

Assinatura
27.3.2019

Assinatura
27.03.2019

António Castro Guerra
Direcção Regional de Ind. e da Inovação
Última actualização:

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009

Nota1: ver exemplos de preenchimento no capítulo 4 de «Construção do QUAR - Linhas de Orientação», CCAS
Nota2: podem ser acrescentados mais objectivos operacionais: mínimo de 3, não devendo exceder os 5 no total (no caso de grandes serviços este critério deve ser a

Ministério da Economia e da Inovação
Serviço: Direcção Regional de Lisboa e Vale do Tejo

Missão: Representar o MEI 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 turismo e da energia, garantindo o cumprimento da legislação, contribuindo desta forma, para o crescimento sustentável da economia na região LVT.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1. Melhorar a qualidade dos serviços prestados nos domínios de actuação das DRE's, 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	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Resultado	Concretização			
				Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA							
OB 1							
Implementar a comunicação com o cliente e parceiros através dos meios electrónicos	Ponderação de	50%					-100%
	Ind 1	% de notificações/convocatórias e restantes comunicações por correlo electrónico.	N.D.	30%			-100%
	Peso	100%					
OB 2							
Actualizar as infraestruturas organizacionais e tecnológicas para responder às exigências decorrentes da nova legislação comercial.	Ponderação de	25%					-100%
	Ind 2	Nº de colaboradores habilitados com equipamento informático adequado	0	50%			-100%
	Peso	25%					
	Ind 3	Sistema de leitura de plantas a funcionar	0	100%			-100%
	Peso	25%					
Ind 4	Estrutura de atendimento operacional	N.D.	100%			-100%	
Peso	50%						
OB 3							
Actualizar as infraestruturas organizacionais e tecnológicas para responder às exigências decorrentes da nova legislação do REAI.	Ponderação de	25%					-100%
	Ind 5	Nº de colaboradores habilitados com equipamento informático adequado	0	50%			-100%
	Peso	25%					
	Ind 6	Sistema de leitura de plantas a funcionar	0	100%			-100%
	Peso	25%					
Ind 7	Estrutura de atendimento operacional	N.D.	100%			-100%	
Peso	50%						
EFICIÊNCIA							
OB 4							
Reduzir em 5% o peso das despesas de funcionamento sobre as receitas totais.	Ponderação de	40%					-100%
	Ind 8	Total das despesas efectuadas/receitas totais		5%			-100%
Peso	100%						
QUALIDADE							
OB 5							
Avaliar a satisfação do cliente com base num sistema comum de avaliação para as DRE	Ponderação de	30%					-100%
	Ind 9	Implementação do sistema de avaliação da satisfação	N.D.	31 de Junho			-100%
	Peso	50%					
Ind 10	% de questionários aplicados/amostra	N.D.	50%			-100%	
Peso	50%						
OB 6							
Manter os encontros e os canais de comunicação com os parceiros Institucionais	Ponderação de	20%					-100%
	Ind 11	Nº de sessões realizadas	7	7			-100%
	Peso	60%					
Ind 12	Nº de canais de comunicação	15	15			-100%	
Peso	40%						
OB 7							
Implementação do Plano de Melhorias decorrente da CAF	Ponderação de	20%					-100%
	Ind 13	Nº de acções de melhoria implementadas	N.D.	10			-100%
Peso	100%						
OB 8							
Desenvolver competências na utilização do Outlook em 25% do universo dos colaboradores.	Ponderação de	20%					-100%
	Ind 14	Nº de colaboradores abrangidos	N.D.	25%			-100%
Peso	100%						

