

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/02/14)

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 ajustado)

Ministério da Economia e da Inovação
Serviço: Direcção Regional da Economia do Norte

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 Norte.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1. Melhorar a qualidade dos serviços prestados nos domínios de actuação da 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. Investir no melhor aproveitamento das infraestruturas tecnológicas.

OE 4. Promover a valorização profissional dos colaboradores

Objectivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização				
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA			40%				
OB 1							
Ponderação de 15%							
Implementar um sistema de voice menus no quadro da requalificação do atendimento até 30 de Junho	Ind 1	Taxa de execução de 100% DRE	0%	100%			-100%
	FV						
	Peso	100%					
OB 2							
Ponderação de 50%							
Elevar em 5 % o nº de serviços prestados ou produtos fornecidos	Ind 2	Nº. de vistorias DSIRG info trim.	620	651			-100%
	FV						
	Peso	25.00%					
	Ind 3	Nº de operações de controlo metroológico de sistemas de medição de distribuidores de combustíveis	9351	9819			-100%
	FV						
	Peso	DSQ info trim. 25%					
	Ind 4	Nº. de vistorias/revistorias a instalações eléctricas de SPU	800	840			-100%
	FV						
	Peso	DSE info trim. 25%					
	Ind 5	Nº. de vistorias a instalações de armazenamento de combustíveis	1140	1197			-100%
	FV						
	Peso	DSE 25%					
OB 3							
Ponderação de 20%							
Promover a recuperação de 540 processos em atraso	Ind 6	Taxa de recuperação de processos de execução de redes GPL anteriores a 2007	0%	100%			-100%
	FV	DSE - universo 110					
	Peso	50%					
	Ind 7	Taxa de recuperação de processos de equipamentos sob pressão em atraso	0%	100%			-100%
FV							
Peso	DSQ - universo 430 50%						
OB 4							
Ponderação de 15%							
Monitorizar 5% dos compromissos dos estabelecimentos e conjuntos comerciais em funcionamento há mais de 1 ano	Ind 8	Nº de acções realizadas/Nº de estabelecimentos em funcionamento	0	7			-100%
	FV	DSCST, universo - 133					
	Peso	100%					
EFICIÊNCIA			30%				
OB 5							
Ponderação de 100%							
Reduzir em 5% o tempo médio de decisão ou resposta	Ind 9	Prazo de resposta dos processos de licenciamento de cisternas (dias)	7.0	6.7			100%
	FV	DSQ					
	Peso	20%					
	Ind 10	Tempo médio de comunicação dos resultados de vistorias da DSIRG (dias)	5.0	4.8			100%
FV							
Peso	DSIRG 20%						

(Cont.) Reduzir em 5% o tempo médio de decisão ou resposta	Ind 11	Tempo médio de decisão pelas Comissões (dias)	249	237						100.00%
	FV	DSCST								
	Peso	15%								
	Ind 12	Tempo médio da prestação de serviços de calibração e ensaios acústicos (dias)	20	19						100%
	FV	DSQ								
	Peso	15%								
	Ind 13	Tempo médio de análise/aprovação de projectos de licenciamento de instalações eléctricas de serviço público (dias)	9.7	9.2						100%
	FV	DSE								
	Peso	15%								
	Ind. 14	Tempo médio de decisão sobre projectos de instalações de postos de abastecimento de combustíveis (dias)	22	21						100%
	FV	DSE, actual - 22 dias								
	Peso	15%								

QUALIDADE	30%
------------------	------------

OB 6	Ponderação de 50%									
Atingir 60% do nível de satisfação dos clientes igual a Bom ou superior	Ind 15	Nível de satisfação dos clientes medido através de inquéritos com classificação de 1 a 4 (1-Não satisfaz; 2-Satisfaz; 3-Bom; 4-Muito Bom)	0%	60%						100%
	FV	Inquéritos								
	Peso	100%								

OB 7	Ponderação de 50%									
Aumentar em 10% o nº de horas de formação	Ind 16	Nº de horas de formação em 2008 por participante	29.23	32.15						-100%
	FV									
	Peso	100%								

Justificação para os

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.

