

Plano de Atividades

QUAR

Serviços Administrativos da Provedoria de Justiça

(março de 2023)

ÍNDICE

- Introdução
- Valores
- Organograma
- Recursos
 - Recursos Humanos
 - Recursos Financeiros
 - Recursos Tecnológicos
- Objetivos dos Serviços SG
 - QUAR - Objetivos Estratégicos e Operacionais

INTRODUÇÃO

De acordo com o disposto na Lei Orgânica da Provedoria de Justiça – Decreto-Lei n.º 80/2021, de 6/10 - o Secretário-Geral coadjuva o Provedor de Justiça na gestão administrativa e financeira da Provedoria de Justiça.

Nos termos do mesmo diploma, os serviços administrativos estão na dependência do Secretário-Geral, com exceção dos que prestam apoio pessoal ao Gabinete do Provedor de Justiça e aos Provedores-adjuntos. O regime dos serviços administrativos na dependência direta do Secretário-Geral encontra-se desenvolvido no Regulamento n.º 246/2022, de 11/03.

A atividade dos serviços administrativos, sem prejuízo da especificidade da organização da Provedoria de Justiça, deve obedecer a um enquadramento antecipado e sistematizado na linha de atuação da generalidade dos serviços da Administração Pública. Esta planificação permite a previsão de recursos necessários à execução das atividades previstas, incluindo os recursos financeiros e a sua distribuição pelas respetivas rúbricas orçamentais. Permite também a avaliação do serviço enquanto tal e a avaliação dos seus trabalhadores, como uma cadeia de ações interligadas e indissociáveis.

Com efeito, a avaliação dos dirigentes e restantes trabalhadores só se compreende na perspetiva das atividades do serviço que dirigem e onde se encontram integrados, assim se podendo enquadrar as respetivas responsabilidades individuais e os objetivos a atingir por cada um e por todos na prossecução de uma missão comum. A sistematização prévia das atividades permite, em suma, uma avaliação objetiva e lógica.

A elaboração do presente documento configura, pois, um guia orientador que, não deixando de salvaguardar as especialidades que decorrem da natureza e organização próprias dos serviços de apoio do Provedor de Justiça, é elaborado de acordo com os princípios inscritos no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que regula os termos a que deve obedecer a elaboração do plano de atividades dos serviços e organismos da Administração Pública, e na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública.

Este documento foi elaborado tendo igualmente presentes as normas da Lei do Orçamento de 2023 e os recursos humanos, tecnológicos, documentais e financeiros de que a Provedoria de Justiça dispõe. E, constituindo uma primeira experiência, teve como especiais preocupações ser simples, congregador, realista e servir como um ponto de partida, sujeito, também por isso, a um contínuo aperfeiçoamento. A sua formulação resulta dos contributos de todos os dirigentes e coordenadora técnica dos serviços administrativos da Provedoria de Justiça.

A recente mudança de titular do cargo de Secretário-Geral da Provedoria de Justiça não permitiu a aprovação do documento em presença em tempo mais recuado e oportuno, mas, dada a relevância do QUAR e do Plano de Atividades, não se prescindiu da sua elaboração.

VALORES

Na prossecução das suas funções, os serviços administrativos pautam a sua ação pelos seguintes valores e princípios:

- Visão

Os serviços administrativos atuam no único sentido de apoio à atividade do Provedor de Justiça e dos restantes serviços de apoio a este órgão do Estado. E esse apoio deve ser oportuno, fundamentado, legal e eficiente.

- Boas práticas:

O trabalho acompanha os desafios, novas metodologias e novos meios para a sua realização no respeito pelas boas práticas que o devem pautar num esforço de melhoria contínua, quer do trabalhador, quer da organização.

- Transparência e Imparcialidade:

A transparência implica a prestação da informação exigida para a resolução de cada processo, e essa exigida ação transparente, e também imparcial, abrange as relações internas e as relações com entidades exteriores.

- Trabalho em Equipa:

O trabalho em equipa constitui a base de concretização dos objetivos de serviço, porque permite o fluir do conhecimento e informação e deste modo motiva cada um pela consciência de participar no mesmo sentido de obtenção de resultados comuns e na sua efetiva realização.

