

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009

Departamento: Vice-Presidência do Governo

Organismo: Gabinete Técnico

Missão: Assegurar apoio técnico-jurídico à Presidência do Governo, ao Vice-Presidente, ao Secretário Regional da Presidência e a outros possíveis clientes

Visão: Constituir um serviço de referência na área da consultadoria técnico-jurídica

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Garantir e aperfeiçoar o apoio técnico do Gabinete

OE 2: Potenciar a excelência da qualidade da informação técnica

OE 3: Promover uma maior eficiência ao serviço prestado pelo Gabinete aos seus clientes

Objectivos operacionais	Realizado Ano 200_ (ano n-1)	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

EFICÁCIA Ponderação de 40%

OB 1	Ponderação de 100%								
Assegurar em 70% que as necessidades de formação são efectivamente realizadas.	Ind 1 Peso 100%	(n.º de formações realizadas/ n.º de formações planeadas e seleccionadas)*100	70%	91%	X				

EFICIÊNCIA Ponderação de 40%

OB 2	Ponderação de 50%								
Alcançar um tempo médio de resposta de 5 dias úteis na avaliação de processos de candidatura da linha de apoio "Açores Investe"	Ind 2 Peso 100%	Tempo Médio de Resposta = Σ nº de dias de resposta/nº de processos avaliados	5 dias	3,7 dias	X				

OB 3	Ponderação de 50%								
Produzir 85% dos pareceres e informações solicitados dentro do prazo	Ind 3 Peso 100%	(Σ nº respostas dentro do prazo/nº pareceres e informações solicitados com prazo)*100	85%	70%			X		

QUALIDADE Ponderação de 20%

OB 4	Ponderação de 100%								
Atingir um índice de satisfação dos clientes do Gabinete de 3, numa escala de 1 a 5	Ind 4 Peso 70%	Índice de satisfação do Gabinete do Vice-Presidente (através de inquérito) medido numa escala de 1 a 5	3	4	X				
	Ind 5 Peso 30%	Índice de satisfação de outros clientes (através de inquérito) medido numa escala de 1 a 5	3	5	X				

Justificação para os desvios ...

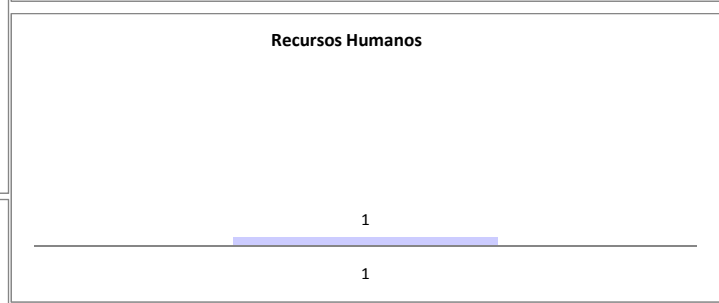
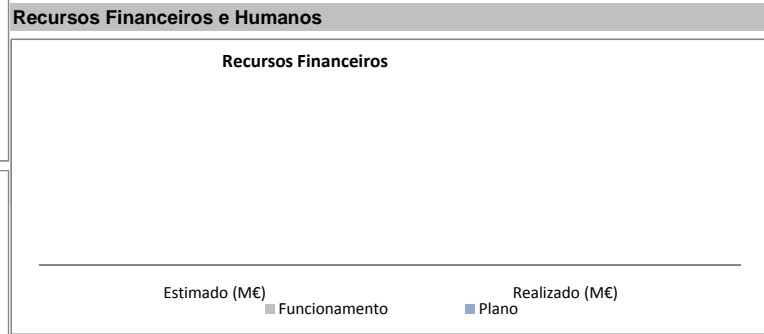
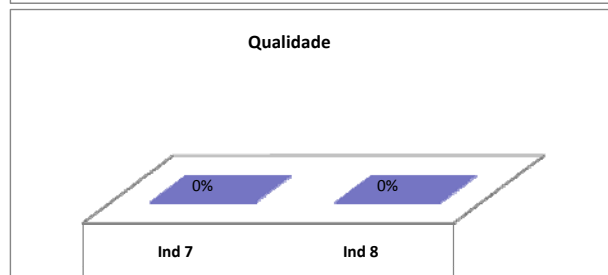
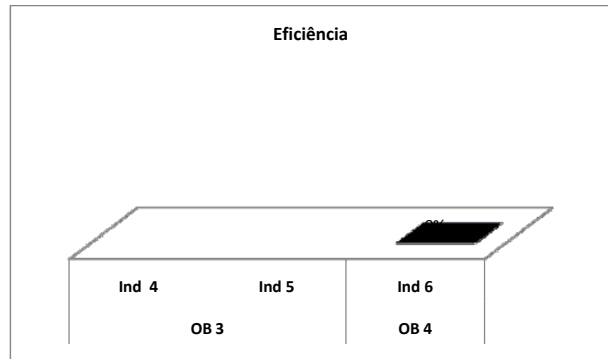
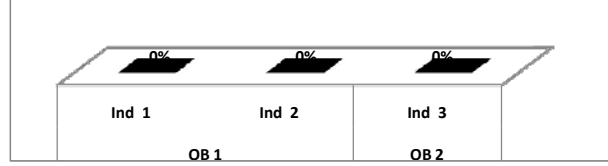
Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20x1	20	20x1	
Técnicos Superiores	12x6	72	12x3	
Assistente Operacionais	5x1	5	5x1	
TOTAL		97	61	-36

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento			
Plano			

Nota: O orçamento do Gabinete Técnico está incorporado no orçamento do Gabinete do Vice-Presidente em Ponta Delgada

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	36,40%	32,30%	14,33%
Avaliação final do serviço			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
		X	



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Plano e Relatório de Actividades do Gabinete
Objectivo 2	Indicador 2	Registo da base de dados da linha "Açores Investe"
Objectivo 3	Indicador 3	Registo da actividade do Gabinete Técnico
Objectivo 4	Indicador 4	Relatório de satisfação dos clientes
Objectivo 4	Indicador 5	Relatório de satisfação dos clientes