

Balanced ScoreCard 2024 DROPEP - R0			
Visão	Queremos ser um serviço de referência na eficácia e eficiência da gestão 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.		
Perspetivas	FINANCEIRA/IMPACTO	CLIENTES	PROCESSOS
Objetivos Estratégicos	Defender o poder regional e a autonomia de forma a desenvolver as possibilidades e competências políticas da Região	Reforçar o processo de melhoria contínua dos serviços prestados e a sua interação com o cidadão	Dotar a Administração Regional dos meios técnicos e legais que possibilitem uma gestão integrada dos recursos humanos

QUADRO DE DEFINIÇÃO DE INDICADORES DE PERFORMANCE (KPI)								
PERSPETIVA	OBJETIVO	UO	INDICADOR	FORMULAS de CÁLCULO	META	RESUL TADO	DESVIO	OBSERVAÇÕES E INICIATIVAS
CLIENTES	Assegurar níveis positivos de satisfação dos Clientes	DROPEP	Nível de satisfação médio dos clientes numa escala de 1 a 5 valores	\sum dos valores atribuídos a todos os itens dos questionários de satisfação aos clientes / n° total de respostas a todos os itens	3<nível≤4	3,65	0	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.
	Melhorar imagem da DROPEP	DROPEP	Nível satisfação médio dos clientes quanto à imagem da DROPEP numa escala de 1 a 5 valores	\sum dos valores atribuídos ao item "Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROPEP?" do questionário de satisfação aos colaboradores / n° total de respostas a este item	3<nível≤4	3,63	0	Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos clientes, sendo considerados todas as respostas válidas ao item "nível de satisfação global da DROPEP" do questionário. No restante ver célula acima.
		DROPEP	Percentagem de projetos/ações desenvolvidos alvo de reconhecimento	(n° de projetos/ações alvo de reconhecimento/n° total de projetos/ações desenvolvidas)*100	50%<Percentagem≤75%	NA		Os dados são obtidos através de candidaturas da organização, da participação em eventos para os quais a organização for convidada para expor a sua experiência, da recolha de notícias de opinião em meios de comunicação social, sites de outros organismos e entidades. São contabilizadas para efeitos de apuramento os projetos que merecerem pelo menos um reconhecimento que se enquadre nas situações descritas no parágrafo anterior.
	Promover medidas inovadoras de gestão e administração	DROPEP	Taxa de execução de projetos/ações inovadores	(n° de projetos/ações, classificados de inovadores, concluídos/ n° total de projetos/ações classificados de inovadores)*100	50%<Taxa≤75%	100%	25%	Os dados são obtidos da análise à execução do plano de atividades. Neste documento devem ser sinalizadas (inicialmente ou ao longo do período em avaliação) as ações e/ou os projetos levados a cabo com caráter inovador.
		DROPEP	Taxa de execução do plano de formação profissional para os trabalhadores da Administração Pública Regional	(n° de ações concluídas previstas e não previstas / n° total de ações previstas no cronograma)*100	95%≤Taxa≤100%	99%		Os dados devem ser incluídos nos instrumentos de planeamento e monitorização da atividade.
	Melhorar a comunicação eletrónica (conteúdos e suportes)	DROPEP	Percentagem de projetos/ações publicitados pelos meios eletrónicos ao dispor (correio eletrónico, Intranet, Internet)	(n° de projetos/ações publicitados pelos meios eletrónicos / n° total de projetos/ações)*100	75%<Percentagem≤90%	100%	10%	Os dados são obtidos através de folha de registos (excel ou outra) a alimentar regularmente sempre que uma ação ou projeto sejam alvo de publicação. Cada ação ou projeto publicitados contabilizam para o efeito. Ter a preocupação de sinalizar junto do responsável pela recolha da informação a publicitação.
	Explorar sistemas e instrumentos de apoio à decisão	DROPEP	Taxa de elaboração de propostas legislativas enquadradas e/ou que potenciem o estipulado na Constituição e no Estatuto Político Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional	(n.º de diplomas elaborados que potenciem a autonomia regional/ n.º total de diplomas elaborados) *100	50%<Taxa≤ 85%	100%	15%	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 Político 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.
