



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

RELATÓRIO DE GESTÃO

PRESTAÇÃO DE CONTAS DE 2015

DROAP



Palácio dos Capitães Gerais - 9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt





ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	Página 01
2. EXECUÇÃO FINANCEIRA E MATERIAL DO PLANO DE INVESTIMENTOS.....	Página 05
3. EXECUÇÃO FINANCEIRA DO ORÇAMENTO DE FUNCIONAMENTO.....	Página 14
4. NOTAS JUSTIFICATIVAS E ESCLARECIMENTOS SOBRE DOIS DOCUMENTOS DA PRESTAÇÃO DE CONTAS	
4.1 NORMA DE CONTROLO INTERNO	Página 17
4.2 CONTRATAÇÃO ADMINISTRATIVA – SITUAÇÃO DOS CONTRATOS	Página 17
5. ANEXO - “RELATÓRIO DE ATIVIDADES E DE AUTOAVALIAÇÃO DA DROAP”...	Página 18



1. INTRODUÇÃO

A Direção Regional de Organização e Administração Pública (DROAP) é um serviço dependente da Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial (VPGECE), e tem competências nas áreas da administração pública regional e local, encontrando-se a sua orgânica vigente publicada no Decreto Regulamentar Regional n.º 7/2013/A, de 11 de julho.

A DROAP tem por missão promover, acompanhar, coordenar e executar medidas de excelência que permitam a melhoria contínua da administração pública da Região, ao serviço do cidadão.

À DROAP compete:

- a) O aperfeiçoamento e modernização da administração regional autónoma com vista ao aumento da eficácia global da gestão pública, à melhoria das suas relações com os cidadãos e à racionalização e desburocratização dos serviços públicos;
- b) O estudo, coordenação e execução de medidas respeitantes à gestão e administração dos recursos humanos, assim como o respetivo controlo legal e financeiro da admissão de recursos humanos na administração regional, nele se incluindo as contratações a termo resolutivo ou em regime de prestação de serviços, designadamente tarefa e avença;
- c) A gestão do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos da Administração Regional dos Açores nos termos previstos no Decreto Legislativo Regional n.º 32/2010/A, de 17 de novembro;
- d) A gestão da Bolsa de Emprego Público dos Açores nos termos previstos no Decreto Legislativo Regional n.º 50/2006/A, de 12 de dezembro;
- e) Realizar, no âmbito das suas competências, auditorias de gestão aos órgãos e serviços da administração regional;
- f) O estudo, coordenação e apoio às autarquias locais nos domínios da cooperação técnica e financeira, do ordenamento do território e do apoio jurídico e à gestão;
- g) A divulgação de informação de natureza geográfica, ou suscetível de georreferenciação, relativa às áreas de atuação da VPECE;



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

- h) A promoção da articulação entre o Governo Regional e as Autarquias Locais;
- i) A execução, em matéria de recenseamento e eleições, das funções atribuídas por lei ao Governo Regional;
- j) Propor, no âmbito das suas competências, a realização de inspeções, inquéritos e sindicâncias aos órgãos e serviços da administração local, bem como tomar conhecimento dos relatórios elaborados pela IRAP;
- k) Emitir os necessários pareceres tendo em vista habilitar a tomada de posição do vice-presidente do Governo Regional sobre os acordos a celebrar com as câmaras municipais e juntas de freguesia da Região.

Relativamente à sua estrutura, a DROAP compreende os seguintes serviços:

a) Serviço consultivo:

- Conselho da Qualidade, que é o órgão de apoio à tomada de decisões inerentes ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da DROAP.

b) Serviços executivos:

- Direção de Serviços de Modernização e Gestão Financeira (DSMGF);
- Direção de Serviços Jurídicos e do Ordenamento do Território (DSJOT).

A DSMGF compreende os seguintes serviços:

- a) Divisão de Modernização e Conceção Organizacional (DiMCO);
- b) Divisão de Estudos e Análise Financeira (DEAF);
- c) Núcleo de Gestão de Recursos Humanos e Análise Organizacional (NGRHAO).

A DSJOT compreende os seguintes serviços:

- a) Divisão da Função Pública (DFP);
- b) Divisão dos Assuntos Jurídicos e Eleitorais (DAJE);
- c) Divisão de Informação Geográfica e Ordenamento do Território Municipal (DIGOT)

Este Relatório de Gestão integra o Relatório de Atividades e de Autoavaliação da DROAP de 2015, que permite ter um conhecimento aprofundado da organização.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Neste relatório será dado conhecimento da execução financeira e material do Plano de Investimentos da direção regional, bem como da execução do orçamento de funcionamento em 2015, e será apresentada a sua evolução de 2014 para 2015.

Angra do Heroísmo, 26 de abril de 2016

O DIRETOR REGIONAL DE ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Victor Jorge Ribeiro Santos



Palácio dos Capitães Gerais - 9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt





2. EXECUÇÃO FINANCEIRA E MATERIAL DO PLANO DE INVESTIMENTOS DE 2015

Pelo Decreto Legislativo Regional n.º 2/2015/A, de 7 de janeiro, foi aprovado o Plano Anual Regional para 2015. Os investimentos da DROAP enquadram-se no Programa 1 - Competitividade, Emprego e Gestão Pública, constituído por nove projetos.

1 Competitividade, Emprego e Gestão Pública

- 1.1 Competitividade Empresarial
- 1.2 Apoio ao Desenvolvimento das Empresas Artesanais
- 1.3 Emprego e Qualificação Profissional
- 1.4 Modernização Administrativa
- 1.5 Informação de Interesse Público ao Cidadão
- 1.6 Serviços Sociais
- 1.7 Cooperação com as Autarquias Locais
- 1.8 Estatística
- 1.9 Planeamento e Finanças

Os recursos financeiros da DROAP estão previstos em sete ações, integradas em três projetos (1.4, 1.6 e 1.7), abaixo descritos, bem como as respetivas atividades a desenvolver:

Projeto 1.4 - Modernização Administrativa

Ação 1.4.1 - Ações de modernização administrativa

Ação 1.4.2 Sistema Integrado de Gestão da Administração Regional dos Açores

Desenvolvimento dos sistemas integrados de gestão da administração regional dos Açores, SIGRHARA e POLAR.

Ação 1.4.3 - Promoção da qualidade nos serviços da administração pública regional

Despesas com a candidatura do Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP ao 2º nível de excelência da EFQM. Auditorias de acompanhamento da renovação da certificação segundo a NP EN ISO 9001:2008 do Sistema de Gestão da Qualidade DROAP. Operacionalização dos projetos de racionalização dos recursos disponíveis, em particular a criação de centrais de serviços (acompanhamento no terreno). Acompanhamento de processos de redefinição de procedimentos que facilitem e potenciem a aproximação da administração ao cidadão. Ações de sensibilização



para que nos serviços da administração promovam novas formas de se inter-relacionarem de modo a melhor interagir com o cidadão/cliente.

Neste projeto 1.4 está também inserida a ação 1.4.4 – Desmaterialização de processos, que não é gerida pela DROAP, mas sim pelo Centro de Informática, dependente da Vice-Presidência do Governo.

Projeto 1.6 - Serviços Sociais

Ação 1.6.1 - Serviços de apoio aos funcionários públicos

Concessão de apoios financeiros às duas associações de funcionários públicos da Região, AFARIT e COOPDELGA, nos termos do Decreto Regulamentar Regional n.º 7/84/A, de 2 de fevereiro, para financiamento das despesas de funcionamento e, excecionalmente, para apoio a despesas de investimento. Apoio socioeconómico aos funcionários públicos em situação socialmente gravosa e urgente nos termos dispostos no Decreto Legislativo Regional n.º 8/2009/A, de 20 de maio.

Projeto 1.7 - Cooperação com as Autarquias Locais

Ação 1.7.1 - Cooperação técnica

Apoio técnico aos eleitos locais e trabalhadores das autarquias locais açorianas.

Ação 1.7.2 - Cooperação financeira com os municípios

Pagamento dos juros decorrentes dos empréstimos municipais contratados ao abrigo das linhas de crédito regional, para financiamento da parte do investimento municipal não coberta pela comparticipação comunitária (Decreto Legislativo Regional n.º 32/2002/A, de 8 de agosto).

1.7.3 Cooperação financeira com as freguesias

Atribuição de apoios financeiros às freguesias açorianas para aquisição de mobiliário, equipamento e software informático, e para realização de pequenas obras de conservação das sedes das juntas. Comparticipação de investimentos municipais de aquisição/construção/grande reparação de edifícios sede de juntas de freguesia (Decreto Legislativo Regional n.º 32/2002/A, de 8 de agosto).



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

A programação financeira aprovada no Plano Regional de 2015 (DLR n.º 2/2015/A), para desenvolvimento dos projetos da DROAP, totalizou 1.012.050 €.

Programa Projeto	Designação do Programa e Projetos	Dotação Inicial	Dotação revista	Aumento Diminuição
Proj. 1.4	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	395.750	306.050	-89.700
Proj. 1.6	SERVIÇOS SOCIAIS	180.000	180.000	0
Proj. 1.7	COOPERAÇÃO COM AS AUTARQUIAS LOCAIS	436.300	526.000	89.700
Programa 1	COMPETITIVIDADE, EMPREGO E GESTÃO PÚBLICA	1.012.050	1.012.050	0

A dotação total, ao final do ano de 2015, foi igual à dotação aprovada. Houve necessidade de reforço da dotação do projeto de cooperação com as autarquias locais, tendo sido feito por contrapartida do projeto de modernização administrativa.

O próximo quadro apresenta as dotações financeiras inicialmente aprovadas, as dotações revistas e os valores das despesas realizadas, ao final do ano, bem como o grau de execução financeira de cada ação do Plano, rácio entre os valores de despesa paga e dotação revista.

A execução financeira global situa-se nos 80,1%.

Programa Projeto Ação	Designação do Programa, Projetos e Ações	Dotação Inicial	Dotação revista	Despesas Pagas	Saldo = Dotação revista - Pago	Grau de execução (%)
Proj. 1.4	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	395.750	306.050	140.184	165.866	45,8%
1.4.1	Ações de Modernização Administrativa	15.750	23.700	11.503	12.197	48,5%
1.4.2	SIGARA	350.000	251.100	118.393	132.707	47,1%
1.4.3	Promoção da qualidade nos serviços da Adm. Pública Regional	30.000	31.250	10.288	20.962	32,9%
Proj. 1.6	SERVIÇOS SOCIAIS	180.000	180.000	169.901	10.099	94,4%
1.6.1	Serviços de apoio aos funcionários públicos	180.000	180.000	169.901	10.099	94,4%
Proj. 1.7	COOPERAÇÃO COM AS AUTARQUIAS LOCAIS	436.300	526.000	500.322	25.678	95,1%
1.7.1	Cooperação Técnica	10.000	13.380	10.890	2.490	81,4%
1.7.2	Cooperação Financeira com os Municípios	26.300	32.020	28.338	3.682	88,5%
1.7.3	Cooperação Financeira com as Freguesias	400.000	480.600	461.094	19.506	95,9%
Programa 1	COMPETITIVIDADE, EMPREGO E GESTÃO PÚBLICA	1.012.050	1.012.050	810.407	201.643	80,1%



As despesas realizadas nas ações 1.6.1, 1.7.2 e 1.7.3, dos projetos 1.6 – Serviços Sociais e 1.7 – Cooperação com as Autarquias Locais, são relativas a transferências de verbas para as associações de funcionários públicos (AFARIT e COOPDELGA), a apoio socioeconómico a funcionários públicos e a transferências de verbas para os municípios e as freguesias, enquadrando-se esses apoios financeiros nos seguintes diplomas:

- Decreto Regulamentar Regional nº 7/84/A, de 2 de fevereiro, que regulamenta o financiamento das associações sem fins lucrativos de funcionários públicos.
- Decreto Legislativo Regional n.º 33/2011/A, de 5 de dezembro, permite a concessão de apoio socioeconómico a trabalhadores da Administração Regional Autónoma em situações socialmente gravosas e urgentes.
- Decreto Legislativo Regional nº 24/2015/A, de 10 de novembro, que altera e republica o Decreto Legislativo Regional nº 32/2002/A, de 8 de Agosto, que define o regime de cooperação técnica e financeira entre a administração regional autónoma e a administração local.
- Decreto Legislativo Regional nº 11/2015/A, de 14 de abril, que altera e republica o Decreto Legislativo Regional n.º 21/99/A, de 10 de julho, que define o regime jurídico do Conselho de Ilha e prevê que os seus encargos de funcionamento sejam suportados pelo Departamento do Governo Regional que tutela as autarquias locais.

No âmbito das restantes ações do Plano, são realizadas despesas com aquisição de bens e serviços, necessárias ao desenvolvimento da cooperação técnica com a Administração Regional e Local.

Apresentado o enquadramento legal das transferências de verbas, passamos a descrever as despesas realizadas em 2015, associadas a cada uma das ações do Plano da DROAP.

1.4 Modernização Administrativa

1.4.1 - Ações de Modernização Administrativa

Despesas inerentes a ações de formação e deslocações. Aquisição de equipamentos informáticos para apetrechamento de três postos de trabalho da Central de Serviços Partilhados da Ilha Graciosa. Despesas relativas ao processo das Eleições Legislativas de 2015.



1.4.2 - Sistema Integrado de Gestão da Administração Regional dos Açores

Assistência técnica do SIGRHARA, relativamente aos seguintes contratos: de manutenção evolutiva do SIGRHARA e Sistema de Gestão da Assiduidade, do Sistema de Gestão de Pedidos e do Sistema de Gestão de Pedidos e Gestão do Quadro de Ilha, Formação, Estruturas Orgânicas e Novos Portais. Despesas com deslocações da equipe do NGRHAO. Aquisição e pagamento de serviços de manutenção do portal POLAR.

1.4.3 - Promoção da Qualidade nos Serviços da Administração Pública Regional

Despesas com a candidatura ao II Nível de Excelência da EFQM e processo de auditoria da APCER. Despesas com a aquisição de mobiliário para apetrechamento de três postos de trabalho e deslocações à Ilha Graciosa, no âmbito do projeto de criação da Central de Serviços Partilhados daquela ilha.

1.6 Serviços Sociais

1.6.1 - Serviços de Apoio aos Funcionários Públicos

Apoio ao funcionamento dos serviços sociais de Angra do Heroísmo e de Ponta Delgada (AFARIT e COOPDELGA) e apoio socioeconómico a funcionários públicos em situação socialmente gravosa e urgente.

1.7 Cooperação com as Autarquias Locais

1.7.1 - Cooperação Técnica

Despesas com o apoio técnico prestado às autarquias locais da Região por três Unidades Orgânicas da DROAP. Participação no Colóquio Nacional da Associação dos Técnicos Administrativos Municipais e em reuniões do SATAPOCAL. Acompanhamento dos instrumentos de gestão territorial - coordenação (presidências das comissões), no caso dos planos diretores municipais (PDM), e participação nos trabalhos (pareceres e reuniões), no caso dos PDM e outros planos.

1.7.2 - Cooperação Financeira com os Municípios

Apoio financeiro aos municípios, traduzido no pagamento de encargos com reuniões de conselhos de ilha e na bonificação de juros de empréstimos municipais contraídos para a contrapartida nacional dos projetos cofinanciados pelo FEDER.



1.7.3 - Cooperação Financeira com as Freguesias

Apoios financeiros às freguesias, para as obras de conservação dos edifícios sede e aquisição de mobiliário, equipamento e software informático, para a deslocação ao XV Congresso Nacional da ANAFRE, e para a obra de grande reparação do edifício sede de uma Junta de Freguesia.

Todas as despesas acima descritas, foram realizadas no âmbito do cumprimento das **principais linhas de orientação estratégica prosseguidas pela DROAP em 2015:**

- a) Defender o poder regional e a autonomia, através de propostas legislativas que permitam desenvolver, em plenitude, as possibilidades e competências políticas da Região, no âmbito das competências e atribuições cometidas à Direção Regional de Organização e Administração Pública.
- b) Reforçar o processo de melhoria contínua dos serviços prestados e da sua interação com o cidadão.
- c) Dotar a Administração Regional de meios técnicos e legais que possibilitem uma gestão integrada dos recursos disponíveis.
- d) Apoiar os serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território.

No próximo mapa são apresentados os valores de despesa realizada em 2015, em cada ação e por classificação económica.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Programa Projeto Ação	Centro financeiro Fundos e Itens no GERFIP	Designação do Programa, Projetos e Ações	Dotação revista	Despesa paga	Grau exec
1	A011002	COMPETITIVIDADE, EMPREGO E GESTÃO PÚBLICA	1.012.050	810.407,41	80,1%
1.4		Modernização administrativa	306.050	140.184,33	45,8%
1.4.1	4A11000009	Ações de modernização administrativa	23.700	11.503,07	48,5%
01.02.04 BA	D.01.02.04.B0.00	Ajudas de custo em território nacional	1.000	604,85	0,0%
02.02.13 BA	D.02.02.13.B0.00	Deslocações e estadas em território nacional	6.500	5.256,71	80,9%
02.02.15 A	D.02.02.15.00.00	Formação	3.150	2.297,60	0,0%
02.02.17 A	D.02.02.17.00.00	Publicidade	500	0,00	0,0%
02.02.18 A	D.02.02.18.00.00	Vigilância e segurança	500	0,00	0,0%
02.02.20 A	D.02.02.20.00.00	Outros trabalhos especializados	500	0,00	0,0%
06.02.03 AA	D.06.02.03.A0.00	ODC - Eleições	800	674,72	84,3%
06.02.03 OA	D.06.02.03.O0.00	ODC - Outras	2.000	0,00	0,0%
07.01.07 A	D.07.01.07.00.00	Equipamento de informática	4.000	2.490,92	62,3%
07.01.08 A	D.07.01.08.00.00	Software informático	3.750	0,00	0,0%
07.01.09 A	D.07.01.09.00.00	Equipamento administrativo	1.000	178,27	17,8%
1.4.2	4A11000010	Sistema Integrado de Gestão da Administração Regional dos Açores	251.100	118.393,06	47,1%
01.01.07 B	D.01.01.07.00.00	Pessoal em regime de tarefa ou avença	56.000	0,00	0,0%
01.02.04 BB	D.01.02.04.B0.00	Ajudas de custo em território nacional	2.000	149,82	0,0%
02.01.17 B	D.02.01.17.00.00	Ferramentas e utensílios	500	0,00	0,0%
02.02.03 B	D.02.02.03.00.00	Conservação de bens	250	0,00	0,0%
02.02.12 B	D.02.02.12.00.00	Seguros de acidentes de trabalho	245	242,28	0,0%
02.02.13 BB	D.02.02.13.B0.00	Deslocações e estadas em território nacional	5.055	1.538,47	0,0%
02.02.15 B	D.02.02.15.00.00	Formação	2.350	0,00	0,0%
02.02.19 B	D.02.02.19.00.00	Assistência técnica	123.882	113.062,61	91,3%
02.02.20 B	D.02.02.20.00.00	Outros trabalhos especializados	500	0,00	0,0%
04.08.02 B	D.04.08.02.00.00	Famílias	300	269,01	89,7%
07.01.07 B	D.07.01.07.00.00	Equipamento de informática	6.000	2.506,91	41,8%
07.01.08 B	D.07.01.08.00.00	Software informático	52.868	0,00	0,0%
07.01.09 B	D.07.01.09.00.00	Equipamento administrativo	1.150	623,96	54,3%
1.4.3	4A11000011	Promoção da qualidade nos serviços da administração pública regional	31.250	10.288,20	32,9%
01.01.07 C	D.01.01.07.00.00	Pessoal em regime de tarefa ou avença	11.500	0,00	0,0%
01.02.04 AC	D.01.02.04.A0.00	Ajudas de custo - Estrangeiro	500	286,73	57,3%
01.02.04 BC	D.01.02.04.B0.00	Ajudas de custo em território nacional	1.600	228,71	14,3%
02.02.13 AC	D.02.02.13.A0.00	Deslocações e estadas - Estrangeiro	200	33,25	16,6%
02.02.13 BC	D.02.02.13.B0.00	Deslocações e estadas em território nacional	5.000	3.037,56	60,8%
02.02.14 C	D.02.02.14.00.00	Estudos, pareceres e consultadoria	8.000	4.870,40	60,9%



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

02.02.15 C	D.02.02.15.00.00	Formação	500	0,00	0,0%
02.02.16 C	D.02.02.16.00.00	Seminários, exposições e similares	250	0,00	0,0%
02.02.17 C	D.02.02.17.00.00	Publicidade	250	0,00	0,0%
02.02.20 C	D.02.02.20.00.00	Outros trabalhos especializados	250	0,00	0,0%
02.02.25 C	D.02.02.25.00.00	Outros Serviços	100	0,00	0,0%
07.01.07 C	D.07.01.07.00.00	Equipamento de informática	1.000	0,00	0,0%
07.01.09 C	D.07.01.09.00.00	Equipamento administrativo	2.100	1.831,55	87,2%
1.6		Serviços sociais	180.000	169.901,10	94,4%
1.6.1	4A11000012	Serviços de apoio aos funcionários públicos	180.000	169.901,10	94,4%
04.07.01 OA	D.04.07.01.00.00	Instituições sem fins lucrativos	174.800	167.805,00	96,0%
04.08.04 A	D.04.08.04.00.00	Subsistema de protecção social de cidadania - Ação Social	4.200	2.096,10	49,9%
08.07.01 OA	D.08.07.01.00.00	Instituições sem fins lucrativos	1.000	0,00	0,0%
1.7		Cooperação com as autarquias locais	526.000	500.321,98	95,1%
1.7.1	4A11000013	Cooperação técnica	13.380	10.889,59	81,4%
01.02.04 BA	D.01.02.04.B0.00	Ajudas de custo em território nacional	1.800	1.342,12	74,6%
02.01.18 A	D.02.01.18.00.00	Livros e documentação técnica	100	0,00	0,0%
02.02.03 A	D.02.02.03.00.00	Conservação de bens	100	0,00	0,0%
02.02.12 A	D.02.02.12.00.00	Seguros de acidentes de trabalho	150	149,52	99,7%
02.02.13 BA	D.02.02.13.B0.00	Deslocações e estadas em território nacional	7.899	7.509,14	95,1%
02.02.15 A	D.02.02.15.00.00	Formação	1.000	488,00	0,0%
02.02.25 A	D.02.02.25.00.00	Outros Serviços	180	0,00	0,0%
04.08.02 A	D.04.08.02.00.00	Famílias	671	670,39	99,9%
07.01.07 A	D.07.01.07.00.00	Equipamento de informática	1.230	730,42	59,4%
07.01.09 A	D.07.01.09.00.00	Equipamento administrativo	250	0,00	0,0%
1.7.2	4A11000014	Cooperação financeira com os municípios	32.020	28.338,39	88,5%
04.05.02 YB	D.04.05.02.Y0.00	Municípios	32.020	28.338,39	88,5%
1.7.3	4A11000015	Cooperação financeira com as freguesias	480.600	461.094,00	95,9%
04.05.02 ZC	D.04.05.02.Z0.00	Transf correntes - Admin. local - RAA - Freguesias	7.600	7.600,00	100,0%
08.05.02 YC	D.08.05.02.Y0.00	Transf capital - Admin. local - RAA - Municípios	45.000	45.000,00	100,0%
08.05.02 ZC	D.08.05.02.Z0.00	Transf capital - Admin. local - RAA - Freguesias	428.000	408.494,00	95,4%

As despesas mais significativas em 2015 foram efetuadas no âmbito das ações 1.7.3 – Cooperação financeira com as freguesias (461.094 €) e da ação 1.6.1. – Serviços de apoio aos funcionários públicos (169.901,10 €).

