

QUAR 2018 – Editorial do Ministério da Educação e Ciência

A proposta que se submete à aprovação do Conselho de Administração refere-se ao QUAR 2018.

MISSÃO E VISÃO

A EMEC é um organismo dotado de autonomia administrativa e financeira, integrado no Ministério da Educação (ME), cuja atividade económica principal é a edição, impressão de suportes de informação gravados, promovendo também a distribuição e venda de publicações. Neste sentido, deve oferecer produtos ou serviços segundo os requisitos indicados pelo utente. As necessidades e expectativas dos utentes referem-se às características e qualidade dos produtos, ao acompanhamento e entrega do serviço, ao preço e prazo de execução. A EMEC presta serviços aos organismos centrais e periféricos do ME, à rede pública de estabelecimentos de educação e ensino, a outras entidades públicas e privadas, professores, alunos e famílias.

A «visão» é a forma como a EMEC pretende ser reconhecida no fim do horizonte temporal em causa, isto é, como se projeta no futuro:

«A EMEC deve ser reconhecida pela qualidade dos seus produtos e serviços, assegurando uma relação ótima de preço/qualidade/prazo de execução, geradora de valor, na ótica do interesse público».

CUMPRIMENTO DO QUAR 2017

O Quadro 1 mostra os valores provisórios, referentes ao apuramento realizado no 3º trimestre, relativos ao cumprimento do QUAR 2017 expresso em cinco indicadores. No final do ano irá proceder-se ao apuramento do que foi efetivamente realizado.

Quadro 1 – Indicadores, Metas, Resultados e Grau de Cumprimento (provisório) do QUAR 2017

	Descrição do Indicador	Meta 2017	Superação 2017	Resultado em 30/09/2017
Indicador 1	Valor Acrescentado Bruto (VAB)	1.800.000	2.200.000	1.671.929
Indicador 2	Taxa de obras com prazos cumpridos	80%	85%	75%
Indicador 3	Taxa de vendas diretas do produto acabado	70%	75%	75%
Indicador 4	Taxa de obras com classificação Muito Bom	70%	75%	70%
Indicador 5	Taxa de respostas das escolas com classificação Muito Bom	65%	70%	73%

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) em 2018

A dependência das encomendas de **serviço gráfico e distribuição** do sector público e a restrição orçamental conduzem a que a EMEC, fortemente dependente destes clientes institucionais, mantenha a previsão de manutenção ou mesmo redução nas encomendas.

Atendendo ao exposto, prevê-se que o valor da faturação oscile entre **2,5 milhões e 3 milhões de euros**, mantendo-se uma situação semelhante à verificada no ano de 2017.

Os objetivos que se propõem para o **QUAR 2018** são objetivos estratégicos (**OE**) aos quais correspondem objetivos operacionais (**OP**).

- **OE 1** Promover a **satisfação dos utentes/clientes**

- **OP2** – Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 75% e 85% das obras.

- **OE 2** Garantir a sustentabilidade da **autonomia financeira**

- **OP1** - Atingir um **Valor Acrescentado Bruto (VAB)** que se situe entre os 1,6 e 2,0 milhões de euros.

- **OP3** – Promover um volume de **vendas diretas**, de forma a valerem entre 70% e 80% do total de vendas de Produto Acabado.

- **OE 3** Melhorar a **qualidade e as competências** que lhe estão associadas

- **OP4** - Assegurar um elevado nível de **satisfação por parte dos clientes** nos serviços Gráfico e de Distribuição e no Produto Acabado.

A satisfação dos utentes/clientes **(OE 1)** consegue-se quando o serviço prestado corresponde às características da encomenda e do preço. São também relevantes os apoios técnicos ao cliente, durante a execução, a entrega do serviço e o cumprimento do prazo acordado. A satisfação dos clientes é também determinada pelo aperfeiçoamento dos processos e condições técnicas de prestação dos serviços **(OE 3)**, os quais visam obter ganhos de qualidade e produtividade. A sustentabilidade financeira **(OE 2)** é em grande parte o resultado da conjugação destes objetivos. Assim, na origem do sucesso estará, em grande medida, o aperfeiçoamento dos processos e condições técnicas de prestação dos serviços, que terão efeitos simultâneos na satisfação do cliente e nos resultados financeiros.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

Os objetivos que se propõem para o QUAR 2018 apresentam-se no Quadro 2.

Os dois primeiros objetivos são de **eficácia**, aferida pelos resultados. Para efeitos de avaliação têm a ponderação de 45%.

OP1 - Atingir um **Valor Acrescentado Bruto (VAB)** no intervalo de 1,6 M€ e 2,0 M€.

Indicador 1: Valor Acrescentado Bruto (VAB)

Meta: 1,8 M€

Superação: Situar-se acima dos 2,0 M€

Valor crítico: 2,2 M€

Fonte de verificação: Contabilidade - Mapa de demonstração dos resultados.

O VAB representa o valor da produção, deduzindo-lhe tudo o que não é valor criado na EMEC, ou seja, os seus consumos intermédios (Custo das Mercadorias Vendidas e

Matérias Consumidas, Fornecimentos e Serviços Externos, Impostos Indiretos pagos). Na ótica do rendimento o VAB corresponde à remuneração dos fatores de produção. O apuramento é feito a partir do mapa de demonstração anual dos resultados, utilizando a seguinte fórmula:

VAB = (Vendas + Prestações de Serviços + Variação da Produção + Outros Proveitos Operacionais) - (Custo Mercadorias Vendidas + Fornecimentos de Serviços Externos + Outros Custos Operacionais)

OP2 - Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 75% e 85% das obras.

