

PLANO DE ATIVIDADES 2019

Índice

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 1 | Introdução | 3 |
| 1.1 | Política | 4 |
| 1.1.1 | Visão | 4 |
| 1.1.2 | Valores | 4 |
| 1.1.3 | Avaliação do contexto interno e externo | 5 |
| 1.2 | Atribuições da DRAPS | 5 |
| 2 | Objetivos estratégicos | 6 |
| 3 | Objetivos operacionais | 6 |
| 4 | Iniciativas | 7 |
| 5 | Atividades de suporte correntes | 9 |
| 6 | Recursos humanos | 12 |
| 6.1 | Mapa de efetivos | 12 |
| 7 | Recursos financeiros | 14 |
| 8 | ANEXOS | 15 |
| 8.1 | <i>Balanced Scorecard (BS)</i> | 16 |
| 8.2 | Mapa estratégico | 17 |
| 8.3 | Calendarização da estratégia | 18 |
| 8.4 | Plano de comunicação | 20 |
| 8.5 | Proposta de orçamento | 21 |
| 8.6 | Proposta de quadro de avaliação e responsabilidade (QUAR) | 22 |

“Se você traçar metas absurdamente altas e falhar, seu fracasso será muito melhor que o sucesso de todos.”

James Cameron, cineasta

1 Introdução

A Direção Regional para a Administração Pública do Porto Santo (DRAPS) é um serviço periférico da Presidência do Governo, que tem por **Missão** supervisionar e coordenar todos os serviços do Governo Regional na Ilha do Porto Santo, articulando-os com os serviços centrais.

1.1 Política

A política da DRAPS tem como referência a política e o planeamento global definidos pela Tutela, e em função do âmbito das suas atribuições:

- ✓ Satisfazer as expetativas dos Clientes Externos e Internos, garantindo o cumprimento integral da legislação aplicável;
- ✓ Estimular a obtenção de elevadas competências dos colaboradores através da formação, da partilha de experiências e soluções, do trabalho em grupo e da comunicação;
- ✓ Inovar e Modernizar de modo a melhorar continuamente os serviços prestados aos Clientes/Cidadãos;
- ✓ Proporcionar meios materiais adequados e melhorar a informação entre os Serviços e destes com as Partes Interessadas relevantes;
- ✓ Medir e desenvolver a performance da Direção Regional nos vários domínios da sua atividade.
- ✓ Cumprir com os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da Direção Regional para a Administração Pública do Porto Santo.

1.1.1 Visão

Ser o paradigma da administração pública regional.

1.1.2 Valores

- ✓ Excelência
- ✓ Equidade
- ✓ Ética
- ✓ Inovação

1.1.3 Avaliação do contexto interno e externo

Através da aplicação da metodologia SWOT (análise de pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças), a DRAPS identifica as questões externas e internas mais relevantes para o seu objetivo e orientação estratégica, e que possam afetar a capacidade da DRAPS atingir os resultados pretendidos do seu sistema de gestão.

| PONTOS FORTES | PONTOS FRACOS |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Estrutura orgânica 2. Bom espírito de equipa, capacidade de resiliência e abertura para a mudança 3. Boa interface com o Cliente 4. Boas instalações e bom parque informático 5. Existência de boas práticas de valorização das pessoas 6. Receptividade para concretização de objectivos comuns com outras organizações 7. Certificação do SGQ 8. Certificação da DRAPS como entidade Formadora | <ol style="list-style-type: none"> 1. Escassez de Recursos Humanos 2. Falta de Recursos Humanos especializados 3. Dependência dos serviços Centrais (falta de interligação) 4. Falta de autonomia para a valorização dos RH 5. Transversalidade das funções |
| OPORTUNIDADES | AMEAÇAS |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Bom relacionamento com as instituições públicas 2. Ciclos eleitorais 3. Aumento do número de visitantes 4. Grau de satisfação dos utentes / visitantes 5. Exposição pública 6. Dependência directa da Presidência do Governo Regional | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ciclos eleitorais 2. Falta de regulamentação administrativa excepcional para o Porto Santo 3. Exposição pública 4. Dupla insularidade 5. Falta de autonomia financeira 6. Distância do centro de decisões 7. Manutenção do sistema informático |

1.2 Atribuições da DRAPS

A DRAPS prossegue nomeadamente as seguintes atribuições:

- a) Apoiar o Presidente do Governo Regional na formulação e concretização das medidas de política, em todos os sectores, a implementar na ilha do Porto Santo;
- b) Promover a ligação funcional entre os serviços do Governo Regional localizados fora da ilha do Porto Santo e os aí instalados;

- c) Superintender em todos os serviços dependentes do Governo Regional localizados na ilha do Porto Santo, bem como acompanhar e avaliar o respetivo desempenho, com exceção dos serviços dependentes da Autoridade Tributária e Assuntos Fiscais da Região Autónoma da Madeira, dos Estabelecimentos de Ensino e serviços da Direção Regional da Administração da Justiça;
- d) Gerir os equipamentos, imóveis e património regional, localizado na ilha do Porto Santo;
- e) Promover a necessária articulação entre todos os serviços do Governo Regional;
- f) Acompanhar a implementação das políticas aprovadas pelo Governo Regional para a ilha do Porto Santo;
- g) Dar pareceres prévios às medidas tomadas pelos outros órgãos de governo a serem aplicadas à ilha do Porto Santo;
- h) Contribuir para a melhoria da eficácia dos serviços dependentes do Governo Regional localizados na ilha do Porto Santo propondo as medidas que se revelem adequadas e garantindo o seu cumprimento, uma vez adotado;
- i) Efetuar estudos, propor medidas e definir formas de atuação adequadas à realização dos seus objetivos;
- j) Programar e promover as ações necessárias à formação dos recursos humanos afetos à DRAPS;
- k) Programar e executar as ações relativas à gestão dos recursos humanos afetos à DRAPS;
- l) Promover as ações necessárias relativas ao aproveitamento, desenvolvimento e gestão dos recursos patrimoniais e financeiros e dos equipamentos afetos à DRAPS;
- m) Executar as demais competências que lhe sejam cometidas.