		DROPEP	Taxa de apreciação de propostas de diplomas legais enquadrados e/ou que potenciem o estipulado na Constituição e no Estatuto Político Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional	Fórmula: (n.º de diplomas que, na sequência de apreciação da DROPEP, potenciem a autonomia regional/ n.º total de diplomas apreciados) *100	50%<Taxa≤ 85%	100%	15%	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 Político 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.
		DROPEP	Taxa de execução do procedimento de contratação pública para a implementação das novas funcionalidades do SIGRHARA	(n° de ações concluídas previstas e não previstas / n° total de ações previstas no cronograma) *100	80%	100%	20%	Os dados devem ser incluídos nos instrumentos de planeamento e monitorização da atividade.
		DROPEP	Percentagem de projetos/ações que, passíveis de serem monitorizados eletronicamente, o sejam efetivamente	(n° de projeto/ações monitorizados eletronicamente / n° total de projetos/ações, passíveis de serem monitorizados eletronicamente)	75%<Percentagem≤90%	100%	10%	São passíveis de serem monitorizados eletronicamente os projetos/ações que no plano de atividades anual ou nos planos plurianuais constam de cronograma da execução. É ainda passível de serem monitorizadas eletronicamente as tarefas e ações enquadradas em projetos já implementados.
DROPEP	Percentagem de projetos capazes de produzirem informação e/ou dados estatísticos	(n° de projeto capazes de produzirem informação e/ou dados estatísticos / n° total de projetos)	75%<Percentagem≤90%	100%	10%	Cada projeto capaz de produzir informação estatística, contabiliza como uma unidade.		
PROCESSOS	Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços (ao exterior)	DROPEP	Taxa de cumprimento dos prazos de resposta (externos)	(n° de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ / n° de prazos estabelecidos nos PSQ)*100	95,0%	100%	5,00%	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
		DROPEP	Tempo médio de resposta para ofícios/pareceres	\sum dos tempos médios dos colaboradores, dos tempos médios dos dirigentes intermédios de 2º Grau, dos dirigentes intermédios de 1º Grau e do dirigente superior	10,0	8,89	0,00	Assegurar a monitorização do indicador, através da produção de relatórios extraídos do SGC e de dados existentes em bases excel.
	Cumprir padrões de desempenho de interface interna	DROPEP	Taxa de cumprimento dos prazos (internos) fixados	(n° de prazos estipulados e cumpridos nos PSQ 1 e 2 / n° de prazos estipulados nos PSQ 1 e 2)*100	75%<Taxa≤90%	67%	8%	As UOs clarificam quais os padrões que, entre si, pretendem estabelecer, os valores concretos a assumir e as respetivas condições de execução
	Incentivar trabalho em equipa no uso e melhoria de processos	DROPEP	Taxa de sucesso das ações de melhoria	(n° de ações de melhoria realizadas com sucesso / N° total de ações de melhoria realizadas no período em análise)*100	75%<Taxa≤90%	100%	10%	Estabelecer processo de monitorização dos projetos de melhoria
	Melhorar Planeamento e controlo	DROPEP	Taxa de cumprimento das datas do plano de atividades	(n° de datas-chave cumpridas / n° total de datas-chave previstas no PA)*100	75%<Taxa≤90%	90%	0%	Assegurar a monitorização do Plano de Atividades
DROPEP	Taxa de execução do plano de atividades	(n° de ações concluídas / n° total de ações previstas no PA)*100	75%<Taxa≤90%	94%	4%	Assegurar a monitorização do Plano de Atividades		
DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL	Gerir eficazmente os recursos humanos	DROPEP	Taxa de cumprimento do plano de formação	(n° de ações participadas/n° de ações previstas no plano)*100	75%<Taxa≤90%	97%	1%	Assegurar monitorização da execução do Plano de Formação. No início de cada ano é elaborado um plano de formação, passível de ser ajustado ao longo do período em que estiver em vigor. Os responsáveis pelos serviços devem assinalar junto do responsável pelo SGQ, a efetiva participação na formação ou, no caso de não participação informar do facto e justificar.
