

**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008**

Última actualização: (2008/01/29)

Nota1: ver exemplos de preenchimento no capítulo 4 e as notas metodológicas (anexo 2) no documento «Construção do QUAR - Linhas de Orientação»,  
 Nota2: podem ser acrescentados mais objectivos operacionais: mínimo de 3, não devendo exceder os 5 no total (no caso de grandes serviços este critér

**Ministério da Economia e Inovação**

Serviço: Direcção Regional da Economia do Alentejo

**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.

**Objectivos estratégicos (OE):**

**OE 1. Melhorar a qualidade dos serviços prestados nos domínios de actuação das DRE, 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 infraestruturas tecnológicas.**

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
<b>EFICÁCIA</b>			<b>100%</b>			<b>-100%</b>	
<b>OB 1</b>	Ponderação de 50%						
Implementar o uso do balcão virtual na interface com o cliente	Ind 1	80% de formulários disponibilizados para submissão electrónica	Não disponível	80%			-100%
	Peso	100%					
<b>OB 2</b>	Ponderação de 50%						
Elevar em 10 % o nº de vitorias a realizar nos domínios do SIRG e SEN (Energia Eléctrica)	Ind 2	Nº de vitorias do SIRG	128.0	141.0			-100%
	Peso	50%					
	Ind 3	Nº de vitorias do SEN (Energia Eléctrica)	317.0	349.0			-100%
Peso	50%						
<b>EFICIÊNCIA</b>			<b>100%</b>			<b>-100%</b>	
<b>OB 3</b>	Ponderação de 100%						
Diminuir em 5% o rácio dos encargos com as deslocações em acções técnicas externas/nº de acções técnicas externas realizadas	Ind 4	(Despesas com deslocações em 2008/nº acções externas técnicas realizadas) / (Despesas com deslocações em 2007/Nº de acções externas técnicas realizadas)	Está a ser apurado	5%			-100%
	Peso	100%					
<b>QUALIDADE</b>			<b>100%</b>			<b>-100%</b>	
<b>OB 4</b>	Ponderação de 50%						
Elaborar o projecto de "Regulamento interno de assiduidade e horário de trabalho" e implementar o respectivo "Sistema de controlo biométrico" até 31 Dezembro	Ind 5	Regulamento elaborado e sistema de controlo em funcionamento	Não disponível	100%			-100%
	Peso	100%					
<b>OB 5</b>	Ponderação de 50%						
Avaliar a satisfação de clientes e colaboradores da DRE até 31 Dezembro	Ind 6	Aplicação dos questionários de avaliação de satisfação a 100% dos colaboradores	Não disponível	100%			-100%
	Peso	40%					
	Ind 7	Aplicação dos questionários de avaliação de satisfação a 500 clientes	Não disponível	100%			-100%
Peso	60%						

Justificação para os desvios ...

**Explicação 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].

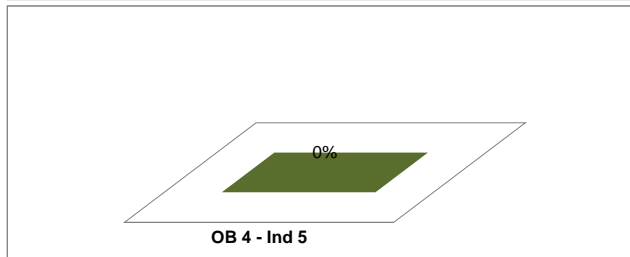
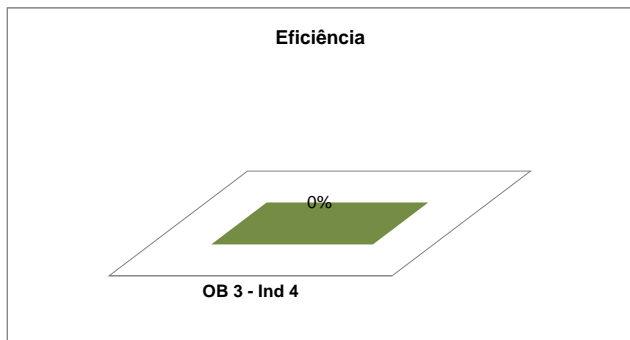
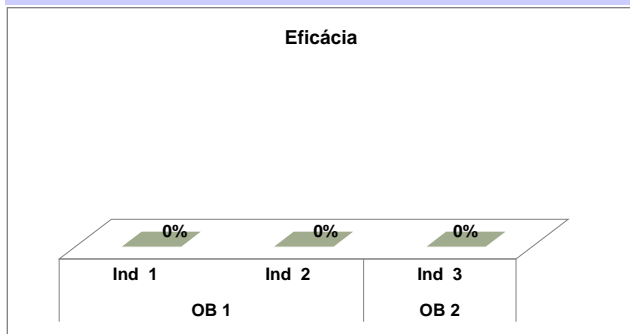
O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

**Meios disponíveis**

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	20		-20
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	64		-64
Técnico Superior	12	96		-96
Coordenador Técnico	0	0		0
Assistente Técnico	8	144		-144
Encarregado geral operacional	0	0		0
Encarregado operacional	0	0		0
Assistente Operacional	5	25		-25
TOTAL		349	0	-349

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.72		-1.72
PIDDAC	0.06		-0.06

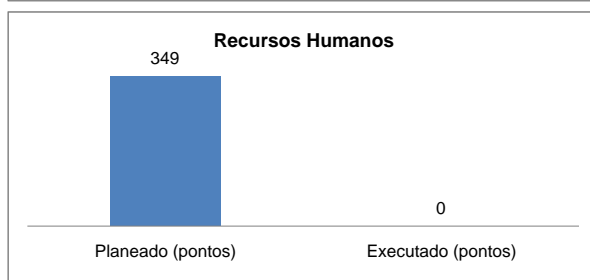
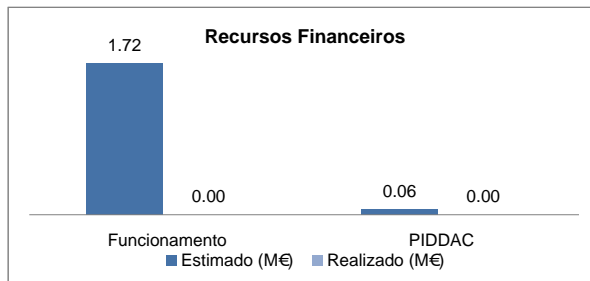
**Parâmetros**



Eficácia	Eficiência	Qualidade
<b>Ponderação 35%</b>	<b>Ponderação 35%</b>	<b>Ponderação 30%</b>
0.00%	0.00%	0.00%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

**Recursos Financeiros e Humanos**



**Listagem das Fontes de verificação**

<b>Objectivo 1</b>	Site das DRE
<b>Objectivo 2</b>	Sistema informático de gestão de processos (SIMEI)
<b>Objectivo 3</b>	Sistema Informação Contabilística e Sistema Gestão da DRE
<b>Objectivo 4</b>	Sistema de Controlo de Assiduidade
<b>Objectivo 5</b>	Questionários de avaliação da satisfação