

QUAR 2014 – Editorial do Ministério da Educação e Ciência

A proposta que se submete à aprovação do Conselho de Administração refere-se ao QUAR 2014.

MISSÃO E VISÃO

A EMEC é um organismo dotado de autonomia administrativa e financeira, integrado no Ministério da Educação e Ciência (MEC), 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 MEC, 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 2013

O Quadro 1 mostra os valores provisórios, referentes ao apuramento realizado no 3º trimestre, relativos ao cumprimento do QUAR 2013 expresso em sete 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 2013

	Descrição do Indicador	Meta 2013	Superação 2013	Resultado em 30/09/2013	Desvio (resultado-meta)
Ind. 1	Valor Acrescentado Bruto (VAB)	1.700.000	1.900.000	1.766.325	66.325
Ind. 2	Taxa de Obras com os prazos cumpridos	85%	90%	73%	-12%
Ind. 3	N.º de colaboradores envolvidos em ações de formação	20	25	8	-12
Ind. 4	Valor de propostas de melhoria apresentadas com sucesso	15.000	16.000	Não apurado	0
Ind. 5	Taxa de vendas diretas de produto acabado	50%	52%	61%	11%
Ind. 6	Taxa de obras com a classificação de Muito Bom	75%	80%	76%	1%
Ind. 7	Taxa de respostas das escolas com a classificação de Muito Bom	55%	60%	60%	5%

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) em 2014

A dependência das encomendas de **serviço gráfico e distribuição** do sector público, e a restrição orçamental que o vai afetar em 2014, leva a que a EMEC, fortemente dependente destes clientes institucionais, tenha como previsão uma redução nas encomendas.

Atendendo ao exposto, prevê-se que o valor da faturação oscile entre **€ 2,5 milhões e € 3 milhões**, mantendo-se uma situação semelhante à verificada no ano de 2013.

Os objetivos que se propõem para o **QUAR 2014** 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 80% e 90% das obras.

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

- **OP1** - Atingir um **Valor Acrescentado Bruto (VAB)** que se situe entre os 1,5 e 1,9 milhões de euros.

- **OP4** – Aumentar o volume de **vendas diretas**, de forma a valerem 55% 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.

- **OP3** – Garantir a aplicação de propostas de melhoria consubstanciadas em ganhos entre 8 e 10 mil euros.

- **OE 4** Melhorar a qualidade e as competências que lhe estão associadas

- **OP5** - Atingir um nível de **qualidade** na prestação de serviços de Muito Bom entre 55% e 65%.

A EMEC tal como os outros serviços da administração pública está sujeito às regras de contenção de custos e restrições orçamentais, como tal, para o ano de 2014 e em relação ao ano anterior, verifica-se que o objetivo relativo às ações de formação realizadas pelos colaboradores da EMEC deixou de existir, uma vez que se torna imperativo direcionar os recursos disponíveis para outra áreas mais prementes.

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 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 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 2014 apresentam-se no Quadro 2.

O 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 1,5 M€ e 1,9 M€.

Indicador 1: Valor Acrescentado Bruto (VAB)

Meta: 1,7 M€

Superação: Situar-se acima dos 1,9 M€

Valor crítico: 2,200 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:

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

OP2 - **Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 80% e 90% das obras.**

Indicador 2: Prazo de entrega dos trabalhos

Meta: 85% dos trabalhos.

Superação: A partir de 90%.

Valor crítico: 95%

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

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

OP3 – Garantir a aplicação de propostas de melhoria consubstanciadas em ganhos entre 8 e 10 mil euros.

Indicador 4: Propostas aceites e aplicadas com ganhos apurados.

Meta: Propostas com ganhos a partir de 9 mil euros

Superação: Propostas com ganhos acima de 10 mil euros

Valor crítico: 15 mil euros

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

OP4 – Aumentar o volume de vendas diretas, de forma a valerem 50% no total de vendas de produto acabado.

Indicador 5: Vendas diretas de produto acabado.

