



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009

Última actualização: (2008/12/31)

Nota1: ver exemplos de preenchimento no capítulo 4 e as notas metodológicas (anexo 2) no documento «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 ajustado)

Ministério: Ministério da Economia e Inovação (MEI)

Serviço: DIRECÇÃO REGIONAL da ECONOMIA do CENTRO (DRE-C)

**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, garantido o cumprimento da legislação, contribuindo, desta forma, para o crescimento sustentável da economia na Região Centro.

**Objectivos estratégicos (OE):**

OE 1 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados 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 (F)	Atingiu	
<b>EFICÁCIA</b>			<b>100%</b>			<b>-100%</b>
<b>OB 1</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>40%</b>				
Aumentar em 5% as acções de inspecção e controlo	Ind 1	Nº de inspecções e/ou controlo (A)	14.602	15.332		
	Peso	100%				
<b>OB 2</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>60%</b>				
Redução de 5% do nº de processos pendentes	Ind 2	Fórmula de cálculo = 1- Nº proc. pendentes no fim do ano n/nº processos pendentes no fim do ano n-1. (B)	3.804	3.614		
	Peso	100%	(*)			
<b>EFICIÊNCIA</b>			<b>100%</b>			<b>-100%</b>
<b>OB 3</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>100%</b>				
Reduzir em 5% o peso das Despesas de Funcionamento sobre as Receitas Totais	Ind 3	Despesas de Funcionamento / Receitas Totais (C)	N. D.	5%		
	Peso	100%				
<b>QUALIDADE</b>			<b>100%</b>			<b>-100%</b>
<b>OB 4</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>40%</b>				
Avaliar a satisfação do cliente, com base num sistema comum de avaliação para as DRE's	Ind 4	Implementação do sistema de avaliação da satisfação	N. D.	30 de Junho		
	Ind 5	% de respostas / amostra (30%). (D)	N. D.	Obter o índice de satisfação do ano n		
	Peso	50%				
<b>OB 5</b>	<b>Ponderação de</b>	<b>60%</b>				
Preparação da Certificação da DRE-Centro (NP EN ISO 9001: 2008)	Ind 5	Preparar a implementação do processo de certificação para toda a DRE-Centro. (E)	N. D.	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.

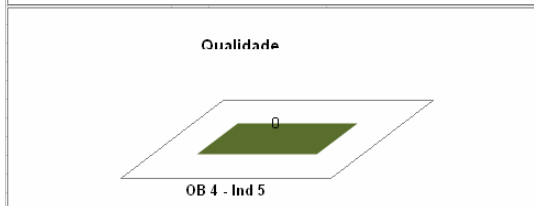
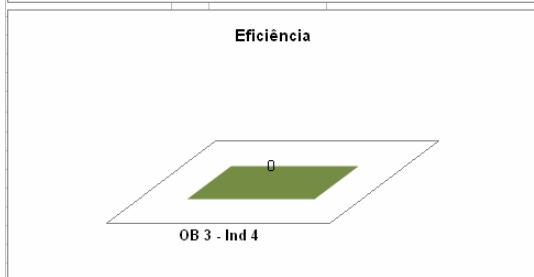
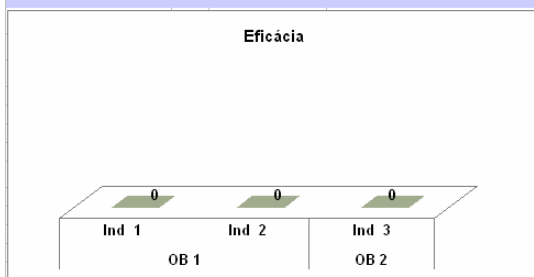


