

Relatório de Atividades 2017



Direção Regional
do Património e de
Gestão dos Serviços Partilhados
(DRPaGeSP)

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	2
➤ <i>MISSÃO, ATRIBUIÇÕES, VISÃO E VALORES</i>	2
2. MODELO ORGANIZACIONAL	4
3. PRINCIPAIS CLIENTES VS DESTINATÁRIOS	5
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VS OPERACIONAIS	6
➤ <i>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</i>	6
➤ <i>OBJETIVOS OPERACIONAIS</i>	6
➤ <i>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS vs OBJETIVOS OPERACIONAIS</i>	7
5. ATIVIDADES	8
6. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS	17
➤ <i>RECURSOS HUMANOS</i>	17
➤ <i>FORMAÇÃO</i>	17
➤ <i>RECURSOS FINANCEIROS</i>	18
7. AUTO-AVALIAÇÃO	19
➤ <i>AVALIAÇÃO OBJETIVOS OPERACIONAIS</i>	19
➤ <i>AVALIAÇÃO OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</i>	25
➤ <i>TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL</i>	26
➤ <i>CONCLUSÃO</i>	26

1. APRESENTAÇÃO

Nos termos da alínea e) do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 3/2015/M, de 28 de maio, a Direção Regional do Património e de Gestão dos Serviços Partilhados, abreviadamente designada por DRPaGeSP, é um serviço da administração direta da Região Autónoma da Madeira, integrado na Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública (SRF), nas áreas do património, comunicações e informática da Administração Pública.

Assim, e em conformidade com o Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2015/M, de 14 de agosto, que aprovou a orgânica, a DRPaGeSP efetua as seguintes ações:

MISSÃO:

- Executar e controlar as ações necessárias para a aquisição, gestão e administração do património da Região Autónoma da Madeira que não tenha sido transmitido nem esteja concessionado à PATRIRAM - Titularidade e Gestão de Património Público Regional, S.A.,
- Assegurar o aprovisionamento de bens e serviços da administração direta do Governo Regional, superintender a política regional para a área das comunicações;
- Apoiar a definição de políticas estratégicas nas áreas das tecnologias de informação e comunicação e dos sistemas de informação da administração pública regional, por forma a garantir a economia, a eficiência e a eficácia do aparelho administrativo, e promover a modernização da administração regional nas ações necessárias, assegurando o planeamento, a conceção, a execução e a avaliação das iniciativas de informatização tecnológica em todos os organismos da administração regional.

Na prossecução da sua missão, são atribuições específicas do DRPaGeSP:

ATRIBUIÇÕES:

- Promover a execução da política e a prossecução dos objetivos definidos pelo Governo Regional para o setor do património;
- Assegurar a execução e o controlo das ações necessárias à gestão do património da Região, à exceção do artístico e cultural, e ao aprovisionamento dos serviços que funcionem na dependência direta do Governo Regional;
- Estudar e propor as medidas necessárias à gestão dos bens da Região Autónoma da Madeira;
- Promover a racionalização do aprovisionamento dos bens e serviços necessários ao funcionamento dos serviços da administração direta do Governo Regional;
- Organizar, gerir e racionalizar a frota de veículos pertencentes à Região Autónoma da Madeira;
- Gerir os bens perdidos a favor da Região Autónoma da Madeira;
- Cooperar e assegurar a ligação com outras entidades nas áreas das aquisições públicas e de gestão patrimonial;
- Promover as negociações necessárias à concretização das aquisições de imóveis;
- Promover os procedimentos necessários aos processos de expropriação por utilidade pública;

- Apoiar a definição das linhas estratégicas e das políticas gerais relacionadas com a modernização e a simplificação administrativa e a administração eletrónica dos serviços públicos;
- Definir políticas transversais e regras com carácter vinculativo, em matéria de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na administração regional bem como coordenar a sua execução e monitorizar o seu cumprimento;
- Prestar apoio e assessoria técnica no domínio das TIC aos organismos e serviços do Governo Regional, nomeadamente através de emissão de pareceres previstos na lei;
- Conceber, promover, implementar, explorar, acompanhar e avaliar os sistemas de informação da administração pública regional direta;
- Estudar, definir e acompanhar a arquitetura e funcionamento dos sistemas de informação relativos à gestão dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais do Governo Regional;
- Proceder à aquisição de hardware e software e de sistemas de comunicações e respetiva gestão de contratos;
- Assegurar a gestão de parque informático e das redes de comunicações;
- Promover a realização de ações de formação e aperfeiçoamento profissional, seminários, colóquios, conferências e workshops em TIC;
- Promover ações de promoção tecnológica e a adoção de códigos e normas no domínio das tecnologias de informação assegurando a conexão e compatibilidade dos sistemas;
- Coordenar, desenvolver, gerir e avaliar programas, projetos e ações de natureza transversal na área das comunicações, promovendo a evolução da atual infraestrutura tecnológica bem como a racionalização de custo de comunicações na administração pública regional;
- Contribuir no âmbito da coordenação sectorial para a racionalização e alinhamento estratégico dos investimentos em TIC, na administração pública regional, através da implementação de um plano estratégico de racionalização e redução de custos com as TIC na Administração Regional e a prestação de serviços partilhados;
- Acompanhar a evolução da política informática da administração pública central;
- Exercer todas as demais atribuições que lhe forem expressamente cometidas por diploma regional ou que decorram do normal exercício das suas funções.

Nas políticas gerais da organização, a DRPaGeSP define como visão e valores:

VISÃO

- Dotar o GRM de um sistema gestão dos seus bens e dos serviços partilhados eficiente, económico e eficaz.

VALORES

- Responsabilidade, Eficiência, Trabalho em equipa, Inovação e Qualidade.

2. MODELO ORGANIZACIONAL

Nos termos do artigo 5.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2015/M, de 14 de agosto, que aprovou a Orgânica da Direção Regional do Património e de Gestão dos Serviços Partilhados, a organização interna da DRPaGeSP obedece ao modelo organizacional hierarquizado, compreendendo unidades orgânicas nucleares e flexíveis e secções ou áreas de coordenação administrativa, dirigidas por um Diretor Regional, coadjuvada por um Subdiretor, centrada nas suas áreas de ação, de acordo com os princípios de economia, eficiência e eficácia.

