2 Clareza da resposta	4,19	2.B.2 Clareza da resposta	4,42	2.B.2 Clareza da resposta	4,13	3.2 Documentos de apoio	4,50	4,50	4,00	3,67	3,00
3. Serviço de Higiene, Saúde e Segurança		**3. Serviço de Higiene, Saúde e Segurança**		**3. Serviço de Higiene, Saúde e Segurança**		3.3 Coordenação	4,50	4,50	4,66	4,00	3,33
3.1 Relatórios de vistoria	3,00	3.1 Relatórios de vistoria	4,50	3.1 Relatórios de vistoria	4,00	**4. Ordenamento do Território**					
3.2 Documentos de apoio	3,00	3.2 Documentos de apoio	4,50	3.2 Documentos de apoio	4,00	**4. A Pareceres sobre IGT**					
3.3 Coordenação	4,00	3.3 Coordenação	4,50	3.3 Coordenação	4,00	4.A.1 Tempo de resposta	4,00	5,00	4,00	3,75	4,25
4. Ordenamento do Território		**4. Ordenamento do Território**		**4. Ordenamento do Território**		4.A.2 Utilidade da resposta	4,00	4,67	4,00	3,67	3,67
4. A Pareceres sobre IGT		**4. A Pareceres sobre IGT**		**4. A Pareceres sobre IGT**		4.A.3 Clareza da resposta	4,00	4,67	4,00	3,67	3,00
4.A.1 Tempo de resposta	4,00	4.A.1 Tempo de resposta	4,00	4.A.1 Tempo de resposta	3,00	**4. B Reuniões de Acompanhamento dos IGT**					
4.A.2 Utilidade da resposta	5,00	4.A.2 Utilidade da resposta	3,75	4.A.2 Utilidade da resposta	3,00	4.B. 1 Capacidade expositiva	4,00	4,50	4,33	3,67	3,50
4.A.3 Clareza da resposta	5,00	4.A.3 Clareza da resposta	4,00	4.A.3 Clareza da resposta	3,00	4.B.2 Postura e Profissionalismo	4,00	4,50	4,33	3,67	4,00
4. B Reuniões de Acompanhamento dos IGT		**4. B Reuniões de Acompanhamento dos IGT**		**4. B Reuniões de Acompanhamento dos IGT**		**5. Backoffice SIGRHARA**					
4.B. 1 Capacidade expositiva	4,00	4.B. 1 Capacidade expositiva	3,25	4.B. 1 Capacidade expositiva	3,00	5.1 Tempo de resposta	4,11	3,90	3,74	3,45	N.I
4.B.2 Postura e Profissionalismo	4,00	4.B.2 Postura e Profissionalismo	4,23	4.B.2 Postura e Profissionalismo	3,00	5.2 Clareza da resposta	3,93	3,75	3,56	3,27	N.I
5. Backoffice SIGRHARA		**5. Backoffice SIGRHARA**		**5. Backoffice SIGRHARA**		5.3 Utilidade da resposta	3,96	3,90	3,88	3,45	N.I
5.1 Tempo de resposta	4,13	5.1 Tempo de resposta	4,04	5.1 Tempo de resposta	4,14	**6. Apoio técnico, colaboração e coordenação financeira entre freguesias e os departamentos da AR**					
5.2 Clareza da resposta	4,22	5.2 Clareza da resposta	4,04	5.2 Clareza da resposta	4,03	6.1 Tempo de resposta	3,40	5,00	5,00	3,67	N.I
5.3 Utilidade da resposta	4,35	5.3 Utilidade da resposta	4,30	5.3 Utilidade da resposta	4,28	6.2 Clareza da resposta	3,40	5,00	5,00	3,67	N.I
6. Apoio técnico, colaboração e coordenação financeira entre freguesias e os departamentos da AR		**6. Apoio técnico, colaboração e coordenação financeira entre freguesias e os departamentos da AR**		**6. Apoio técnico, colaboração e coordenação financeira entre freguesias e os departamentos da AR**		6.3 Utilidade da resposta	3,40	5,00	5,00	3,67	N.I
6.1 Tempo de resposta	4,33	6.1 Tempo de resposta	3,67	6.1 Tempo de resposta	3,33	**7. Outros Serviços**					
6.2 Clareza da resposta	4,33	6.2 Clareza da resposta	3,67	6.2 Clareza da resposta	3,33	7.A Roteiro on-line	3,56	3,67	3,87	3,70	3,85
6.3 Utilidade da resposta	4,33	6.3 Utilidade da resposta	3,83	6.3 Utilidade da resposta	3,33	7.B Portal POLAR	4,20	4,00	3,80	3,69	3,50
7. Outros Serviços		**7. Outros Serviços**		**7. Outros Serviços**		7.C Gestão do SUGERE	3,80	3,50	3,90	3,60	3,45
7.A Roteiro on-line	3,92	7.A Roteiro on-line	3,50	7.A Roteiro on-line	3,92	7.D Apoio técnico SIADAPRA	3,76	3,62	4,00	3,68	3,22
7.B Portal POLAR	3,43	7.B Portal POLAR	4,00	7.B Portal POLAR	3,50	7.E Pareceres orgânicas	3,64	4,00	4,20	3,29	3,38
7.C Gestão do SUGERE	3,92	7.C Gestão do SUGERE	3,60	7.C Gestão do SUGERE	3,86	7.F Gestão dos QRI	3,63	3,60	3,94	3,68	3,50
7.D Apoio técnico SIADAPRA	3,71	7.D Apoio técnico SIADAPRA	3,45	7.D Apoio técnico SIADAPRA	3,53	**8. Qual o nivel de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direção Regional na modernização administrativa da**	3,65	3,87	3,81	3,48	3,58
7.E Pareceres orgânicas	3,00	7.E Pareceres orgânicas	3,50	7.E Pareceres orgânicas	3,38	**9. Qual o nivel de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?**	3,74	3,96	3,89	3,60	3,63
8. Qual o nivel de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direção Regional na modernização administrativa da APR?	3,75	**8. Qual o nivel de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direção Regional na modernização administrativa da APR?**	3,80	7.F Gestão dos QRI	4,00	**Média**	**3,78**	**3,83**	**3,94**	**3,71**	**3,59**
9. Qual o nivel de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	3,89	**9. Qual o nivel de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?**	3,84	**8. Qual o nivel de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direção Regional na modernização administrativa da APR?**	3,54						
Média	**3,89**	**Média**	**3,95**	**9. Qual o nivel de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?**	3,82						
				Média	**3,82**						