Justificação para os desvios ...			
----------------------------------	--	--	--

Explicitação da fórmula utilizada

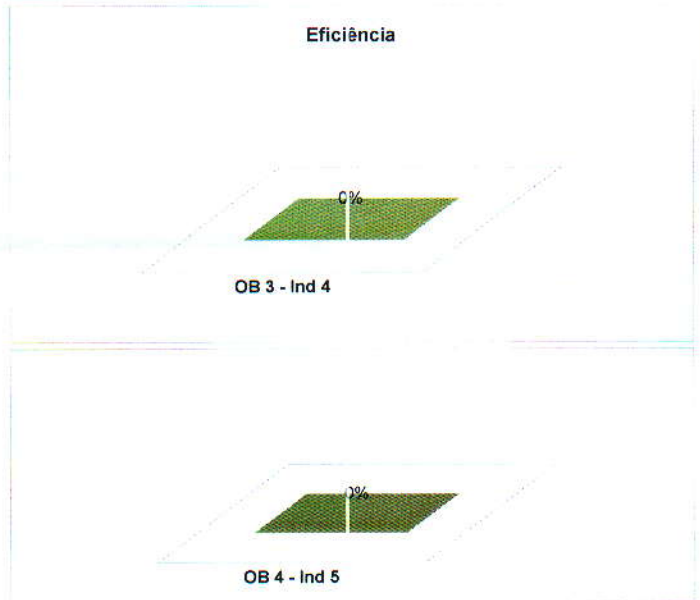
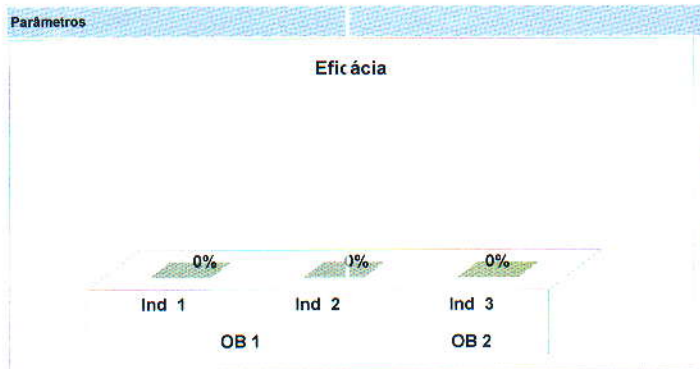
O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(Resultado - Meta N)/Meta]$. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(Meta N - Resultado)/Meta]$.

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.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20		20	-20
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16		144	-144
Técnico Superior	12		492	-492
Coordenador Técnico	0			0
Assistente Técnico	9		423	-423
Encarregado geral operacional	0			0
Encarregado operacional	0			0
Assistente Operacional	5		45	-45
TOTAL	62		1124	-1124

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento		3647,87	-3647,87
PIDAC		120,00	-120,00

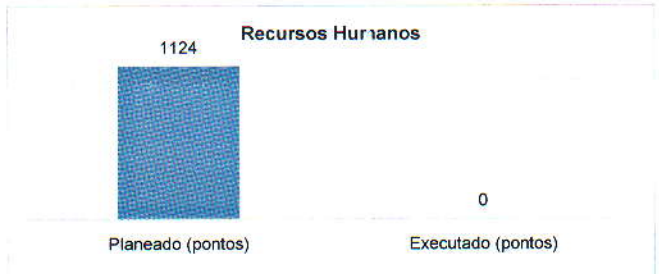
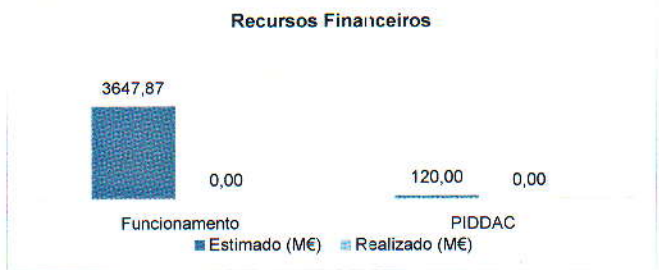


Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
35,00%	35,10%	30,00%

Avaliação final do serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
------------	---------------------	---------------------

Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Registos internos e Relatório de Actividades
Objectivo 2	Registos internos e Relatório de Actividades
Objectivo 3	Registos internos e Relatório de Actividades
Objectivo 4	Balancete de execução orçamental
Objectivo 5	Plano de entregas do projecto CAF.
Objectivo 6	Plano de acções sectoriais 2008.