

DROAP - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2020

Versão 1 Data: 10 / 12 / 2019

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.

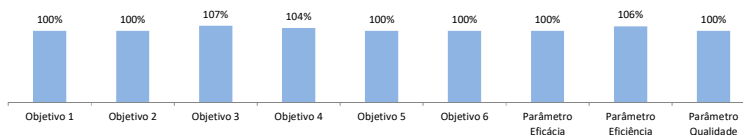
Objetivos Estratégicos

OE 1: Defender o poder regional e a autonomia de forma a desenvolver as possibilidades e competências 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 disponíveis.

OE 4: Apoiar os serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território.

Taxa de execução final por objetivo e parâmetro (Cumprido = 100%)
Avaliação Final= 102%

Cumprimento dos objetivos operacionais

Legenda

Supera

Atinge

Não atinge

Sem efeito

Objetivos Estratégico-Operacionais

Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficácia - Ponderação de 40%

O. 1 Explorar sistemas e instrumentos de apoio à decisão - Ponderação de 50%

Indicadores	Fórmula	2019	2020					
			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 Político 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	92%	50%<Taxa≤ 85%	Taxa> 85%	100%	77%	Atingido	⇒ 0%

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

Indicadores	Fórmula	2019	2020					
			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	83%	75%<Taxa≤ 90%	Taxa> 90%	50%	77%	Atingido	⇒ 0%
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	91%	75%<Taxa≤ 90%	Taxa> 90%	50%	85%	Atingido	⇒ 0%

Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficiência - Ponderação de 40%

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

Indicadores	Fórmula	2019	2020					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4 Taxa de execução financeira do orçamento da DROAP	(despesa realizada / despesa prevista)*100	99,06%	75%<Taxa≤ 90%	Taxa> 90%	100%	96,56%	Superado	↑ 6,62%

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

Indicadores	Fórmula	2019	2020					
			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	Σ dos tempos médios dos colaboradores, dos tempos médios dos dirigentes intermédios de 2º Grau, dos dirigentes intermédios de 1º Grau e do dirigente superior	3,96	10	8	50%	7,38	Superado	↑ 7,8%
Ind. 6 Taxa de cumprimento dos prazos estabelecidos (externos)	(nº de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ / nº de prazos estabelecidos nos PSQ)*100	98,6%	95%	100%	50%	95,6%	Atingido	⇒ 0%

Objetivos Estratégico-Operacionais de Qualidade - Ponderação de 20%

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

Indicadores	Fórmula	2019	2020					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7 Nível de satisfação, numa escala de 1 a 5		3,70	3<nível≤4	>4	100%	3,72	Atingido	⇒ 0,00

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

Indicadores	Fórmula	2019	2020					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8 Renovação da certificação com base na NP EN ISO 9001 - 2015	n.a.	Renovação obtida	Obtenção do reconhecimento	n.a.	100%	Renovação obtida	Atingido	⇒

Meios disponíveis

Recursos Humanos

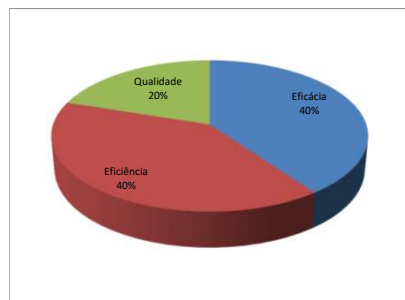
	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direção intermédia	16x8	128	128	0
Técnicos Superiores	12X31	372	384	12
Assistentes Técnicos	8X6	48	48	0

Orçamento (M€)

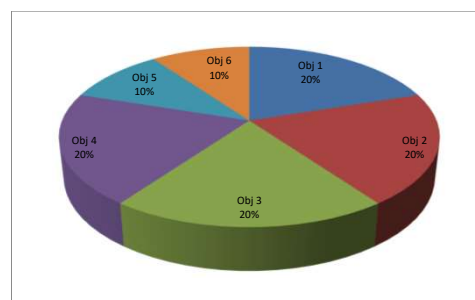
	Estimado	Estimado Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 599 290 €	1 598 780 €	1 543 760,55 €	-55 019,45
Plano	1 346 275 €	4 830 662 €	902 748,78 €	-3 927 913,22

Listagem das fontes de verificação		
Objetivo 1	Indicador 1	Relatório de atividades e/ou folha de registo a criar
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 4	Indicador 6	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 5	Indicador 7	Relatório de tratamento dos questionários
Objetivo 6	Indicador 8	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 - 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.

IND 2 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades

IND 3 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades

IND 4 - Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GeRFIP.

IND 5 - Assegurar a monitorização do indicador, através da produção de relatórios extraídos do SGC e de dados existentes em bases excel.

IND 6 - 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 7 - 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 8 - Auditoria de acompanhamento prevista para maio.

Justificação