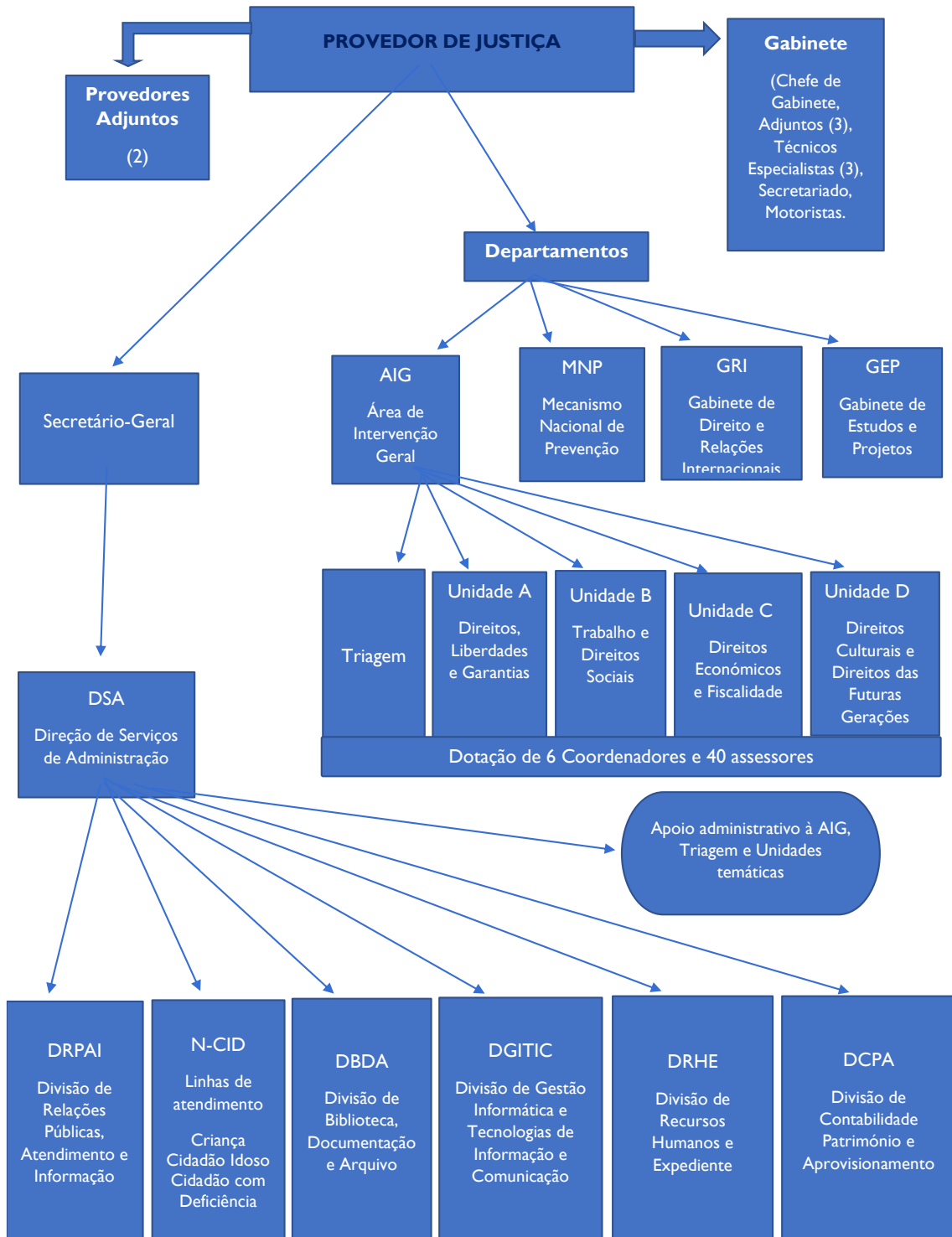
- Trabalho autónomo e responsável:

O trabalho exige uma responsabilização individual, donde, o trabalho em equipa não pode deixar de privilegiar a autonomia e o sentido individual do dever e da realização.

