

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - DRIO - 2009

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

Organismo: **Direcção Regional da Igualdade de Oportunidades**

Missão: Propor, executar e avaliar as políticas públicas em matéria de Igualdade de Oportunidades

Visão: Reconhecimento da DRIO como um serviço público de referência e indispensável para a implementação, dinamização e execução de políticas públicas promotoras da Igualdade de Oportunidades nos Açores

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Promover a integração transversal e intersectorial do Princípio da Igualdade de Oportunidades em domínios da vida social política, económica e cultural;

OE 2: Promover o exercício de cidadania, igualdade de género e a Defesa dos Direitos Humanos visando uma sociedade mais inclusiva;

OE 3: Desenvolver mecanismos de prevenção e combate contra todas as formas de violência cometidas em função do género, etnia, religião, crença, deficiência, idade ou orientação sexual, designadamente a Violência Doméstica e promover medidas transversais de apoio e protecção às vítimas.

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	Ponderação de 40%	4,00	412%				
OB 1	Ponderação de 50%	5	724%				
Operacionalizar a Integração transversal do Princípio da Igualdade de Oportunidades na sociedade	Ind 1	Nº de Protocolos/Acordos assinados	2	46	5		↑ 2200%
	Peso	20%		2300%			
	Ind 2	Nº de Acções de Formação/informação /sensibilização Realizadas	5	22	5		↑ 340%
	Peso	40%		440%			
	Ind 3	N.º médio de participantes por acção (Σ n.º total de participantes/ Σ n.º total de acções realizadas)	20	44	5		↑ 120%
	Peso	40%		220%			
OB 2	Ponderação de 50%	3	100%				
Elaborar o Plano Regional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica (PRPCVD)	Ind 4	Entrega para aprovação do PRPCVD	2009-11-30	2009-11-30	3		→ 0%
	Peso	100%		100%			
EFICIÊNCIA	Ponderação de 40%	3	101%				
OB 3	Ponderação de 60%	3	95%				
Assegurar um tempo máximo de resposta aos pedidos efectuados no âmbito das competências da DRIO	Ind 5	Tempo Médio de Resposta (n.º de dias úteis) (Σ n.º de dias úteis (desde a data de entrada dos pedidos na DRIO até à data de saída das respectivas respostas)/ Σ n.º de pedidos entrados na DRIO)	20	21	3		↓ -5%
	Peso	100%		95%			
OB 4	Ponderação de 40%	3	111%				
Assegurar um tempo máximo de conclusão dos processos de atribuição de apoios no âmbito das competências da DRIO	Ind 6	Tempo Médio de Conclusão (n.º de dias úteis) (Σ n.º de dias úteis (desde a data de entrada dos pedidos na DRIO até à data de extinção dos procedimentos)/ Σ n.º de pedidos entrados na DRIO)	40	35,6	3		↑ 11%
	Peso	100%		111%			

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
QUALIDADE	Ponderação de 20%	3	127%			
OB 5	Ponderação de 100%	3	127%			
Assegurar a satisfação dos clientes internos e externos dos serviços prestados	Ind 7	Índice de satisfação dos clientes externos e internos (Inquérito de avaliação com escala de 1 a 5) Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: [2;4] Não atinge: 1 Supera: 5		3,8	3	↑ 27%
	Peso	100%		127%		

