

Ministério da Economia e do Emprego

Serviço: **Direção 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

OE1 Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos agentes económicos, autarquias e cidadãos em geral.

OE2 Melhorar a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

OE3 Modernizar as infra-estruturas tecnológicas.

OE4

Objectivos Operacionais

Eficácia Ponderação **35%**

O1. Reforçar a cooperação institucional com as entidades locais Peso **40%**

INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Número de processos enviados às novas Entidades Coordenadoras de licenciamentos específicos	n.d.	792	400	50	500	100%				

O2. Simplificar o modelo de prestação de serviços a cidadãos, empresas, parceiros e colaboradores Peso **60%**

INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. Número de formulários desenvolvidos e disponibilizados	n.d.	n.d.	4	1	6	100%				

Eficiência Ponderação **35%**

O3. Garantir que no final do ano o número de pedidos entrados no ano, pendentes e da responsabilidade dos serviços, não ultrapasse os 5% Peso **100%**

INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 3. Nº de pedidos pendentes no fim do ano n / Nº de pedidos entrados no fim do ano n	2%	n.d.	4,5%	0,5%	2%	100%				

Qualidade Ponderação **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. Peso **60%**

INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. Grau de satisfação dos clientes, numa escala de 1 a 5	4,0	n.d.	4,0	0,0	4,1	100%				

O5. Assegurar que cada trabalhador frequente, em média, um número de horas de ações Team Building não inferior a 2 horas. Peso **40%**

INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Número total de horas de ações Team Building/número total de funcionários	n.d.	n.d.	2	1	4	100%				

Objectivos Relevantes: O2, O3 e O4.

