

ANO:2012

Ministério da Economia e do Emprego

Direcção Regional da Economia do Centro

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

VISÃO: No enquadramento das suas atribuições, a DRE-Centro definiu como sua visão ser reconhecida como um serviço de referência na sua área de actuação, numa lógica estratégica de desenvolvimento sustentado da Região.

Objectivos Estratégicos

OE 1: Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos agentes económicos, autarquias e cidadãos em geral.

OE 2: Melhorar a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

OE 3: Modernizar as infra-estruturas tecnológicas.

Objectivos Operacionais

EFICÁCIA

35%

O1. Simplificar o modelo de atendimento através da disponibilização de serviços no Portal da Economia

Ponderação

40%

INDICADORES	2009	2010	2011	meta 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Nº de formulários desenvolvidos	n.d.	n.d.	n.d.	2	1	4	100%		0%	

O2. Garantir que no final do ano o número de pedidos entrados no ano, pendentes e da responsabilidade dos serviços, não ultrapasse os 5%

60%

INDICADORES	2009	2010	2011	meta 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. Nº de pedidos pendentes no fim do ano n / Nº de pedidos entrados no fim do ano n	n.d.	n.d.	n.d.	4,5%	0,5%	5,1%	100%		0%	

EFICIÊNCIA

35%

O3. Reduzir o prazo médio de resposta dos serviços prestados através do Portal da Economia

100%

INDICADORES	2009	2010	2011	meta 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 3. Diminuir em 20% o tempo médio de resposta	n.d.	n.d.	n.d.	20%	5%	14%	100%			

QUALIDADE

30%

O4. Assegurar que a avaliação da satisfação dos clientes, com base num sistema comum de avaliação para as DRE, se mantenha em 4 valores.

60%

INDICADORES	2009	2010	2011	meta 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Grau de satisfação dos clientes, numa escala de 1 a 5	4,03	4,1	n.d.	3,80	0,20	4,1	100%			

O5. Assegurar que cada trabalhador frequente, em média, um número de horas de formação não inferior a 38 horas.

40%

INDICADORES	2009	2010	2011	meta 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Número total de horas de formação/ número total de funcionários	2.170	2.911	n.d.	2310	230	2541	100%			

Monitorização (Avaliação Final)

Taxa de Realização dos Objectivos		
	planeado	realizado
Eficácia	0%	0,0%
	0%	0,0%
	0%	0,0%
	0%	0,0%
Eficiência	0%	0,0%
	0%	0,0%
Qualidade	0%	0,0%
	0%	0,0%
	0%	0,0%
TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL	0%	0,0%

Taxa de Realização Parâmetros		
	planeado	até dez 2012 realizado
Eficácia	0%	0,0%
	0%	0,0%
	0%	0,0%
	0%	0,0%
Eficiência	0%	0,0%
	0%	0,0%
Qualidade	0%	0,0%
	0%	0,0%
	0%	0,0%
TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL	0%	0,0%

Recursos Humanos - 2012	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados
Dirigentes - Direcção superior	20	20	
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	96	
Técnico Superior	12	324	
Coordenador Técnico	9	0	
Informáticos	9	0	
Assistente Técnico	8	208	
Assistente Operacional	5	30	
Total		678	

Nº de Effectivos no Organismo	31-12-2012	31-12-2011
Nº de efectivos a exercer funções		66
Recursos Financeiros (euros) - 2011	Orçamento	Realizado
Orçamento Funcionamento	2.687.875	
Despesas com pessoal	1.810.373	
Aquisição de bens e serviços e de capital	802.892	
Outras despesas correntes	74.610	
PIDDAC	0	
Outros	0	
Total	2.687.875	

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1.	Registos do Portal da Economia
Ind 2.	Relatório Anual de cada Direcção de Serviços
Ind 3.	Registos do Portal da Economia
Ind 4.	Registo do inquérito, universo contactado, análise das respostas recebidas e cálculo do índice de satisfação e apresentação do relatório
Ind 5.	Balanço Social