



MINISTÉRIO DA ECONOMIA, DA INovaÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO

Direcção Regional da Economia de Lisboa e Vale do Tejo

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Última actualização: 16-04

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 forma, para o crescimento sustentável da economia na região LVT.

Objectivos estratégicos (O.E.):

O.E. 1. Melhorar a qualidade dos serviços prestados nos domínios de actuação das DRE's, aos agentes económicos, autarquias e cidadãos.

O.E. 2. Melhorar a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

O.E. 3. Modernizar as infra-estruturas tecnológicas.

| Objectivos | Indic. | Objectivos operacionais | | | | | | Resul. ano n-1 (est.) | Meta ano n | Concretização | | |
|---|--------|-------------------------|---------------|---|--------------|------------------------|-----------------|-----------------------|------------|---------------|---------|--|
| | | Peso no Objectivo | Peso no Total | Descrição do Indicador | Meta ano n-1 | Critérios de Superação | Resultado ano n | | | Classificação | Superou | |
| EFICÁCIA (Ponderação 35%) | | | | | | | | | | | | |
| OB. 1 Ponderação de: 100% | | | | | | | | | | | | |
| Desenvolver e Implementar o Portal de internet da DRELVT | Ind. 1 | 50% | 18% | Criação de um Portal de internet | n.d. | | | | 1 | | | |
| | Ind. 2 | 50% | 18% | Número de formulários disponibilizados no portal de forma electrónica | n.d. | | | 4 | Sup: ≥ 5 | | | |
| EFICIÊNCIA (Ponderação 35%) | | | | | | | | | | | | |
| OB. 2 Ponderação de: 100% | | | | | | | | | | | | |
| Reducir em 5 % as despesas de funcionamento sobre as receitas totais | Ind. 3 | 100% | 35% | Total das despesas efectuadas/receita total | 5% | 8% | 5% | Sup: ≥ 6% | | | | |
| QUALIDADE (Ponderação 30%) | | | | | | | | | | | | |
| OB. 3 Ponderação de: 100% | | | | | | | | | | | | |
| Medir a satisfação dos clientes externos | Ind. 4 | 40% | 12% | Grau de satisfação aferido por inquérito (escala de 1 a 5) (1) | n.a. | 4 | 4 | Sup: ≥ 5 | | | | |
| OB. 4 Ponderação de: 100% | | | | | | | | | | | | |
| Realizar seminários temáticos com parceiros institucionais e clientes | Ind. 5 | 30% | 9% | Nº de seminários realizados ao longo do ano (2) | n.d. | 3 | 4 | Sup: ≥ 6 | | | | |
| OB. 4 Ponderação 100% | | | | | | | | | | | | |
| Implementar o sistema de gestão da qualidade | Ind. 6 | 30% | 9% | Sistema concebido e implementado | n.a. | | 1 | | | | | |

Meios disponíveis

| Recursos Humanos | Pontuação | Planeados | Executados |
|---|-----------|-----------|------------|
| Dirigentes - Direcção superior | 20 | 20 | |
| Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa | 16 | 144 | |
| Técnico Superior | 12 | 468 | |
| Coordenador Técnico | | 9 | |
| Assistente Técnico | 8 | 312 | |
| Encarregado geral operacional | | | |
| Encarregado operacional | 5 | 45 | |
| Assistente Operacional | | | |

| TOTAL | | 998 | |
|--------------------------|--|----------|-----------|
| Orçamento (Milhões de €) | | Estimado | Realizado |
| Funcionamento (111+123) | | 4,186 | |
| Receitas Próprias | | 2,879 | |
| PIDDAC | | 0,120 | |

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

| Parâmetros | | | Avaliação final do serviço | |
|-------------------|-----|--|-----------------------------------|--|
| EFICÁCIA | 35% | | BOM | |
| EFICIÊNCIA | 35% | | SATISFATÓRIO | |
| QUALIDADE | 30% | | INSUFICIENTE | |

Listagem das Fontes de verificação

- | | |
|---------------------|---|
| Objectivo 1: | Indicador 1 e 2: Disponibilização do Portal na Internet |
| Objectivo 2: | Indicador 3: Balancete de execução orçamental |
| Objectivo 3: | Indicador 4: Relatório de satisfação de clientes |
| Objectivo 4: | Indicador 5: Relatório de actividades |
| Objectivo 5: | Indicador 6: Sistema de gestão da qualidade |

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, em nome individual ou outras organizações, instituições particulares e cidadãos), decorre durante o mês de Novembro de 2010 e cujo grau de satisfação é com base numa escala 1 a 5, sendo 1 a pontuação mínima e 5 a pontuação máxima.

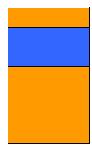
(2) Está prevista a realização de 4 seminários sobre as áreas de negócio da DRELVT.

~2010

desta

Desvios

desta



empresários
é avaliado