Meios disponíveis

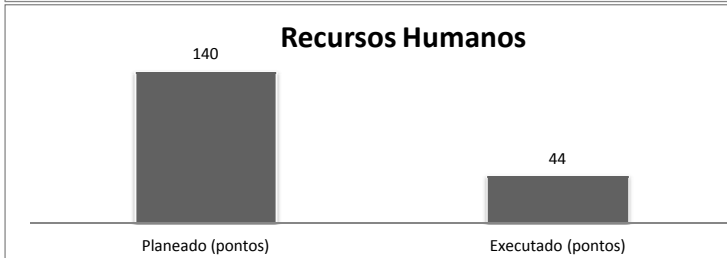
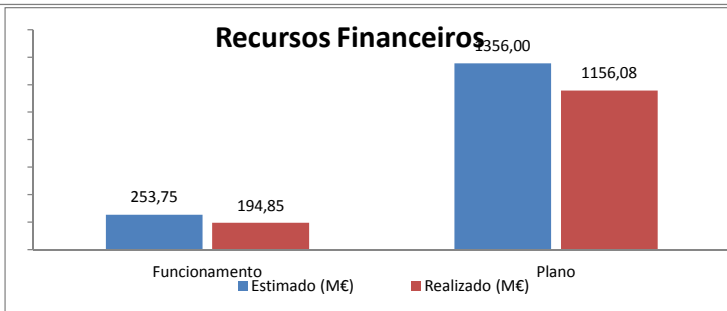
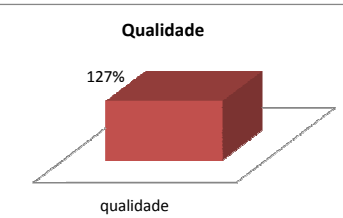
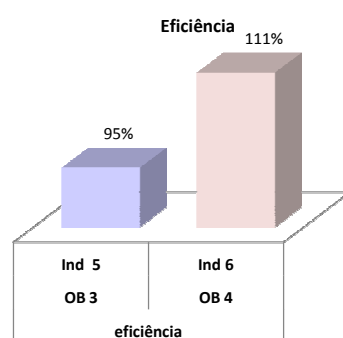
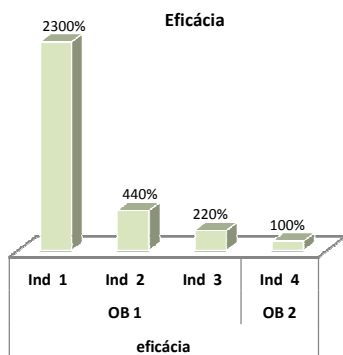
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	1	20	20,45	↑ 2,3%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	2	16	0,00	↓ -100,0%
Técnicos Superiores	6	12	21,00	↓ -70,8%
Assistente Técnico	2	8	2,10	↓ -86,9%
TOTAL	11	140	43,55	↓ -68,9%

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	253,750	194,846	-23,21%
Plano	1.356,000	1.156,078	-14,74%

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	412,00%	101,40%	126,67%
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	40%	40%	20%
	4,00	3,00	3,00
	40%	1,60	20%
	0,60	1,20	0,60
Avaliação final do serviço			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
		3,40	

Justificação dos desvios de maior relevo :

- Relativamente ao **Objectivo 1** é perceptível, perante os resultados conseguidos, que a defenição das Metas foi pouco ambiciosa, contudo para isso contribuiu o facto de durante 6 meses a DRIO não dispor de orçamento próprio nem de recursos humanos afectos, pairando alguma incerteza sobre a capacidade de actuação da DRIO.
- Recursos Humanos: Chefias** - foram inscritas no QUAR com base na proposta de Orgânica, acabando por não se concretizar a sua integração
O outro pessoal em virtude da data em que o Orçamento ficou disponível, 31 de Junho, a afectação de pessoal só aconteceu a partir de Agosto sendo que o amior número de pessoas é afecto a partir de Outubro.



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Nº de Protocolos/Acordos assinados	Dossier de arquivo
	Indicador 2	Nº de acções de Formação/Informação/sensibilização	Dossier de arquivo
	Indicador 3	Nº médio de participantes por acção	Folhas de Presenças
Objectivo 2	Indicador 4	Data de entrega para aprovação do PRPCVD	Informação SRTSS
Objectivo 3	Indicador 5	Tempo médio de resposta em nº de dias úteis	SGC
Objectivo 4	Indicador 6	Tempo médio de conclusão em nº de dias úteis	SGC
Objectivo 5	Indicador 7	Índice de satisfação dos clientes internos e externos	Inquérito de Satisfacção