		DROPEP	Nível de satisfação médio dos colaboradores numa escala de 1 a 5 valores	\sum dos valores atribuídos a todos os itens do questionário de satisfação aos colaboradores / n° total de respostas a todos os itens	3<nível≤4	3,4	0,0	Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos colaboradores que não em cargos de dirigente, 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 preparação logística para recolha 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.
		DROPEP	Nível de satisfação médio dos colaboradores quanto à imagem numa escala de 1 a 5 valores	\sum dos valores atribuídos ao item "Imagem global da DROPEP" do questionário de satisfação aos colaboradores / n° total de respostas a este item	3<nível≤4	3,4	0,0	Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos colaboradores não dirigentes, sendo consideradas todas as respostas válidas ao item "Satisfação com a imagem da DROPEP" do questionário. No restante ver célula acima.
	Desenvolver uma cultura de abertura organizacional, melhorando a comunicação e a inovação	DROPEP	Taxa de cumprimento do plano de reuniões	(n° de reuniões realizadas / n° de reuniões previstas)*100	75%<Taxa≤90%	100%	10%	No início de cada ano é elaborado um plano de reuniões, passível de ser ajustado ao longo do período em que estiver em vigor, que contemple entre outras as reuniões gerais da DROPEP, as reuniões de dirigentes da DROPEP, as reuniões de dirigentes de cada uma das direções de serviços, as reuniões de Divisão, etc. Os responsáveis pelos serviços devem assinalar junto do responsável pelo SGQ, a efetiva realização das reuniões planificadas.
		DROPEP	Taxa de implementação das sugestões inscritas em Boletim de Melhoria e aprovadas superiormente	(n° de sugestões implementadas/n° de sugestões inscritas em Boletim de Melhoria e aprovadas superiormente)*100	75%<Taxa≤90%	100%	10%	Utilizar o Boletim de Melhoria para receber sugestões. Analisá-las, tratá-las e dar o devido seguimento, serão considerados para contabilização os boletins que tenham merecido aprovação superior para a sua implementação.
	Melhorar consecutivamente o Sistema de Gestão da Qualidade, prosseguindo o processo de certificação	DROPEP	Taxa de tratamento de não conformidades (NC) identificadas em auditoria externa	(n.º de não conformidades tratadas / n.º de não conformidades identificadas)*100	100% (superação se zero não conformidades)	zero		Auditoria externa anual.
DROPEP	Grau de cumprimento das ações planeadas	(n°ações executadas / n° de ações planeadas)*100	75%<Grau≤90%	91%	1%	Informação obtida através da monitorização à execução das atividades e dos resultados finais alcançados relativamente às ações sobre esta temática inscritas no plano de atividades e cronogramas anexos.		
FINANCEIRA / IMPACTE	Gerir eficaz e eficientemente o orçamento da DROPEP	DROPEP	Taxa de execução financeira do orçamento da DROPEP	(despesa realizada / despesa prevista)*100	80%<Taxa≤90%	99%	9,00%	Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GERFIP.
		DROPEP	Taxa de comprometimento financeiro do plano da DROPEP	(despesa comprometida / despesa prevista)*100	70%<Taxa≤80%	83%	3,00%	Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GERFIP.
		DROPEP	Taxa de validação dos registos contabilísticos - despesa	(n° de registos contabilísticos - despesa validados / n° total de registos contabilísticos - despesa)*100	95%	100%	5,00%	Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GERFIP.

Legenda: ND - Não disponível

- Objetivo de QUAR
- Objetivos incluídos na perspetiva Clientes do BSC
- Objetivos incluídos na perspetiva Processos do BSC
- Objetivos incluídos na perspetiva Desenvolvimento Organizacional do BSC
- Objetivos incluídos na perspetiva Financeira/Impacte do BSC
- Objetivo superado ou em superação no momento em avaliação
- Objetivo atingido ou em situação que se enquadre no esperado no momento em avaliação
- Objetivo não alcançado ou aquém do esperado no momento em avaliação