



**Proposta n.º 001/DE/2015
2015-12-10**

PARECER

DESPACHO

Assunto: **QUAR 2016 – Editorial do Ministério da Educação**

A proposta que se submete à aprovação do Conselho de Administração refere-se ao QUAR 2016.

MISSÃO E VISÃO

A EME 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 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 projeta no futuro:



«A EME 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 2015

O Quadro 1 mostra os valores provisórios, referentes ao apuramento realizado no 3º trimestre, relativos ao cumprimento do QUAR 2015 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 2015

	Descrição do Indicador	Meta 2015	Superação 2015	Resultado em 30/09/2015	Desvio (resultado-meta)
Ind. 1	Valor Acrescentado Bruto (VAB)	1.700.000	1.900.000	1.801.650	101.650
Ind. 2	Taxa de Obras com os prazos cumpridos	80%	85%	75%	-5%
Ind. 3	Taxa de vendas diretas de produto acabado	55%	60%	76%	21%
Ind. 4	Taxa de obras com a classificação de Muito Bom	75%	80%	69%	-6%
Ind. 5	Taxa de respostas das escolas com a classificação de Muito Bom	55%	60%	70%	15%



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) em 2016

A dependência das encomendas de **serviço gráfico e distribuição** do sector público e a restrição orçamental que o vai afetar em 2016 leva a que a EME, 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 de euros**, mantendo-se uma situação semelhante à verificada no ano de 2015.

Os objetivos que se propõem para o **QUAR 2016** 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** – Aumentar o volume de **vendas diretas**, de forma a valerem 60% no total de vendas de Produto Acabado.

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

- **OP4** - Atingir um nível de **qualidade** total na prestação de serviços de Muito Bom entre 60% e 70%.



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 2016 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 1,6 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 EME, 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 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 EME 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 – Aumentar o volume de vendas diretas, de forma a valerem 60% no total de vendas de produto acabado.

Indicador 3: Vendas diretas de produto acabado.

Meta: Vendas diretas com um peso de 60% do total de vendas de produto acabado.

Superação: Volume de vendas diretas acima dos 65% do total.

Valor crítico: 65%

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 – Atingir um nível de qualidade total na prestação dos serviços de Muito Bom entre 60% e 70%

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 trabalhos **gráficos e distribuição**.

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

Superação: Respostas de 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 de Muito Bom em 60% do número total de questionários avaliados

Superação: Respostas de Muito Bom acima de 65% do número total de questionários avaliados

Valor crítico: 65%

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 2016.



Quadro 2 – Indicadores e Metas do QUAR 2016

ANO: 2016										
Editorial do Ministério da Educação										
<p>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.</p> <p>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.</p>										
Objetivos Estratégicos										
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										
Objetivos Operacionais										
Eficácia										45
O1. Atingir um Valor Acrescentado Bruto (VAB) que se situe entre os 1,6 e 2,0 milhões de euros										50
INDICADORES	Resultado 2014	Resultado 30/09/15	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. n.º1 - Valor Acrescentado Bruto (€)	1.951.140	1.801.650	1.800.000	200.000	2.200.000	100,00			0%	
O2. Cumprir os prazos de entrega dos trabalhos gráficos e de distribuição entre 75% e 85% das obras										50
INDICADORES	Resultado 2014	Resultado 30/09/15	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. n.º2 - Taxa de Obras com prazos de entrega cumpridos (%)	80%	75%	80%	5	90	100,00			100%	
Eficiência										35
O3. Aumentar o volume de Vendas Diretas de forma a valerem 60% do total de vendas de Produto Acabado										100
INDICADORES	Resultado 2014	Resultado 30/09/15	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. n.º3 - Taxa de Vendas Diretas de Produto Acabado (%)	60%	76%	60%	5	65	100,00			100%	
Qualidade										20
O4. Atingir um nível de qualidade total na prestação de serviços de Muito Bom entre 60% e 70%										100
INDICADORES	Resultado 2014	Resultado 30/09/15	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. n.º4 - Taxa de obras com classificação Muito Bom (%) - Serviço Gráfico e Distribuição	70%	69%	75%	5	85	50,00			100%	
INDICADORES	Resultado 2014	Resultado 30/09/15	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. n.º5 - Taxa de respostas das escolas com classificação Muito Bom (%) - Produto Acabado	60%	70%	60%	5	65	50,00			100%	

NOTA EXPLICATIVA

Os valores relativos ao ano de 2015 são provisórios, uma vez que o ano ainda se encontra em curso e o apuramento só será feito no final do período em questão.

Em termos de recursos financeiros e uma vez que não existe à data orçamento de funcionamento para o ano de 2016, por falta de instruções para tal, foi considerado o valor previsto para o ano de 2015.

Lucif.



Editorial do Ministério da Educação

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	QUANT	UERH PLANEADOS	PLANEADOS	UERH REALIZADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	2	229	9.160		0	
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	16	7	229	25.648		0	
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	5	229	13.740		0	
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	10	229	20.610		0	
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	52	229	95.264		0	
Encarregado geral operacional	7	1	229	1.603		0	
Assistente operacional	5	7	229	8.015		0	
TOTAL		84		174.040		0	

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento:			
Despesas c/Pessoal	2.072.483,00		
Aquisições de Bens e Serviços	1.581.450,00		
Outras despesas correntes	280.826,00		
Outros valores	69.945,00		
TOTAL	4.004.704,00	0,00	

Indicadores _ Fonte de Verificação

Indicador 1	VAB = (Vendas + Prestações de Serviços + Variação da Produção + Outros Prov. Operacionais) - (Custo Mercadorias Vendidas + Fornecimentos de Serviços Externos + Outros Custos Operacionais)	Mapa de Demonstração de Resultados
Indicador 2	(Obras prazos cumpridos / Total de obras) *100	Base de Dados da Direção de Produção - Listagem de prazos acordados e realizados por obra
Indicador 3	(Valor Vendas Directas PA / Total de Vendas de PA) *100	Programa de Faturação da EME
Indicador 4	(Obras com classificação de Muito Bom / Total Obras Classificadas) * 100	Questionário de Avaliação do Serviço Prestado enviado aos clientes
Indicador 5	(Total respostas com classificação de Muito Bom / Total Questionários Enviados) *100	Questionário de Avaliação do Serviço Prestado enviado às escolas

Mem Martins, 10 de Dezembro de 2015

O Diretor Executivo

(Luís Gonzaga)