

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 ao 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 1)		Ponderação de 100%						
Cumprimento de prazos de processamento	Ind 1	(n.º folhas de vencimentos entregues dentro do prazo/n.º folhas de vencimentos entregues)*100		95%				
	Peso	50%						
	Ind 2	(n.º facturas processadas dentro do prazo/n.º facturas processadas)*100		95%				
	Peso	50%						

EFICIÊNCIA Ponderação 30%

OB 2 (OE 2)		Ponderação de 50%						
Produzir os pareceres e informações solicitados dentro do prazo	Ind 3	Média da concretização dos prazos dos pareceres solicitados		100%				
	Peso	100%						
OB 3 (OE 2)		Ponderação de 50%						
Reduzir erros nas folhas remetidas à contabilidade pública	Ind 4	(Σ n.º folhas com erros remetidas à CP/n.º total de folhas remetidas à CP)*100		4%				
	Peso	100%						

QUALIDADE Ponderação 30%

OB 4 (OE 3)		Ponderação de 50%						
Assegurar a actualidade da informação disponível no Portal Governo _ SREF	Ind 5	Média de dias entre a solicitação da publicação e a publicação/submissão para publicação		1				
	Peso	100%						
OB 5 (OE 3)		Ponderação de 50%						
Garantir a satisfação dos clientes do Gabinete	Ind 6	índice médio de satisfação do Gabinete SREF (através de inquérito, numa escala de 1 a 5)		4				
	Peso	60%						
	Ind 7	índice médio de satisfação dos clientes (através de inquérito, numa escala de 1 a 5)		4				
	Peso	40%						

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16x1	16		

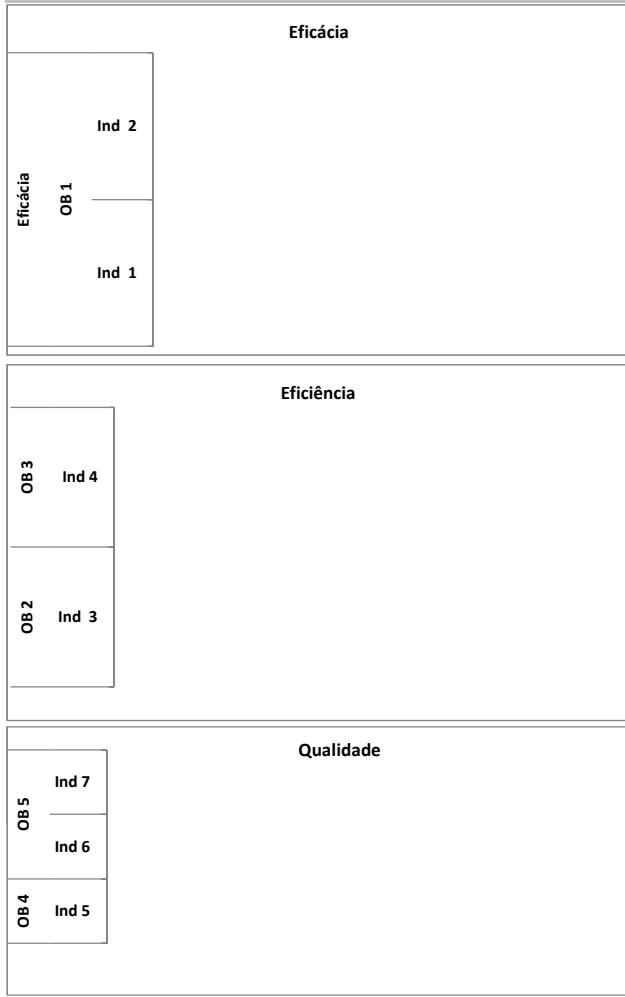
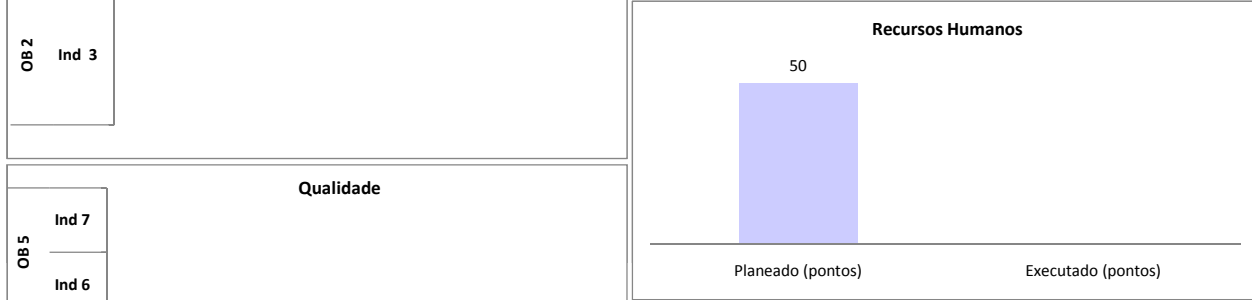
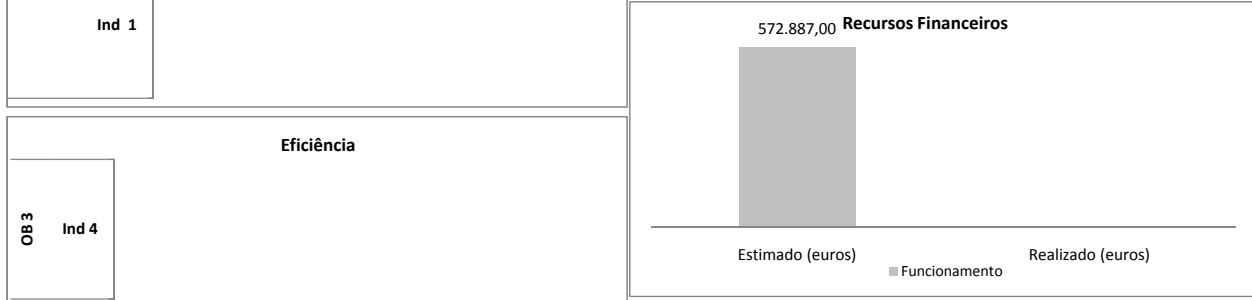
Assistentes Técnicos	8x3	24		
Assistentes Operacionais	5x2	10		
TOTAL		50		

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	572.887,00		

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	40%	30%	30%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Eficácia	OB 1	Ind 1	Programa Informático de Processamento de Vencimentos/Folhas CP
		Ind 2	Programa informático de processamento facturação/SGC
Eficiência	OB 2	Ind 3	Ficha Controlo Interno
	OB 3	Ind 4	Folhas devolvidas pela
Qualidade	OB 4	Ind 5	Ficha Controlo Interno
		Ind 6	Inquérito a realizar no final do ano
	OB 5	Ind 7	Inquérito a realizar no final do ano