2 Objetivos estratégicos

No desenvolvimento da sua estratégia, a DRAPS aplica a metodologia do *Balanced Scorecard*, ficando definidos os seguintes objetivos estratégicos:

OE 1 - Aumentar o nível da satisfação dos clientes (população em geral);

OE 2 - Aumentar as valências e qualidade dos serviços;

OE 3 - Continuar a recuperação do património edificado do Porto Santo.

3 Objetivos operacionais

Para a concretização dos objetivos estratégicos estão delineados os objetivos operacionais pelas diferentes perspetivas (clientes, processos, aprendizagem e crescimento, e financeira).

PERSPETIVA CLIENTES

- 00 1. Satisfazer as necessidades e satisfações dos clientes – objetivo de qualidade (relevante)
- 00 2. Reduzir o tempo dos serviços prestados – objetivo de eficácia (relevante)
- 00 3. Criar acessos para apoios comunitários – objetivo de eficiência (relevante)
- 00.4 Aumentar a cooperação e parcerias – objetivo de eficiência

PERSPETIVA PROCESSOS

- 00.5 Melhorar e modernizar continuamente os procedimentos – objetivo de eficácia (relevante)
- 00.6 Assegurar os recursos humanos e materiais – objetivo de eficiência (relevante)
- 00.7 Operacionalizar os processos, de modo a atingir a eficiência, a eficácia e a qualidade – objetivo de eficácia

PERSPETIVA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO

- 00.8 Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores – objetivo de qualidade (relevante)
- 00.9 Garantir e reforçar as competências em TIC's – objetivo de qualidade

PERSPETIVA FINANCEIRA

- 00.10 Racionalizar a despesa e aumentar os recursos financeiros – objetivo de eficiência
- 00.11 Melhorar a gestão orçamental – objetivo de eficiência

4 Iniciativas

De acordo com cada objetivo operacional foram definidas as seguintes iniciativas estratégicas:

PERSPETIVA CLIENTE**00 1. Satisfazer as necessidades e satisfações dos clientes**

- IE1 – Funcionamento do Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC)
- IE2 – Recuperação do património edificado de levadas e linhas de água
- IE3 – Construção do Miradouro Furado Norte
- IE4 – Arranjo urbanístico do cais do Porto Santo
- IE5 - Transformação do denominado edifício da Adegua e Centro Comunitário
- IE6 – Construção do circuito de manutenção e lazer do Parque Florestal dos Salões
- IE7 - Recuperação e remodelação do edifício do Centro de Juventude do Porto Santo
- IE8 - Aquisição de equipamentos

00 2. Reduzir o tempo dos serviços prestados

IE9 - Funcionamento do Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC)

00 3. Criar acessos para apoios comunitários

IE10 - Desenvolver um Plano de candidaturas para os seguintes apoios comunitários: FEDER; PRODERAM; FSE

00.4 Aumentar a cooperação e parcerias

IE11 - Estabelecer parcerias com entidades públicas e/ou privadas para o cumprimento da atividade do Centro de Formação da DRAPS

PERSPETIVA PROCESSOS**00.5 Melhorar e modernizar continuamente os procedimentos**

IE12 - Candidatura ao Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviço na RAM – QESM

IE13 - Manter a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPS

00.6 Assegurar os recursos humanos e materiais

IE14 - Abertura de concursos públicos

00.7 Operacionalizar os processos, de modo a atingir a eficiência, a eficácia e a qualidade

IE15 - Melhorar o tempo de espera do processo de aprovisionamento - identificação da necessidade até ao fornecimento do material

IE16 - Melhorar os procedimentos dos Recursos Financeiros no Programa de Expediente CORRESP V8

IE17 - Elaborar o Regulamento do Regime Geral da Proteção de Dados - RGPD

PERSPETIVA APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO**00.8 Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores**

IE18 - Formação aos colaboradores

IE19 - Promover o Plano de Formação

00.9 Garantir e reforçar as competências em TIC's

IE20 - Aumentar a Formação aos colaboradores em TIC's

PERSPETIVA FINANCEIRA**00.10 Racionalizar a despesa e aumentar os recursos financeiros**

