

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010**
**Departamento: Vice-Presidência do Governo**
**Organismo: Serviços dependentes do Gabinete**
**Missão:** Assegurar o apoio técnico e administrativo aos serviços dependentes do Vice-Presidente, nos domínios da gestão dos recursos internos, da documentação e informação, da comunicação, da inovação, qualidade e modernização administrativa, bem como assegurar a gestão da ADSE da Administração Regional e dos passaportes, licenças e normas de polícia administrativa.

**Visão:**
**Objectivos estratégicos (OE):**
**OE 1: Garantir e aperfeiçoar o apoio técnico e administrativo aos serviços no âmbito da VPGR.**
**OE 2: Promover e garantir a qualidade dos serviços prestados pela VPGR, às solicitações dos seus clientes.**
**OE 3: Melhorar a eficiência operacional e de gestão dos serviços administrativos, documentais e informáticos da VPGR**

|  |  | Meta Ano 2010 | Concretização |               |         |  |
|--|--|---------------|---------------|---------------|---------|--|
|  |  |               | Resultado     | Classificação |         |  |
|  |  |               |               | Superou       | Atingiu |  |

**EFICÁCIA Ponderação de 50%**

| OB 1   | Ponderação de 20% |  |            |              |  |          |  |  |
|--|-------------------|--|------------|--------------|--|----------|--|--|
| Assegurar a gestão dos equipamentos informáticos | <b>Ind 1</b>      | Nº de inconformidades detectadas/Nº de situações mensuráveis | <b>90%</b> | <b>94,9%</b> |  | <b>X</b> |  |  |
|  | <b>Peso 100%</b>  |  |            |              |  |          |  |  |

| OB 2  | Ponderação de 20% |   |               |              |  |          |          |  |
|---|-------------------|---|---------------|--------------|--|----------|----------|--|
| Assegurar o apoio técnico aos serviços da VPGR na utilização das SI/TIC | <b>Ind 2</b>      | Sessões de formação abrangendo 90% dos utilizadores | <b>90%</b>    | <b>75,5%</b> |  |          | <b>X</b> |  |
|   | <b>Peso 40%</b>   |   |               |              |  |          |          |  |
|   | <b>Ind 3</b>      | Tempo médio de resposta com solução definitiva      | <b>2 dias</b> | <b>1,38</b>  |  | <b>X</b> |          |  |
| <b>Peso 60%</b>   |                   |   |               |              |  |          |          |  |

| OB 3   | Ponderação de 20% |                         |            |              |  |          |  |  |
|--|-------------------|-------------------------|------------|--------------|--|----------|--|--|
| Garantir a eficácia da informação produzida, actualizada e difundida pelo CI | <b>Ind 4</b>      | Executado/Planeado *100 | <b>95%</b> | <b>96,6%</b> |  | <b>X</b> |  |  |
|  | <b>Peso 100%</b>  |                         |            |              |  |          |  |  |

| OB 4  | Ponderação de 10% |   |            |              |  |          |  |  |
|---|-------------------|---|------------|--------------|--|----------|--|--|
| Promover a introdução do histórico dos funcionários no SIGRHARA | <b>Ind 5</b>      | número de processos individuais introduzidos/nº total de processos individuais *100 | <b>20%</b> | <b>42,8%</b> |  | <b>X</b> |  |  |
|   | <b>Peso 100%</b>  |   |            |              |  |          |  |  |

| OB 5   | Ponderação de 10% |  |          |          |  |          |  |  |
|--|-------------------|--|----------|----------|--|----------|--|--|
| Assegurar a divulgação de competências através de formação | <b>Ind 6</b>      | nº de formações realizadas com a duração mínima de 2 horas | <b>6</b> | <b>8</b> |  | <b>X</b> |  |  |
|  | <b>Peso 100%</b>  |  |          |          |  |          |  |  |

| OB 6  | Ponderação de 10% |   |                |           |  |          |  |  |
|---|-------------------|---|----------------|-----------|--|----------|--|--|
| Assegurar o processamento das participações de regime livre aos beneficiários da ADSE | <b>Ind 7</b>      | (Data de registo de entrada do documento-data do encerramento do mapa de participação)- em dias | <b>30 dias</b> | <b>19</b> |  | <b>X</b> |  |  |
|   | <b>Peso 100%</b>  |   |                |           |  |          |  |  |

| OB 7  | Ponderação de 10% |  |            |               |  |          |  |  |
|---|-------------------|--|------------|---------------|--|----------|--|--|
| Assegurar a conferência da facturação das unidades de saúde | <b>Ind 8</b>      | (Facturas conferidas ano / Facturas entradas no ano)*100 | <b>90%</b> | <b>114,2%</b> |  | <b>X</b> |  |  |
|   | <b>Peso 100%</b>  |  |            |               |  |          |  |  |

