

Plano de Atividades_2015

*Direção Regional
da Administração Pública e da Modernização Administrativa*

Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública



Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
Região Autónoma da Madeira
Governo Regional

Edifício do Governo Regional, Av. Zarco - 3.º andar
9004-527 Funchal
Telf.: 291 212 001
Fax: 291 223 858

drapma@gov-madeira.pt
drapl.gov-madeira.pt

agosto 2014

Índice

Cap. I, Introdução | **pág. 4**

1. Apresentação | **pág. 5**
2. Organograma | **pág. 9**
3. Legislação Aplicável | **pág. 9**
4. Ambiente Interno e Externo | **pág. 10**
5. Metodologia Utilizada na Elaboração do Plano de Atividades | **pág. 11**

Cap. II, Objetivos e Estratégia | **pág. 12**

1. Objetivos Estratégicos | **pág. 13**
2. Estratégia | **pág. 13**

Cap. III, Objetivos Operacionais, Indicadores e Metas | **pág. 17**

Cap. IV, PIDDAR 2015 | **pág. 21**

Cap. V, Anexos | **pág. 25**

SIADAP-RAM 1 | **pág. 26**

Capítulo I
Introdução

1. Apresentação

A DRAPMA

A Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA) é o órgão executivo do Governo Regional, dependente da Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública, a quem compete prosseguir as atribuições relativas ao setor da Administração Pública:

Apoiar a definição de políticas para a administração pública regional nos domínios da organização de serviços e da gestão, dos regimes de emprego e da gestão dos recursos humanos;

Promover a harmonização jurídica naquelas áreas;

Assegurar a informação e dinamização das medidas adotadas e contribuir para a avaliação da sua execução;

Assegurar a qualificação dos recursos humanos e a modernização administrativa;

Assegurar a gestão dos recursos humanos integrados no sistema centralizado de gestão;

Prestar serviços partilhados nos domínios dos recursos humanos e organização de serviços, nas matérias transversais aos serviços da administração direta e indireta integrados na SRF;

E ainda conceder passaportes comuns, bem como conceder e emitir passaportes temporários, com possibilidade de delegação e subdelegação, nos termos da lei.

Missão

Conceção e promoção de medidas conducentes à harmonização jurídica e inovação nos serviços da Administração Pública Regional, qualificação dos respetivos recursos humanos, contribuindo para uma administração moderna, dinâmica e transparente.

Visão

A DRAPMA pretende assumir-se como centro de conhecimento e referência na qualificação, modernização e inovação da Administração Pública Regional.

Política da Qualidade

Satisfazer as expectativas dos Clientes, garantindo o cumprimento integral da legislação aplicável;

Investir no desenvolvimento dos colaboradores, reforçando as suas competências, fomentando o espírito de equipa e a focalização na Qualidade e no Cliente;

Inovar e Modernizar de modo a melhorar continuamente os serviços prestados;

Desenvolver parcerias entre os Serviços da Administração Pública Regional e destes com as Partes Interessadas relevantes;

Medir e desenvolver a performance nos vários domínios da sua atividade;

Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Atribuições

Coordenar e promover a execução de medidas respeitantes à gestão dos recursos humanos na administração pública regional;

Promover a implementação de medidas que potenciem a modernização administrativa no âmbito da organização e gestão dos serviços da administração pública regional, em cooperação com os serviços da administração pública da Região Autónoma da Madeira;

Prestar o apoio técnico-jurídico solicitado pelos serviços da administração pública regional e pelas autarquias locais da Região;

Pronunciar-se sobre as estruturas orgânicas, mapas e carreiras de pessoal e respetivas alterações de todos os departamentos sob tutela ou jurisdição do Governo Regional;

Emitir parecer sobre projetos de diplomas que versem matéria das suas atribuições;

Realizar estudos no domínio das suas atribuições, propondo as medidas adequadas e elaborando os correspondentes projetos de diplomas;

Promover a realização de ações de formação destinadas aos trabalhadores da administração pública regional e local;

Realizar todo o processo atinente à emissão dos passaportes comuns e especiais;

Assegurar a gestão de recursos humanos da SRF, através do sistema centralizado de gestão de recursos humanos e promover a uniformização e harmonização dos procedimentos nessa área;

