



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - DRIO - 2010

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: 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 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA	Ponderação de 50%		4,20			
OB 1 (OE 1)	Ponderação de 50%		5,00			
Operacionalizar a promoção do Princípio da Igualdade de Oportunidades para Todos	Ind 1	N.º de Protocolos/Acordos assinados	20	39	*	↑ 95%
	Peso 10%	Critérios de Realização do Indicador 1 (Critérios de Superação): Atinge: [20;22] Não atinge: <20 Supera: >22			5	
	Ind 2	N.º de Acções de Formação/informação/sensibilização /outras realizadas	40	47	*	↑ 18%
	Peso 40%	Critérios de Realização do Indicador 2 (Critérios de Superação): Atinge: [40;42] Não atinge: <40 Supera: >42			5	
	Ind 3	N.º médio de participantes por acção (Σ n.º total de participantes/Σ n.º total de acções realizadas)	50	55	*	↑ 10%
	Peso 40%	Critérios de Realização do Indicador 3 (Critérios de Superação): Atinge: [49;51] Não atinge: <49 Supera: >51			5	
	Ind 4	N.º de produtos/recursos criados	4	6	*	↑ 50%
	Peso 10%	Critérios de Realização do Indicador 4 (Critérios de Superação): Atinge: [2;4] Não atinge: <2 Supera: >4			5	
OB 2 (OE 2)	Ponderação de 50%		3,40			
Combater e prevenir a violência e atitudes discriminatórias	Ind 5	N.º de Protocolos/Acordos assinados	15	22	*	↑ 47%
	Peso 10%	Critérios de Realização do Indicador 1 (Critérios de Superação): Atinge: [15;20] Não atinge: <15 Supera: >20			5	
	Ind 6	N.º de Acções de Formação/informação/sensibilização /outras realizadas	50	53	*	↑ 6%
	Peso 40%	Critérios de Realização do Indicador 2 (Critérios de Superação): Atinge: [50;55] Não atinge: <50 Supera: >55			5	
	Ind 7 - (B)	N.º médio de participantes por acção (Σ n.º total de participantes/Σ n.º total de acções realizadas)	50	42	*	↓ -16%
	Peso 40%	Critérios de Realização do Indicador 3 (Critérios de Superação): Atinge: [45;55] Não atinge: <45 Supera: >55			1	
	Ind 8	N.º de produtos/recursos criados	4	13	*	↑ 225%
	Peso 10%	Critérios de Realização do Indicador 4 (Critérios de Superação): Atinge: [2;4] Não atinge: <2 Supera: >4			5	

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios			
			Resultado	Classificação					
				Superou	Atingiu		Não atingiu		
EFICIÊNCIA Ponderação de 30%			5,00						
OB 3	Ponderação de	60%		5,00					
Assegurar um tempo máximo de resposta aos pedidos efectuados no âmbito das competências da DRIO	Ind 9	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	6	*			↑ 233%
	Peso	100%	Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação): Atinge: [18;22] Não atinge: >20 Supera: <20			5			
OB 4	Ponderação de	40%		5,00					
Assegurar um tempo máximo de conclusão dos processos de atribuição de apoios no âmbito das competências da DRIO	Ind 10	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)		35	10	*			↑ 250%
	Peso	100%	Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação): Atinge: [30;40] Não atinge: > 40 Supera: <30			5			
QUALIDADE Ponderação de 20%			3,00						
OB 5	Ponderação de	100%							
Assegurar a satisfação dos clientes internos e externos dos serviços prestados	Ind 11	Índice de satisfação dos clientes externos e internos (Inquérito de avaliação com escala de 1 a 5)		4	4	*			→ 0%
	Peso	100%	Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: 4 Não atinge: 3 Supera: 5			3			
Justificação para os desvios ...	Os desvios devem-se em parte ao reduzido número de técnicos actualmente disponíveis, assim como ao cumprimento da orientação nº10/2010 do Governo Regional, sobre a contenção de despesas. - (A) e (B)								

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	1	20	20	20	→ 0%
Técnicos Superiores	8	12	96	80	↓ -17%
Assistente Técnico	2	8	16	8	↓ -50%
TOTAL		40	132	108	↓ -18%

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	563.495,00 €	477.800,00 €	↓ 85.695,00 €
Plano	1.375.000,00 €	1.317.871,23 €	↓ 57.128,77 €

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	50,00%	30,00%	20,00%
	4,20	5,00	3,00
Resultado	4,20		

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Nº de Protocolos/Acordos assinados	Arquivo Protocolos e Acordos Assinados
	Indicador 2	Nº de acções de Formação/Informação/sensibilização	Registo de actividades
	Indicador 3	Nº médio de participantes por acção	Folhas de presença
	Indicador 4	Nº de produtos criados	Arquivo de produtos
Objectivo 2	Indicador 5	Nº de Protocolos/Acordos assinados	Arquivo Protocolos e Acordos Assinados
	Indicador 6	Nº de acções de Formação/Informação/sensibilização	Registo de actividades
	Indicador 7	Nº médio de participantes por acção	Folhas de presença
	Indicador 8	Nº de produtos criados	Arquivo de produtos
Objectivo 3	Indicador 9	Tempo médio de resposta em nº de dias úteis	SGC
Objectivo 4	Indicador 10	Tempo médio de conclusão em nº de dias úteis	SGC
Objectivo 5	Indicador 11	Índice de satisfação dos clientes internos e externos	Inquérito enviado aos clientes externos