De acordo com a aprovação a estrutura nuclear, através da Portaria n.º 87/2016, de 2 março, com as alterações previstas na Portaria n.º 117/2016, de 21 de março, e da aprovação da estrutura flexível pelo Despacho n.º 109/2016, de 21 de março, a DRPaGeSP assenta-se na seguinte estrutura organizacional:

- Direção Regional do Património e de Gestão dos Serviços Partilhados (PAGESP)

- Dr. Hélder Fernandes, Diretor Regional desde o início do ano até outubro de 2017;
- Dr.ª Élia Ribeiro, Diretora Regional nomeada pelo Despacho conjunto n.º 136/2017, da PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL E VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL, a 7 de novembro de 2017.

- Subdiretor Regional

Eng.º Martin Freitas

Núcleo de Recursos e Serviços de Apoio ao Utilizador (NRSAU);

- Direção de Serviços de Coordenação, Gestão Institucional e Apoio Jurídico (DSCGIAJ);

Dr. Paulo Gouveia

Divisão de Gestão Administrativa e Financeira (DAF);

Dr. Jorge Andrade

Divisão de Gestão e Contratação Pública (DGCP);

Dr. Fernando Peres

- Direção de Serviços de Gestão Patrimonial (DSGESPA);

Dr. Pedro Macedo

Divisão de Regularização e Gestão Patrimonial (DRGP);

Dr.ª Filipa Pestana

Divisão de Expropriações, Monitorização e Avaliação Patrimonial (DEMAP);

Dr.ª Isabel Gomes

- Direção de Serviços de Infraestruturas Tecnológicas (DSITEC);

Eng.º Júlio Batista

Núcleo de Monitorização e Gestão de Sistemas (NMGS).

Eng.º Hugo Aguiar

- Direção de Serviços de Sistemas de Informação (DSSI);

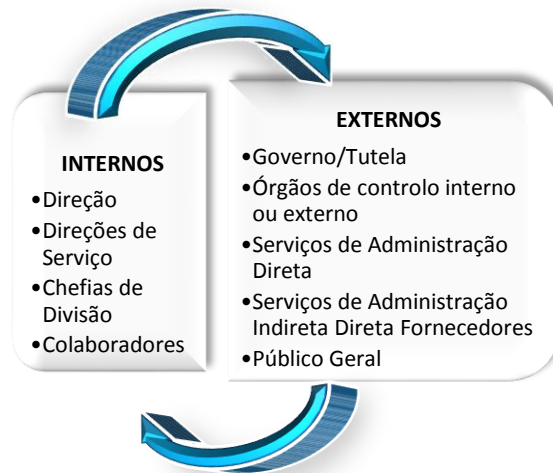
Eng.ª Cristina Paquete

Núcleo de Desenvolvimento Aplicacional (NDA);

Eng.º José Helder Pestana

3. PRINCIPAIS CLIENTES vs DESTINATÁRIOS

No quadro seguinte sistematizam-se os principais clientes/ destinatários, internos e externos, da DRPaGeSP:



+ CLIENTES INTERNOS

- ✓ **Direção** - Estrutura composta por um Diretor Regional e um Subdiretor, responsável pela definição da atuação da DRPaGeSP, bem como, pela direção dos respetivos serviços, em conformidade com a lei e as orientações governamentais.
- ✓ **Direções de Serviço** - Unidades com responsabilidades de coordenação e de gestão nas áreas de atuação da DRPaGeSP.
- ✓ **Chefias de Divisão, Coordenadores e Chefes de Projeto** - Estruturas que asseguram a realização de tarefas de apoio ao desenvolvimento de coordenação e de gestão nas áreas de atuação da DRPaGeSP.
- ✓ **Colaboradores** - Funcionários que fazem parte do Mapa de Pessoal da DRPaGeSP.

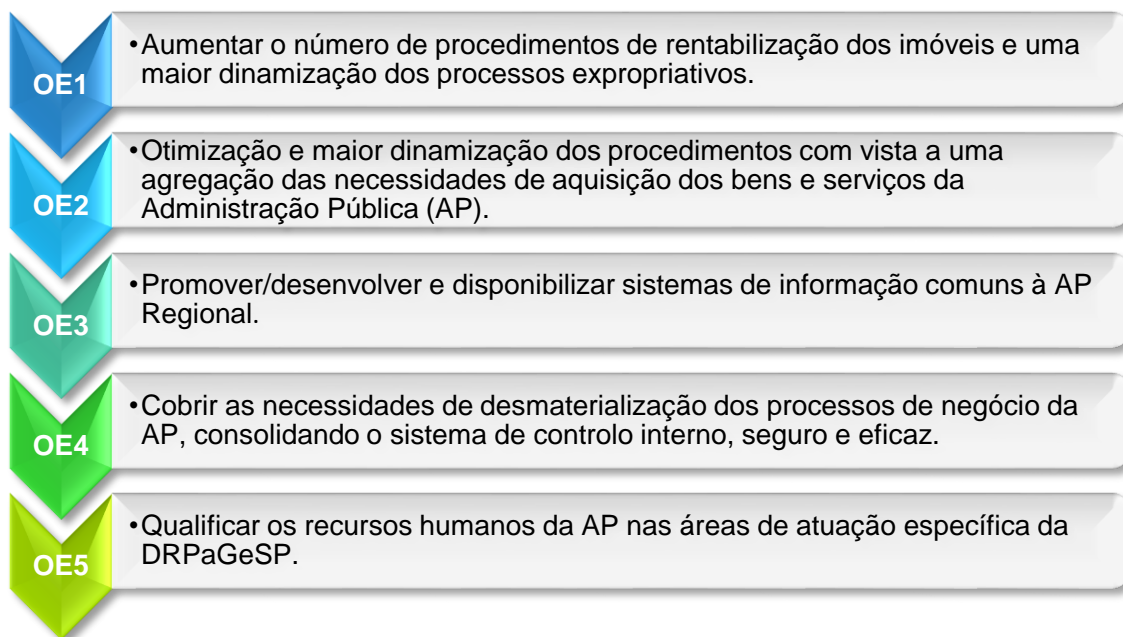
+ CLIENTES EXTERNOS

- ✓ **Governo/Tutela** - Membro (s) do Governo que detém hierarquicamente responsabilidades de supervisão do DRPaGeSP.
- ✓ **Órgãos de controlo interno ou externo** - (IRF/ IGF/Tribunal de Contas): Organismos responsáveis pelo controlo e fiscalização da administração.
- ✓ **Serviços de Administração Direta** - Organismos da Administração Regional direta que tiram partido e utilização o dos serviços partilhados prestados pela DRPaGeSP.
- ✓ **Serviços de Administração Indireta Direta** - Organismos da Administração Regional indireta que poderão tirar partido e utilização dos serviços partilhados prestados pela DRPaGeSP.
- ✓ **Fornecedores** - Entidades privadas que asseguram mediante o fornecimento de bens ou serviços as condições necessárias à prestação dos serviços prestados pela DRPaGeSP.
- ✓ **Público Geral** - Na generalidade das ações da DRPaGeSP não existe uma relação direta com os cidadãos. Contudo estes são, direta ou indiretamente, os destinatários finais das atividades da DRPaGeSP.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS vs OPERACIONAIS

