

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010**

**DEPARTAMENTO: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social**

**ORGANISMO: Direcção Regional do Trabalho, Qualificação Profissional e Defesa do Consumidor (DRTQPDC)**

**Missão:** A Direcção Regional do Trabalho, Qualificação Profissional e Defesa do Consumidor tem por missão desenvolver estratégias para a empregabilidade das pessoas associadas à promoção e valorização do profissionalismo de qualidade, como factores essenciais da produtividade das organizações e do crescimento económico dos Açores. A DRTQPDC tem também a missão inerente à Autoridade de Gestão do Pro-Emprego bem como a missão inspectiva das relações laborais e do acompanhamento dos trabalhadores.

A **visão** da DRTQPDC é a da qualidade das respostas públicas assentes numa panóplia de políticas pertinentes que visam dotar os açorianos de relações laborais de qualidade, de maior empregabilidade e de maior profissionalismo

**A DRTQPDC tem como objectivos estratégicos plurianuais:**

Melhorar as políticas para a empregabilidade, em particular na orientação profissional e no acompanhamento para um emprego, promovendo a dignificação das profissões;

Reforçar a actuação dos Serviços nas funções de auditoria, inspecção, fiscalização e acompanhamento de entidades;

Simplificar e normalizar procedimentos com vista a uma Gestão pela Qualidade, potenciando os recursos através de uma estratégia de centralização estratégica das decisões e de descentralização operacional das acções.

Promover a efectividade da legislação laboral, através do incremento da actividade fiscalizadora, a dinamização da contratação colectiva e a actividade conciliatória no âmbito da conflitualidade laboral, individual e colectiva.

Objectivos Operacionais	Meta Ano 2009	Meta Ano 2010	Ano N			Desvios	
			Concretização				
			Resultado	Classificação			
Superou (5)	Atingiu (3)	Não atingiu (1)					
<b>Objectivos a avaliar pelo parâmetro Eficácia</b>	<b>Ponderação de 35 %</b>	<b>35%</b>	<b>3,60</b>				
<b>Objectivo 1</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>		<b>3</b>			
Responder com celeridade às solicitações que respeitem à promoção do depósito de convenções colectivas de trabalho, e à elaboração dos estudos e actos preparatórios das portarias de extensão, sempre que se encontrem verificados os respectivos requisitos legais.	Indicador 1 Peso: 30%	Tempo médio de decisão sobre o depósito das convenções colectivas (Critérios de Superação): Atinge: [9;14] Não atinge: >14 Supera: <9	Tempo médio de decisão: entre 10 a 15 dias	Tempo médio de decisão: entre 9 a 14 dias	6,6	3	
	Indicador 2 Peso: 70%	Tempo médio da elaboração dos estudos e actos preparatórios das portarias de extensão. (Critérios de Superação): Atinge: [55;85] Não atinge: > 85 Supera: < 55	Tempo médio da elaboração: entre 60 a 90 dias	Tempo médio da elaboração: entre 55 a 85 dias	72,6	3	
<b>Objectivo 2</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>		<b>1</b>			
Apresentar um modelo de uma nova Série Estatística resultante dos dados fornecidos pelas empresas sobre a actividade dos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho.	Indicador 3 Peso: 100%	Prazo de entrega. (Critérios de Superação): Atinge: [1 a 30 de Novembro] Não atinge: > 30 de Novembro Supera: < 1 de Novembro	n/a	Prazo de entrega: A 1ª edição deverá estar concluída entre 1 e 30 de Novembro	Não foi possível concluir a edição.	1	
<b>Objectivo 3</b>	<b>10%</b>	<b>Ponderação de 10%</b>		<b>3</b>			
Apresentar no último trimestre de 2010 um relatório sobre as principais alterações legislativas introduzidas pelo novo código de trabalho, legislação complementar e avaliação da necessidade de adaptações de natureza substantiva, formal e orgânica a introduzir por acto legislativo regional	Indicador 4 Peso 100%	Data de apresentação do relatório à SRTSS. (Critérios de Superação): Atinge: [1 Outubro a 31 de Dezembro] Não atinge: > 31 de Dezembro Supera: < 1 de Outubro	n/a	Apresentação do relatório entre 1 de Outubro e 31 de Dezembro	23 de Dezembro	3	
<b>Objectivo 4</b>	<b>10%</b>	<b>Ponderação de 10%</b>		<b>5</b>			
Cumprir a regra financeira comunitária do N+2, com uma margem de segurança.	Indicador 5 Peso 100%	Cumprimento da regra financeira comunitária do N+2 com uma segurança de 2 meses (Critérios de Superação): Atinge: margem de segurança de 2 meses Não atinge: < 2 meses Supera: > 2 meses	Margem de segurança: de 2 meses antes do fim da obrigação do cumprimento do N+2	Margem de segurança: de 2 meses antes do fim da obrigação do cumprimento do N+2	16 de Setembro	5	
<b>Objectivo 5</b>	<b>10%</b>	<b>Ponderação de 10%</b>		<b>5</b>			
Efectuar verificações no local de modo a atingir uma cobertura entre 5% e 6% da despesa declarada ao IGFSE, no âmbito do Pro-Emprego	Indicador 6 Peso 100%	(Montante financeiro total verificado no local / montante financeiro declarado ao IGFSE) *100% (Critérios de Superação): Atinge: [5,5%; 6,5%] Não atinge: < 5,5% Supera: > 6,5%	entre 5% a 6%	entre 5,5% a 6,5%	6,99	5	