Tx Resp*= Taxa de Resposta alcançada

** Novo item de avaliação. Nos anos anteriores, era avaliada a Coordenação ProSIMA

Palácio dos Capitães Generais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Questionário de satisfação aos clientes da DROAP - Câmaras Municipais

A procura de uma melhoria contínua dos serviços prestados é o principal compromisso assumido pela Direcção Regional de Organização e Administração Pública (DROAP).

No âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, importa à DROAP avaliar o nível de satisfação dos seus clientes, de forma a melhorar o seu desempenho.

Ao responder, de forma objectiva, a este questionário, está a colaborar com a DROAP na prossecução desta meta.

O tratamento da informação do questionário será confidencial.

O Director Regional.

Grau de Satisfação
1= Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e 5 = Totalmente Satisfeito.

		1	2	3	4	5
1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das Finanças Locais	◯ Aplicável				◯ Não Aplicável	
Utilidade da resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Clareza da resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Tempo de resposta		◯	◯	◯	◯	◯
2. Apoio Jurídico e Eleitoral	◯ Aplicável				◯ Não Aplicável	
A. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais						
Tempo de resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Clareza da resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Utilidade da resposta		◯	◯	◯	◯	◯
Pertinência da documentação disponibilizada online		◯	◯	◯	◯	◯
Utilidade da documentação disponibilizada online		◯	◯	◯	◯	◯