Promover a aplicação das medidas de política de organização e de recursos humanos definidas para a Administração Pública, coordenando e apoiando os serviços e organismos da SRF na respetiva implementação, nomeadamente na criação ou alteração

de mapas de pessoal e elaboração de planos estratégicos e Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR);

Apoiar a decisão do Secretário Regional no âmbito das medidas adotadas relativas aos recursos humanos de entidades públicas e da organização dos serviços da administração pública da Região Autónoma da Madeira;

Gerir a Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira (BEP-RAM) e prestar apoio e colaboração na gestão do Sistema de Informação e Base de Dados dos Trabalhadores das Entidades Públicas Regionais (SITEPR);

Contribuir para a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a administração eletrónica, a simplificação administrativa e a distribuição de serviços públicos, incluindo a interoperabilidade na Administração Pública;

Promover a modernização da prestação e distribuição de serviços públicos orientados para a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas;

Dinamizar e coordenar a rede interdepartamental de agentes de modernização e simplificação administrativa;

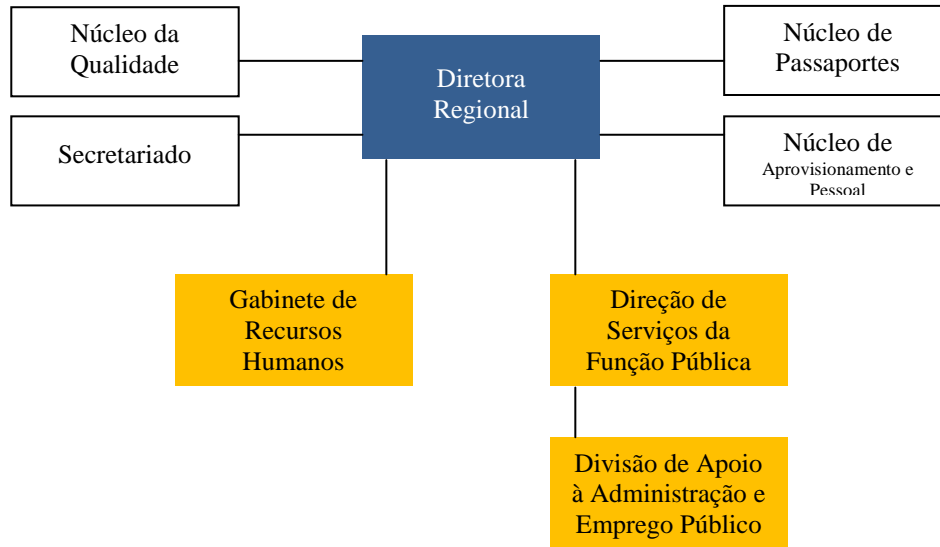
Propor a criação e dirigir equipas de projeto, de natureza transitória e interdepartamental, para concretização, desenvolvimento e avaliação de ações de modernização e da simplificação administrativa e regulatória, designadamente através de avaliação de encargos administrativos da legislação, na vertente da sua simplificação corretiva;

Organizar o registo das associações cuja constituição e estatutos sejam comunicados ao abrigo do n.º 2 do artigo 168.º do Código Civil;

Assegurar a representação interna e estabelecer relações de cooperação no âmbito das suas atribuições com outras entidades;

Elaborar e dar parecer prévio e acompanhar os projetos em matéria de investimento público (PIDDAR), no contexto da modernização e simplificação administrativa.

2. Organograma



3. Legislação Aplicável

Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2015/M, de 14 de agosto, que aprova orgânica da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa.

Mantêm-se em vigor a Portaria n.º 14/2011, de 28 de fevereiro, alterada pela Portaria n.º 179/2012, de 31 de dezembro, o Despacho n.º 12/2011, de 18 de março, alterado pelo Despacho n.º 10/2013, de 17 de janeiro, e o artigo 6.º da Portaria n.º 34/2014, de 31 de março, bem como as comissões de serviço dos titulares de cargos de direção intermédia das unidades orgânicas naqueles previstas, até à entrada em vigor dos diplomas que aprovam a organização interna.

4. Ambiente Interno e Externo

4.1. Ambiente Interno

Na prossecução das suas atribuições, a DRAPMA opera internamente, entre as diversas unidades orgânicas, no âmbito das respetivas competências. O relacionamento é de flexibilidade, havendo internamente um relacionamento de carácter informal entre hierarquias e estruturas.