**EFICIÊNCIA Ponderação de 30%**

| OB 8   | Ponderação de 25% |   |            |  |  |          |  |  |
|--|-------------------|---|------------|--|--|----------|--|--|
| Assegurar o cumprimento das actividades /projectos no Plano de Actividades | <b>Ind 9</b>      | Desvio médio da data de conclusão dos projectos (%) | <b>20%</b> |  |  | <b>X</b> |  |  |
|  | <b>Peso 50%</b>   |   |            |  |  |          |  |  |
|  | <b>Ind 10</b>     | Grau de concretização do Plano (%)                  | <b>80%</b> |  |  | <b>X</b> |  |  |
|  | <b>Peso 50%</b>   |   |            |  |  |          |  |  |

|   |                          |   | Meta Ano 2010 | Concretização |               |         |  |
|---|--------------------------|---|---------------|---------------|---------------|---------|--|
|   |                          |   |               | Resultado     | Classificação |         |  |
|   |                          |   |               |               | Superou       | Atingiu |  |
| <b>OB 9</b>   | <b>Ponderação de 25%</b> |   |               |               |               |         |  |
| Garantir a disponibilidade e fiabilidade dos SI/TI aos serviços da VPGR | <b>Ind 11</b>            | Níveis de disponibilidade da infra-estrutura de suporte às actividades comuns | <b>95%</b>    | <b>99,3%</b>  | <b>X</b>      |         |  |
|   | <b>Peso 40%</b>          |   |               |               |               |         |  |
|   | <b>Ind 12</b>            | Níveis de disponibilidade da infra-estrutura de suporte às SI                 | <b>90%</b>    | <b>99,6%</b>  | <b>X</b>      |         |  |
|   | <b>Peso 20%</b>          |   |               |               |               |         |  |
|   | <b>Ind 13</b>            | Níveis de disponibilidade dos postos de trabalho                              | <b>95%</b>    | <b>99,7%</b>  | <b>X</b>      |         |  |
| <b>Peso 40%</b>   |                          |   |               |               |               |         |  |

|  |                          |   |             |             |          |  |  |
|--|--------------------------|---|-------------|-------------|----------|--|--|
| <b>OB 10</b>   | <b>Ponderação de 15%</b> |   |             |             |          |  |  |
| Promover a harmonização dos instrumentos de gestão existentes na intranet na área dos recursos humanos | <b>Ind 14</b>            | nº de instrumentos de gestão harmonizados em 2010/nº de instrumentos de gestão existentes em 2009 x 100 | <b>100%</b> | <b>191%</b> | <b>X</b> |  |  |
|  | <b>Peso 100%</b>         |   |             |             |          |  |  |

|  |                         |                           |          |          |          |  |  |
|--|-------------------------|---------------------------|----------|----------|----------|--|--|
| <b>OB 11</b>   | <b>Ponderação de 5%</b> |                           |          |          |          |  |  |
| Garantir a realização do inventário através de meios informáticos de um piso da sede da VP-PDL | <b>Ind 15</b>           | Nº de pisos inventariados | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>X</b> |  |  |
|  | <b>Peso 100%</b>        |                           |          |          |          |  |  |

|  |                          |   |            |            |          |  |  |
|--|--------------------------|---|------------|------------|----------|--|--|
| <b>OB 12</b>   | <b>Ponderação de 25%</b> |   |            |            |          |  |  |
| Recuperar as ligações em falta aos diplomas disponíveis na LegAçor/DIGESTO | <b>Ind 16</b>            | Número de diplomas em falta/número total de recuperados*100 | <b>45%</b> | <b>46%</b> | <b>X</b> |  |  |
|  | <b>Peso 100%</b>         |   |            |            |          |  |  |

|  |                         |  |            |           |  |          |  |
|--|-------------------------|--|------------|-----------|--|----------|--|
| <b>OB 13</b>   | <b>Ponderação de 5%</b> |  |            |           |  |          |  |
| Iniciar o processamento das comparticipações aos beneficiários através do SIG-ADSE | <b>Ind 17</b>           | Total de comparticipações aos beneficiários após entrada em produção do SIG-ADSE /Total de comparticipações *100 | <b>20%</b> | <b>0%</b> |  | <b>X</b> |  |
|  | <b>Peso 100%</b>        |  |            |           |  |          |  |