B. Apoio jurídico ao processo eleitoral

Tempo de resposta	○	○	○	○	○
Clareza da resposta	○	○	○	○	○
Utilidade da resposta	○	○	○	○	○
Pertinência da documentação enviada	○	○	○	○	○
Utilidade da documentação enviada	○	○	○	○	○

3. Ordenamento do Território

○ Aplicável ○ Não Aplicável

A. Pareceres e demais apoio técnico sobre planos municipais de ordenamento do território

Tempo de resposta	○	○	○	○	○
Utilidade da resposta	○	○	○	○	○
Clareza da resposta	○	○	○	○	○

B. Acompanhamento dos Planos Municipais de Ordenamento do Território

Coordenação do acompanhamento dos Planos Diretores Municipais	○	○	○	○	○
Capacidade expositiva e argumentativa nas reuniões	○	○	○	○	○
Postura e Profissionalismo	○	○	○	○	○

4. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	○	○	○	○	○

Ajude-nos a melhorar, dando a sua opinião/sugestão de melhoria.

Enviar

apcer certificação acreditada IPAC ISO 9001
EFQM Recognised for excellence 3 star
EIPA EPSA 2013

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Resultados do Questionário de Satisfação de Clientes – Câmaras Municipais

	2017	2016
Administração Local - Câmaras Municipais	**Tx Resp* - 31,5%**	**Tx Resp* - 47%**
Tipo de Serviço	**Grau de Satisfação**	**Grau de Satisfação**
1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das Finanças Locais		
1.1 Utilidade da resposta	3,80	4,11
1.2 Clareza da resposta	3,80	4,00
1.3 Tempo de resposta	3,80	3,78
2. Apoio Jurídico e Eleitoral		
A. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais		
2.A.1 Tempo de resposta	3,80	3,78
2.A.2 Clareza de resposta	3,80	4,33
2.A.3 Utilidade de resposta	3,20	4,22
2.A.4 Pertinência da documentação disponibilizada online	3,80	4,11
2.A.5 Utilidade da documentação disponibilizada online	3,80	4,11
A. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais		
2.B.1 Tempo de resposta	3,83	4,44
2.B.2 Clareza de resposta	4,00	4,44
2.B.3 Utilidade de resposta	4,00	4,78
2.B.4 Pertinência da documentação enviada	3,67	4,56
2.B.5 Utilidade da documentação enviada	3,67	4,56
3. Ordenamento do Território		
A. Pareceres e demais apoio técnico sobre Planos Municipais de Ordenamento do Território		
3.A.1 Tempo de resposta	4,00	3,75
3.A.2 Utilidade da resposta	4,00	4,00
3.A.3 Clareza da resposta	4,25	4,00
B. Acompanhamento dos Planos Municipais do Ordenamento do Território		
3.B.1 Coordenação do acompanhamento dos PDM	4,00	4,00
3.B.2 Capacidade expositiva e argumentativa nas reuniões	4,00	3,75
3.B.3 Postura e profissionalismo	4,00	4,50
4. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade globl dos serviços prestados pela DROAP	3,67	4,00
Média	**3,83**	**4,24**

	2015	2014	2013
Administração Local - Câmaras Municipais	**Tx Resp* - 58%**	**Tx Resp* - 42%**	**Tx Resp* - 32%**
Tipo de Serviço	**Grau de Satisfação**		
1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das Finanças Locais			
1.1 Disponibilidade no atendimento	3,55	3,75	2,80
1.2 Clareza da resposta	3,45	3,63	3,00
1.3 Tempo de resposta	3,55	3,63	3,00
2. Apoio Jurídico e Eleitoral			
A. Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais			
2.A.1 Tempo de resposta	3,82	3,63	3,67
2.A.2 Clareza de resposta	3,91	3,63	3,67
2.A.3 Utilidade de resposta	3,91	3,63	4,00
B. Apoio juridico ao processo eleitoral			
2.B.1 Tempo de resposta	3,91	4,13	4,33
2.B.2 Clareza de resposta	3,91	4,00	4,00
2.B.3 Utilidade de resposta	3,91	4,13	4,33
3. Ordenamento do Território			
A. Pareceres e demais apoio técnico sobre planos municipais de ordenamento do território			
3.A.1 Tempo de resposta	3,38	3,17	3,40
3.A.2 Utilidade da resposta	3,50	3,50	3,40
3.A.3 Clareza da resposta	3,38	3,17	3,60
B. Acompanhamento dos Planos Municipais de Ordenamento do Território			
3.B.1 Coordenação do acompanhamento dos PDM	3,50	2,83	3,25
3.B.2 Capacidade expositiva e argumentativa nas reuniões	3,63	3,00	3,00
3.B.3 Postura e profissionalismo	3,75	3,67	3,75
4. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade globl dos serviços prestados pela DROAP	3,82	3,88	3,40
Média	**3,70**	**3,62**	**3,59**