❖ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os Objetivos Estratégicos (OE) da PaGeSP para 2017 foram os seguintes:



❖ OBJETIVOS OPERACIONAIS

Os Objetivos Estratégicos (OE) encontram-se desagregados nos seguintes Objetivos Operacionais (OOp):

- 001** - Incrementar o número de processos expropriativos concluídos e imóveis com a situação regularizada;
- 002** - Organizar e manter um sistema centralizado de aquisição de bens e serviços que garanta a eficácia e eficiência das compras públicas, promovendo a racionalização dos recursos;
- 003** - Implementar procedimentos de monitorização da cobrança de receitas;
- 004** - Racionalização, unificação e otimização das comunicações;
- 005** - Reforço da Segurança Informática na AP Regional;
- 006** - Racionalização e otimização dos Centros de Dados do Governo Regional;
- 007** - Renovação / transformação digital dos postos de trabalho na AP Regional;

- OO8** - Fomentar a Colaboração e captação de Financiamento;
- OO9** - Racionalização da Prestação de Serviços por meios eletrónicos através da disponibilização de novos serviço;
- OO10** - Racionalização da Prestação de Serviços por meios eletrónicos através da gestão dos contratos, apoio técnico e de suporte no acesso às aplicações;
- OO11** - Normalização no âmbito das aplicações desenvolvidas internamente;
- OO12** - Melhorar competências dos trabalhadores em áreas de intervenção da PaGeSP;
- OO13** - Consolidação do modelo de gestão incluindo o componente ITIL e Service Desk / Melhoria do Processo de Apoio e Suporte.

❖ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VS OBJECTIVOS OPERACIONAIS

O quadro síntese que se segue corresponde à matriz de correlação entre os 5 OE e os 13 OOp.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVOS OPERACIONAIS	MÉTRICA	METAS	
OE1	Aumentar o número de procedimentos de rentabilização dos imóveis e uma maior dinamização dos processos expropriativos	OO1	OO1	Cumprimento	≥ .5
				Superação	≥ .8
OE2	Otimização e maior dinamização dos procedimentos com vista a uma agregação das necessidades de aquisição dos bens e serviços da AP.	OO2; OO4	0,5*OO2+0,5*OO4	Cumprimento	≥ .5
				Superação	≥ .8
OE3	Promover/desenvolver e disponibilizar sistemas de informação comuns à AP Regional.	OO3; OO6; OO8	0,2*OO3+0,4*OO6+0,4*OO8	Cumprimento	≥ .5
				Superação	≥ .8
OE4	Cobrir as necessidades de desmaterialização dos processos de negócio da AP, consolidando o sistema de controlo interno, seguro e eficaz.	OO5; OO7; OO9 e OO10	0,25*OO5+0,25*OO7+0,25*OO9+0,25*OO10	Cumprimento	≥ .5
				Superação	≥ .8
OE5	Qualificar os recursos humanos da APR nas áreas de atuação específica da DRPaGeSP.	OO11; OO12 e OO13	0,4*OO11+0,4*OO12+0,2*OO13	Cumprimento	≥ .5
				Superação	≥ .8

5. ATIVIDADES

Em 2017 a DRPaGeSP desenvolveu todas as suas atividades decorrentes das suas atribuições de modo a melhorar a qualidade global dos seus serviços, e tendo em consideração o planeamento efetuado para 2017, incluindo os objetivos definidos e as metas fixadas.

❖ Descrição de Atividades

Segue-se um quadro com a descrição das atividades que contribuíram para os vários Objetivos Operacionais (OOp):

Atividade	Contribuição	Indicadores	Métrica	Realização
A1. Atualizar o levantamento dos processos de expropriação nas suas diversas fases, e os processos de regularização.	001	IND1. Número de processos de expropriação concluídos, em função do definido para o ano de 2017, tendo por referência o ano anterior. IND2. Número de processos de regularização concluídos, em função do definido para o ano de 2017, tendo por referência o ano anterior.	<p>0 Se não existirem evidências.</p> <p>0.2 Se a conclusão for inferior a 50 processos de expropriação e 35 de regularização.</p> <p>0.4 Se a conclusão for igual e superior a 50 e inferior a 75 processos de expropriação e superior a 35 e inferior a 45 processos de regularização.</p> <p>0.6 Se a conclusão for igual ou superior a 75 e inferior a 90 processos de expropriação e superior a 45 e inferior a 55 processos de regularização.</p> <p>0.8 Se a conclusão for igual ou superior a 90 e inferior a 95 dos processos de expropriação e superior a 55 e inferior a 70 processos de regularização.</p> <p>1 Se a conclusão for igual ou superior a 95 processos de expropriação e superior a 70 processos de regularização.</p>	<p>146 processos expropriativos concluídos em 2017</p> <p>56 processos de regularização concluídos.</p>
A2. Proceder à hierarquização de processos utilizando critérios objetivos, nomeadamente processos expropriativos, integrados em projetos financiados e/ ou reportados no mapa da dívida.	001			
A3. Definir o método de sistematização/ priorização dos imóveis a regularizar, atendendo ao seu potencial de rentabilização/valorização	001			
A4. Disponibilizar os elementos/informação necessários à criação/implementação de um sistema de informação para controlo dos processos de expropriação.	001			