Meta: Vendas diretas com um peso de 55% do total de vendas de produto acabado.

Superação: Volume de vendas diretas acima dos 57% do total.

Valor crítico: 58%

Fonte de verificação: Programa de faturação da EME.

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

OP5 – Atingir um nível de qualidade na prestação dos serviços de Muito Bom entre 55% e 65%

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 6: Nível de qualidade dos trabalhos gráficos e distribuição.

Meta: Respostas de Muito Bom em 77% dos trabalhos gráficos e de distribuição avaliados.

Superação: Respostas de Muito Bom acima de 82% dos trabalhos gráficos e de distribuição avaliados.

Valor crítico: 82%

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 7: Nível de **qualidade de produto acabado**

Meta: Respostas de Muito Bom em 57% do número total de questionários avaliados

Superação: Respostas de Muito Bom acima de 62% do número total de questionários avaliados

Valor crítico: 62%

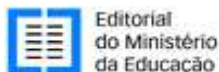
Fonte de verificação: Questionário preenchido e validado pelas escolas.

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 2014.

Quadro 2 – Indicadores e Metas do QUAR 2014

ANO:2014



Editorial do Ministério da Educação e Ciência

MISSÃO: Organismo dotado de autonomia administrativa, integrado no Ministério da Educação e Ciência (MEC), cuja atividade 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, correspondendo às suas necessidades e expectativas relativamente: às características e qualidade, ao acompanhamento e entrega do serviço, preço e de prazo de execução.
Presta serviços aos organismos centrais e periféricos do MEC, à rede pública de estabelecimentos de educação e ensino, a outras entidades públicas e privadas, professores, alunos e famílias.

Objetivos Estratégicos

OE.1 - Promover a satisfação dos utentes/clientes

OE.2 - Garantir a sustentabilidade da Autonomia Financeira

OE.3 - Promover o aperfeiçoamento dos processos e condições técnicas de prestação de serviços, visando obter ganhos de qualidade e produtividade

OE.4 - Melhorar a qualidade e as competências que lhe estão associadas

Objetivos Operacionais

Eficácia

45

O1. Atingir um Valor Acrescentado Bruto (VAB) que se situe entre os 1,5 e 1,9 milhões de euros

50

INDICADORES	Resultado 2012	Resultado 30/09/13	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Valor Acrescentado Bruto (€)	1.900.377	1.766.325	1.700.000	200.000	2.200.000	100,00			0%	

O2. Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 80% e 90% das obras

50

INDICADORES	Resultado 2012	Resultado 30/09/13	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Taxa de Obras com prazos cumpridos (%)	85	73	85	5	90	100,00			0%	

Eficiência

35

O3. Garantir a aplicação de propostas de melhoria consubstanciadas em ganhos entre 8 e 10 mil euros

50

INDICADORES	Resultado 2012	Resultado 30/09/13	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Valor de propostas de melhoria aplicadas com sucesso (€)	15.000	Não Apurado	9.000	1.000	15.000	100,00			0%	

O4. Aumentar o volume de Vendas Diretas de forma a valerem 55% do total de vendas de Produto Acabado

50

INDICADORES	Resultado 2012	Resultado 30/09/13	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Taxa de Vendas Diretas de Produto Acabado (%)	52	61	55	2	58	100,00			0%	

Qualidade

20

O5. Atingir um nível de qualidade na prestação de serviços de Muito Bom entre 55% e 65%

100

INDICADORES	Resultado 2012	Resultado 30/09/13	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Taxa de obras com classificação Muito Bom (%) - Serviço gráfico e distribuição	79	76	77	5	82	50,00			0%	

INDICADORES	Resultado 2012	Resultado 30/09/13	META 2014	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Taxa de respostas das escolas com classificação Muito Bom (%) - Produto Acabado	57	60	57	5	60	50,00			0%	

Mem Martins, 29 de Novembro de 2013

O Diretor Executivo

(Luís Gonzaga)