No âmbito da ação 1.7.3, foram transferidas verbas para as freguesias, num total de 408.494 €, para comparticipação financeira dos custos com a execução de obras de conservação dos edifícios sede (158.695 €), e para aquisição de mobiliário, equipamento e software informático



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

(249.799 €), necessários ao funcionamento daquelas autarquias locais. Os restantes 45.000 € foram transferidos para um município, para apoio à obra de grande reparação do edifício da sede de uma junta de freguesia do respetivo concelho.

Pela ação 1.6.1 foram efetuadas transferências para as associações de funcionários públicos (AFARIT e COOPDELGA), apoios destinados ao funcionamento corrente daquelas instituições.

As despesas mais relevantes da ação 1.4.2 – são relativas a pagamento de assistência técnica do SIGRHARA (101.426,90 €) e do POLAR (11.635,71 €).

De 2014 para 2015, houve um aumento da dotação financeira global do Plano de Investimentos da DROAP, em 62.934 €, e foi mais acentuado o aumento do valor dos pagamentos efetuados (301.499 €), como pode ver-se no mapa seguinte.

Programa Projeto Ação	Designação do Programa, Projetos e Ações	Dotação revista 2015	Dotação revista 2014	Evolução Dotação 2015/2014	Pago em 2015	Pago em 2014	Evolução Pago 2015/2014
Proj. 1.4	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	306.050	472.831	-166.781	140.184	236.768	-96.584
1.4.1	Ações de Modernização Administrativa	23.700	14.050	9.650	11.503	10.418	1.085
1.4.2	SIGARA	251.100	428.181	-177.081	118.393	216.281	-97.888
1.4.3	Promoção da qualidade nos serviços da Adm. Pública Regional	31.250	30.600	650	10.288	10.069	219
Proj. 1.6	SERVIÇOS SOCIAIS	180.000	181.385	-1.385	169.901	172.427	-2.526
1.6.1	Serviços de apoio aos funcionários públicos	180.000	181.385	-1.385	169.901	172.427	-2.526
Proj. 1.7	COOPERAÇÃO COM AS AUTARQUIAS LOCAIS	526.000	294.900	231.100	500.322	99.713	400.609
1.7.1	Cooperação Técnica	13.380	22.600	-9.220	10.890	21.188	-10.298
1.7.2	Cooperação Financeira com os Municípios	32.020	24.100	7.920	28.338	15.234	13.104
1.7.3	Cooperação Financeira com as Freguesias	480.600	248.200	232.400	461.094	63.291	397.803
Programa 1	COMPETITIVIDADE, EMPREGO E GESTÃO PÚBLICA	1.012.050	949.116	62.934	810.407	508.908	301.499

Este acréscimo, de 301.499 €, resultou do grande aumento da cooperação financeira atribuída às freguesias, relativamente ao ano anterior. A diminuição dos pagamentos na ação 1.4.2 - SIGARA (97.888 €) deve-se aos valores inferiores nos contratos de manutenção evolutiva do SIGRHARA e do sistema de gestão da assiduidade e ao facto de, em 2014, ter sido pago um contrato relativo ao software do SIGADSE. O valor pago na ação 1.7.1 – cooperação técnica com as autarquias foi superior em 2014, porque nesse ano houve despesas significativas na formação dos Eleitos Locais, que é realizada de 4 em 4 anos, após eleições autárquicas. Aumentou a cooperação financeira com os municípios, devido à aplicação do novo diploma Decreto Legislativo Regional nº11/2015/A, de 14 de abril, que resultou no aumento dos pagamentos de encargos com as reuniões realizadas pelos Conselhos de Ilha.



3. EXECUÇÃO FINANCEIRA DO ORÇAMENTO DE FUNCIONAMENTO DE 2015

Pelo Decreto Legislativo Regional n.º 1/2015/A, de 7 de janeiro, foi aprovado o Orçamento da Região Autónoma dos Açores para 2015, tendo sido atribuída à DROAP a dotação financeira de 1.463.500 € para as despesas de funcionamento (despesas com o pessoal e outros gastos gerais).

			Unid: euro
Descrição	Dotação Inicial	Dotação revista	Diminuição da Dotação
Despesas com o pessoal	1.450.000	1.450.000	0
Aquisição de bens e serviços	10.000	9.400	-600
Outras despesas correntes	1.500	1.500	0
Total das Despesas Correntes	1.461.500	1.460.900	-600
Aquisição de bens de capital	2.000	2.000	0
Total das Despesas de Capital	2.000	2.000	0
Despesa Total	1.463.500	1.462.900	-600

Conforme previsto no artigo 2.º do referido diploma, foi efetuada a cativação de 6% do total das dotações orçamentais nas classificações económicas de aquisição de bens e serviços, no montante de 600 €.

Por despacho do Vice-Presidente do Governo, de 01-06-2015, foi autorizada a descativação e, posteriormente, a Direção Regional do Orçamento e Tesouro procedeu à redução do orçamento em 600 €.

Fazendo uma análise da evolução das despesas dos orçamentos de funcionamento, de 2014 para 2015, concluímos que houve uma diminuição total de quase 5 mil euros.

			Unid: Euro
Descrição	2015	2014	Evolução 2014-2015
Despesas com o pessoal	1.411.398,81	1.414.533,35	-3.134,54
Aquisição de bens e serviços	2.835,81	3.957,08	-1.121,27
Outras despesas correntes	262,50	35,57	226,93
Total das Despesas Correntes	1.414.497,12	1.418.526,00	-4.028,88
Aquisição de bens de capital	96,02	1.053,46	-957,44
Total das Despesas de Capital	96,02	1.053,46	-957,44
Despesa Total	1.414.593,14	1.419.579,46	-4.986,32



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Os encargos com os trabalhadores foram inferiores em 3.134,54 €. As despesas relativas à aquisição de bens e serviços diminuíram, bem como as aquisições de bens de capital.

O quadro seguinte apresenta os valores das dotações revistas e da execução financeira, por agrupamentos económicos.

Salienta-se o elevado grau de execução deste orçamento em 2015, perto dos 100%.

				Unid: Euro
Agrupamento	Descrição	Dotações corrigidas	Despesas Pagas	Grau de execução %
01	Despesas com o pessoal	1.450.000,00	1.411.398,81	97,3%
02	Aquisição de bens e serviços	9.400,00	2.835,81	30,2%
06	Outras despesas correntes	1.500,00	262,50	17,5%
	Total das Despesas Correntes	1.460.900,00	1.414.497,12	96,9%
07	Aquisição de bens de capital	2.000,00	96,02	4,8%
	Total das Despesas de Capital	2.000,00	96,02	4,8%
	Despesa Total	1.462.900,00	1.414.593,14	96,7%

As despesas com o pessoal atingiram o valor de 1.411.398,81 €, sendo a classificação económica da remuneração base aquela que maior impacte teve no total de encargos, com 817.925,02 €, seguida do pagamento de subsídio de férias e de Natal (148.437,80 €), e dos encargos da entidade patronal com a Caixa Geral de Aposentações e Segurança Social, respetivamente, 187.869 € e 60.465,41 €.

O pagamento das remunerações certas e permanentes, dos abonos variáveis e eventuais e das contribuições para a Segurança Social, ou seja, a despesa total com os trabalhadores, representaram 99,8% do orçamento de funcionamento da DROAP.

O próximo mapa apresenta os valores de pagamentos efetuados e o grau de execução por agrupamentos e também por classificação económica.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Item Financeiro GERFIP	CE - Alínea SCP	Designação das Rubricas	Dotação inicial	Dotação revista	Despesas Pagas	Grau exec %
TOTAL DO FUNDO 5A11000000			1.463.500	1.462.900	1.414.593,14	96,7%
DESPESAS CORRENTES			1.461.500	1.460.900	1.414.497,12	96,8%
Despesas com o pessoal			1.450.000	1.450.000	1.411.398,81	97,3%
Remunerações certas e permanentes			1.170.000	1.170.000	1.151.785,32	98,4%
D.01.01.03.00.00	01.01.03	PES. DO QUADRO - RFP	887.000	887.000	817.925,02	92,2%
D.01.01.06.00.00	01.01.06	PES. CONT. A TERMO	9.000	9.000	6.406,40	71,2%
D.01.01.07.00.00	01.01.07	PES. REGIME TAREFA /AVENÇA	25.000	25.000	68.696,64	274,8%
D.01.01.10.00.00	01.01.10	GRATIFICAÇÕES	2.000	2.000	1.325,72	66,3%
D.01.01.11.00.00	01.01.11	REPRESENTAÇÃO	26.000	26.000	26.338,62	101,3%
D.01.01.13.00.00	01.01.13	SUBSIDIO DE REFEIÇÃO	36.000	36.000	35.786,87	99,4%
D.01.01.14.00.00	01.01.14	SUBS. FERIAS E NATAL	145.000	145.000	148.437,80	102,4%
D.01.01.15.00.00	01.01.15	REM. P/DOENÇA	40.000	40.000	46.868,25	117,2%
Abonos variáveis ou eventuais			15.000	15.000	8.004,47	53,4%
D.01.02.04.B0.00	01.02.04 B	AJ. CUSTO - NAC./REG	1.000	1.000	45,93	4,6%
D.01.02.14.A0.00	01.02.14 A	REM. COMPLEMENTAR	14.000	14.000	7.958,54	56,8%
Segurança Social			265.000	265.000	251.609,02	94,9%
D.01.03.03.A0.00	01.03.03 A	COMPLEMENTO AÇOREANO	200	200	70,32	35,2%
D.01.03.03.B0.00	01.03.03 B	SUB. FAMILIAR	800	800	636,96	79,6%
D.01.03.05.A0.00	01.03.05 A	CGA	201.000	201.000	187.869,00	93,5%
D.01.03.05.B0.00	01.03.05 B	SEGURANÇA SOCIAL	62.000	62.000	60.465,41	97,5%
D.01.03.06.00.00	01.03.06	ACIDENTES EM SERVIÇO	500	500	1.089,21	217,8%
D.01.03.10.P0.00	01.03.10 P	PARENTALIDADE	500	500	1.478,12	295,6%
Aquisição de bens e serviços			10.000	9.400	2.835,81	30,2%
D.02.01.04.00.00	02.01.04	LIMPEZA E HIGIENE	50	50	0,00	0,0%
D.02.01.08.00.00	02.01.08	MAT. ESCRITÓRIO	2.000	2.000	1.541,43	77,1%
D.02.01.14.00.00	02.01.14	OUT. MATERIAL - PEÇA	300	300	0,00	0,0%
D.02.01.15.00.00	02.01.15	PREMIOS, CONDECORAÇÕES	50	50	0,00	0,0%
D.02.01.18.00.00	02.01.18	LIVROS E DOCUMENTAÇÃO	100	100	0,00	0,0%
D.02.01.19.00.00	02.01.19	ARTIGOS HONORIFICOS	100	100	0,00	0,0%
D.02.01.21.00.00	02.01.21	OUTROS BENS	200	200	0,00	0,0%
D.02.02.03.00.00	02.02.03	CONSERVAÇÃO DE BENS	1.300	1.300	46,91	3,6%
D.02.02.09.D0.00	02.02.09 D	COM. MÓVEIS	2.400	1.800	567,89	31,5%
D.02.02.10.00.00	02.02.10	TRANSPORTES	500	500	0,00	0,0%
D.02.02.12.00.00	02.02.12	SEGUROS	200	200	0,00	0,0%
D.02.02.13.B0.00	02.02.13 B	DESL. EST.-NACIONAIS	2.500	2.500	679,58	27,2%
D.02.02.18.00.00	02.02.18	VIGILÂNCIA E SEGURANÇA	100	100	0,00	0,0%
D.02.02.25.00.00	02.02.25	OUTROS SERVIÇOS	200	200	0,00	0,0%



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Outras despesas correntes			1.500	1.500	262,50	17,5%
D.06.02.03.00.00	06.02.03 O	ODC - Outras	300	300	0,00	0,0%
D.06.02.03.A0.00	06.02.03 A	ODC - Eleições	1.200	1.200	262,50	21,9%
DESPESAS DE CAPITAL			2.000	2.000	96,02	4,8%
Aquisição de bens de capital			2.000	2.000	96,02	4,8%
D.07.01.07.00.00	07.01.07	EQUIP DE INFORMÁTICA	1.000	1.000	0,00	0,0%
D.07.01.09.00.00	07.01.09	EQUIP ADMINISTRATIVO	1.000	1.000	96,02	9,6%

4. ESCLARECIMENTOS SOBRE DOIS DOCUMENTOS DA PRESTAÇÃO DE CONTAS

4.1 **A Norma de Controlo Interno** corresponde ao Manual de Qualidade da DROAP, elaborado no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, e em cumprimento com a norma NP EN 9001:2008, pela qual esta direção regional se encontra certificada desde maio de 2010, incluído no processo da Prestação de Contas.

4.2 Contratação administrativa - Situação dos contratos (mapa 8.3.2.1)

No próximo quadro são apresentados todos os contratos da DROAP que tiveram pagamentos no ano de 2015 e é apresentada uma nota justificativa para a diferença entre este quadro e o mapa 8.3.2.1.

									UNID: EURO
Objeto do Contrato	Fornecedor	N.º Projeto GERFIP	N.º Elemento PEP GERFIP	Data assinatura/adjudicação	Valor líquido do Contrato	TX de IVA	Valor bruto do Contrato	Pago 2014	Pago 2015
Fornecimento de passagens aéreas e transferes (contrato celebrado em 2012 ainda vigente)	Turangra - Viagens e Turismo Lda	13A0110002	13INA0110002	13.02.2012			28.000,00	19.867,11	3.283,20
SIGRHARA - Sistema de Gestão de Pedidos (assistência técnica)	Quidgest - Consultores de Gestão	14A0110002	15RNA0110000		7.477,50	18%	8.823,45		8.823,45
SIGRHARA - Gestão do Quadro de Ilha, Formação, Estrut Orgânicas, Novos Portais (assistência técnica)	Quidgest - Consultores de Gestão	14A0110003	15RNA0110001		13.477,50	18%	15.903,45		15.903,45
SIGRHARA e Sistema de Gestão da Assiduidade - Assistência Técnica e manutenção evolutiva	Quidgest - Consultores de Gestão	15A0110001	15INA0110001	16-01-2015	65.000,00	18%	76.700,00		76.700,00
POLAR - Manutenção e Assistência Técnica	Cybermap - Internet e Sistemas de Informação	14A0110005	14INA0110005	03-06-2014	12.777,50	18%	15.077,45	11.456,62	3.620,83
POLAR - Manutenção e Assistência Técnica (2º contrato)	Cybermap - Internet e Sistemas de Informação	15A0110002	15INA0110002	07-08-2015	11.752,16	18%	13.867,55		8.014,88
NOTA:									
Faltou associar aos contratos do POLAR os pagamentos efetuados em 2015, usando os códigos criados no GERFIP (Elementos PEP).									





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

ANEXO



Palácio dos Capitães Gerais - 9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E DE AUTOAVALIAÇÃO - 2015 - DROAP

Abril de 2016



Palácio dos Capitães Gerais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Índice

0. Sumário Executivo	4
1. Introdução	5
2. Autoavaliação	7
2.1 Impacte do serviço na sociedade	7
2.2 Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados - QUAR 2012	11
2.2.1 Parâmetros de Avaliação	12
2.2.2 Avaliação histórica dos indicadores	13
2.3 Avaliação de satisfação de Clientes	14
2.4 Avaliação do sistema de controlo interno	15
2.5 Atividades desenvolvidas no Plano de Atividades	16
2.6 Medidas de reforço positivo do desempenho	20
2.7 Comparação do desempenho da DROAP com outros serviços	21
2.8 Satisfação dos colaboradores	22
2.9 Indicadores da atividade da DROAP	24
2.10 Análise dos Recursos	27
2.10.1 Utilização dos recursos humanos versus resultados obtidos	27
2.10.2 Utilização dos recursos financeiros	27
3. Recursos Humanos	30
3.1 Balanço Social	30
3.1.1 Evolução do n.º de trabalhadores	30
3.1.2 Média de idades e habilitações literárias	32
3.1.3 Nível de Absentismo	323
3.2 Formação Profissional	33
4. Gestão das infraestruturas	35
5. Sistema de informação pública da responsabilidade da DROAP	35
6. Meios Tecnológicos e utilização das TIC's	36
7. Avaliação Final	37
8. Anexos	39



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Listagem de Gráficos e Tabelas

Tabela 1	Evolução dos n.ºs de acumulação de funções e de dispensa de trabalhadores	8
Tabela 2	Comparação entre subsídios atribuídos e a despesa realizada	9
Tabela 3	Evolução do n.º de pedidos de apoio aos funcionários públicos	11
Tabela 4	Avaliação final do QUAR	12
Tabela 5	Comparação do desempenho da DROAP com outros organismos	21
Tabela 6	Resultados do inquérito de satisfação de colaboradores	23
Tabela 7	Utilização de recursos humanos	27
Tabela 8	Execução financeira por projetos e ações	28
Tabela 9	Recursos financeiros da DROAP (2010-2014)	29
Tabela 10	Orçamento de funcionamento da DROAP 2013	30
Tabela 11	Execução do Plano de Formação	34
Gráfico 1	Evolução da quantidade de resíduos encaminhados para reciclagem	8
Gráfico 2	Taxa de execução final do QUAR	13
Gráfico 3	Nível de satisfação, por tipo de clientes	15
Gráfico 4	Evolução do nível de satisfação global de clientes	15
Gráfico 5	Evolução do nível de satisfação de colaboradores	24
Gráfico 6	Taxa de execução do Plano	26
Gráfico 7	Evolução do n.º de trabalhadores	31
Gráfico 8	Evolução do n.º de trabalhadores, por categoria profissional	31
Gráfico 9	N.º de trabalhadores por escalão etário e género	32
Gráfico 10	Total de colaboradores, de acordo com as habilitações académicas	32
Gráfico 11	N.º de dias de absentismo	33



0. Sumário Executivo

Em qualquer Organização importa avaliar se o que foi planeado foi implementado de modo a alcançar os resultados esperados. Em função dos resultados obtidos e da sua monitorização, a Organização deverá atuar com vista a corrigir os desvios do planeado e identificar as melhorias, que vão ser consideradas aquando do desenho de um novo Plano.

O presente relatório faz o balanço da atividade desenvolvida em 2015 pela DROAP - Direção Regional de Organização e Administração Pública, enquanto serviço executivo da Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial, através da autoavaliação do serviço.