Atividade	Contribuição	Indicadores	Métrica	Realização
A5. Promover o desenvolvimento sustentado de processos de compras.	002			
A6. Agregar e tratar a informação relativa às compras públicas.	002	IND3. Implementação da agregação dos processos aquisitivos.	0 Se não existirem evidências.	Elaboração de Manual de Procedimentos (MP) - fluxo dos processos até 31 de agosto 2017.
A7. Acompanhar e monitorizar a execução contratual dos procedimentos de aquisição de bens e serviços efetuados.	002	IND4. Tratamento da informação relativa aos bens e serviços.	0.2 Se existirem evidências da aprovação de pelo menos 1 dos indicadores propostos.	Elaboração de 2 relatórios semestrais - junho e dezembro
A8. Proceder a agregação anual das atividades transversais de aquisição de bens e serviços dos Organismos de AD.	002	IND5. Arquivo e acompanhamento dos contratos.	0.5 Se existirem evidências da aprovação de 2 indicadores propostos.	Elaboração de 2 relatórios semestrais - em junho e dezembro
A9. Promoção da centralização e agregação das necessidades aquisitivas	002	IND6. Implementação da centralização das necessidades aquisitivas.	0.75 Se existirem evidências da implementação de 3 indicadores propostos.	Elaboração de Manual de Procedimentos (MP) - fluxo dos processos até 31 de agosto 2017.
A10. Manutenção e atualização dos sistemas contabilísticos e orçamentais de suporte da PAGESP (GERFIP e SIGORAM)	002		1 Se existirem evidências da implementação dos 4 indicadores propostos.	
A11. Criar e implementar um manual de procedimentos para a cobrança de receitas.	003	IND7. Data de criação do manual de procedimentos para a cobrança de receitas.	0 Se não existirem evidências.	Manual de Procedimentos para cobrança de receita entrou em vigor a 1/3/2017.
A12. Disponibilizar os elementos/informação à criação de um sistema de controlo interno de acompanhamento do (in) cumprimento da cobrança de rendas provenientes dos contratos de arrendamento e concessão Nichos informáticos, centralização dos dados financeiros, tratamento unitário da receita, num programa informático.	003	IND8. Solicitação de informação às entidades outorgantes nos contratos de concessão/arrendamento, no que concerne ao (in) cumprimento das obrigações financeiras.	0.5 Se existirem evidências da realização dos 2 indicadores até 15 de setembro de 2017, ou da realização de apenas 1 indicador mas até 15 de março. 0.75 Se existirem evidências da realização de 1 dos indicadores até 15 de março e do outro até 15 de setembro. 1 Se existirem evidências da implementação dos 2 indicadores até 15 de março de 2017.	Não foi adquirido Módulo do iGest para controlo e gestão de rendas.

Atividade	Contribuição	Indicadores	Métrica	Realização
A13. Definição do modelo de implementação de redes locais. Operacionalizar o modelo definido nos Edifícios principais do Governo e nos pontos remotos com menor número utilizadores	004	IND9. Evidências da elaboração do modelo de implementação de redes locais e respetiva operacionalização do mesmo em 2 dos maiores edifícios da APR e em 30 edifícios com menor número utilizadores.	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.4 Se existirem evidências da elaboração de plano e implementação da componente de rede locais.</p> <p>0.2 Se existirem evidências da elaboração de plano e implementação da componente de comunicações externas.</p> <p>0.2 Se existirem evidências da elaboração de plano e implementação da componente de VoIP.</p> <p>0.2 Se celebrados novos contratos transversais</p>	<p>O modelo de implementação de redes locais está em fase de elaboração</p> <p>O modelo de implementação da componente de comunicação externa está em elaboração</p> <p>O modelo de implementação da componente VoIP está em elaboração</p> <p>Novo contrato de dados e internet em execução desde novembro 2017.</p>
A14. Definição do modelo de implementação da componente de comunicação externa e respetiva otimização. Operacionalizar o modelo definido na rede privativa do Governo	004	IND10. Evidências da elaboração do modelo de implementação da componente de comunicação externa e respetiva operacionalização em 70% dos locais (198 pontos) da rede privativa do Governo.		
A15. Definição do modelo de implementação da componente VoIP na AP Regional. Operacionalizar o modelo definido nas diversas entidades	004	IND11. Evidências da elaboração do modelo de implementação da componente VoIP e respetiva operacionalização em 30 locais da rede privativa do Governo Regional.		
A16. Centralização da gestão dos contratos com operadores públicos de comunicações	004	IND12. Elaboração de documentação tendo em vista a celebração de novos contratos transversais à AP Regional para dados, voz e Internet		

Atividade	Contribuição	Indicadores	Métrica	Realização
A17. Revisão da política de segurança informática do Governo Regional.	005			Em revisão o documento da política de segurança informática do Governo Regional
A18. Elaboração de Roadmap de implementação de controlos e diretrizes técnicas, contemplando: - Sensibilização e treino - Centros de dados - Redes e sistemas - Estações de trabalho e utilizadores - Aplicações - Mecanismos de monitorização ativa de ameaças - Salvaguarda e recuperação de informação. - Disaster Recovery	005	IND13. Documento revisto da política de segurança informática do Governo Regional IND14. Documento com o Roadmap de implementação para o referido ano, contemplando ações em diversas áreas. IND15. Evidências de implementação das ações previstas no Roadmap.	0 Se não existirem evidências. 0.5 Se existirem evidências da revisão da política de segurança e da elaboração do Roadmap de implementação e apresentação de medidas no âmbito das referidas diretrizes. 0.8 Se existir evidência da implementação de 80% das ações definidas ao nível do roadmap para o ano.	Documento com o roadmap de implementação anual da política de segurança em processo de elaboração Estão a ser implementadas algumas ações dispersas não enquadradas num plano
A19. Implementação das ações previstas no Roadmap para o ano	005	IND16. Apresentação de medidas a implementar no âmbito das referidas diretrizes.	1 Se existir evidência da implementação da totalidade das ações definidas ao nível do roadmap para o ano.	Não foram ainda definidas medidas a implementar no âmbito das novas diretrizes europeias referentes à proteção de dados, cibersegurança e NIS
A20. Análise de impacto das novas diretrizes europeias no Governo Regional: Proteção de dados; cibersegurança e NIS	005			
A21. Processo de otimização dos centros de dados do Governo Regional, contemplando: A21.1 Consolidação das infraestruturas “legancy” nas novas infraestruturas de datacenter A21.2 Consolidação das comunicações dos Datacenters na nova infraestrutura tecnológica. A21.3 Processo de atualização / otimização do Software Base dos servidores. A21.4 Aumento da capacidade tecnológica dos Datacenters do Governo Regional, ao nível de processamento, memória e armazenamento. A21.5 Aumento dos níveis de disponibilidade dos Datacenters do Governo Regional.	006	IND17. Evidências da elaboração do plano de otimização dos centros de dados. IND18. Evidências de implementação das ações previstas no plano de melhorias prioritárias.	0 Se não existirem evidências. 0.2 Se existir o relatório aprovado com o plano de melhorias prioritárias a implementar. 0.6 Se existir evidência de implementação de 30% das ações de melhoria prioritárias identificadas. 0.8 Se existir evidência de implementação de 50% das ações de melhoria prioritárias identificadas. 1 Se existir evidência de implementação de 60% das ações de melhoria prioritárias identificadas.	Implementadas 30% de ações de melhoria já identificadas para os Centros de Dados