IE21 - Manter e tentar alargar áreas de intervenção (faturação) pelo IGEST

00.11 Melhorar a gestão orçamental

IE22 - Verificar semestralmente a taxa de execução orçamental

IE23 - Verificar trimestralmente no Mapa dos Pagamentos em Atraso - MPA

5 Atividades de suporte correntes

| ATIVIDADES | CALENDARIZAÇÃO/ PERIODICIDADE | RESPONSABILIDADE |
|--|----------------------------------|------------------|
| Garantir a elaboração dos ofícios solicitados | Permanente | UGRHE |
| Garantir a classificação, atualização e confidencialidade dos documentos do secretariado | Permanente | DGR |
| Atendimento telefónico | Permanente | DGAF |
| Organização das ações de formação e respetivos registos | Permanente | GAC |
| Garantir o acompanhamento mensal do Sistema de Gestão de Qualidade | Mensal | GAC |
| Coordenar o Gabinete de Apoio ao Colaborador | Permanente | GAC |
| Tratamento de reclamações a fornecedores | Semestral | GAC |
| Avaliação dos fornecedores | Semestral | GAC e UGCF |
| Definir o serviço externo dos Motoristas | Permanente | UGME |
| Encaminhamento dos utentes | Permanente | DGR e GAC |
| Coordenação do funcionamento do PAC (inclui gestão das reclamações) | Permanente | PAC |
| Atendimento de pedidos dos cidadãos - PAC | Permanente | PAC |
| Receção de pedidos de emissão de passaportes | Permanente | PAC |
| Cobrança de faturas de água | Permanente | PAC |
| Reembolso de despesas abrangidas pela ADSE | Permanente | PAC |
| Confeção e fornecimento de refeições | Permanente | CAPPS |
| Apoio à confeção de refeições e às atividades da Cantina | Permanente | CAPPS |
| Expediente (entrada e saída de correspondência/pedidos) | Permanente | UGRHE |
| Arquivo dos processos | Permanente | UGCF e UGRHE |
| Tratamento de dados dos funcionários (assiduidade, férias) | Mensal | UGRHE |
| Organização dos documentos referentes à avaliação de desempenho dos funcionários | Anual | UGRHE |

Tabela 1 de 4

| ATIVIDADES | CALENDARIZAÇÃO/ PERIODICIDADE | RESPONSABILIDADE |
|--|----------------------------------|----------------------------|
| Controlo Financeiro | Permanente | UGCF |
| Elaboração e controlo de processos de Despesa | Permanente | UGCF |
| Promover um atendimento de qualidade | Permanente | CAPPS; GAT; Museus; PAC |
| Limpeza de Instalações | Permanente | UGCII |
| Procurar estratégias de alargamento da missão educativa do museu para além da comunidade escolar | Permanente | Museu |
| Criação de um Projeto Educativo | Permanente | Museu |
| Assegurar a segurança das coleções em exposição no museu | Permanente | Museu |
| Efetuar o registo mensal de visitantes e o registo de vendas de bilhetes do museu | Mensal | Museu |
| Apoiar os visitantes na visita ao museu | Permanente | Museu |
| Manter em bom estado de conservação as estradas | Permanente | UGCII |
| Assegurar a conservação dos jardins, rotundas e palmeiras das estradas regionais | Permanente | UGFDA |
| Executar as tarefas de confragem de madeira e assentar calçada | Sempre que necessário | UGCII |
| Zelar pela boa manutenção, utilização e conservação dos equipamentos/instrumentos | Permanente | UGCII; UGME; UGFDA |
| Gerir os funcionários de forma a assegurar o bom funcionamento do serviço | Permanente | UGCII |
| Zelar pelo bom funcionamento, manutenção e conservação de equipamentos/ferramentas na oficina mecânica | Permanente | UGCII e UGME |
| Elaboração das fichas de intervenção dos pedidos de reparação | Permanente | UGCII |
| Elaboração da folha de manutenção e listagem de materiais | Permanente | UGCII |
| Responsável pelos serviços afetos aos recursos humanos da DGMI | Permanente | UGCII |
| Efetuar trabalho relativos a pintura | Sempre que necessário | UGCII |
| Garantir uma boa manutenção nos edifícios da DRAPS | Permanente | UGCII |
| Assegurar o auxílio nos trabalhos de topografia e escritório | Permanente | UGCII |
| Coordenar simultaneamente o movimento de todas as viaturas e dos equipamentos | Permanente | UGCII |
| Analisar e identificar possíveis anomalias nas viaturas da DRAPS | Permanente | UGCII e UGME |
| Organizar trabalhos topográficos | Permanente | UGCII |
| Promover o cumprimento das normas e condições de funcionamento do CJPS | Permanente | UGCII |
| Executar os serviços de vigilância do CJPS | Permanente | UGCII |

Tabela 2 de 4

| ATIVIDADES | CALENDARIZAÇÃO/ PERIODICIDADE | RESPONSABILIDADE |
|---|----------------------------------|------------------|
| Elaboração de mapa mensal das escalas dos colaboradores do CJPS | Mensal | UGCII |
| Promover o cumprimento das normas e condições do funcionamento do CJPS | Permanente | UGCII |
| Providenciar a atualização das reservas no CJPS | Permanente | UGCII |
| Executar os serviços de vigilâncias do CJPS | Permanente | UGCII |
| Garantir uma correta utilização das instalações, bem como do material por parte dos utilizadores | Permanente | UGCII |
| Responsabilidade pela marcação de utilização do Pavilhão e atualizar o mapa de marcações | Permanente | UGCII |
| Verificação de ferramentas | Permanente | UGME |
| Assegurar o bom funcionamento do armazém, através controlo das entradas e saída de material | Permanente | UGME |
| Coordenar o respetivo movimento de requisições de material e a reposição dos mesmos | Permanente | UGME |
| Proceder à identificação das anomalias nas instalações de canalização dos edifícios da DRAPS | Permanente | UGME |
| Efetuar tarefas de arboricultor | Permanente | UGFDA |
| Realizar tarefas de viveirista e a sua manutenção | Permanente | UGFDA |
| Efetuar a plantação de 2000 árvores em locais s/vegetação | | UGFDA |
| Efetuar tarefas relacionadas com agricultura geral | Permanente | UGFDA |
| Efetuar a monda, regar e preparar terreno para as sementeiras | Permanente | UGFDA |
| Assegurar a limpeza do parque florestal dos salões | Permanente | UGFDA |
| Conservação e manutenção de jardins e outros espaços verdes | Permanente | UGFDA |
| Efetuar a recolha de sementes das espécies endémicas do Pico Branco | Semestral | UGFDA |
| Coordenar as atividades de sementeira, transplantação e recolha de espécies para propagação | Mensal | UGFDA |
| Apresentação dos mapas mensais relativos às colheitas e transplantações | Mensal | UGFDA |
| Realizar tarefas de viveirista e a sua manutenção | Permanente | UGFDA |
| Efetuar tarefas relacionadas com agricultura geral | Permanente | UGFDA |
| Apoio aos viticultores no âmbito de podas e exortias em vinha | Permanente | UGFDA |
| Desenvolver procedimentos relativos à implementação dos cadernos de campo dos agricultores do Porto Santo | Permanente | UGFDA |
| Organizar e reencaminhar pedidos de assistência dos agricultores | Permanente | UGFDA |
| Efetuar tarefas relacionadas com agricultura geral | Permanente | UGFDA |

