

Notas metodológicas:

Construção dos exemplos QUAR:

1. Identificar o Ministério;
2. Identificar o serviço;
3. Enunciar a missão de acordo com a Lei Orgânica do Serviço;
4. Identificar os objectivos estratégicos (plurianuais) determinados superiormente;
5. Listar os objectivos operacionais para o ano N, e a ponderação relativa (atribuída a cada um) com que concorrem para a determinação dos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade;
6. Identificar os indicadores de desempenho de medição dos objectivos operacionais, o peso relativo de cada um para o objectivo operacional que visam medir;
7. Enunciar as metas propostas atingir no ano **N**, e as fixadas ou concretizadas no ano **N-1**, sempre que exista histórico e correspondência entre os objectivos dos dois ciclos de gestão (o actual e o findo);
8. Assinalar a classificação obtida em cada objectivo, segundo os níveis de graduação:
 - Superou o objectivo;
 - Atingiu o objectivo;
 - Não atingiu o objectivo.
9. Referenciar sinteticamente os meios disponíveis à prossecução dos objectivos do serviço (ver [Ficha Recursos](#)), relativamente a:
 - Recursos Humanos;
 - Recursos Financeiros
10. Calcular o grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objectivos, de acordo com a seguinte fórmula:

O cálculo da classificação em cada indicador obtém-se de modo distinto, consoante o indicador seja de incremento positivo ou de incremento negativo, respectivamente:

Indicador de incremento positivo, a classificação resulta da soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Resultado} - \text{Meta N})/\text{Meta N}]$.

Indicador de incremento negativo, a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Meta N} - \text{Resultado})/\text{Meta N}]$.

O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

| OB 2 | | Ponderação de 100% | | | | |
|--|-------|--|----|----|----|------|
| Reduzir os tempos médios de resposta em 5 dias | Ind 3 | DUTMR (Dia útil de tempo médio de resposta) a entidades externas ao MAI no ano n/ DUTMR (Dia útil de tempo médio de resposta) a entidades externas ao MAI no ano n-1 | 23 | 18 | 13 | X |
| | Peso | 100% | | | | 128% |

A título de exemplo:

11. Identificar os desvios e sinteticamente as respectivas causas;
12. Listar sinteticamente as fontes de verificação;
13. Elaborar, sempre que possível, gráficos para cada um dos parâmetros, identificando os indicadores e objectivos para que concorrem cada um deles.
14. Elaborar gráficos para os Resultados Globais dos:
 - Parâmetros;
 - Recursos Financeiros;
 - Recursos Humanos.
15. Determinar a avaliação final do desempenho do serviço, em função dos valores obtidos para cada um dos parâmetros e da respectiva ponderação.