De um modo sucinto, pode-se adiantar que os resultados da DROAP em 2015, considerando a análise aos seus documentos estratégicos, que foram atingidos/superados praticamente todos os parâmetros de avaliação – Qualidade, Eficácia e Eficiência – em que a meta de 9 dos 10 indicadores do QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização foi alcançada, sendo que 5 dos seus objetivos superaram o inicialmente previsto. Apenas um dos indicadores ficou aquém da meta estabelecida. Há a ressaltar, pela implementação do Sistema de Gestão de Qualidade, certificado desde 2010 e renovado em 2013, a manutenção e alimentação de um histórico dos indicadores avaliados, permitindo um acompanhamento comparativo da evolução da prestação dos serviços desta Direção Regional.

Os projetos da DROAP e, inerentemente a sua qualidade, tem sido alvo de reconhecimento nacional e internacional, comprovado pelos convites por parte das organizações para participações, como oradores, em diversos eventos e pelas certificações obtidas.



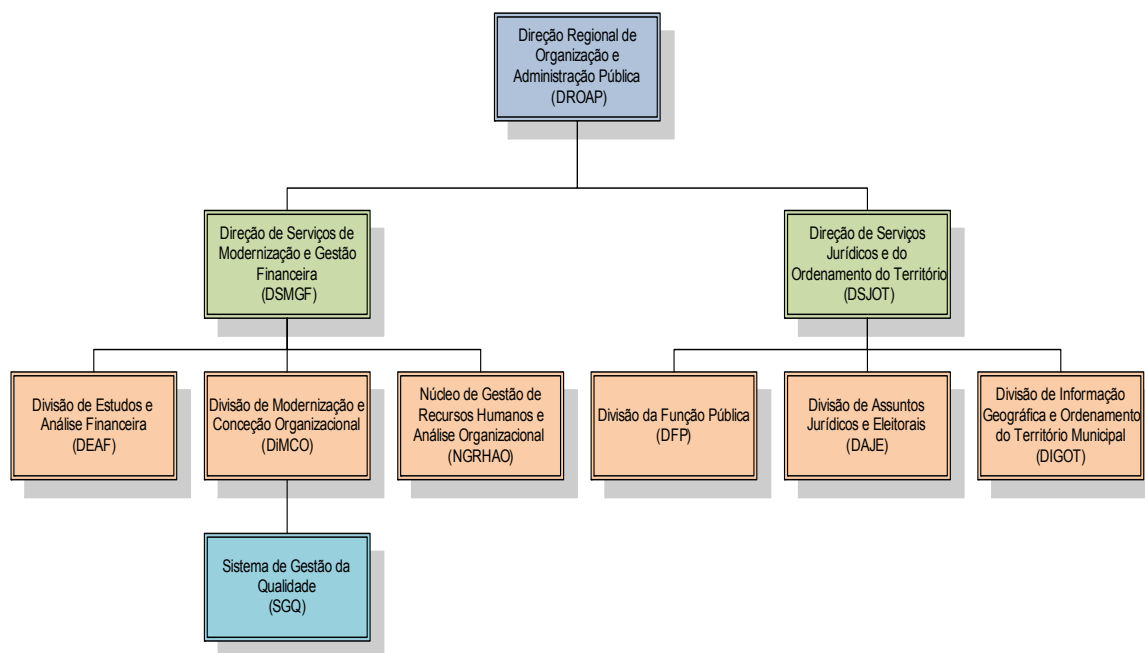
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

1. Introdução

A DROAP - Direção Regional de Organização e Administração Pública, sediada em Angra do Heroísmo, iniciou a sua atividade na sequência da publicação do Decreto Regulamentar Regional n.º 11/93/A, de 8 de maio, enquanto organismo pertencente à Secretaria Regional das Finanças e Planeamento e Administração Pública do V Governo Regional da Região Autónoma dos Açores (1992-1995).

Atualmente, a DROAP é um serviço executivo da Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial, com competências nas áreas da administração pública regional e local, assim como nos assuntos eleitorais, encontrando-se a sua orgânica vigente publicada no Decreto Regulamentar Regional n.º 7/2013/A, de 11 de julho.

Organograma nº 1 – Estrutura Orgânica da DROAP (DRR n.º 7/2013/A, de 11 de julho)



Este organismo tem como missão promover, acompanhar, coordenar e executar medidas de excelência que permitam a melhoria contínua da Administração Pública da



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Região Autónoma dos Açores, ao serviço do cidadão, pretendendo ser um serviço de referência e eficácia e eficiência da gestão pública.

Considerando os eixos estratégicos da ação governativa e as políticas públicas referenciadas no Plano a Médio Prazo da Região, a DROAP construiu o QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização observando, como linhas orientadoras, os seguintes objetivos estratégicos:

OE 1 - Defender o poder Regional e a Autonomia de forma a desenvolver as possibilidades e competências 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 de meios técnicos e legais que possibilitem uma gestão integrada dos seus recursos disponíveis.

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

O processo de planeamento da DROAP é alicerçado no instrumento de Planeamento Estratégico a médio prazo - suportado pelo Mapa Estratégico, que é desdobrado no QUAR e Plano de Atividades - e anual que, por sua vez, servem de base à construção dos objetivos das áreas funcionais e dos dirigentes intermédios e, sequencialmente, dos colaboradores.

Por fim, importa referir que, ao nível dos indicadores-chave, é feita uma monitorização trimestral e a avaliação anual de todos os indicadores e objetivos. A monitorização, bem como a avaliação dos resultados em sede de reunião de dirigentes (de frequência trimestral), onde se procede à revisão dos planos definidos com base nos resultados obtidos à data, podendo determinar alterações ao inicialmente programado.



2. Autoavaliação

2.1 Impacte do serviço na sociedade

No ano em análise, a Direção Regional de Organização e Administração Pública prosseguiu o desenvolvimento das suas competências, prossequindo com a contribuição para a execução do “Programa 1 – Competitividade, Emprego e Gestão Pública” integrado no Plano Anual Regional de 2015 constituído pelos seguintes projetos:

- “Modernização Administrativa “
- “Serviços Sociais “
- “Cooperação com as Autarquias Locais “

Deste modo, a DROAP contribuiu para a prossecução de uma das políticas sectoriais definidas para o período anual, nomeadamente “Aumentar a competitividade e Empregabilidade da Economia Regional”

Por fim, refira-se que este organismo enquadrou todos os seus procedimentos internos, tendo em observância as orientações constantes do programa do XI Governo dos Açores.

Desde 2008, mantém-se o envolvimento (direto e indireto) da DROAP na comunidade em que opera, comprovado pela autorização da dispensa dos seus trabalhadores para a prestação de serviços de formação ou participação em eventos desportivos ou culturais de outras organizações, de acordo com os dados apresentados na Tabela n.º 1.

Desde 2006, ano de implementação do Plano de Gestão de Resíduos produzidos em Serviços da Administração Regional Autónoma, denominado PLAGER.GOV. Nesse sentido, é através da DROAP que é efetuado o controlo dos resíduos produzidos pela Vice-Presidência do Governo, em Angra do Heroísmo, sendo registadas as quantidades de resíduos encaminhados para reciclagem. Ainda que não existam metas associadas a este Plano, existem diversas medidas implementadas nos diferentes serviços, com o intuito de encaminhar a maior quantidade de resíduos possíveis para reciclagem. No



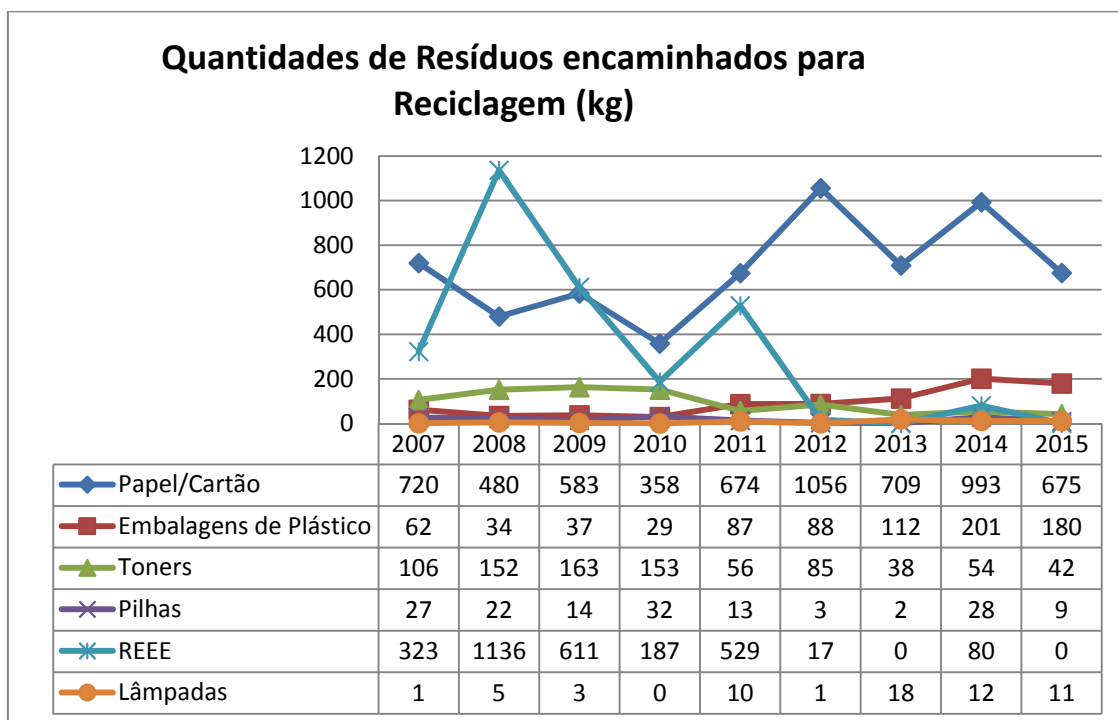
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Gráfico n.º 1, abaixo apresentado, regista-se a variação de quantidades (em Kg) de resíduos enviados para reciclagem, por tipo, desde 2007.

Tabela n.º 1 – Evolução dos n.ºs de acumulação de funções e de dispensa dos trabalhadores

ANOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL	Evolução
N.º de pedidos de acumulação de funções aceites	0	3	3	4	2	1	0	0	13	
N.º de dispensas de serviço para monitoria de formação	2	4	2	3	5	4	2	2	24	
N.º de dias de dispensa de serviço para monitoria de formação	8	16	10	15	19	20	6	5	99	
N.º de dispensas de serviço para participação em eventos (desportivos, culturais)	0	3	5	3	2	1	4	3	21	
N.º de dias de dispensa de serviço para participação em eventos (desportivos, culturais)	0	5	15	10	5	4	16	8	63	
N.º total de pedidos aceites	2	10	10	10	9	6	38	5	32	
N.º total de dias dispensados	8	21	25	25	24	24	22	13	79	

Gráfico n.º 1 – Evolução da quantidade de resíduos encaminhados para reciclagem



A DROAP tem igualmente um papel ativo no processamento dos apoios destinados aos serviços sociais da Administração Regional – AFARIT e COOPDELGA. Nesse sentido, é prestado o apoio ao funcionamento das respetivas cantinas dirigidas aos trabalhadores



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

em exercício de funções públicas, incluindo os trabalhadores em regime de aposentação.

À data da elaboração do presente relatório não é ainda possível apresentar os resultados relativos a 2015. Assim que disponíveis, o documento será atualizado em conformidade.

Para efeitos de enquadramento, são apresentados os valores até 2014.

São ainda transferidas verbas para fazer face a despesas de investimento das instituições, de acordo com os dados apresentados na Tabela n.º 2.

Tabela n.º 2 – Comparação entre os subsídios atribuídos e a despesa efetivamente realizada

ANOS	Despesas correntes efectivamente realizadas	Subsídios atribuídos	Variação Absoluta	Taxa de comparticipação	Transferências de Capital	N.º de refeições servidas
2007	194 229,35 €	160 000,00 €	-34 229,35 €	82,38%	- €	0
2008	205 876,93 €	200 000,00 €	-5 876,93 €	97,15%	9 100,00 €	0
2009	212 659,96 €	215 000,00 €	2 340,04 €	101,10%	6 662,00 €	52 725
2010	192 898,42 €	182 454,00 €	-10 444,42 €	94,59%	624,90 €	50 301
2011	197 363,53 €	180 768,52 €	-16 595,01 €	91,59%	2 717,03 €	48 051
2012	198 819,14 €	175 000,00 €	-23 819,14 €	88,02%	- €	40 861
2013	185 607,21 €	175 001,00 €	-10 606,21 €	94,29%	986,00 €	38 574
2014	177 681,11 €	168 033,00 €	-9 648,11 €	94,57%	813,02 €	36 925
TOTAL	1 565 135,65 €	1 456 256,52 €	-108 879,13 €	93,04%	20 902,95 €	267 437
Evolução						



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

AFARIT

ANOS	Despesas correntes efectivamente realizadas	Subsídios atribuídos	Variação Absoluta	Taxa de comparticipação	Transferências de Capital	N.º de refeições servidas
2007	109 261,55 €	77 000,00 €	-32 261,55 €	70,47%	- €	0
2008	117 559,60 €	118 791,00 €	1 231,40 €	101,05%	- €	0
2009	117 925,34 €	127 510,00 €	9 584,66 €	108,13%	- €	34 332
2010	120 123,90 €	100 448,00 €	-19 675,90 €	83,62%	- €	35 559
2011	119 990,21 €	112 340,38 €	-7 649,83 €	93,62%	- €	32 788
2012	120 951,30 €	104 059,15 €	-16 892,15 €	86,03%	- €	26 515
2013	118 451,31 €	98 146,71 €	-20 304,60 €	82,86%	986,00 €	25 909
2014	112 440,53 €	103 177,74 €	-9 262,79 €	91,76%	813,02 €	24 203
TOTAL	936 703,74 €	841 472,98 €	-95 230,76 €	89,83%	1 799,02 €	179 306
Evolução						

COOPDELGA

ANOS	Despesas correntes efectivamente realizadas	Subsídios atribuídos	Variação Absoluta	Taxa de comparticipação	Transferências de Capital	N.º de refeições servidas
2007	84 967,80 €	83 000,00 €	-1 967,80 €	97,68%	- €	0
2008	88 317,33 €	81 209,00 €	-7 108,33 €	91,95%	9 100,00 €	0
2009	94 734,62 €	87 490,00 €	-7 244,62 €	92,35%	6 662,00 €	18 393
2010	72 774,52 €	82 006,00 €	9 231,48 €	112,69%	624,90 €	14 742
2011	77 373,32 €	68 428,14 €	-8 945,18 €	88,44%	2 717,03 €	15 263
2012	77 867,84 €	70 940,85 €	-6 926,99 €	91,10%	- €	14 346
2013	67 155,90 €	67 367,38 €	211,48 €	100,31%	- €	12 665
2014	65 240,58 €	64 855,26 €	-385,32 €	99,41%	- €	12 722
TOTAL	628 431,91 €	605 296,63 €	-23 135,28 €	96,32%	19 103,93 €	88 131
Evolução						

O Governo Regional concede ainda apoio socioeconómico aos trabalhadores em exercício de funções públicas da Administração Regional dos Açores em situação económica gravosa e urgente, incluindo aposentados, cabendo à DROAP a gestão das verbas atribuídas, após emissão do parecer técnico do Instituto de Desenvolvimento Social dos Açores, IPRA.

Assim, e relativamente ao ano anterior, regista-se uma diminuição do total de pedidos, tendo sido aprovados 100% dos pedidos recebidos. (Tabela n.º 3).



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Tabela n.º 3 – Evolução do n.º de pedidos de apoio aos funcionários públicos

ANOS	Pedidos deferidos	Pedidos indeferidos	Total de pedidos	Taxa de aprovação	Valor atribuído
2009	0	13	13	0%	- €
2010	6	19	25	24%	12 576,50 €
2011	4	8	12	33%	8 384,40 €
2012	1	2	3	33%	2 096,10 €
2013	3	0	3	100%	6 288,30 €
2014	2	0	2	100%	3 613,91 €
2015	1	0	1	100%	2 096,10 €
TOTAL	17	42	59	29%	35 055,31 €
Evolução					

2.2 Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados - QUAR 2015

Da análise efetuada e reportada aos resultados alcançados no Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR a 31 de dezembro de 2015 9 das 10 metas propostas foram alcançadas, ressalvando-se a superação em 5 dessas metas. Um dos objetivos falhou a meta prevista em 7%, estando o desvio relacionado com o cumprimento de prazos internos.

Esta superação em 50% das metas definidas reflete o cuidado na escolha e a pertinência dos projetos a acompanhar bem como a integração de todos estes projetos no Sistema de Gestão da Qualidade, obrigando a própria organização a um acompanhamento integrado e continuado, em todas as suas fases.

Do ponto de vista dos resultados alcançados, a DROAP tem demonstrado ainda uma preocupação especial na definição de indicadores, sendo essa preocupação evidenciada por um histórico que possibilita a demonstração da evolução positiva do percurso desenvolvido ao longo dos anos. Desse facto é ilustrativo a verificação de que todos os seus indicadores possuem um histórico que possibilita um comparativo a períodos homólogos, bem como a respetiva análise dos indicadores em questão.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Em anexo, encontra-se a versão final do QUAR, representado pela execução no final do ano de 2015.

2.2.1 Parâmetros de Avaliação

Pela análise da Tabela n.º 4 que se segue, pode aferir-se que a DROAP obteve, tendo como referência os resultados do QUAR 2015, a avaliação final de 114%, devendo ter-se em consideração que 100% = resultados atingidos. No seguimento, pode verificar-se que cada um dos parâmetros de Eficácia (121%), Eficiência (121%) e Qualidade (100%) foram superados e atingidos respetivamente. Os valores obtidos são superiores a 2014. O grau de superação global é bastante significativo, tendo contribuído para atingir os objetivos estratégicos desta Direção Regional, conforme se comprova pelo Gráfico n.º 2.

Tabela n.º 4 – Avaliação final do QUAR 2015

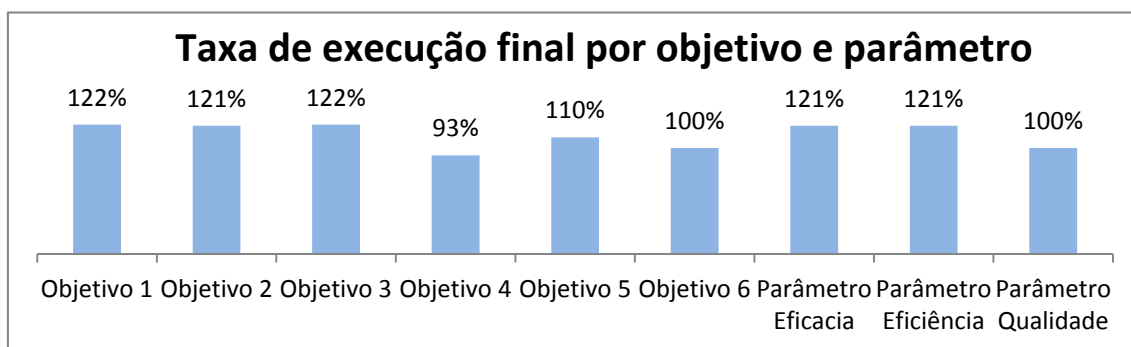
Planeamento						Resultados			
Parâmetros	Peso do Parâmetro na avaliação final	Objetivos	Peso do Objetivo no respetivo parâmetro	Indicadores	Peso do indicador	Taxa de concretização do indicador	Taxa de concretização do objetivo	Taxa de concretização do parâmetro	Avaliação final
Eficácia	40%	O 1	50%	Ind 1	10%	100%	123%	121% Superado	114% Superado
				Ind 2	10%	115%			
		O 2	50%	Ind 3	10%	103%	121%		
				Ind 4	10%	109%			
Eficiência	40%	O 3	50%	Ind 5	20%	107%	122%	121% Superado	
		O 4	50%	Ind 6*	10%	102%	91%		
				Ind 7	10%	93%			



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Planeamento						Resultados			
Parâmetros	Peso do Parâmetro na avaliação final	Objetivos	Peso do Objetivo no respetivo parâmetro	Indicadores	Peso do indicador	Taxa de concretização do indicador	Taxa de concretização do objetivo	Taxa de concretização do parâmetro	Avaliação final
Qualidade	20%	O 5	50%	Ind 8	10%	100%	100%	100% Atingido	
		O 6	50%	Ind 9	5%	100%	100%		
				Ind 10*	5%	100%			

Gráfico n.º 2 - Taxa de execução final por objetivo e parâmetro



2.2.2 Avaliação histórica dos indicadores

A implementação da CAF em 2006 e consequentemente a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP em 2010 (renovado em 2013), entre outras mais-valias, permite a verificação da existência de um historial de melhoria contínua da DROAP, comprovada pela análise do histórico dos indicadores utilizados no QUAR 2015, presente para a maioria desses indicadores.