Tabela 3 de 4

| ATIVIDADES | CALENDARIZAÇÃO/ PERIODICIDADE | RESPONSABILIDADE |
|---|----------------------------------|------------------|
| Assegurar a manutenção diária do sistema de rega do Parque Experimental do Farrobo | Permanente | UGFDA |
| Manutenção dos cadernos de campo de todas as culturas produzidas pela DGRN | Permanente | UGFDA |
| Efetuar relatório mensal das tarefas desenvolvidas no Campo Experimental do Farrobo | Mensal | UGFDA |
| Coordenar as atividades de lavoura | Permanente | UGFDA |
| Atualizar a base de dados do SERVA e SNIRA | Semestral | UGPSA |
| Efetuar a organização dos processos de licenciamento das explorações pecuárias | Permanente | UGPSA |
| Colaborar no plano de monitorização das zoonoses, sanidade animal | Permanente | UGPSA |
| Agendar a marcação do carregamento de gado e entrega de carne do CARAM | Semanal | UGPSA |
| Assegurar o correto funcionamento do sistema de câmaras frigoríficas e máquina de gelo | Permanente | UGPSA |
| Controle da pesagem do pescado e proceder ao pagamento e recebimento de valores referente à compra e venda de pescado | Permanente | UGPSA |
| Elaborar mapa mensal das atividades desenvolvidas na CAV | Mensal | UGPSA |
| Efetuar tarefas no âmbito do bem-estar, identificação e movimentação animal | Permanente | UGPSA |
| Atualizar o programa informático PISAWIN'S, registando todas as intervenções sanitárias | Mensal | UGPSA |

Tabela 4 de 4

6 Recursos humanos

6.1 Mapa de efetivos

Para desenvolver as suas atividades, a DRAPS conta com a colaboração de uma equipa constituída por 126 trabalhadores.

Até 31 de dezembro de 2019 irão decorrer três procedimentos concursais, um para a entrada de 10 Assistentes Operacionais e dois Assistentes Técnicos para a regularização da 1ª fase dos precários, o segundo para a entrada de dois Assistentes Técnicos e o terceiro para a entrada de três Técnicos Superiores na área de contabilidade/administração e engenharia, oito assistentes técnicos e um assistente operacional, sendo que este último procedimento concursal é para regularização da 2ª fase dos precários. Em relação aos precários os procedimentos concursais são para regularizar os trabalhadores que exerceram funções nesta Direção Regional ao abrigo dos programas ocupacionais, entre 1 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2018.

| Carreira/ Cargo | DR | Dependente do Diretor | | | | DGAF | | | | DGMI | | | | DGRN | | | | N.º de colaboradores | | | | |
|------------------------|----|--------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|
| | | Gab. DR | | GAC | | UGRHE | | UGCF | | UGSF | | UGII | | UGME | | UGPSA | | UGFDA | | Efet. | Nec. | |
| | | Efet. | Nec. | Efet. | Nec. a) | Efet. | Nec. b) | Efet. | Nec. c) | Efet. | Nec. d) | Efet. | Nec. e) | Efet. | Nec. f) | Efet. | Nec. g) | Efet. | Nec. h) | | | |
| Dirigente | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 0 | | |
| Técnico Superior | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | 2 | | | | | | 1 | 1 | | | 5 | 4 | | |
| Técnico Informática | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 0 | 1 | | |
| Assistente Técnico | | 1 | | | 1 | 8 | 2 | 2 | | 4 | 4 | 11 | 7 | | 2 | 2 | 4 | 1 | 32 | 17 | | |
| Assistente Operacional | | 1 | | | | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | | 47 | 48 | 10 | 4 | 3 | 1 | 21 | 18 | 88 | 74 | |
| Total | | 1 | 3 | 0 | 1 | 2 | 9 | 5 | 6 | 3 | 7 | 4 | 58 | 55 | 10 | 4 | 6 | 4 | 25 | 19 | 126 | 96 |

*Dados datados de Janeiro de 2019

Legenda das Necessidades:

GAC - a) - 1 Técnico Superior e 1 Assistente Técnico

UGHRE - b) 1 Jurista, 1 Telefonista e 1 Técnico de Informática e Assistentes Técnicos para o PAC

UGCF - c) - 1 Técnico Superior e 2 Ajudantes de Cozinha para a Cantina

UGSF - d) - 3 Assistentes Técnicos para a Casa Colombo- Museu e 1 Assistente Técnico para o Gabinete de Apoio ao Turismo

UGII - e) - 2 serralheiros, 1 eletricitista, 2 canalizadores, 2 carpinteiros, 1 pintor, 5 pedreiros, 20 serventes, 6 aux. de limpeza, 2 técnicos de lavanderia, 2 nadadores salvadores, 1 assistente Operacional para a piscina

1 assistente operacional para o pavilhão, 1 vigilante para a pousada, 2 auxiliares de limpeza para a Pousada e 1 responsável de instalações para o pavilhão e piscina, 2 assistentes técnicos para a piscina e 4 rececionista para a pousada.

