DROAP - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2016

Versão 0 Data: 05 / 02 / 2016

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 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	2015	2016					
			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	100%	50%<Taxa≤ 85%	Taxa> 85%	50%			

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			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	93,40%	75%<Taxa≤ 90%	Taxa> 90%	50%			
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	99,06%	75%<Taxa≤ 90%	Taxa> 90%	50%			

Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficiência - Ponderação de 40 %

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4 Taxa de execução financeira do orçamento da DROAP	(despesa realizada / despesa prevista)*100	96,70%	75%<Taxa≤ 90%	Taxa> 90%	100%			

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			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	n.d.	10	8	50%			
Ind. 6 Taxa de cumprimento dos prazos estabelecidos (externos)	(nº de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ / nº de prazos estabelecidos nos PSQ)*100	88%	95%	100%	50%			

Objetivos Estratégico-Operacionais de Qualidade - Ponderação de 20%

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7 Nível de satisfação, numa escala de 1 a 5			3<nível≤4	>4	100%			

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			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.	50%			

Meios disponíveis

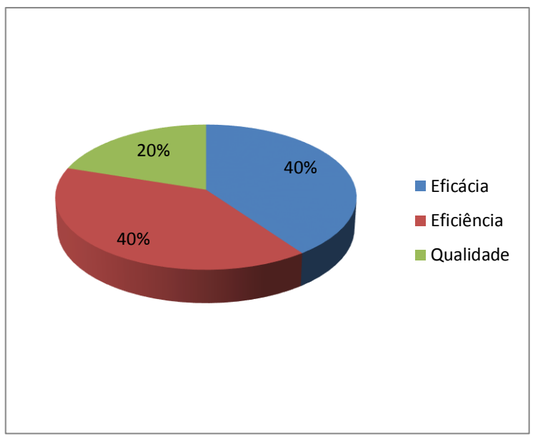
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20x1	20		
Dirigentes - Direção intermédia	16x8	128		
Técnicos Superiores	12X24	288		
Assistentes Técnicos	8X7	64		

Orçamento (M€)	Estimado	Estimado Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 670 069 €			
Plano	1 316 750 €			

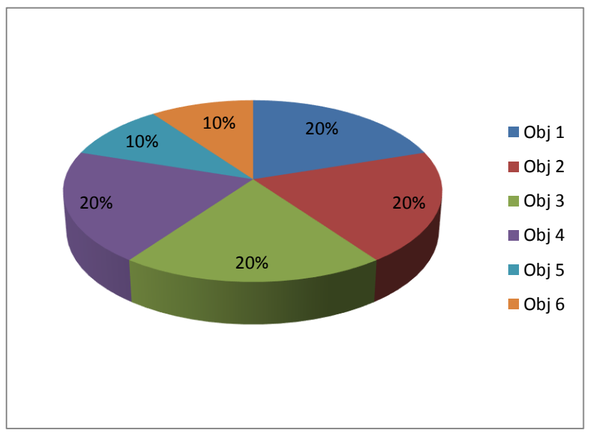
Listagem das fontes de verificação

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