

SERVIÇOS DE GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

- QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO – QUAR 2019

A - OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS PLURIANUAIS DA UA:

- Promover a participação e o diálogo
- Promover a valorização pessoal
- Promover a comunicação
- Promover e valorizar a qualidade
- Promover a sustentabilidade
- Promover a eficiência e a eficácia

SERVIÇOS DE GESTÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

I- VISÃO:

Os Serviços de Gestão de Recursos Financeiros pretendem constituir-se como um exemplo de fiabilidade e modernidade, num quadro de uma leal e permanente relação de cooperação, disponibilidade e proximidade com os seus *stakeholders*, em especial com a tutela, com as entidades financiadoras, com os seus fornecedores e com as diferentes Unidades e Serviços da UA, fazendo assentar a sua atividade no uso intensivo das tecnologias de informação e da comunicação, na racionalização de procedimentos, e na criação de condições de trabalho adequadas ao reforço das competências dos seus profissionais, tudo tendo em vista a consecução de uma melhor qualidade dos serviços prestados e a realização profissional dos seus colaboradores.

II - MISSÃO:

2.1. – ÁREA DE RECURSOS FINANCEIROS

Compete genericamente à Área de Recursos Financeiros assegurar a gestão orçamental da instituição e bem assim a gestão financeira de programas e projetos em que a mesma esteja envolvida, dando cumprimento e execução às normas legais aplicáveis em matéria orçamental e às instruções emanadas dos organismos tutelares, elaborando os documentos de planeamento e de prestação de contas que lhe estejam associados. Compete ainda à Área de Recursos Financeiros assegurar a gestão procedimental em matéria de sinistros e promover a produção de toda a informação de natureza prospetiva relacionada com a área financeira e orçamental que se constitua como instrumento de auxílio para a tomada de decisão pelos seus órgãos de gestão.

2.2. – ÁREA DE CONTABILIDADE E PATRIMÓNIO

Compete genericamente à Área de Contabilidade e Património promover a aplicação das normas legais, instruções tutelares e diretivas dos órgãos internos relacionadas com a atividade económico-financeira da instituição, procedendo à análise e controlo de toda a atividade levada a cabo nas vertentes orçamental e financeira, assegurando ainda o cumprimento das obrigações fiscais e declarativas da UA.

III – RECURSOS

3.1. – RECURSOS FINANCEIROS –

Orçamento de funcionamento – € 25000 (vinte cinco mil euros), valor proposto para 2019;

3.2. – RECURSOS HUMANOS

3.2.1. EFECTIVOS

Dirigentes -----	3
Área de Recursos Financeiros -----	18
Área de Contabilidade e Património -----	13
Total -----	34

3.3. RECURSOS MATERIAIS

Bens	Total
Armário grande	11
Armário pequeno	30
Bloco de gavetas	1
Cadeiras	45
Computador	35
Impressora	3
Mesa	5
Monitor	35
Multifunções	4
Portátil	2
Scanner	2
Secretária	40
Telefones	34

3.4. VALORES

- ORIENTAÇÃO PARA O UTENTE – esforçamo-nos por conhecer e satisfazer as necessidades dos nossos utentes;
- INOVAÇÃO – somos um serviço que, no quadro das possibilidades e recursos existentes, procura promover a criação de novas soluções tecnológicas e organizacionais mais económicas, eficazes e eficientes, essencialmente na perspetiva da melhoria do serviço prestado;
- TRANSPARÊNCIA – procuramos, no respeito pela lei e pelos direitos e interesses legalmente protegidos, dar a conhecer os termos e resultados do nosso trabalho;
- HUMILDADE – somos um serviço que aprende permanentemente, introduzindo as alterações necessárias à melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- PROFISSIONALISMO – o pessoal dos SGRF procura dotar-se das qualificações necessárias para ao exercício das suas tarefas e procura realizá-las com eficiência, eficácia, qualidade, no sentido de promover uma forte empatia com os seus utentes;
- COMPROMISSO COM A QUALIDADE – a nossa gestão visa a melhoria contínua dos serviços prestados, e tem como fim último a excelência do seu desempenho.

IV - OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

4.1. – CONSOLIDAR UMA CULTURA DE SERVIÇO (AO OUTRO);

4.2. – CONSOLIDAR A NATUREZA (SIMPLIFICADORA) E A QUANTIDADE DOS PROCEDIMENTOS EXISTENTES;

4.3. – FORTALECER OS MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA;

V - OBJECTIVOS OPERACIONAIS:

Objetivo Estratégico 1. – CONSOLIDAR UMA CULTURA DE SERVIÇO (AO OUTRO);

Objetivo Operacional 1 – Aumentar o nível de competências humanas, técnicas e tecnológicas

Ponderação:40%

Indicador – número de colaboradores que frequentaram ações de formação na área comportamental, designadamente trabalho em equipa e comunicação interna, área informática, novas tecnologias, contratação pública e SNC-AP.

Caracterização da situação à data – situação diversa, mas constatação da existência de algumas insuficiências de formação nas áreas identificadas, seja pela sua não generalização a boa parte dos colaboradores, seja pelo relativo distanciamento no tempo.

Enquadramento face aos objetivos estratégicos da UA – Promover a valorização pessoal; promover e valorizar a qualidade e promover a eficiência e a eficácia e promover a comunicação;

Mecanismos de operacionalização –
objetivo cumprido se pelo menos 30% dos colaboradores beneficiarem de formação nas áreas identificadas em cima;
objetivo superado se pelo menos 50% dos colaboradores beneficiarem de formação nas áreas identificadas em cima.

Tarefas a cumprir: identificar as necessidades e prioridades de formação; identificar ações a frequentar; calendarizar as ações para não prejudicar as regulares atividades dos serviços.

