

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Alvo
S.M.
09-12-14

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		
			Resultado	Classificação	
				Superou	Atingiu

EFICÁCIA Ponderação de 40%

OB 1	Ponderação de 100%						
Assegurar em 70% que as necessidades de formação são efectivamente realizadas.	Ind 1	(n.º de formações realizadas/ n.º de formações planeadas e seleccionadas)*100	75%				
	Peso 100%						

EFICIÊNCIA Ponderação de 40%

OB 2	Ponderação de 50%						
Alcançar um tempo médio de resposta de 3 dias úteis no acompanhamento dos processos das diferentes Linhas de Crédito	Ind 2	Tempo Médio de Resposta = Σ n.º de dias de resposta/n.º de processos acompanhados	3 dias				
	Peso 100%						

OB 3	Ponderação de 50%						
Produzir 85% dos pareceres e informações solicitados dentro do prazo	Ind 3	(Σ n.º respostas dentro do prazo/n.º pareceres e informações solicitados com prazo)*100	85%				
	Peso 100%						

QUALIDADE Ponderação de 20%

OB 4	Ponderação de 100%						
Atingir um índice de satisfação dos clientes do Gabinete de 4, numa escala de 1 a 5	Ind 4	Índice de satisfação do Gabinete do Vice-Presidente (através de inquérito) medido numa escala de 1 a 5	4				
	Peso 70%						
	Ind 5	Índice de satisfação de outros clientes (através de inquérito) medido numa escala de 1 a 5	4				
	Peso 30%						

Justificação para os desvios ...

Meios disponíveis

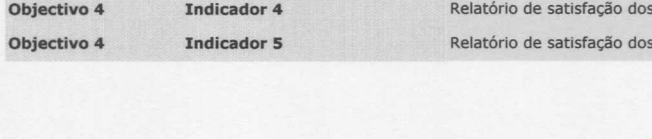
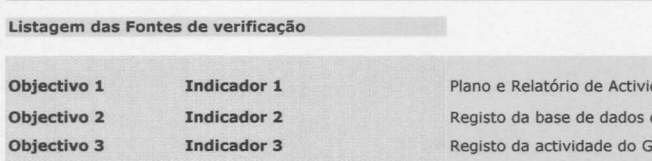
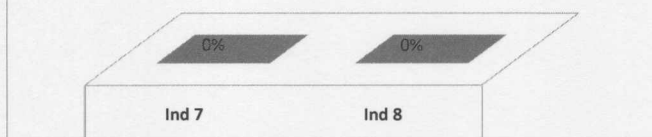
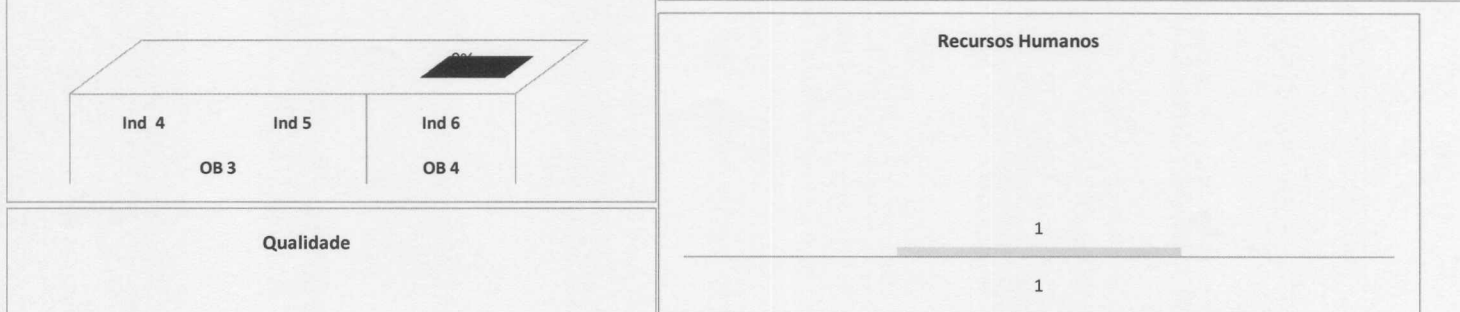
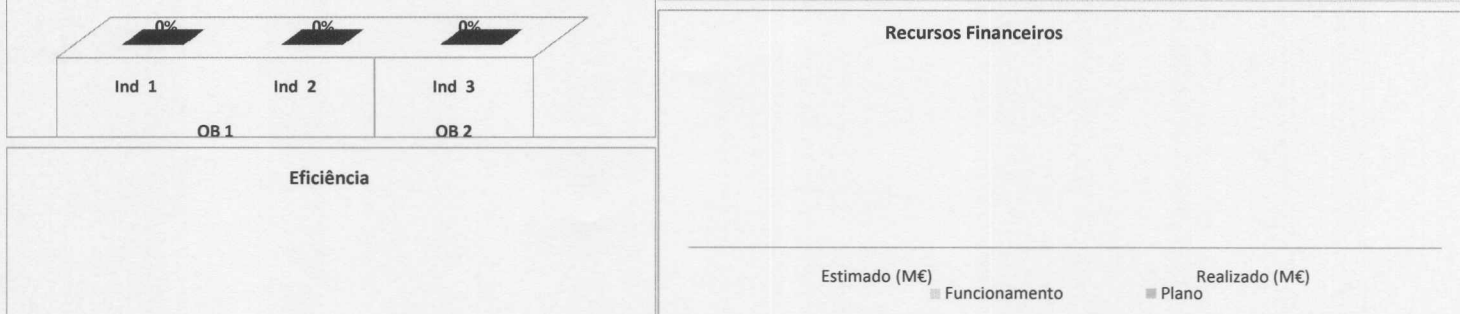
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados
Dirigentes - Direção superior	20x1	20	
Técnicos Superiores	12x5	60	
Assistente Operacionais	5x1	5	
TOTAL		85	

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Des
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



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo	Indicador	Fonte de verificação
Objectivo 1	Indicador 1	Plano e Relatório de Actividades do Gabinete
Objectivo 2	Indicador 2	Registo da base de dados das linhas de crédito
Objectivo 3	Indicador 3	Registo da actividade do Gabinete Técnico
Objectivo 4	Indicador 4	Relatório de satisfação dos clientes
Objectivo 4	Indicador 5	Relatório de satisfação dos clientes