



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

- 2016 -

DROAP

Abril de 2017



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





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	25
2.10 Análise dos Recursos	27
2.10.1 Utilização dos recursos humanos versus resultados obtidos	27
2.10.2 Utilização dos recursos financeiros	28
3. Recursos Humanos	30
3.1 Balanço Social	30
3.1.1 Evolução do n.º de trabalhadores	31
3.1.2 Média de idades e habilitações literárias	33
3.1.3 Nível de Absentismo	33
3.2 Formação Profissional	34
4. Gestão das infraestruturas	35
5. Sistema de informação pública da responsabilidade da DROAP	36
6. Meios Tecnológicos e utilização das TIC's	37
7. Avaliação Final	38
8. Anexos	40



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	22
Tabela 6	Resultados do inquérito de satisfação de colaboradores	24
Tabela 7	Utilização de recursos humanos	28
Tabela 8	Execução financeira por projetos e ações	29
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	35
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	29
Gráfico 7	Evolução do n.º de trabalhadores	32
Gráfico 8	Evolução do n.º de trabalhadores, por categoria profissional	32
Gráfico 9	N.º de trabalhadores por escalão etário e género	33
Gráfico 10	Total de colaboradores, de acordo com as habilitações académicas	33
Gráfico 11	N.º de dias de absentismo	34



0. Sumário Executivo

A avaliação anual dos resultados obtidos por uma Organização face ao inicialmente previsto (ou revisto atempadamente) é sobremaneira importante para a aferição da sua prestação de serviços. Assim, e em função dos resultados (e da sua monitorização), a Organização deverá atuar, com vista a prevenir eventuais desvios que se venham a registar e, preferencialmente, identificar e propor medidas de melhoria que deverão ser consideradas no desenho no novo Plano de Atividades.

Anualmente, a DROAP – Direção Regional de Organização e Administração Pública elabora o seu “Relatório de Atividades e de Auto-Avaliação”, que apresenta o balanço da atividade desenvolvida por esta Direção Regional, enquanto serviço executivo da Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial, através da autoavaliação do serviço.

Sucintamente, pode-se adiantar que os resultados da DROAP em 2016, considerando a análise aos seus documentos estratégicos, que foram atingidos/superados todos os parâmetros de avaliação – Qualidade, Eficácia e Eficiência – em que a meta de todos indicadores do QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização foi alcançada, sendo que 4 dos seus objetivos superaram o inicialmente previsto.

Ressalva-se, pela implementação do Sistema de Gestão de Qualidade, certificado desde 2010 e renovado em 2013 e 2016, a manutenção e carregamento 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, continuam a ser alvo de reconhecimento nacional e internacional, comprovado pelos convites por parte das organizações para participações, como oradores, em diversos eventos e pelas certificações obtidas.



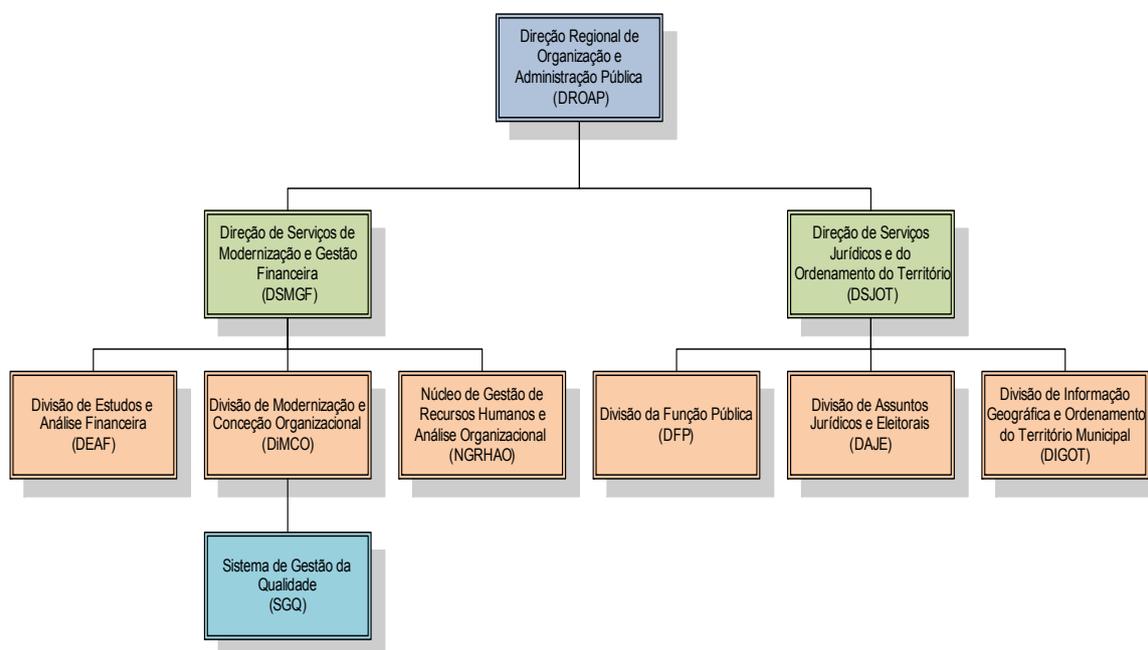
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

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 constrói anualmente 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.

Todo 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 contínua anual de todos os indicadores e objetivos. A monitorização, bem como a avaliação dos resultados em sede de reunião de dirigentes (trimestrais), 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, prosseguindo com a contribuição para a execução do “Programa 1 – Competitividade, Emprego e Gestão Pública” integrado no Plano Anual Regional de 2016 constituído pelos seguintes projetos:

- “1.4 - Modernização Administrativa “
- “1.6 - Serviços Sociais “
- “1.7 - Cooperação com as Autarquias Locais “

Deste modo, a DROAP contribuiu significativamente para a prossecução de uma das políticas sectoriais definidas no Plano para 2016, 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.

A DROAP mantém o envolvimento (direto e indireto) na comunidade em que está inserida, 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 que se encontra implementado o Plano de Gestão de Resíduos produzidos em Serviços da Administração Regional Autónoma - PLAGER.GOV – coordenado, a nível de ilha, por um colaborador afeto à DROAP, sendo efetuado o registo e o tratamento estatístico das quantidades de resíduos encaminhados para reciclagem. Ainda que não existam metas associadas a este Plano, encontram-se implementadas nos diversos serviços medidas de atuação, com o intuito de encaminhar a maior



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 2016. Assim que disponíveis, o documento será atualizado em conformidade.

Para efeitos de enquadramento, são apresentados os valores até ao ano transacto.

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 efetivamente 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	184 151,14 €	168 033,00 €	-16 118,14 €	91,25%	813,02 €	36 925
2015	186 242,41 €	167 805,00 €	-18 437,41 €	90,10%	- €	37 328
TOTAL	1 571 605,68 €	1 456 256,52 €	-115 349,16 €	92,66%	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

Assim, e relativamente ao ano anterior, há a registar a inexistência de pedidos de apoio, em linha com a tendência decrescente dos últimos anos, em especial desde 2013. (Tabela n.º 3).

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 €
2016	0	0	0	0%	- €
TOTAL	17	42	59	29%	35 055,31 €
Evolução					

2.2 Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados - QUAR 2016

Da análise efetuada e reportada aos resultados alcançados no Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR a 31 de dezembro de 2016, pode verificar-se que a totalidade das metas propostas foi alcançada, ressalvando-se a superação em 5 desses valores.

Esta superação em 63% 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, preocupação evidenciada por um histórico que possibilita a demonstração da evolução positiva do percurso



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

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.

Em anexo, encontra-se a versão final do QUAR, representado pela execução no final do ano de 2016.

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 2016, a avaliação final de 109%, devendo ter-se em consideração que 100% = resultados atingidos. No seguimento, pode verificar-se que cada um dos parâmetros de Eficácia (106%), Eficiência (121%) e Qualidade (100%) foram superados e atingidos respetivamente..

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.

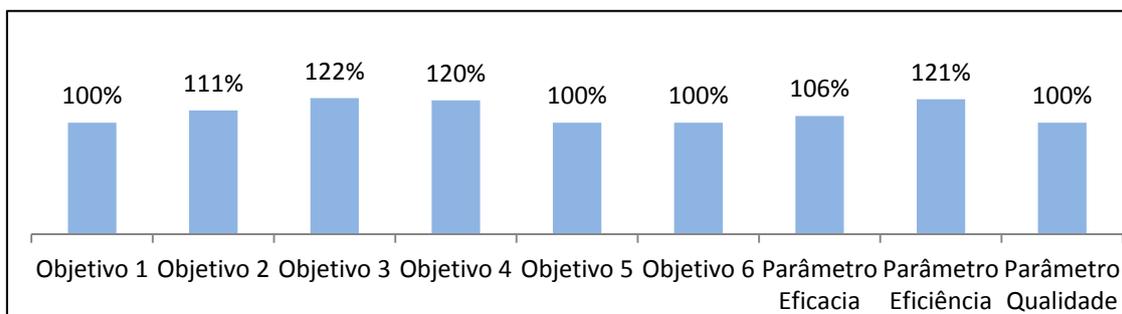
Tabela n.º 4 – Avaliação final do QUAR 2016

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	20%	100%	100%	106% Superado	109% Superado
		O 2	50%	Ind 2	10%	100%	111%		
				Ind 3	10%	110%			
Eficiência	40%	O 3	50%	Ind 4	20%	109%	122%	121% Superado	
		O 4	50%	Ind 5*	10%	103%	120%		
				Ind 6	10%	110%			
Qualidade	20%	O 5	50%	Ind 7	10%	100%	100%	100% Atingido	
		O 6	50%	Ind 8	10%	100%	100%		





Gráfico n.º 2 - Taxa de execução final por objetivo e parâmetro (cumprido = 100%)



2.2.2 Avaliação histórica dos Indicadores de Gestão

A implementação da CAF em 2006, que iniciou o processo de auto-avaliação desta Organização que, conseqüentemente, deu o arranque para o processo certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da DROAP em 2010 (renovado em 2013 e 2016), 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 2016, presente para a maioria desses indicadores.

Como meio de acompanhar a evolução desses indicadores e, inerentemente, o desempenho da Organização, são realizadas, com uma periodicidade trimestral reuniões de dirigentes e, anualmente, a reunião do Conselho da Qualidade. Nesta última, é efetuada a uma análise integral ao Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a instrução de trabalho existente para o efeito.

Em seguimento das práticas dos anos anteriores, mantém-se atualizado o histórico desde 2009/2010 da (quase) totalidade 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 ou negativa) das tendências dos resultados obtidos.

Em anexo é apresentado o Painel de Indicadores, relativos a 2016.



2.3 Avaliação de Satisfação de Clientes

A DROAP realiza, anualmente, 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 electrónico, 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 2016 foi aplicado à totalidade dos clientes da DROAP (Administração Regional dos Açores, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia), tendo obtido uma taxa de resposta média de cerca de 45%. 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 2016 sido obtido o valor de 4,09 pontos (valor mais elevado desde 2012), tendo sido superada a meta definida no painel de indicadores de 3 pontos (ver Gráfico n.º 4). Esse valor confirma a tendência crescente do nível de satisfação obtida nos últimos três anos.

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).



Gráfico n.º 3 – Nível de satisfação por tipo de cliente (2010-2016)

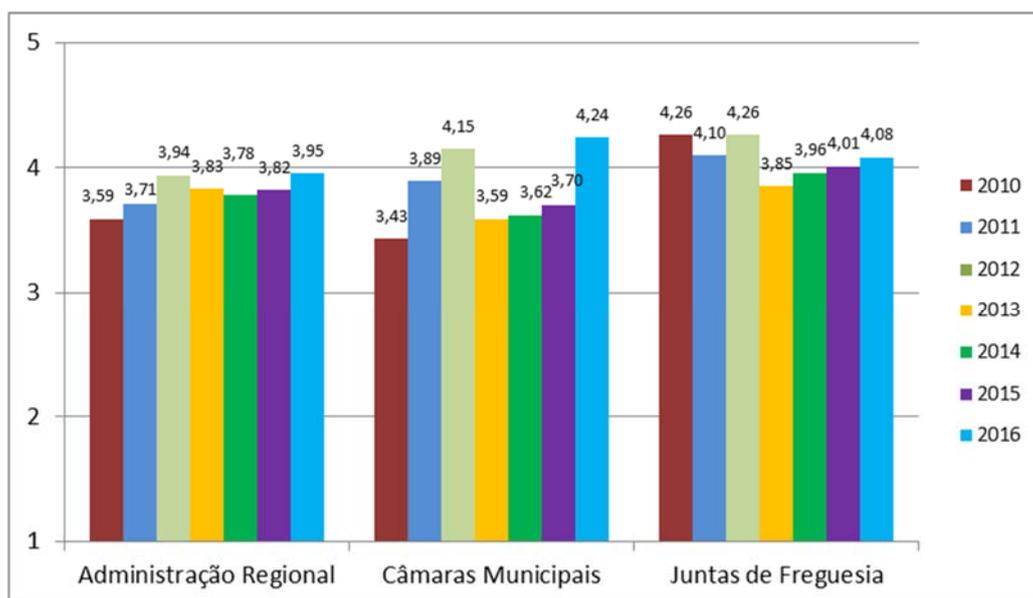
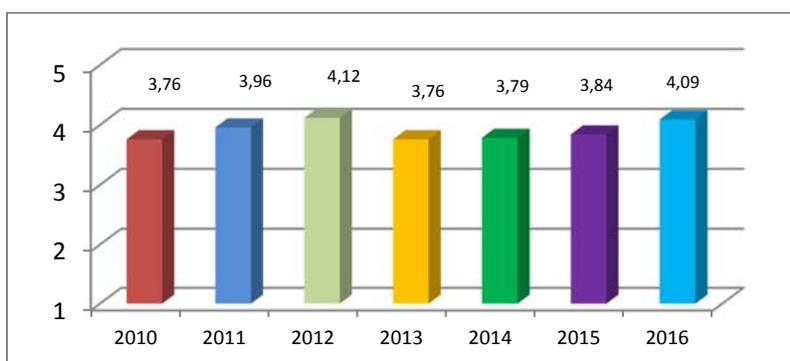


Gráfico n.º 4 – Evolução do nível de satisfação global (2010-2016)



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. Para além destas, é também realizada anualmente uma auditoria externa (podendo esta ser de acompanhamento ou de renovação da



certificação, como ocorrido em 2013 e 2016), 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 2016 foram identificadas duas não conformidades (relativa à não avaliação da formação e outra devido à não realização da auditoria interna), uma área sensível (melhoria na abordagem de utilização dos Boletins de Melhoria) e três oportunidades de melhoria, tendo todas as situações – e entendidas como justificadas - sido alvo de tratamento adequado e de resolução em tempo útil.

