



Aprovado em 09.03.2010


A Secretária Regional


O Chefe de Gabinete

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - Serviços dependentes da Secretária Regional - 2010

Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

Organismo: Serviços dependentes da Secretária Regional

(Observação: sem prejuízo da orgânica da SRTSS ainda não estar aprovada, o presente QUAR tem carácter provisório e destina-se a dar cumprimento ao previsto no art. 2.º, n.º 3, conjugado com o art. 83.º, ambos do Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 27 de Agosto)

Missão: Assegurar o apoio à Secretária Regional, respectivo Gabinete e serviços dela dependentes, à Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social e à Direcção Regional da Igualdade de Oportunidades, em matéria de gestão de recursos internos (nomeadamente informação, documentação e recursos humanos, financeiros e patrimoniais).

Visão: Queremos ser, nos próximos dois anos, o serviço de apoio interno de referência no âmbito do Governo dos Açores.

Valores:

- 1.º Compromisso com o serviço - identificação e total empenho com a missão e os objectivos a concretizar.
- 2.º Qualidade - caminho para a excelência na satisfação plena dos nossos clientes e colaboradores através da contínua superação das suas necessidades e expectativas.
- 3.º Celeridade - procurar sempre responder com a maior rapidez possível a todas as solicitações.

Objectivos estratégicos (OE) para dos seguintes três anos - 2010-2011-2012

OE 1: Melhorar até 2012 a celeridade média do conjunto das respostas/processos sinalizados nos objectivos operacionais em 10%

OE 2: Melhorar até 2012 o grau de satisfação dos nossos clientes em 0,3 valores relativamente ao resultado obtido em 2010 (no âmbito do inquérito de avaliação da satisfação com escala de Likert de 1 a 5)

OE 3: Concretizar uma reengenharia de processos.

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008 (ano n-1)	Meta Ano 2009 (ano n)	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

EFICÁCIA Ponderação de 35%

OB 1	Ponderação de	50%					
Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doclink)	Ind 1	50%	Garantir, no próprio dia de chegada dos documentos endereçados ao Gabinete da SRTSS, o respectivo registo, início de distribuição e envio para etapa seguinte no SGC (Σ documentos com registo, início de distribuição e envio para etapa seguinte no SGC realizado no próprio dia da sua recepção/Σ documentos recebidos)*100 Critérios de Realização do Indicador 1 (Critérios de Superação): Atinge: [80%;90%] Não atinge: <80% Supera: >90%	86%			
	Ind 2	50%	Diminuir o numero de falhas de encaminhamento (destinatário errado; digitalização deficiente ou incompleta) na distribuição da documentação após o seu registo no SGC do Gabinete da SRTSS (N.º de distribuições devolvidas para correcção ou aperfeiçoamento/n.º total de distribuições criadas)*100 Critérios de Realização do Indicador 2 (Critérios de Superação): Atinge: [5%;10] Não atinge: >10% Supera: <5%	7,7%			

Handwritten initials and a circled 'A' in the top right corner.

OB 2		Ponderação de	50%						
Melhorar o processamento da despesa	Ind 3	Diminuir o número de folhas de despesa do Gabinete, DRSSS e DRIO devolvidas pela Delegação de Contabilidade Pública por erros ou omissões		16%					
		(Número de folhas devolvidas pela Delegação de Contabilidade Pública por erros ou omissões/Número de folhas remetidas para a Delegação de Contabilidade Pública)*100							
	Peso	50%	Critérios de Realização do Indicador 3 (Critérios de Superação): Atinge: [10%;20%] Não atinge: >20% Supera: <10%						
			Ind 4	Garantir o processamento das facturas do Gabinete, DRSSS e DRIO num prazo médio não superior a 15 dias úteis, contados da sua data de entrada					
(N.º de facturas processadas dentro do prazo/n.º de facturas entradas)*100		83%							
Peso	50%		Critérios de Realização do Indicador 4 (Critérios de Superação): Atinge: [75%;85%] Não atinge: <75% Supera: >85%						

EFICIÊNCIA Ponderação de 30%

OB 3		Ponderação de	50%						
Melhorar a eficiência e a celeridade no processamento de vencimentos e prestações sociais (adoptando para o efeito o SIGRHARA)	Ind 5	Assegurar o lançamento das folhas de vencimento (GSRTSS, DRSSS e DRIO) através do SIGRHARA		2					
		(Número de meses de vencimentos lançados no SIGRHARA)							
	Peso	100%	Critérios de Realização do Indicador 5 (Critérios de Superação): Atinge: [1;3] Não atinge: 0 Supera: >3						

OB 4		Ponderação de	50%						
Melhorar a eficiência e fiabilidade no processamento das despesas	Ind 6	Assegurar o lançamento das folhas de despesa (GSRTSS, DRSSS e DRIO) através de um Sistema Integrado de Apoio à Gestão (SIAG-AP)		4					
		(Número de meses de 2010 em que as folhas de despesa foram totalmente exaradas através do SIAG-AP)							
	Peso	50%	Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação): Atinge: [3;5] Não atinge: <3 Supera: >5						
			Ind 7	Implementação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da SRTSS (9 medidas)					
(N.º de medidas do Plano implementadas durante 2010)		3							
Peso	50%		Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação): Atinge: [2;4] Não atinge: <2 Supera: >4						

QUALIDADE Ponderação de 35%

OB 5	Ponderação de	100%						
Melhorar a qualidade dos serviços prestados	Ind 8	<p>Índice de satisfação dos clientes dos serviços do Gabinete</p> <p>- valor médio obtido em inquérito de avaliação com escala de Likert de 1 a 5;</p> <p>- Inquérito a realizar em 12/2009 a todos os dirigentes e a um mínimo de 1/3 trabalhadores dos serviços clientes.</p>	2,7					
	Peso	100%	<p>Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação):</p> <p>Atinge: [1,5;3]</p> <p>Não atinge: <1,5</p> <p>Supera: >3</p>					

Justificação para os desvios ...

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	0	20	0		
Dirigentes - Direcção Intermédia	0	16	0		
Técnicos Superiores	3	12	36		
Coordenadores Técnicos	1	9	9		
Assistentes Técnicos	12	8	96		
Assistentes Operacionais	5	5	25		
TOTAL	21	70	166		

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.104.388,00 €		

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	SGC- Sistema de gestão de correspondência
	Indicador 2	SGC- Sistema de gestão de correspondência
Objectivo 2	Indicador 3	Relatório anual sobre a contabilidade
	Indicador 4	Relatório anual sobre a contabilidade
Objectivo 3	Indicador 5	Relatório do SIGRHARA
Objectivo 4	Indicador 6	Relatório do SIAG-AP
	Indicador 7	Relatório de execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas da SRTSS
Objectivo 5	Indicador 8	Relatório do Inquérito da Qualidade