

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - SRES 2017

Departamento: Secretaria Regional da Saúde

Organismo: Serviços dependentes do Gabinete do Secretário Regional

Missão: Assessorar a SReS, fornecendo-lhe estudos, pareceres, informações e projectos que sejam necessários para a definição, coordenação e execução da actividade da Secretaria, bem como dar apoio e execução das actividades administrativas respeitantes aos órgãos e serviços centrais da SReS

Visão: Melhoria do nível da qualidade dos serviços prestados tendo como objectivo atingir a excelência tornando-se um serviço de referência na administração pública.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Aperfeiçoar e garantir o apoio ao gabinete do SReS relativamente aos serviços financeiros, técnicos e administrativos.

OE 2: Melhorar a qualidade e capacidade de resposta dos serviços.

OE 3: Melhorar a eficiência operacional dos colaboradores, serviços e das instalações.

Handwritten signature and date:
2018.01.30

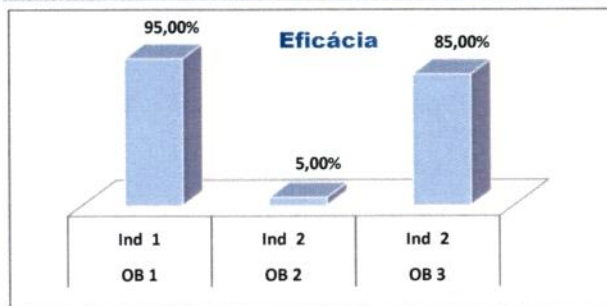
Objectivos operacionais	Realizado Ano 2016 (ano n-1)	Meta Ano 2017 (ano n)	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	Ponderação da Eficácia em	35%	101%				
OB 1 (OE1)	Ponderação de 40%						
Ind 1 Garantir a actualização dos dados dos trabalhadores no SIGRHARA	Nº total de trabalhadores atualizados/Nº total de trabalhadores *100	100%	98,0%	95,0%		x	↓ -3,0%
Peso 100%				97%			
OB 2 (OE2)	Ponderação de 30%						
Ind 2 Garantir o correto carregamento de dados na aplicação GERFIP	Nº total de erros/omissões / Nº total de processos registados em Gerfip *100		5,0%	5,0%		x	0%
Peso 100%				100%			
OB 3 (OE2)	Ponderação de 30%						
Ind 3 Assegurar o cumprimento das atividades / Projetos no plano de atividades	Nº total de medidas ou projetos executados/Nº total de medidas ou projetos planeados *100		80,0%	85,0%		x	↑ 6,3%
Peso 100%				106%			
EFICIÊNCIA	Ponderação da Eficiência em	35%	77%				
OB 4 (OE3)	Ponderação de 30%						
Ind 4 Assegurar a gestão dos equipamentos informáticos	Nº de situações mensuráveis / Nº de inconformidades detetadas *100		95,0%	98,0%		x	↑ 3,2%
Peso 100%				103%			
OB 5 (OE2)	Ponderação de 30%						
Ind 5 Garantir o processamento da facturação no prazo de 30 dias, após entrada no serviço	Total de faturas processadas dentro do prazo / Total de faturas entradas *100	100%	92,0%	98,0%		x	↑ 6,5%
Peso 100%				106,52%			
OB 6 (OE1)	Ponderação de 20%						
Ind 6 Optimizar a gestão da correspondência recebida na SRES	N.º total documentos registados em SGC no período útil de trabalho / N.º total de documentos recebidos no período útil de trabalho *100	100%	95,0%	98,0%		x	↑ 3,2%
Peso 100%				103,16%			
OB 7 (OE1)	Ponderação 20%						
Ind 7 Preparar os memorandos das visitas estatutárias às ilhas	Preparar os memorandos das visitas estatutárias às ilhas, de acordo com os conteúdos e calendário definido superiormente	5	5	6		x	↑ 20,0%
Peso 100%				120%			

QUALIDADE		Ponderação da Qualidade em	30%	77%				
OB 8 (OE2)		Ponderação de 40%						
Tratar e divulgar informação estatística da saúde	Ind 8	Nº total de ficheiros da presidência tratados/Nº total de ficheiros da presidência*100	95%	95,0%	95,0%	X		0%
	Peso 100%				100%			
OB 9 (OE 2)		Ponderação de 60%						
Garantir a Satisfação dos Clientes	Ind 9	Índice de satisfação (1 a 5 - valor médio do inquérito a efetuar no final do ano aos Dirigentes de cada serviço)		4	4	X		0%
	Peso 100%				100,00%			
Justificação para os desvios:								