Relativamente à auditoria interna, foram identificadas 13 oportunidades de melhoria, igualmente enquadradas, na sua maioria, no SGQ da DROAP.

Relativo a 2016, todos os fornecedores considerados estratégicos obtiveram resultados neutros a positivos, mantendo-se todos como elegíveis para a continuidade da prestação dos serviços, havendo apenas, para um fornecedor, a necessidade de solicitar plano de melhoria. De salientar que no ano em análise, o Índice de Qualificação de Fornecedores foi de 2,64 numa escala máxima de 3 pontos.

2.5 Atividades desenvolvidas no Plano de Atividades

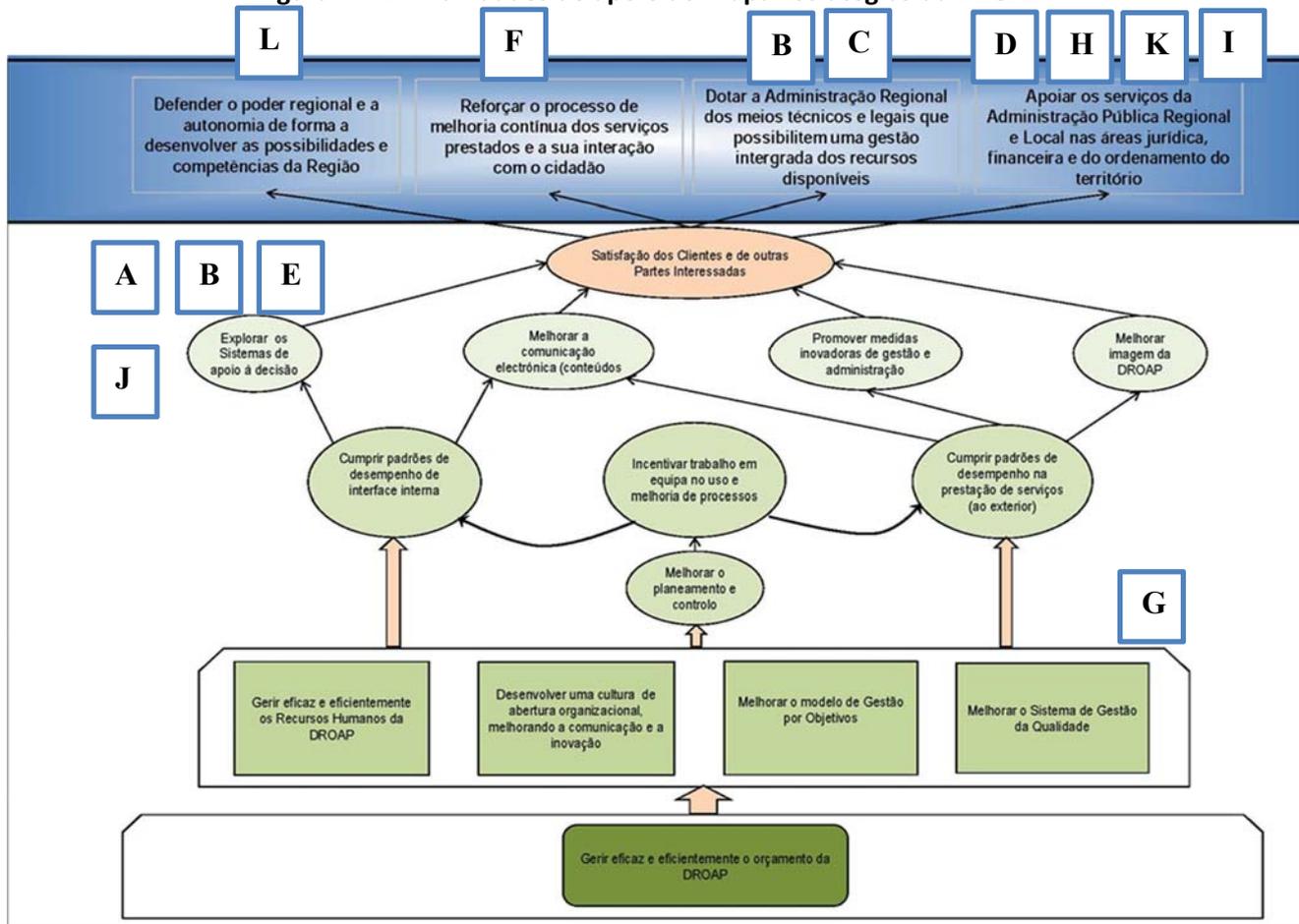
A DROAP elabora anualmente o Plano de Atividades, que reflete o trabalho que será desenvolvido por todas as unidades orgânicas da organização bem como a respetiva calendarização. Tratando-se de um documento dinâmico e, como tal, sujeito a alterações, é acompanhado trimestralmente em reunião de dirigentes,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



No ano de 2016, foi aferida uma taxa de execução de 90% das atividades e projetos previstos, para um cumprimento das datas de execução de 100% do planeado.

Na Figura nº 1 identificam-se as principais atividades/projetos desenvolvidas em 2016 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 2016:

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 0,873%, garante da qualidade do serviço prestado.

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





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

O desenvolvimento deste sistema de informação prosseguiu de acordo com o planeado, com especial ênfase na continuação do desenvolvimento da aplicação móvel de 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, sendo ainda disponibilizado apoio técnico especializado a outros serviços da Administração Pública Regional e Local que o solicitem.

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 renovação em 2016, com a recomendação por parte da entidade auditora da manutenção da certificação do SGQ.

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 160 contratos ARAAL e acordos de cooperação entre a administração regional, autarquias e as juntas de freguesia, acompanhados tecnicamente por duas Divisões da DROAP, na área financeira e jurídica.





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 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.

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 anualmente, e na qual participam, além do Diretor Regional e do Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade, todos os dirigentes da Organização. Como anteriormente referido, em 2016.

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.

Assim, importa proceder, com maior assertividade, a ações de benchmarking que permitam, de uma forma clara, perceber a posição da DROAP com a restante Administração Pública Regional e Nacional (e, eventualmente, internacional).

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



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

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	2016	2016	2016
Direção Regional de Organização e Administração Pública	4,09	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; **Dados 2012; ***Escala 0-3

2.8 Satisfação dos colaboradores

Desde que se materializou a 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 (sem identificação do respondente), sendo posteriormente depositados numa urna, garantindo-se assim a confidencialidade das respostas.

O inquérito foi aplicado em dezembro de 2016 à totalidade dos colaboradores em exercício de funções naquela data e teve uma taxa de participação de 93,8% (dois colaboradores não responderam por se encontrarem em gozo de férias).

Foi aferido um nível de satisfação global médio 3,10 pontos, utilizando uma escala percencial de 1 a 5 pontos, em que 1= Muito Insatisfeito e 5= Totalmente Satisfeito.



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

Este resultado supera a meta definida para 2016 que era de 3,0 pontos, registando contudo uma diminuição do valor face aos últimos dois anos. Essa variação será alvo de análise na próxima reunião do Conselho da Qualidade, que é suportada, documentalmente, por este Relatório de Atividades.

Da análise aos resultados obtidos (ver Tabela n.º 6), pode verificar-se que dos 26 itens avaliados (exclusivamente relativos à motivação), apenas 4 apresentam valores inferiores a 3,0 pontos, representando estes um nível de satisfação negativo. Destes, nota-se que se mantém uma insatisfação clara face à igualdade de oportunidades para desenvolvimento de novas competências e, ainda que com um ligeiro aumento face aos anos anteriores, face às ações de formação frequentadas (ou melhor, a ausência de participação nestas). Estes resultados deverão igualmente alvo de análise em reunião anual de revisão do SGQ, onde serão ponderadas atuações com vista à melhoria destes resultados. Curiosamente, e relativamente ao ponto pior classificado, ressalva-se um aumento substancial com a satisfação face às oportunidade para o desenvolvimento de novas competências, que obteve o valor de 3,1 sendo o valor mais elevado desde 2012.

Ainda assim, no cômputo geral, é de salientar a manutenção dos valores obtidos na generalidade dos itens, que representam o esforço da Organização na satisfação dos seus colaboradores.

Pela análise do Gráfico n.º 6, que representa o histórico de evolução do nível de satisfação no período 2010 – 2016, confirma-se o decréscimo valor obtido em 2016, em contracorrente com a tendência crescente dos últimos anos.

Em anexo, encontra-se o tratamento integral dos resultados do Questionário de Satisfação de Colaboradores, bem como o respectivo questionário.



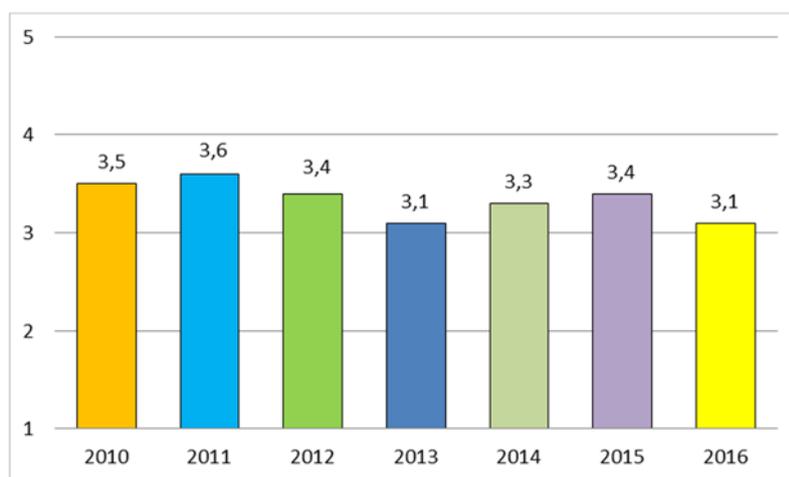


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Tabela n.º 6 – Ordenamento dos resultados obtidos por cada item de avaliação (excluindo os itens relativos ao “Envolvimento Ativo na Organização”)

Ordem	Item de Avaliação	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	Média 6 anos
1.º	Conciliar o trabalho com a família	4,2	4,1	3,7	3,2	4,2	4,2	4,1	3,9
2.º	Conciliar trabalho com a saúde	4,1	4,2	3,8	3,6	4,1	4,2	4,2	4,0
3.º	Horário de trabalho	4,0	3,9	3,6	2,8	4,0	4,1	4,1	3,8
4.º	Ambiente de trabalho	3,9	3,8	3,6	3,6	3,9	3,9	3,8	3,8
5.º	Equipamento de comunicação	3,8	3,7	3,5	3,5	3,8	4,1	4,1	3,8
6.º	Imagem da DROAP	3,7	3,7	3,4	3,4	3,7	3,8	3,8	3,6
7.º	Software	3,7	3,6	3,4	3,7	3,7	4,0	4,2	3,8
8.º	Equipamento informático	3,7	3,4	3,3	3,7	3,7	4,1	4,2	3,7
9.º	Desempenho da DROAP	3,6	3,6	3,4	3,4	3,6	3,8	3,6	3,6
10.º	Aptidão da gestão para conduzir a organização	3,5	3,4	3,5	3,3	3,5	3,7	3,4	3,5
11.º	Postura da organização face à mudança	3,5	3,3	3,3	3,4	3,5	3,8	3,4	3,5
12.º	Mecanismos de consulta e diálogo	3,4	3,3	2,8	2,8	3,4	3,6	3,1	3,2
13.º	Condições de segurança	3,4	3,4	3,3	3,1	3,4	3,5	4,0	3,5
14.º	Aptidão da gestão para comunicar	3,3	3,2	3,3	3,1	3,3	3,5	3,1	3,3
15.º	Aptidão da gestão para aceitar melhorias	3,3	3,2	3,4	3,2	3,3	3,9	3,2	3,4
16.º	Aptidão do GQ para prestar apoio e esclarecer	3,3	3,7	3,7	3,6	3,3	3,8	-	3,6
17.º	Envolvimento dos colaboradores na melhoria	3,2	3,2	3,2	3,0	3,2	3,6	3,4	3,3
18.º	Forma como a organização lida com os conflitos	3,2	3,0	3,1	2,7	3,2	3,6	3,0	3,1
19.º	Aptidão da gestão para delegar	3,2	3,1	3,3	3,0	3,2	3,6	3,3	3,3
20.º	Igualdade de tratamento na organização	3,1	3,3	3,3	2,8	3,1	3,7	3,1	3,2
21.º	Oportunidades para desenvolver novas competências	3,1	2,5	2,7	2,4	3,1	3,7	3,5	3,0
22.º	Condições de higiene	3,0	3,1	3,1	2,5	3,0	3,0	3,4	3,0
23.º	Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados	2,9	2,9	3,0	2,5	2,9	3,0	2,8	2,9
24.º	Aptidão da gestão para reconhecer os esforços	2,8	2,8	3,0	2,6	2,8	2,9	2,8	2,8
25.º	Ações de formação frequentadas	2,8	2,4	2,5	1,9	2,8	2,5	3,1	2,5
26.º	Igualdade de oportunidades para novas competências	2,5	2,5	2,7	2,4	2,5	2,8	3,0	2,7
	Média	3,4	3,3	3,3	3,0	3,4	3,6	3,5	3,4

Gráfico n.º 5 – Evolução do nível de satisfação global dos 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 42 indicadores, que alimentam os outros documentos estratégicos – Balanced Scorecard e QUAR), sendo que destes, 17 foram superados e 22 foram alcançados. Os restantes (5) não foram atingidos, estando estes relacionados com a taxa de absentismo (a existência de uma licença de gravidez de risco e uma doença prolongada fez com que a meta não fosse alcançada), com a taxa de execução do POLAR (para uma meta de 100% apenas foram executadas 70% das actividades previstas, em parte devido a questões relacionados com a cativação de verbas necessárias à sua concretização); à taxa de execução do Plano de Atividades, tendo ficado 5 pontos percentuais da meta de 95% (de salientar que este indicador, para efeitos de QUAR tem uma 75%<Meta<90%, tendo sido assim alcançada).

