


CÓPIA DO ORIGINAL

Despacho SEAMS: 
<input checked="" type="checkbox"/> Homologo nos termos propostos.
<input type="checkbox"/> Não homologo.
Observações: <u>Fernando Leal da Costa</u> Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde
Data: <u>21/12/2012</u>

PARECER

DESPACHO

1. Concordo com o presente parecer.
2. À consideração do Senhor Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Saúde, no que se refere à alteração de objetivos constantes do ponto 3 do presente parecer técnico.



14.12.2012

Francisco George
Diretor-Geral da Saúde

PARECER TÉCNICO: SIADAP 1

Monitorização do 1º Semestre do QUAR de 2012 da Secretaria-Geral do Ministério da Saúde, emitido pela Direção-Geral da Saúde - Núcleo de Planeamento Estratégico e Avaliação (de acordo com Despacho do Ministro da Saúde nº5/2012 de 22 de Março)

1. ENQUADRAMENTO

A Secretaria-Geral do Ministério da Saúde (SGMS), remeteu à Direção-Geral da Saúde (DGS), através de correio eletrónico e ofício, com entrada no dia 10 de Setembro e 05 de Setembro corrente, a monitorização do QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização) relativa ao primeiro semestre de 2012, assim como um pedido de alteração de objetivos/indicadores.

Cumpra assim analisar os documentos apresentados de modo a emitir um parecer técnico sobre o assunto em causa.

2. ANÁLISE

Da análise global dos resultados apresentados verifica-se que o QUAR da SGMS, em geral, apresenta uma taxa de execução boa, tendo vários indicadores com previsão de cumprimento no final do ano, caso se mantenham as taxas de execução do primeiro semestre e/ou tendo por base as justificações da SGMS.

É de mencionar que, por parte da SGMS, foi entregue um pedido de alteração de indicadores, designadamente:

- a) **Indicador 7** [Data de resposta à exposição-data de entrada da exposição por e-mail (resultado em horas)], do **Objetivo Operacional 6** [Responder às exposições e aos pedidos de informação do cidadão].

Este indicador apresenta uma taxa de realização de 85%, tendo em consideração o intervalo de meta de “48 a 96 horas” e um resultado de 112,6.

O SGMS propõe a alteração do intervalo de meta (para um intervalo de 96 a 144 horas) e do valor crítico (para 72 horas) deste indicador referindo que tal decorre da entrada em vigor do Decreto-Lei 113/2011, em janeiro de 2012 e que *“se deu um afluxo da procura dos serviços de informação e relações públicas. Não tendo este aumento da procura sido acompanhado por um alargamento dos recursos existentes, foi necessário reestruturar a oferta de serviços, privilegiando o contacto telefónico, em detrimento da manutenção da meta relativa ao tempo de resposta às mensagens de correio eletrónico dos cidadãos”* e que *“uma vez que a Secretária-Geral, foi assumida como ponto de esclarecimento presencial e telefónico dos cidadãos”* tanto no âmbito da *“aplicação de taxas moderadoras como nas sucessivas fases do processo de reavaliação da situação de insuficiência económica, para a aplicação de regimes especiais de benefícios”, entendeu a SGMS “que a meta referente ao atendimento eletrónico deve ser alterada, de forma a acomodar a nova realidade”*

Considerando estarem em causa razões políticas e administrativas não previsíveis a justificar o pedido de reformulação do indicador 7 (conforme prevê a alínea d) do artigo 8.º da Lei n.º 66-

B/2007, de 28 de Dezembro), concorda-se com o solicitado referindo-se que deve constar no QUAR de 2012 da SGMS, após homologação da Tutela, o seguinte conteúdo:

- Indicador 7 – Data de resposta à exposição - data de entrada da exposição por email (resultado em numero de horas)
 - Meta – 120; Tolerância – 24; Valor Crítico – 72

De recordar que, segundo comunicado do Secretário de Estado da Administração Pública, na sequência do procedimento escrito iniciado em 29 de Abril de 2011 e finalizado a 6 de Maio de 2011, foi aprovado pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços (CCAS), a fixação da taxa máxima de realização de objetivos e indicadores em 135% (mantendo-se a taxa de realização associada ao valor crítico em 125%), com aplicação na avaliação de desempenho dos organismos a partir de 2011, inclusive. Quer isso dizer que os desvios positivos são limitados a 35% da meta, não podendo ser valorizadas taxas de realização de objetivos e indicadores acima dos 135%.

3. PROPOSTA

Face à análise, propõe-se o envio do presente parecer para homologação da Tutela, nos termos acima referidos, da alteração do QUAR 2012 da SGMS relativamente à meta e valor crítico do indicador 7.

A decisão que recair sobre a presente proposta será posteriormente enviada ao dirigente máximo da SGMS.

À consideração superior,

28 Novembro 2012

Núcleo de Planeamento Estratégico e Avaliação