

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento
Serviço: Direcção Regional da Economia do Centro

Última actualização: 17-11-2011

Objectivos operacionais												Concretização			Desvios
Objectivo	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resultado ano n-1 (est.)	Meta ano n Critérios de Superação	Resultado ano n	Classificação						
									Superou	Atingiu	Não atingiu				
EFICÁCIA (Ponderação = 35%)															
OB. 1 Ponderação de: 40%	Ind. 1	50%	7%	Seminários	n.d.		3 Sup. ≥ 4								
Acções de informação e de divulgação dos serviços e competências da DRE	Ind. 2	50%	7%	Boletim informativo	n.d.		2 Sup. ≥ 3								
OB. 2 Ponderação de: 60%	Ind. 3	100%	21%	Fórmula de cálculo = Nº de pedidos pendentes no fim do ano n/Nº de pedidos entrados no fim do ano n (1)	n.d.		5% Sup. ≤ 4,5%								
Garantir que no final do ano o número de pedidos entrados no ano, pendentes e da responsabilidade dos serviços, não ultrapasse os 5%.															
EFICIÊNCIA (Ponderação = 35%)															
OB. 3 Ponderação de: 100%	Ind. 4	100%	35%	Custos variáveis / receita líquida (2)	23, 59%		23% Sup. ≤ 21%								
Optimizar a aplicação das receitas próprias															
QUALIDADE (Ponderação = 30%)															
OB. 4 Ponderação de: 60%	Ind. 5	100%	18%	Grau de satisfação dos clientes, numa escala de 1 a 5	n.d. (3)		4,0 Sup. ≥ 4,1								
Avaliar a satisfação do cliente, com base num sistema comum de avaliação para as DRE's															
OB. 5 Ponderação de: 40%	Ind. 6	100%	12%	Fórmula de cálculo = Número total de horas de formação/ número total de funcionários	n.d. (4)		2345 Sup. ≥ 2346								
Garantir um número de horas de formação não inferior a 35 horas, em média, por trabalhador.															
Meios disponíveis															
Recursos Humanos				Pontuação		Planeados		Executados							
Dirigentes - Direcção superior				20		20									
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa				16		96									
Técnico Superior				12		324									
Assistente Técnico				8		208									
Assistente Operacional				5		35									
TOTAL				61		683									
Orçamento (Milhões de €)						Estimado		Realizado							
Funcionamento						3,43									
Receitas						3,02									
PIDDAC						0,11									

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	35%	
EFICIÊNCIA	35%	
QUALIDADE	30%	

Avaliação final do serviço	
BOM	
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1:	Indicador 1: Relatório Anual de cada Direcção de Serviços Indicador 2: Relatório Anual de Actividades
Objectivo 2:	Indicador 3: Relatório Anual de cada Direcção de Serviços
Objectivo 3:	Indicador 4: Sistema de Informação Contabilística (SIC)
Objectivo 4:	Indicador 5: Registo do inquérito, universo contactado, análise das respostas recebidas e cálculo do índice de satisfação e apresentação do relatório
Objectivo 5:	Indicador 6: Balanço Social

Notas

- (1) Consideram-se pedidos pendentes todos os que não forem satisfeitos no ano.
 (2) Custos Variáveis = A soma das despesas realizadas no total do sub-agrupamento 01.02.00-ABONOS VARIÁVEIS OU EVENTUAIS + Total do agrupamento 02.00.00-AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS.
 (3) Não disponível porque ainda não se concretizou este objectivo. O objectivo está na fase de recolha dos questionários.
 (4) Não disponível porque à data as acções de formação previstas ainda não foram concluídas.