4.2. Ambiente Externo

Externamente, a DRAPMA relaciona-se com:

Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública;

Diversos organismos do Governo Regional;

Autarquias Locais da Região;

Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP);

Direção-Geral das Autarquias Locais (DGAL);

Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas (INA);

Direção-Geral do Território (DGT);

Agência para a Modernização Administrativa (AMA);

Secretaria de Estado para a Modernização Administrativa;

Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (CCDR);

Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna (MAI);

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF);

Instituto Português da Qualidade (IPQ);

Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ);

Imprensa Nacional – Casa da Moeda (INCM);

Associação Portuguesa de Certificação (APCER);

Associação Regional para o Desenvolvimento das Tecnologias de Informação na Madeira (DTIM);

Associação dos Técnicos Administrativos Municipais (ATAM);

Universidade da Madeira (UMa);

Instituto Europeu de Administração Pública (EIPA), Maastricht;

Instituto Europeu de Administração Pública – Centro Europeu de Regiões (EIPA-ECR),
Barcelona.

De notar ainda que a DRAPMA, anteriormente denominada DRAPL, enquanto entidade responsável pela organização pedagógica de atividades formativas, sem instalações e equipamentos pedagógicos próprios (recursos audiovisuais), os quais são fundamentais para a realização de ações de formação/seminários, conta com o apoio e colaboração de organismos públicos que disponibilizam os recursos físicos e os materiais de apoio necessários. Neste âmbito, a cooperação de índole institucional destes organismos tem-se revelado um fator imprescindível para a prossecução da atividade formativa desta Direção Regional.

No ano em curso a DRAPMA irá assegurar, como habitual, a existência de espaços e materiais adequados às necessidades de cada intervenção formativa. Para tal, perspectiva-se recorrer a parceiros, nomeadamente à *Universidade da Madeira (UMa – Colégio dos Jesuítas)*, à *Secretaria Regional do Ambiente e Recursos Naturais (SRARN)* e à *Direção Regional de Educação (DRE)*, à *Secretaria Regional da Economia e Transportes (SRET)* para a cedência de salas e equipamentos necessários à realização das formações.

5. Metodologia Utilizada na Elaboração do Plano de Atividades

A elaboração do presente Plano de Atividades, bem como os objetivos, metas e indicadores do SIADAP-RAM 1 da DRAPMA, teve por base o Programa de Governo, no que concerne ao setor da Administração Pública e da modernização administrativa.

Capítulo II
Objetivos e Estratégia

1. Objetivos Estratégicos

A DRAPMA tem, em 2015, a seguinte orientação para a prossecução da sua atividade:

Objetivo Estratégico 1

Assegurar a elevada satisfação dos clientes e stakeholders;

Objetivo Estratégico 2

Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional;

Objetivo Estratégico 3

Garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos da Administração Pública Regional;

Objetivo Estratégico 4

Promover a modernização e simplificação administrativa.

2. Estratégia

Por opção do Governo Regional, a administração regional passa a dispor de um serviço que, na sua designação, faz expressa referência à modernização administrativa, a Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA).

A nova Direção Regional assume as incumbências da anterior Direção Regional da Administração Pública e Local (DRAPL), exceção feita às atribuições na área da inspeção administrativa, integradas agora na Inspeção Regional de Finanças, e passa também a intervir em estrita colaboração com a Direção Regional do Património e de Gestão dos Serviços Partilhados, através da exploração dos sistemas de informação, tendo em vista a desmaterialização de processos.

A DRAPMA contará em 2015 com os seguintes objetivos estratégicos: assegurar a elevada satisfação dos clientes e stakeholders, reforçar as competências dos colaboradores, prestar apoio técnico jurídico na área dos recursos humanos da Administração Pública Regional e promover a modernização e simplificação administrativa.

O objetivo será a Direção Regional desenvolver uma cultura de Administração Pública orientada para a prestação de serviços de qualidade para as entidades públicas, cidadãos e empresas.

A aproximação da Direção Regional aos *stakeholders* será assim uma área que se procurará privilegiar. Neste âmbito, os cidadãos/clientes do serviço de passaportes da Loja do Cidadão, a área de apoio técnico-jurídico, formação profissional, passando também pelos colaboradores, serão regularmente auscultados.

A DRAPMA apoiará os organismos públicos e serviços da administração direta e indireta nas áreas relativas aos regimes de emprego público e de organização de serviços.

