

**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		

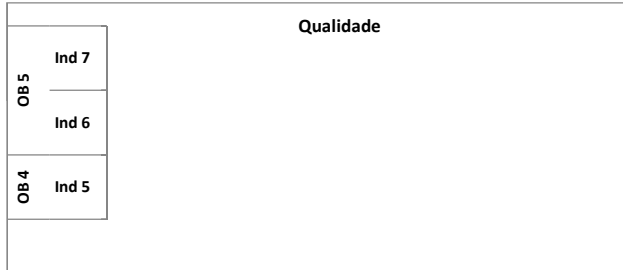
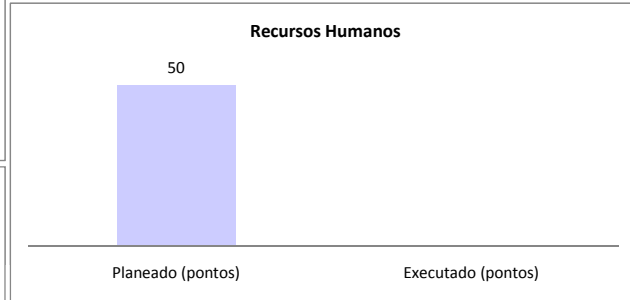
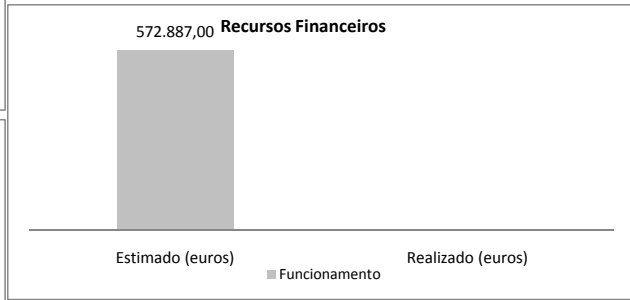
Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	572.887,00		

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	40%	30%	30%



Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

**Recursos Financeiros e Humanos**



**Listagem das Fontes de verificação**

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

