

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Memória
2M
10-12-15

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 2010 (ano n-1)	Meta Ano 2011	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

EFICÁCIA Ponderação de 30%

OB 1	Ponderação de 100%								
Garantir a celeridade às solicitações a este Gabinete	Ind 1	(Σ nº respostas dentro do prazo/nº pareceres e informações solicitados com prazo)*100		70%					
	Prazo de entrega								
	Peso 100%								

EFICIÊNCIA Ponderação de 50%

OB 2	Ponderação de 50%								
Análise aos "pedidos de pagamento" no âmbito das 4 Linhas de Crédito	Ind 2	Σ nº de dias de resposta/nº de pedidos solicitados	n.d.	5 dias					
	Tempo médio de resposta								
	Peso 100%								

OB 3	Ponderação de 50%								
Cumprir padrões de desempenho nas solicitações de pagamentos ao Proconvergência no âmbito das 4 Linhas de Crédito	Ind 3	(nº solicitações de pagto sem erro/ Σ solicitações de pagto)*100	n.d.	90%					
	Taxa de desempenho								
	Peso 100%								

QUALIDADE Ponderação de 20%

OB 4	Ponderação de 100%								
Satisfação dos clientes do Gabinete	Ind 4	Σ das pontuações médias atribuídas a cada item/nº inquiridos	4,3	4					
	Índice de satisfação numa escala de 1 a 5								
	Peso 100%								

Justificação para os desvios ...

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20x1	20		
Técnicos Superiores	12x4	48		
Assistente Operacionais	5x1	5		
TOTAL		85		

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
Eficácia	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	0,00%	0,00%	0,00%
	Avaliação final do serviço		
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
Recursos Financeiros e Humanos			