UGME - f) - 1 lavador de viaturas, 2 condutores e 1 tractorista

UGPSA - g) - 1 Veterinário, 2 Assistentes Técnicos e 1 Assistente Operacional

UGFDA - h) - 10 Assistentes Operacionais para a Florestal, 1 técnico florestal, 5 assistentes operacionais para o Campo Experimental do Farrobo e 3 assistentes operacionais (jardineiros)

Legenda das Siglas:

GAC - Gabinete de Apoio ao Colaborador;

UGHRE - Unidade de Gestão de Recursos Humanos e Expediente;

UGCF - Unidade de Gestão de Controlo Financeiro;

UGSP - Unidade de Gestão de Serviços Periféricos

UGII - Unidade de Gestão de Instalações e Infra Estruturas

UGME - Unidade de Gestão de Materiais e Equipamentos;

UGPSA - Unidade de Gestão de Produção e Saúde Animal;


UGFDA - Unidade de Gestão de Florestas e Desenvolvimento Agrícola

As competências /tarefas executadas pelos colaboradores da DRAPS constam das matrizes de competências disponíveis no serviço.

7 Recursos financeiros

| | Orçamento 2019 |
|-----------------------|----------------------|
| Encargos com pessoal | 2.587.496,00€ |
| Despesas correntes | 641.124,00€ |
| Investimento do plano | 862.625,00 |
| TOTAL | 4.091.245,00€ |

Porto Santo, 29 de Março de 2019

O DIRETOR REGIONAL

Jocelino Velosa

8 ANEXOS

8.1 *Balanced Scorecard*

8.2 Mapa estratégico

8.3 Calendarização da estratégia

8.4 Plano de comunicação

8.5 Proposta de orçamento

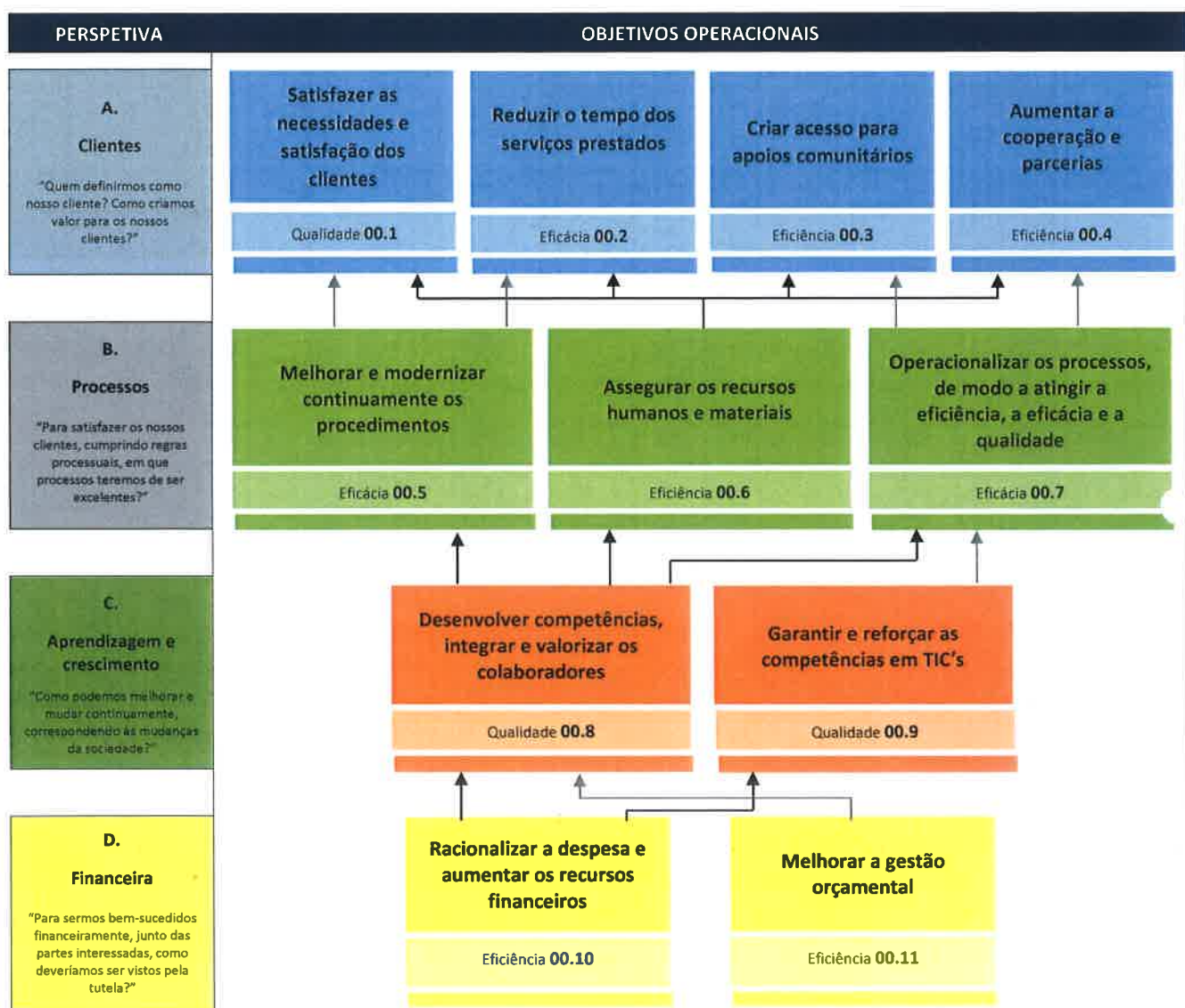
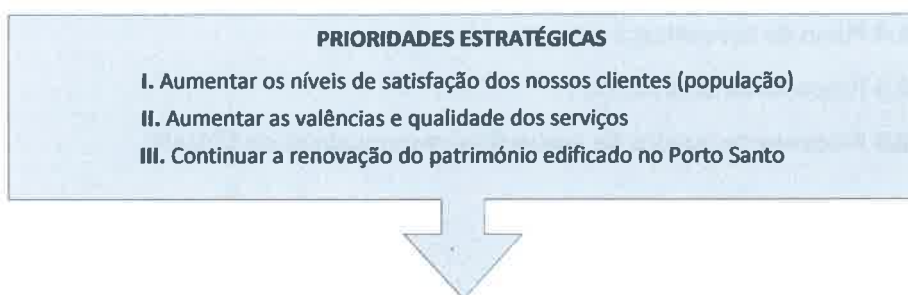
8.6 Proposta de quadro de avaliação e responsabilidade (QUAR)

8.1 Balanced Scorecard (BS)

MISSÃO: Supervisionar e coordenar todos os serviços do Governo Regional na Ilha do Porto Santo, articulando-os com os serviços centrais.

