



**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011**

Versão: 23-11-2010

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 Lisboa e Vale do Tejo.											
Objectivos estratégicos (O.E.):											
OE 1 – Modernizar, agilizar e desmaterializar a comunicação com os cidadãos e as empresas.											
OE 2 – Constituir-se como um parceiro de referência na articulação entre os agentes económicos e cidadãos em geral, e as demais entidades competentes.											
OE 3 – Dinamizar e potenciar a motivação e o envolvimento dos colaboradores.											
OE 4 – Optimizar a utilização dos recursos disponíveis.											
Objectivos operacionais											
Objectivos	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resul. ano n-1 (est.)	Meta ano n Critérios de Superação	Concretização			Desvios
								Resultado ano n	Classificação		
								Superou	Atingiu	Não atingiu	
<b>EFICÁCIA ( Ponderação 25% )</b>											
OB. 1 Ponderação de: 50%											
<b>Recuperar 40% dos processos de licenciamento de armazenagem de combustíveis, em atraso</b>	Ind. 1	100%	12,5%	n.º processos recuperados no ano n (referentes ao ano n-2)/ n.º processos por recuperar referentes ao ano n-2	n.a.	n.d.	40% Sup. >40%				
OB. 2 Ponderação de: 50%											
<b>Reduzir o tempo médio de decisão final no licenciamento de cisternas</b>	Ind. 2	100%	12,5%	média do n.º de dias de prazo em cada acto	n.a.	12 (a)	7 dias Sup. <7				
<b>EFICIÊNCIA ( Ponderação 40% )</b>											
OB. 3 Ponderação de: 20%											
<b>Implementar o sistema de gestão da qualidade na área da energia</b>	Ind. 3	50%	4,0%	elaboração de 80% dos procedimentos de energia eléctrica (n.º procedimentos elaborados/ n.º total de procedimentos)	n.a.	n.d.	80% Sup. >80%				
	Ind. 4	50%	4,0%	implementação de 60% dos procedimentos de energia eléctrica (n.º procedimentos implementados/ n.º total de procedimentos)	n.a.	n.d.	60% Sup. >60%				
OB. 4 Ponderação de: 20%											
<b>Reduzir em 7% o tempo médio entre vistorias a estabelecimentos Industriais</b>	Ind. 5	100%	8,0%	tempo médio entre vistorias (1-(t. méd. ano n/t. méd. ano n-1)*100)	n.a.	n.d.	7% Sup. <7%				
OB. 5 Ponderação de: 30%											
<b>Transformar o Laboratório Regional de Metrologia de Lisboa no 1º laboratório do estado 100% digital</b>	Ind. 6	100%	12,0%	data da implementação do sistema digital	n.a.	n.d.	30-09-2011 Sup. antes desta data				
OB. 6 Ponderação de: 30%											
<b>Diminuir o prazo de emissão das autorizações de licenciamento comercial desde o registo do pagamento da factura no SIMEI</b>	Ind. 7	100%	12,0%	tempo médio de emissão das autorizações	n.a.	2,2 (a)	2 dias Sup.<2				
<b>QUALIDADE ( Ponderação 35% )</b>											
OB. 7 Ponderação de: 33%											
<b>Obter a extensão da acreditação para a área de Instrumentos de pesagem de funcionamento automático (IPFA)</b>	Ind. 8	100%	11,6%	data da acreditação	n.a.	n.d.	31-10-2011 Sup. antes desta data				
OB. 8 Ponderação de: 33%											
<b>Promover a qualidade na prestação de serviços externos</b>	Ind. 9	100%	11,6%	nível de satisfação do cliente externo, numa escala de [1 - 5]	4	n.d.	4,2 Sup. >4,2				
OB. 9 Ponderação de: 33%											
<b>Promover a participação dos trabalhadores em acções de formação de valorização profissional</b>	Ind. 10	100%	11,6%	n.º médio de horas de formação por colaborador	n.a.	25h (a)	25 h Sup. >25h				

Meios disponíveis			
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados
Dirigentes - Direcção superior	20	20	
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes equipa	16	144	
Técnico Superior	12	504	
Coordenador Técnico	-	-	
Assistente Técnico	8	320	
Encarregado geral operacional	-	-	
Encarregado operacional	-	-	
Assistente Operacional	5	40	
<b>TOTAL</b>		<b>1.028</b>	
Orçamento (Milhões de €)		Estimado	Realizado
Funcionamento (111+123)		<b>4,186</b>	
Receitas Próprias		<b>3,010</b>	
PIDDAC		<b>0,092</b>	

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

(a) - resultado provisório porque à data actual ainda não se concretizou o objectivo

Parâmetros	
<b>EFICÁCIA</b>	<b>25%</b>
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>40%</b>
<b>QUALIDADE</b>	<b>35%</b>

Avaliação final do serviço
<b>BOM</b>
<b>SATISFATÓRIO</b>
<b>INSUFICIENTE</b>

#### Listagem das Fontes de verificação

<b>Objectivo 1</b>	Indicador 1: <i>Smartdoc's</i>
<b>Objectivo 2</b>	Indicador 2: <i>Smartdoc's</i>
<b>Objectivo 3</b>	Indicador 3: <i>Sistema de Gestão da Qualidade</i> Indicador 4: <i>Sistema de Gestão da Qualidade</i>
<b>Objectivo 4</b>	Indicador 5: <i>Smartdoc's</i>
<b>Objectivo 5</b>	Indicador 6: <i>Página electrónica da DRELVT</i>
<b>Objectivo 6</b>	Indicador 7: <i>SIMEI/Sistema de Autorização Comercial</i>
<b>Objectivo 7</b>	Indicador 8: <i>Anexo ao certificado de acreditação do LRMLx</i>
<b>Objectivo 8</b>	Indicador 9: <i>Relatório de Satisfação de Clientes (1)</i>
<b>Objectivo 9</b>	Indicador 10: <i>Balanço Social</i>

#### Notas

(1) Este inquérito é efectuado a um universo onde se encontram todos os tipos de clientes de todos os serviços da DRE (instituições públicas, empresas, empresários em nome individual ou outras organizações, instituições particulares e cidadãos), decorre durante o mês de Novembro de 2010 e cujo grau de satisfação é avaliado com base numa escala 1 a 5, sendo 1 a pontuação mínima e 5 a pontuação máxima.