Meios disponíveis				
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior (0)				
Dir. - Dir intermédia/Chefes equipa (2)	16	2	28,50	3,50
Técnicos Superiores (5)	12	5	37,04	22,96
Técnicos Informática (3)	12	3	14,91	21,09
Coordenadores Técnicos (2)	9	2	15,60	2,40
Assistentes Técnicos (11)	8	11	72,28	15,72
Assistente Operacionais (6)	5	6	25,88	4,12
TOTAL		29,00	194,21	69,79

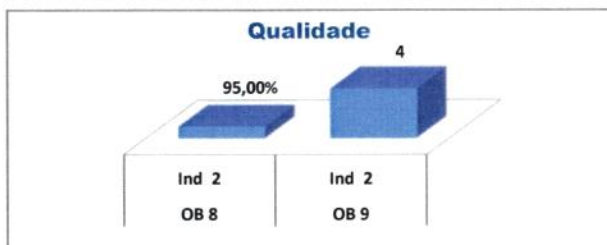
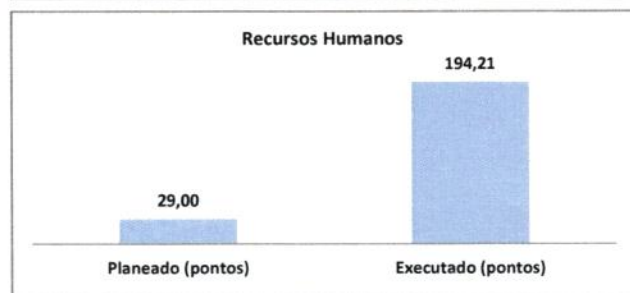
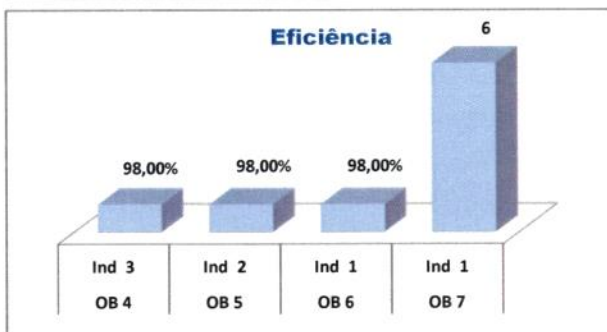
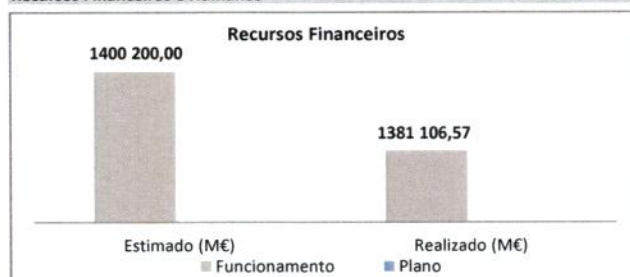
Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 400 200,00 €	1 381 106,57 €	19 093,43 €
Plano			

Parâmetros	Eficácia Ponderação	Eficiência Ponderação	Qualidade Ponderação	Soma
	100,65%	76,59%	76,59%	253,83%



Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
X		

Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Ficheiro de controlo da Secção Pessoal / Vencimentos
Objectivo 2	Indicador 2	Ficheiro de controlo da Secção de Contabilidade / Vencimentos
Objectivo 3	Indicador 3	Avaliação no final do ano, em que será tido em consideração as atividades realizadas previstas no plano
Objectivo 4	Indicador 4	Fichas de intervenção - Checklist para configuração de equipamentos, manutenção de servidores e planos de backups e Service Desk
Objectivo 5	Indicador 5	Ficheiro de controlo da Secção de Contabilidade
Objectivo 6	Indicador 6	SGC - Sistema de Gestão de Correspondência
Objectivo 7	Indicador 7	Memorandos das visitas estatutárias
Objectivo 8	Indicador 8	Ficheiro de controlo de Estatística da Saúde
Objectivo 9	Indicador 9	Inquéritos de Avaliação