	2012	2011	2010
Administração Local - Câmaras Municipais	**Tx Resp* - 58%**	**Tx Resp*- 53%**	**Tx Resp*- 32%**
Tipo de Serviço	**Grau de Satisfação**		
1. Apoio técnico no âmbito da cooperação financeira da Vice - Presidência com os municipios (contratos ARAAL)			
1.1 Disponibilidade no atendimento	4,14	3,83	3,80
1.2 Clareza da resposta	4,14	4,00	3,80
1.3 Tempo de resposta	3,86	3,67	3,80
2. Apoio técnico no âmbito do POCAL e Finanças Locais			
2.1 Disponibilidade no atendimento	4,09	3,90	3,50
2.2 Clareza da resposta	3,91	3,80	2,80
2.3 Tempo da resposta	3,91	3,80	3,20
3. Apoio Jurídico e Eleitoral			
3.A Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais			
3.1 Tempo de resposta	4,40	3,80	3,16
3.2 Clareza da resposta	4,40	3,90	3,50
3.3 Utilidade da resposta	4,33	4,10	3,50
3.B Pareceres jurídicos ao processo eleitoral			
3.1 Tempo de resposta	4,50	N.I	N.I
3.2 Clareza da resposta	4,50		
3.3 Utilidade da resposta	4,70		
4. Ordenamento do Território			
4. A Pareceres sobre PMOT			
4.A.1 Tempo de resposta	3,80	3,56	2,83
4.A.2 Utilidade da resposta	4,10	3,89	3,50
4.A.3 Clareza da resposta	4,00	3,89	3,00
4.B Acompanhamento dos PMOT			
4.B.1 Coordenação do acompanhamento	3,89	3,89	3,67
4.B.2 Capacidade expositiva e argumentativa nas reuniões	3,89	3,89	3,50
4.B.3 Postura e Profissionalismo	4,17	4,00	N.I
5. Qual o nivel de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP	4,33	3,90	N.I
Média	**4,15**	**3,89**	**3,43**

Palácio dos Capitães Generais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Questionário de satisfação aos clientes da DROAP - Juntas de Freguesia

A procura de uma melhoria contínua dos serviços prestados é o principal compromisso assumido pela Direcção Regional de Organização e Administração Pública (DROAP).

No âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, importa à DROAP avaliar o nível de satisfação dos seus clientes, de forma a melhorar o seu desempenho.

Ao responder, de forma objectiva, a este questionário, está a colaborar com a DROAP na prossecução desta meta.

O tratamento da informação do questionário será confidencial.

O Director Regional.

Grau de Satisfação
1= Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e 5 = Totalmente Satisfeito.

	1	2	3	4	5
1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais	○ Aplicável			○ Não Aplicável	
Disponibilidade no atendimento telefónico	○	○	○	○	○
Utilidade da resposta	○	○	○	○	○
Tempo de resposta	○	○	○	○	○
2. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais	○ Aplicável			○ Não Aplicável	
Clareza da resposta	○	○	○	○	○
Utilidade da resposta	○	○	○	○	○
Tempo de resposta	○	○	○	○	○
3. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP	○	○	○	○	○

Enviar

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Resultados do Questionário de Satisfação de Clientes – Juntas de Freguesia

