

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

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

Última actualização:

1

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 geológicos, da qualidade, do comércio e da energia, garantindo o cumprimento da legislação, contribuindo desta forma, para o crescimento sustentável da Região Norte.

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. Investir no melhor aproveitamento das infraestruturas tecnológicas.

O.E. 4. Reforçar as qualificações e competências dos colaboradores e melhorar as condições de trabalho

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 Critérios de Superação	Resultado ano n	Classificação	
									Superou	Atingiu
EFICÁCIA (Ponderação = 40%)										
OB. 1 Ponderação de: 100%										
Aumentar o número de serviços prestados	Ind. 1	20%	8,0%	Nº. de vistorias a estabelecimentos industriais		698	618 Sup. ≥ 649			
	Ind. 2	10%	4,0%	Nº. de vistorias a pedreiras		157	100 Sup. ≥ 110			
	Ind. 3	20%	8,0%	Nº de operações de controlo metrológico de sistemas de medição de distribuidores de combustíveis	10.310	14.248	10.826 Sup. ≥ 11.367			
	Ind. 4	15%	6,0%	Nº de operações de verificação de instrumentos de pesagem de instalação fixa		862	905 Sup. ≥ 950			
	Ind. 5	20%	8,0%	Nº de vistorias a Instalações Eléctricas de Serviço Público e Particular		967	1.050 Sup. ≥ 1.155			
	Ind. 6	15%	6,0%	Nº de vistorias periódicas a Instalações de Armazenagem de Combustíveis		0	170 Sup. ≥ 196			
EFICIÊNCIA (Ponderação = 30%)										
OB. 2 Ponderação de: 50%										
Reduzir tempos médios	Ind. 7	12,5%	1,9%	Tempo médio de realização de visitas conjuntas e apresentação de propostas de decisão para regularizar situações de licenciamento (dias úteis)			20,0 Sup. ≤ 19,0			
	Ind. 8	12,5%	1,9%	Tempo médio de resposta dos processos de licenciamento de cisternas (dias seguidos)	6,4	5,7	6,1 Sup. ≤ 5,8			
	Ind. 9	12,5%	1,9%	Tempo médio, em dias úteis, para realizar e comunicar aos exploradores das pedreiras e entidades os relatórios das vistorias (prazo legal-30 dias)			28,0 Sup. ≤ 25,2			
	Ind. 10	12,5%	1,9%	Tempo médio de respostas do serviço de metrologia (dias úteis).		57,0	57,0 Sup. ≤ 54,2			
	Ind. 11	12,5%	1,9%	Tempo médio para visitas e elaboração de relatórios dos programas de trabalhos das minas (prazo proposto pela DGEG - 20 dias úteis)			19,0 Sup. ≤ 17,1			
	Ind. 12	12,5%	1,9%	Tempo médio de elaboração das propostas de aprovação de projectos de instalações de armazenamento de combustíveis (dias úteis)		14,8	14,5 Sup. ≤ 13,8			
	Ind. 13	12,5%	1,9%	Tempo médio de apreciação técnica dos projectos de licenciamento de Instalações Eléctricas de Serviço Público (dias não úteis)		9,4	9,0 Sup. ≤ 8,6			
	Ind. 14	12,5%	1,9%	Tempo médio de envio dos pedidos e restantes elementos aos membros das COMACs (prazo legal: 10 dias úteis)		6,0	5,5 Sup. ≤ 5,0			
OB. 3 Ponderação de: 20%										
Melhorar a comunicação com os Serviços Municipais de Metrologia	Ind. 15	100%	6%	Nº de dias (seguidos) para implementar um sistema de comunicação com os Serviços Municipais de Metrologia			365 Sup. ≤ 292			
OB. 4 Ponderação de: 30%				% do valor das despesas realizadas						

Optimizar a aplicação das receitas próprias	Ind. 16	100%	9,0%	no agrupamento 02 e no sub-agrupamento 0102 no ano, relativamente ao valor das receitas cobradas líquidas no ano (1)	26,87%	25% Sup. ≤ 23%			
QUALIDADE (Ponderação = 30%)									
OB. 5 Ponderação de: 60%									
Aferir o grau de satisfação dos clientes	Ind. 17	100%	18,0%	Grau de satisfação dos clientes, aferido através de Inquérito e com metodologia comum às DRE (escala de 1 a 5) (2)	3,92	4 Sup. ≥ 4,04			
OB. 6 Ponderação de: 40%									
Melhorar a informação e comunicação com os clientes	Ind. 18	100%	12,0%	Nº de documentos de informação e comunicação revistos (site, atendimento, ofícios) (Universo: 234 documentos) (3)		187 Sup. ≥ 206			

Meios disponíveis			
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados
Dirigentes - Direcção superior	20	20	
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	160	
Técnico Superior	12	485	
Assistente Técnico	8	296	
Assistente Operacional	5	40	
TOTAL		1001	
Orçamento (Milhões de €)		Estimado	Realizado
Funcionamento		4,010	
Receitas		3,596	
PIDDAC		0,280	

Legenda:

n.d. - não disponível;

n.a. - não aplicável.

Parâmetros		
EFICÁCIA	40%	
EFICIÊNCIA	30%	
QUALIDADE	30%	

Avaliação final do serviço	
BOM	
SATISFATÓRIO	
INSUFICIENTE	

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1:	Indicador 1: Sistema de Informação FABA Indicador 2: Folha excel de registo de vistorias Indicador 3: Sistema de Informação APPQualidade Indicador 4: Sistema de Informação FABA Indicador 5: Sistema de Informação FABA Indicador 6: Sistema de Informação SMARTDOCS
Objectivo 2:	Indicador 7: Plataforma AMA complementada com excel Indicador 8: Sistema de Informação FABA complementado com excel Indicador 9: Folha excel de registo Indicador 10: Sistema de Informação FABA complementado com APPQualidade e excel Indicador 11: Folha excel de registo Indicador 12: Sistema de Informação SMARTDOCS complementado com excel Indicador 13: Sistema de Informação SIMEI complementado com excel Indicador 14: Sistema de Informação SIMEI
Objectivo 3:	Indicador 15: Plano de Acompanhamento e Avaliação da Eficácia, e Relatório Final
Objectivo 4:	Indicador 16: Sistema de Informação Contabilística (SIC)
Objectivo 5:	Indicador 17: Respostas ao Inquérito e Relatório Final
Objectivo 6:	Indicador 18: Relatório Final

Notas

(1) Indicador 16 - Agrupamento 01 consiste em "Aquisição de bens e serviços" e o sub-agrupamento 0102 em "Abonos variáveis ou eventuais". A soma das despesas neste sub-agrupamento corresponde aos principais custos variáveis de funcionamento.

(2) Indicador 17 - A metodologia está acordada entre o GEE e as DRE. Conforme esta metodologia, será determinado o universo de clientes que originaram abertura 2009.10.01 a 2010.09.30, definida a dimensão da amostra com um grau de confiança de 95%, seleccionados aleatoriamente os clientes da amostra, e as respostas t metodologia enviada pelo GEE. Será efectuado um Relatório e os resultados publicados no site institucional.

(3) Indicador 18 - Os documentos de informação e comunicação a rever, constantes do site, disponibilizados no atendimento e utilizados na comunicação para o exterior grupo não divisível, dado que o objectivo deste indicador é o de melhorar globalmente a informação e a comunicação com os clientes. A mensurabilidade está garantida p final irá conter a totalidade dos documentos indicados como universo e quais os documentos revistos e os produtos finais.