Atividade	Contribuição	Indicadores	Métrica	Realização
A21.6 Definição da estratégia de computação em nuvem e definição de um roadmap de implementação. A21.7 Definição e implementação de mecanismos de monitorização dos centros de dados, redes e sistemas. A21.8 Definição e implementação de modelos de software base para estações de trabalho e de atualização de software. A21.9 Definição e implementação de ações de melhoria contínua.				
A22. Aquisição de equipamento informático para renovação das estações de trabalho da AP Regional.	007	IND19. Número de estações de trabalho renovadas na AP Regional.	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.2 Se existir evidência de aquisição / renovação / migração de mais de 1200 computadores.</p> <p>0.2 Se existir evidência de utilização de novas ferramentas de produtividade e colaborativas por mais de 750 utilizadores.</p> <p>0.2 Se existir evidência de aquisição de licenciamento para renovação de software comum e específico para as estações de trabalho.</p> <p>0.2 Se existir evidência de implementação de 24 planos de racionalização da função impressão nos serviços da AP Regional.</p> <p>0.2 Se existir evidência da celebração de um contrato agregador para a área de cópia e impressão.</p>	Em novembro foram entregues pelo fornecedor 1745 PC's, e iniciou-se o processo de distribuição / renovação dos computadores pelo Governo Regional e Escolas Básicas
A23. Atualização do software de base em estações de trabalho	007	IND20. Número de estações de trabalho migradas para as mais recentes versões do software de base		Cerca de 500 utilizadores já estão a usar novas ferramentas de produtividade e colaborativas
A24. Disponibilização de novas ferramentas de produtividade e colaborativas para os utilizadores da AP Regional.	007	IND21. Número de utilizadores que usam as novas ferramentas de produtividade e colaborativas.		Foram migradas 500 estações de trabalho. Todos os PC's renovados também têm as mais recentes versões de software de base.
A25. Atualização do software específico em estações de trabalho (desenho técnico, edição de imagem, vídeo e som, análise estatística)	007	IND22. N.º de planos de racionalização na AP Regional implementados		Concluídos todos os planos de racionalização da função impressão.
A26. Renovação / racionalização da função de cópia e impressão nos serviços da AP Regional.	007	IND23. Elaboração de documentação tendo em vista a celebração de novos contratos transversais à AP Regional para a área de cópia e impressão.		Em fase de avaliação de propostas o procedimento para realização do contrato de impressão que agrega os serviços simples do GR

Atividade	Contribuição	Indicadores	Métrica	Realização
A27. Desenvolver projetos e ações conjuntas com outras entidades AP Regional e externas, numa perspetiva de colaboração, criação de valor.	008	IND24. N.º projetos em colaboração com outras entidades.	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.1 Por cada projeto em colaboração com outras entidades, até 3 projetos.</p>	Estão em curso 2 projetos em colaboração com outras entidades, um com a D. R. Pescas para melhoria do seu sistema de informação e outro com o IFCN na área da prevenção de incêndios.
A28. Apresentação / revisão de candidaturas ao Madeira 14-20 e outras fontes de financiamento europeu.	008	IND25. N.º de candidaturas apresentadas / revistas. IND26. N.º de candidaturas aprovadas.	<p>0.2 Se apresentadas / revistas uma candidatura.</p> <p>0.3 Se apresentadas / revistas mais que 1 candidatura.</p> <p>0.2 Se aprovada pelo menos uma candidatura.</p>	Apresentada e aprovada 1 candidatura ao Madeira 14-20, projeto MODERAM em conjunto com a DRAPMA.
A29. Conceção de uma solução de análise do desempenho dos sites alojados nos servidores do GRM.	009	IND27. Implementação da solução de análise de dados dos sites do GRM. IND28. Implementação de novos sites no Portal do GRM. IND29. Implementação do sistema de controlo e gestão de subsídios para o GRM. IND30. Implementação da plataforma unificada da DROT e implementação do Quadro Interdepartamental do Governo Regional em articulação com a DRAPMA.	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.2 Se a criação e divulgação dos relatórios com a informação de análise forem produzidos a partir da solução de análise de dados adotada.</p> <p>0.2 Se forem publicados 50% dos sites da Direções Regionais.</p> <p>0.1 Se entrar em produção o sistema de controlo e gestão de subsídios para o GRM;</p> <p>0.2 Se entrar em produção a plataforma unificada da DROT e o Quadro Interdepartamental do Governo Regional em articulação com a DRAPMA.</p>	Implementada a solução de análise de dados dos sites do GR Foram publicados 51% (14 de 27) dos sites das Direções Regionais. Já entrou em produção o sistema de controlo e gestão de subsídios para o GRM.
A30. Conceção de novos projetos de desenvolvimento aplicacional.	009	IND31. Implementação da aplicação de Gestão de Motoristas e afetação de frotas. IND32. Implementação da aplicação de Gestão de Licenças de Pesca Desportiva. IND33. Implementação da aplicação de controlo de dívidas à Seg. Social, as Finanças, penhoras e sentenças judiciais	<p>0.1 Se entrar em produção a aplicação de Gestão de Motoristas.</p> <p>0.1 Se entrar em produção a aplicação de Gestão de Licenças de Pesca Desportiva.</p> <p>0.1 Se entrar em produção a aplicação de controlo de dívidas à Seg. Social, as Finanças, penhoras e sentenças judiciais.</p>	Já entrou em produção a plataforma unificada da DROT. Em produção a aplicação de Gestão de Motoristas. Em fase final de desenvolvimento a aplicação de Gestão de Licenças de Pesca Desportiva. Em desenvolvimento a aplicação de controlo de dívidas à Seg. Social, às