	2017	2016	2015
Administração Local - Juntas de Freguesia	**Tx. Resp*- 37%**	**Tx. Resp*- 37%**	**Tx Resp* - 48%**
Tipo de Serviço	**Grau de Satisfação**		
1. Apoio técnico na área da cooperação financeira da VP com as freguesias 8aquisição de equipamentos e conservação de sedes)			
1.1 Disponibilidade no atendimento telefónico	NA	4,16	3,91
1.2 Utilidade da resposta	NA	4,25	3,89
1.3 Tempo de resposta	NA	4,16	3,72
2. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais			
2.1 Disponibilidade no atendimento telefónico	3,64	4,00	3,89
2.2 Utilidade da resposta	3,82	3,89	4,00
2.3 Tempo de resposta	3,69	3,97	3,97
3. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais			
3.1 Tempo de resposta	3,65	3,93	4,08
3.2 Clareza da resposta	3,68	4,00	4,17
3.3 Utilidade da resposta	3,58	3,98	4,03
3. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	**3,91**	4,30	4,03
Média	**3,72**	**4,08**	**4,01**

NA=Não Avaliado

	2014
Administração Local - Juntas de Freguesia	**Tx Resp* - 32%**
Tipo de Serviço	**Grau de Satisfação**
1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais	
1.1 Tempo de resposta	3,64
1.2 Disponibilidade no atendimento telefónico	3,56
1.3 Clareza de resposta	3,97
2. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais	
2.1 Tempo de resposta	3,78
2.2 Clareza da resposta	3,78
2.3 Utilidade da resposta	3,87
3. Formação para eleitos Locais das Freguesias - 2014, na área financeira	
Importância dos temas tratados na formação	4,20
Iutilidade da documentação disponibilizada	4,16
Clareza dos esclarecimentos prestados	4,04
3. Formação para eleitos Locais das Freguesias - 2014, na área jurídica	
Importância dos temas tratados na formação	4,17
Iutilidade da documentação disponibilizada	4,13
Clareza dos esclarecimentos prestados	4,26
3. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	4,06
Média	**3,96**

	2013
Administração Local - Juntas de Freguesia	**Tx Resp* - 41%**
Tipo de Serviço	**Grau de Satisfação**
1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais	
1.1 Tempo de resposta	3,81
1.2 Disponibilidade no atendimento telefónico	3,73
1.3 Clareza de resposta	3,81
2. Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais	
2.1 Tempo de resposta	3,80
2.2 Clareza da resposta	3,80
2.3 Utilidade da resposta	3,83
3. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	4,05
Média	**3,85**

	2012	2011	2010
Administração Local - Juntas de Freguesia	**Tx Resp* - 41%**	**Tx Resp*- 33%**	**Tx Resp*- 36%**
Tipo de Serviço	**Grau de Satisfação**		
1. Apoio técnico no âmbito da cooperação financeira da Vice-Presidência com as Freguesias (aquisição de equipamentos e conservação de sedes)			
1.1 Disponibilidade no atendimento telefónico	4,40	4,24	4,13
1.2 Clareza da resposta	4,42	4,28	4,34
2. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais			
2.1 Tempo de resposta	4,08	4,11	4,13
2.2 Disponibilidade no atendimento telefónico	4,13	4,11	4,13
2.3 Clareza da resposta	4,23	4,20	4,41
3. Apoio técnico relativo à elaboração dos documentos previsionais e de prestação de contas			
3.1 Clareza na informação	4,19	4,23	4,31
3.2 Utilidade da informação	4,27	4,13	4,43
4. Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais			
4.1 Tempo de resposta	4,28	3,87	4,19
4.2 Clareza da resposta	4,36	3,94	4,30
4.3 Utilidade da resposta	4,33	3,90	4,34
5. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP	4,31	4,16	4,33
Média	**4,27**	**4,10**	**4,26**

Tx Resp*= Taxa de Resposta alcançada

Palácio dos Capitães Generais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt

Anexo VII – Resultados dos Questionários de Satisfação de Colaboradores - 2017

Sistema de Gestão da Qualidade

Questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores

20 de dezembro de 2017

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário pretende aferir o modo como o colaborador da DROAP perceciona a Organização, de modo a medir o seu grau de satisfação e de motivação sobre as atividades que desenvolve.