VISÃO: Ser o paradigma da administração pública regional.

VALORES: Excelência; Equidade; Ética; Inovação



8.2 Mapa estratégico 2019 (Data: 27-03-2019)

| Perspetiva | Objetivos Operacionais | Relevante | Tipo | Iniciativas estratégicas (IE) | Responsabilidade | Recursos Financeiros | Previsão de execução | Data de conclusão | Indicador | Peso | Meta (ano) | Desvio | | | |
|---|---|-----------|------------|--|---|----------------------|----------------------|---|--|--|------------|-------------|---------|---------|--|
| | | | | | | | | | | | | Não atingiu | Atingiu | Superou | |
| A. Clientes "Quem definimos como nosso cliente? Como criamos valor para os nossos clientes?" | 00.1 Satisfazer as necessidades e satisfação dos clientes | Sim | Qualidade | 1 | Funcionamento do Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) | Coordenadores do PAC | - | 2019 | 1 | Grau de satisfação dos clientes | 50% | 50% Bom | | | |
| | | | | 2 | Recuperação do património edificado de levadas e linhas de água | DGMI | 208.125,00 € | 2019 | 2 | Taxa de execução das obras de recuperação | 50% | 75% | | | |
| | | | | 3 | Construção do Miradouro Furado Norte | DGMI | 59.250,00 € | 2019 | 3 | - | | | | | |
| | | | | 4 | Arranjo urbanístico do cais do Porto Santo | DGMI | 4.500 € | 2019 | 4 | - | | | | | |
| | | | | 5 | Transformação do denominado edifício da Adega e Centro Comunitário | DGMI | | 2019 | 5 | - | | | | | |
| | | | | 6 | Construção do circuito de manutenção e lazer do Parque Florestal dos Salões | DGMI | 59.062,00 € | 2019 | 6 | - | | | | | |
| | | | | 7 | Recuperação e remodelação do edifício do Centro de Juventude do Porto Santo | DGMI | 15.000,00 € | 2019 | 7 | - | | | | | |
| | | | | 8 | Aquisição de equipamentos | DGMI | 50.000,00 € | 2019 | 8 | - | | | | | |
| | 00.2 Reduzir o tempo dos serviços prestados | Sim | Eficácia | 9 | Funcionamento do Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) | Coordenadores do PAC | - | dez. 2019 | 9 | Tempo médio de espera (PAC) | 50% | 9 minutos | | | |
| | | | | | | | - | | 10 | Atendimento realizados na segunda-feira, em 12 minutos (DRET;IEM) | 25% | 12 minutos | | | |
| | | | | | | | - | | 11 | Atendimento realizados na segunda-feira, em 10 minutos (ADSE e SRS; ARM) | 25% | 10 minutos | | | |
| | 00.3 Criar acessos para apoios Comunitários | Sim | Eficiência | 10 | Desenvolver um Plano de candidaturas para os seguintes apoios comunitários: FEDER; PRODERAM; FSE | DGAF | | 2019 | 12 | - | | | | | |
| | 00.4 Aumentar a cooperação e parcerias | | Eficiência | 11 | Estabelecer parcerias com entidades públicas e/ou privadas para o cumprimento da atividade do Centro de Formação da DRAPS | DR | | 2019 | 13 | Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas | 100% | 10 | | | |
| 2019 2019 | 00.5 Melhorar e modernizar continuamente os procedimentos | Sim | Eficácia | 12 | Candidatura ao Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviço na RAM - QESM | GAC | | 2019 | 14 | - | | | | | |
| | | | | 13 | Manter a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPS. | GAC | | 2019 | 15 | Taxa de cumprimento do Plano de auditorias | 50% | 100% | | | |
| | | | | | | | | 16 | N.º de Não Conformidades Maiores provenientes da auditoria externa | 50% | 2 | | | | |
| | 00.6 Assegurar os recursos humanos e materiais | Sim | Eficiência | 14 | Abertura de concursos públicos | UGCF | | 2019 | 17 | Número de iniciativas realizadas | | | | | |
| | 00.7 Operacionalizar os processos, de modo a atingir a eficiência, a eficácia e a qualidade | | Eficácia | 15 | Melhorar o tempo de espera do processo de aprovisionamento - identificação da necessidade até ao fornecimento de material | Aprovisionamento | | 2019 | 18 | Tempo médio de espera do fornecimento de material | 100% | 30 dias | | | |
| | | | | 16 | Melhorar os procedimentos dos Recursos Financeiros no Programa de Expediente CORRESP V8 | | | 2019 | 19 | - | | | | | |
| | | | | 17 | Elaborar o Regulamento do Regime Geral da Proteção de Dados - RGPD | | | 2019 | 20 | - | | | | | |
| C. Aprendizagem e Crescimento "Como podemos melhorar e mudar continuamente correspondendo às mudanças da sociedade?" | 00.8 Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores | Sim | Qualidade | 18 | Formação aos colaboradores | GAC | | 2019 | 21 | Grau de satisfação dos colaboradores | 50% | 50% | | | |
| | | | | | | GAC | | 2019 | 22 | N.º de colaboradores abrangidos pela Formação | 25% | 30 | | | |
| | | | | | | GAC | | 2019 | 23 | Taxa de cumprimento do Plano de Formação | 25% | 50% | | | |
| 00.9 Garantir e reforçar as competências em TIC's | | Qualidade | 20 | Aumentar a Formação aos colaboradores em TIC's | GAC | | 2019 | 24 | Eficácia das ações da Formação | 100% | 70% | | | | |
| D. Financeira "Para sermos bem sucedidos financeiramente, junto das partes interessadas, como deveríamos ser vistos pela tutela?" | 00.10 Racionalizar a despesa e aumentar os recursos | | Eficiência | 21 | Manter e tentar alargar áreas de intervenção (faturação) pelo IGEST | UGCF | | 2019 | 25 | Volume de facturação | 50% | | | | |
| | | | | | | UGCF | | | 26 | Volume de receita | 50% | | | | |
| | 00.11 Melhorar a gestão orçamental | | Eficiência | 22 | Verificar semestralmente a taxa de execução orçamental | UGCF | | | 27 | Taxa de execução orçamental | 80% | 75% | | | |
| | | | 23 | Verificar trimestralmente no Mapa dos Pagamentos em Atraso - MPA | UGCF | | 27 | Taxa de cumprimento dos prazos de pagamento conforme a LCPA | 20% | 75% | | | | | |