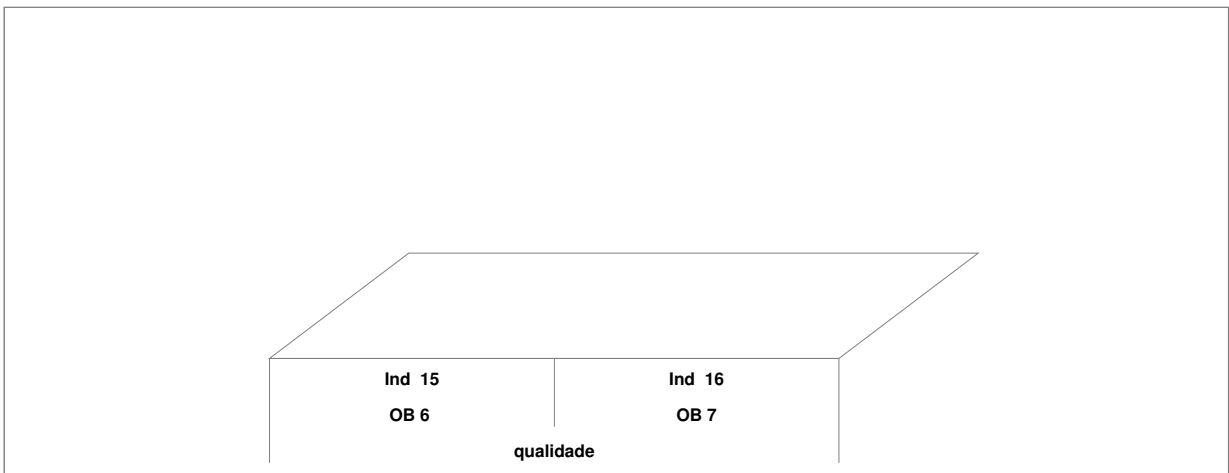
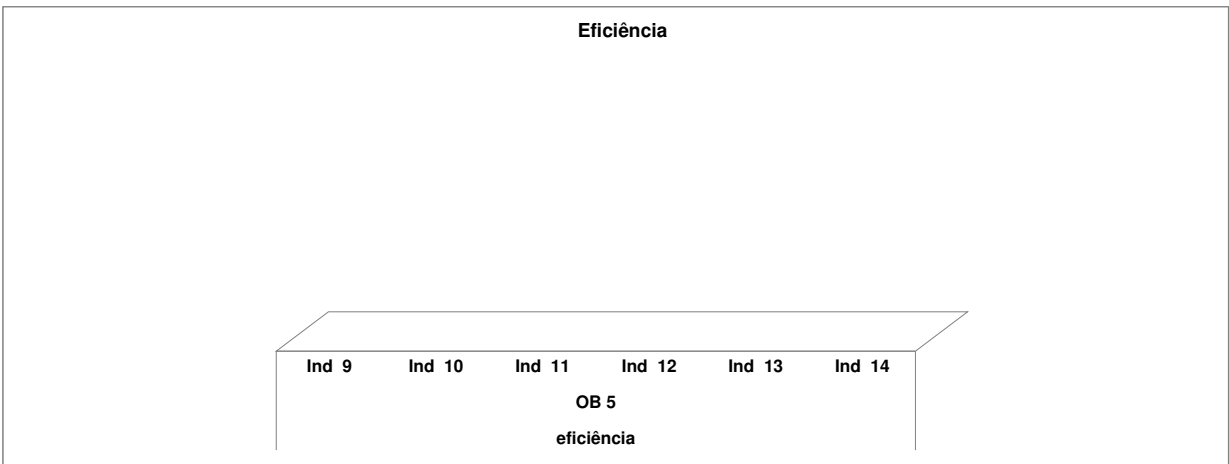
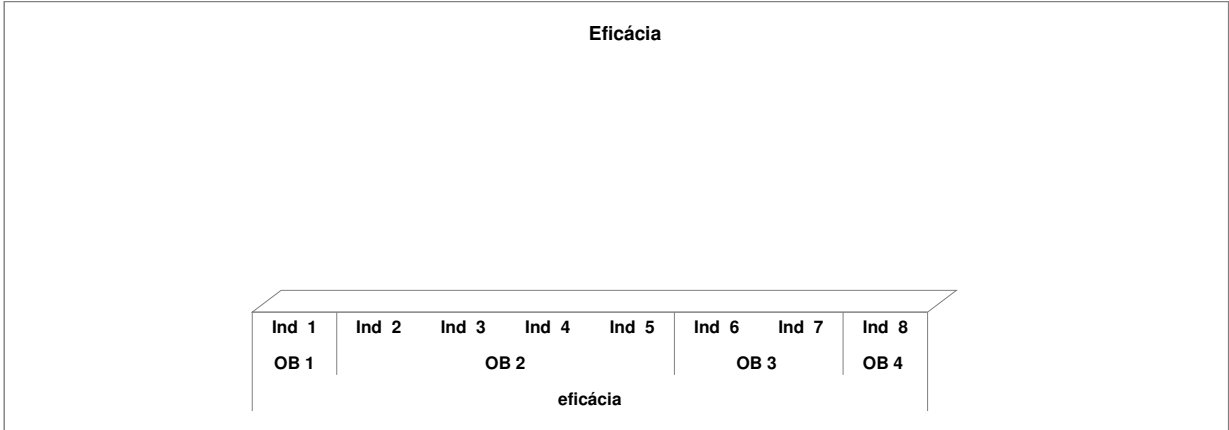
Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	1		-1
Dirigentes - Direcção intermédia	16	160		-160
Técnicos Superiores	12	384		-384
Especialista Informática	12	12		-12
Tecnico Informática	10	10		-10
Técnicos	10	130		-130
Técnicos Profissionais	9	225		-225
Assistentes Administrativos	8	144		-144
Auxiliar Técnico	7	7		-7
Telefonistas	6	12		-12
Motoristas	5	20		-20
TOTAL	115	1105	0	-1105

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3,471,625.00		-3,471,625.00
PIDDAC	66,600.00		-66,600.00

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
-------------------	-----------------	-------------------	------------------

Ponderação 40.00%	Ponderação 30.00%	Ponderação 30.00%
Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Aplicação Excel de implementação
Objectivo 2	Aplicação Fabasoft/outra - Direcções de Serviço
Objectivo 3	Aplicação Fabasoft/outra - Direcções de Serviço
Objectivo 4	Aplicação Excel da DSCST
Objectivo 5	Aplicação Fabasoft/outra - Direcções de Serviço
Objectivo 6	Aplicação Excel de implementação
Objectivo 7	Aplicação Excel de registos de formação