Solicita-se que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

Deverá preencher todos os campos abaixo e posteriormente imprimir o questionário. Quando proceder à entrega deste, deverá assinar a folha de registo.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima.**

Ao preencher o questionário tendo em conta o grau de satisfação, considere que:

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e 5 = Totalmente Satisfeito.

1. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL

Indicador	***Grau de Satisfação***					***Comentários***
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	
Imagem global da DROAP						
Desempenho global da DROAP						
Instrumentos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores (reuniões por divisão, reuniões gerais, newsletter interna, painel informativo, boletim de melhoria e correio eletrónico)						
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria para a organização						

2. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A GESTÃO E O SISTEMA DE GESTÃO DA DROAP (SGQ)

Indicador	***Grau de Satisfação***					***Comentários***
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para conduzir a organização						
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para comunicar						
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para aceitar sugestões de melhoria						
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para delegar competências e responsabilidades						
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para reconhecer e premiar os esforços individuais e das equipas						
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados						
Postura da organização face à mudança e à modernização						
Aptidão do Gestor da Qualidade para prestar o apoio solicitado na preparação das auditorias internas e externas, bem como, no esclarecimento de assuntos relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade						

3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Indicador	***Grau de Satisfação***					***Comentários***
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	
Ambiente de trabalho						
Modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais						
Horário de trabalho						
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais						
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde						
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais						
Igualdade de tratamento na organização						
Equipamentos informáticos disponíveis						
Software disponível						
Equipamentos de comunicação disponíveis						
Condições de higiene						
Condições de segurança						

4. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA E DAS COMPETÊNCIAS

Indicador	***Grau de Satisfação***					***Comentários***
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	
Ações de formação realizadas/frequentadas						
Oportunidades para desenvolver novas competências						

5. O MEU ENVOLVIMENTO ATIVO NA ORGANIZAÇÃO

Indicador	***Grau de Motivação***					***Comentários***
	1	***2***	***3***	***4***	***5***	
Envolvimento nos processos de tomada de decisão						
Envolvimento em atividades de melhoria						
Participação nos instrumentos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores (reuniões por divisão, reuniões gerais, newsletter interna, painel informativo, boletim de melhoria e correio eletrónico)						
Motivação para aprender novos métodos de trabalho						
Motivação para desenvolver trabalho em equipa						
Motivação para participar em ações de formação						
Motivação para participar em projetos de mudança na organização						
Motivação para sugerir melhorias						

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO.
“COM A COLABORAÇÃO DE TODOS, SEREMOS MELHORES”

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Resultados do Questionário de Satisfação de Colaboradores

