

Howly
 SM
 11-12-15

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2012

Departamento: Vice-Presidência do Governo

Organismo: Gabinete Técnico

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 2011 (ano n-1)	Meta Ano 2012	Concretização		
			Resultado	Classificação	
				Superou	Atingiu

EFICÁCIA

Ponderação de 30%

OB 1

Ponderação de 100%

Ind 1

Garantir a celeridade às solicitações a este Gabinete

Prazo de entrega

Tempo Médio de Resposta = Σ nº de dias de resposta/nº de processos avaliados

70%

80%

Peso 100%

EFICIÊNCIA

Ponderação de 50%

OB 2

Ponderação de 50%

Ind 2

Análise aos "pedidos de pagamento" no âmbito das 6 Linhas de Crédito

Tempo médio de resposta

Σ nº de dias de resposta/nº de pedidos solicitados

n.d.

4 dias

Peso 100%

OB 3

Ponderação de 50%

Ind 3

Cumprir padrões de desempenho nas solicitações de pagamentos ao Proconvergência no âmbito das 6 Linhas de Crédito

Taxa de desempenho

(nº solicitações de pagto sem erro/ Σ solicitações de pagto)*100

n.d.

90%

Peso 100%

QUALIDADE

Ponderação de 20%

OB 4

Ponderação de 100%

Ind 4

Satisfação dos clientes do Gabinete

Indice de satisfação numa escala de 1 a 5

Σ das pontuações médias atribuídas a cada item/nº inquiridos

4,5

4

Peso 100%

Justificação para os desvios ...