Ainda assim, e num preceito de melhoria contínua em todos os aspetos relacionados com a Organização, foram acompanhados trimestralmente todos os indicadores desse documento estratégico, em reuniões de dirigentes e do Conselho da Qualidade.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Em seguimento das práticas dos anos anteriores, mantém-se atualizado o histórico desde 2009/2010 do total dos indicadores de gestão, possibilitando assim um acompanhamento concreto da atividade da DROAP.

Este histórico, além de suportar e orientar a definição de objetivos, indicadores e metas, permite à organização aferir a evolução positiva das tendências dos resultados obtidos.

2.3 Avaliação de Satisfação de Clientes

A DROAP realiza, anualmente, desde 2009, inquéritos à satisfação dos seus clientes externos, com o intuito de aferir o nível de satisfação para com os serviços prestados.

O referido inquérito é respondido através de formulário em formato de papel e em formato eletrónico, sendo os resultados tratados em conformidade com o estabelecido no Sistema de Gestão da Qualidade. O índice de satisfação é aferido numa escala percecional de 5 pontos, representando 1=Muito Insatisfeito e 5=Muito Satisfeito.

À semelhança dos anos anteriores, o inquérito relativo a 2015 foi aplicado à totalidade dos clientes da DROAP (Administração Regional dos Açores, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia), tendo obtido uma taxa de resposta de cerca de 49,36%. No Gráfico n.º 3 pode ver-se a evolução no nível de satisfação, por ano e tipo de clientes.

Com base nos resultados obtidos, é aferido o nível médio de satisfação de clientes, tendo em 2015 sido obtido o valor de 3,84 pontos, tendo sido superada a meta definida no painel de indicadores de 3 pontos (ver Gráfico n.º 4). Esse valor é igualmente superior ao do ano transato (3,79), verificando-se uma tendência crescente da satisfação.

Pela análise dos resultados obtidos relativos ao nível médio de satisfação por item de avaliação, é de salientar o facto de que em todos os itens de avaliação relativos aos serviços prestados pela DROAP ter sido aferido um nível de satisfação igual ou superior a 3. Nos últimos 4 anos, a tendência de resultados apresenta-se estável (Tabelas de nível de satisfação por cliente, em anexo).



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Gráfico n.º 3 – Nível de satisfação por tipo de cliente (2010-2015)

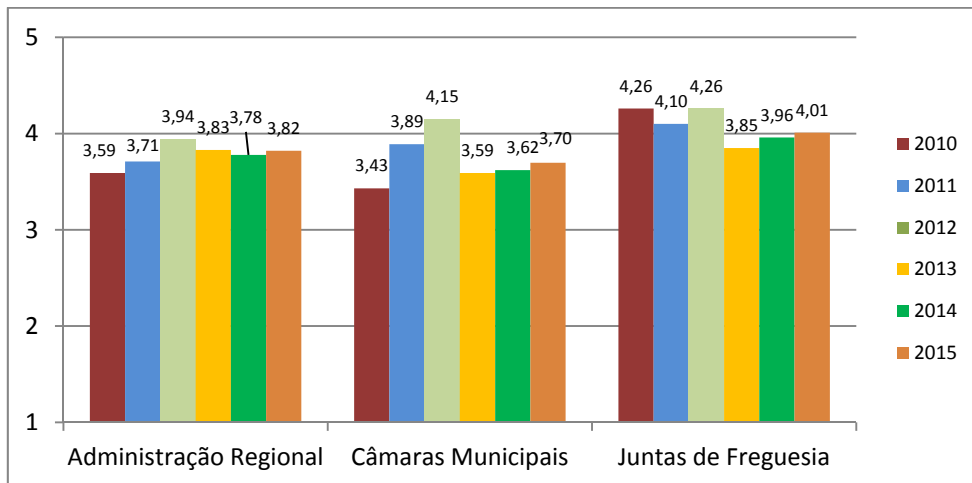
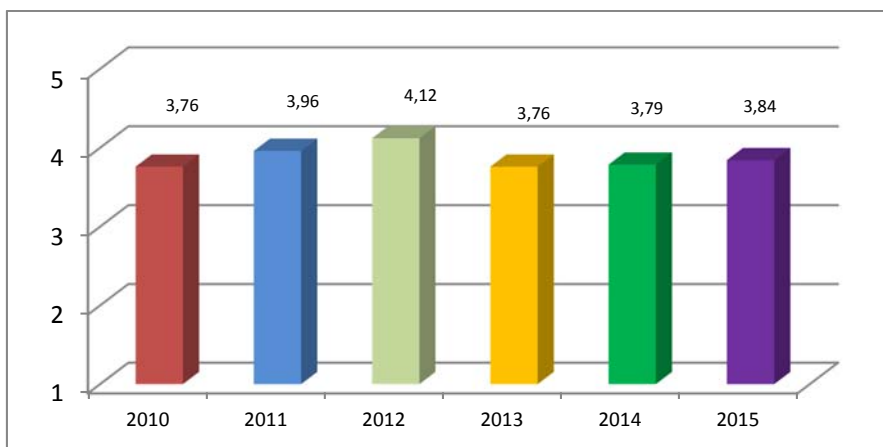


Gráfico n.º 4 – Evolução do nível de satisfação global (2010-2015)



Em anexo, encontra-se o tratamento estatístico, por cliente e por respostas ao questionário.

2.4 Avaliação do sistema de controlo interno

A DROAP cumpre, desde o início de 2010, procedimentos de auditoria interna de acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2008, conduzidos por auditores internos devidamente formados.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Para além das auditorias internas, é também realizada anualmente uma auditoria externa (podendo esta ser de acompanhamento ou de renovação da certificação, como ocorreu em 2013), efetuada por auditores externos da Associação Portuguesa de Certificação (APCER), entidade certificadora acreditada por 3 entidades: o Instituto Português de Acreditação, I.P.(IPAC), a *Entidad Nacional de Acreditación* (ENAC) e a *Social Accountability Accreditation Services* (SAAS).

De acordo com a certificação obtida pela DROAP, as auditorias incidem sobre os processos de suporte e de prestação de serviços da DROAP, seguindo os pressupostos do referencial NP EN ISO 9001:2008.

No âmbito de auditoria externa e dos restantes procedimentos de controlo interno ocorridas no decorrer de 2015 foram identificadas duas áreas sensíveis e quatro oportunidades de melhora, tendo todas as situações – e entendidas como justificadas - sido alvo de tratamento adequado e de resolução em tempo útil.

De salientar que em 2015, a DROAP alcançou o segundo nível de Excelência da EFQM – European Foundation for Quality Management – Recognized for Excellence, comprovativo do patamar de excelência da prestação de serviço desta Organização. Relativo a 2015, todos os fornecedores considerados estratégicos obtiveram resultados neutros a positivos, não havendo, necessidade de solicitar plano de melhoria, mantendo-se todos como elegíveis para a continuidade da prestação dos serviços. De salientar que no ano em análise, o Índice de Qualificação de Fornecedores foi de 2,61 numa escala máxima de 3 pontos.

2.5 Atividades desenvolvidas no Plano de Atividades

A DROAP elabora anualmente o Plano de Atividades, que reflete o trabalho que será desenvolvido por todas as unidades orgânicas da organização bem como a respetiva calendarização. Tratando-se de um documento dinâmico e, como tal, sujeito a alterações, é acompanhado trimestralmente em reunião de dirigentes, tanto em termos de execução bem como do cumprimento das datas previstas.

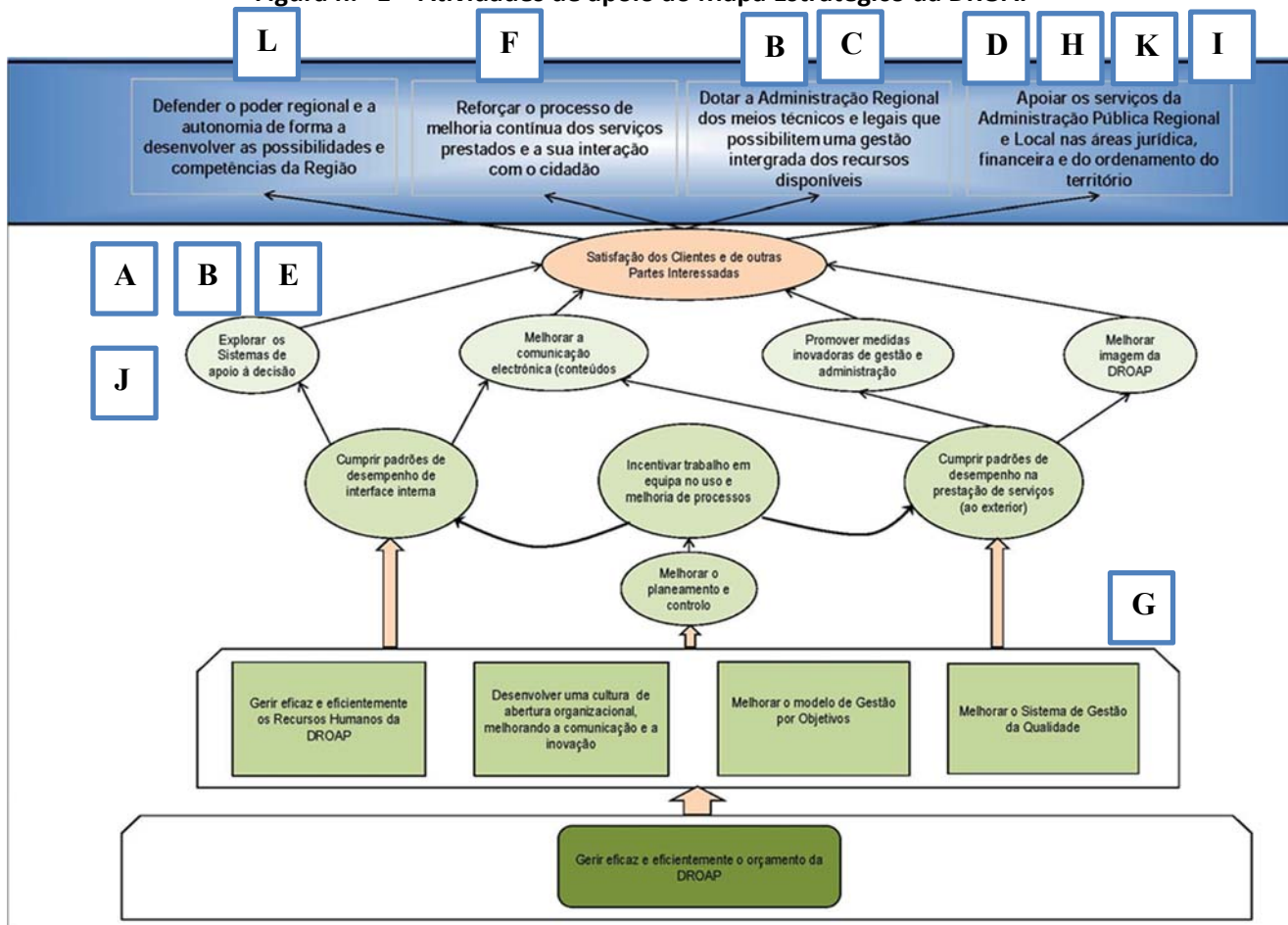


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidentência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

No ano de 2015, foi aferida uma taxa de execução de 93% das atividades e projetos previstos, para um cumprimento das datas de execução de 99,1% do planeado.

Na Figura nº 1 identificam-se as principais atividades/projetos desenvolvidas em 2015 e respetivo impacte nos objetivos delineados no mapa estratégico da DROAP.

Figura n.º 1 – Atividades de apoio ao Mapa Estratégico da DROAP



Principais atividades/projetos desenvolvidos em 2015:

A - Base de dados de gestão da cooperação financeira com as autarquias da RAA

A manutenção e a atualização de base de dados, bem como, a alimentação do histórico desde 1996, permite a extração de relatórios de dados, segundo diversas variáveis. Este instrumento constituiu um importante apoio na tomada de decisão superior, bem como da tutela.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

B – Gestão do SIGRHARA

O desenvolvimento e consolidação do SIGRHARA – Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos da Administração Regional dos Açores prosseguiu de acordo com o planeado.

Com esta ferramenta informática bem como com o BackOffice que suporta e dá apoio aos serviços da ARA, tem sido possível uma maior partilha de recursos materiais e humanos, a diminuição dos custos de manutenção de aplicações diversas, a uniformização de procedimentos de gestão dos recursos humanos e por fim, uma melhor disponibilidade da informação permitindo uma melhor gestão integrada.

Como nota de relevância, pese embora o volume de processamentos desta prestação de serviços, a taxa de erro é igual a 0,194%.

C – Gestão da Bolsa de Emprego Público dos Açores

A melhoria contínua do BackOffice, através do apoio técnico, da atualização das FAQ's, bem como o apoio no desenvolvimento de nova base de dados que o suporta, fazem da Bolsa de Emprego Público um instrumento essencial nos processos de mobilidade e recrutamento de recursos humanos.

D – Implementar o SIADAPRA na ARA

O apoio aos serviços da administração regional na implementação e consolidação de procedimentos respeitantes aos três subsistemas de avaliação do desempenho prosseguiu este ano, pertencendo à DROAP o papel de apoio técnico-jurídico aos serviços da Administração Pública Regional.

E - Criação de um Sistema de Informação Geográfica para a Vice-Presidência do Governo

O desenvolvimento deste sistema de informação prosseguiu de acordo com o planeado, com especial ênfase na continuação do desenvolvimento da aplicação móvel de



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

acompanhamento, em tempo real, dos resultados eleitorais, bem como no desenvolvimento do POLAR – Portal de Informação Geográfica para a VPECE.

F - Serviço de Segurança no Trabalho para a Vice-Presidência do Governo

Prosseguiram as atividades técnicas deste serviço, nos diferentes organismos da VPECE, salientando-se a implementação num dos serviços de um sistema de gestão da segurança no trabalho que, segundo pretensão desse organismo, será brevemente alvo de certificação.

G - Gerir o Sistema de Gestão da Qualidade

Foram desenvolvidas as ações previstas no Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP tendo em vista a manutenção da certificação pela ISO 9001:2008, alvo de auditoria de acompanhamento em 2015, com a recomendação por parte da entidade auditora da certificação do SGQ, que será alvo de renovação em 2016.

H – Apoio técnico jurídico no âmbito do Regime Jurídico da Função Pública

Mantêm-se a produção de um número significativo de pareceres inseridos em informações e de pareceres apostos no SGC (campo despacho), que se cifram em várias centenas, que abrangem principalmente os diversificados domínios do regime jurídico do funcionalismo público, mas também outros ramos de direito público.

I – Apoio à cooperação técnico-financeira com a Administração Pública e as autarquias locais

Foram celebrados 146 contratos ARAAL e acordos de cooperação entre a administração regional, autarquias e as juntas de freguesia.

J - Produção de uma base de dados para registo da cooperação financeira indireta

A alimentação do histórico desde 1981 da base de dados para registo da cooperação financeira indireta, permitindo a extração de relatórios de dados, segundo diversas



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

variáveis, constituindo um importante apoio na tomada de decisão superior, bem como da tutela.

K – Apoio técnico jurídico às autarquias locais

Foi prestado todo o apoio técnico solicitado quer por escrito quer telefonicamente, bem como apreciadas as minutas de acordos de cooperação financeira entre a administração regional e as freguesias.

L – Elaboração e Análise de diplomas legais

No âmbito das competências da DROAP, mantém-se o papel de relevância na elaboração e análise de diplomas legais, potenciadores da autonomia regional.

Em detalhe, nos Anexos V e VI, encontram-se a execução do Plano de Atividades e a execução dos cronogramas dos projetos.

2.6 Medidas de reforço positivo do desempenho

Em 2010, a DROAP empreendeu um grande processo de transformação organizacional que culminou com a obtenção da certificação pela norma ISO 9001:2008 e o primeiro nível de excelência pela EFQM – European Foundation for Quality Management.

Para atingir tais reconhecimentos, foi necessária a implementação de grandes ações de melhoria, selecionadas após um processo de autoavaliação da organização.

O ano seguinte foi um ano de consolidação e aprimoramento das ações de melhoria implementadas e de maturação necessária do próprio sistema de gestão. Contudo, a gestão das boas práticas e das sugestões dos colaboradores da DROAP é efetuada através de um sistema de identificação e priorização de oportunidades de melhoria e posterior acompanhamento da sua implementação e verificação da sua eficácia. Em todos os documentos estratégicos da DROAP podem encontrar-se objetivos de qualidade, bem como a definição de metas com ela relacionada.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Incluído no Sistema de Gestão da Qualidade encontram-se diversas fontes de verificação e de identificação de oportunidades de melhoria nomeadamente o boletim de melhoria para identificação de sugestões de colaboradores ou de não conformidades detetadas, as auditorias internas, as auditorias externas e os inquéritos aos colaboradores e aos clientes. Todos estes instrumentos são alvo de acompanhamento e de discussão, em reunião do Conselho da Qualidade, que se realiza semestralmente, e no qual participam, além do Diretor Regional e do Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade, todos os dirigentes da Organização. Como anteriormente referido, em 2015 procedeu-se à renovação da certificação do sistema de gestão da qualidade, através de um processo de auditoria externa e obteve o segundo nível de excelência da EFQM “Recognized for Excellence”, representando mais um marco no processo de melhoria contínua da DROAP.

2.7 Comparação do desempenho da DROAP com outros serviços

Ainda que escassos os dados públicos dos organismos nacionais, optou-se no presente relatório por manter este ponto, procurando enquadrar os resultados obtidos pela DROAP com os outros organismos públicos.

Desse modo, e mesmo considerando o desfasamento temporal de alguns dos dados apresentados bem como a atribuição de escalas díspares das utilizadas pela DROAP, importa referir o correto alinhamento dos resultados desta Organização, evidência da correta gestão interna e junto dos clientes externos.

Na Tabela n.º 5 abaixo apresentada poderá verificar-se o anteriormente referido.

Tabela n.º 5 – Comparação da DROAP com outros serviços públicos regionais e nacionais

Indicadores	Índice Satisfação Clientes	Taxa de execução do plano de atividades	Índice de Satisfação dos colaboradores
Serviços	2015	2015	2015



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

**Dados 2012;

Direção Regional de Organização e Administração Pública	3,81	93%	3,4
Laboratório Regional de Engenharia Civil	9,27*	-	-
Direção-Geral da Administração e do Emprego Público**	3,55	84%	-
Direção Regional da Administração Pública e Local (Madeira)**	4,74	-	3,00
Direção Regional do Comércio, Indústria e Energia (Madeira)	2,56***	-	-

*Escala 0-10;
Escala 0-3

2.8 Satisfação dos colaboradores

Desde 2010, ano da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP que se realiza, anualmente, o inquérito de satisfação de colaboradores desta Organização.

Neste, além de questões relacionadas com a satisfação face ao funcionamento da própria organização, são colocadas igualmente questões relativas à satisfação com as chefias, com o método de avaliação e com as infraestruturas de trabalho. De salientar a não participação neste inquérito dos trabalhadores com funções dirigentes.

O inquérito é enviado em suporte informático para os endereços eletrónicos dos colaboradores, são preenchidos digitalmente e impressos, sendo posteriormente depositados numa urna, garantindo-se assim a confidencialidade das respostas.

O inquérito foi aplicado em dezembro de 2015 à totalidade dos colaboradores em exercício de funções naquela data e teve uma taxa de participação de 93,55% (dois colaboradores não responderam por se encontrarem em gozo de férias).

Foi aferido um nível de satisfação médio 3,40 pontos, utilizando uma escala percecional de 1 a 5 pontos, em que 1= Muito Insatisfeito e 5= Totalmente Satisfeito. Este resultado supera a meta definida para 2015 que era de 3,0 pontos, registando um aumento de uma décima face ao resultado obtido em 2014.

Da análise aos resultados obtidos (ver Tabela n.º 6), pode verificar-se que dos 26 itens avaliados, apenas 5 apresentam valores inferiores a 3,0 pontos, representando estes um nível de satisfação negativo. Destes, nota-se uma insatisfação clara face às ações de formação frequentadas (ou melhor, a ausência de participação nestas) e a igualdade e



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

oportunidades para desenvolvimento de novas competências. Estes resultados deverão ser alvo de análise em reunião anual de revisão do sistema, onde serão ponderadas atuações com vista à melhoria destes resultados.

Ainda assim, no cômputo geral, é de salientar a melhoria na generalidade dos itens, representativos do esforço da Organização na satisfação dos seus colaboradores.