Objectivos Operacionais	Meta Ano 2009	Meta Ano 2010	Ano N						Desvios
			Resultado	Concretização					
				Superou (5)	Atingiu (3)	Não atingiu (1)			
<b>Objectivo 6</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>			3				
Garantir uma resposta adequada em termos de encaminhamento dos inscritos na Rede Valorizar	Indicador 7 Peso 100%	Percentagem de pessoas encaminhadas (Critérios de Superação): Atinge: [50% 60%] Não atinge: < 50% Supera: > 60 %	n/a	entre 50% a 60%	50%		3		
<b>Objectivo 7</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>			5				
Garantir a convocatória dos inscritos nas APQE para medidas activas de emprego e sessões de informação, designadamente acções de formação, sessões de informação sobre Oportunidades de Emprego/Rede Eures e de empreendedorismo/CPE.	Indicador 8 Peso 100%	Número médio anual de inscritos e nº de utentes convocados (Critérios de Superação): Atinge: [55% 60%] Não atinge: < 55% Supera: > 60%	n/a	entre 55% a 60%	85,23%	5			
<b>Objectivo 8</b>	<b>10%</b>	<b>Ponderação de 10%</b>			5				
Intensificar a capacidade informativa nas ilhas onde não existem serviços sedeados (Santa Maria, Graciosa, São Jorge, Pico, Flores e Corvo)	Indicador 9 Peso 100%	Número de deslocações (Critérios de Superação): Atinge: 70 deslocações Não atinge: <70 Supera: >70	60 deslocações	70 deslocações	102 deslocações	5			
<b>Objectivos a avaliar pelo parâmetro Eficiência</b>		<b>Ponderação de 30%</b>	<b>30%</b>		<b>5,00</b>				
<b>Objectivo 9</b>	<b>20%</b>	<b>Ponderação de 20%</b>			<b>5</b>				
Conceber e lançar uma brochura semestral para divulgação de indicadores Socioeconomicos	Indicador 10 Peso 100%	1ª edição (relativa ao 1º semestre) deve estar concluída: (Critérios de Superação): Atinge: [1; 31 de Outubro] Não atinge: > 31 de Outubro Supera: < 1 de Outubro	n/a	1ª edição (relativa ao 1º semestre) deve estar concluída entre 1 e 31 de Outubro	2010-09-13	5			
<b>Objectivo 10</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>			<b>5</b>				
Estruturar a intervenção anual do OEFP em matéria de produção de Indicadores de Resultados previstos no ponto 4.5 do Pro Emprego (Quadro de Indicadores de Resultado), produzindo um Manual de Procedimentos.	Indicador 11 Peso 100%	Apresentação do Manual de Procedimentos (Critérios de Superação): Atinge: até 28 de Fevereiro Não atinge: > 28 de Fevereiro Supera: < 28 de Fevereiro	n/a	Apresentação do Manual até 28 Fevereiro	2010-02-22	5			
<b>Objectivo 11</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>			<b>5</b>				
Dinamizar a intervenção conciliatória nos litígios individuais de trabalho de forma a obter uma taxa de conciliações positivas	Indicador 12 Peso: 100%	Taxa de conciliações positivas (Critérios de Superação): Atinge: [46%; 56%] Não atinge: <46% Supera: >56%	Taxa de conciliações positivas: entre 45% a 55%	Taxa de conciliações positivas: entre 46% a 56%	56,50%	5			
<b>Objectivo 12</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>			<b>5</b>				
Aumentar o nº global de estagiários acompanhados para 150 a 250	Indicador 13 Peso 100%	Nº de estagiários acompanhados presencialmente e/ou via inquérito (Critérios de Superação): Atinge: [150; 250] Não atinge: <150 Supera: >250	n/a	Nº global de estagiários acompanhados, entre 150 a 250	342	5			
<b>Objectivo 13</b>	<b>20%</b>	<b>Ponderação de 20%</b>			<b>5</b>				
Responder, com celeridade, às solicitações de intervenção inspectiva.	Indicador 14 Peso 50%	Responder a 70% dos pedidos (Critérios de Superação): Atinge: 70% Não atinge: < 70% Supera: > 70%	70%	70%	96%	5			
	Indicador 15 Peso 50%	Tempo de resposta (Critérios de Superação): Atinge: 60 dias Não atinge: > 60 Supera: < 60	60 dias	60 dias	55 dias	5			
<b>Objectivo 14</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>			<b>5</b>				
Reforçar a actividade inspectiva nos sectores de risco elevado, acompanhando empresas/estabelecimentos/estaleiros/locais de trabalho.	Indicador 16 Peso 100%	Número de empresas/ estabelecimentos/ estaleiros/ locais de trabalho visitadas (Critérios de Superação): Atinge: 200 Não atinge: <200 Supera: >200	n/a	200 empresas/esta belecimentos/e staleiros/locais de trabalho - sectores de risco elevado	339	5			

Objectivos Operacionais	Meta Ano 2009	Meta Ano 2010	Ano N			Desvios	
			Resultado	Concretização			
				Superou (5)	Atingiu (3)		Não atingiu (1)
<b>Objectivo a avaliar pelo parâmetro Qualidade</b>	<b>Ponderação de 35 %</b>	<b>35%</b>	<b>4,20</b>				
<b>Objectivo 15</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>		<b>5</b>			
Implementar um sistema de divulgação externa, aos agentes de formação inscritos na Bolsa Regional de Formadores Certificados, da informação recebida pelo Centro de Informação e Documentação.	Indicador 17 Peso 100%	Divulgação da informação Critérios de superação Atinge: [50%; 60%] Não atinge: < 50% Supera: > 60%	n/a	entre 50% a 60%	100%	5	
<b>Objectivo 16</b>	<b>20%</b>	<b>Ponderação de 20%</b>		<b>5</b>			
Melhorar o sistema de Qualidade na área do acolhimento ao utente na APQE.	Indicador 18 Peso 100%	Elaboração de um Manual de Procedimentos (Critérios de Superação): Atinge: [1 a 30 de Novembro] Não atinge:> 30 de Novembro Supera: < 1 de Novembro	n/a	entre 1 a 30 de Novembro	Manual elaborado a 11/10/2010	5	
<b>Objectivo 17</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>		<b>5</b>			
Realizar um conjunto de acções de divulgação junto dos empresários de todas as ilhas para dar a conhecer o novo Relatório Único de recolha de informação sobre a actividade social das empresas a ser implementado durante o ano de 2010/2011, harmonizado com a legislação nacional.	Indicador 19 Peso 100%	Média final do grau de satisfação dos presentes nas acções de divulgação, medido através de inquérito feito no final de cada sessão. (Critérios de Superação): Atinge: [60%; 80%] Não atinge:< 60% Supera:> 80%	n/a	entre 60% a 80%	97,6%	5	
<b>Objectivo 18</b>	<b>20%</b>	<b>Ponderação de 20%</b>		<b>4</b>			
Garantir um grau de satisfação na actuação administrativa dos utilizadores requerentes em procedimentos de depósito de convenções colectivas, bem como dos intervenientes nas conciliações e/ou mediações em negociações colectivas, implementando no 1º trimestre de 2010 um sistema de inquérito para a respectiva aferição	Indicador 20 Peso 50%	Grau de Satisfação (Critérios de Superação): Atinge: [50%;60%] Não atinge: < 50 % Supera: > 60%	n/a	Grau de satisfação entre 50% e 60%	100%	5	
	Indicador 21 Peso 50%	Elaboração e implementação de sistema de inquérito para aferir do grau de satisfação (Critérios de Superação): Atinge: [1 a 31 de Março] Não atinge: > 31 de Março Supera: < 1 de Março	n/a	entre 1 a 31 de Março	Março	3	
<b>Objectivo 19</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>		<b>3</b>			
Criação de um sistema informático de gestão dos candidatos à obtenção de CAP e dos cursos de activos homologados	Indicador 22 Peso 100%	Sistema informático de gestão Critérios de superação: Atinge: criação de 1 das base de dados necessárias Não atinge: a não criação de 1 base de dados Supera: Criação de 2 Bases de Dados	n/a	criação de 1 das base de dados necessárias	1 base de dados	3	
<b>Objectivo 20</b>	<b>15%</b>	<b>Ponderação de 15%</b>		<b>3</b>			
Criação de um sistema de indicadores de referencia para a qualidade da Rede Valorizar	Indicador 23 Peso 100%	Sistema de indicadores de referencia para a qualidade Critérios de superação: Atinge: Criação Não atinge: não criação Supera: criação, testar e implementar	n/a	Criação de 1 sistema de indicadores	Criação de 1 sistema de Indicadores	3	

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	20	60	60	→ 0%
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	16	256	272	↑ 6%
Técnico Superior	12	1152	1284	↑ 11%
Coordenador Técnico	9	36	36	→ 0%
Assistente Técnico	8	552	456	↓ -17%
Encarregado Geral Operacional	7	0	0	
Encarregado Operacional	6	0	0	
Assistente Operacional	5	95	100	↑ 5%
<b>TOTAL</b>		<b>2151</b>	<b>2208</b>	<b>↑ 3%</b>

Orçamento (M €)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	6.680.595	6.677.418,05	3.176,95
Plano	91.976.384	59.942.092,69	32.034.291,31
<b>TOTAL</b>	<b>98.656.979</b>	<b>66.619.510,74</b>	<b>32.037.468,26</b>

Nota: os desvios referem-se ao facto de se ter estimado o valor acumulado

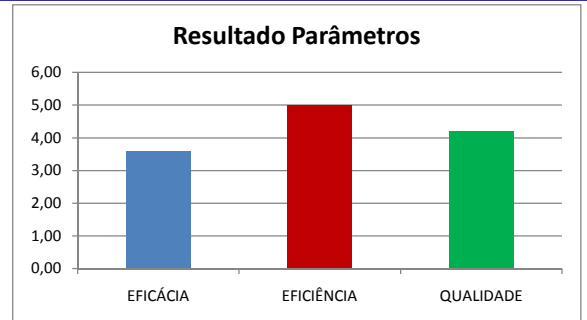
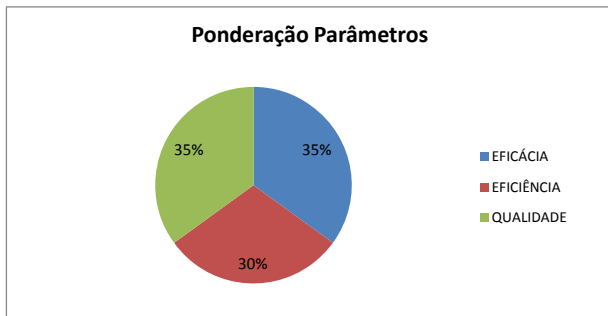
Objectivos Operacionais	Meta Ano 2009	Meta Ano 2010	Ano N			Desvios
			Concretização			
			Resultado	Classificação		
			Superou (5)	Atingiu (3)	Não atingiu (1)	

Parâmetros	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Resultado	35%	30%	35%
<b>Resultado Global do Serviço</b>		<b>3,60</b>	<b>5,00</b>	<b>4,20</b>
		<b>4,23</b>		

<b>Avaliação final do serviço</b>	<b>Bom</b>	Satisfatório	Insuficiente
	<b>X</b>		

**Proposta de menção para o serviço:**  
Com base nos resultados desta auto-avaliação propõe-se a menção de desempenho de **Bom** para a DRTQPDC, relativa ao ano de 2010

**Gráficos:**



**LISTAGEM DE FONTES DE VERIFICAÇÃO**

Objectivo 1	Indicador 1	SGC e Relatório de Actividades
	Indicador 2	SGC e Relatório de Actividades
Objectivo 2	Indicador 3	Data do ofício do OEFP
Objectivo 3	Indicador 4	Documento do Relatório apresentado
Objectivo 4	Indicador 5	SIIFSE
Objectivo 5	Indicador 6	SIIFSE - Listagens semanais enviadas pela Accenture
Objectivo 6	Indicador 7	Estatísticas da Rede Valorizar - Relatório de Actividades
Objectivo 7	Indicador 8	Base de Dados do Emprego
Objectivo 8	Indicador 9	Registos File Maker / Registos SGC e Despachos de autorização
Objectivo 9	Indicador 10	Data do ofício do OEFP
Objectivo 10	Indicador 11	Data do ofício do OEFP
Objectivo 11	Indicador 12	SGC e Estatística do SERCAT
Objectivo 12	Indicador 13	Nº de inquéritos enviados e registo de visitas efectuadas
Objectivo 13	Indicador 14	Registos File Maker / Registos SGC e Despachos de autorização
	Indicador 15	Registos File Maker / Registos SGC e Despachos de autorização
Objectivo 14	Indicador 16	Registos File Maker / Registos SGC e Despachos de autorização
Objectivo 15	Indicador 17	Nº de e-mails para onde é enviada a divulgação da formação
Objectivo 16	Indicador 18	Plano de Execução do Manual e envio de e-mail
Objectivo 17	Indicador 19	Fichas do Inquérito
Objectivo 18	Indicador 20	Relatório de Actividades
	Indicador 21	Inquéritos elaborados
Objectivo 19	Indicador 22	Relatório de Actividades
Objectivo 20	Indicador 23	Relatório de Actividades