8.3 Calendarização da estratégia

| Objetivos Operacionais | Iniciativas estratégicas (IE) | Responsabilidade | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|---|--|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 00.1 Satisfazer as necessidades e satisfação dos clientes | IE1-Funcionamento do Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) | Coordenadores PAC | | | | | | | | | | | | |
| | IE2-Recuperação do patrimônio edificado de levadas e linhas de água | DGMI | | | | | | | | | | | | |
| | IE3-Construção do Miradouro Furado Norte | DGMI | | | | | | | | | | | | |
| | IE4-Arranjo urbanístico do cais do Porto Santo | DGMI | | | | | | | | | | | | |
| | IE5-Transformação do denominado edifício da Adega e Centro Comunitário | DGMI | | | | | | | | | | | | |
| | IE6-Construção do circuito de manutenção e lazer do Parque Florestal dos Saídes | DGMI | | | | | | | | | | | | |
| | IE7-Recuperação e remodelação do edifício do Centro de Juventude do Porto Santo | DGMI | | | | | | | | | | | | |
| | IE8-Aquisição de equipamentos | DGMI | | | | | | | | | | | | |
| 00.2 Reduzir o tempo dos serviços prestados | IE9-Funcionamento do Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) | Coordenadores PAC | | | | | | | | | | | | |
| 00.3 Criar acessos para apoios Comunitários | IE10-Desenvolver um Plano de candidaturas para os seguintes apoios comunitários: FEDER; PRODERAM; FSE | DGAF | | | | | | | | | | | | |
| 00.4 Aumentar a cooperação e parcerias | IE11-Estabelecer parcerias com entidades públicas e/ou privadas para o cumprimento da atividade do Centro de Formação da DRAPS | DR | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 00.5 Melhorar e modernizar continuamente os procedimentos | IE12-Candidatura ao Sistema de Reconhecimento da Qualidade e Excelência de Serviço na RAM - QESM | GAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | IE13-Manter a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da DRAPS. | GAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 00.6 Assegurar os recursos humanos e materiais | IE14-Abertura de concursos públicos | UGCF | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | IE 15 – Melhorar o tempo de espera do processo de aprovisionamento – identificação da necessidade até ao fornecimento do material | Aprovisionamento | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 00.7 Operacionalizar os processos, de modo a atingir a eficiência, a eficácia e a qualidade | IE16-Melhorar os procedimentos dos Recursos Financeiros no Programa de Expediente coressp v8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | IE17-Elaborar o Regulamento do Regime Geral da Proteção de Dados - RGPD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 00.8 Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores | IE18-Formação aos colaboradores | GAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | IE19-Promover o Plano de Formação | GAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 00.9 Garantir e reforçar as competências em TIC's | IE20-Aumentar a Formação aos colaboradores em TIC's | GAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 00.10 Racionalizar a despesa e aumentar os recursos financeiros | IE21-Manter e tentar alargar áreas de intervenção (faturação) pelo IGEST | UGCF | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | IE22-Verificar semestralmente a taxa de execução orçamental | UGCF | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 00.11 Melhorar a gestão orçamental | IE23-Verificar trimestralmente no Mapa dos Pagamentos em Atraso - MPA | UGCF | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