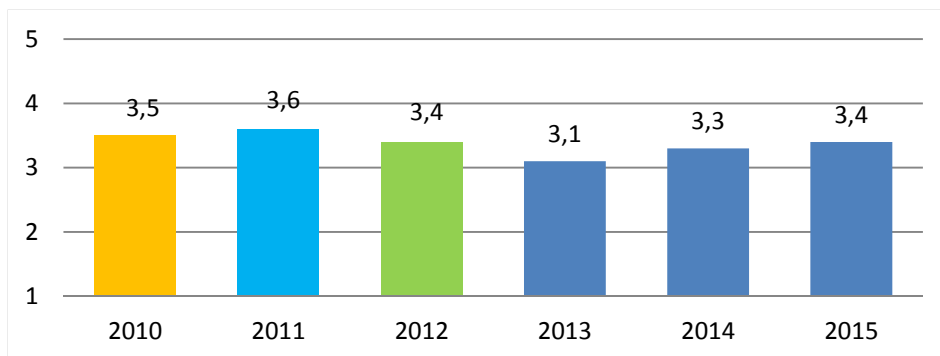
Tabela n.º 6 – Ordenamento dos resultados obtidos por cada item de avaliação

Ordem	Item de Avaliação	2015	2014	2013	2012	2011	2010	Média 5 anos
1.º	Conciliar trabalho com a saúde	4,2	3,8	3,6	4,1	4,2	4,2	4,0
2.º	Conciliar o trabalho com a família	4,1	3,7	3,2	4,2	4,2	4,1	3,9
3.º	Horário de trabalho	3,9	3,6	2,8	4,0	4,1	4,1	3,8
4.º	Ambiente de trabalho	3,8	3,6	3,6	3,9	3,9	3,8	3,8
5.º	Equipamento de comunicação	3,7	3,5	3,5	3,8	4,1	4,1	3,8
6.º	Imagem da DROAP	3,7	3,4	3,4	3,7	3,8	3,8	3,6
7.º	Aptidão do GQ para prestar apoio e esclarecer	3,7	3,7	3,6	3,3	3,8	-	3,6
8.º	Software	3,6	3,4	3,7	3,7	4,0	4,2	3,8
9.º	Desempenho da DROAP	3,6	3,4	3,4	3,6	3,8	3,6	3,6
10.º	Equipamento informático	3,4	3,3	3,7	3,7	4,1	4,2	3,7
11.º	Aptidão da gestão para conduzir a organização	3,4	3,5	3,3	3,5	3,7	3,4	3,5
12.º	Condições de segurança	3,4	3,3	3,1	3,4	3,5	4,0	3,5
13.º	Postura da organização face à mudança	3,3	3,3	3,4	3,5	3,8	3,4	3,5
14.º	Mecanismos de consulta e diálogo	3,3	2,8	2,8	3,4	3,6	3,1	3,2
15.º	Igualdade de tratamento na organização	3,3	3,3	2,8	3,1	3,7	3,1	3,2
16.º	Aptidão da gestão para comunicar	3,2	3,3	3,1	3,3	3,5	3,1	3,3
17.º	Aptidão da gestão para aceitar melhorias	3,2	3,4	3,2	3,3	3,9	3,2	3,4
18.º	Envolvimento dos colaboradores na melhoria	3,2	3,2	3,0	3,2	3,6	3,4	3,3
19.º	Aptidão da gestão para delegar	3,1	3,3	3,0	3,2	3,6	3,3	3,3
20.º	Condições de higiene	3,1	3,1	2,5	3,0	3,0	3,4	3,0
21.º	Forma como a organização lida com os conflitos	3,0	3,1	2,7	3,2	3,6	3,0	3,1
22.º	Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados	2,9	3,0	2,5	2,9	3,0	2,8	2,9
23.º	Aptidão da gestão para reconhecer os esforços	2,8	3,0	2,6	2,8	2,9	2,8	2,8
24.º	Oportunidades para desenvolver novas competências	2,5	2,7	2,4	3,1	3,7	3,5	3,0
25.º	Igualdade de oportunidades para novas competências	2,5	2,7	2,4	2,5	2,8	3,0	2,7
26.º	Ações de formação frequentadas	2,4	2,5	1,9	2,8	2,5	3,1	2,5

Pela análise do Gráfico n.º 6, que representa o histórico de evolução do nível de satisfação no período 2010 – 2015, poderá verificar-se que o valor obtido em 2015 mantém a tendência crescente do nível de satisfação obtido em 2014.



Gráfico n.º 5 – Evolução do nível de satisfação de colaboradores



2.9 Indicadores da atividade da DROAP

Entendendo que a base de um bom sistema de gestão é a informação que é possível fornecer aos gestores, no caso concreto, aos dirigentes da Organização e respetiva tutela, e que essa informação deverá ser suportada por bom conjunto de indicadores, a DROAP possui, devidamente alinhado com o seu Sistema de Gestão da Qualidade e em perfeita articulação com os demais documentos estratégicos, um Painel de Indicadores de desempenho/qualidade.

Esse Painel de Indicadores é revisto anualmente, em Conselho da Qualidade, e aprovado superiormente pelo Diretor Regional.

Para o ano de referência, esse painel é composto por 44 indicadores, que alimentam os outros documentos estratégicos – Balanced Scorecard e QUAR), sendo que destes, 20 foram superados e 17 foram alcançados. Os restantes não foram atingidos, estando estes relacionados com a taxa de execução financeira – este com uma meta de 100% (que não foi ultrapassada, mas executado em 94,39%, sendo um “falso negativo”, com o absentismo da Organização, sendo de referir o aumento do número de colaboradores e a existência de dois fatores (acidente em serviço e doença de longa duração) que inflacionaram os resultados, o total de reconhecimentos alcançados (embora a DROAP se mantenha como um serviço de referência a nível regional, continuando a ser



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

convidada para apresentações nacionais e internacionais), a taxa de execução do sistema de informação geográfica e por fim a taxa de execução do Plano de Atividades. Ainda assim, verifica-se que cerca de 84% dos indicadores obtiveram um resultado positivo, fruto de um planeamento consciente e de um acompanhamento continuado, tanto pelo sistema de gestão de qualidade como através das reuniões de dirigentes, de periodicidade trimestral.

No anexo IV encontra-se a execução do Painel de Indicadores da DROAP – 2015, com o respetivo registo de execução anual.

Outro dos documentos estratégicos desta Organização é o Balanced Scorecard (BSC). O BSC é entendido como uma ferramenta para a monitoração do desempenho da Organização no processo de tradução de sua estratégia em ações, mediante a integração de seus objetivos estratégicos com um sistema de indicadores de desempenho, que permitirá responder às seguintes perguntas, constantes do Mapa Estratégico, orientador da ação da DROAP:

Perspetiva clientes: Como foram satisfeitas as necessidades dos nossos clientes?

Esta Direção Regional prosseguiu o desenvolvimento de sistemas de informação e base de dados, promoveu a elaboração e análise de diplomas legais, a par da consolidação dos serviços de backoffice para o SIGRHARA, que permitiu ir de encontro às necessidades dos nossos clientes, como ficou demonstrado através dos níveis de satisfação satisfatórios apurados relativamente a todos os serviços prestados por este organismo.

Está a ser reformulada a página da internet, com o intuito de fornecer informação entendida como pertinente, seja em termos de divulgação de projetos como em termos de divulgação de FAQ's, contribuindo para a satisfação das necessidades de alguns utilizadores.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Perspetiva processos: Como gerimos os nossos processos de prestação de serviços?

Tendo em vista a satisfação dos nossos clientes/partes interessadas, a gestão eficiente e eficaz dos nossos processos de prestação de serviços traduziu-se na monitorização do tempo médio de resposta da DROAP, em termos do acompanhamento das taxas de cumprimento dos prazos fixados em Plano de Atividades e no cumprimento das atividades previstas bem como na taxa de sucesso das ações de melhoria implementadas.

Os *outputs* produzidos através dos processos-chave também foram influenciados pela intenção de melhorar o planeamento e controlo das nossas atividades, tendo este objetivo sido atingido, bem como pelo cumprimento de prazos internos, que acabam por repercutir-se no serviço prestado ao exterior.

Perspetiva desenvolvimento organizacional: Como desenvolvemos as nossas competências?

Enquanto organização prestadora de serviços, em que o fator recursos humanos assume primazia, a DROAP prosseguiu a gestão eficaz dos seus humanos, tendo cumprido as metas estabelecidas, através de uma monitorização permanente de todos os indicadores de gestão, comprovado pelas taxas de execução do Plano de Atividades e do respetivo cumprimento das datas.

Perspetiva financeira: Como gerimos os nossos recursos financeiros?

A DROAP, serviço sem autonomia financeira, procura nortear-se sempre por uma gestão eficaz do orçamento de funcionamento e do plano de investimento, tendo em vista dotar o planeamento dos projetos/ações dos recursos humanos e matérias necessários à prestação dos seus serviços.

Assim, os recursos financeiros disponibilizados foram devidamente utilizados conforme planeado e atestado pelas respetivas taxas de execução dos compromissos assumidos, em que todas as metas previstas foram superadas.



2.10 Análise dos Recursos

2.10.1 Utilização dos recursos humanos *versus* resultados obtidos

Pela análise dos resultados (Tabela n.º 7) obtidos relativamente aos recursos humanos disponíveis (planeados e executados) inerentes ao QUAR 2015, pode verificar-se que, para uma taxa de realização dos objetivos do QUAR de 114%, a taxa de utilização dos recursos humanos foi de 100%. Este diferencial face ao planeado ficou a dever-se à alteração à Orgânica da DROAP, à qual foi retirada uma coordenação (coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade), que era contabilizada enquanto Dirigente – Direção intermédia.

Tabela n.º 7 – Utilização dos recursos humanos (constante no QUAR-2015)

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direção intermédia	16x9	144	144	0
Técnicos Superiores	12x23	276	276	0
Assistentes Técnicos	8x7	56	56	0

2.10.2 Gestão dos recursos financeiros

A DROAP tem como um dos princípios orientadores, acrescido às suas competências gestionárias, uma gestão criteriosa dos recursos financeiros disponíveis, para fazer face às despesas inerentes aos projetos e ações desenvolvidos internamente bem como aos apoios dados às autarquias locais e aos serviços sociais da ARA, no âmbito dos protocolos celebrados entre as entidades competentes.

Assim, e como se pode verificar pela análise aos dados da Tabela n.º 8 e Gráfico n.º 7, foi apurada uma taxa de execução dos projetos e ações do Programa 1 – Competitividade, Emprego e Gestão Pública, do Plano Regional Anual para 2015, geridos pela DROAP, de aproximadamente 80%. De referir que este resultado superou a meta



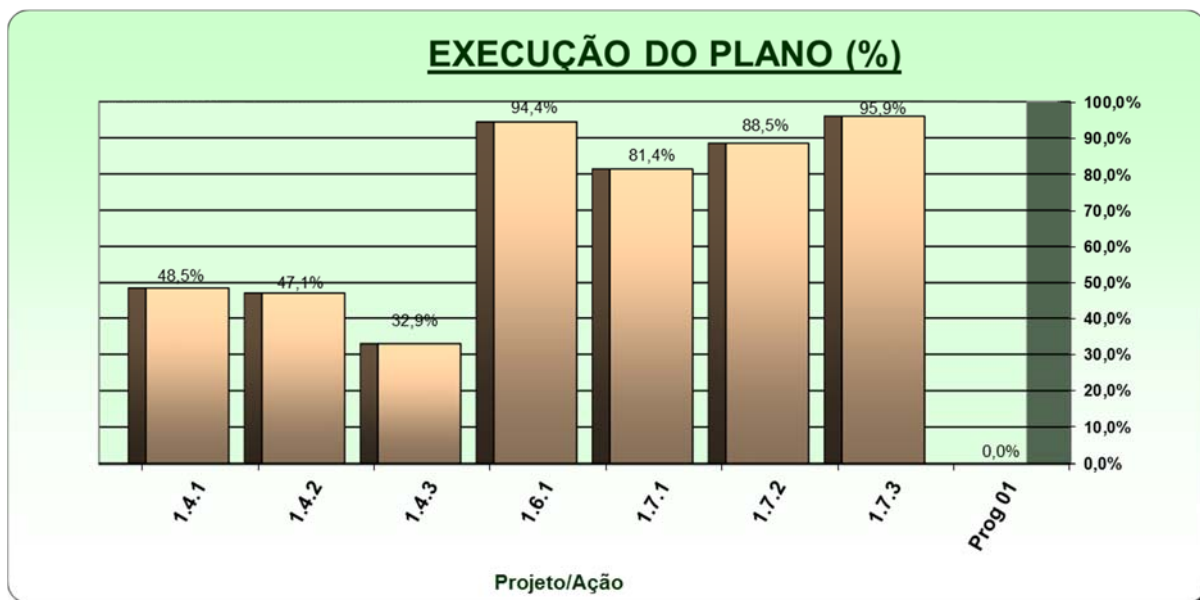
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

de 65% estipulado pela Organização. Relativamente a este item a taxa de execução (com exceção de 2014) tem ficado sempre acima da meta de 65% estipulada para cada ano. A nível dos Serviços Sociais bem como da cooperação financeira com as autarquias locais, os valores de taxas de realização situam-se nos 94,4% e 95,1%, respetivamente.

Tabela n.º 8 – Execução financeira por Projetos e Ações

		Dotação Inicial	Dotação revista	Pago	Saldo	Grau de exec (%)
1.4	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	395 750	306 050	140 184	165 866	45,8%
1.4.1	Ações de Modernização Administrativa	15 750	23 700	11 503	12 197	48,5%
1.4.2	SIGARA	350 000	251 100	118 393	132 707	47,1%
1.4.3	Promoção da qualidade nos serviços da Adm. Pública Region	30 000	31 250	10 288	20 962	32,9%
1.6	SERVIÇOS SOCIAIS	180 000	180 000	169 901	10 099	94,4%
1.6.1	Serviços de apoio aos funcionários públicos	180 000	180 000	169 901	10 099	94,4%
1.7	COOPERAÇÃO COM AS AUTARQUIAS LOCAIS	436 300	526 000	500 322	25 678	95,1%
1.7.1	Cooperação Técnica	10 000	13 380	10 890	2 490	81,4%
1.7.2	Cooperação Financeira com os Municípios	26 300	32 020	28 338	3 682	88,5%
1.7.3	Cooperação Financeira com as Freguesias	400 000	480 600	461 094	19 506	95,9%
PROG. 01	COMPETITIVIDADE, EMPREGO E GESTÃO PÚBLICA	1 012 050	1 012 050	810 407	201 643	80,1%

Gráfico n.º 6 – Taxa de execução do Plano



Nos últimos 6 anos, os recursos financeiros atribuídos à DROAP, para investimento, têm vindo a diminuir, como se pode verificar no mapa seguinte (Tabela n.º 9):



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Tabela n.º 9 – Recursos financeiros da DROAP (2010-2015)

								UNID. Euro
Código Projeto/Ação	Designação do Programa, Projetos e Ações	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variação 2010-2015
1.4	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	444 025	180 954	332 148	442 053	236 063	140 184	-303 841
1.4.A	Ações de Modernização Administrativa	14 430	11 499	136 217	112 731	10 418	11 503	-2 927
1.4.B	Sistema Integrado de Gestão da Administração Reg Açores	395 373	153 383	188 490	323 020	216 281	118 393	-276 980
1.4.C	Promoção da qualidade nos serviços da Adm. Pública Region	34 222	16 072	7 441	6 302	10 069	10 288	-23 934
1.6	SERVIÇOS SOCIAIS	195 655	191 870	129 596	220 288	172 427	169 901	-25 754
1.6.A	Serviços de apoio aos funcionários públicos	195 655	191 870	129 596	220 288	181 385	169 901	-25 754
1.7	COOPERAÇÃO COM AS AUTARQUIAS LOCAIS	826 640	745 401	240 842	208 293	99 713	500 322	-326 318
1.7.A	Cooperação Técnica	32 584	6 564	8 339	4 011	21 188	10 890	-21 694
1.7.B	Cooperação Financeira com os Municípios	35 424	34 447	22 181	16 383	15 234	28 338	-7 086
1.7.C	Cooperação Financeira com as Freguesias	758 632	704 391	210 322	187 900	63 291	461 094	-297 538
PROG. 01	COMPETITIVIDADE, EMPREGO E GESTÃO PÚBLICA	1 466 320	1 118 225	702 586	870 635	508 908	810 407	-655 913

No entanto, há uma tendência de estabilidade nas modificações orçamentais realizadas em cada ciclo de gestão anual. No que diz respeito ao orçamento de funcionamento foram registadas, em 2010, 14 alterações, em 2011 10, em 2012 10, em 2013 11, em 2014 11 e em 2015 7 alterações, o mínimo do ciclo em análise. No que diz respeito ao plano de investimentos, registaram-se em 2010, 24 alterações, em 2011 14, em 2012 14, em 2013 19, em 2014 17 e em 2015 13. De referir ainda que sobre estes dois indicadores, o total de alterações superou ambas as metas previstas nos instrumentos de gestão interna.

Por último, é de salientar que em 2015 o orçamento de funcionamento da DROAP foi de 1 414 593,14 €, representando um desvio de -48 306,86 €, face ao estimado revisto (Tabela n.º 10). Face a 2014, o orçamento de 2015 é inferior em, aproximadamente, 5 000€.

Tabela n.º 10 – Orçamento de funcionamento DROAP 2015

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direção intermédia	16x9	144	144	0
Técnicos Superiores	12x23	276	276	0
Assistentes Técnicos	8x7	56	56	0
Orçamento (M€)				
	Estimado	Estimado Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 384 640 €	1 424 640 €	1 419 579,00 €	-5 061,00 €
Plano	900 335 €	949 116 €	508 908,00 €	-440 208,00 €



3. Recursos Humanos

3.1 Balanço Social

O balanço social, instituído com carácter obrigatório pelo Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, para todos os serviços e organismos da administração pública central, regional e local, constitui, a par do plano e do relatório de atividades, um imprescindível instrumento de planeamento e gestão de recursos humanos visando uma maior eficiência, qualificação e transparência nos serviços e entidades que integram a Administração Pública.

Assim sendo, o balanço social da DROAP, referente ao ano de 2015, cujos dados se apresentam de seguida, foi elaborado em cumprimento do disposto no referido diploma.

Através de um conjunto de quadros e gráficos, é possível visualizar a realidade deste organismo da Administração Pública Regional dos Açores, no que respeita aos recursos humanos.

A análise e avaliação dos indicadores facultados por este instrumento de gestão permitem um estudo pormenorizado dos recursos humanos da DROAP, possibilitando, deste modo, um planeamento assente numa melhor coordenação e racionalização dos recursos disponíveis.

Salienta-se que, com o pleno funcionamento da aplicação SIGRHARA – Sistema integrado de Gestão de Recursos Humanos da Administração Regional dos Açores, torna-se bastante mais célere a pesquisa da informação.

3.1.1 Evolução do n.º de trabalhadores

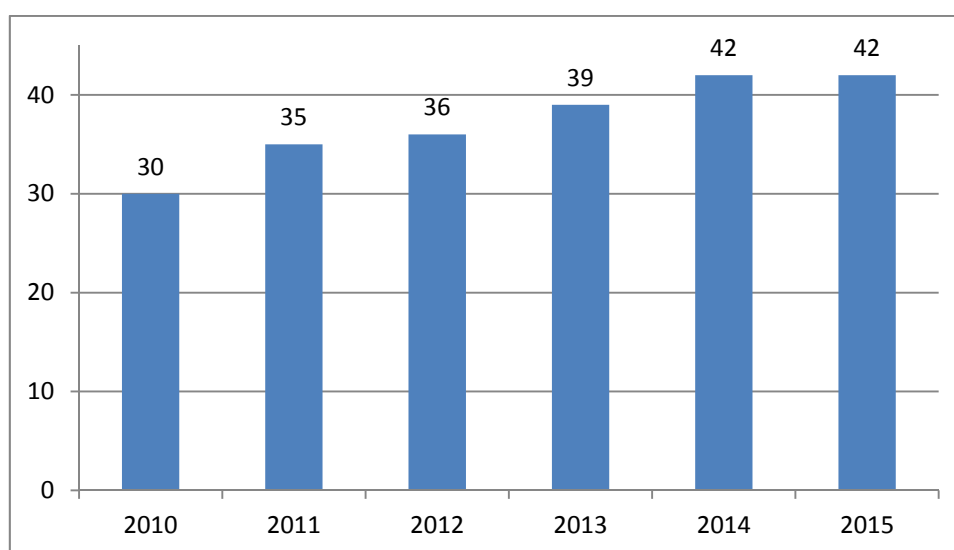
Na DROAP a 31-12-2015 foram contabilizados 42 trabalhadores, dos quais 17 do sexo masculino e 25 do sexo feminino, mantendo-se o número de trabalhadores de 2014.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

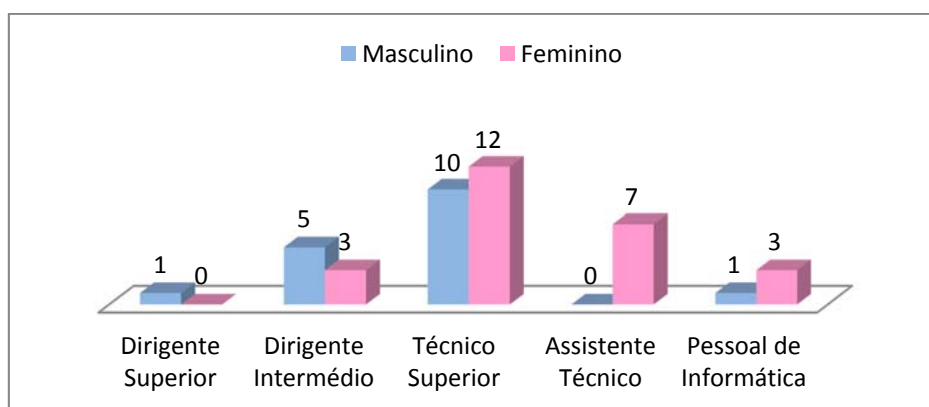
O início de funções desses colaboradores decorreu conforme a instrução de trabalho “Acolhimento e integração de novos colaboradores” constante no Sistema de Gestão da Qualidade foi efetuada a melhor integração dos novos recursos humanos na organização.

Gráfico n.º 7 – Evolução do n.º de trabalhadores 2010-2015



Os 42 colaboradores da DROAP encontram-se distribuídos por quatro categorias profissionais, sendo a percentagem mais significativa a de técnicos superiores, representando 22 do total de colaboradores da organização (ver Gráfico n.º 9).

Gráfico n.º 8 – Distribuição dos colaboradores por género e categoria

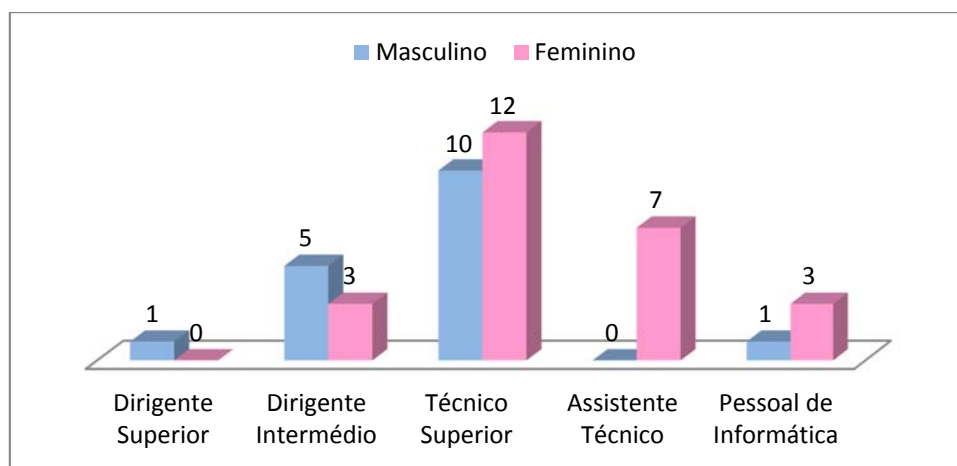




3.1.2 Média de idades e habilitações literárias

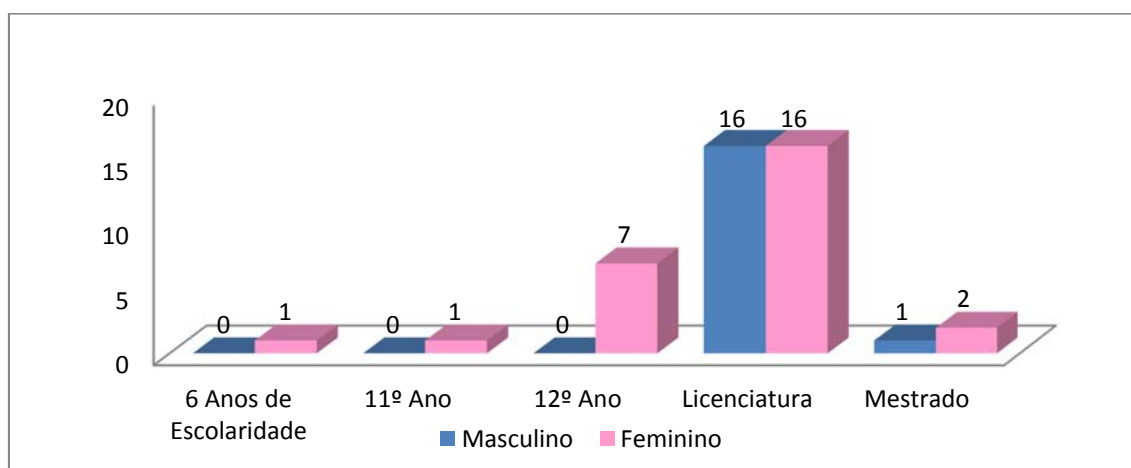
Da contagem dos trabalhadores por escalão etário identificou-se que a idade média dos trabalhadores da DROAP foi de 41 anos. No Gráfico n.º 10 são apresentadas as médias de idade por género e categoria profissional.

Gráfico n.º 9 – Número de trabalhadores por escalão etário e género



Dos 44 trabalhadores, 37 têm habilitações de nível superior, representando uma taxa de colaboradores com formação superior de 84% (Gráfico n.º 11).

Gráfico n.º 10 – Total de colaboradores, de acordo com as habilitações literárias

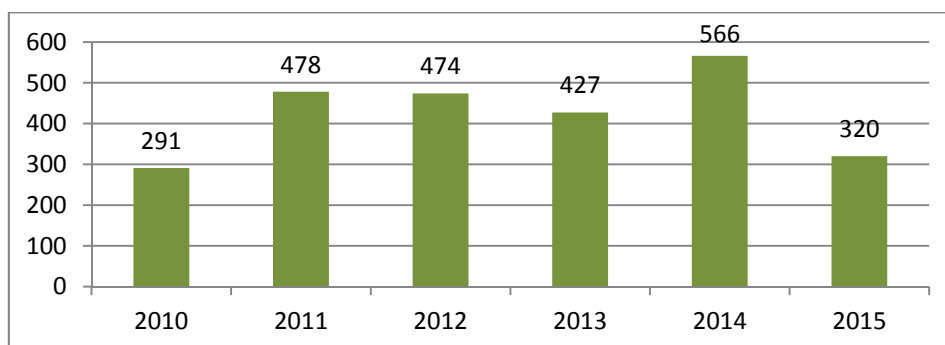




3.1.3 Nível de Absentismo

No decorrer de 2015, o total de dias de absentismo foi de 320 (representando uma taxa de 3,12%), representando esse o valor mais baixo desde 2010 (Gráfico n.º 12).

Gráfico n.º 11 – Evolução do n.º de dias de absentismo



3.2 Formação Profissional

A aposta na formação profissional tem sido uma constante prioritária na linha de orientação estratégica que a DROAP traçou.

Anualmente, a DROAP procede à identificação das necessidades de formação dos trabalhadores tendo em consideração a avaliação de desempenho e as matrizes de competências das unidades orgânicas.

Com base no diagnóstico de necessidades, é elaborado o Plano de Formação, onde constam todos os cursos que a Organização pretende promover, com vista à melhoria do desempenho da organização, do desempenho dos trabalhadores e, ainda, à evolução das suas qualificações.

A formação é realizada recorrendo a entidades externas como o Instituto Nacional de Administração (INA) – entidade com a qual a DROAP tem assinado um protocolo de colaboração –, Centro de Formação da Administração Pública dos Açores ou formadores externos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Desde 2010 o plano de formação da DROAP está condicionado na sua execução, pela Orientação n.º 10 /2010, do X Governo Regional dos Açores.

Assim, no decorrer de 2015, foram frequentadas por colaboradores da DROAP, para um total de 10 eventos formativos, um volume de horas de formação de 679 horas, com a participação de ativa de 30 colaboradores, representando 68,20% do total.

Ainda assim, manteve-se o entendimento superior da importância da frequência em cursos de formação profissional, tendo inclusive ficado decidido em reunião de dirigentes, a opção pela promoção interna de ações de formação com recurso a formadores externos, como forma de mitigar os constrangimentos provocados escassez de formação específica para os quadros da DROAP.

Na Tabela n.º 11 que se segue, são apenas apresentados os dados referentes às formações frequentadas.

Tabela n.º 11 – Execução do Plano de Formação 2015

PLANO DE FORMAÇÃO								ANO:	2015
								REVISÃO:	Rev.01
Aprovação	DROAP	Data	17 / 4 / 2015	Área	DROAP				
DESIGNAÇÃO	COLABORADOR	INTERNA/ EXTERNA	DATA PREV.	ENTIDADE PROMOTORA	N.º HORAS	CUSTO ACÇÃO		LOCAL	OBSERVAÇÕES
						PARTICIP.	ACÇÃO		
Novo Código de Procedimento Administrativo	VER DOC	Interna	20 a 23 abril	DROAP	28	0,00 €	1 820,00 €	AH	
Conferência Internacional "Cidades Analíticas"	Sandra Pires	Externa	22 de abril	DGT	8	0,00 €	0,00 €	Lisboa	
Qualidade nas Autarquias Locais	Hélio Dias Paulo Laranjeira Tibério Lopes	Externa	22 de maio	APQ	7	0,00 €	0,00 €	PVT	
Avaliação de proposta à luz do CCP	Jason Meneses	Externa	02 e 03 de julho	CEFAPA	14	0,00 €	0,00 €	AH	
Utilização da Aplicação SRIR - Inscrição e Registo de Resíduos	Jason Meneses	Externa	08 e 09 de setembro	CEPAPA	13	0,00 €	0,00 €	AH	
Auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade	Tibério Lopes	Externa	21 a 30 de setembro	CEFAPA	50	0,00 €	0,00 €	AH	
Segurança Electrónica e do Conhecimento	Paulo Laranjeira	Externa	25 de setembro	SIS	5	0,00 €	134,00 €	PDL	
O uso de dados Sentinel para apoio na gestão e ordenamento do território terrestre e marinho	Jason Meneses	Externa	28 de setembro	LREC	7	0,00 €	134,00 €	PDL	
Código dos Contratos Públicos: A Execução dos Contratos	Jorge Soares	Externa	05 a 08 de outubro	CEFAPA	25	0,00 €	0,00 €	AH	
RJSCIE	Paulo Laranjeira	Externa	13 de novembro	SRPCBA	3	0,00 €	0,00 €	PVT	
						Previsto	0,00 €	2 088,00 €	
							2 088,00 €		
						Realizado	0,00 €	2 088,00 €	
							2 088,00 €		



4. Gestão das infraestruturas

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP estão referenciadas diversas infraestruturas sujeitas a controlo (computadores, portáteis, ups, telefones, faxes, impressoras, aparelhos de ar condicionado, extintores, rede elétrica, sistema de segurança contra incêndios, gerador e PT, sistema automático de intrusão e rede de comunicação e voz) entendidas como determinantes e essenciais para o desenvolvimento da prestação de serviço da Organização, ainda que possam estar indiretamente relacionadas com a sua atividade.

As atividades de manutenção corretiva e/ou preventiva é da responsabilidade dos parceiros estratégicos da DROAP (CIAH e DAPL) ou adquiridos os serviços de manutenção a terceiros.

No decorrer de 2015, e de acordo com o protocolado, foram realizados os backups diários à rede de dados, foram realizadas as ações semestrais de manutenção preventiva no grupo gerador, PT e infraestrutura elétrica, ao sistema automático de intrusão, sistema de segurança contra incêndios e as ações de manutenção preventiva nos extintores.

5. Sistema de informação pública da responsabilidade da DROAP

A DROAP mantém acentuado o esforço no desenvolvimento de instrumentos que permitam maximizar a divulgação de informação e de apoio técnico com utilidade para os potenciais utilizadores. Nesse contexto tem particular relevo os recentes conteúdos informativos no sítio da Vice-Presidência do Governo, nomeadamente a página dos PDM-Planos Diretores Municipais, o POLAR – Portal de Localização Geográfica, acompanhamento aos resultados eleitorais e escrutínio, SIGRHARA, SIOE-Sistema de Informação de Organização do Estado e SUGERE – Sistema de Reclamações e Sugestões. Todos estes instrumentos de informação são sistematicamente atualizados, sendo de salientar a publicação de Respostas a Perguntas Mais Frequentes (FAQ's), Informações



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

e Pareceres, que se tem revelado de grande utilidade para os serviços e trabalhadores públicos.

6. Meios tecnológicos e utilização das TIC

A DROAP procura, no âmbito das suas competências e para um melhor desenvolvimento da sua prestação de serviços, dotar os postos de trabalho dos colaboradores de meios tecnológicos em número e qualidade suficientes, contando para tal com a parceria do Centro de Informática para as Áreas da Administração Pública, Regional e Local, responsável pelo fornecimento, montagem e manutenção dos equipamentos eletrónicos existentes.

Assim, por posto de trabalho, encontra-se instalado um computador de secretária completo, com ligação à intranet e internet através de rede virtual privada (VPN) e *wide area network* (WAN). Além dos computadores de secretária, existem computadores portáteis atribuídos a algumas unidades orgânicas.

A nível de segurança informática, todos os computadores tem configurado uma conta de correio eletrónico, antivírus, *firewall* e filtros anti-spam, não havendo a permissão de instalação de software *Open Source*.

No global, encontram-se atribuídos à DROAP um total de 51 computadores cuja antiguidade é, maioritariamente, inferior aos 5 anos, sendo que 11 desses equipamentos possuem menos de 2 anos de utilização.

Além destes equipamentos, todos os postos de trabalho possuem igualmente um telefone com ligação VOIP (voz sobre IP), havendo ainda a possibilidade, cada vez mais frequente, da utilização do equipamento de videoconferência existente para a realização de reuniões de trabalho.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

De uma forma genérica, encontram-se informatizadas na DROAP as seguintes atividades / áreas de trabalho:

- Gestão Financeira e Administrativa;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Gestão Documental;
- Troca interna de ficheiros e outra informação;
- Recolha / Receção de informação;
- Registo de informação.

Todos os colaboradores têm ainda acesso informático ao Sistema de Gestão de Correspondência, onde é registada toda a documentação endereçada à organização, sendo este o canal preferencial de despacho de todos os atos relacionados com a prestação de serviço.

7. Avaliação Final

Para conclusão do presente relatório, será efetuada uma avaliação-resumo dos resultados da DROAP no final do ano de 2015, considerando a análise aos documentos estratégicos.

Assim, dos resultados obtidos pela DROAP durante o ano de 2015, há a salientar o seguinte:

- O Painel de Indicadores 2015 da DROAP contém 44 indicadores, tendo-se verificado uma taxa de 84,01% destes com resultados positivos.
- O plano de atividades foi executado em 93% das suas ações e projetos, ficando aquém, em dois pontos percentuais, da meta prevista.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

- O Sistema de Gestão da Qualidade segundo a NP EN ISO: 9001-2008 e, consequentemente a sua certificação, foi objeto de auditoria de acompanhamento pela empresa APCER, obtendo parecer favorável.
- A DROAP obteve o 2º Nível de Reconhecimento da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade – Recognized for Excellence -, mantendo assim o seu papel de referência no panorama da Administração Pública Regional e Nacional.

Deste modo, e analisando os resultados obtidos nos documentos estratégicos da DROAP e face ao acima exposto, considerando o disposto na alínea c) do ponto 1 do artigo 18.º do Decreto Legislativo Regional n.º 33/2010/A, de 18 de novembro, a expressão qualitativa para a autoavaliação é de Desempenho Bom, tendo sido atingidos praticamente todos os objetivos e superados alguns desses.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

ANEXOS

Anexo I – Mapa Estratégico da DROAP-2015

Anexo II – Execução do BSC-2015

Anexo III – Execução do QUAR-2015

Anexo IV – Execução do Painel de Indicadores - 2015

Anexo V – Execução das Atividades do Plano de Atividades 2015

Anexo VI – Resultados do Questionário de Satisfação de Clientes



Palácio dos Capitães Gerais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Anexo I – Mapa Estratégico da DROAP-2015



Palácio dos Capitães Gerais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt



DROAP - MAPA ESTRATÉGICO 2014 - R1

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.

Objetivos Estratégicos

Defender o poder regional e a autonomia de forma a desenvolver as possibilidades e competências 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 disponíveis

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

Perspectiva

CLIENTES

"Para alcançarmos a nossa Visão, como deveremos ser vistos pelos nossos Clientes?"

PROCESSOS

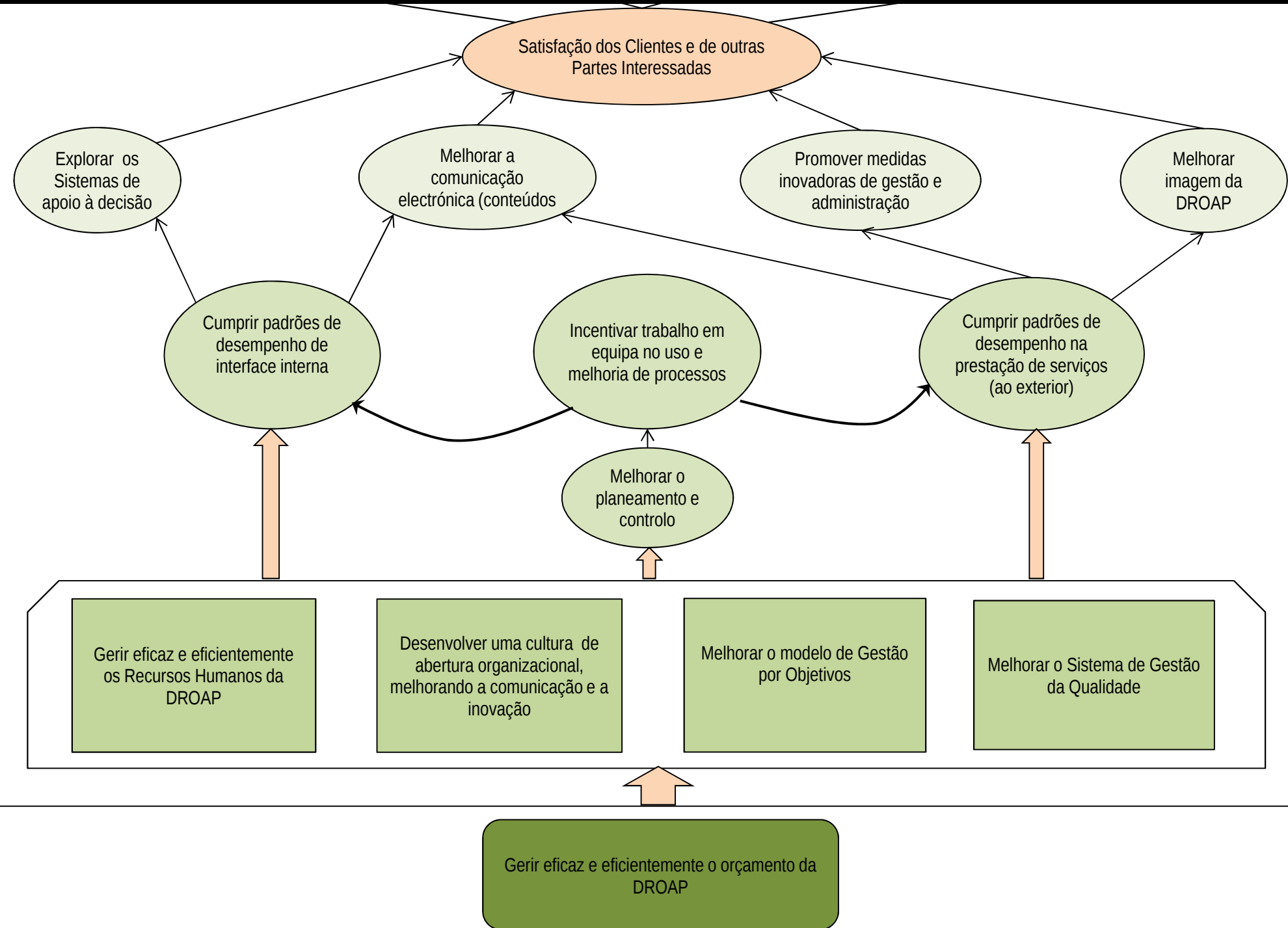
"Para satisfazermos os nossos clientes, como devemos alcançar a excelência nos nossos processos de prestação de

DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

"Para alcançarmos a nossa Visão, como sustentaremos a nossa capacidade de mudar

FINANCEIRA/IMPACTE

"Para sermos bem sucedidos financeiramente / junto das Partes Interessadas, como deveremos ser vistos pela Tutela"





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Anexo II – Execução do BSC-2015



Palácio dos Capitães Gerais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt



Balanced ScoreCard 2014 DROAP - Proposta R1						
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.					
Perspectivas	FINANCEIRA/IMPACTO		CLIENTES		PROCESSOS	DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL
Objetivos Estratégicos	Defender o poder regional e a autonomia de forma a desenvolver as possibilidades e competências 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 disponíveis		Apoiar os serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território	

