

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009 (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: Queremos 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 2008 (ano n-1)	Meta Ano 2009 (ano n)	Concretização			Desvios			
			Resultado	Classificação					
				Superou	Atingiu		Não atingiu		
EFICÁCIA	Ponderação de 60%		57%						
OB 1 (OE)	Ponderação de 60%								
Implementar a digitalização de candidaturas dos agricultores nas Ilhas das Flores/Corvo e Graciosa	Ind 1 Peso 100%	Número de meios técnicos atribuído aos serviços de ilha	NA	2	0		x	↓	-100%
					0%				
OB 2 (OE)	Ponderação de 40%								
Informar, de forma célere, os agricultores acerca dos prazos de candidatura e pagamento de apoios através de SMS, internet, imprensa local e atendimento	Ind 2 Peso 100%	(Nº de agricultores contactado/N.º de agricultores beneficiário)*100	NA	70%	100%	x		↑	43%
					143%				
EFICIÊNCIA	Ponderação de 20%		100%						
OB 3 (OE)	Ponderação de 100%								
Reduzir o tempo de resposta aos clientes internos e externos, no que respeita a esclarecimentos	Ind 3 Peso 100%	Tempo médio de resposta	NA	30	30		x	→	0%
					100%				
QUALIDADE	Ponderação de 20%		100%						
OB 4 (OE)	Ponderação de 40%								
Atingir um índice de satisfação dos clientes de 3, numa escala de 1 a 5	Ind 4 Peso 100%	Índice de satisfação dos clientes (de 1 a 5)	NA	3	3		x	→	0%
					100%				
OB 5 (OE)	Ponderação de 30%								
Promover uma articulação funcional e eficaz com os clientes internos (serviços de ilha e organismos intermédios)	Ind 5 Peso 100%	Reuniões semestrais com todos os clientes	NA	2	2		x	→	0%
					100%				
OB 6 (OE)	Ponderação de 30%								
Implementação de um mecanismo de controlo interno de qualidade de 2% das candidaturas	Ind 6 Peso 100%	(Nº de candidaturas sujeito a controlo/N.º total de candidaturas)*100	NA	2%	2%		x	→	0%
					100%				

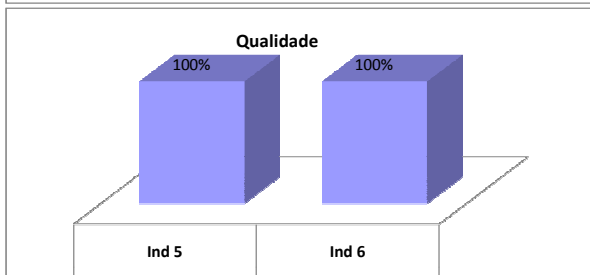
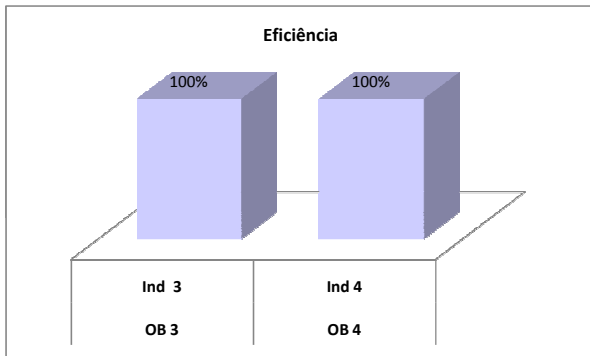
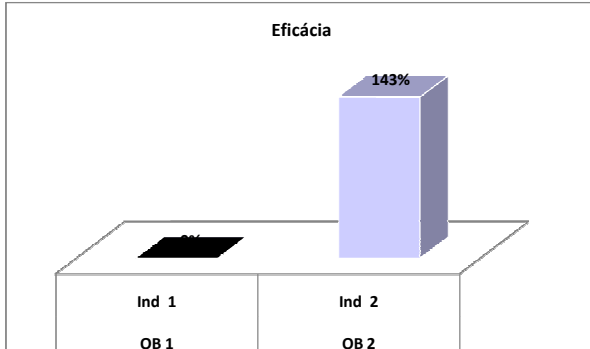
Justificação para os desvios: Objectivo 1 - A não observância do que havia sido proposto prendeu-se com o volume de candidaturas em determinadas áreas e do prazo para a sua análise, pelo que foi decidido não acrescentar novidade ao procedimento, quer ao nível dos meios técnicos, quer ao nível da formação necessária para o normal desenrolar das actividades.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	20,00	20,00	0,00
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	80,00	80,00	0,00
Técnicos Superiores	12	336,00	336,00	0,00
Técnicos Profissionais	8	24,00	24,00	0,00
Administrativos	8	56,00	56,00	0,00
Operários	5	5,00	5,00	0,00
Auxiliares	5	15,00	15,00	0,00
TOTAL		536,00	536,00	0,00

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.223,000	1.010,72	-212,28
Plano	7.000,000	5.280,09	-1.719,91

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade	Total
	60%	20%	20%	
	34,29%	20,00%	20,00%	74,29%



Avaliação final do serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos

