

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010 (ano n)

Departamento: SECRETARIA REGIONAL DA AGRICULTURA E FLORESTAS
Organismo: DIRECÇÃO REGIONAL DOS ASSUNTOS COMUNITÁRIOS DA AGRICULTURA

Missão: Promover a Valorização, a Competitividade e a Sustentabilidade da Agricultura e dos Territórios Rurais, através da aplicação adequada dos recursos disponibilizados pelas políticas regionais e comunitárias.

Visão: Ser um factor de progresso e desenvolvimento do sector agrícola e populações rurais para um desenvolvimento rural sustentável.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Promover a utilização correcta das verbas do Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural e Fundo Europeu Agrícola de Garantia, na óptica da boa gestão financeira;

OE 2: Garantir as funções de organismo de coordenação, execução, acompanhamento e avaliação, com rigor e qualidade.

OE 3: Promover a melhoria contínua do desempenho organizacional, num quadro de ética, transparência e eficiência, visando a satisfação e o reconhecimento dos seus clientes.

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009 (ano n-1)	Meta Ano 2010 (ano n)	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA	Ponderação de 60%		80%				
OB 1 (OE)	Ponderação de 60%						
Implementar a digitalização de candidaturas dos agricultores nas Ilhas das Flores/Corvo, Graciosa e Faial	Ind 1 Peso 100%	Número de meios técnicos atribuído aos serviços de ilha	0	3	0	x	↓ -100%
			0%				
OB 2 (OE)	Ponderação de 40%						
Garantir a informação célere dos agricultores acerca dos prazos de candidatura através de SMS, internet, imprensa local e atendimento telefónico	Ind 2 Peso 50%	(Nº de telemóveis contactado/N.º telemóveis disponibilizado)*100	100%	60% - 70%	65%	x	↑ 0%
	Ind 3 Peso 50%	N.º de publicações efectuadas	n/a	3	9	x	↑ 200%
					300%		
EFICIÊNCIA	Ponderação de 20%		91%				
OB 3 (OE)	Ponderação de 100%						
Reduzir o tempo de resposta aos clientes internos, no que respeita a pedidos de esclarecimento efectuados nos sites específicos para o efeito	Ind 4 Peso 100%	Tempo médio de resposta, em dias, aos pedidos de esclarecimento dos clientes internos	n/a	15 a 20	19	x	↓ -9%
					91%		
QUALIDADE	Ponderação de 20%		216%				
OB 4 (OE)	Ponderação de 40%						
Promover a satisfação dos clientes internos	Ind 5 Peso 100%	Índice de satisfação dos clientes internos (de 1 a 5) realizado através de inquéritos	3	3	3,69	x	↑ 23%
					123%		
OB 5 (OE)	Ponderação de 30%						
Promover uma articulação funcional e eficaz com os clientes internos (serviços de ilha e organismos intermédios do PRORURAL)	Ind 6 Peso 100%	Número de reuniões	2	Uma reunião por semestre	6	x	↑ 200%
					300%		
OB 6 (OE)	Ponderação de 30%						
Implementar um mecanismo de auditoria interna aos procedimentos do POSEI	Ind 7 Peso 100%	Nº de processos sujeito a controlo	n/a	70 a 80 processos	192	x	↑ 156%
					256%		