**Meios disponíveis**

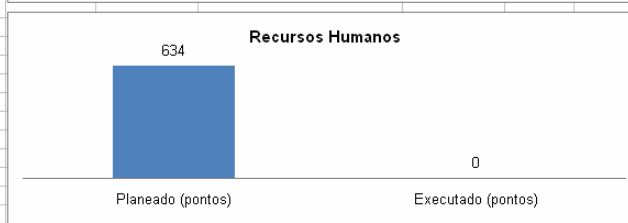
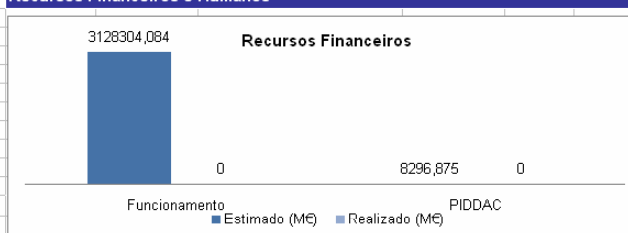
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	20		-20
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	144		-144
Técnico Superior	12	204		-204
Coordenador Técnico				0
Assistente Técnico	8	216		-216
Encarregado geral operacional				0
Encarregado operacional				0
Assistente Operacional	5	50		-50
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>634</b>		<b>-634</b>

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3.128.304,08		-3.128.304,08
PIDDAC	8.296,88		-8.296,88

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação: 30%	Ponderação: 30%	Ponderação: 40%
	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Avaliação final do serviço</b>			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente



**Recursos Financeiros e Humanos**




**Listagem das Fontes de verificação**

<b>Objectivo 1</b>	Relatório anual de cada Direcção de Serviço.
<b>Objectivo 2</b>	Relatório anual de cada Direcção de Serviço.
<b>Objectivo 3</b>	Orçamento, rubricas de classificação económica respectivas (orçamento e SIC) do ano n e do ano n-1.
<b>Objectivo 4</b>	Registo do Inquérito, universo contactado, análise das respostas recebidas e cálculo do índice de satisfação.
<b>Objectivo 5</b>	Manual de Certificação da Qualidade

(\*) - Assim distribuídos:

	2007	2008	2009
SIRG	572		
SEN	1.699		
SQD	1.814		
SCSeT	142		
<b>TOTAL</b>	<b>4.227</b>	<b>3.804</b>	<b>3.614</b>



<b>OBSERVAÇÕES:</b>			
(A)	Com base no levantamento efectuado e abaixo identificado, podendo e devendo os valores serem ajustados aos valores finais do ano respectivo.		
Assim:			
	<b>Serviço</b>	<b>Data de referência</b>	<b>Acções de Inspeção e controlo</b>
	SEN	30-11-2008	2.660
	SIRG	30-11-2008	357
	SQD	30-09-2008	11.486
	CSeT	30-10-2008	99
	<b>TOTAL</b>		<b>14.602</b>
(B)	Consideram-se pendentes todos os processo não decididos, independente da razão ser interna ou externa.		
(C)	Consideram-se "Despesas de Funcionamento: as <b>Despesas Correntes deduzidas das Despesas com Pessoal</b> . Valores previstos e a ajustar com o encerramento de contas.		
	Em 2008 foi de	<b>22%</b>	O objectivo para 2009 será <b>21%</b> Ou seja, 95% do atingido em 2008, equivalente a uma redução de 5%.
(D)	Assumimos 10% dos clientes que contactaram a DRE-C no ano em causa (até o mês anterior ao envio do questionário) como amostra e 30% de respostas prováveis (por analogia com o que está a acontecer em 2008).		
(E)	Rever o Manual de Procedimentos e Instruções de Trabalho, bem como toda a documentação inerente. Dada a importância e complexidade deste objectivo, considera-se ATINGIDO, se o mesmo for aplicado a pelo menos duas Direcções de Serviço e SUPERADO, se a todas as quatro Direcções de Serviço. Como é dinâmico, não vemos lógica considerar uma data a meio do ano como meta.		
(F)	Para os objectivos 1, 2 e 3, consideram-se ATINGIDOS, se os resultados se situarem 10% acima ou abaixo da meta prevista; Consideram-se SUPERADOS, se os resultados ultrapassarem em 10% a meta prevista; O objectivo 4 ou é atingido ou não é. Não se contempla a hipótese de superação, por ser apenas a obtenção de um índice que servirá de base para anos futuros.		
<b>Nº de Funcionários:</b>		<b>2007</b>	<b>2008</b>
	Dirigentes - Direcção superior	1	1
	Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	9	9
	Técnico Superior	27	17
	Coordenador Técnico		
	Assistente Técnico	29	27
	Encarregado geral operacional		
	Encarregado operacional	8	10
	Assistente Operacional		
	<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>64</b>
			
Justino Pinto Director Regional (DRE-C)			