Ainda assim, verifica-se que cerca de 93% 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.

Em anexo encontra-se a execução do Painel de Indicadores da DROAP – 2016, com o respetivo registo de execução anual.



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

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.

Procedeu-se à reformulação da página da internet (sendo acompanhada e actualizada frequentemente), com o intuito de fornecer informação entendida como pertinente, seja em termos de divulgação de projetos como em termos de divulgação de informações/pareceres, contribuindo para a satisfação das necessidades de alguns utilizadores.

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 superado, 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 recursos humanos, tendo cumprido as metas estabelecidas, através de uma monitorização permanente de todos os indicadores de gestão, comprovado pelos valores obtidos 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.

Em anexo, encontra-se a execução do Balanced Scorecard da DROAP.

2.10 Análise dos Recursos

2.10.1 Utilização dos recursos humanos *versus* resultados obtidos



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

Pela análise dos resultados (Tabela n.º 7) obtidos relativamente aos recursos humanos disponíveis (planeados e executados) inerentes ao QUAR 2016, pode verificar-se que, para uma taxa de realização dos objetivos do QUAR de 109%, a taxa de utilização dos recursos humanos foi de 100%.

Tabela n.º 7 – Utilização dos recursos humanos (constante no QUAR-2016)

Meios disponíveis	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Recursos Humanos				
Dirigentes - Direção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direção intermédia	16x8	128	128	0
Técnicos Superiores	12X24	288	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 2016, geridos pela DROAP, de aproximadamente 80,33%. De referir que este resultado superou a meta de 65% estipulado pela Organização. Relativamente a este item a taxa de execução 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 74,4%, respetivamente.

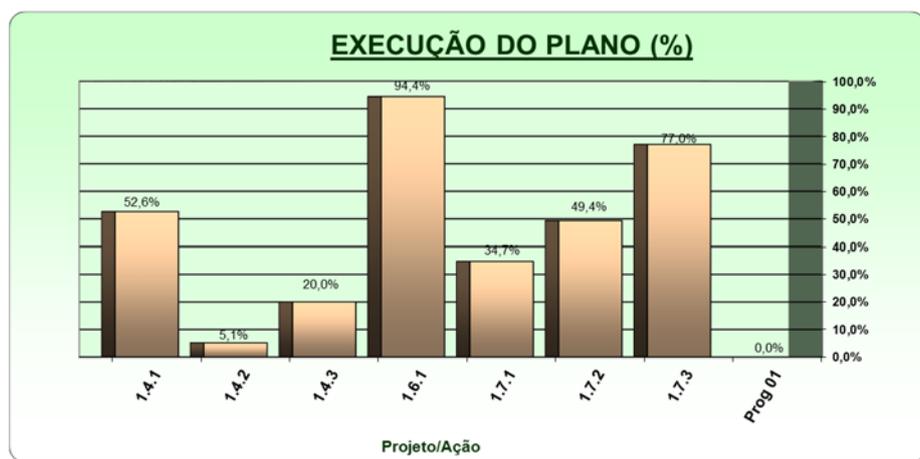


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

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

		Dotação Inicial	Dotação revista	Pago	Saldo	Grau de exec (%)
1.4	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	576 750	556 247	176 039	380 208	31,6%
1.4.1	Ações de Modernização Administrativa	300 000	305 000	160 508	144 492	52,6%
1.4.2	SIGARA	246 750	233 750	12 027	221 723	5,1%
1.4.3	Promoção da qualidade nos serviços da Adm. Pública Region	30 000	17 497	3 504	13 993	20,0%
1.6	SERVIÇOS SOCIAIS	180 000	180 000	170 000	10 000	94,4%
1.6.1	Serviços de apoio aos funcionários públicos	180 000	180 000	170 000	10 000	94,4%
1.7	COOPERAÇÃO COM AS AUTARQUIAS LOCAIS	560 000	730 503	543 801	186 702	74,4%
1.7.1	Cooperação Técnica	15 000	15 000	5 207	9 793	34,7%
1.7.2	Cooperação Financeira com os Municípios	45 000	45 000	22 209	22 791	49,4%
1.7.3	Cooperação Financeira com as Freguesias	500 000	670 503	516 385	154 118	77,0%
PROG. 01	COMPETITIVIDADE, EMPREGO E GESTÃO PÚBLICA	1 316 750	1 466 750	889 840	576 909	60,7%

Gráfico n.º 6 – Taxa de execução do Plano



Por último, há a referir que 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):

Tabela n.º 9 – Recursos financeiros da DROAP (2010-2016)

Código Projeto/Ação	Designação do Programa, Projetos e Ações	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Variação 2010/2016
1.4	MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	444 025	180 954	332 148	442 053	236 063	140 184	176 039	-267 986
1.4.A	Ações de Modernização Administrativa	14 430	11 499	136 217	112 731	10 418	10 418	160 508	146 078
1.4.B	Sistema Integrado de Gestão da Administração Reg Açores	395 373	153 383	188 490	323 020	216 281	216 281	12 027	-383 346
1.4.C	Promoção da qualidade nos serviços da Adm. Pública Regional	34 222	16 072	7 441	6 302	10 069	10 069	3 504	-30 718
1.6	SERVIÇOS SOCIAIS	195 655	191 870	129 596	220 288	172 427	169 901	170 000	-25 655
1.6.A	Serviços de apoio aos funcionários públicos	195 655	191 870	129 596	220 288	181 385	169 901	170 000	-25 655
1.7	COOPERAÇÃO COM AS AUTARQUIAS LOCAIS	826 640	745 401	240 842	208 293	99 713	500 322	543 801	-282 839
1.7.A	Cooperação Técnica	32 584	6 564	8 339	4 011	21 188	10 890	5 207	-27 377
1.7.B	Cooperação Financeira com os Municípios	35 424	34 447	22 181	16 383	15 234	28 338	22 209	-13 215
1.7.C	Cooperação Financeira com as Freguesias	758 632	704 391	210 322	187 900	63 291	461 094	516 385	-242 247
PROG. 01	COMPETITIVIDADE, EMPREGO E GESTÃO PÚBLICA	1 466 320	1 118 225	702 586	870 635	508 908	810 407	889 840	-576 480



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, em 2015 7 alterações, atingindo-se o mínimo do ciclo em análise, com 6 alterações. 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, em 2015 13 e para 2016 foram realizadas 4 alterações. 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 2016 o orçamento de funcionamento da DROAP foi de 1 694 094,84 €, representando um desvio de -42 974,16 €, face ao estimado revisto (Tabela n.º 10). Face a 2015 (1 414 593,14 €), o orçamento do ano em análise é superior em, aproximadamente, 272 500€.

Tabela n.º 10 – Orçamento de Funcionamento e do Plano DROAP 2016

Orçamento (M€)	Estimado	Estimado Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 670 069 €	1 737 069 €	1 694 094,84 €	-42 974,16
Plano	1 316 750 €	1 466 750 €	1 251 017,62 €	-215 732,38

3. Recursos Humanos

3.1 Balanço Social

O balanço social 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 2016, cujos dados se apresentam de seguida, foi elaborado em cumprimento do disposto no referido diploma.

Através dos dados disponibilizados, 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

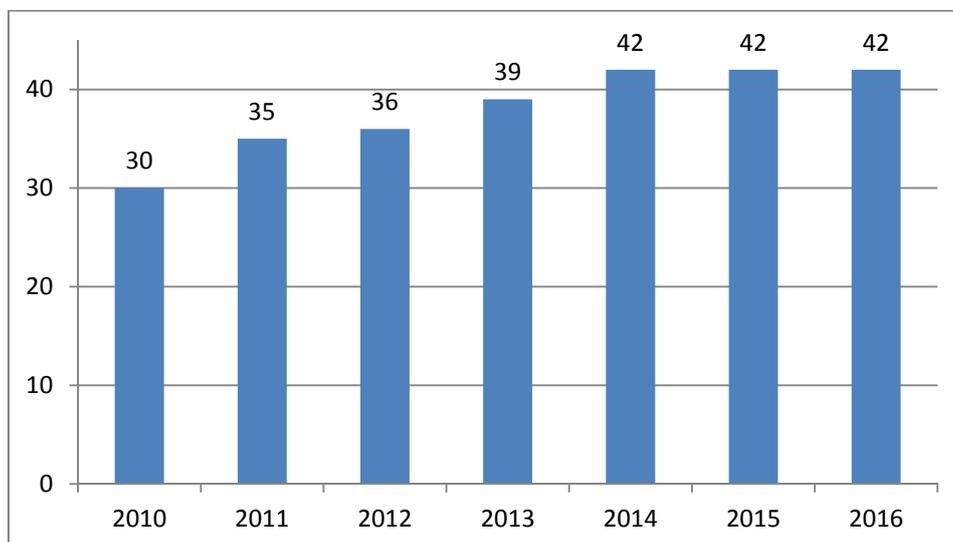
Na DROAP a 31-12-2016 foram contabilizados 42 colaboradores (mantendo-se o mesmo número do ano anterior) dos quais 16 do sexo masculino e 26 do sexo feminino. Ainda que se tenha verificado a saída, por mobilidade, de alguns colaboradores, registam-se os regressos, em igual número de outros colaboradores.

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.



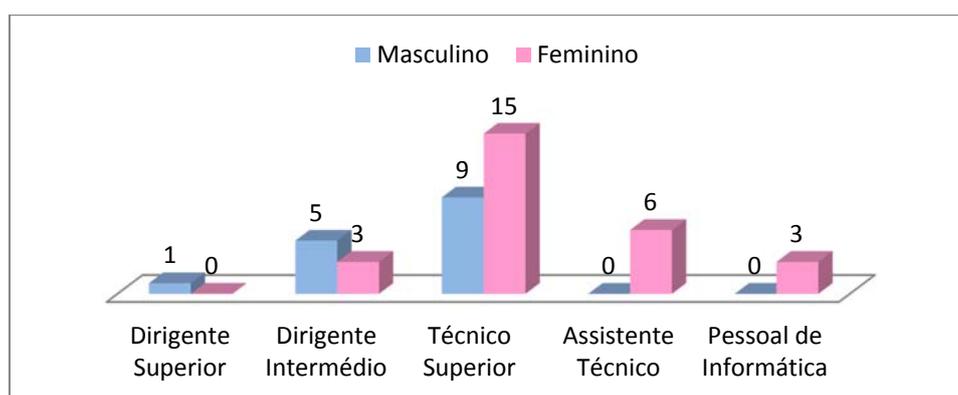
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Vice-Presidência do Governo
Emprego e Competitividade Empresarial
Direção Regional de Organização e Administração Pública

Gráfico n.º 7 – Evolução do n.º de trabalhadores 2010-2016



Os 42 colaboradores da DROAP encontram-se distribuídos por quatro categorias profissionais, sendo a percentagem mais significativa a de técnicos superiores, representando 24 do total de colaboradores da organização (ver Gráfico n.º 8).

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

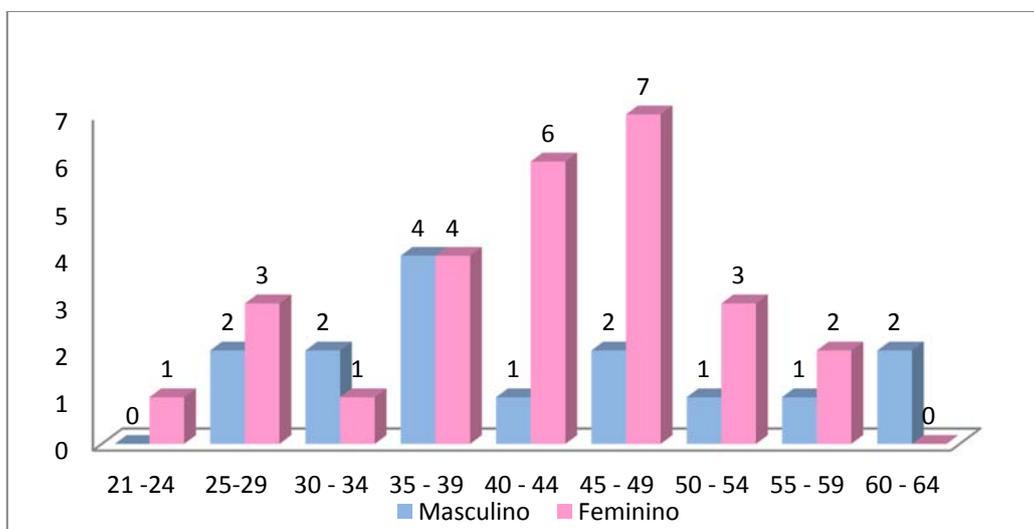




3.1.2 Média de idades e habilitações literárias

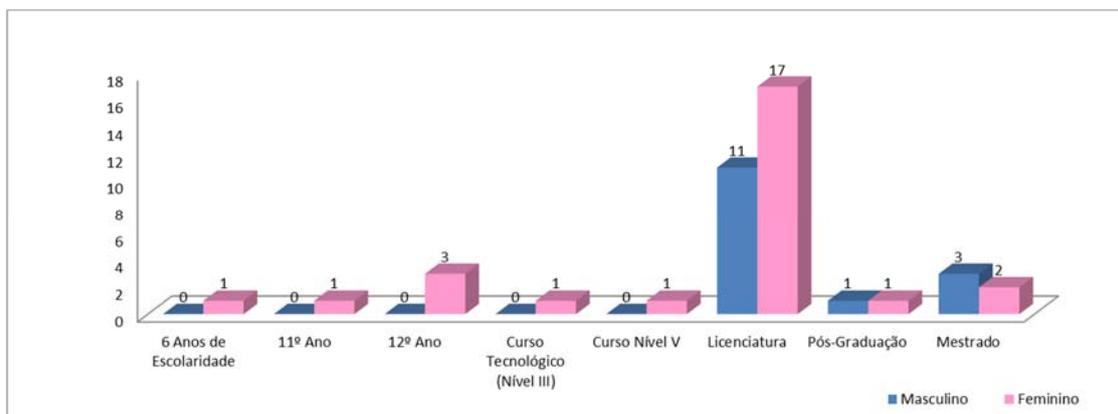
Da contagem dos trabalhadores por escalão etário identificou-se que a idade média dos trabalhadores da DROAP é de 42 anos. No Gráfico n.º 9 é apresentado o total de colaboradores por intervalos de idade e género.