Objetivo Operacional 2 – Aumentar o grau de compreensão das necessidades do utente;

Ponderação – 30%

Indicador – inquérito de satisfação ao utente;

Caracterização da situação à data – não existe inquérito de satisfação realizado no passado que se constitua como termo de comparação;

Enquadramento face aos objetivos operacionais da UA:
promover e valorizar a qualidade e promover a eficiência e a eficácia.

Mecanismos de operacionalização –
objetivo cumprido se for promovido um inquérito de satisfação até ao final de 2019.
objetivo superado se promovido o inquérito nos termos infra for elaborado um relatório com um plano de ação com vista a suprir as dificuldades identificadas e implementadas até ao final de 2020 três medidas com vista à melhoria do serviço prestado.

Tarefas a cumprir: (i) elaboração do inquérito; (ii) contactar os serviços responsáveis pela sua divulgação *online* e concatenação dos resultados (iii) definição e implementação de três medidas para efetiva melhoria do serviço.

Objetivo Operacional 3 – Reforçar a compreensão da cultura e lógica de serviço público

Ponderação: 30%

Indicador – número de reclamações objeto de tratamento;

Caracterização da situação à data: dados não disponíveis

Enquadramento face aos objetivos operacionais da UA:
promover e valorizar a qualidade e promover a eficiência e a eficácia.

Mecanismos de operacionalização –
objetivo cumprido se forem tratadas 70% das reclamações.
objetivo superado se forem tratadas 90% das reclamações e, caso se trate de reclamações procedentes, elaborada uma informação com indicação das melhorias objeto de implementação.

Tarefas a cumprir: (i) compilar as reclamações para proceder ao seu tratamento; (ii) apreciar as queixas, ouvir os visados e preparar uma resposta; (iii) conceber medidas de melhoria.

Objetivo Estratégico 2. – CONSOLIDAR A NATUREZA (SIMPLIFICADORA) E A QUALIDADE E QUANTIDADE DE PROCEDIMENTOS EXISTENTES

Objetivo Operacional 1 – Aumentar o número de procedimentos normalizados, simplificados e aperfeiçoados

Ponderação:50%

Indicador – número de procedimentos normalizados, simplificados e aperfeiçoados.

Caracterização da situação à data – situação diversa, mas constatação da existência de algumas insuficiências em matéria de procedimentos disponíveis.

Enquadramento face aos objetivos operacionais da UA –
promover e valorizar a qualidade e promover a eficiência e a eficácia.

Mecanismos de operacionalização –
objetivo cumprido se forem elaborados pelo menos 3 procedimentos;
objetivo superado se forem elaborados pelo menos 5 procedimentos.

Tarefas a cumprir: (i) identificar os procedimentos com maior impacto junto dos utentes; (ii) elaborar as propostas de procedimentos; (iii) submetê-los a consulta dos utentes; (iv) testar a sua implementação em unidades-piloto; (v) corrigir eventuais desajustamentos.

Objetivo Operacional 2 – Aumentar o número de respostas a dúvidas frequentes associadas aos procedimentos divulgados

Ponderação: 50%

Indicador – data da disponibilização de uma lista completa de *faq*;

Caracterização da situação à data: dados não disponíveis

Enquadramento face aos objetivos operacionais da UA:
promover e valorizar a qualidade e promover a eficiência e a eficácia.

Mecanismos de operacionalização –
objetivo cumprido se for disponibilizada uma lista com pelo menos 15 respostas, nos assuntos mais relevantes, até final de 2019.
objetivo superado se forem disponibilizadas pelo menos 25 *faq*, das mais relevantes, até outubro de 2019.

Tarefas a cumprir: (i) identificar as áreas de maior utilidade para os utentes; (iii) reunir com os responsáveis das áreas dos serviços; (iv) elaborar as respostas.

Objetivo Estratégico 3. – FORTALECER OS MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Objetivo Operacional 1 – Aumentar o número de instruções escritas dirigidas às unidades orgânicas

Ponderação:50%

Indicador – número de instruções escritas dirigidas às unidades orgânicas

Caracterização da situação à data – situação diversa, mas constatação da existência de algumas necessidades em determinadas áreas de atuação dos serviços.

Enquadramento face aos objetivos operacionais da UA – promover e valorizar a qualidade e promover a comunicação;

Mecanismos de operacionalização –

objetivo cumprido se forem elaboradas e divulgadas até abril de 2020 instruções que supram pelo menos 50% das necessidades identificadas.

objetivo superado se forem elaboradas e divulgadas até abril de 2020 instruções que supram pelo menos 70% das necessidades identificadas

Tarefas a cumprir: (i) identificar as áreas de maior utilidade para os utentes; (iii) reunir com os responsáveis das áreas dos serviços; (iv) elaborar as instruções.

Objetivo Operacional 2 – Aumentar o número de reuniões de esclarecimento e formação com o pessoal das unidades orgânicas

Ponderação – 50%

Indicador – número de reuniões promovidas;

Caracterização da situação à data – dados não disponíveis, embora seja certo que no passado se promoveram reuniões desta natureza;

Enquadramento face aos objetivos operacionais da UA: Promover a comunicação;, promover a eficiência a eficácia e promover e valorizar a qualidade

Mecanismos de operacionalização –

objetivo cumprido se forem promovidas 2 reuniões gerais no ano de 2019 e 1 em 2020.

objetivo superado se forem promovidas 3 reuniões gerais no ano de 2019 e 2 em 2020.

Tarefas a cumprir: (i) definição dos temas e *oradores*; (ii) contactar os pivôs das várias unidades e serviços para recolha de sugestões de temáticas a abordar (iii) marcação das datas e espaços para as reuniões.