							Histórico									
		1	2	3	4	5	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	NMSPT	NMST
Nível de Satisfação Global	Imagem da DROAP	2		9	11	1	3,4	3,4	3,7	3,4	3,4	3,7	3,8	3,8	3,0	3,1
	Desempenho da DROAP	2	1	10	9	1	3,3	3,3	3,6	3,4	3,4	3,6	3,8	3,6		
	Mecanismos de consulta e diálogo	4	6	10	2	1	2,6	2,9	3,0	3,1	3,2	3,4	3,6	3,1		
	Envolvimento dos colaboradores na melhoria	3	7	9	3	1	2,7	2,8	2,8	3,0	3,0	3,2	3,6	3,4		
Nível de Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	Aptidão da gestão para conduzir a organização		5	12	6		3,0	3,2	3,4	3,5	3,3	3,5	3,7	3,4	2,9	
	Aptidão da gestão para comunicar	1	5	12	5		2,9	3,0	3,2	3,3	3,1	3,3	3,5	3,1		
	Aptidão da gestão para aceitar melhorias		5	14	4		3,0	3,0	3,2	3,4	3,2	3,3	3,9	3,2		
	Aptidão da gestão para delegar		8	10	5		2,9	2,9	3,1	3,3	3,0	3,2	3,6	3,3		
	Aptidão da gestão para reconhecer os esforços	5	4	12	2		2,5	2,5	2,8	3,0	2,6	2,8	2,9	2,8		
	Forma como os objetivos são fixados	5	4	10	4		2,6	2,5	2,9	3,0	2,5	2,9	3,0	2,8		
	Postura da organização face à mudança	1	6	10	6		2,9	3,0	3,3	3,3	3,4	3,5	3,8	3,4		
	Aptidão do GQ para prestar apoio e esclarecer	2	4	5	8	3	3,3	3,1	3,7	3,7	3,6	3,3	3,8			
Nível de Satisfação com as Condições de Trabalho	Ambiente de trabalho		1	9	11	2	3,6	3,5	3,8	3,6	3,6	3,9	3,9	3,8	3,4	
	Forma como a organização lida com os conflitos		4	11	7	1	3,2	3,0	3,0	3,1	2,7	3,2	3,6	3,0		
	Horário de trabalho			5	11	7	4,1	3,8	3,9	3,6	2,8	4,0	4,1	4,1		
	Conciliar o trabalho com a família			5	10	8	4,1	3,6	4,1	3,7	3,2	4,2	4,2	4,1		
	Conciliar trabalho com a saúde			4	10	9	4,2	3,8	4,2	3,8	3,6	4,1	4,2	4,2		
	Oportunidades para desenvolver novas competências	1	2	11	8	1	3,3	3,0	3,4	3,4	3,0	3,1	3,7	3,5		
	Igualdade de tratamento na organização	2	4	8	8	1	3,1	3,0	3,3	3,1	2,8	3,1	3,7	3,1		
	Equipamento informático	2		11	9	1	3,3	3,2	3,4	3,3	3,7	3,7	4,1	4,2		
	Software	2	3	9	8	1	3,1	3,3	3,6	3,4	3,7	3,7	4,0	4,2		
	Equipamento de comunicação	1		11	10	1	3,4	3,5	3,7	3,5	3,5	3,8	4,1	4,1		
	Condições de higiene	4	5	11	3		2,6	2,6	3,1	2,6	2,5	3,0	3,0	3,4		
	Condições de segurança	2	3	11	6	1	3,0	3,2	3,4	3,3	3,1	3,4	3,5	4,0		
Nível de Ssatisfação com o Desenvolvimento da Carreira e das Competências	Ações de formação frequentadas	4	8	6	4	1	2,6	2,5	2,4	2,5	1,9	2,8	2,5	3,1	2,7	
	Igualdade de oportunidades para novas competências	1	6	10	5		2,9	2,7	2,5	2,7	2,4	2,5	2,8	3,0		
O Meu Envolvimento Activo na Organização	Processos de tomada de decisão	1	8	9	4		2,7	2,8	3,1	3,0	2,8	3,0	1,4	3,2	3,2	
	Atividades de Melhoria	1	6	11	4		2,8	2,8	3,2	3,2	3,0	3,4	1,4	3,5		
	Instrumentos de Consulta	2	6	11	2	1	2,7	3,0	3,3	2,8	2,8	3,4	1,4	3,4		
	Aprender novos métodos de trabalho		2	10	8	2	3,5	3,6	3,9	3,7	3,5	3,8	1,6	3,4		
	Desenvolver trabalho em equipa		4	6	9	3	3,5	3,6	3,8	3,7	3,7	3,7	1,7	3,6		
	Participar em ações de formação		2	9	6	5	3,6	3,6	3,9	3,7	3,4	3,6	1,6	3,4		
	Participar em processos de mudança		4	7	8	3	3,5	3,6	3,8	3,6	3,5	3,5	1,6	3,4		
	Motivação para sugerir melhorias		8	4	7	3	3,2	3,3	3,6	3,5	3,3	3,3	1,7	3,2		

Média	
2010	**3,5**
2011	**3,6**
2012	**3,4**
2013	3,1
2014	3,3
2015	3,4
2016	**3,1**
2017	3,1

Palácio dos Capitães Generais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt