

Departamento: **Secretaria Regional da Solidariedade Social**Organismo: **Divisão de Planeamento, Inovação e Apoio Jurídico**

Missão: Assegurar o apoio à Secretária Regional, ao seu Gabinete e serviços dele diretamente dependentes, designadamente, em matéria de planeamento, inovação, recursos humanos, informação, comunicação e apoio jurídico

Visão: Queremos ser o serviço de referência em matéria de apoio à Secretária Regional, ao seu Gabinete e serviços dele diretamente dependentes

Objetivos Estratégicos

OE 1: Melhorar em 10%, até 2013, a média de execução de cada um dos objetivos operacionais

OE 2: Consolidar o apoio aos serviços sob o âmbito de intervenção da DPIAJ, na área técnico-jurídica e em matéria de planeamento, recursos humanos, informação e comunicação

OE 3: Promover, nos serviços sob o âmbito de intervenção da DPIAJ, uma cultura organizacional orientada para a qualidade e melhoria contínua

Cumprimento dos objetivos operacionais (trimestre ou final)

Objetivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Obj 1 - Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doelink)				
Obj 2 - Garantir celeridade no tempo médio de resposta às solicitações dirigidas à divisão				
Obj 3 - Garantir níveis de eficiência e qualidade na utilização de todas as potencialidades da aplicação SIGRHARA, nos serviços sob o âmbito de intervenção da divisão				
Obj 4 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados				

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	30%	0,00				
Obj 1 - Melhorar a circulação documental realizada através da Solução de Gestão Documental - SGC (e-doelink)	Ponderação	50%	0,00				
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1 - Percentagem de documentos endereçados ao Gabinete da SRSS, registados e encaminhados, no próprio dia, em SGC (Percentagem de documentos registados e encaminhados no próprio dia)	70%	72%	Atinge de 62% a 92% Não atinge < 62% Supera > 92%	55%			
Ind. 2 - Tempo médio de divulgação, por todos os trabalhadores diretamente dependentes do Gabinete, de informação que seja superiormente determinada (Tempo médio, aferido em dias úteis)	4	4	Atinge de 3 a 4 dias Não atinge > 4 dias Supera < 3 dias	10%			
Ind.3 - Entrega de proposta de documento de harmonização de procedimentos instrutórios a observar pelos serviços e organismos em solicitações dirigidas ao Gabinete da SRSS (Mês)	n.d.	março	Atinge: março Não atinge: depois de 31 de março Supera: antes de 1 de março	35%			
Obj 2 - Garantir celeridade no tempo médio de resposta às solicitações dirigidas à divisão	Ponderação	50%	0,00				
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4 - Tempo médio de resposta para os pedidos de parecer/informação/apreciação jurídica, habilitantes à decisão superior (Tempo médio, aferido em dias úteis)	13	11	Atinge entre 9 e 12 dias Não atinge > 12 dias Supera < 9 dias	35%			
Ind. 5 - Tempo médio de informação para as solicitações relativas a férias, faltas e licenças dos trabalhadores sob o âmbito de intervenção da divisão (Tempo médio, aferido em dias úteis)	3	3	Atinge de 3 a 4 dias Não atinge > 4 dias Supera < 3 dias	25%			
Ind. 6 - Taxa de resposta para a resolução de problemas reportados na área das TIC (Percentagem de solicitações resolvidas em 24 horas)	78%	78%	Atinge de 70% a 93% Não atinge < 70% Supera > 93%	40%			

DPIAJ - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2013

Objetivos Operacionais de Eficiência							
		Ponderação	35%	0,00			
Obj 3 - Garantir níveis de eficiência e qualidade na utilização de todas as potencialidades da aplicação SIGRHARA, nos serviços sob o âmbito de intervenção da divisão							
		Ponderação	100%	0,00			
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7 - Assegurar o lançamento e validação, na aplicação SIGRHARA, de todos os dados necessários ao processamento atempado das folhas de vencimentos e outros abonos sob responsabilidade da Dpiaj (Número médio de republicações mensais, excluídas as republicações não imputáveis a erros ou omissões das trabalhadoras)	6]4,8;6,6[Atinge]4,8;6,6[Não atinge ≥ 6,6 Supera ≤ 4,8	45%			
Ind. 8 - Assegurar o carregamento, na aplicação SIGRHARA, dos dados relativos aos processos individuais dos trabalhadores do GABINETE, SADD, DRSS, DGR e DPIAJ, referentes a avaliação de desempenho de 2012 (Percentagem de processos individuais com informação carregada e validada, na aplicação SIGRHARA, considerando um universo de 79 processos individuais)	65%	75%	Atinge de 65% a 95% Não atinge < 65% Supera > 95%	55%			
Objetivos Operacionais de Qualidade							
		Ponderação	35%				
Obj 4 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados							
		Ponderação	100%				
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 9 - Número de fichas de esclarecimento interno, de conteúdo jurídico, a divulgar pelos colaboradores da Dpiaj e Gabinete (Número de fichas de esclarecimento interno elaboradas e divulgadas)	n.d.	3	Atinge: 3 Não atinge: ≤ 2 Supera: ≥ 4	30%			
Ind.10 - Índice de satisfação dos clientes da divisão, tendo por base o resultado do INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO (elaborado na escala de Likert) a promover pela mesma (Média dos resultados obtidos por todos os setores da divisão)	n.d.	[3,3;4,0]	Atinge de 3,3 a 4,0 Não atinge menor que 3,3 Supera maior que 4,0	35%			
Ind.11 - Número de minutas de requerimentos elaboradas à luz do RCTFP e disponibilizadas na pasta "RCTFP" da intranet da SRTSS (Número de minutas elaboradas e disponibilizadas)	n.d.	5	Atinge: 5 Não atinge: ≤ 4 Supera: ≥ 6	35%			

n.d. não disponível

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	0	20	0	
Dirigentes - Direcção intermédia	1	16	16	
Técnicos Superiores	1	12	12	
Especialista de informática	1	12	12	
Técnico de informática	2	8	16	
Assistentes Técnicos	5	8	40	
TOTAL	10		96	0

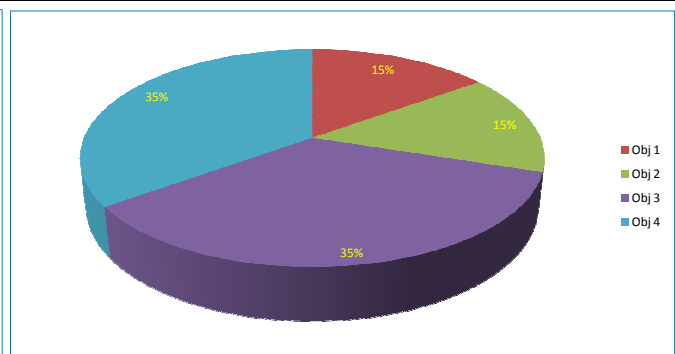
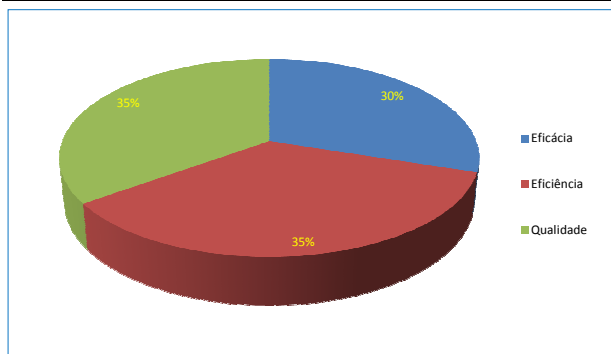
RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (€)	Estimado (€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	254.360,91		
Plano	n.a		

Resultados

PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	30%	35%	35%
Pontuação	0,00	0,00	0,00
Resultado do serviço	0,00		
<i>Proposta de menção de desempenho</i>			
Justificação:			

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

Gráfico 2 - Peso de cada objectivo operacional no resultado final



DPIAJ - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2013

Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1	Monitorização efectuada no seio da divisão, com base em relatório a extrair do SGC
	Indicador 2	Monitorização efectuada no seio da divisão, com base em relatório
	Indicador 3	Proposta física entregue superiormente e/ou anexa em distribuição de SGC
Objetivo 2	Indicador 4	Monitorização efectuada no seio da divisão
	Indicador 5	Monitorização efectuada no seio da divisão, com base em relatório a extrair do SGC
	Indicador 6	Relatório a extrair do HelpDesk informático da SRSS
Objetivo 3	Indicador 7	Relatório a extrair do SIGRHARA
	Indicador 8	Monitorização efectuada no seio da divisão, através de impressões do SIGRHARA
Objetivo 4	Indicador 9	Propostas físicas entregues superiormente e/ou anexas em distribuição de SGC
	Indicador 10	Relatório do Inquérito de Satisfação, a realizar pela DPIAJ
	Indicador 11	Propostas físicas entregue superiormente e/ou anexas em distribuição de SGC
Notas Explicativas		
Objetivo 1	Indicador 1	$(\sum \text{documentos registados, início de distribuição e envio para a etapa seguinte no SGC, realizado no próprio dia da sua receção} / \sum \text{documentos recebidos}) * 100$
Objetivo 2	Indicador 6	$(\sum \text{solicitações submetidas através do HelpDesk informático da SRSS, resolvidas em 24 horas} / \sum \text{solicitações submetidas através do HelpDesk informático da SRSS}) * 100$
Objetivo 3	Indicador 7	$\sum \text{republicações relativas a todas as siglas sob o âmbito de intervenção da Dpaj}/14$

Observações:..