Atividade	Contribuição	Indicadores	Métrica	Realização
				Finanças, penhoras e sentenças judiciais
A31. Apoio e suporte na implementação da solução de gestão documental.	OO10	IND34. Implementação da solução de GD para processos de negócio MEF. IND35. Elaboração das peças de concursos para aquisições previstas. IND36. Gestão e controlo da execução dos contratos existentes. IND37. Apoio técnico e suporte às plataformas contratadas.	Soma das pontuações: 0.3 Se existir evidências da implementação de 10 processos de negócio MEF. 0.1 Pelo lançamento de cada um dos 3 procedimentos aquisitivos previstos. 0.2 Se existir evidências da gestão e controlo da execução dos 4 contratos. 0.2 Se existirem evidências do apoio técnico e suporte às 4 plataforma contratadas.	O procedimento aquisitivo relativo à Gestão Documental (Procedimento 83/AD/2016) foi anulado em julho de 2017 pelo que não irá ser atingida esta meta. Elaboradas as peças de concurso para 1 das aquisições previstas (Expansão do Sistema de Assiduidade). Foi gerida e controlada a execução dos 4 contratos existentes. Foi dado apoio técnico e suporte às 4 plataformas contratadas.
A32. Aquisição de Sistema de controlo e cobrança de rendas.	OO10			
A33. Aquisição de solução para a Gestão de Frotas adquiridas através de leasing do GRM.	OO10			
A34. Aquisição de expansão /atualização do sistema de assiduidade	OO10			
A35. Gestão do contrato Gerfip	OO10			
A36. Gestão do contrato SIAG	OO10			
A37. Gestão do contrato iGest	OO10			
A38. Gestão do contrato da plataforma de contratação pública	OO10			
A39. Conceber um modelo de identificação transversal para os utilizadores das aplicações informáticas para permitir a futura autenticação single sign on	OO11	IND38. Aprovação e divulgação interna do modelo de identificação transversal.	Soma das pontuações: 0.2 Se existir evidência da criação e divulgação do modelo de identificação transversal. 0.3 Se for implementado o método single sign on em pelo menos 3 aplicações 0.5 Se existir evidência da recolha de informação identificadora dos emails existentes no domínio GRM e introdução e disponibilização dessa informação na AD.	Modelo de identificação transversal para os utilizadores das aplicações informáticas em elaboração. Ainda não foi implementado método single sign.
A40. Conceber um mecanismo de recolha de informação identificadora dos emails existentes no Domínio GRM, para associação dos mesmos na AD	OO11	IND39. Implementação do modelo de identificação transversal para os utilizadores das aplicações informáticas para permitir a futura autenticação single sign on. IND40. Implementação do		

Atividade	Contribuição	Indicadores	Métrica	Realização
		<p>mecanismo de recolha de informação identificadora dos emails existentes no Domínio GRM.</p> <p>IND41. Introdução da informação recolhida na AD e disponibilização desta informação</p>		Introduzida na AD a informação recolhida
A41. Sensibilização e qualificação dos trabalhadores para a utilização de novas ferramentas de produtividade e colaborativas	0012			Foram realizadas as 3 sessões de divulgação e de demonstração de potencialidades das ferramentas de produtividade colaborativas aos trabalhadores do GRM
A42. Formação dos trabalhadores da área de Informática	0012	<p>IND42. Número de sessões de divulgação das ferramentas de produtividade colaborativas aos trabalhadores do GRM.</p> <p>IND43. Número de sessões de formação nas áreas de infraestruturas, mobilidade e desenvolvimento aplicacional aos trabalhadores da PaGeSP.</p>	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0,25 Se se realizaram pelo menos 3 sessões de divulgação e utilização das ferramentas de produtividade e colaborativas aos trabalhadores do GRM.</p> <p>0,25 Se se realizaram pelo menos 7 sessões de formação nas áreas de infraestruturas, mobilidade e desenvolvimento aplicacional.</p>	Foram realizadas as 7 formações nas áreas de infraestruturas, mobilidade e desenvolvimento
A43. Definição do modelo de boas práticas a aplicar no desenvolvimento de aplicações.	0012	<p>IND44. Divulgação interna do modelo de boas práticas a aplicar no desenvolvimento de aplicações.</p> <p>IND45. Implementação do modelo de boas práticas nas aplicações a iniciar em 2017.</p>	<p>0,2 Se aprovado e divulgado o modelo de boas prática para a área de desenvolvimento.</p> <p>0,3 Se existirem evidencias da implementação do modelo em 2017.</p>	<p>Não foi divulgado o modelo de boas prática a aplicar no Desenvolvimento.</p> <p>Não implementado o modelo de boas práticas no desenvolvimento aplicacional</p>
A44. Diagnosticar oportunidades de melhoria através da revisão ou introdução de novas funcionalidades na aplicação de Suporte às Assistências	0013	IND46. Propostas de alteração para novas funcionalidades.	0 Se não existirem evidências.	Implementadas 2 alterações, novas funcionalidades à

Atividade	Contribuição	Indicadores	Métrica	Realização
A45. Proceder à hierarquização dos processos críticos dos Serviços que permitam criar tempos de resposta adequados para cada processo	0013	IND47. Identificação dos processos críticos para definir prioridades e estabelecer tempos de resposta adequados.	0.4 Se existirem evidencias da aprovação/ cumprimento de pelo menos 2 das atividades.	aplicação que dá suporte às assistências
A46. Criação de um Catálogo de Serviços	0013	IND48. Aprovação do Catálogo de serviços.	0.5 Se existirem evidencias da aprovação/ cumprimento de pelo menos 3 das atividades	Não foram ainda identificados os processos críticos.
A47. Ativar o mecanismo de Inquérito de Satisfação dos serviços de apoio	0013	IND49. Relatório de avaliação da satisfação dos utilizadores.	0.6 Se existirem evidências da aprovação/ cumprimento de 4 das atividades.	Catálogo de Serviços em elaboração.
A48. Efetuar levantamento dos Processos para implementação do ITIL	0013	IND50. Aprovação e divulgação dos Processos necessários à implementação de ITIL.	0.8 Se existirem evidências da aprovação/ cumprimento de 5 das atividades.	Aprovado relatório de avaliação da satisfação dos utilizadores, a ser produzido pela nova aplicação GAADAP.
A49. Propor a aquisição de aplicação informática de Service Desk que inclua a componente ITIL.	0013	IND51. Definição de Procedimentos e elaboração do caderno de encargos para a aquisição da aplicação de Service Desk.	1 Se existirem da aprovação/ cumprimento das 7 atividades.	Não foram aprovados ainda os Processos ITIL.
A50. Formação interna em boas práticas ITIL	0013	IND52. Número de formandos que completaram a formação ITIL.		Não foram elaboradas as peças de concurso para aquisição da ferramenta de Service Desk. Não foi feita formação em boas práticas ITIL.

6. RECURSOS HUMANOS & FINANCEIROS

❖ RECURSOS HUMANOS

Para a realização das suas atividades a PaGeSP conta com um total de 173 colaboradores, distribuídos da seguinte forma:

Grupo de pessoal	Carreira/ Categoria	Lugares ocupados
<i>Pessoal Dirigente</i>	Diretor Regional	1
	Subdiretor	1
	Diretor de Serviços	4
	Chefes de Divisão	7
<i>Pessoal Informática</i>	Especialista de Informática	40
	Técnico de Informática	72
<i>Técnico Superior</i>	Técnico Superior	13
<i>Pessoal Administrativo</i>	Chefe de Departamento	3
	Coordenador Técnico	3
	Assistente Técnico	22
<i>Pessoal Auxiliar</i>	Assistente Operacional	7

❖ FORMAÇÃO

A atividade formativa na DRPaGeSP tem duas vertentes, uma direcionada para os seus colaboradores e outra, ministrada por formadores internos, e direcionada para os utilizadores TIC de todos os serviços simples do Governo Regional.

