

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Departamento: SECRETARIA REGIONAL DA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

Organismo: DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

Missão: Apoiar o Gabinete da Secretária Regional da Educação e Formação no domínio da gestão de recursos humanos, financeiros, patrimoniais e assegurar a execução dos serviços de carácter administrativo comuns aos diversos serviços da SREF.

Visão: Ser um serviço reconhecido pela sua competência e dedicação pelos restantes serviços da SREF.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Garantir o apoio o Gabinete da Secretaria Regional da Educação e Formação, nos serviços financeiros, técnicos e administrativos

OE 2: Melhorar a eficiência operacional e de gestão dos serviços

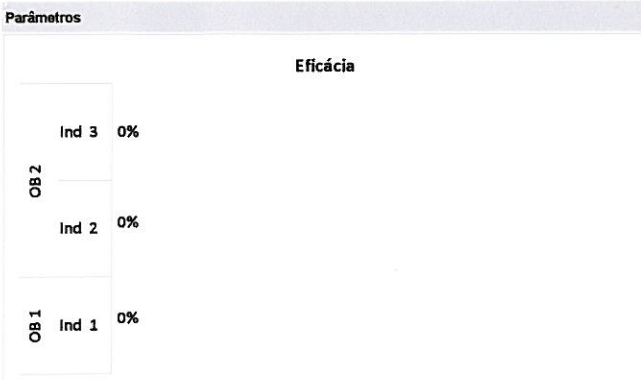
OE 3: Assegurar a qualidade das respostas do gabinete, quer às solicitações dos serviços dependentes, quer de entidades externas com quem se relaciona

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA Ponderação 40%						
OB 1 (OE) Ponderação de 50%						
Assegurar a formação contínua dos RH adequando a formação às suas competências	Ind 1 Peso	(n.º de formações frequentadas/n.º de formações planeadas e seleccionadas)*100 100%	90%			
OB 2 (OE) Ponderação de 50%						
Cumprimento de prazos de processamento	Ind 2 Peso	(n.º folhas de vencimentos entregues dentro do prazo/n.º folhas de vencimentos entregues)*100 50%	95%			
	Ind 3 Peso	(n.º facturas processadas dentro do prazo/n.º facturas processadas)*100 50%	95%			
EFICIÊNCIA Ponderação 30%						
OB 3 (OE) Ponderação de 50%						
Produzir os pareceres e informações solicitados dentro do prazo	Ind 4 Peso	Média da concretização dos prazos dos pareceres solicitados 100%	100%			
OB 4 (OE) Ponderação de 25%						
Reduzir erros nas folhas remetidas à contabilidade pública	Ind 5 Peso	(Σ n.º folhas com erros remetidas à CP/n.º total de folhas remetidas à CP)*100 100%	4%			
OB 5 (OE) Ponderação de 25%						
Optimização dos gastos de papel	Ind 6 Peso	(n.º recibos vencimento em suporte digita/n.º total de recibos de vencimento)*100 100%	75%			
QUALIDADE Ponderação 30%						
OB 6 (OE) Ponderação de 50%						
Assegurar a actualidade da informação disponível no Portal Governo _ SREF	Ind 7 Peso	Media de dias entre a autorização para publicação de informação e a sua 100%	1			
OB 7 (OE) Ponderação de 50%						
Garantir a satisfação dos clientes do Gabinete	Ind 8 Peso	índice satisfação do Gabinete SREF (através de inquérito, numa escala de 1 a 5) 60%	4			
	Ind 9 Peso	índice médio de satisfação dos clientes (através de inquérito, numa escala de 1 a 5) 40%	4			

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16x1	16		
Assistentes Técnicos	8x3	24		
Assistentes Operacionais	5x2	10		
TOTAL		50		

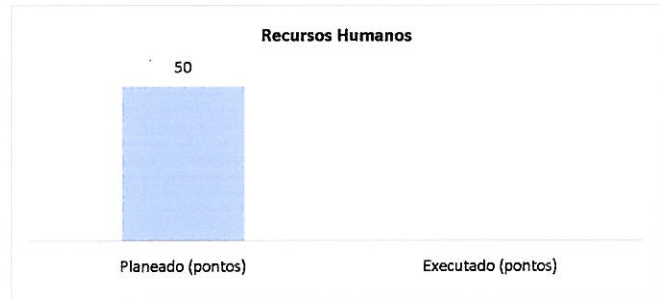
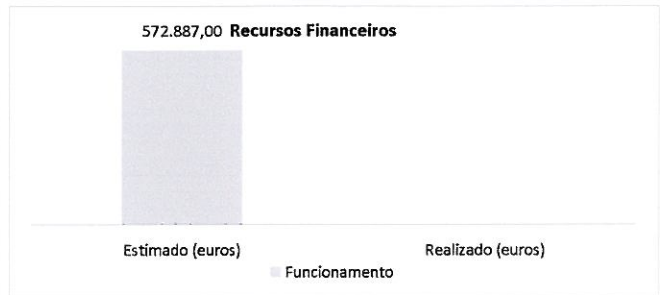
Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	572.887,00		



Eficácia	Eficiência	Qualidade
40%	30%	30%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Indicador	Fonte de verificação
Eficácia - OB 1 - Ind 1	Certificados de formação/comprovativo de selecção
Eficácia - OB 2 - Ind 2	Programa Informático de Processamento de Vencimentos/Folhas CP
Eficácia - OB 3 - Ind 3	Programa informático de processamento facturação/SGC
Eficiência - OB 4 - Ind 4	Ficha Controlo Interno
Eficiência - OB 5 - Ind 5	Folhas devolvidas pela CP
Eficiência - OB 6 - Ind 6	Recibos de Vencimento
Qualidade - OB 7 - Ind 7	Ficha Controlo Interno
Qualidade - OB 8 - Ind 8	Inquérito a realizar no final do ano
Qualidade - OB 9 - Ind 9	Inquérito a realizar no final do ano