Nesse sentido, procurará assegurar a emissão de pareceres relativos a esta área, implementando uma maior divulgação dos diversos serviços dos entendimentos, bem como promover a harmonização jurídica e procedimental.

Revela-se também importante disponibilizar e criar modelos através de um sistema de informação nomeadamente em matéria de SIADAP, férias, faltas, licenças e de instrumentos de gestão e emitir orientações dirigidas a todos os serviços da administração regional.

No âmbito da Modernização Administrativa, a Direção Regional pretende intervir em estreita colaboração com os organismos públicos da Administração Pública Regional e outras entidades públicas.

O objetivo será criar uma maior proximidade e transparência da administração pública regional com os cidadãos e empresas, racionalizar os modelos de organização e gestão da administração pública tendo em vista a simplificação e reengenharia de processos, promover iniciativas de modernização e de novos serviços eletrónicos, disponibilizar sistemas de informação sobre os serviços, bem como potenciar as plataformas SITEPR e BEP-RAM.

A formação profissional é como um pilar fundamental de qualquer organização moderna, nomeadamente dos serviços que compõem a Administração Pública Regional e Local. O Governo Regional e as autarquias locais da Região (câmaras municipais e juntas de freguesia) dependem em grande medida da Direção Regional para a formação dos seus trabalhadores. E, numa perspetiva de eficácia de gestão dos escassos recursos financeiros disponíveis, não deixa de ser lógica a concentração numa única entidade governamental da gestão de toda a formação de carácter genérico, ficando a formação específica a cargo das respetivas secretarias regionais.

Atendendo a que, no corrente ano, na iminência da mudança de legislatura e pendência de governo de gestão, entre 12 de janeiro e 21 de maio de 2015, e consequentes anotações na realização de atos legislativos, não foi lançado o habitual procedimento de aquisição de formação. Considerando por outro lado, que as intervenções formativas a ter lugar neste ano não beneficiarão do habitual apoio comunitário por parte do Fundo Social Europeu, resultante do facto de o novo Programa Operacional da Região Autónoma da Madeira 2014 – 2020 se encontrar ainda numa fase de estruturação.

Assim sendo, perante esta factualidade, não se vislumba a possibilidade de elaborar um Plano de Formação para 2015, as ações de formação a realizar pela DRAPMA no presente ano terão carácter pontual.

Ainda assim, a novo *Código do Procedimento Administrativo*, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, a *Lei das Férias, Faltas e Licenças*, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 100/99, de 31 de Março, bem como a nova *Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP)*, aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, lei que

agregou vários regimes jurídicos, como sendo, o de vínculos, carreiras e remunerações (LVCR), o regime jurídico do contrato de trabalho em funções públicas (RCTFP), o estatuto disciplinar dos trabalhadores que exercem funções públicas, entre outros, serão áreas chave que se procurará proporcionar formação profissional aos quadros da Administração Pública Regional e Local da RAM.

Nesse sentido, em 2015 serão realizadas ações de formação pontuais que respondam e sirvam de apoio indispensável a todos os serviços da administração pública regional e local.

Além disso, incumbirá à Direção Regional:

Propor medidas legislativas em matérias de competência de legislativa da Região e que, face à inexistência da legislação nacional, suscitem dúvidas sobre o regime aplicável;

Acompanhar projetos e outras medidas de âmbito nacional que se considerem positivas para a Administração Pública Regional;

Acompanhar e utilizar sistemas de informação implementados na administração central, na área da Administração Pública, garantindo a uniformidade nacional e regional destas matérias, sempre com salvaguarda da autonomia regional.

Apoiar as iniciativas legislativas do Governo Regional que se revelem necessárias para o setor.

Capítulo III
Objetivos Operacionais,
Indicadores e Metas

Objetivo Operacional n.º 1 – Dinamizar os canais de comunicação com o exterior

Indicador n.º 1 – Número de Acessos ao site

Meta 2015 – 4500

Fonte de verificação – SiteMeter e BSC da DRAPMA

Indicador n.º 2 – Número de FAQ's colocadas no site e circulares produzidas

Meta 2015 – 10

Fonte de verificação – Site Internet e BSC da DRAPMA

Indicador n.º 3 – Número de Diplomas Anotados

Meta 2015 – 1

Fonte de verificação – Site Internet e BSC da DRAPMA

Indicador n.º 4 – Número de Pareceres colocados no site

Meta 2015 – 10

Fonte de verificação – Site Internet e BSC da DRAPMA

Objetivo Operacional n.º 2 – Realização de Ações de Formação para a Administração Pública da RAM