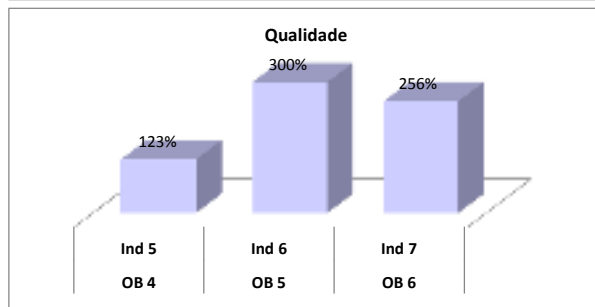
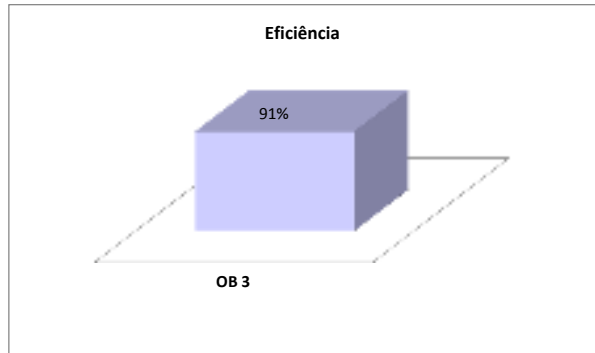
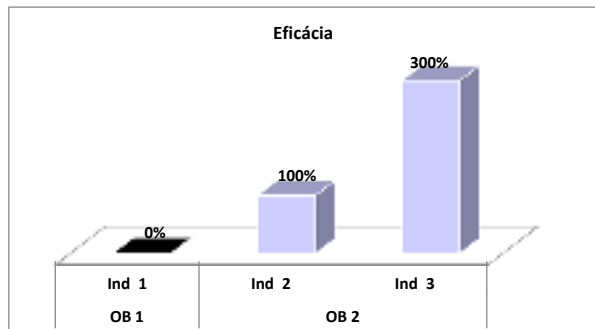
Em virtude de estarmos a trabalhar no processo de desmaterialização, a implementar em 2012, achou-se conveniente não efectuar a aquisição de scâner só para trabalhar em 2010 na digitalização de candidaturas.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes-Direcção Superior	20x1	20	20	0
Dirigentes-Direcção Intermédia	16x5	80	80	0
Técnicos Superiores	12x18	216	216	0
Especialistas de Informática	12x1	12	12	0
Assistentes Técnicos	8x9	72	72	0
Assistentes Operacionais	5x5	25	25	0
TOTAL		425	425	0

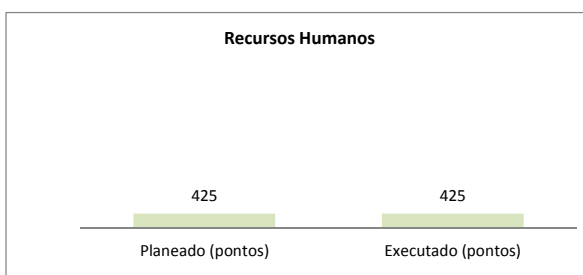
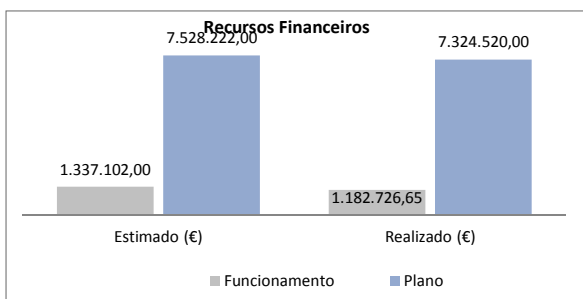
Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.337.102,00	1.182.726,65	-154.375,35
Plano	7.528.222,00	7.324.520,00	-203.702,00

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Total
	60%	20%	20%	
	48,06%	18,29%	43,20%	109,54%



Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	AQUISIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E ACÇÕES DE FORMAÇÃO MINISTRADAS
Objectivo 2	Indicador 2	PROGRAMA INFORMÁTICO RESPECTIVO
Objectivo 3	Indicador 3	IMPrensa LOCAL
Objectivo 4	Indicador 4	SISTEMA DE GESTÃO DE CORRESPONDÊNCIA - SGC
Objectivo 5	Indicador 5	RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES
Objectivo 6	Indicador 6	CONVOCATÓRIAS EFECTUADAS
Objectivo 6	Indicador 7	RELATÓRIO DE AUDITORIA