

QUAR 2009 e Plano de Actividades de 2010

Para efeitos de prestação de contas, a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, novo SIADAP, refere a elaboração do quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), do qual deve constar a missão da EME, os seus propósitos de acção (objectivos estratégicos), os objectivos operacionais da aferição e condicionantes da sua concretização.

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS (OE) em 2010

A EME pelo facto do seu enquadramento institucional no Ministério da Educação, beneficia, por um lado, de uma reserva de mercado, por outro, dispõe de um activo intangível importante: conhecimento dos produtos, dos circuitos de distribuição e das características dos clientes e serviços utilizadores.

Considerada a missão e a visão, foram formulados objectivos estratégicos para a EME referidos no Anexo A. Os objectivos para o QUAR 2010 foram formulados a partir destes, designadamente: objectivos estratégicos (OE) para os quais correspondem objectivos operacionais (OB):

- **OE 1** — Promover a **satisfação dos utentes/clientes**
 - OB2** — Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 75% e 90% das obras.

- **OE 2** — Garantir a sustentabilidade da **autonomia financeira**
 - OB1** — Atingir um **Valor Acrescentado Bruto (VAB)** que se situe entre os 2,1 e 2,3 milhões de euros.

 - OB4** — Aumentar o volume de **vendas directas**, no total de vendas de Produto Acabado.

- **OE 3** — Promover o aperfeiçoamento dos **processos e condições técnicas de prestação dos serviços** visando obter ganhos de qualidade e produtividade.
 - OB3** — Garantir a aplicação de propostas de melhoria consubstanciadas em ganhos entre 6 e 11 mil euros.

 - OB5** — Atingir um nível de **qualidade** de pelo menos Bom entre 75% e 90% dos trabalhos gráficos e de distribuição.



OB6 — Atingir um nível de **qualidade** de pelo menos Bom entre 60% e 70% na avaliação das encomendas de produto acabado.

A satisfação dos utentes/clientes (**OE 1**) consegue-se, quando o serviço prestado corresponde às características da encomenda e preço. São também relevantes, o apoio técnico 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 qualidade e produtividade. A sustentabilidade financeira (**OE 2**) é em grande parte o resultado da conjugação destes objectivos. Assim na origem do sucesso estará, em grande medida, o aperfeiçoamento dos processos e condições técnicas de prestação dos serviços, os quais terão efeitos simultâneos na satisfação do cliente e nos resultados financeiros.

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OB)

Os dois primeiros objectivos são de **eficácia** aferida pelos resultados e pelo realizado. Para efeitos de avaliação tem a ponderação de 35%, distribuídos uniformemente.

OB1 — Atingir uma **situação patrimonial** que exprima o equilíbrio entre custos/perdas e proveitos/ganhos:

Indicador 1: Valor Acrescentado Bruto (VAB)

Meta: $2,1 \text{ M€} \leq \text{VAB} \leq 2,3 \text{ M€}$

Superação: Situar-se acima dos 2,3 M€

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

OBS: O VAB representa a diferença entre o valor dos bens produzidos e o custo das matérias-primas e dos serviços utilizados para os produzir, ou seja, tem como contrapartida os salários, juros e lucros acrescentados à produção pela empresa. O objectivo exprime o valor do trabalho que é acrescentado ao custo de produção. Deste modo, o valor meta do indicador **VAB** seria obtido no intervalo de 2,1 M€ e 2,3 M€, apurados através do mapa de demonstração anual dos resultados, utilizando a seguinte fórmula:

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

OB2 — Cumprir os **prazos de entrega** dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 75% e 90% das obras.

Indicador 2: Prazo de entrega dos trabalhos

Meta: Entre 75% e 90% de registos de obras com prazos cumpridos.

Superação: Maior que 90% de registos de obras com prazos cumpridos.

Fonte de verificação: Listagem de prazos acordados e realizados por obra.

OBS: Acontece haver, por acordo entre a EME e os clientes, ajustamentos nos prazos previstos para entrega dos nossos serviços. Nestes casos, será registada a data acordada com o cliente.

Os dois objectivos seguintes são de **eficiência**, traduzindo ganhos de produtividade e redução de custos. Para efeitos de avaliação tem a ponderação de **35%**.

OB3 — Garantir a aplicação de propostas de melhoria consubstanciadas em ganhos entre 6 e 11 mil euros.

Indicador 3: Propostas, aceites e aplicadas com ganhos apurados.

Meta: 5 propostas com ganho entre 6 mil e 11 mil euros

Superação: 3 ou menos propostas com ganho entre 6 mil e 11 mil euros

Fonte de verificação: Propostas aceites e concretizadas com evidencia dos resultados obtidos.