8.4 Plano de comunicação

| Nº | Data do registo | O quê (Mensagem) | A quem | Quem | Quando | Como |
|----|-----------------|---|---------------------------------|------------------------------------|--|---|
| 1 | 07-01-2019 | Mapa estratégico (Missão, política, visão, valores, prioridades, objetivos e iniciativas estratégicas) | Dirigentes Colaboradores | DR DR | Sempre que revisto Sempre que revisto | Reunião Reunião; E-mail, pasta SG |
| 2 | 21-01-2019 | SWOT | Colaboradores | Conselho Gestão Qualidade | Sempre que revisto | E-mail, pasta SG |
| 3 | 21-01-2019 | Plano e Relatório de atividades | Colaboradores e stakeholders | Secretariado | Quando criado | Pasta SG (colaboradores); página web |
| 4 | 21-01-2019 | Plano de Formação do Centro de Formação da DRAPS | Colaboradores e stakeholders | GAC | Quando criado | E-mail; Página web; Nota Interna; ofício; redes sociais; rede interna |
| 5 | 04-01-2019 | Balanço social anual | Presidência do GR | RH | Janeiro | E-mail |
| 6 | 07-01-2019 | Informação sobre os serviços prestados (textos e impressos) | Colaboradores e stakeholders | Secretariado e Prof. Rute Areal | Sempre que necessário | Rádio; Página web; Newsletter; CORRESP; |
| 7 | 07-01-2019 | Informações internas da DRAPS | Colaboradores | DR | Sempre que necessário | Email; Nota Interna; CORRESP; |
| 8 | 21-01-2019 | Sensibilização Educação para a Saúde "Perturbações de Humor" | Colaboradores | GAC | Quando agendado | Presencial (formação e informação) |
| 9 | 21-01-2019 | Sensibilização Gestão Económica e Familiar | Colaboradores | GAC | Quando agendado | Presencial (formação e informação) |
| 10 | 21-01-2019 | Relatório de Revisão do SGQ | Dirigentes | GQ | Quando criado | E-mail e reunião CQ |
| 11 | 21-01-2019 | Anúncios sobre vinicultura, artesanato e agricultura biológica | Agricultores | PAC e Expediente | Sempre que necessário | Rádio; ofícios; cartazes |

8.5 Proposta de orçamento

| NOME DO PROJETO | PROPOSTA 2019 (€) |
|---|--------------------|
| Recuperação do património edificado de levadas e linhas de água | 208.125,00€ |
| Start & Go Electric Mob | 100.000,00€ |
| Construção do circuito de manutenção e lazer do Parque Florestal dos Salões | 59.062,00€ |
| Recuperação do património edificado dos miradouros | 311.062,00€ |
| Aquisição de equipamentos para a DRAPS | 50.000,00€ |
| Arranjo urbanístico do cais do porto santo | 4.500,00€ |
| Aumento da capacidade energética não fóssil da piscina do Porto Santo | 5.000,00€ |
| Construção da adega e melaria de apoio aos produtores do porto santo | 10.000,00€ |
| Recuperação e remodelação do edifício do centro de juventude do Porto Santo | 15.000,00€ |
| TOTAL | 762.749,00€ |

8.6 Proposta de quadro de avaliação e responsabilidade (QUAR)



QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

OBJETIVOS 2019

Missão: A DRAPS tem por Missão supervisionar e coordenar com os serviços do Governo Regional na ilha de Porto Santo, articulando a sua atividade com os demais serviços do executivo Regional.

Visão: Ser o paradigma da administração pública regional.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)

OE 1 - Aumentar os níveis de satisfação dos nossos clientes (população)

OE 2 - Aumentar as valências e a qualidade de serviço

OE 3 - Continuar a renovação do património edificado no Porto Santo

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO) | INDICADORES | Meta 2019 | PESO | PONDERAÇÃO | RESULTADO | CLASSIFICAÇÃO | | | DESVIO |
|---|--|------------|------|------------|-----------|---------------|---------|-------------|--------|
| | | | | | | Superou | Atingiu | Não atingiu | |
| EFICÁCIA | | | | | | | | | |
| 00.2 Reduzir o tempo dos serviços prestados | Ind. 9 Tempo médio de espera (PAC) | 9 minutos | 50% | | | | | | |
| | Ind. 10 Atendimentos realizados na segunda-feira (DRET; IEM) | 12 minutos | 25% | | | | | | |
| | Ind. 11 Atendimento realizados na segunda-feira (ADSE e SRS; ARM) | 10 minutos | 25% | | | | | | |
| 00.5 Melhorar e modernizar continuamente os procedimentos | Ind. 15 Taxa de cumprimento do Plano de auditorias | 100% | 50% | | | | | | |
| | Ind. 16 N.º de Não Conformidades Maiores provenientes da auditoria externa | 2 | 50% | | | | | | |
| 00.7 Operacionalizar os processos, de modo a atingir a eficiência, a eficácia e a qualidade | Ind. 18 Tempo médio de espera do fornecimento de material | 30 dias | 100% | | | | | | |
| 40% | | | | | | | | | |

| EFICIÊNCIA | | 40% | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------|------------------|-----|--|--|--|--|--|--|--|
| 00.4 Aumentar a cooperação e parcerias | Ind. 13 N.º de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas | 10 | 100% | | | | | | | | |
| | Ind. 24 Volume de faturação | | 50% | | | | | | | | |
| 00.10 Racionalizar a despesa e aumentar os recursos financeiros | Ind. 25 Volume de receita | | 50% | | | | | | | | |
| | Ind. 26 Taxa de execução orgamental | | 75% | 80% | | | | | | | |
| | Ind. 27 Taxa de cumprimento dos prazos de pagamento conforme a LCPA | | 75% | 20% | | | | | | | |
| 00.11 Melhorar a gestão orçamental | | | | | | | | | | | |
| QUALIDADE | | 20% | | | | | | | | | |
| 00.1 Satisfazer as necessidades e satisfação dos clientes | Ind. 1 Grau de satisfação dos clientes | 50% Bom | 50% | | | | | | | | |
| | Ind. 2 Taxa de execução das obras de recuperação | 75% | 50% | | | | | | | | |
| | Ind. 20 Grau de satisfação dos colaboradores | 50% satisfeitos | 50% | | | | | | | | |
| 00.8 Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores | Ind. 21 N.º de colaboradores abrangidos pela Formação | 30 | 25% | | | | | | | | |
| | Ind. 22 Taxa de cumprimento do Plano de Formação | 50% | 25% | | | | | | | | |
| 00.9 Garantir e reforçar as competências em TIC's | Ind. 23 Eficácia das ações da Formação | 70% | 100% | | | | | | | | |
| Resultados Agregados | | | | | | | | | | | |
| | Eficácia | Eficiência | Qualidade | | | | | | | | |