Indicador n.º 5 – Número de Ações de Formação Realizadas

Meta 2015 – 2

Fonte de verificação – Balanço da Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC da DRAPMA

Indicador n.º 6 – Número de Horas de Formação Realizadas

Meta 2015 – 42h

Fonte de verificação – Balanço da Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC da DRAPMA

Indicador n.º 7 – Número de Formandos Abrangidos

Meta 2015 – 80

Fonte de verificação – Balanço da Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC da DRAPMA

Objetivo Operacional n.º 3 – Garantir o Reforço de Competências dos Colaboradores

Indicador n.º 8 – Número de Reuniões de Estrutura

Meta 2015 – 1

Fonte de verificação – Relatório de Atividades e BSC da DRAPMA

Objetivo Operacional n.º 4 – Garantir o Prazo Médio de Elaboração dos Pareceres Jurídicos em 12 dias Úteis.

Indicador n.º 9 – Taxa de Cumprimento do Prazo Médio

Meta 2015 – 12 dias

Fonte de verificação – Registos do Impresso 07_01 e BSC da DRAPMA

Objetivo Operacional n.º 5 – Garantir o Tempo Médio de Atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 Minutos

Indicador n.º 10 – Tempo Médio de Atendimento

Meta 2015 – 12 minutos

Fonte de verificação – Boletim Estatístico da Loja do Cidadão e BSC da DRAPMA

Objetivo Operacional n.º 6 – Garantir a Elevada Satisfação dos Clientes e Stakeholders

Indicador n.º 11 – Taxa de Satisfação dos Clientes da Consultadoria Jurídica

Meta 2015 – 4 (escala de 1 a 5)

Fonte de verificação – Relatório da Satisfação, Relatório de Atividades e BSC da DRAPMA

Indicador n.º 12 – Taxa de Satisfação dos Clientes dos Passaportes

Meta 2015 – 4 (escala de 1 a 5)

Fonte de verificação – Relatório da Satisfação, Relatório de Atividades e BSC da DRAPMA

Indicador n.º 13 – Taxa de Satisfação dos Clientes da Oferta Formativa

Meta 2015 – 4 (escala de 1 a 5)

Fonte de verificação – Relatório da Satisfação, Relatório de Atividades e BSC da DRAPMA

Indicador n.º 14 – Taxa de Satisfação dos Colaboradores

Meta 2015 – 4 (escala de 1 a 5)

Fonte de verificação – Relatório da Satisfação, Relatório de Atividades e BSC da DRAPMA

Capítulo IV
PIDDAR 2015

Para o ano de 2015 a DRAPMA propõe a prossecução do seguinte projeto, no seu entender estratégico para o setor, designadamente para a Administração Pública Regional e Local da Região Autónoma da Madeira (RAM):

1. Formação profissional para os trabalhadores da Administração Pública Regional e Local da RAM

Enquadramento:

P-047 - APERFEIÇOAMENTO E MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA ADMINISTRATIVO

M-021 - Reforço da capacidade institucional e da eficiência da administração pública e dos serviços públicos

Propiciar formação profissional aos quadros da Administração Regional Autónoma e Local da RAM, como meio precursor do reforço da eficiência da administração pública e dos serviços públicos prestados aos cidadãos e às empresas, é o propósito deste projeto, que a DRAPMA se propõe concretizar, visando o aperfeiçoamento e a modernização do sistema administrativo na Administração Pública, que se encontra desde há uns tempos em profunda reforma/reestruturação, sob a perspetiva de maior eficácia e eficiência, mais e melhores resultados no setor.

Este projeto visa, na sua essência, a qualificação e valorização do capital humano da administração pública regional e local, consubstanciado em formação profissional dirigida a todos os trabalhadores dos diversos organismos do Governo Regional, Autarquias da RAM e Assembleia Legislativa Regional da RAM, com o objetivo primeiro de promover o desenvolvimento e o reforço das competências profissionais destes trabalhadores.

Por razões de eficácia de gestão dos escassos recursos financeiros disponíveis, entende-se ser lógico que a gestão da formação de carácter geral se concentre numa única

entidade governamental, a DRAPMA, que detém atribuições nesta matéria, ficando a formação específica a cargo dos respetivos organismos regionais.

