

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento
Serviço: Direcção Regional da Economia do Centro

Última actualização:

2

Missão:

Representar o MEI na região, proporcionando aos agentes económicos, às autarquias e ao cidadão em geral, bens e serviços nos domínios da indústria geológicos, da qualidade, do comércio e da energia, garantindo o cumprimento da legislação, contribuindo desta forma, para o crescimento sustentável e Região Centro.

Objectivos estratégicos (O.E.):

- O.E. 1. Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos agentes económicos, autarquias e cidadãos em geral.
O.E. 2. Melhorar a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.
O.E. 3. Modernizar as infra-estruturas tecnológicas.

Objectivos operacionais								Concretização		
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (est.)	Meta ano n Critérios de Superação	Resultado ano n	Classificação	
									Superou	Atingiu
EFICÁCIA (Ponderação = 35%)										
OB. 1 Ponderação de: 40%										
Actualizar/criar os procedimentos internos de modo a agilizar e a evidenciar a transparência na tramitação processual	Ind. 1	100%	14%	Proporção do número de procedimentos actualizados sobre o número total de procedimentos	n.d.		20% Sup. > 20%			
OB. 2 Ponderação de: 60%										
Desenvolver e implementar o Portal da DRE-Centro	Ind. 2	50%	10,5%	Criação do Portal de Internet	n.a.		30 Nov Sup. < 30 Nov			
	Ind. 3	50%	10,5%	Nº de formulários para submissão electrónica, disponibilizados no Portal	n.d.		4 Sup. > 4			
EFICIÊNCIA (Ponderação = 35%)										
OB. 3 Ponderação de: 100%										
Redução de 2,5 % do n.º de processos pendentes	Ind. 4	100%	35%	Redução do nº de processos pendentes (%)	2267		2,5 % (2210) Sup. ≥ 3% (2199)			
QUALIDADE (Ponderação = 30%)										
OB. 4 Ponderação de: 40%										
Avaliar a satisfação do cliente, com base num sistema comum de avaliação para as DRE's	Ind. 5	100%	12%	Grau de satisfação dos clientes, numa escala de 1 a 5 (2)	n.d. (1)		4 Sup. > 4			
OB. 5 Ponderação de: 60%										
Implementar medidas, tendo em vista evidenciar a localização da DRE-Centro	Ind. 6	100%	18%	Implementação da sinalização da DRE-Centro (nº de placas de sinalização) (3)	n.a.	0	3 Sup. ≥ 5			
Meios disponíveis										
Recursos Humanos					Pontuação		Planeados		Executados	
Dirigentes - Direcção superior					20		20			
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa					16		96			
Técnico Superior					12		348			
Assistente Técnico					8		208			
Assistente Operacional					5		40			
TOTAL					61		712			
Orçamento (Milhões de €)					Estimado		Realizado			
Funcionamento							3,38			
Receitas							2,94			
PIDDAC							0,15			

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	35%	
EFICIÊNCIA	35%	
QUALIDADE	30%	

Avaliação final do serviço	
BOM	
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1:	Indicador 1: Procedimentos apresentados por cada Direcção de Serviços
Objectivo 2:	Indicador 2: Disponibilização do Portal na Internet Indicador 3: Disponibilização dos formulários no Portal na Internet
Objectivo 3:	Indicador 4: Relatório Anual de cada Direcção de Serviços
Objectivo 4:	Indicador 5: Registo do inquérito, universo contactado, análise das respostas recebidas e cálculo do índice de satisfação e apresentação do rel
Objectivo 5:	Indicador 6: Verificação física de colocação das placas de sinalização

Notas

- (1) Não disponível por falta de homogenização na metodologia aplicada (o valor obtido em 2009 conforme relatório enviado foi de 4,03 pontos).
- (2) Será utilizada a metodologia acordada com o GEE e deverá ser uniforme em todas as DRE's.
- (3) Este objectivo tem como finalidade suprir uma das principais notas negativas verificadas nos inquéritos feitos aos clientes externos

atörk