

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Departamento: Vice-Presidência do Governo

Organismo: Gabinete Técnico

Moely  
 M  
 12-01-06

**Missão:** Assegurar apoio técnico jurídico e económico 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 jurídica e económica

**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 2010 (ano n-1)	Meta Ano 2011	Concretização		
			Resultado	Classificação	
				Superou	Atingiu
<b>EFICÁCIA</b>					
<b>Ponderação de 30%</b>					
<b>OB 1</b>	<b>Ponderação de 100%</b>				
Garantir a celeridade às solicitações a este Gabinete	Ind 1	(Σ nº respostas dentro do prazo/nº pareceres e informações solicitados com prazo)*100	70%	70%	X
	Prazo de entrega				
	Peso 100%				
<b>EFICIÊNCIA</b>					
<b>Ponderação de 50%</b>					
<b>OB 2</b>	<b>Ponderação de 50%</b>				
Análise aos "pedidos de pagamento" no âmbito das 4 Linhas de Crédito	Ind 2	Σ nº de dias de resposta/nº de pedidos solicitados	n.d.	5 dias	0,772 dias
	Tempo médio de resposta				
	Peso 100%				
<b>OB 3</b>	<b>Ponderação de 50%</b>				
Cumprir padrões de desempenho nas solicitações de pagamentos ao Proconvergência no âmbito das 4 Linhas de Crédito	Ind 3	( nº solicitações de pagto sem erro/ Σ solicitações de pagto)*100	n.d.	90%	90%
	Taxa de desempenho				
	Peso 100%				
<b>QUALIDADE</b>					
<b>Ponderação de 20%</b>					
<b>OB 4</b>	<b>Ponderação de 100%</b>				
Satisfação dos clientes do Gabinete	Ind 4	Σ das pontuações médias atribuídas a cada item/nº inquiridos	4,3	4	4,5
	Índice de satisfação numa escala de 1 a 5				
	Peso 100%				

Justificação para os desvios ...

## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados
Dirigentes - Direcção superior	20x1	20	20x1
Técnicos Superiores	12x4	48	12x3
Assistente Operacionais	5x1	5	5x1
TOTAL		73	61

## Orçamento (M€)

### Funcionamento

### Plano

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

### Parâmetros

Eficácia		
Ind 1	Ind 2	Ind 3
0%	0%	0%

  

Eficiência		
Ind 4	Ind 5	Ind 6
	OB 3	OB 4
		100%

  

Qualidade	
Ind 7	Ind 8
100%	100%

## Estimado

## Realizado

Eficácia	Eficiência	Quali
Ponderação	Ponderação	Ponde
0,00%	0,00%	0,0
Bom	Avaliação final do serviço Satisfatório	Insufi

## Recursos Financeiros e Humanos

### Recursos Financeiros

Estimado (M€)

Funcionamento

Realizado (M€)

Plano

### Recursos Humanos

1

1

### Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Registo da actividade do Gabinete Técnico
Objectivo 2	Indicador 2	Registo da base de dados das linhas de crédito
Objectivo 3	Indicador 3	Registo da base de dados das linhas de crédito
Objectivo 4	Indicador 4	Relatório de satisfação dos clientes