RECURSOS DA PROVEDORIA DE JUSTIÇA

Recursos Financeiros Dotação orçamental 2023		Correntes	Capital
		6.225.433,00€	4.974.567,00€
Recursos Humanos (Mapa de Pessoal/recursos humanos disponíveis) 31/12/2022	Lugares previstos	Lugares Ocupados	
	118	89	
Recursos da infraestrutura informática	Servidores, comunicações, redes, computadores, sítio na internet e intranet.		
Aplicações Informáticas mais relevantes	SINGAP (QUIDGEST) - Gestão de RH e Financeiros EDOCLINK		

ORGANOGRAMA



MAPA DE PESSOAL DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS - Lugares previstos

SECRETARIA GERAL	CARGOS	LUGARES PREVISTOS
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO	Diretor de Serviços	1
	Técnico Superior	3
DIVISÃO DE RELAÇÕES PÚBLICAS, ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO	Chefe de Divisão	1
	Técnico superior	5
Linha da Criança, do Idoso e do Cidadão com Deficiência – N-Cid	Técnico superior	2
DIVISÃO DE BIBLIOTECA, DOCUMENTAÇÃO E ARQUIVO	Chefe de Divisão	1
	Técnico superior	1
	Assistente técnico	1
DIVISÃO DE GESTÃO INFORMÁTICA E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	Chefe de Divisão	1
	Especialista de Informática	3
	Técnico de Informática	2
DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E EXPEDIENTE	Chefe de Divisão	1
	Técnico superior	1
	Assistente técnico	5
DIVISÃO DE CONTABILIDADE, PATRIMÓNIO E APROVISIONAMENTO	Chefe de Divisão	1
	Técnico superior	2
	Assistente técnico	2
SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO	Coordenador técnico	1
	Assistente técnico	17
	Assistente operacional	4
SECÇÃO DE APOIO À EXTENSÃO DA MADEIRA	Assistente técnico	1

Objetivos Estratégicos (OE)

Define-se para os serviços administrativos um conjunto de objetivos estratégicos, que configuram objetivos plurianuais por corresponderem a orientações que não se esgotarão num ano e que guiarão as suas atividades até que ocorra a sua alteração.

OE 1 – Valorização das pessoas - Valorizar as competências internas através do desenvolvimento do potencial humano: contínua promoção do conhecimento e capacitação dos dirigentes, chefias e restantes trabalhadores e sua mobilização e envolvimento para a contínua melhoria de procedimentos e atuações.

A valorização das pessoas também inclui a daquelas que se dirigem à Provedoria de Justiça, incluindo-se neste OE o acolhimento que é realizado no serviço de Relações Públicas, Atendimento e Informação, bem como o atendimento e encaminhamento nas linhas de apoio da Provedoria de Justiça e ainda na receção e tratamento administrativo dos processos das unidades temáticas pela secção de processos. Inclui ainda todos os que contactam e interagem com as unidades transversais dos serviços administrativos, sejam pessoas individuais ou coletivas e independentemente da sua natureza pública ou privada e seja qual for o motivo.

OE 2 – Valorização da Gestão/Qualidade dos serviços administrativos - Melhorar a qualidade dos serviços prestados em cumprimento das competências, procedimentos e formalidades exigidas e facilitação de canais de cooperação enquanto unidades de apoio ao órgão Provedor de Justiça, aos Provedores Adjuntos, ao Gabinete e aos Departamentos; planejar os recursos humanos e financeiros de forma integrada e direcionada aos objetivos definidos, seguindo os princípios da racionalização, da simplificação administrativa e da inovação; modernização da base de dados da biblioteca para uso interno e uniformização de processos de trabalho na utilização de aplicações informáticas comuns.

OE 3 – Valorização da conservação documental e da inovação - Apostar na conservação do acervo documental e na sua divulgação e reforçar a atualização tecnológica e segurança informática - Reforçar o tratamento dos recursos documentais e de arquivo para divulgação interna e externa, bem como robustecer a utilização integrada e segura das tecnologias e da rede informática, propiciando a interoperabilidade entre serviços.

Objetivos Operacionais (OO)

Os objetivos operacionais encontram-se definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) dos serviços administrativos.

A sua classificação encontra-se distribuída pelos parâmetros de Eficácia, Eficiência e Qualidade.

No QUAR e no Plano de Atividades não estão especificamente nomeadas duas vertentes que correspondem a grandes prioridades de 2023 com impacto nas exigências de resposta dos serviços administrativos: mudança de instalações e reestruturação interna decorrente da Lei Orgânica, em especial dos Departamentos. Sem prejuízo, a atuação que venha a ser requerida nestas áreas encontra-se distribuída pelos objetivos fixados para qualquer das unidades orgânicas, sem necessidade de referência expressa a cada uma das referidas vertentes.

