

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Handwritten:
 Homenes
 SM
 11-02-09

Departamento: Vice-Presidência do Governo

Organismo: Gabinete Técnico

Missão: Assegurar apoio técnico-jurídico 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 técnico-jurídica

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 200_ (ano n-1)	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA Ponderação de 40%						
OB 1 Assegurar em 70% que as necessidades de formação são efectivamente realizadas.	Ponderação de 100% Ind 1 (n.º de formações realizadas/ n.º de formações planeadas e seleccionadas)*100 Peso 100%	75%	50%		X	(25%) A Orientação nº9/2010, de Junho, veio impossibilitar a realização de formação a partir daquela data
EFICIÊNCIA Ponderação de 40%						
OB 2 Alcançar um tempo médio de resposta de 3 dias úteis no acompanhamento dos processos das diferentes Linhas de Crédito	Ponderação de 50% Ind 2 Tempo Médio de Resposta = Σ n.º de dias de resposta/n.º de processos acompanhados Peso 100%	3 dias	0,29 dias	X		2,71 dias
OB 3 Produzir 85% dos pareceres e informações solicitados dentro do prazo	Ponderação de 50% Ind 3 (Σ n.º respostas dentro do prazo/n.º pareceres e informações solicitados com prazo)*100 Peso 100%	85%	85%	X		
QUALIDADE Ponderação de 20%						
OB 4 Atingir um índice de satisfação dos clientes do Gabinete de 4, numa escala de 1 a 5	Ponderação de 100% Ind 4 Índice de satisfação do Gabinete do Vice-Presidente (através de Inquérito) medido numa escala de 1 a 5 Peso 70%	4	3		X	(1)
	Ind 5 Índice de satisfação de outros clientes (através de Inquérito) medido numa escala de 1 a 5 Peso 30%	4	4,77	X		0,77

Justificação para os desvios ...

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20x1	20	20x1	
Técnicos Superiores	12x5	60	12x3	-24
Assistente Operacionais	5x1	5	5x1	
TOTAL		85	61	-24

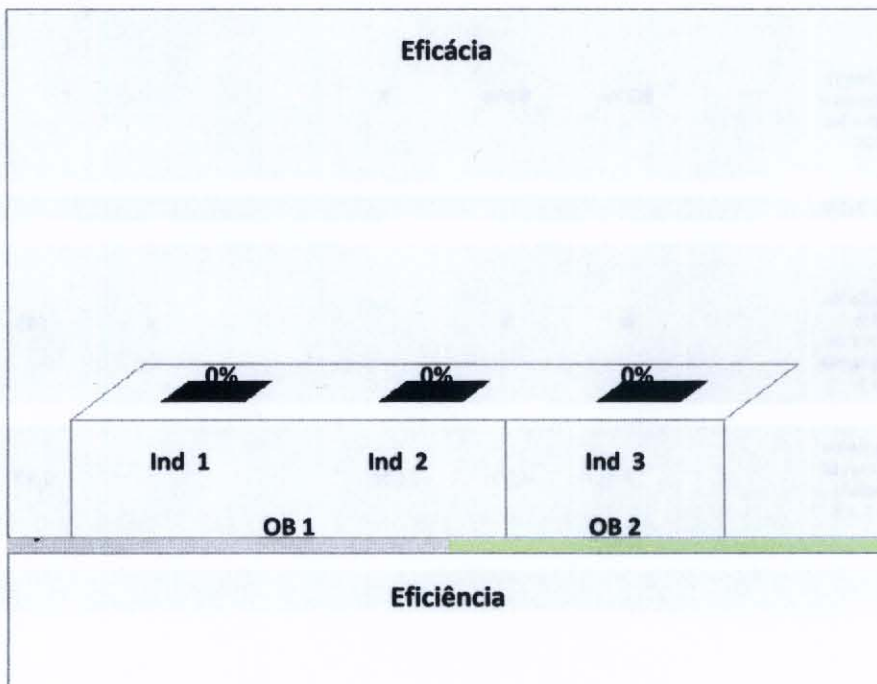
Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento			
Plano			

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

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	0,00%	0,00%	0,00%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos



Recursos Financeiros