A formação dos colaboradores da DRPaGeSP em 2017 foi realizada privilegiando a transversalidade técnica.

Nas instalações da DRPaGeSP, otimizou-se a realização de múltiplas formações em termos de custos, retorno de eficácia, comodidade para os formandos e disseminação interna da informação.

Em anexo juntamos o relatório referente à Formação Certificada realizada pela DRPaGeSP em 2017.

❖ RECURSOS FINANCEIROS

Em 2017 a despesa da DRPaGeSP cifrou-se em 31 661 412,36 €, conforme o quadro que se segue com o detalhe por grupos de despesa:

Grupo de despesa	Valor
Despesas com pessoal	5 132 335,72 €
Aquisição de bens e Serviços	15 954 328,83 €
Outras despesas correntes	3 946,50 €
Despesas de capital	678 052,06 €
PIDDAR	9 892 749,25 €
Ouros Investimentos	0,00€
TOTAL	31 661 412,36 €

8. Auto-avaliação

❖ Avaliação dos Objetivos Operacionais

Segue-se um quadro com a avaliação dos 13 Objetivos Operacionais (OOp):

Objetivo Operacional	Contribuição	Indicadores	Métrica	Nota	Metas	
OO1 Incrementar o número de processos expropriativos concluídos e imóveis com a situação regularizada.	A1, A2, A3 e A4	IND1 e IND2	<p>0 Se não existirem evidências.</p> <p>0.2 Se a conclusão for inferior a 50 processos de expropriação e 35 de regularização.</p> <p>0.4 Se a conclusão for igual e superior a 50 e inferior a 75 processos de expropriação e superior a 35 e inferior a 45 processos de regularização.</p> <p>0.6 Se a conclusão for igual ou superior a 75 e inferior a 90 processos de expropriação e superior a 45 e inferior a 55 processos de regularização.</p> <p>0.8 Se a conclusão for igual ou superior a 90 e inferior a 95 dos processos de expropriação e superior a 55 e inferior a 70 processos de regularização.</p> <p>1 Se a conclusão for igual ou superior a 95 processos de expropriação e superior a 70 processos de regularização.</p>	0,8	Cumprimento	≥.5
			Superação		≥.8	

Objetivo Operacional	Contribuição	Indicadores	Métrica	Nota	Metas	
OO2 Organizar e manter um sistema centralizado de aquisição de bens e serviços que garanta a eficácia e eficiência das compras públicas, promovendo a racionalização dos recursos.	A5, A6, A7, A8, A9 e A10	IND3, IND4, IND5 e IND6	<p>0 Se não existirem evidências.</p> <p>0.2 Se existirem evidências da aprovação de pelo menos 1 dos indicadores propostos.</p> <p>0.5 Se existirem evidências da aprovação de 2 indicadores propostos.</p> <p>0.75 Se existirem evidências da implementação de 3 indicadores propostos.</p> <p>1 Se existirem evidências da implementação dos 4 indicadores propostos.</p>	1,0	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OO3 Implementar procedimentos de monitorização da cobrança de receitas.	A11 e A12	IND7 e IND8	<p>0 Se não existirem evidências.</p> <p>0.5 Se existirem evidências da realização dos 2 indicadores até 15 de setembro de 2017, ou da realização de apenas 1 indicador mas até 15 de março.</p> <p>0.75 Se existirem evidências da realização de 1 dos indicadores até 15 de março e do outro até 15 de setembro.</p> <p>1 Se existirem evidências da implementação dos 2 indicadores até 15 de março de 2017.</p>	0,5	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OO4 Racionalização, unificação e otimização das comunicações.	A13, A14, A15 e A16	IND9, IND10, IND11 e IND12	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.4 Se existirem evidências da elaboração de plano e implementação da componente de rede locais.</p>	0,8	Cumprimento	≥.5

Objetivo Operacional	Contribuição	Indicadores	Métrica	Nota	Metas	
			<p>0.2 Se existirem evidências da elaboração de plano e implementação da componente de comunicações externas.</p> <p>0.2 Se existirem evidências da elaboração de plano e implementação da componente de VoIP.</p> <p>0.2 Se celebrados novos contratos transversais</p>		Superação	≥.8
OO5 Reforço da Segurança Informática na Administração Pública Regional.	A17, A18, A19 e A20	IND13, IND14, IND15 e IND16	<p>0 Se não existirem evidências.</p> <p>0.5 Se existirem evidências da revisão da política de segurança e da elaboração do Roadmap de implementação e apresentação de medidas no âmbito das referidas diretrizes.</p> <p>0.8 Se existir evidência da implementação de 80% das ações definidas ao nível do roadmap para o ano.</p> <p>1 Se existir evidência da implementação da totalidade das ações definidas ao nível do roadmap para o ano.</p>	0,5	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OO6 Racionalização e otimização dos Centros de Dados do Governo Regional	A21	IND19 e IND20	<p>0 Se não existirem evidências.</p> <p>0.2 Se existir o relatório aprovado com o plano de melhorias prioritárias a implementar.</p> <p>0.6 Se existir evidência de implementação de 30% das ações de melhoria prioritárias identificadas.</p> <p>0.8 Se existir evidência de implementação de 50% das ações de melhoria prioritárias identificadas.</p> <p>1 Se existir evidência de implementação de 100% das ações de melhoria prioritárias identificadas</p>	0,6	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8

Objetivo Operacional	Contribuição	Indicadores	Métrica	Nota	Metas	
OO7 Renovação / transformação digital dos postos de trabalho na AP Regional.	A22, A23, A24, A25 e A26	IND19, IND20, IND21, IND22 e IND23	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.2 Se existir evidência de aquisição / renovação / migração de mais de 1200 computadores.</p> <p>0.2 Se existir evidência de utilização de novas ferramentas de produtividade e colaborativas por mais de 750 utilizadores.</p> <p>0.2 Se existir evidência de aquisição de licenciamento para renovação de software comum e específico para as estações de trabalho.</p> <p>0.2 Se existir evidência de implementação de 24 planos de racionalização da função impressão nos serviços da AP Regional.</p> <p>0.2 Se existir evidência da celebração de um contrato agregador para a área de cópia e impressão.</p>	0,6	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OO8 Fomentar a Colaboração e captação de Financiamento	A27 e A28	IND24, IND25 e IND26	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.1 Por cada projeto em colaboração com outras entidades, até 3 projetos.</p> <p>0.2 Se apresentadas / revistas uma candidatura.</p> <p>0.3 Se apresentadas / revistas mais que 1 candidatura.</p> <p>0.2 Se aprovada pelo menos uma candidatura.</p>	0,6	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8

Objetivo Operacional	Contribuição	Indicadores	Métrica	Nota	Metas	
OO9 Racionalização da Prestação de Serviços por meios eletrónicos através da disponibilização de novos serviços	A29 e A30	IND27, IND28, IND29, IND29 IND30, IND31, IND32 e IND33	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.2 Se a criação e divulgação dos relatórios com a informação de análise forem produzidos a partir da solução de análise de dados adotada.</p> <p>0.2 Se forem publicados 50% dos sites da Direções Regionais.</p> <p>0.1 Se entrar em produção o sistema de controlo e gestão de subsídios para o GRM;</p> <p>0.2 Se entrar em produção a plataforma unificada da DROT e o Quadro Interdepartamental do Governo Regional em articulação com a DRAPMA.</p> <p>0.1 Se entrar em produção a aplicação de Gestão de Frotas.</p> <p>0.1 Se entrar em produção a aplicação de Gestão de Licenças de Pesca Desportiva.</p> <p>0.1 Se entrar em produção a aplicação de controlo de dívidas à Seg. Social, as Finanças, penhoras e sentenças judiciais</p>	0,8	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OO10 Racionalização da Prestação de Serviços por meios eletrónicos através da gestão dos contratos, apoio técnico e de suporte no acesso às aplicações	A31, A32, A33, A34, A35, A36, A37 e A38	IND34, IND35, IND36 e IND37	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.3 Se existir evidências da implementação de 10 processos de negócio MEF.</p> <p>0.3 Se forem lançados os 3 procedimentos aquisitivos previstos, 0.1 por cada um.</p> <p>0.2 Se existir evidências da gestão e controlo da execução dos 4 contratos.</p> <p>0.2 Se existirem evidências do apoio técnico e suporte às 4 plataforma contratadas.</p>	0,5	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8

Objetivo Operacional	Contribuição	Indicadores	Métrica	Nota	Metas	
OO11 Normalização no âmbito das aplicações desenvolvidas internamente.	A39 e A40	IND38, IND39, IND40 e IND41	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0.2 Se existir evidência da criação e divulgação do modelo de identificação transversal.</p> <p>0.3 Se for implementado o método single sign on em pelo menos 3 aplicações</p> <p>0.5 Se existir evidência da recolha de informação identificadora dos emails existentes no domínio GRM e introdução e disponibilização dessa informação na AD.</p>	0,5	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OO12 Melhorar competências dos trabalhadores em áreas de intervenção da PaGeSP	A41, A42 e A43	IND42, IND43, IND44 e IND45	<p>Soma das pontuações:</p> <p>0,25 Se se realizaram pelo menos 3 sessões de divulgação e utilização das ferramentas de produtividade e colaborativas aos trabalhadores do GRM.</p> <p>0.25 Se se realizaram pelo menos 7 sessões de formação nas áreas de infraestruturas, mobilidade e desenvolvimento aplicacional.</p> <p>0.2 Se aprovado e divulgado o modelo de boas prática para a área de desenvolvimento.</p> <p>0.3 Se existirem evidencias da implementação do modelo em 2017</p>	0,5	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OO13 Racionalização da Prestação de Serviços Públicos por meios Eletrónicos	A44, A45, A46, A47, A48, A49 e A50	IND46, IND47, IND48, IND49, IND50, IND51 e IND52	<p>0 Se não existirem evidências.</p> <p>0.4 Se existirem evidencias da aprovação/ cumprimento de pelo menos 2 das atividades.</p> <p>0.6 Se existirem evidências da aprovação/ cumprimento de 4 das atividades.</p> <p>0.8 Se existirem evidências da aprovação/ cumprimento de 5 das atividades.</p> <p>1 Se existirem da aprovação/ cumprimento das 7 atividades.</p>	0,5	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8

❖ Avaliação dos Objetivos Estratégicos

Segue-se um quadro com a avaliação dos 5 Objetivos Estratégicos (OE):

Objetivo Estratégico		Objetivos Operacionais	Métrica	Nota	Metas	
OE1	Aumentar o número de procedimentos de rentabilização dos imóveis e uma maior dinamização dos processos expropriativos	OO1=0,8	OO1	0,800	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OE2	Otimização e maior dinamização dos procedimentos com vista a uma agregação das necessidades de aquisição dos bens e serviços da AP.	OO2=1,0 OO4=0,8	$0,5*OO2+0,5*OO4 = 0,5 +0,4$	0,900	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OE3	Promover/desenvolver e disponibilizar sistemas de informação comuns à AP Regional.	OO3=0,5 OO6=0,6 OO8=0,6	$0,2*OO3+0,4*OO6+0,4*OO8 = 0,1+0,24+0,24$	0,580	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OE4	Cobrir as necessidades de desmaterialização dos processos de negócio da AP, consolidando o sistema de controlo interno, seguro e eficaz.	OO5=0,5 OO7=0,6 OO9=0,8 OO10=0,5	$0,25*OO5+0,25*OO7+0,25*OO9+0,25*OO10 = 0,125+0,15+0,2+0,125$	0,600	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8
OE5	Qualificar os recursos humanos da APR nas áreas de atuação específica da DRPaGeSP.	OO11=0,5 OO12=0,5 OO13=0,5	$0,4*OO11+0,4*OO12+0,2*OO13 = 0,2+0,2+0,1$	0,500	Cumprimento	≥.5
					Superação	≥.8

❖ Taxa de realização global

A DRPaGeSP tinha 5 objetivos estratégicos definidos, todos com a mesma ponderação, pelo que para calcular a taxa de realização global basta fazer a média aritmética das notas obtidas em cada um deles.

O grau de concretização final foi de 58%, conforme o quadro seguinte.

	Média aritmética das notas dos Objetivos estratégicos	Taxa de Realização	Total
OE1, OE2, OE3, OE4, OE5	0,676	67,6%	68%
Taxa de realização global			68%

❖ Conclusão

A DRPaGeSP cumpriu os 13 objetivos operacionais, dos quais superou 4.

A taxa de realização global atingida, que teve por base as metas fixadas para cada objetivo definido, foi de 68%

Assim, cumprindo o disposto no n.º 1, do art.º 17, do DLR n.º 27/2009/M, é proposta a avaliação final do serviço DRPaGeSP de **Desempenho bom**.

Direção Regional do Património e da Gestão dos Serviços Partilhados, fevereiro de 2018.

A Diretora Regional

Élia Ribeiro