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



Dos 42 trabalhadores, 35 têm habilitações de nível superior, representando uma taxa de colaboradores com formação superior de 83% (Gráfico n.º 10).

Gráfico n.º 10 – Total de colaboradores, por habilitações literárias e género

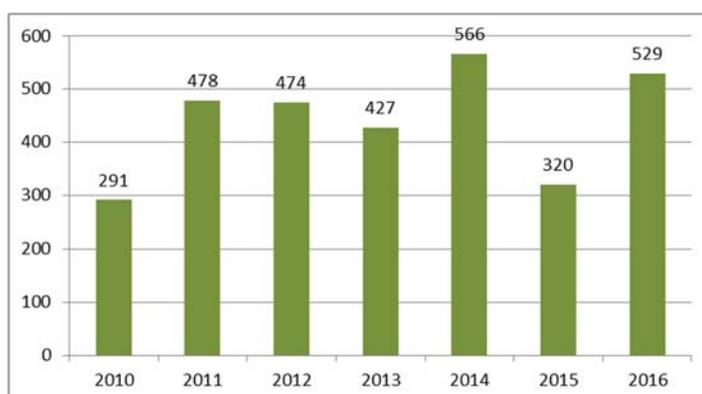




3.1.3 Nível de Absentismo

No decorrer de 2016, o total de dias de absentismo foi de 529 dias, (representando uma taxa de 4,73%), situação inflacionada, como anteriormente referido, por uma situação de gravidez de risco e uma de doença prolongada (excluindo essas condicionantes, a taxa de absentismo seria de 2,36%) (Gráfico n.º 11).

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 diferentes unidades orgânicas.

Com base no diagnóstico de necessidades, é elaborado o Plano de Formação, onde constam todos os cursos em que participarão colaboradores da DROAP, 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



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

colaboração -, Centro de Formação da Administração Pública dos Açores ou formadores externos.

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 2016, foram frequentadas por colaboradores da DROAP, para um total de 12 eventos formativos, um volume de horas de formação de 7611 horas, com a participação de ativa de 25 colaboradores, representando 60% 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 2016

Horas de formação anuais	315	previstas
N.º de ações de formação anuais	16	previstas
Horas de formação participadas	177	
Volume de formação (horas)	7611	total de colaboradores *total de horas de formação
% de trabalhadores abrangidos por formação	60%	n.º de colaboradores presentes a formação / total de colaboradores (dirigentes e não dirigentes)
Taxa de execução do plano	75%	n.º de ações frequentadas / total de ações previstas

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 formais da DROAP (CIAH e DAPL) ou adquiridos os serviços de manutenção a terceiros.

No decorrer de 2016, 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 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 56 computadores cuja antiguidade é, maioritariamente, inferior aos 5 anos.

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.

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

- Gestão Financeira e Administrativa;



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

- 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 2016, considerando a análise aos documentos estratégicos.

Assim, dos resultados obtidos pela DROAP durante o ano de 2016, há a salientar o seguinte:

- O Painel de Indicadores 2016 da DROAP contém 24 indicadores, tendo-se verificado uma taxa de 93% destes com resultados positivos;
- O plano de atividades foi executado em 90% das suas ações e projetos, ficando aquém, em cinco pontos percentuais, da meta prevista, ainda que enquadrado na meta estabelecida no QUAR;
- O Sistema de Gestão da Qualidade segundo a NP EN ISO: 9001-2008 foi objeto de auditoria de renovação pela entidade certificadora APCER, obtendo parecer favorável, e de auditoria interna, com recurso à bolsa de auditores internos da DROAP;





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

- A DROAP mantém o seu papel de referência no panorama da Administração Pública Regional e Nacional, comprovado pelos convites para participações, enquanto oradores, em seminários regionais e nacionais de referência.

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.



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

ANEXOS

Anexo I – Mapa Estratégico da DROAP-2016

Anexo II – Execução do BSC-2016

Anexo III – Execução do QUAR-2016

Anexo IV – Execução do Painel de Indicadores - 2016

Anexo V – Execução das Atividades do Plano de Atividades 2016

Anexo VI – Resultados do Questionário de Satisfação de Clientes

Anexo VII - Resultados do Questionário de Satisfação de Colaboradores



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-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



DROAP - MAPA ESTRATÉGICO 2016 - 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

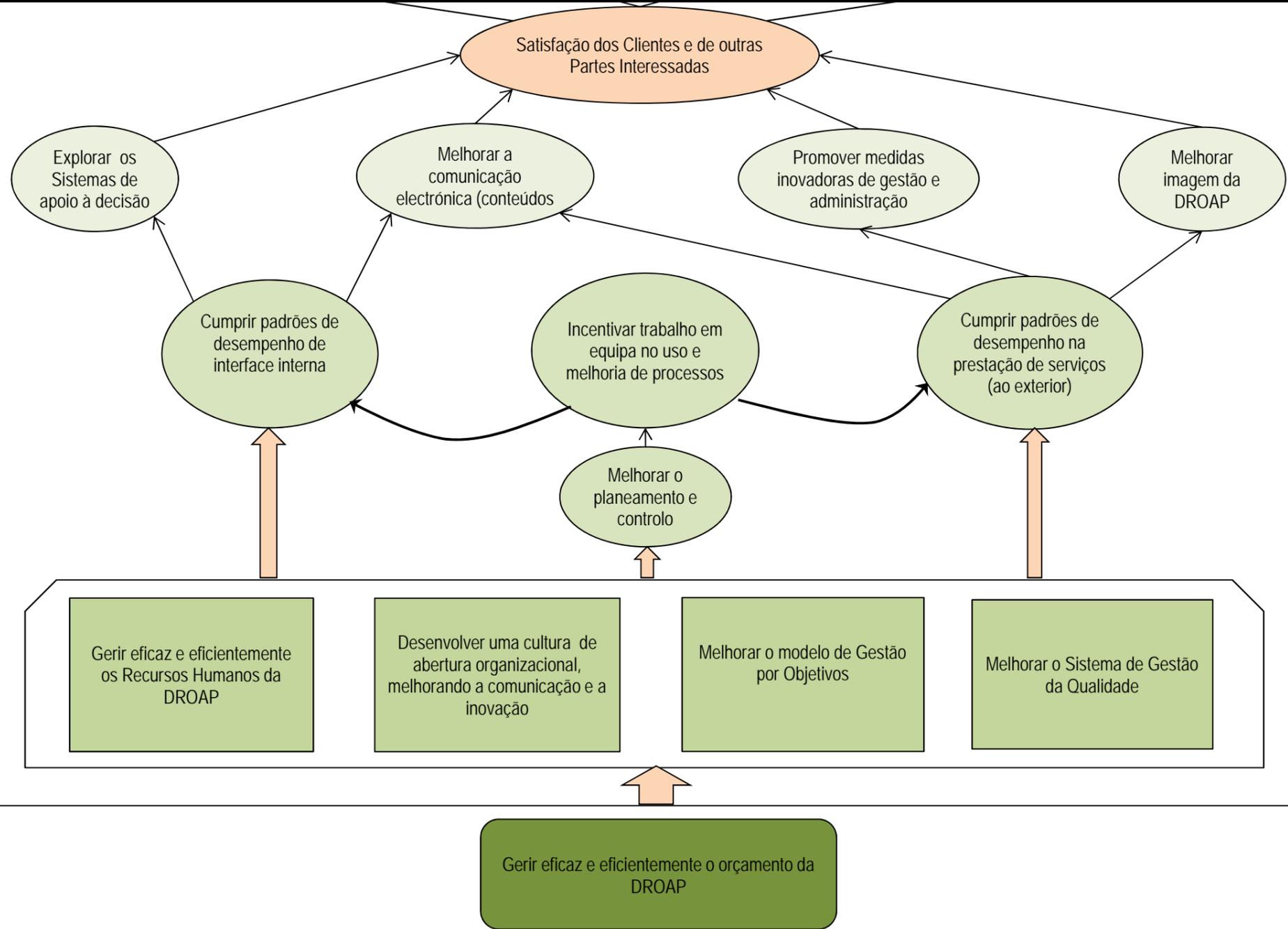
"Para satisfazermos os nossos clientes, como devemos alcançar a excelência nos nossos processos de prestação de"

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-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



Balanced ScoreCard 2016 DROAP -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 satisfação aos clientes / n° total de respostas a todos os itens	3<níveis4	4,09	0,09	Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos clientes, sendo consideradas todas as respostas válidas aos vários itens do questionário. O inquérito tem periodicidade anual sendo realizado normalmente no final do ciclo de gestão anual. Das várias iniciativas a levar a cabo, destacam-se a conceção, aprovação e envio e receção dos questionários; tratamento dos dados; análise dos resultados e elaboração de relatório. O relatório é aprovado superiormente ou em reunião do conselho da qualidade e divulgado interna e externamente pelos meios considerados no Plano de Comunicação.
	Melhorar imagem da 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 satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?" do questionário de satisfação aos colaboradores / n° total de respostas a este item	3<níveis4	3,80		Os dados são obtidos através do tratamento aos questionários respondidos pelos clientes, sendo consideradas todas as respostas válidas ao item "nível de satisfação global da DROAP" do questionário. No restante ver célula acima.
		DROAP	Percentagem de projetos/ações desenvolvidos alvo de reconhecimento	(n° de projetos/ações alvo de reconhecimento/n° total de projetos/ações desenvolvidas)*100	50%<Taxas75%	75,00%		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 inovadoras	(n° de projetos/ações, classificados de inovadores, concluídos/ n° total de projetos/ações classificados de inovadores)*100	50%<Taxas75%	100%	25%	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 publicação.
	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	$[(n^\circ \text{ de visitas no ano } n - n^\circ \text{ de visitas no ano } n-1) / n^\circ \text{ de visitas no ano } n-1]] * 100$	20%	-7,54%		Os dados são obtidos através da análise à execução do plano de atividades. Neste documento devem ser sinalizadas (inicialmente ou ao longo do período em avaliação) as ações e/ou os projetos levados a cabo com caráter inovador.
		DROAP	Percentagem de projetos/ações publicitados pelos meios eletrónicos ao dispor (correio eletrónico, Intranet, Internet)	(n° de projetos/ações publicitados pelos meios eletrónicos / n° total de projetos/ações)*100	75%<Percentagens90%	100%	10%	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.
	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 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 publicação.
		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%	65%		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 publicação.
		DROAP	Percentagem de projetos/ações que, passíveis de serem monitorizados eletronicamente, o sejam efetivamente	(n° de projeto/ações monitorizados eletronicamente / n° total de projetos/ações, passíveis de serem monitorizados eletronicamente)	75%<Percentagens90%	100%	10%	São passíveis de serem monitorizados eletronicamente os projetos/ações que no plano de atividades anual ou nos planos plurianuais constam de cronograma da execução. É ainda passível de serem monitorizadas eletronicamente as tarefas e ações enquadradas em projetos já implementados.
		DROAP	Percentagem de projetos capazes de produzirem informação e/ou dados estatísticos	(n° de projeto capazes de produzirem informação e/ou dados estatísticos / n° total de projetos)	75%<Percentagens90%	100%	10%	Cada projeto capaz de produzir informação estatística, contabiliza como uma unidade.
PROCESSOS	Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços (ao exterior)	DROAP	Taxa de cumprimento dos prazos de resposta (externos)	(n° de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ / n° de prazos estabelecidos nos PSQ)*100	95,0%	96,38%	1,38%	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	4,00	-6	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	(n° de prazos estipulados e cumpridos nos PSQ 1 e 2 / n° de prazos estipulados nos PSQ 1 e 2)*100	75%<Taxas90%	100%	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	(n° de ações de melhoria realizadas com sucesso / N° total de ações de melhoria realizadas no período em análise)*100	75%<Taxas90%	80,0%		Estabelecer processo de monitorização dos projetos de melhoria
	Melhorar Planeamento e controlo	DROAP	Taxa de cumprimento das datas do plano de atividades	(n° de datas-chave cumpridas / n° total de datas-chave previstas no PA)*100	75%<Taxas90%	100%	10,00%	Assegurar a monitorização do Plano de Atividades
DROAP		Taxa de execução do plano de atividades	(n° de ações concluídas / n° total de ações previstas no PA)*100	75%<Taxas90%	90%		Assegurar a monitorização do Plano de Atividades	
DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL	Gerir eficazmente os recursos humanos	DROAP	Taxa de cumprimento do plano de formação	(n° de ações participadas/n° de ações previstas no plano)*100	75%<Taxas90%	75%	-2%	Assegurar monitorização da execução do Plano de Formação. No início de cada ano é elaborado um plano de formação, passível de ser ajustado ao longo do período em que estiver em vigor. Os responsáveis pelos serviços devem assinalar junto do responsável pelo SGQ, a efetiva participação na formação ou, no caso de não participação informar do facto e justificar.
		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 satisfação aos colaboradores / n° total de respostas a todos os itens	3<níveis4	3,1		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 itens do questionário. O inquérito tem periodicidade anual sendo realizado normalmente no final do ciclo de gestão anual. Das várias iniciativas a levar a cabo, destacam-se a conceção, aprovação e preparação logística para recolha dos questionários; tratamento dos dados; análise dos resultados e elaboração de relatório. O relatório é aprovado superiormente ou em reunião do conselho da qualidade e divulgado interna e externamente pelos meios considerados no Plano de Comunicação.
		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 / n° total de respostas a este item	3<níveis4	3,4		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	(n° de reuniões realizadas / n° de reuniões previstas)*100	75%<Taxas90%	100%	10%	No início de cada ano é elaborado um plano de reuniões, passível de ser ajustado ao longo do período em que estiver em vigor, que contemple entre outras as reuniões gerais da 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	(n° de sugestões implementadas/n° de sugestões inscritas em Boletim de Melhoria e aprovadas superiormente)*100	75%<Taxas90%	80%		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	(n°ações executadas / n° de ações planeadas)*100	75%<Graus90%	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%<Taxas90%	99,48%	9,48%	Informação obtida mensalmente através de relatório retirado da aplicação GERFIP.
		DROAP	Taxa de validação dos registos contabilísticos - despesa	(n° de registos contabilísticos - despesa validados / n° 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-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



