



QUAR 2020 – Editorial do Ministério da Educação e Ciência

A proposta que se submete à aprovação do Conselho de Administração refere-se ao QUAR 2020.

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 2019

O Quadro 1 mostra os valores provisórios, referentes ao apuramento realizado no 3º trimestre, relativos ao cumprimento do QUAR 2019 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 2019

| | Descrição do Indicador | Meta 2019 | Superação 2019 | Resultado em 30/09/2019 |
|-------------|---|-----------|----------------|-------------------------|
| Indicador 1 | Valor Acrescentado Bruto (VAB) | 1 800 000 | 2 000 000 | Não Disponível |
| Indicador 2 | Taxa de obras com prazos cumpridos | 80% | 85% | Não Disponível |
| Indicador 3 | Percentagem trabalhadores com valorização remuneratória no mês seguinte ao termo da sua avaliação de desempenho | 92% | 94% | 100% |
| Indicador 4 | Taxa de vendas diretas do produto acabado | 75% | 80% | 72% |
| Indicador 5 | Taxa de obras com classificação Muito Bom | 75% | 80% | 77% |
| Indicador 6 | Taxa de respostas das escolas com classificação Muito Bom | 70% | 75% | 74% |
| Indicador 7 | N.º de trabalhadores com parecer favorável à flexibilização extraordinária do horário | 2 | 4 | 1 |



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) em 2020

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 2019.

Os objetivos que se propõem para o **QUAR 2019** são objetivos estratégicos **(OE)** aos quais correspondem objetivos operacionais **(OP)**.

- **OE 1** Promover a **satisfação dos utentes/clientes**
- **OE 2** Garantir a sustentabilidade da **autonomia financeira**
- **OE 3** Melhorar a **qualidade e as competências** que lhe estão associadas

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 2020 apresentam-se no Quadro 2.

Os dois primeiros objetivos são de **eficácia**, aferida pelos resultados. Para efeitos de avaliação têm a ponderação de 30%.

OP1 - Atingir um **Valor Acrescentado Bruto (VAB)** no intervalo de 1,5 M€ e 2,1 M€.

Indicador 1: Valor Acrescentado Bruto (VAB)

Meta: 1,8 M€

Superação: Situar-se acima dos 2,1 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.

Os objetivos seguintes são de **eficiência**, traduzindo ganhos de produtividade e redução de custos. Para efeitos de avaliação tem a ponderação de **20%**.

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.

Os últimos objetivos, distribuídos na proporção de 60% e 40%, são relativos à **qualidade**, avaliada quer pela perceção dos utilizadores e em sentido técnico, bem como por medidas que promovam o bem-estar dos colaboradores da EMEC. Para efeitos de avaliação têm a ponderação de **50%** no total do QUAR.



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 dos serviços **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: 77%

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.



OP5 – Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores

Indicador 6: Número de trabalhadores com parecer favorável ao pedido de flexibilização extraordinária do horário de trabalho.

Meta: 2 trabalhadores com flexibilização extraordinária de horário.

Superação: Acima de 3 trabalhadores com flexibilização extraordinária de horário.

Valor crítico: 4 trabalhadores.

Fonte de verificação: Pareceres homologados pelo Diretor Executivo da EMEC.

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) que constam do Plano de Atividades para 2020, submetido e aprovado pelo Conselho de Administração.



Editorial do Ministério da Educação e Ciência

Quadro 2 – Indicadores e Metas do QUAR 2020

Ministério da Educação e Ciência
Editorial do Ministério da Educação e Ciência

Missão Este organismo tem como principal atividade económica a edição e impressão de suportes de informação gravados, promovendo também a distribuição e venda de publicações. Presta serviços aos organismos centrais e periféricos do Ministério da Educação e Ciência, à rede pública de estabelecimentos de ensino, a outras entidades públicas e privadas, a professores, alunos e famílias.

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 2016 | Resultado 2017 | Resultado 2018 | Resultado 30/09/19 | Meta 2020 | Tolerância | Valor crítico | Resultado 2020 | Taxa realização | Classificação | Desvio |
|------|--|----------------|----------------|----------------|--------------------|-----------|------------|---------------|----------------|-----------------|---------------|---------|
| 30% | 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 | 1 671 929 | 1 691 362 | 1 859 857 | Não disponível | 1 800 000 | 300 000 | 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 | 75% | 80% | 81% | Não disponível | 80% | 5% | 90% | | | | |

| Peso | Objetivos operacionais / indicadores | Resultado 2016 | Resultado 2017 | Resultado 2018 | Resultado 30/09/19 | Meta 2020 | Tolerância | Valor crítico | Resultado 2020 | Taxa realização | Classificação | Desvio |
|------|--|----------------|----------------|----------------|--------------------|-----------|------------|---------------|----------------|-----------------|---------------|---------|
| 20% | Eficiência | | | | | | | | | #VALOR! | #VALOR! | #VALOR! |
| 100% | O3. Promover um volume de vendas diretas de forma a valerem entre 70% e 80% do total de vendas de produto acabado | | | | | | | | | #VALOR! | #VALOR! | #VALOR! |
| 100% | I.3. Taxa de vendas diretas de produto acabado | 75% | 77% | 77% | 72% | 75% | 5% | 82% | | | | |

| Peso | Objetivos operacionais / indicadores | Resultado 2016 | Resultado 2017 | Resultado 2018 | Resultado 30/09/19 | Meta 2020 | Tolerância | Valor crítico | Resultado 2020 | Taxa realização | Classificação | Desvio |
|------|--|----------------|----------------|----------------|--------------------|-----------|------------|---------------|----------------|-----------------|---------------|---------|
| 50% | Qualidade | | | | | | | | | #VALOR! | #VALOR! | #VALOR! |
| 60% | 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 70% e 80% | 70% | 86% | 74% | 77% | 75% | 5% | 85% | | | | |
| 50% | I.5. Taxa de resposta das escolas com classificação Muito Bom no produto acabado a situar-se entre os 65% e 75% | 73% | 72% | 73% | 74% | 70% | 5% | 77% | | | | |
| 40% | O5. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores | | | | | | | | | #VALOR! | #VALOR! | #VALOR! |
| 100% | I.6. Número de trabalhadores com parecer favorável ao pedido de flexibilização extraordinária do horário | Não aplicável | Não aplicável | Não aplicável | 1 | 2 | 1 | 4 | | | | |

Mem Martins, 14 de fevereiro de 2020

O Diretor Executivo

(Luís Gonzaga)