**QUALIDADE Ponderação de 20%**

|                                    |                           |  |          |            |          |  |  |
|------------------------------------|---------------------------|--|----------|------------|----------|--|--|
| <b>OB 14</b>                       | <b>Ponderação de 100%</b> |  |          |            |          |  |  |
| Garantir a satisfação dos clientes | <b>Ind 18</b>             | Índice de satisfação (1 a 5 - valor médio do inquérito a efectuar no final do ano aos dirigentes de cada cada serviço cliente) | <b>4</b> | <b>4,2</b> | <b>X</b> |  |  |
|                                    | <b>Peso 100%</b>          |  |          |            |          |  |  |

Justificação para os desvios ...

**Meios disponíveis**

| Recursos Humanos                                    | Pontuação | Planeados | Executados | Desvio |
|---|-----------|-----------|------------|--------|
| Dirigentes - Direcção superior                      |           |           |            |        |
| Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa | 5x16      | 80        | 80         | 0%     |
| Técnicos Superiores                                 | 22x12     | 264       | 246        | -7%    |
| Coordenadores Técnicos                              | 7x9       | 63        | 59         | -6%    |
| Assistentes Técnicos                                | 40x8      | 320       | 276        | -14%   |
| Assistentes Operacionais                            | 22x5      | 110       | 105        | -5%    |
| TOTAL   |           | 837       | 766        | -8%    |

| Orçamento (m€) | Estimado | Realizado | Desvio |
|----------------|----------|-----------|--------|
| Funcionamento  | 12.086   | 11.574    | -4,2%  |
| Plano          |          |           |        |

**Listagem das Fontes de verificação**

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| <b>Objectivo 1</b>  | <b>Indicador 1</b>  | Fichas de intervenção- Checklist para configuração de equipamentos pessoais, manutenção de servidores e plano de backups   |
| <b>Objectivo 2</b>  | <b>Indicador 2</b><br><b>Indicador 3</b>                          | Fichas de presença nas acções de formação<br>Estatísticas do SGC/registo na aplicação de helpdesk/ficha de controlo de tarefas semanais  |
| <b>Objectivo 3</b>  | <b>Indicador 4</b>  | Taxa de execução da informação produzida e actualizada   |
| <b>objectivo 4</b>  | <b>indicador 5</b>  | SIGRHARA - processos da VPGR   |
| <b>Objectivo 5</b>  | <b>Indicador 6</b>  | Nº de formações realizadas   |
| <b>Objectivo 6</b>  | <b>Indicador 7</b>  | Registos de entrada no SGC/aplicação da ADSE e registos de encerramento de mapas de participações  |
| <b>Objectivo 7</b>  | <b>Indicador 8</b>  | Registos de controlo de facturação de entidades  |
| <b>Objectivo 8</b>  | <b>Indicador 9</b><br><b>Indicador 10</b>                         | Avaliação no final do ano, diferença entre a data de conclusão do projecto e a data prevista no Plano de Actividades<br>Avaliação no final do ano, será tido em consideração as actividades realizadas e não previstas no Plano inicial e nas revisões propostas |
| <b>Objectivo 9</b>  | <b>indicador 11</b><br><b>indicador 12</b><br><b>indicador 13</b> | Registo em documento próprio, utilizando a observação e informação disponibilizada pelo software de gestão Spcieworks/ System Center Operations Manager 2007/System Center Configuration Manager 2007  |
| <b>Objectivo 10</b> | <b>Indicador 14</b>   | Registos da intranet   |
| <b>Objectivo 11</b> | <b>Indicador 15</b>   | Registo informático de inventário  |
| <b>Objectivo 12</b> | <b>Indicador 16</b>   | Taxa de nº de diplomas recuperados   |
| <b>Objectivo 13</b> | <b>Indicador 17</b>   | Registos no SiG-ADSE   |
| <b>Objectivo 14</b> | <b>Indicador 18</b>   | Inquéritos aos clientes (índice de satisfação numa escala de 1 a 5)  |