	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	DROAP	Nível de satisfação médio dos clientes numa escala de 1 a 5 valores	$\sum$ dos valores atribuídos a todos os itens dos questionários de satisfaç ão aos clientes / nº total de respostas a todos os itens	3<nível≤4	3,84		Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos clientes, sendo consideradas todas as respostas válidas aos vários ítems 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 DROAP	DROAP	Nível satisfação médio dos clientes quanto à imagem da DROAP numa escala de 1 a 5 valores	$\sum$ dos valores atribuídos ao item "Qual o nível de satisfaç ão relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?" do questionário de satisfação aos colaboradores / nº total de respostas a este item	3<nível≤4	3,62		Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos clientes, sendo considerados todas as respostas válidas ao item "nível se satisfação global da DROAP" do questionário. No restante ver célula acima.	
		DROAP	Percentagem de projetos/ações desenvolvidos alvo de reconhecimento	(nº de projetos/ações alvo de reconhecimento/nº total de projetos/ações desenvolvidas)*100	50%<Percentagem≤75%	100%	25%	Os dados são obtidos através de candidaturas da organização, da participação em eventos para os quais a organização foi 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	DROAP	Taxa de execução de projetos/ações inovadores	(nº de projetos/ações, classificados de inovadores, concluídos/ nº total de projetos/ações classificados de inovadores)*100	50%<Taxas≤75%	92%	17%	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.	
	Melhorar a comunicação electrónica (conteúdos e suportes)	DROAP	Aumento percentual do número de visitas aos projetos/ações disponíveis e/ou publicitados na página eletrónica da VPGR	[(nº de visitas no ano n - nº de visitas no ano n-1) / nº de visitas no ano n-1)]*100	20%	31,50%	11,50%	Os dados são obtidos através da contagem das visitas ao conjunto dos sítios da página da VPGR diretamente relacionados com a DROAP. O trabalho de levantamento desta informação tem a colaboração do Centro de Informática. A medição faz-se trimestralmente de modo a que seja produzida informação para aprovação superior ou em sede do conselho da qualidade.	
		DROAP	Percentagem de projetos/ações publicitados pelos meios eletrónicos ao dispor (correio eletrónico, Intranet, Internet)	(nº de projetos/ações publicitados pelos meios eletrónicos / nº total de projetos/ações)*100	75%<Percentagem≤90%	100%	10%	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.	
	Explorar sistemas e instrumentos de apoio à decisão	DROAP	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%<Taxas≤ 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.	
		DROAP	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 DROAP, potenciem a autonomia regional/ n.º total de diplomas apreciados) *100	50%<Taxas≤ 85%	100%	15%	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.	
		DROAP	Percentagem de projetos/ações que, passíveis de serem monitorizados eletronicamente, o sejam efetivamente	(nº de projeto/ações monitorizados eletronicamente / nº total de projetos/ações, passíveis de serem monitorizados eletronicamente)	75%<Percentagem≤90%	100%	10%	Cada projeto capaz de produzir informação estatística, contabiliza como uma unidade.	
		DROAP	Percentagem de projetos capazes de produzirem informação e/ou dados estatísticos	(nº de projeto capazes de produzirem informação e/ou dados estatísticos / nº total de projetos)	75%<Percentagem≤90%	100%	10%		
PROCESSOS	Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços (ao exterior)	DROAP	Taxa de cumprimento dos prazos de resposta (externos)	(nº de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ / nº de prazos estabelecidos nos PSQ)*100	95,0%	88,24%	-6,76%	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	
		DROAP	Tempo médio de resposta para ofícios/pareceres de natureza jurídica, financeira, do ordenamento do território e recursos humanos	$\sum$ 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	5,0	5,00	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	DROAP	Taxa de cumprimento dos prazos (internos) fixados	(nº de prazos estipulados e cumpridos nos PSQ 1 e 2 / nº de prazos estipulados nos PSQ 1 e 2)*100	75%<Taxas≤90%	80%	-10%	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	DROAP	Taxa de sucesso das ações de melhoria	(nº de ações de melhoria realizadas com sucesso / Nº total de ações de melhoria realizadas no período em análise)*100	75%<Taxas≤90%	100%	10%	Estabelecer processo de monitorização dos projetos de melhoria	
	Melhorar Planeamento e controlo	DROAP	Taxa de cumprimento das datas do plano de atividades	(nº de datas-chave cumpridas / nº total de datas-chave previstas no PA)*100	75%<Taxas≤90%	99%	9%	Assegurar a monitorização do Plano de Atividades	
		DROAP	Taxa de execução do plano de atividades	(nº de ações concluídas / nº total de ações previstas no PA)*100	75%<Taxas≤90%	93%	3%	Assegurar a monitorização do Plano de Atividades	
DESENVOLVIMENT O ORGANIZACIONAL	Gerir eficazmente os recursos humanos	DROAP	Taxa de cumprimento do plano de formação	(nº de açções participadas/nº de açções previstas no plano)*100	75%<Taxas≤90%	100%	10%	Assegurar monitorização da execução do Plano de Formação. No inicio 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.	
		DROAP	Nível de satisfação médio dos colaboradores numa escala de 1 a 5 valores	$\sum$ dos valores atribuídos a todos os itens do questionário de satisfaç ão aos colaboradores / nº total de respostas a todos os itens	3<nível≤4	3,4		Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos colaboradores que não em cargos de dirigente, sendo considerados todas as respostas válidas aos vários ítems 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 logisitica 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.	
		DROAP	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 DROAP" do questionário de satisfação aos colaboradores / nº total de respostas a este item	3<nível≤4	3,7		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 DROAP" do questionário. No restante ver célula acima.	
	Desenvolver uma cultura de abertura organizacional, melhorando a comunicação e a inovação	DROAP	Taxa de cumprimento do plano de reuniões	(nº de reuniões realizadas / nº de reuniões previstas)*100	75%<Taxas≤90%	75%		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 DROAP, as reuniões de dirigentes da DROAP, 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.	
		DROAP	Taxa de implementação das sugestões inscritas em Boletim de Melhoria e aprovadas superiormente	(nº de sugestões implementadas/nº de sugestões inscritas em Boletim de Melhoria e aprovadas superiormente)*100	75%<Taxas≤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	DROAP	Certificado de Renovação com base na NP EN ISO 9001 - 2008	n.a.	Obtenção do Certificado	100%		Auditoria de renovação prevista para março.	
		DROAP	Grau de cumprimento das ações planeadas	(nºações executadas / nº de ações planeadas)*100	75%<Graus≤90%	100%	10%	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 DROAP	DROAP	Taxa de execução financeira do orçamento da DROAP	(despesa realizada / despesa prevista)*100	75%<Taxas≤90%	96,70%	6,70%	Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GERFIP.	
		DROAP	Taxa de validação dos registos contabilísticos - despesa	(nº de registos contabilísticos - despesa validados / nº total de registos contabilísticos - despesa)*100	95%	ND	ND	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



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Anexo III – Execução do QUAR-2015



Palácio dos Capitães Gerais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt



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 da Região.

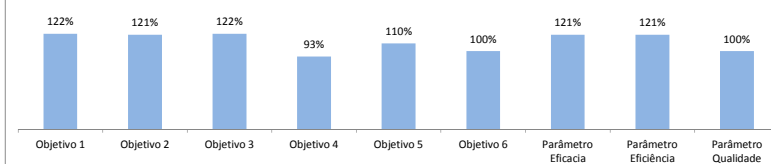
OE 2: Reforçar o processo de melhoria contínua dos serviços prestados e a sua interação com o cidadão.

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.

Cumprimento dos objetivos operacionais

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



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	2014	2015					Classificação	Desvio
			Meta	Superação	Peso	Realizado			
Ind. 1 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	100%	50%<Taxas 85%	Taxa> 85%	50%	75%	Atingido	→	0%
Ind. 2 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	100%	50%<Taxas 85%	Taxa> 85%	50%	100%	Superado	↑	15%

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

Indicadores	Fórmula	2014	2015					Classificação	Desvio
			Meta	Superação	Peso	Realizado			
Ind. 3 Taxa de execução do plano de atividades	(nº de ações concluídas / nº total de ações previstas no PA)*100	95,4%	75%<Taxas 90%	Taxa> 90%	50%	93%	Superado	↑	3%
Ind. 4 Taxa de cumprimento das datas do plano de atividades	(nº de datas-chave cumpridas / nº total de datas-chave previstas no PA)*100	98,7%	75%<Taxas 90%	Taxa> 90%	50%	99,1%	Superado	↑	9%

Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficiência - Ponderação de 40 %

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

Indicadores	Fórmula	2014	2015					Classificação	Desvio
			Meta	Superação	Peso	Realizado			
Ind. 5 Taxa de execução financeira do orçamento da DROAP	(despesa realizada / despesa prevista)*100	99,69%	75%<Taxas 90%	Taxa> 90%	100%	96,70%	Superado	↑	7%

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

Indicadores	Fórmula	2014	2015					Classificação	Desvio
			Meta	Superação	Peso	Realizado			
Ind 6 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	8,6	10	8	50%	6,5	Superado	↑	1,5
Ind 7 Taxa de cumprimento dos prazos estabelecidos (externos)	(nº de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ / nº de prazos estabelecidos nos PSQ)*100	91%	95%	100%	50%	88%	Não atingido	↓	-7%

Objetivos Estratégico-Operacionais de Qualidade - Ponderação de 20%

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

Indicadores	Fórmula	2014	2015					Classificação	Desvio
			Meta	Superação	Peso	Realizado			
Ind 8 Nível de satisfação, numa escala de 1 a 5		3,75	3<níveis:4	>4	100%	3,84	Atingido	→	0%

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

Indicadores	Fórmula	2014	2015					Classificação	Desvio
			Meta	Superação	Peso	Realizado			
Ind. 9 Reconhecimento da renovação com base na NP EN ISO 9001 - 2008	n.a.	n.a.	Obtenção do reconhecimento	n.a.	50%	100%	Atingido	→	0%
Ind. 10 Obtenção do nível "Recognized for Excellence" (R4E) da Fundação Europeia da Gestão pela Qualidade (EFQM)	n.a.	n.a.	Obtenção do certificado	n.a.	50%	100%	Atingido	→	0%

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direção intermédia	16x9	144	144	0
Técnicos Superiores	12x23	276	276	0
Assistentes Técnicos	8x7	56	56	0

Orçamento (M€)	Estimado	Estimado Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 463 500 €	1 462 900 €	1 414 593,14 €	-48 306,86
Plano	1 012 050 €	1 012 050 €	810 407,41 €	-201 642,59

Listagem das fontes de verificação		
Objetivo 1	Indicador 1	Relatório de atividades e/ou folha de registo a criar
Objetivo 1	Indicador 2	Relatório de atividades e/ou folha de registo a criar
Objetivo 2	Indicador 3	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 2	Indicador 4	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 3	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 4	Indicador 7	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade
Objetivo 5	Indicador 8	Relatório de tratamento dos questionários
Objetivo 6	Indicador 9	Relatório atividades, Balanced Scorecard, mapa de indicadores de qualidade e relatório de auditoria externa
Objetivo 6	Indicador 10	Relatório atividades, Balanced Scorecard e mapa de indicadores de qualidade

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
---	---

Tipo de Objetivo	Peso (%)
Eficácia	40%
Eficiência	40%
Qualidade	20%

Objetivo Operacional	Peso (%)
Obj 1	20%
Obj 2	20%
Obj 3	20%
Obj 4	20%
Obj 5	10%
Obj 6	10%

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 - 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. IND 3 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades IND 4 - Assegurar a monitorização do Plano de Atividades IND 5 - Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GeRFIP. IND 6 - Assegurar a monitorização do indicador, através da produção de relatórios extraídos do SGC e de dados existentes em bases excel. IND 7 - 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 8 - 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 9 - Auditoria de acompanhamento prevista para março. IND 10 - Auditoria de certificação e atribuição do certificado.
Justificação



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Anexo IV – Execução do Painel de Indicadores-2015



Palácio dos Capitães Gerais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt



Painel de indicadores DROAP - 2015 - 4.ºT

N.º	Indicador	Fórmula de cálculo	N.º PSQ	Unidade orgânica	Meta anual (intermédia)	Resultados acumulados	Histórico período homólogo	Período
1	Número de Não Conformidades	Contagem dos boletins de melhoria	6	DROAP	Não tem meta	0	0	Trimestral
2	Taxa de Cumprimentos dos Prazos de Resposta (Externos)	(N.º de prazos estipulados e cumpridos nos PSQ / N.º de prazos estipulados nos PSQ)*100	7 9 19 20 21 22 24	DFP DIGOT DAJE DiMCO	80%	88%	91%	Trimestral
3	Tempo Médio de Resposta	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		DROAP	10	5,0	6,00	Trimestral
4	Taxa de execução do planeamento dos projetos de modernização	(Executado/Planeado)*100	8	DiMCO	Não tem meta	92%	100%	Semestral
5	N.º de contratos ARAAL e de acordos celebrados com municípios e freguesias	Somatório de contratos ARAAL e de acordos celebrados com municípios e freguesias	17	DEAF	Não tem meta	145	2	Trimestral
6	Taxa de propostas de diplomas legais analisadas	(N.º de diplomas apreciados que potenciem a autonomia regional/n.º total de diplomas apreciados)*100	7	DFP DAJE	50%<Taxas<85%	100%	100	Trimestral
7	N.º de estudos sobre recursos humanos	Somatório de todos os estudos sobre recursos humanos solicitados à DROAP	9	NGRHAO	1	6	1	Anual
8	Taxa de execução da Ação 1.6.A	(Executado/Planeado)*100	13	DEAF	100%	94,39%	95,06%	Trimestral
10	Taxa de execução das análises dos documentos previsionais e de prestação de contas recebidos	(n.º de autarquias com documentos analisados / n.º de autarquias com documentos recebidos)*100	14	DEAF	95%	93,60%	100,0%	Trimestral
11	Taxa de Erro	(n.º de erros / n.º de processamentos efectuados)*100	16 17 24	DEAF NGRHAO	1,000%	0,272%	0,343%	Trimestral
14	Taxa de elaboração de propostas legislativas	(N.º de diplomas elaborados que potenciem a autonomia regional/n.º total de diplomas elaborados)*100	18	DFP DAJE	Não tem meta	0%	100	Trimestral
15	N.º de contratos ARAAL e acordos com as juntas de freguesia elaborados	Somatório do n.º de contratos ARAAL e acordos com as juntas de freguesia elaborados	23	DAJE	Não tem meta	37	34	Trimestral
16	N.º de participações em reuniões de acompanhamento de Instrumentos de Gestão Territorial (excepto PDM)	Somatório do n.º de participações em reuniões de acompanhamento de Instrumentos de Gestão Territorial (excepto PDM)	19	DIGOT	Não tem meta	0	3	Trimestral
17	N.º de participações em reuniões de acompanhamento dos PDM	Somatório do n.º de participações em reuniões de acompanhamento dos PDM	20	DIGOT	Não tem meta	2	4	Trimestral
18	Nº de pareceres sobre os Instrumentos de Gestão Territorial (excepto PDM)	Somatório do n.º de pareceres sobre os Instrumentos de Gestão Territorial (excepto PDM)	19-IGT	DIGOT	Não tem meta	1	7	Trimestral

Painel de indicadores DROAP - 2015 - 4.ºT

N.º	Indicador	Fórmula de cálculo	N.º PSQ	Unidade orgânica	Meta anual (intermédia)	Resultados acumulados	Histórico período homólogo	Período
19	Nº de pareceres sobre os PDM	Somatório do n.º de pareceres sobre os PDM	20	DIGOT	Não tem meta	5	5	Trimestral
20	Taxa de cumprimento dos prazos fixados (internos)	(N.º de prazos estipulados e cumpridos nos PSQ 1 e 2 / N.º de prazos estipulados nos PSQ 1 e 2)*100	1 2	DROAP	100%	80%	100%	Trimestral
21	Taxa de Execução do Plano de Comunicação	(N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas) * 100	1	DROAP	100%	100%	100%	Trimestral
22	Índice de Satisfação dos Colaboradores	Média Global de Satisfação dos Colaboradores	1	DROAP	3	3,4	3,3	Anual
23	Taxa de absentismo	(n.º total de dias de ausênciasxtotal de trabalhadores faltosos)/(n.º total de dias de trabalho x total de trabalhadores)*100	2	DROAP	Inferior à média dos últimos 3 anos (5,01)	3,12%	5,69	Anual
24	Taxa de realização do Plano de Formação	(N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas) * 100	2	DROAP	100%	100,00%	100%	Trimestral
25	Taxa de ações corretivas e preventivas (identificadas em boletim de melhoria e/ou reunião de dirigentes DROAP) efetivamente efetuadas e implementadas depois de aprovados superiormente	(Nº de ações efetuadas e implementadas/nº total de ações aprovadas)*100	4	DROAP	Não tem meta	100%	100%	Anual
26	Taxa de execução do Programa de auditorias	(n.º de auditorias realizadas / n.º de auditorias previstas)*100	6	DROAP	100%	100%	100%	Semestral
27	Índice de Qualidade dos Fornecedores (IQF)	Calculado de acordo com a IT-05-01	5	DROAP	2	2,61	2,71	Anual
28	Grau de satisfação com as infra-estruturas e ambiente de trabalho	Média Global de Satisfação dos Colaboradores nos itens relacionados com as infra-estruturas e ambiente de trabalho	4	DROAP	3	3,64	3,4	Anual
29	Taxa de Execução dos Planos de Manutenção Preventiva	(N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas) * 100	4	DROAP	95%	100%	100%	Anual
30	Índice de satisfação dos clientes e partes interessadas	Obtida do questionário de audição de clientes e partes interessadas - resultado global	BSC	DROAP	3	3,84	3,79	Anual
31	Índice de satisfação dos clientes quanto à imagem da DROAP	Obtida do questionário de audição de clientes e partes interessadas - resultado específico quanto à imagem da DROAP	BSC	DROAP	3	3,62	3,87	Anual

Painel de indicadores DROAP - 2015 - 4.ºT

N.º	Indicador	Fórmula de cálculo	N.º PSQ	Unidade orgânica	Meta anual (intermédia)	Resultados acumulados	Histórico período homólogo	Período
32	Nº de reconhecimentos alcançados	Somatório de todos os reconhecimentos obtidos incluindo prémios e referências de clientes, participação em eventos/ convites de outras organizações		DROAP	4	2	2	Trimestral
33	Taxa de execução de projetos inovadores	(n.º de ações concluídas em todos os projetos/N.º total de ações de todos os projetos) * 100	BSC	DROAP	100%	92%	100%	Anual
34	Índice de satisfação dos clientes e partes interessadas sobre os projetos desenvolvidos pela DROAP	Taxa de satisfação obtida do questionário de audição de clientes e partes interessadas - questão específica sobre papel inovador da DROAP	BSC	DROAP	3,3	3,54	3,65	Anual
36	Percentagem de serviços a processar, pelo SIGRHARA, em modo exclusivo	(N.º de serviços a processar/N.º total de serviços)x 100		NGRHAO	80%	100%	100%	Trimestral
37	Percentagem de trabalhadores da ARA com informação validada relativamente a cadastro e processamento no SIGRHARA	(N.º trabalhadores com informação/N.º total de funcionários)x 100		NGRHAO	80%	121,30%	124,04%	Trimestral
38	Taxa de execução do planeamento de desenvolvimentos do POLAR	(Executado/ Planeado) x 100		DIGOT	100,0%	56%	0%	Anual
39	Taxa de sucesso das ações de melhoria	(n.º de ações de melhoria realizadas com sucesso/ n.º total de ações de melhoria realizadas no período em análise)	BSC	DROAP	75%	100%	100%	Anual
40	Taxa de cumprimento das datas do Plano de Atividades	(nº de datas-chave cumpridas / nº total de datas-chave previstas no PA) x 100	QUAR	DROAP	95%	99,1%	98,70%	Anual
41	Taxa de execução do Plano de Atividades	(n.º de ações concluídas/n.º total de ações previstas no PA) x 100	QUAR	DROAP	95%	93%	96%	Trimestral
43	Taxa de cumprimento do Plano de Reuniões	(N.º de reuniões participadas/N.º de reuniões previstas no plano)*100	BSC	DROAP	75%<Taxa<100%	80%	75%	Trimestral
44	Taxa de implementação das sugestões inscritas em Boletim de Melhoria e aprovadas superiormente	(N.º de sugestões implementadas/N.º de sugestões inscritas em BM e aprovadas superiormente)*100	BSC	DROAP	75%<taxa<100%	100%	100%	Trimestral
47	Taxa de execução financeira do Orçamento da DROAP	(despesa realizada / despesa prevista) x 100	QUAR	DEAF	75%<Taxa<100%	96,70%	99,69%	Trimestral
48	Nº de alterações realizadas ao orçamento da DROAP	Somatório das alterações ao orçamento do centro comum realizadas		DEAF	14	7	11	Trimestral

Painel de indicadores DROAP - 2015 - 4.ºT

N.º	Indicador	Fórmula de cálculo	N.º PSQ	Unidade orgânica	Meta anual (intermédia)	Resultados acumulados	Histórico período homólogo	Período
49	Taxa de execução financeira do Programa 1 - Competitividade, Emprego e Gestão Pública	(valor da despesa cabimentada / valor da dotação revista) x 100		DEAF	65%	80,08%	53,62%	Trimestral
50	Nº de alterações orçamentais realizadas do Programa 1 - Competitividade, Emprego e Gestão Pública	Somatório das alterações ao orçamento do Plano de Investimentos realizadas		DEAF	22	13	17	Trimestral
51	Taxa de validação dos registos contabilísticos : despesa		BSC	DEAF	22		100%	

Legenda
N.D. Não disponível
N.A. Não aplicável
Supera
Atinge
Não atinge



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Anexo V – Execução do Plano de Atividades-2015



Palácio dos Capitães Gerais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt



1.6 Esclarecimentos aos representantes dos SPEA

[illegible]

2.1.4.7 Aprovação para prestação do serviço

[illegible]

de aplicação na AP Regional.