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 intergrada 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	2015	2016					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1 Taxa de apreciação de propostas de diplomas legais enquadrados e/ou que potenciem o estipulado na Constituição e no Estatuto Político Administrativo dos Açores relativamente à autonomia regional	(n.º de diplomas que, na sequência de apreciação da DROAP, potenciem a autonomia regional / n.º total de diplomas apreciados) *100	100%	50%<Taxas ≤ 85%	Taxa > 85%	50%	65%	Atingido	0

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 2 Taxa de execução do plano de atividades	(n.º de ações concluídas / n.º total de ações previstas no PA) *100	93,40%	75%<Taxas ≤ 90%	Taxa > 90%	50%	90%	Atingido	0
Ind. 3 Taxa de cumprimento das datas do plano de atividades	(n.º de datas-chave cumpridas / n.º total de datas-chave previstas no PA) *100	99,06%	75%<Taxas ≤ 90%	Taxa > 90%	50%	100%	Superado	10

Objetivos Estratégico-Operacionais de Eficiência - Ponderação de 40%

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4 Taxa de execução financeira do orçamento da DROAP	(despesa realizada / despesa prevista) *100	96,70%	75%<Taxas ≤ 90%	Taxa > 90%	100%	99%	Superado	9%

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 5 Tempo médio de resposta para ofícios/pareceres de natureza jurídica, financeira, do ordenamento do território e recursos humanos	∑ dos tempos médios dos colaboradores, dos tempos médios dos dirigentes intermédios de 2º Grau, dos dirigentes intermédios de 1º Grau e do dirigente superior	6,5	10	8	50%	5,0	Superado	3
Ind. 6 Taxa de cumprimento dos prazos estabelecidos (externos)	(n.º de prazos estabelecidos e cumpridos nos PSQ / n.º de prazos estabelecidos nos PSQ) *100	88%	95%	100%	50%	96%	Superado	1%

Objetivos Estratégico-Operacionais de Qualidade - Ponderação de 20%

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7 Nível de satisfação, numa escala de 1 a 5		3,84	3<nível≤4	>4	100%	4,09	Superado	0,09%

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

Indicadores	Fórmula	2015	2016					
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8 Renovação da certificação com base na NP EN ISO 9001 - 2008	n.a.	100%	Obtenção do reconhecimento	n.a.	50%	100%	Atingido	0%

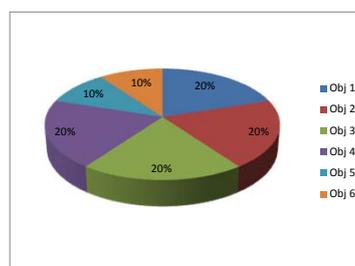
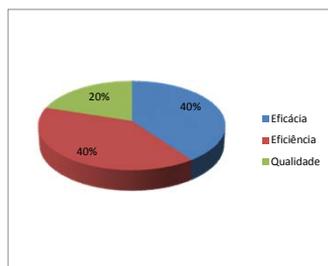
Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direção intermédia	16x8	128	128	0
Técnicos Superiores	12X24	288	276	0
Assistentes Técnicos	8X7	56	56	0

Orçamento (M€)	Estimado	Estimado Revisto	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 670 069 €	1 737 069 €	1 694 094,84 €	-42 974,16
Plano	1 316 750 €	1 466 750 €	1 251 017,62 €	-215 732,38

Listagem das fontes de verificação

Objetivo	Indicador	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 3	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 4	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



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-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



Painel de indicadores DROAP - 2016 - Execução Final

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	2	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%	96%	88%	Trimestral
3	Tempo Médio de Resposta	Média dos tempos de resposta, por unidade orgânica e por PSQ, para ofícios/pareceres de natureza jurídica e recursos humanos.	10 11 14 19 23	DFP DAJE	10	4,0	5	Trimestral
4	Taxa de execução do planeamento dos projetos de modernização	(Executado/Planeado)*100	8	DiMCO	Não tem meta	100%	92%	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	144	145	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%	65,00%	100	Trimestral
7	N.º de estudos sobre recursos humanos	Somatório de todos os estudos sobre recursos humanos solicitados à DROAP	9	NGRHAO	1	3	6	Anual
8	Taxa de execução da Ação 1.6.A	(Executado/Planeado)*100	13	DEAF	100%	94,40%	94,39%	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%	100,00%	93,6%	Trimestral
11	Taxa de Erro	(n.º de erros / n.º de processamentos efectuados)*100	16 17 24	DEAF NGRHAO	1,000%	0,873%	0,272%	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	100%	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	16	37	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	4	0	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	2	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	5	1	Trimestral

Painel de indicadores DROAP - 2016 - Execução Final

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	3	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%	100%	80%	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	3,1	3,4	Anual
23	Taxa de absentismo	(n.º total de dias de ausências/total de trabalhadores faltosos)/(n.º total de dias de trabalho x total de trabalhadores)*100	2	DROAP	Inferior à média dos últimos 3 anos (4,67)	4,73	3,12	Anual
24	Taxa de realização do Plano de Formação	(N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas) * 100	2	DROAP	100%	75,00%	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	80%	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	2,64	2,61	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	3,3	3,64	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	4,09	3,54	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	3,80	3,62	Anual

Painel de indicadores DROAP - 2016 - Execução Final

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	4	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%	100%	92%	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	3,84	3,54	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	100%	100,00%	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%	121,28%	120%	Trimestral
38	Taxa de execução do planeamento de desenvolvimentos do POLAR	(Executado/ Planeado) x 100		DIGOT	100,0%	78%	56%	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%	80%	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%	100%	99%	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%	90%	93%	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%	100%	80%	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%	99,48%	96,7%	Trimestral
48	Nº de alterações realizadas ao orçamento da DROAP	Somatório das alterações ao orçamento do centro comum realizadas		DEAF	14	4	7	Trimestral

Painel de indicadores DROAP - 2016 - Execução Final

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%	85,30%	80,08%	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	6	13	Trimestral
51	Taxa de validação dos registos contabilísticos : despesa		BSC	DEAF	22			

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-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



Plano de Atividades DROAP 2016



Elaborado: 17/12/2015 Aprovado: 19/12/2015 Revisão: 01-06/01/2016 Revisão: 02-14/04/2016

Legenda: ■ Concluído ■ A executar ■ Em execução ■ Sem Efeito ■ Não executado

Objetivo Operacional	Atividades, Projetos, Rotinas	Crono	Custo	Divisão Interveniante	CIAH ou DAPL	Colaborador interveniente	Data prevista p/ conclusão	Data de conclusão	Observações
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Implementar o SIADAPRA na ARAA	1		DIMCO		Hélio Dias	31/12/2016	31/12/2016	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	SUGERE	2		DiMCO	CIAH	Tibério Lopes	31/12/2016	31/12/2016	
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Contribuir para a melhoria continua dos serviços públicos através do ProSiMA	3		DiMCO	CIAH	Tibério Lopes	31/12/2016		Não executado
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Implementar uma cultura organizacional de melhoria contínua nos serviços da Administração Pública Regional	4		DiMCO		Tibério Lopes	31/12/2016		Não executado
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Criação de Centrais de Serviço	5		DIMCO	CIAH	Hélio Dias Carla Rosa	31/12/2016	31/12/2016	
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Dar cumprimento ao protocolado com a RIAC	6		DiMCO		Hélio Dias	31/12/2016		Não executado
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Serviço de Segurança no Trabalho para a Vice-Presidência do Governo	7		DiMCO	CIAH	Paulo Laranjeira	31/12/2016	31/12/2016	
Promover medidas inovadoras de gestão e administração	Gerir o Sistema de Gestão da Qualidade	8		DiMCO	CIAH	Paulo Laranjeira	31/12/2016	31/12/2016	
Melhorar a comunicação eletrónica	Atualização da informação nas páginas da intranet e da internet	9		DiMCO	CIAH	Paulo Laranjeira	31/12/2016	31/12/2016	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Gestão do Roteiro online	10		NGRHAO	CIAH	Luiz Nogueira Francisco Zaragoza	31/12/2016	31/12/2016	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Gestão do SIGRHARA	11		NGRHAO		Todos os colaboradores afetos ao backoffice SIGRHARA	31/12/2016	31/12/2016	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	BEP-Açores	12		NGRHAO	CIAH	Armanda Coelho Délio Borges Ana Borges Andreia Lourenço	31/12/2016	31/12/2016	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Apoio administrativo e de secretariado	13		NGRHAO		Ana Borges	31/12/2016	31/12/2016	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Sistema de Informação de Organização do Estado (SIOE)	14		NGRHAO		Tânia Costa	31/12/2016	31/12/2016	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Concepção e Desenvolvimento da aplicação BEPA 2.0	15		NGRHAO	CIAH	Armanda Coelho Délio Borges	31/12/2016	31/12/2016	
Gerir suportes de decisão ao nível da gestão de recursos humanos na administração pública regional	Análise e caracterização dos recursos humanos e APRA	16		NGRHAO		Délio Borges Mariana Barcelos	31/12/2016	31/12/2016	
Assegurar a preparação e acompanhamento da execução do Plano Regional Anual e do Orçamento de Funcionamento da DROAP	Elaboração dos documentos de prestação de contas da DROAP	17		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Andreia Coelho Carla Oliveira	31/12/2016	31/12/2016	

Plano de Atividades DROAP 2016



Elaborado: 17/12/2015		Aprovado: 19/12/2015		Revisão: 01-06/01/2016		Revisão: 02-14/04/2016				
Legenda:		Concluído	A executar	Em execução	Sem Efeito		Não executado			
Objetivo Operacional	Atividades, Projetos, Rotinas	Crono	Custo	Divisão Interveniante	CIAH ou DAPL	Colaborador interveniente	Data prevista p/ conclusão	Data de conclusão	Observações	
Assegurar a preparação e acompanhamento da execução do Plano Regional Anual e do Orçamento de Funcionamento da DROAP	CSPIG	18		DEAF		Fátima Godinho Andreia Coelho	31/12/2016	31/12/2016		
Assegurar a aplicação da Lei das Finanças Locais - Transferência de Fundos do Orçamento de Estado	Lei das Finanças Locais	19		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Andreia Coelho Carla Oliveira	31/12/2016	31/12/2016		
Garantir a aplicação do Plano Oficial de Contabilidade das Autarquias Locais (POCAL)	POCAL	20	1 000,00 €	DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Andreia Coelho Carla Oliveira	31/12/2016	31/12/2016		
Assegurar o acompanhamento da Cooperação Financeira com as Autarquias Locais da RAA	Cooperação Financeira	21		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Andreia Coelho Carla Oliveira	31/12/2016	31/12/2016		
Garantir o apoio financeiro às associações de funcionários da Administração Pública Regional (AFARIT e COOPDELGA)	Serviços Sociais	22		DEAF		Fátima Godinho Rui Costa Andreia Coelho Carla Oliveira	31/12/2016	31/12/2016		
Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior	Apoio técnico jurídico aos municípios e freguesias nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território	23		DAJE		Fernanda Fantasia Cristina Valadão	31/12/2016	31/12/2016		
Melhorar a comunicação eletrónica (conteúdos e suportes)	Emissão de pareceres/ Circulares/ FAQ's a outras entidades	24		DAJE		Fernanda Fantasia Cristina Valadão	31/12/2016	31/12/2016		
Melhorar a comunicação eletrónica (conteúdos e suportes)	Eleições da ALRAA 2016	25		DAJE		Fernanda Fantasia Filipe Ramos	31/10/2016	31/10/2016		
Explorar sistemas e instrumentos de apoio à decisão	Elaboração de propostas de diplomas legais	26		DAJE DFP		Colaboradores afetos à DJAE Colaboradores afetos à DFP	31/12/2016	31/12/2016		
Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior.	Proporcionar apoio técnico jurídico à Administração Regional, no âmbito do regime jurídico da função pública.	27		DFP		Cristina Costa Lólia Xavier Ana Luísa Ornelas Carina Dias	31/12/2016	31/12/2016		
Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior.	Elaboração de Pareces e Circulares e Relatórios/Quadros/Formulários e documentos afins que tenham sido solicitados	28		DFP	CIAH	Cristina Costa Lólia Xavier Ana Luísa Ornelas Carina Dias	31/12/2016	31/12/2016		
Cumprir padrões de desempenho na prestação de serviços ao exterior.	Revisão e Atualização de IT	29		DFP	CIAH	Ana Luísa Ornelas	31/12/2016	31/12/2016		

Plano de Atividades DROAP 2016



Elaborado: 17/12/2015		Aprovado: 19/12/2015		Revisão: 01-06/01/2016		Revisão: 02-14/04/2016				
Legenda:				■ Concluído	■ A executar	■	■ Em execução	■ Sem Efeito	■ Não executado	
Objetivo Operacional	Atividades, Projetos, Rotinas	Crono	Custo	Divisão Interveniante	CIAH ou DAPL	Colaborador interveniente	Data prevista p/ conclusão	Data de conclusão	Observações	
Desenvolver e manter o POLAR - Portal do Sistema de Informação Geográfica da Vice-Presidência do Governo Regional (SIG-VPGR)	Desenvolver e manter o POLAR - Portal de Localização da Administração Regional	30		DIGOT	CIAH	Jason Meneses Jorge Soares Telma Toste Mariana Leonardo	31/12/2016	31/12/2016	Algumas das atividades com previsão de continuação e conclusão em 2017	
Providenciar a gestão da documentação sobre os planos diretores municipais (PDM) e a qualificação da sua disponibilização	Consolidar e reforçar a eficácia na organização e coordenação do acompanhamento dos planos diretores municipais (PDM) e na participação do acompanhamento de todos os instrumentos de gestão territorial (IGT)	31		DIGOT		Jason Meneses Jorge Soares Telma Toste Mariana Leonardo	31/12/2016	31/12/2016	Algumas atividades não foram realizadas, por orientações superiores, considerando-se "sem efeito"	

Cronogramas do Plano de Atividades - Aprovado a 14/04/2016 - Execução Final



Legenda: ■ Concluído ■ A executar ■ Em execução ■ Sem efeito ■ Não Executado

Marcador

Etapas	Cronograma n.º5 - Criação de centrais de serviços											
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
5.1 Acompanhamento / Supervisão "in loco" da operacionalização da Central de Serviços na Ilha Graciosa												
5.1.1 Acompanhamento da criação da Central de Serviços na ilha Graciosa: - Monitorização e acompanhamento da Instalação da Central de Serviços da Ilha Graciosa; - Visitas à Ilha Graciosa, para acompanhamento "in loco" das necessidades, dificuldades e constrangimentos decorrentes da instalação da CSPIG; - Reuniões com os dirigentes para prestar esclarecimentos sobre o ponto de situação da implementação da CSPIG e aferir juntos dos serviços situações inerentes ao processo que necessitam de esclarecimento.												
5.1.2 Análisar os Contratos existentes, nos diversos serviços, relativos à Aquisição de Bens e Serviços por forma a proceder -se à sua contratualização por parte da CSPIG												
5.1.3 Elaborar a proposta de orçamento para a Central de Serviços da Ilha Graciosa												
5.2 Implementação, análise e supervisão de todo o processo logístico e administrativo referente à Aquisição de Bens e Serviços na CSPIG: - Apoio técnico e acompanhamento do Técnico Superior afeto à Central de Serviços; - Planificação das atividades, métodos de atuação e procedimentos administrativos, relativos à Aquisição de Bens e Serviços; - Acompanhar o processo financeiro/contabilístico das despesas com aquisição de bens e serviços; - Elaborar propostas de alterações orçamentais e de transferências de verbas. - Interagir com a aplicação informática de Gestão de Recursos Financeiros Partilhada (GERFIP)												
5.3 Outras Atividades: - Analisar outros procedimentos financeiros, considerados prementes para a gestão da Central de Serviços da Ilha Graciosa; - Acompanhar a Técnica Superior, da CSPIG, com o objetivo de esclarecer dúvidas, monitorizar as ações previstas e, caso necessário, propor ajustamentos e as alterações julgadas necessárias.												