OB4 — Aumentar o volume de vendas directas, no total de vendas de produto acabado.

Indicador 4: Percentagem de vendas directas de produto acabado.

Meta: Vendas directas entre 40% e 42% do total de vendas de produto acabado.

Superação: Volume de vendas directas acima dos 42% do total.

Fonte de verificação: Programa de facturação da EME.

Os dois últimos objectivos são de **qualidade**, avaliada quer pela percepção dos utilizadores, quer em sentido técnico. Para efeitos de avaliação têm a ponderação de **30%** distribuídos uniformemente.

OB5 — Atingir um nível de **qualidade** de pelo menos BOM entre 75% e 90% dos trabalhos gráficos e de distribuição.

Indicador 5: Nível de **qualidade**

Meta: Bom e Muito Bom em 75 a 90% dos trabalhos gráficos e de distribuição

Superação: Bom e Muito Bom em mais de 90% dos trabalhos gráficos e de distribuição.



Fonte de verificação: Questionário preenchido e validado pelo cliente.

OBS: O nível de **qualidade** obtém-se pela relação (N.º de obras com classificação BOM e Muito BOM / N.º Obras Classificadas) * 100.

OB6 — Atingir um nível de **qualidade** de pelo menos BOM entre 60% e 70% na avaliação das encomendas de produto acabado.

Indicador 6: Nível de **qualidade**

Meta: Bom e Muito Bom em 60% a 70% das encomendas de produto acabado.

Superação: Bom e Muito Bom em mais de 70% das encomendas de produto acabado.

Fonte de verificação: Questionário preenchido e validado pelas escolas.

OBS: O nível de **qualidade** obtém-se pela relação (N.º respostas com classificação BOM e Muito BOM / Total de Questionários Validados) * 100.

Conforme se referiu os objectivos do QUAR foram especificados em termos de **indicadores** (e **metas** a atingir), no entanto a sua realização dá-se por via de **iniciativas** concretas (projectos e actividades), a submeter à consideração do Conselho de Administração e integrados no plano de actividades para 2010.

Quadro de Avaliação e Responsabilização — 2010

OBJECTIVOS OPERACIONAIS	Resultado Ano 2009	Meta Ano 2010	Margem superação	Concretização			Desvios
				Resultado	Classificação		
					Superou	Atingiu	
EFICÁCIA 35%							
Ob. 1 [OE2] Ponderação de 50%							
Atingir um Valor Acrescentado Bruto (VAB) que se situe entre os 2,1 e os 2,3 milhões de euros	Ind.1 Valor Acrescentado Bruto (VAB)	2,2M€	2,1M€<VAB<2,3M€	> 2,3M€			
	Peso 100%						
Ob. 2 [OE1] Ponderação de 50%							
Cumprir com os prazos de entrega dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 75% e 90% das obras	Ind.2 Taxa de obras com prazos cumpridos	88%	75%<X<90%	> 90%			
	Peso 100%						
EFICIÊNCIA 35%							
Ob. 3 [OE3] Ponderação de 50%							
Garantir a aplicação de propostas de melhoria consubstanciadas em ganhos entre 6 e 11 mil euros	Ind.3 Número de propostas de melhoria aplicadas com sucesso	2 propostas no valor de € 11.000	5	3			
	Peso 100%						
Ob. 4 [OE2] Ponderação de 50%							
Aumentar o volume de Vendas Directas, no total de vendas de Produto Acabado	Ind.4 Taxa de vendas directas de produto acabado	40%	40%<VD<42%	>42%			
	Peso 100%						
QUALIDADE 30%							
Ob. 5 [OE3] Ponderação de 50%							
Atingir um nível de qualidade de pelo menos BOM entre 75% e 90% dos trabalhos gráficos e de distribuição	Ind.5 Taxa de obras com classificação maior ou igual a Bom	85%	75%<Z<90%	>90%			
	Peso 100%						
Ob. 6 [OE3] Ponderação de 50%							
Atingir um nível de qualidade de pelo menos BOM entre 60% e 70% na avaliação das encomendas de Produto Acabado	Ind.6 Taxa de respostas com classificação maior ou igual a Bom	Não existe histórico	60%<Z<70%	>70%			
	Peso 100%						

Conforme se referiu, os objectivos do QUAR foram especificados em termos de **indicadores** (e **metas** a atingir); no entanto, a sua realização dá-se por via de **iniciativas** concretas, sob a forma de projectos e actividades, que constam do presente documento.