A formação profissional é como um pilar fundamental de qualquer organização moderna, nomeadamente dos serviços que compõem a Administração Pública Regional e Local. O Governo Regional e as autarquias locais da Região (câmaras municipais e juntas de freguesia) dependem em grande medida da Direção Regional para a formação dos seus trabalhadores. E, numa perspetiva de eficácia de gestão dos escassos recursos financeiros disponíveis, não deixa de ser lógica a concentração numa única entidade governamental da gestão de toda a formação de carácter genérico, ficando a formação específica a cargo das respetivas secretarias regionais.

Atendendo a que, no corrente ano, na iminência da mudança de legislatura e pendência de governo de gestão, entre 12 de janeiro e 21 de maio de 2015, e consequentes anotações na realização de atos legislativos, não foi lançado o habitual procedimento de aquisição de formação. Considerando por outro lado, que as intervenções formativas a ter lugar neste ano não beneficiarão do habitual apoio comunitário por parte do Fundo Social Europeu, resultante do facto de o novo Programa Operacional da Região Autónoma da Madeira 2014 – 2020 se encontrar ainda numa fase de estruturação.

Assim sendo, perante esta factualidade, não se vislumba a possibilidade de elaborar um Plano de Formação para 2015, as ações de formação a realizar pela DRAPMA no presente ano terão carácter pontual.

Ainda assim, a novo *Código do Procedimento Administrativo*, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, a *Lei das Férias, Faltas e Licenças*, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 100/99, de 31 de Março, bem como a nova *Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (LTFP)*, aprovada pela Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, lei que agregou vários regimes jurídicos, como sendo, o de vínculos, carreiras e remunerações (LVCR), o regime jurídico do contrato de trabalho em funções públicas (RCTFP), o estatuto disciplinar dos trabalhadores que exercem funções públicas, entre outros, serão

áreas chave que se procurará proporcionar formação profissional aos quadros da Administração Pública Regional e Local da RAM.

Nesse sentido, em 2015 serão realizadas ações de formação pontuais que respondam e sirvam de apoio indispensável a todos os serviços da administração pública regional e local.

Assim, foi aprovada uma dotação global de € 50.000,00, dos quais € 49.000,00 para a concretização de um Plano de Formação para o universo dos trabalhadores do Governo Regional e da administração local da Região para o ano de 2015, € 800,00 para as necessárias publicações legais e € 200,00 para apoio à formação, como por exemplo, na aquisição de água para formadores.

Refira-se que em 2014 a antiga DRAPL promoveu a realização, em colaboração com o INA, de 27 ações de formação, num total de 602 horas de formação, a abranger 630 formandos do Governo Regional e autarquias da Região.

Face ao projeto apresentado, devidamente fundamentado e enquadrado, a dotação orçamental aprovada para DRAPMA para o PIDDAR 2015 é a seguinte:

| PIDDAR 2015* | |
|---|--------------------|
| Projetos | Dotação (€) |
| 1. Formação profissional para os trabalhadores da Administração Pública Regional e Local da RAM | 50.000,00 |
| TOTAL | 50.000,00 |

***NOTA:** o PIDDAR/2006 da DRAPL foi de € 850.600,00, o de 2007 de € 605.000,00, o de 2008 de € 475.000,00 e o de 2009 de apenas 310.000,00 euros.

Capítulo V

Anexos

Estrutura do SIADAP RAM 1 — DRAPMA



Estrutura do SIADAP-RAM 1 - 2015

Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA)

Missão: Conceção e promoção de medidas conducentes à harmonização jurídica e inovação nos serviços da Administração Pública Regional, qualificação dos respetivos recursos humanos, contribuindo para uma administração moderna, dinâmica e transparente.

Objectivos Estratégicos (OE):

OE 1 Assegurar a elevada satisfação dos clientes e stakeholders.

OE 2 Reforçar as competências dos colaboradores da Administração Pública Regional.

OE 3 Garantir o apoio técnico-jurídico na área de recursos humanos da Administração Pública.