Etapas	Cronograma n.º6 - Dar cumprimento ao protocolado com a RIAC											
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
6.1 Dinamizar processos de reestruturação e desmaterialização procedimental nos serviços												
6.1.1.Reestruturar e desmaterializar processos (consoante adesão e determinação de cada organismo/serviço)*												

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

Etapas	Cronograma n.º7 - Serviço de Segurança no Trabalho para a Vice-Presidência do Governo											
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
7.1 Vistorias técnicas e elaboração de relatórios aos edifícios da VPECE⁽¹⁾												
7.1.1 Vistorias técnicas aos edifícios da VPECE em Angra do Heroísmo												
7.1.2 Vistorias técnicas aos edifícios da VPECE em Ponta Delgada												
7.1.3 Vistorias técnicas aos edifícios da VPECE na Horta												
7.2 Formação de colaboradores												
7.2.1 Reciclagem aos colaboradores com formação em Primeiros Socorros, em Angra do Heroísmo												
7.2.2 Formação em Primeiros Socorros, em Angra do Heroísmo												
7.2.3 Formação em combate a incêndios, em Angra do Heroísmo												
7.3 Dinamização da página web do SST												
7.3.1 Atualização de conteúdos												
7.3.2 Publicação da Newsletter "Em Segurança"												
7.4 Serviço de SST na VPECE												
7.4.1 Atividades técnicas do serviço de SHST ⁽²⁾												
7.4.2 Implantação do SST na IRT												
7.4.3 Acompanhamento do processo de implantação do SST na IRT												

⁽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 atividades técnicas: pareceres, acompanhamento de vistorias, avaliação de riscos, entre outras, previstas em diploma.

Cronogramas do Plano de Atividades - Aprovado a 14/04/2016 - Execução Final



Legenda: ■ Concluído ■ A executar ■ Em execução ■ Sem efeito ■ Não Executado

Marçador

Cronograma n.º 14 - Sistema de Informação de Organização do Estado (SIOE)												
Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
14.1 Apoio técnico ao carregamento da base de dados da RAA para alimentação do SIOE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
14.2 Correspondência dos campos SIGRHARA com os campos SIOE. Redesenho das queries de pesquisa. Atualização dos ficheiros XML	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
14.3 Criação de novas entidades e subentidades SIOE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
14.4 Validação dos dados carregados, quer na BD quer no SIGRHARA (relativos a códigos SIOE)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
14.5 Envio trimestral de informação para o SIOE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
14.6 Análise dos relatórios SIEP e validação com os dados submetidos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
14.7 Produção de estudos/mapas relativos aos recursos humanos das entidades e subentidades integradas no SIOE	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Cronograma n.º 15 - Conceção e desenvolvimento da aplicação BEPA versão 2.0												
Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
15.1 Validação da conceção	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
15.2 Aprovação para prestação do serviço	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Cronograma n.º 16 - Análise e caracterização dos recursos humanos da administração pública dos Açores												
Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
16.1 Elaboração de estudo global de caracterização dos recursos humanos da ARAA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
A. Recolha de dados	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
B. Planeamento da conceção do trabalho (requisitos, conteúdos)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
C. Tratamento dos dados	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
D. Análise dos dados	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
E. Elaboração do draft do relatório previsto no art. 16.º do DLR n.º 32/2010/A, de 17 de Novembro	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
F. Elaboração da versão final do relatório previsto no art. 16.º do DLR n.º 32/2010/A, de 17 de Novembro	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
G. Elaboração do draft do relatório global	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
H. Elaboração da versão final do relatório global de recursos humanos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
16.2 Elaboração do relatório de aposentações da ARAA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
A. Atualização do mapa dos aposentados	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
16.3 Produção mensal de listas nominativas de afetação	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
16.4 Elaboração de mapa de impacte orçamental dos professores	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
16.5 Elaboração do relatório horas extraordinárias da ARAA	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
16.6 Execução do Plano Previsional de Recursos Humanos.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
A. Acompanhamento do ponto de situação das ofertas de emprego e respetiva taxa de execução.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
16.7 Análise do impacte orçamental das orgânicas.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Cronograma n.º 17 - Elaboração dos documentos de prestação de contas da DROAP												
Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
17.1 Registo dos orçamentos da DROAP (de funcionamento e do Plano), no SIGOR.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
17.2 Acompanhamento dos pagamentos realizados no processo logístico do GERFIP.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
17.3 Elaboração de propostas de alterações orçamentais e respectivos registos nas aplicações informáticas SCP e GERFIP.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
17.4 Preparação e acompanhamento de pedidos de libertação de crédito (PLC)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
17.5 Elaboração dos mapas mensais de fundos disponíveis, compromissos e pagamentos, relativos aos orçamentos da DROAP, no cumprimento da Lei n.º 8/2012 (LCPA)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
17.7 Elaboração do relatório anual de execução do Plano Regional de 2015	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
17.8 Reporte Estatístico Anual de Compras Públicas de Bens e serviços - 2014	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
17.9 Elaboração da proposta do Plano Regional para 2017 (relativa às ações da responsabilidade da DROAP)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
17.10 Elaboração da proposta do ORAA 2017	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
17.11 Desagregação dos orçamentos de 2017 - Plano e Orçamento de funcionamento da DROAP	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Data de solicitação + Prazo de execução de 30 dias

Cronogramas do Plano de Atividades - Aprovado a 14/04/2016 - Execução Final



Legenda: ■ Concluído ■ A executar ■ Em execução ■ Sem efeito ■ Não Executado

Marçador

Cronograma n.º 23 - Apoio aos serviços da Administração Pública Regional e Local nas áreas jurídica, financeira e do ordenamento do território

Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
22.1 Apoio técnico-jurídico aos municípios e freguesias												
22.2 Emissão de pareceres/ informações a outras entidades												
22.3 Apreciação de minutas de Acordos de cooperação técnico-financeira entre a administração regional e as Freguesias												
22.4 Elaborar minutas de Contratos ARAAL e Resoluções para Conselho do Governo												
22.5 Preparação de documentos com vista à participação nas reuniões de coordenação jurídica												
22.6 Preparação das respostas às questões formuladas pelas câmaras municipais com vista à participação na Reunião de Aperfeiçoamento Profissional - ATAM												

Cronograma n.º 24 - Elaboração de Pareceres e FAQ's

Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
23.1 Divulgar e disponibilizar pareceres e/ou circulares mais relevantes da Divisão dos Assuntos Jurídicos e Eleitorais na página da Internet da VPECE												
23.2 Disponibilizar através da Internet as respostas às perguntas mais frequentes (FAQ's) colocadas à Divisão dos Assuntos Jurídicos e Eleitorais.												

Cronograma n.º 25 - Eleição da ALRAA 2016

Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
24.1 Elaboração do mapa calendário considerando duas eventuais datas da realização das eleições												
24.2 Comissão de Coordenação - despacho de nomeação												
24.3 Aplicação informática - iniciação												
24.4 Reunião de trabalhos pela Comissão nomeada												
24.5 Escolha de procedimento e Informação para escolha da imagem												
24.6 Convite aos designers												
24.7 Preparação do Guia Prático do Processo Eleitoral												
24.8 Apuramento de necessidades de urnas de voto e outro material dos locais de voto; circular Câmaras Municipais												
24.9 Elaboração do mapa cronológico												
24.10 Preparação de manual sobre os delegados: nomeação; competências; limite de deputados; círculo regional de compensação; distribuição de deputados												
24.11 Circular Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia: informação a comunicar a disponibilização eletrónica de documentação												
24.12 Preparação do Manual referente às atribuições e competências das mesas eleitorais												
24.13 Preparação do caderno de atas das operações eleitorais												
24.14 Desenho do cartaz												
24.15 Ofício convite para spot televisivo												
24.16 Análise e comunicação da decisão spot televisivo												
24.17 Ofício SGMAI a solicitar papel para boletins de voto e folhetos												
24.18 Elaboração e disponibilização dos editais e credenciais dos delegados dos partidos												
24.19 Elaboração e impressão de documentação eleitoral												
24.20 Circulares para as JF da RAA												
24.21 Elaboração do cartaz e panfleto anunciador, do mapa cronológico e Guia Prático do Processo Eleitoral												
24.22 Circular CM e JF: instruções para transmissão rápida dos resultados eleitorais												
24.23 Solicitação de espaços para mesas de voto: ofício SREF; SRAS; associações de bombeiros												
24.24 Ofícios a solicitar informação sobre potenciais eleitores voto antecipado												
24.25 Elaboração e impressão dos boletins de voto												
24.26 Elaboração de instruções, impressos e outra documentação para o escrutínio provisório												
24.27 Embalagem e distribuição de boletins de voto e envelopes para voto antecipado												
24.28 Elaboração e impressão do Manual referente às atribuições e competências das mesas eleitorais bem como do Manual sobre os delegados												
24.29 Embalagem e distribuição do Manual referente às atribuições e competências das mesas eleitorais bem como do Manual sobre os delegados												
24.30 Embalagem e distribuição de toda a documentação eleitoral												
24.31 Processo logístico para o escrutínio provisório												
24.32 Ensaio do escrutínio provisório												
24.33 Ensaio Geral												
24.34 Despacho de constituição da assembleia de Apuramento Geral												
24.34 Ato eleitoral - escrutínio provisório												

Cronogramas do Plano de Atividades - Aprovado a 14/04/2016 - Execução Final



Legenda: ■ Concluído ■ A executar ■ Em execução ■ Sem efeito ■ Não Executado

Marcador

Cronograma n.º 26 - Elaboração de Propostas de Diplomas (DAJE + DFP)

Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
25.1 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 - Proporcionar apoio técnico-jurídico à Administração Regional, no âmbito do regime jurídico da função pública.

Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
26.1 Elaborar informações e pareceres escritos, tendo em conta as solicitações dos diversos serviços e organismos da administração regional e dos trabalhadores que exercem funções públicas.												
26.2 Prestar esclarecimentos por telefone e por correio electrónico perante o mesmo universo de solicitações.												
26.3 Promover a 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 28 - Elaboração de Pareces e Circulares

Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
27.1 Divulgar e disponibilizar pareceres e/ou circulares mais relevantes da Divisão da Função Pública na página da Internet da VPECE.												
27.2 Disponibilizar através da Internet as respostas às perguntas mais frequentes (FAQs) que se colocam / são colocadas à Divisão da Função Pública.												

Cronograma n.º 29 - Revisão e Atualização de IT

Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
28.1 Proceder à revisão e atualização do instrumento de trabalho elaborado em 2013, com relevância para a atuação da DFP e dos demais serviços e organismos da administração regional, que esquematiza efeitos de ausências aos serviços.												