[illegible]

[illegible]

* Consoante adesão e determinação de cada organismo/serviço, serão acrescentadas ao plano as respectivas atividades.

(1) As vistorias pretendem verificar as condições de SST dos edifícios, bem como (se aplicável) testes aos sistemas automáticos de deteção de incêndio e intrusão.

⁽²⁾ Entendem-se como actividades técnicas: pareceres, acompanhamento de vistorias, avaliação de riscos, entre outras, previstas em diploma.

[illegible]

[illegible]

Data de solicitação +
Prazo de execução
de 30 dias

Data de solicitação +
Prazo de execução
de 30 dias

Data de solicitação +
Prazo de execução
de 30 dias

[illegible][illegible]



Cronogramas do Plano de Atividades - Aprovado a 23/12/2014_Rev01 -

Legenda: Concluído A executar Em execução Sem efeito Não Executado

Cronograma n.º 24 - Apoio aos serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território (DAJE + DFP)												
Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
24.1 Apoio técnico-jurídico à Administração Regional, no âmbito do regime jurídico da função pública												
24.1.1 Elaboração de informações e pareceres escritos, tendo em conta as solicitações dos diversos serviços e organismos da administração regional e dos trabalhadores que exercem funções públicas.												
24.1.2 Apoio técnico por telefone e por correio electrónico perante o mesmo universo de solicitações.												
24.2 Elaboração de orientações tendentes a uniformização de posições jurídicas na aplicação da lei em todos os departamentos da administração regional e sempre que possível entre esta e a Administração central, após determinação superior.												

Cronograma n.º 25 - Elaboração de Pareceres e FAQ's (DAJE + DFP)												
Etapas	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
25.1 Divulgar e disponibilizar pareceres e/ou circulares mais relevantes das respetivas Divisões na página da Internet da VPECE												
25.2 Disponibilizar através da Internet as respostas às perguntas mais frequentes (FAQ's) colocadas às respetivas Divisões.												

Cronograma n.º 26 - Elaboração de Propostas de Diplomas (DAJE + DFP)												
Etapas	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
26.1 Proceder à elaboração das propostas de diploma que se revelem necessárias no âmbito do regime jurídico da administração local, quando solicitadas superiormente												

Cronograma n.º 27 - Instrumento de Trabalho sobre Ausências aos Serviços												
Etapas	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
27.1 Revisão o e atualização do instrumento de trabalho, com relevância para a atuação da DFP e dos demais serviços e organismos da administração regional, que esquematiza efeitos de ausências aos serviços, elaborado em 2013.												

Prevê-se a conclusão do IT até dezembro de 2016

Cronograma n.º 28 - Desenvolver e manter o POLAR - Portal de Localização da Administração Regional												
Etapas	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª	1ª	2ª
28.1 Plataforma para gestão do acompanhamento e disponibilização de informação dos Planos Diretores Municipais												
28.1.1 Revisão da conceção												
28.1.2 Desenvolvimento												
28.1.3 Verificação da conceção												
28.1.4 Validação da conceção												
28.1.5 Aprovação para prestação do serviço												
28.2 Conceção, desenvolvimento e incorporação de novos conteúdos no POLAR												
28.2.1 Elaboração e submissão candidatura ao PO Açores 2014-2020												
28.1.2 Execução e implementação dos projetos da candidatura ao PO Açores 2014-2020												
28.3 Eleições Legislativas Nacionais												
28.3.1 Adaptação das aplicações web e mobile do POLAR de apresentação dos resultados e outras informações dos atos eleitorais												
28.3.2 Apresentação dos resultados e outras informações em aplicações web e mobile do POLAR												
28.4 Análise e apresentação de solução técnica sobre pedidos ou propostas de correção, sugestões, solicitações e questões no âmbito do POLAR												

continuação em 2016 e anos seguintes

[illegible]



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Anexo VI – Resultados dos Questionários de Satisfação de Clientes - 2015



Palácio dos Capitães Gerais
9701-902 Angra do Heroísmo
Tel. 295 402 300 - Fax 295 213 959
Correio Eletrónico: vpgr.droap@azores.gov.pt

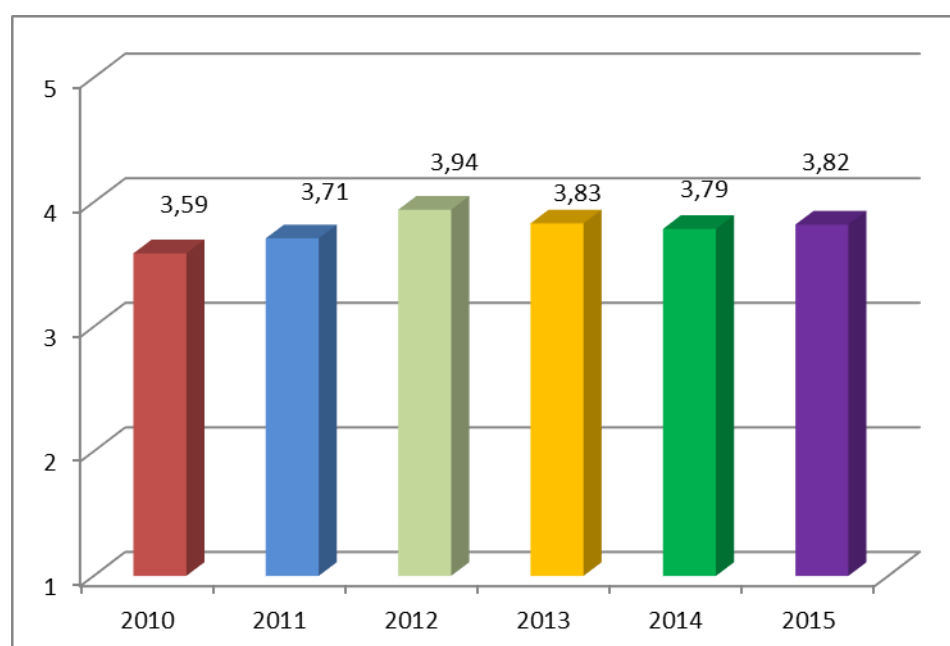




REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

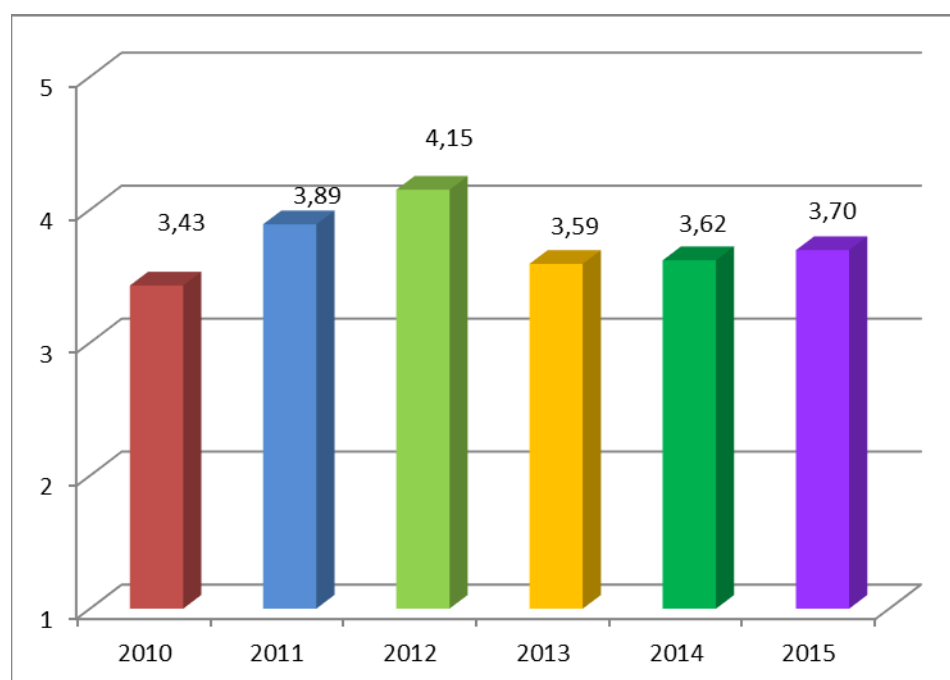
Resultados do Questionário de Satisfação de Clientes e Gráfico da Evolução – Administração Pública

2015		Administração Regional					
Tx Resp* - 52%			2014	2013	2012	2011	2010
			Tx Resp* - 60%	Tx Resp* - 61%	Tx Resp* - 63%	Tx Resp* - 53%	Tx Resp* - 32%
Tipo de Serviço	Grau de Satisfação	Tipo de Serviço	Grau de Satisfação				
1. Pareceres jurídicos relativos aos Recursos Humanos		1. Pareceres jurídicos relativos aos Recursos Humanos					
A. Pedidos de autorização relativos a contratações, prestações de serviço e mobilidades		A. Página Web					
1.1 Tempo de resposta	3,30	1.1 Tempo de resposta	3,29	3,25	3,72	3,35	3,43
1.2 Clareza da Resposta	3,60	1.2 Clareza da Resposta	3,29	3,56	3,90	3,52	3,43
1.3 Utilidade da resposta	4,00	1.3 Utilidade da resposta	3,58	4,00	4,10	3,77	3,60
B. Outros pareceres jurídicos		2. BEP - Açores					
1.1 Tempo de resposta		A. Página Web					
1.2 Clareza da Resposta	3,32	2.A.1 Funcionalidade	3,94	3,78	4,15	4,08	4,00
1.3 Utilidade da resposta	3,70	2.A.2 Conteúdo	3,84	3,91	4,06	4,00	3,90
2. BEP- Açores		2.B Serviços de Apoio					
A. Página Web		2.B.1 Tempo de resposta					
2.A.1 Funcionalidade	4,13	2.B.2 Clareza da resposta	4,00	3,90	4,15	4,08	4,27
2.A.2 Conteúdo	3,94	3. Serviço de Higiene, Saúde e Segurança					
B. Serviços de apoio		3.1 Relatórios de vistoria					
2.B.1 Tempo de resposta	4,26	3.2 Documentos de apoio	4,50	4,50	4,33	4,00	3,33
2.B.2 Clareza da resposta	4,13	3.3 Coordenação	4,50	4,50	4,66	4,00	3,33
3. Serviço de Higiene, Saúde e Segurança		4. Ordenamento do Território					
3.1 Relatórios de vistoria	4,00	A. Pareceres sobre IGT					
3.2 Documentos de apoio	4,00	4.A.1 Tempo de resposta	4,00	5,00	4,00	3,75	4,25
3.3 Coordenação	4,00	4.A.2 Utilidade da resposta	4,00	4,67	4,00	3,67	3,67
4. Ordenamento do Território		4.A.3 Clareza da resposta	4,00	4,67	4,00	3,67	3,00
A. Pareceres sobre IGT		4. B Reuniões de Acompanhamento dos IGT					
4.A.1 Tempo de resposta	3,00	4.B.1 Capacidade expositiva	4,00	4,50	4,33	3,67	3,50
4.A.2 Utilidade da resposta	3,00	4.B.2 Postura e Profissionalismo	4,00	4,50	4,33	3,67	4,00
4.A.3 Clareza da resposta	3,00	5. Backoffice SIGRHARA					
4. B Reuniões de Acompanhamento dos IGT		5.1 Tempo de resposta	4,11	3,90	3,74	3,45	N.I
4.B.1 Capacidade expositiva	3,00	5.2 Clareza da resposta	3,93	3,75	3,56	3,27	N.I
4.B.2 Postura e Profissionalismo	3,00	5.3 Utilidade da resposta	3,96	3,90	3,88	3,45	N.I
5. Backoffice SIGRHARA		6. Apoio técnico, colaboração e coordenação financeira entre freguesias e os departamentos da AR					
5.1 Tempo de resposta	4,14	6.1 Tempo de resposta	3,40	5,00	5,00	3,67	N.I
5.2 Clareza da resposta	4,03	6.2 Clareza da resposta	3,40	5,00	5,00	3,67	N.I
5.3 Utilidade da resposta	4,28	6.3 Utilidade da resposta	3,40	5,00	5,00	3,67	N.I
6. Apoio técnico, colaboração e coordenação financeira entre freguesias e os departamentos da AR		7. Outros Serviços					
6.1 Tempo de resposta	3,33	7.A Roteiro on-line	3,56	3,67	3,87	3,70	3,85
6.2 Clareza da resposta	3,33	7.B Portal POLAR	4,20	4,00	3,80	3,69	3,50
6.3 Utilidade da resposta	3,33	7.C Gestão do SUGERE	3,80	3,50	3,90	3,60	3,45
7. Outros Serviços		7.D Apoio técnico SIADAPRA	3,76	3,62	4,00	3,68	3,22
7.A Roteiro on-line	3,92	7.E Pareceres orgânicos	3,64	4,00	4,20	3,29	3,38
7.B Portal POLAR	3,50	7.F Gestão dos QRI	3,63	3,60	3,94	3,68	3,50
7.C Gestão do SUGERE	3,86	8. Qual o nível de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direção Regional na modernização administrativa da					
7.D Apoio técnico SIADAPRA	3,53	9. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?					
7.E Pareceres orgânicos	3,38	Média					
7.F Gestão dos QRI	4,00	Tx Resp*= Taxa de Resposta alcançada					
8. Qual o nível de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direção Regional na modernização administrativa da APR?	3,54						
9. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	3,82	** Novo Item de avaliação. Nos anos anteriores, era avaliada a Coordenação ProSIMA					
Média	3,82						



Resultados do Questionário de Satisfação de Clientes e Gráfico da Evolução – Câmaras Municipais

Administração Local - Câmaras Municipais							
	2015	2014	2013		2012	2011	2010
Administração Local - Câmaras Municipais	Tx Resp* - 58%	Tx Resp* - 42%	Tx Resp* - 32%	Administração Local - Câmaras Municipais	Tx Resp* - 58%	Tx Resp*- 53%	Tx Resp*- 32%
Tipo de Serviço	Grau de Satisfação			Tipo de Serviço	Grau de Satisfação		
1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das Finanças Locais				1. Apoio técnico no âmbito da cooperação financeira da Vice - Presidência com os municípios (contratos ARAAL)			
1.1 Disponibilidade no atendimento	3,55	3,75	2,80	1.1 Disponibilidade no atendimento	4,14	3,83	3,80
1.2 Clareza da resposta	3,45	3,63	3,00	1.2 Clareza da resposta	4,14	4,00	3,80
1.3 Tempo de resposta	3,55	3,63	3,00	1.3 Tempo de resposta	3,86	3,67	3,80
2. Apoio Jurídico e Eleitoral				2. Apoio técnico no âmbito do POAL e Finanças Locais			
A. Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais				2.1 Disponibilidade no atendimento	4,09	3,90	3,50
2.A.1 Tempo de resposta	3,82	3,63	3,67	2.2 Clareza da resposta	3,91	3,80	2,80
2.A.2 Clareza de resposta	3,91	3,63	3,67	2.3 Tempo da resposta	3,91	3,80	3,20
2.A.3 Utilidade de resposta	3,91	3,63	4,00	3. Apoio Jurídico e Eleitoral			
B. Apoio juridico ao processo eleitoral				3.A Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais			
2.B.1 Tempo de resposta	3,91	4,13	4,33	3.1 Tempo de resposta	4,40	3,80	3,16
2.B.2 Clareza de resposta	3,91	4,00	4,00	3.2 Clareza da resposta	4,40	3,90	3,50
2.B.3 Utilidade de resposta	3,91	4,13	4,33	3.3 Utilidade da resposta	4,33	4,10	3,50
3. Ordenamento do Território				3.B Pareceres jurídicos ao processo eleitoral			
A. Pareceres e demais apoio técnico sobre planos municipais de ordenamento do território				3.1 Tempo de resposta	4,50	N.I	N.I
3.A.1 Tempo de resposta	3,38	3,17	3,40	3.2 Clareza da resposta	4,50		
3.A.2 Utilidade da resposta	3,50	3,50	3,40	3.3 Utilidade da resposta	4,70		
3.A.3 Clareza da resposta	3,38	3,17	3,60	4. Ordenamento do Território			
B. Acompanhamento dos Planos Municipais de Ordenamento do Território				4. A Pareceres sobre PMOT			
3.B.1 Coordenação do acompanhamento dos PDM	3,50	2,83	3,25	4.A.1 Tempo de resposta	3,80	3,56	2,83
3.B.2 Capacidade expositiva e argumentativa nas reuniões	3,63	3,00	3,00	4.A.2 Utilidade da resposta	4,10	3,89	3,50
3.B.3 Postura e profissionalismo	3,75	3,67	3,75	4.A.3 Clareza da resposta	4,00	3,89	3,00
4. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade globl dos serviços prestados pela DROAP	3,82	3,88	3,40	4.B Acompanhamento dos PMOT			
Média	3,70	3,62	3,59	4.B.1 Coordenação do acompanhamento	3,89	3,89	3,67
				4.B.2 Capacidade expositiva e argumentativa nas reuniões	3,89	3,89	3,50
				4.B.3 Postura e Profissionalismo	4,17	4,00	N.I
				5. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP	4,33	3,90	N.I
				Média	4,15	3,89	3,43





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Resultados do Questionário de Satisfação de Clientes e Gráfico da Evolução – Juntas de Freguesia

Administração Local - Juntas de Freguesia											
	2015		2014		2013		2012	2011	2010		
Administração Local - Juntas de Freguesia	Tx Resp* - 48%	Administração Local - Juntas de Freguesia	Tx Resp* - 32%	Administração Local - Juntas de Freguesia	Tx Resp* - 41%	Administração Local - Juntas de Freguesia	Tx Resp* - 41%	Tx Resp*- 33%	Tx Resp*- 36%		
Tipo de Serviço	Grau de Satisfação	Tipo de Serviço	Grau de Satisfação	Tipo de Serviço	Grau de Satisfação	Tipo de Serviço	Grau de Satisfação				
1. Apoio técnico na área da cooperação financeira da VP com as freguesias 8aquisição de equipamentos e conservação de sedes)		1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais		1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais		1. Apoio técnico no âmbito da cooperação financeira da Vice-Presidência com as Freguesias (aquisição de equipamentos e conservação de sedes)					
1.1 Disponibilidade no atendimento telefónico	3,91	1.1 Tempo de resposta	3,64	1.1 Tempo de resposta	3,81	1.1 Disponibilidade no atendimento telefónico	4,40	4,24	4,13		
1.2 Utilidade da resposta	3,89	1.2 Disponibilidade no atendimento telefónico	3,56	1.2 Disponibilidade no atendimento telefónico	3,73	1.2 Clareza da resposta	4,42	4,28	4,34		
1.3 Tempo de resposta	3,72	1.3 Clareza de resposta	3,97	1.3 Clareza de resposta	3,81	2. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais					
2. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais		2. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais		2. Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais		2.1 Tempo de resposta		4,08	4,11	4,13	
2.1 Disponibilidade no atendimento telefónico	3,89	2.1 Tempo de resposta	3,78	2.1 Tempo de resposta	3,80	2.2 Disponibilidade no atendimento telefónico		4,13	4,11	4,13	
2.2 Utilidade da resposta	4,00	2.2 Clareza da resposta	3,78	2.2 Clareza da resposta	3,80	2.3 Clareza da resposta		4,23	4,20	4,41	
2.3 Tempo de resposta	3,97	2.3 Utilidade da resposta	3,87	2.3 Utilidade da resposta	3,83	3. Apoio técnico relativo à elaboração dos documentos previsionais e de prestação de contas					
3. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais		3. Formação para eleitos Locais das Freguesias - 2014, na área financeira		3. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?		4,05	3.1 Clareza na informação		4,19	4,23	4,31
3.1 Tempo de resposta	4,08	Importância dos temas tratados na formação	4,20		Média	3,85	3.2 Utilidade da informação		4,27	4,13	4,43
3.2 Clareza da resposta	4,17	lutilidade da documentação disponibilizada	4,16				4. Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais				
3.3 Utilidade da resposta	4,03	Clareza dos esclarecimentos prestados	4,04				4.1 Tempo de resposta		4,28	3,87	4,19
3. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	4,03	3. Formação para eleitos Locais das Freguesias - 2014, na área jurídica					4.2 Clareza da resposta		4,36	3,94	4,30
Média	4,01	Importância dos temas tratados na formação	4,17				4.3 Utilidade da resposta		4,33	3,90	4,34
		lutilidade da documentação disponibilizada	4,13				5. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP		4,31	4,16	4,33
		Clareza dos esclarecimentos prestados	4,26				Média		4,27	4,10	4,26
		3. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	4,06				Tx Resp*= Taxa de Resposta alcançada				
		Média	3,96								