Indicador 2: Prazo de entrega dos trabalhos

Meta: 80% dos trabalhos.

Superação: A partir de 85%.

Valor crítico: 90%

Fonte de verificação: Listagem de prazos acordados e realizados por obra, que consta na base de dados da Direção de Produção.

O desenvolvimento da execução da encomenda, pode justificar o ajustamento no prazo inicialmente previsto para entrega dos nossos serviços. Neste caso, e por acordo entre a EMEC e o cliente, será registada a data ajustada, neste sentido não se apuram desvios entre o estimado e o realizado.

O objetivo seguinte é de **eficiência**, traduzindo ganhos de produtividade e redução de custos. Para efeitos de avaliação tem a ponderação de **35%**.

OP3 – Promover um volume de vendas diretas, de forma a valerem entre 70% e 80% do total de vendas de produto acabado.

Indicador 3: Vendas diretas de produto acabado.

Meta: Vendas diretas com um peso de 75% do total de vendas de produto acabado.

Superação: Volume de vendas diretas acima dos 80% do total.

Valor crítico: 82%

Fonte de verificação: Programa de faturação da EME.

O último objetivo é de **qualidade**, avaliada quer pela perceção dos utilizadores, quer em sentido técnico. Para efeitos de avaliação tem a ponderação de **20%** distribuídos uniformemente por dois indicadores.

OP4 – Assegurar um elevado nível de satisfação por parte dos clientes nos serviços Gráfico e Distribuição e no Produto Acabado

O apuramento deste objetivo é feito através do cálculo da média dos dois indicadores que o compõem, contribuindo cada um com 50% para o valor total do objetivo.

Indicador 4: Nível de qualidade do serviço **gráficos** e de **distribuição**.

Meta: Respostas classificadas como Muito Bom em 75% dos trabalhos gráficos e de distribuição avaliados.

Superação: Respostas classificadas como Muito Bom acima de 80% dos trabalhos gráficos e de distribuição avaliados.

Valor crítico: 85%

Fonte de verificação: Questionário preenchido e validado pelo cliente.

O nível de **qualidade** obtém-se pela relação (Número de obras com classificação Muito Bom / Número de Obras Classificadas) * 100.

Indicador 5: Nível de qualidade de **produto acabado**

Meta: Respostas classificadas como Muito Bom em 70% do número total de questionários avaliados.

Superação: Respostas classificadas como Muito Bom acima de 75% do número total de questionários avaliados.

Valor crítico: 80%

Fonte de verificação: Questionário preenchido e validado pelas escolas.

O nível de **qualidade** obtém-se pela relação (Número de respostas com classificação de Muito Bom / Total de Questionários Validados) * 100.

Conforme se referiu, os objetivos do QUAR foram especificados em termos de **indicadores** (e **metas** a atingir), no entanto, a sua realização dá-se por via de **iniciativas** concretas (projetos e atividades) a submeter à consideração do Conselho de Administração no Plano de Atividades para 2018.

Quadro 2 – Indicadores e Metas do QUAR 2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS												
OE1	Promover a satisfação dos utentes/clientes											
OE2	Garantir a sustentabilidade financeira											
OE3	Melhorar a qualidade e as competências que lhe estão associadas											
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 30/09/17	Meta 2018	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2018	Taxa realização	Classificação	Desvio
45%	Eficácia									#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!
50%	O1. Atingir um Valor Acrescentado Bruto (VAB) que se situe entre 1,6 e 2,0 milhões de euros									#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!
100%	I.1. Valor Acrescentado Bruto	1.788.881	1.864.480	1.671.929	1.872.982	1.800.000	200.000	2.200.000				
50%	O2. Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 75% e 85% das obras									#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!
100%	I.2. Taxa de obras com prazos de entrega cumpridos	77%	76%	75%	80%	80%	5%	90%				
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 30/09/17	Meta 2018	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2018	Taxa realização	Classificação	Desvio
35%	Eficiência									#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!
100%	O3. Promover um volume de vendas diretas de forma a valerem entre 65% e 75% do total de vendas de produto acabado									#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!
100%	I.3. Taxa de vendas diretas de produto acabado	59%	76%	75%	79%	75%	5%	82%				
Peso	Objetivos operacionais / indicadores	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 30/09/17	Meta 2018	Tolerância	Valor crítico	Resultado 2018	Taxa realização	Classificação	Desvio
20%	Qualidade									#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!
100%	O4. Assegurar um elevado nível de satisfação por parte dos clientes nos serviços gráfico e de distribuição e no produto acabado									#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!
50%	I.4. Taxa de obras com classificação Muito Bom no serviço gráfico e distribuição a situar-se entre os 65% e 75%	72%	70%	70%	86%	75%	5%	85%				
50%	I.5. Taxa de resposta das escolas com classificação Muito Bom no produto acabado a situar-se entre os 60% e 70%	64%	71%	73%	73%	70%	5%	80%				

Mem Martins, 30 de novembro de 2017

O Diretor Executivo



(Luís Gonzaga)