

QUAR - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2025

Versão 1 Data: 07/01/2025

Departamento: Secretaria Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública

Organismo: Direção Regional da Organização, Planeamento e Emprego Público

Homologo



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 políticas 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 integrada dos recursos humanos.

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE EFICÁCIA - Ponderação de 40%

O. 1 Explorar sistemas e instrumentos de apoio à decisão - Ponderação de 33,3%

Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1 Taxa de execução do projeto Livro Amarelo Eletrónico	$(n^{\circ} \text{ de ações previstas concluídas} + n^{\circ} \text{ de ações não previstas concluídas} / n^{\circ} \text{ total de ações previstas}) * 100$	n.d.	80%	100%	33,3%			
Ind. 2 Taxa de execução do projeto SI RGPD	$(n^{\circ} \text{ de ações previstas concluídas} + n^{\circ} \text{ de ações não previstas concluídas} / n^{\circ} \text{ total de ações previstas}) * 100$	n.d.	80%	100%	33,3%			
Ind. 3 Taxa de execução do projeto SI Eleições	$(n^{\circ} \text{ de ações previstas concluídas} + n^{\circ} \text{ de ações não previstas concluídas} / n^{\circ} \text{ total de ações previstas}) * 100$	n.d.	80%	100%	33,3%			

O. 2 Promover medidas inovadoras de gestão e administração - Ponderação de 33,3%

Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4 Taxa de execução do plano anual de formação profissional para os trabalhadores da Administração Pública Regional	$(n^{\circ} \text{ de ações previstas concluídas} + n^{\circ} \text{ de ações não previstas concluídas} / n^{\circ} \text{ total de ações previstas}) * 100$	n.d.	$95\% \leq \text{Taxa} \leq 100\%$	Taxa > 100%	100%			

O. 3 Melhorar o planeamento e o controlo - Ponderação de 33,3%

Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 5 Taxa de execução do plano de atividades	$(n^{\circ} \text{ de ações previstas concluídas} + n^{\circ} \text{ de ações não previstas concluídas} / n^{\circ} \text{ total de ações previstas no PA}) * 100$	n.d.	$75\% < \text{Taxa} \leq 90\%$	Taxa > 90%	100%			

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE EFICIÊNCIA - Ponderação de 40%

O. 4 Gerir o plano e orçamento - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 6 Taxa de execução financeira do orçamento	$(\text{despesa realizada} / \text{despesa prevista}) * 100$	n.d.	$80\% < \text{Taxa} \leq 90\%$	Taxa > 90%	50%			
Ind. 7 Taxa de comprometimento financeiro do plano	$(\text{despesa comprometida} / \text{despesa prevista}) * 100$	n.d.	$70\% < \text{Taxa} \leq 80\%$	Taxa > 80%	50%			

O.5 Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8 Tempo médio de resposta para ofícios/pareceres	$\Sigma \text{ dos tempos médios dos colaboradores, dos tempos médios dos dirigentes intermédios de 2}^{\circ} \text{ Grau, dos dirigentes intermédios de 1}^{\circ} \text{ Grau e do dirigente superior}$	n.d.	10	8	50%			
Ind.9 Taxa de cumprimento dos prazos estabelecidos (externos)	$(n^{\circ} \text{ de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ} / n^{\circ} \text{ de prazos estabelecidos nos PSQ}) * 100$	n.d.	95%	100%	50%			

OBJETIVOS OPERACIONAIS DE QUALIDADE - Ponderação de 20%

O.6 Assegurar níveis positivos de satisfação dos clientes - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 10 Nível de satisfação, numa escala de 1 a 5		n.d.	$3 < \text{nível} \leq 4$	>4	100%			

O.7 Garantir a certificação pela ISO 9001:2015 - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2024	2025					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 11 Taxa de tratamento de não conformidades (NC) identificadas em auditoria externa	$(n^{\circ} \text{ de não conformidades tratadas} / n^{\circ} \text{ de não conformidades identificadas}) * 100$	zero NC	100%	zero não conformidades identificadas	100%			

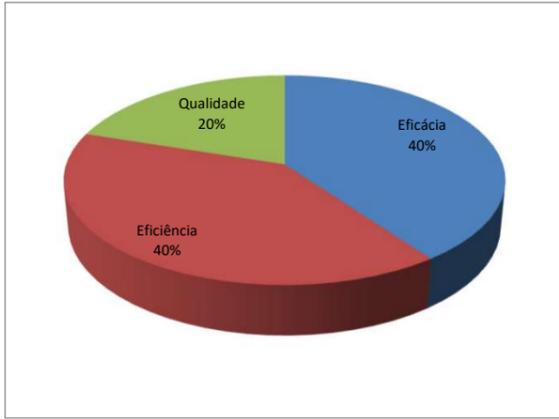
Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio	
Dirigentes - Direção superior	20x1	20			
Dirigentes - Direção intermédia	16x8	128			
Técnicos Superiores	12X25	300			
Assistentes Técnicos	8X9	72			
Orçamento (M€)		Estimado	Estimado Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento		1 966 141 €	1 966 141 €		
Plano		605 185 €	605 185 €		

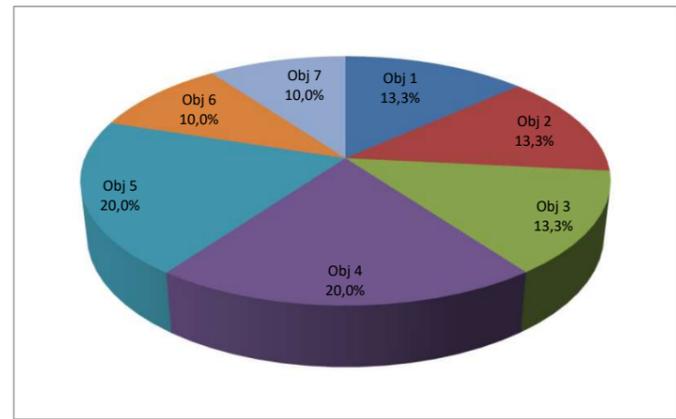
Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 2	Indicador 2	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 3	Indicador 3	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 4	Indicador 4	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 4	Indicador 5	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 5	Indicador 6	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 5	Indicador 7	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 6	Indicador 8	Relatório de tratamento dos questionários
Objetivo 7	Indicador 9	Relatório atividades, Balanced Scorecard, mapa de indicadores de qualidade e relatório de auditoria externa

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 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades.

IND 2 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades.

IND 3 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades.

IND 4 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades.

IND 5 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades.

IND 6 - Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GeRFIP.

IND 7 - Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GeRFIP.

IND 8 - Assegurar a monitorização do indicador, através da produção de relatórios extraídos do SGC e de dados existentes em bases excel.

IND 9 - 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 10 - Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos clientes, sendo consideradas todas as respostas válidas aos vários itens 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; análise 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 11 - Auditoria externa anual.

Justificação