OE 4 Promover a simplificação e modernização administrativa.

| Objetivos Operacionais (OO) | | Meta 2015 | Fonte de Verificação | Concretização | | | Desvios |
|---|-------------------|---|----------------------|--|---------------|---------|---------|
| | | | | Resultado | Classificação | | |
| | | | | | Superou | Atingiu | |
| EFICÁCIA | | | | | | | |
| | | Indicador | | | | | |
| OO 1 Dinamizar os canais de comunicação com o exterior. | Ind 1 (25%) | N.º de acessos ao site da DRAPL. | 4500 | SiteMeter e BSC. | >4500 | 4500 | <4500 |
| | Ind 2 (25%) | N.º de FAQ's colocadas no site e circulares produzidas. | 10 | Site Internet e BSC. | >10 | 10 | <10 |
| | Ind 3 (25%) | N.º de Diplomas anotados. | 1 | Site Internet e BSC. | >1 | 1 | 0 |
| | Ind 4 (25%) | N.º de pareceres colocados no site da DRAPL. | 10 | Site Internet e BSC. | >10 | 10 | <10 |
| | Ponderação | 15% | | | | | |
| OO 2 Realizar ações de formação e seminários para a Administração Pública da RAM segundo o Plano Estratégico. | Ind 5 (50%) | N.º de ações de formação realizadas. | 2 | Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | >2 | 2 | <2 |
| | Ind 6 (25%) | N.º de horas de formação realizadas. | 42h | Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | >42 | 42 | <42 |
| | Ind 7 (25%) | N.º de formandos abrangidos. | 80 | Balanço de Atividade Formativa, Relatório de Atividades e BSC. | >80 | 80 | <80 |
| | Ponderação | 20% | | | | | |
| OO 3 Garantir o reforço de competências e participação dos colaboradores | Ind 8 (100%) | N.º de Reuniões de Estrutura. | 1 | Relatório de Atividades e BSC. | >1 | 1 | 0 |
| | Ponderação | 10% | | | | | |

| Objetivos Operacionais (OO) | | Meta 2015 | Fonte de Verificação | Concretização | | | Desvios |
|--|-------------------|---|----------------------|--|---------------|-------------|---------|
| | | | | Resultado | Classificação | | |
| | | | | Superou | Atingiu | Não atingiu | |
| EFICIÊNCIA | | | | | | | |
| OO 4 Garantir o prazo médio de elaboração do parecer jurídico em 12 dias úteis. | Ind 9 (100%) | Taxa de cumprimento do prazo médio. | 12 | Registos do Imp 07_01 do SGQ da DRAP Le ESC. | >12 | 12 | <12 |
| | Ponderação | 15% | | | | | |
| OO 5 Garantir o tempo médio de atendimento no Núcleo de Passaportes em 12 minutos. | Ind 10 (100%) | Tempo médio de cumprimento. | 12min | Boletim e estatístico da Loja do Cidadão e BSC. | <12min | 12min | >12min |
| | Ponderação | 10% | | | | | |
| QUALIDADE | | | | | | | |
| OO 6 Garantir a elevada satisfação dos clientes e stakeholders. | Ind 11 (25%) | Taxa de Satisfação dos clientes da consultoria jurídica (escala de 1 a 5 pontos)**. | 4 | Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC. | >4 | 4 | <4 |
| | Ind 12 (25%) | Taxa de Satisfação dos clientes dos passaportes (escala de 1 a 5 pontos)**. | 4 | Relatório da satisfação, Relatório de Atividades e BSC. | >4 | 4 | <4 |
| | Ind 13 (25%) | Taxa de Satisfação dos clientes da oferta formativa (escala de 1 a 5 pontos)**. | 4 | Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC. | >4 | 4 | <4 |
| | Ind 14 (25%) | Taxa de Satisfação dos colaboradores (escala de 1 a 5 pontos)**. | 4 | Relatório da satisfação e Relatório de Atividades e BSC. | >4 | 4 | <4 |
| Ponderação | 30% | | | | | | |

** Para os Indicadores de 11 a 14 considerou-se a seguinte escala 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Razoavelmente Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

| MEIOS DISPONÍVEIS | | Planeado | Executado |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------|------------------|
| Recursos Humanos | Dirigentes (Direção Superior) | 1 | |
| | Dirigentes (Direção Intermédia) | 3 | |
| | Técnico Superior | 7 | |
| | Coordenador Especialista | 1 | |
| | Coordenador Técnico | 4 | |
| | Assistente Técnico | 6 | |
| | Assistente Operacional | 3 | |
| | TOTAL | | |
| Recursos Financeiros | Funcionamento | 990.651,00 € | |
| | PIDDAR | 36.570,00 € | |
| | TOTAL | 1.027.221,00 € | |

5