Cronograma n.º 30 - Desenvolver e manter o POLAR - Portal de Localização da Administração Regional

Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
29.1 Eleições Legislativas dos Açores												
29.1.1 Identificação de eventuais alterações a efetuar nas aplicações <i>mobile</i> e <i>web</i> do POLAR respeitantes ao tema Eleições, de apresentação geográfica dos resultados e outras informações dos atos eleitorais												
29.1.2 Definição dos requisitos da infraestrutura tecnológica necessária para a divulgação em tempo real dos resultados eleitorais nas respetivas aplicações <i>mobile</i> e <i>web</i> de Eleições												
29.1.3 Execução de eventuais alterações nas aplicações <i>web</i> e <i>mobile</i> de Eleições, implementação da infraestrutura para divulgação dos resultados em tempo real, configuração das aplicações para as Eleições Regionais de 2016 e obtenção dos dados (concorrentes, candidatos, locais de voto) que as aplicações necessitam												
29.1.4 Apresentação dos resultados eleitorais e outras informações (concorrentes, candidatos, locais de voto) nas aplicações <i>web</i> e <i>mobile</i> de Eleições												
29.2 Eleições Presidenciais												
29.2.1 Apresentação dos resultados eleitorais e outras informações (concorrentes, candidatos) nas aplicações <i>web</i> e <i>mobile</i> de Eleições												
29.3 Plataforma para gestão do acompanhamento e disponibilização de informação dos Planos Diretores Municipais												
29.3.1 Conclusão da preparação da publicação em formato SIG (sistema de informação geográfica) das plantas dos PDM em vigor [as publicações ficam dependentes da renovação pelo Governo Regional do contrato de Enterprise License Agreement do software SIG necessário]												
29.3.2 Manutenção atualizada e exata de conteúdos da plataforma, acompanhando designadamente as dinâmicas de revisão, alteração e suspensão dos PDM												
29.4 Conceção, desenvolvimento e incorporação de novos conteúdos no POLAR												
29.4.1 Elaboração e submissão candidatura ao PO Açores 2014-2020												
29.4.2 Execução e implementação dos projetos da candidatura ao PO Açores 2014-2020												
29.5 Análise e apresentação de solução técnica sobre pedidos ou propostas de correção, sugestões, solicitações e questões no âmbito do POLAR												

cc

Cronogramas do Plano de Atividades - Aprovado a 14/04/2016 - Execução Final



Legenda: ■ Concluído ■ A executar ■ Em execução ■ Sem efeito ■ Não Executado

Marcador

Cronograma n.º 31 - Consolidar e reforçar a eficácia na organização e coordenação do acompanhamento dos planos diretores municipais (PDM) e na participação do acompanhamento de todos os instrumentos de gestão territorial (IGT)

Etapas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
30.1 Constituição das comissões de acompanhamento (CA)												
30.1 Verificação da instrução do processo efetuada pela câmara municipal respetiva												
30.2 Auscultação de concordância sobre a participação na CA da parte das entidades para isso designadas												
30.3 Elaboração de despacho conjunto do Vice-Presidente do Governo Regional e do Secretário Regional da Agricultura e Ambiente com a composição e funcionamento da comissão												
30.4 Constituição da comissão com a emissão do despacho conjunto dos VPGR e SRAA												
30.5 Organização das reuniões, e participação nas mesmas, relativas às comissões constituídas que acompanham revisões dos PDM (Corvo, São Roque do Pico, Praia da Vitória, Ribeira Grande, Povoação) ou que se estimam que sejam constituídas em 2015 (Horta, Angra do Heroísmo, Velas, Santa Cruz das Flores)												
30.6 Emissão de pareceres no âmbito do acompanhamento das revisões dos PDM												
30.7 Emissão do parecer final das comissões que acompanham as revisões dos PDM (são admissíveis para 2015 os dos PDM do Corvo, São Roque do Pico e Ribeira Grande)												
30.8 Realização das conferências de serviços, e participação nas correspondentes reuniões, relativas ao acompanhamento das alterações ou suspensões de PDM que ocorram em 2015												
30.9 Emissão de pareceres no âmbito do acompanhamento das alterações ou suspensões dos PDM												
30.10 Emissão dos pareceres da DROAP previstos no RJIGT-A sobre propostas de revisão e alteração dos PDM após discussão pública e sobre propostas de iniciativa municipal de suspensão dos PDM (consideram-se como certos ou possíveis em 2015 os casos das revisões dos PDM do Corvo, São Roque do Pico, Ribeira Grande e Lajes do Pico)												
30.11 Intervenção no acompanhamento (designadamente participação em reuniões e emissão de pareceres) dos seguintes IGT:												
i. Plano de Urbanização da Cidade da Ribeira Grande												
ii. Plano de Urbanização de Rabo de Peixe, no concelho da Ribeira Grande												
iii. Plano de Urbanização da Zona de Expansão da cidade da Praia da Vitória												
iv. Plano de Urbanização da Zona da Caloura, no concelho de Lagoa												
v. Plano de Pormenor do Pombal, no concelho de Lagoa (alteração)												
vi. Plano de Pormenor das Lajes do Pico												
vii. Planos de Pormenor das freguesias dos Cedros, Salão, Ribeirinha (um para o lugar da Ribeirinha e outro para o dos Espalhafatos), Pedro Miguel e Flamengos, no concelho da Horta												
viii. Plano de Pormenor da freguesia de Castelo Branco, no concelho da Horta												

Etaps previstas 231
 Não executadas 22
 Taxa de Execução do PA 90,48%



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 Colaboradores - 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





Sistema de Gestão da Qualidade

Questionário de avaliação da satisfação dos colaboradores

09 de dezembro de 2016

Instruções de resposta ao questionário:

Este questionário pretende aferir o modo como o colaborador da DROAP percebe a Organização, de modo a medir o seu grau de satisfação e de motivação sobre as atividades que desenvolve.

Solicita-se que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois só assim é possível à sua organização apostar numa melhoria contínua dos serviços que presta.

Deverá preencher todos os campos abaixo e posteriormente imprimir o questionário. Quando proceder à entrega deste, deverá assinar a folha de registo.

Este questionário é de natureza **confidencial e anónima**.

Ao preencher o questionário tendo em conta o grau de satisfação, considere que:

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e 5 = Totalmente Satisfeito.

1. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL

<i>Indicador</i>	<i>Grau de Satisfação</i>					<i>Comentários</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	
Imagem global da DROAP						
Desempenho global da DROAP						
Instrumentos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores (reuniões por divisão, reuniões gerais, newsletter interna, painel informativo, boletim de melhoria e correio eletrónico)						
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria para a organização						



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

2. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A GESTÃO E O SISTEMA DE GESTÃO DA DROAP (SGQ)

Indicador	Grau de Satisfação					Comentários
	1	2	3	4	5	
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para conduzir a organização						
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para comunicar						
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para aceitar sugestões de melhoria						
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para delegar competências e responsabilidades						
Aptidão da gestão (Diretor Regional, Diretores de Serviço e Chefes de Divisão) para reconhecer e premiar os esforços individuais e das equipas						
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados						
Postura da organização face à mudança e à modernização						
Aptidão do Gestor da Qualidade para prestar o apoio solicitado na preparação das auditorias internas e externas, bem como, no esclarecimento de assuntos relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade						



3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

<i>Indicador</i>	<i>Grau de Satisfação</i>					<i>Comentários</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	
Ambiente de trabalho						
Modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais						
Horário de trabalho						
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais						
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde						
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais						
Igualdade de tratamento na organização						
Equipamentos informáticos disponíveis						
<i>Software</i> disponível						
Equipamentos de comunicação disponíveis						
Condições de higiene						
Condições de segurança						



4. NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O DESENVOLVIMENTO DA CARREIRA E DAS COMPETÊNCIAS

<i>Indicador</i>	<i>Grau de Satisfação</i>					<i>Comentários</i>
	1	2	3	4	5	
Ações de formação realizadas/frequentadas						
Oportunidades para desenvolver novas competências						

5. O MEU ENVOLVIMENTO ATIVO NA ORGANIZAÇÃO

<i>Indicador</i>	<i>Grau de Motivação</i>					<i>Comentários</i>
	1	2	3	4	5	
Envolvimento nos processos de tomada de decisão						
Envolvimento em atividades de melhoria						
Participação nos instrumentos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores (reuniões por divisão, reuniões gerais, newsletter interna, painel informativo, boletim de melhoria e correio eletrónico)						
Motivação para aprender novos métodos de trabalho						
Motivação para desenvolver trabalho em equipa						
Motivação para participar em ações de formação						
Motivação para participar em projetos de mudança na organização						
Motivação para sugerir melhorias						

**MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO.
“COM A COLABORAÇÃO DE TODOS, SEREMOS MELHORES”**

		1	2	3	4	5	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	NMSPT	NMST
Nível de Satisfação Global	Imagem da DROAP	1	2	15	8	4	3,4	3,7	3,4	3,4	3,7	3,8	3,8	3,1	3,1
	Desempenho da DROAP		3	16	11		3,3	3,6	3,4	3,4	3,6	3,8	3,6		
	Mecanismos de consulta e diálogo	1	9	13	5	1	2,9	3,0	3,1	3,2	3,4	3,6	3,1		
	Envolvimento dos colaboradores na melhoria	2	10	12	4	2	2,8	2,8	3,0	3,0	3,2	3,6	3,4		
Nível de Satisfação com a Gestão e Sistemas de Gestão	Aptidão da gestão para conduzir a organização	1	3	17	8	1	3,2	3,4	3,5	3,3	3,5	3,7	3,4	2,9	
	Aptidão da gestão para comunicar	1	7	14	7	1	3,0	3,2	3,3	3,1	3,3	3,5	3,1		
	Aptidão da gestão para aceitar melhorias	1	6	16	6	1	3,0	3,2	3,4	3,2	3,3	3,9	3,2		
	Aptidão da gestão para delegar	1	7	17	4	1	2,9	3,1	3,3	3,0	3,2	3,6	3,3		
	Aptidão da gestão para reconhecer os esforços	3	11	13	3		2,5	2,8	3,0	2,6	2,8	2,9	2,8		
	Forma como os objetivos são fixados	4	10	12	3		2,5	2,9	3,0	2,5	2,9	3,0	2,8		
	Postura da organização face à mudança	1	7	15	6	1	3,0	3,3	3,3	3,4	3,5	3,8	3,4		
	Aptidão do GQ para prestar apoio e esclarecer	2	5	13	5	4	3,1	3,7	3,7	3,6	3,3	3,8			
Nível de Satisfação com as Condições de Trabalho	Ambiente de trabalho		3	14	7	6	3,5	3,8	3,6	3,6	3,9	3,9	3,8	3,3	
	Forma como a organização lida com os conflitos	3	8	8	8	3	3,0	3,0	3,1	2,7	3,2	3,6	3,0		
	Horário de trabalho	1		10	11	8	3,8	3,9	3,6	2,8	4,0	4,1	4,1		
	Conciliar o trabalho com a família	1	3	9	10	7	3,6	4,1	3,7	3,2	4,2	4,2	4,1		
	Conciliar trabalho com a saúde	1		10	11	8	3,8	4,2	3,8	3,6	4,1	4,2	4,2		
	Oportunidades para desenvolver novas competências	1	7	13	9		3,0	3,4	3,4	3,0	3,1	3,7	3,5		
	Igualdade de tratamento na organização	3	7	10	7	3	3,0	3,3	3,0	2,8	3,1	3,7	3,1		
	Equipamento informático	3	3	14	6	4	3,2	3,4	3,3	3,7	3,7	4,1	4,2		
	Software	3	5	9	7	6	3,3	3,6	3,4	3,7	3,7	4,0	4,2		
	Equipamento de comunicação	2	2	12	7	7	3,5	3,7	3,5	3,5	3,8	4,1	4,1		
	Condições de higiene	4	10	11	6		2,6	3,1	2,6	2,5	3,0	3,0	3,4		
	Condições de segurança	1	5	14	10	1	3,2	3,4	3,3	3,1	3,4	3,5	4,0		
Nível de Satisfação com o Desenvolvimento da Carreira e das Competências	Ações de formação frequentadas	6	9	9	6		2,5	2,4	2,5	1,9	2,8	2,5	3,1	2,6	
	Igualdade de oportunidades para novas competências	3	7	15	3	1	2,7	2,5	2,7	2,4	2,5	2,8	3,0		
O Meu Envolvimento Activo na Organização	Processos de tomada de decisão		10	17	2	1	2,8	3,1	3,0	2,8	3,0	1,4	3,2	3,3	
	Atividades de Melhoria		9	17	4		2,8	3,2	3,2	3,0	3,4	1,5	3,5		
	Instrumentos de Consulta	1	7	15	5	2	3,0	3,3	2,8	2,8	3,4	1,6	3,4		
	Aprender novos métodos de trabalho		2	13	8	6	3,6	3,9	3,7	3,5	3,8	1,8	3,4		
	Desenvolver trabalho em equipa		2	14	10	5	3,6	3,8	3,7	3,7	3,7	1,7	3,6		
	Participar em ações de formação	1	2	10	11	6	3,6	3,9	3,7	3,4	3,6	1,8	3,4		
	Participar em processos de mudança		3	11	12	4	3,6	3,8	3,6	3,5	3,5	1,7	3,4		
	Motivação para sugerir melhorias		8	8	11	3	3,3	3,6	3,5	3,3	3,3	1,8	3,2		



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

Anexo VII – Resultados dos Questionários de Satisfação de Colaboradores - 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
Direcção Regional de Organização e Administração Pública

Questionário de satisfação aos clientes da DROAP - Administração Regional

A procura de uma melhoria contínua dos serviços prestados é o principal compromisso assumido pela Direcção Regional de Organização e Administração Pública (DROAP).

Assim, e no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, importa à DROAP avaliar o nível de satisfação dos seus clientes de forma a melhorar o seu desempenho.

Ao responder, de forma objectiva, a este questionário, está a colaborar com a DROAP na prossecução desta meta.

O tratamento da informação do questionário será confidencial.

O Director Regional.

Grau de Satisfação

1= Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e 5 = Totalmente Satisfeito.

	1	2	3	4	5
1. <u>Pareceres jurídicos</u>					
<input type="radio"/> Aplicável					
<input type="radio"/> Não Aplicável					
A. Pedidos de autorização relativos a contratações, prestações de serviço e mobilidades					
Tempo de resposta	<input type="radio"/>				
Clareza da resposta	<input type="radio"/>				
Utilidade da resposta	<input type="radio"/>				
B. Outros pareceres jurídicos					
Tempo de resposta	<input type="radio"/>				
Clareza da resposta	<input type="radio"/>				
Utilidade da resposta	<input type="radio"/>				
2. <u>BEP - Açores</u>					
<input type="radio"/> Aplicável					
<input type="radio"/> Não Aplicável					
A. Página Web					
Funcionalidade	<input type="radio"/>				
Conteúdo	<input type="radio"/>				
B. Serviços de apoio					
Tempo de resposta	<input type="radio"/>				
Clareza da resposta	<input type="radio"/>				

3. Serviço de Segurança no Trabalho

Aplicável

Não Aplicável

Relatórios de vistoria

Documentos Técnicos

Apoio Técnico

4. Ordenamento do Território

Aplicável

Não Aplicável

A. Pareceres sobre Instrumentos de Gestão Territorial

Tempo de resposta

Utilidade da resposta

Clareza da resposta

B. Reuniões de Acompanhamento dos Instrumentos de Gestão Territorial

Capacidade expositiva e argumentativa

Postura e Profissionalismo

5. Backoffice do SIGRHARA

Aplicável

Não Aplicável

Tempo de resposta

Clareza da resposta

Utilidade da resposta

6. Apoio técnico no âmbito da colaboração e coordenação financeira entre as Freguesias e os departamentos da Administração Regional

Aplicável

Não Aplicável

Tempo de resposta

Clareza da resposta

Utilidade da resposta

7. Outros Serviços

A. Roteiro on-line da Administração Pública Regional

Aplicável

Não Aplicável

B. Portal POLAR

Aplicável

Não Aplicável

C. Gestão do SUGERE e/ou Livro de Reclamações e Sugestões

Aplicável

Não Aplicável

D. Apoio técnico ao SIADAPRA

Aplicável

Não Aplicável

E. Pareceres relativos a orgânicas

Aplicável

Não Aplicável

8. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?

9. Qual o nível de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direcção Regional na modernização administrativa da administração pública regional?