A mudança de instalações exige a concertação de esforços de todos para a realização das tarefas necessárias a uma transição com a menor perturbação na execução das funções desenvolvidas na Provedoria de Justiça. Implica apuramento de múltiplas, e em muitos casos, novas, necessidades e adequada resposta, o que obrigatoriamente envolve coesão, co-responsabilização, organização, e especial atenção à necessidade de conter a despesa no perímetro da legalidade e da racionalidade.

Quanto à concretização da reestruturação interna, embora seja expectável que tenha impacto nas exigências de resposta dos serviços administrativos, tais exigências não deixam de estar inseridas no âmbito geral das suas funções.

Assim, num caso e noutro, a multiplicidade de ações, embora dependentes de planificação, não podem ser antecipadas à data da elaboração do presente documento para autonomização de concretos objetivos operacionais. A atuação que venha a ser requerida aos serviços administrativos não deixa, no entanto, de estar plasmada e distribuída pelos objetivos que se fixam no presente documento.

Objetivos Operacionais					Unidade Orgânica
		Meta	Tolerância	Valor crítico	
Eficácia (55%)	Ind 1 – Utilização da plataforma eletrónica de contratação pública para os novos procedimentos sempre que exigido na lei (a partir do 3.º trimestre)	90%	5%	20%	DCPA
	Ind 2 – Planificação e concretização de pelo menos duas ações de formação/capacitação para cada trabalhador dos serviços administrativos, de acordo com as suas funções	100%	10%	20%	DRHE
	Ind 3 – celeridade e resolução dos problemas reportados em help desk	24h	48h	Igual ou superior a 72h	DGITIC
	Ind 4 – n.º de ações de catalogação, registo e arquivamento e de divulgação do património bibliográfico na mesma semana da sua entrada	100%	10%	30%	DBDA
	Ind 5 – n.º de atendimentos presenciais e telefónicos sem queixas formalizadas dos utentes a que seja superiormente dada continuidade; n.º de atendimentos com o encaminhamento realizado na mesma semana (Linhas)	95%	5%	20%	DRPAI E LINHAS

	Ind 6 – atividade processual da secção de processos: n.º de fluxos tratados no mês deve ser igual ao n.º dos entrados nesse mesmo mês.	90% (exceciona-se o n.º de entradas cujo processamento obedeceu a orientações diversas do respetivo coordenador.	10%	20%	Secção de Processos
Eficiência (30%)	Ind 1 – Orientações no âmbito da realização de despesa com vista à sua racionalização e à poupança; utilização de dois exemplos com resultados positivos.	90%	10%	20%	DCPA
	Ind 2 – Realização do plano de cibersegurança com ações de melhoria nos procedimentos de segurança informática	100%	20%	30%	DGITIC
	Ind.3 – Implementação de serviço de medicina, saúde e segurança no trabalho	100%	-	-	DRHE
	Ind 4 – veiculação de orientações aos colaboradores para utilização da base de dados na versão tecnológica	100%	10%	20%	DBDA
	Ind 5 - a) Esclarecimentos sem necessidade de recurso ao assessor (DRPAI) b) Diminuição do tempo de encaminhamento do assunto (Linhas)	a) Mensal: considerando o n.º total de atendimentos, o n.º de respostas sem recurso às assessorias há de ser maior do que o n.º de atendimentos com aquele recurso; b) mensal: tempo médio avaliado em maio de 2023 e tempo médio em	5%	20%	DRPAI E LINHAS

		cada mês seguinte (devendo este ser menor).			
	Ind 6 – Melhorar a avaliação do número de entradas e tempos de processamento a cargo da secção.	95%	5%	10%	Secção de Processos
Qualidade (15%)	Ind 1 – Apresentação de manual sobre formação e de levantamento de necessidades	100%	-	-	DRHE
	Ind 2 – Apresentação de manual boas práticas na contratação pública	100%	-	-	DCPA
	Ind 3 – Gestão tecnológica da base de dados da Biblioteca	100%	10%	20%	DBDA
	Ind 4 – Otimização do trabalho com ganhos de tempo com utilização das novas funcionalidades do EDOC	80%	5%	10%	Secção de Processos
	Ind 5 – Apoio à utilização do EDOC para aproveitamento de todas as suas funcionalidades	100% (correspondendo à ausência de insistências de apoio ou queixas)	10%	20%	DGITIC
	Ind 6 – sistematização de exemplos de boas práticas para realização de manual do atendimento e encaminhamento	90%	5%	20%	DRPAI E LINHAS