



MINISTÉRIO DA ECONOMIA, DA INOVAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO
Direcção Regional da Economia do Algarve

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Última actualização: 16-04-20

Missão:
 A Direcção Regional da Economia do Algarve é um serviço periférico da administração directa do Estado que tem por missão a representação e a actuação do Ministério da Economia e da Inovação (MEI) a nível regional.

Objectivos estratégicos (O.E.):

- O.E. 1. Melhorar a qualidade dos serviços prestados, nos domínios de actuação da DRE, aos agentes económicos, autarquias e cidadãos em geral.
 O.E. 2. Melhorar a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.
 O.E. 3. Modernizar as infra-estruturas tecnológicas.

Objectivos operacionais								Concretização			
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (est.)	Meta ano n Critério de Superação	Resultado ano n	Classificação		
									Superou	Atingiu	Não atingiu
EFICÁCIA (Ponderação = 45%)											
OB. 1 Ponderação de: 75%											
Intensificar a comunicação da DRE-Algarve com os clientes e entidades externas	Ind. 1	25%	8%	Prazo para reestruturação da página da DRE	n.a.		30-11-2010 Sup: até 15-11-2010				
	Ind. 2	25%	8%	Prazo para reformular todos os formulários das áreas de negócio com disponibilização na página da DRE	n.a.		30-6-2010 Sup: até 15-6-2010				
	Ind. 3	30%	10%	N.º de acções de divulgação realizadas e/ou documentos técnicos produzidos (1)	3	4	4 Sup: ≥ 5				
	Ind. 4	20%	7%	Proporção de notificações/convocatórias enviadas por correio electrónico ou outras plataformas para entidades privadas/total (2)	40%		50% Sup: ≥ 55%				
OB. 2 Ponderação de: 25%											
Aumentar em 5 % o n.º de acções técnicas realizadas	Ind. 5	100%	11%	Nº de acções técnicas realizadas (3)	435	448	458 Sup: ≥ 460				
EFICIÊNCIA (Ponderação = 15%)											
OB. 3 Ponderação de: 100%											
Aprovar o Plano de racionalização energética da DRE	Ind. 6	20%	3%	Prazo de elaboração da proposta com adjudicação			15-5-2010 Sup: até 30-04-2010				
	Ind. 7	80%	12%	Prazo para aprovação do Plano			31-12-2010 Sup: até 15-12-2010				
QUALIDADE (Ponderação = 40%)											
OB. 4 Ponderação de: 40%											
Avaliar a satisfação do cliente	Ind. 8	100%	16%	Grau de satisfação global da DRE, aferido por inquérito (4)			4 Sup: ≥ 4,1				
OB. 5 Ponderação de: 60%											
	Ind. 9	25%	6%	Nº de normas ou regulamentos internos elaborados (5)			2 Sup: ≥ 3				
Melhorar/desenvolver o sistema de controlo interno da DRE	Ind. 10	50%	12%	Prazo para harmonizar manuais de procedimentos das áreas de negócio no âmbito da certificação da qualidade da DRE			31-12-2010 Sup: ≥ até 30-11-2010				

	Ind. 11	25%	6%	Prazo para reestruturar a intranet e revisão de todos os formulários utilizados pelos colaboradores da DRE com disponibilização dos mesmos naquele suporte			31-05-2010 Sup: até 30-04-2010				
--	---------	-----	----	--	--	--	--------------------------------------	--	--	--	--

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados
Dirigentes - Direcção superior	20	20	
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	96	
Técnico Superior	12	144	
Coordenador Técnico	9	9	
Assistente Técnico	8	96	
Encarregado geral operacional			
Encarregado operacional			
Assistente Operacional	5	10	
TOTAL		375	
Orçamento (Milhões de €)		Estimado	Realizado
Funcionamento		1,731	
Receitas		0,811	
PIDDAC		0,052	

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	45%	
EFICIÊNCIA	15%	
QUALIDADE	40%	

Avaliação final do serviço	
BOM	
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1:	Indicador 1: Página da DRE Indicador 2: Página da DRE Indicador 3: Relatório de Actividades da DRE -2010 Indicador 4: SIMEI
Objectivo 2:	Indicador 5: Relatório de Actividades da DRE - 2010
Objectivo 3:	Indicador 6: Despacho de aprovação da proposta Indicador 7: Plano de racionalização energética aprovado
Objectivo 4:	Indicador 8: Inquérito de satisfação aos utentes
Objectivo 5:	Indicador 9: Regulamentos elaborados e aprovados Indicador 10: Manuais de procedimentos aprovados Indicador 11: Página da Intranet da DRE

Notas

(1) Relativamente às acções, as mesmas correspondem a *workshops* ou seminários temáticos. Os documentos técnicos respeitam a estudos e/ou relatórios sec respeitantes às áreas de intervenção da DRE.

(2) Notificações/convocatórias para:

Direcção de Serviços da Indústria e Recursos Geológicos
Marcação de vistorias
Comunicação dos resultados das vistorias

Direcção de Serviços do Comércio e Serviços e Turismo
Notificação das decisões da COMAC

Direcção de Serviços da Qualidade
Marcação de serviço externo
Envio de orçamentos

Direcção de Serviços da Energia
Marcação de vistorias
Comunicação dos resultados das vistorias

(3) A desagregação das acções é a seguinte:

Energia: 357 (340 em 2009)
Qualidade: 53 (50 em 2009)
Indústria: 48 (45 em 2009)

As acções técnicas a considerar são as seguintes:

Direcção de Serviços da Qualidade
Calibrações
Direcção de Serviços da Energia
Vistorias/ Revistorias/ Inspeções Periódicas
Direcção de Serviços da Indústria e Recursos Geológicos
Vistorias de acompanhamento da actividade industrial

(4) O inquérito é dirigido aos clientes da DRE-Algarve que originaram abertura de processo num período a definir oportunamente, nomeadamente, instituições públicas, em organizações e instituições regionais ou clientes particulares. Estes avaliarão o organismo em 15 itens, respeitantes a quatro temáticas distintas: Instalações, Atendimento, Pre Serviço e Comunicação, bem como ao grau de satisfação global da DRE, numa escala de 1 a 5 pontos.

Atendendo a que se trata de um objectivo comum entre as DRE's, considera-se que o grau de satisfação dos utentes apurado no ano anterior não serve de referência na medida não houve homogeneização na aplicação da metodologia. Por outro lado, a meta da DRE-Algarve para 2009 era atingir o mesmo grau de 2008, sendo que este factor não é com que a escala foi alterada de 4 para 5 valores por força da uniformização efectuada entre as DRE's em 2009.

(5) Regulamentos de Formação Profissional dos trabalhadores da DRE-Algarve e de Gestão das viaturas.



toriais

presários,
estação do
a em que
parável já