Ajude-nos a melhorar, dando a sua opinião/sugestão de melhoria.

Enviar

Administração Regional									
2016		2015		2014		2013	2012	2011	2010
Ts. Resp* - 46%		Tx Resp* - 52%		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	Tipo de Serviço	Grau de Satisfação				
1. Pareceres jurídicos relativos aos Recursos Humanos		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. Pedidos de autorização relativos a contratações, prestações de serviço e mobilidades		A. Pedidos de autorização relativos a contratações, prestações de serviço e mobilidades					
1.1 Tempo de resposta	3,42	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	3,92	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	4,00	1.3 Utilidade da resposta	3,58	4,00	4,10	3,77	3,60
B. Outros pareceres jurídicos		B. Outros pareceres jurídicos		2. BEP -Açores					
1.1 Tempo de resposta		1.1 Tempo de resposta		A. Página Web					
1.1 Tempo de resposta	3,08	1.1 Tempo de resposta	2,91	2.A.1 Funcionalidade					
1.2 Clareza da Resposta	3,58	1.2 Clareza da Resposta	3,32	2.A.1 Funcionalidade					
1.3 Utilidade da resposta	3,75	1.3 Utilidade da resposta	3,70	2.A.2 Conteúdo					
2. BEP-Açores		2. BEP-Açores		2.B Serviços de Apoio					
A. Página Web		A. Página Web		2.B.1 Tempo de resposta					
2.A.1 Funcionalidade	4,21	2.A.1 Funcionalidade	4,13	2.B.1 Tempo de resposta					
2.A.2 Conteúdo	4,21	2.A.2 Conteúdo	3,94	2.B.2 Clareza da resposta					
B. Serviços de apoio		B. Serviços de apoio		3. Serviço de Higiene, Saúde e Segurança					
2.B.1 Tempo de resposta	4,33	2.B.1 Tempo de resposta	4,26	3.1 Relatórios de vistoria					
2.B.2 Clareza da resposta	4,42	2.B.2 Clareza da resposta	4,13	3.2 Documentos de apoio					
3. Serviço de Higiene, Saúde e Segurança		3. Serviço de Higiene, Saúde e Segurança		3.3 Coordenação					
3.1 Relatórios de vistoria	4,50	3.1 Relatórios de vistoria	4,00	4. Ordenamento do Território					
3.2 Documentos de apoio	4,50	3.2 Documentos de apoio	4,00	4. A Pareceres sobre IGT					
3.3 Coordenação	4,50	3.3 Coordenação	4,00	4.A.1 Tempo de resposta					
4. Ordenamento do Território		4. Ordenamento do Território		4.A.2 Utilidade da resposta					
4. A Pareceres sobre IGT		4. A Pareceres sobre IGT		4.A.3 Clareza da resposta					
4.A.1 Tempo de resposta	4,00	4.A.1 Tempo de resposta	3,00	4. B Reuniões de Acompanhamento dos IGT					
4.A.2 Utilidade da resposta	3,75	4.A.2 Utilidade da resposta	3,00	4.B.1 Capacidade expositiva					
4.A.3 Clareza da resposta	4,00	4.A.3 Clareza da resposta	3,00	4.B.2 Postura e Profissionalismo					
4. B Reuniões de Acompanhamento dos IGT		4. B Reuniões de Acompanhamento dos IGT		5. Backoffice SIGRHARA					
4.B.1 Capacidade expositiva	3,75	4.B.1 Capacidade expositiva	3,00	5.1 Tempo de resposta					
4.B.2 Postura e Profissionalismo	4,25	4.B.2 Postura e Profissionalismo	3,00	5.2 Clareza da resposta					
5. Backoffice SIGRHARA		5. Backoffice SIGRHARA		5.3 Utilidade da resposta					
5.1 Tempo de resposta	4,04	5.1 Tempo de resposta	4,14	6. Apoio técnico, colaboração e coordenação financeira entre freguesias e os departamentos da AR					
5.2 Clareza da resposta	4,04	5.2 Clareza da resposta	4,03	6.1 Tempo de resposta					
5.3 Utilidade da resposta	4,30	5.3 Utilidade da resposta	4,28	6.2 Clareza da resposta					
6. Apoio técnico, colaboração e coordenação financeira entre freguesias e os departamentos da AR		6. Apoio técnico, colaboração e coordenação financeira entre freguesias e os departamentos da AR		6.3 Utilidade da resposta					
6.1 Tempo de resposta	3,67	6.1 Tempo de resposta	3,33	7. Outros Serviços					
6.2 Clareza da resposta	3,67	6.2 Clareza da resposta	3,33	7.A Roteiro on-line					
6.3 Utilidade da resposta	3,83	6.3 Utilidade da resposta	3,33	7.B Portal POLAR					
7. Outros Serviços		7. Outros Serviços		7.C Gestão do SUGERE					
7.A Roteiro on-line	3,50	7.A Roteiro on-line	3,92	7.D Apoio técnico SIADAPRA					
7.B Portal POLAR	4,00	7.B Portal POLAR	3,50	7.E Pareceres orgânicas					
7.C Gestão do SUGERE	3,60	7.C Gestão do SUGERE	3,86	7.F Gestão dos QRI					
7.D Apoio técnico SIADAPRA	3,46	7.D Apoio técnico SIADAPRA	3,53	8. Qual o nível de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direção Regional na modernização administrativa da APR?					
7.E Pareceres orgânicas	3,50	7.E Pareceres orgânicas	3,38	9. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?					
8. Qual o nível de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direção Regional na modernização administrativa da APR?	3,80	7.F Gestão dos QRI	4,00	Média					
9. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	3,84	8. Qual o nível de satisfação quanto ao papel proactivo desempenhado por esta Direção Regional na modernização administrativa da APR?	3,54	Tx Resp*= Taxa de Resposta alcançada					
Média	3,95	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						



Questionário de satisfação aos clientes da DROAP - Câmaras Municipais

A procura de uma melhoria contínua dos serviços prestados é o principal compromisso assumido pela Direcção Regional de Organização e Administração Pública (DROAP).

No âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, importa à DROAP avaliar o nível de satisfação dos seus clientes, de forma a melhorar o seu desempenho.

Ao responder, de forma objectiva, a este questionário, está a colaborar com a DROAP na prossecução desta meta.

O tratamento da informação do questionário será confidencial.

O Director Regional.

Grau de Satisfação

1= Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e 5 = Totalmente Satisfeito.

1 2 3 4 5

1. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das Finanças Locais

Aplicável Não Aplicável

Utilidade da resposta

Clareza da resposta

Tempo de resposta

2. Apoio Jurídico e Eleitoral

Aplicável Não Aplicável

A. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais

Tempo de resposta

Clareza da resposta

Utilidade da resposta

Pertinência da documentação disponibilizada online

Utilidade da documentação disponibilizada online

B. Apoio jurídico ao processo eleitoral

Tempo de resposta	<input type="radio"/>				
Clareza da resposta	<input type="radio"/>				
Utilidade da resposta	<input type="radio"/>				
Pertinência da documentação enviada	<input type="radio"/>				
Utilidade da documentação enviada	<input type="radio"/>				

3. Ordenamento do Território

Aplicável

Não Aplicável

A. Pareceres e demais apoio técnico sobre planos municipais de ordenamento do território

Tempo de resposta	<input type="radio"/>				
Utilidade da resposta	<input type="radio"/>				
Clareza da resposta	<input type="radio"/>				

B. Acompanhamento dos Planos Municipais de Ordenamento do Território

Coordenação do acompanhamento dos Planos Diretores Municipais	<input type="radio"/>				
Capacidade expositiva e argumentativa nas reuniões	<input type="radio"/>				
Postura e Profissionalismo	<input type="radio"/>				

4. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Ajude-nos a melhorar, dando a sua opinião/sugestão de melhoria.

Enviar

	2016		2015	2014	2013		2012	2011	2010
Administração Local - Câmaras Municipais	Tx Resp* - 47%	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			Tipo de Serviço	Grau de Satisfação		
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 os municípios (contratos ARAAL)			
1.1 Utilidade da resposta	4,11	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	4,00	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	3,78	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 Jurídico e Eleitoral				2. Apoio técnico no âmbito do POAL e Finanças Locais			
A. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias 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	3,78	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	4,33	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	4,22	2.A.3 Utilidade de resposta	3,91	3,63	4,00	3. Apoio Jurídico e Eleitoral			
2.A.4 Pertinência da documentação disponibilizada online	4,11	B. Apoio jurídico ao processo eleitoral				3.A Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais			
2.A.5 Utilidade da documentação disponibilizada online	4,11	2.B.1 Tempo de resposta	3,91	4,13	4,33	3.1 Tempo de resposta	4,40	3,80	3,16
A. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais		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.1 Tempo de resposta	4,44	2.B.3 Utilidade de resposta	3,91	4,13	4,33	3.3 Utilidade da resposta	4,33	4,10	3,50
2.B.2 Clareza de resposta	4,44	3. Ordenamento do Território				3.B Pareceres jurídicos ao processo eleitoral			
2.B.3 Utilidade de resposta	4,78	A. Pareceres e demais apoio técnico sobre planos municipais de ordenamento do território				3.1 Tempo de resposta	4,50	N.I	N.I
2.B.4 Pertinência da documentação enviada	4,56	3.A.1 Tempo de resposta	3,38	3,17	3,40	3.2 Clareza da resposta	4,50		
2.B.5 Utilidade da documentação enviada	4,56	3.A.2 Utilidade da resposta	3,50	3,50	3,40	3.3 Utilidade da resposta	4,70		
3. Ordenamento do Território		3.A.3 Clareza da resposta	3,38	3,17	3,60	4. Ordenamento do Território			
A. Pareceres e demais apoio técnico sobre Planos Municipais de Ordenamento do Território		B. Acompanhamento dos Planos Municipais de Ordenamento do Território				4. A Pareceres sobre PMOT			
3.A.1 Tempo de resposta	3,75	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.A.2 Utilidade da resposta	4,00	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.A.3 Clareza da resposta	4,00	3.B.3 Postura e profissionalismo	3,75	3,67	3,75	4.A.3 Clareza da resposta	4,00	3,89	3,00
B. Acompanhamento dos Planos Municipais do Ordenamento do Território		4. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade globl dos serviços prestados pela DROAP				4.B Acompanhamento dos PMOT			
3.B.1 Coordenação do acompanhamento dos PDM	4,00		3,82	3,88	3,40	4.B.1 Coordenação do acompanhamento	3,89	3,89	3,67
3.B.2 Capacidade expositiva e argumentativa nas reuniões	3,75	Média	3,70	3,62	3,59	4.B.2 Capacidade expositiva e argumentativa nas reuniões	3,89	3,89	3,50
3.B.3 Postura e profissionalismo	4,50					4.B.3 Postura e Profissionalismo	4,17	4,00	N.I
4. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade globl dos serviços prestados pela DROAP						5. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP			
	4,00						4,33	3,90	N.I
Média	4,24					Média	4,15	3,89	3,43



Questionário de satisfação aos clientes da DROAP - Juntas de Freguesia

A procura de uma melhoria contínua dos serviços prestados é o principal compromisso assumido pela Direcção Regional de Organização e Administração Pública (DROAP).

No âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade, importa à DROAP avaliar o nível de satisfação dos seus clientes, de forma a melhorar o seu desempenho.

Ao responder, de forma objectiva, a este questionário, está a colaborar com a DROAP na prossecução desta meta.

O tratamento da informação do questionário será confidencial.

O Director Regional.

Grau de Satisfação

1= Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito e 5 = Totalmente Satisfeito.

1. Apoio técnico no âmbito da cooperação financeira da Vice-Presidência com as Freguesias (aquisição de equipamentos e conservação de Sedes)

Disponibilidade no atendimento telefónico

Utilidade da resposta

Tempo de resposta

	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Aplicável				<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Não Aplicável
	<input type="radio"/>				
	<input type="radio"/>				
	<input type="radio"/>				

2. Apoio técnico na área da contabilidade autárquica e das finanças locais

Disponibilidade no atendimento telefónico

Utilidade da resposta

Tempo de resposta

<input type="radio"/> Aplicável				<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Não Aplicável
	<input type="radio"/>				
	<input type="radio"/>				
	<input type="radio"/>				

3. Apoio técnico-jurídico no âmbito do Direito das Autarquias Locais

Clareza da resposta

Utilidade da resposta

Tempo de resposta

<input type="radio"/> Aplicável				<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Não Aplicável
	<input type="radio"/>				
	<input type="radio"/>				
	<input type="radio"/>				

4. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP

<input type="radio"/>				
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Enviar

Administração Local - Juntas de Freguesia											
	2016	2015		2014		2013		2012	2011	2010	
Administração Local - Juntas de Freguesia	Tx. Resp* - 37%	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 (aquisição 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	4,16	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	4,25	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	4,16	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		
2.1 Disponibilidade no atendimento telefónico	4,00	3,89	2.1 Tempo de resposta	3,78	2.1 Tempo de resposta	3,80	2.1 Disponibilidade no atendimento telefónico	4,13	4,11	4,13	
2.2 Utilidade da resposta	3,89	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	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?			3.1 Clareza na informação		
3.1 Tempo de resposta	3,93	4,08	Importância dos temas tratados na formação	4,20	Média	3,85	3.1 Clareza na informação	4,19	4,23	4,31	
3.2 Clareza da resposta	4,00	4,17	Utilidade da documentação disponibilizada	4,16	3.2 Utilidade da informação						
3.3 Utilidade da resposta	3,98	4,03	Clareza dos esclarecimentos prestados	4,04	4,27						
3. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?			3. Formação para eleitos Locais das Freguesias - 2014, na área jurídica			4. Pareceres jurídicos no âmbito do Direito das Autarquias Locais			4.1 Tempo de resposta		
Média	4,08	4,01	Importância dos temas tratados na formação	4,17	4,28						
			Utilidade da documentação disponibilizada	4,13	3,87						
			Clareza dos esclarecimentos prestados	4,26	4,36						
			3. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP?	4,06	4,33						
			Média	3,96	4,33						
						5. Qual o nível de satisfação relativamente à qualidade global dos serviços prestados pela DROAP			Média		
						4,31			4,16		
						4,27			4,10		
						4,26			4,26		

Tx Resp* = Taxa de Resposta alcançada