

QUAR 2010
Editorial do Ministério da Educação

A proposta que se submete à aprovação do Conselho de Administração, refere-se ao QUAR 2010.

MISSÃO e VISÃO

A EME é um organismo dotado de autonomia administrativa e financeira, dependente da Secretaria Geral (SG) do Ministério da Educação (ME), cuja actividade económica principal é a edição, impressão de suportes de informação gravados, promovendo também a distribuição e venda de publicações. Neste âmbito, 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 EME 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 EME pretende ser reconhecida no fim do horizonte temporal em causa, isto é, como se projecta no futuro:

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

CUMPRIMENTO DO QUAR 2009

A **Fig. 2** mostra o grau de cumprimento do QUAR em 2009

Fig. 2– Indicadores, Metas e Resultados em 2009

	Descrição do indicador	Meta (M)	Superação	Resultado (R)	Desvio (R-M)
Ind.1	-1% Custos/Perdas 2009 < Resultado Líquido Exercício < 1% Custos/Perdas 2009	± € 44.459	€ 45.000	- € 35.618	€ 8.841
Ind.2	Atingir valores de facturação global entre 3,8 e 4,0 milhões de euros	€ 3.800.000 a € 4.000.000	€ 4.000.000	€ 3.870.051	€ 70.051
Ind.3	Cumprir um prazo de pagamento a fornecedores que varie entre 30 e 40 dias	30 a 40	<30	12	-18 dias
Ind.4	Cumprir com os prazos de entrega dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 65% e 75% das obras	65%	> 75%	88%	13%
Ind.5	Número de Propostas de melhoria que podem consubstanciar um ganho entre 5 e 10 mil euros	5	< 3	2	1
Ind.6	Atingir um nível de qualidade de pelo menos BOM entre 70% e 80% dos trabalhos gráficos e de distribuição	70%	> 80%	85%	5%
Ind.7	(Nº de conformidades nos trabalhos / Total de Obras executadas) * 100	95% a 97%	> 97%	99%	2%
Ind.8	(Nº de conformidades nos trabalhos / Total de Obras executadas) * 100	97% a 99%	> 99%	99%	0%

SUPERADO

CUMPRIDO

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 M€ \leq VAB \leq 2,3 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 (Nº de obras com classificação BOM e Muito BOM / Nº 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 [OE 3] 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%							

Mem Martins, 18 de Fevereiro de 2010

O Director Executivo

(Vítor Godinho Boavida)