

Ministério da Economia e do Emprego

Serviço: **Direção Regional da Economia do Norte**

MISSÃO: Representação e atuação do Ministério da Economia e do Emprego a nível da NUT II Norte, proporcionando aos agentes económicos, às autarquias e suas associações e ao cidadão em geral, bens e serviços nos domínios da intervenção do Ministério, de forma a contribuir para o crescimento sustentável da região Norte.

VISÃO: Ser reconhecida como um serviço de referência na região Norte, numa lógica estratégica de desenvolvimento sustentado.

Objectivos Estratégicos

- OE1 Melhoria da qualidade dos serviços prestados
- OE2 Melhoria da eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis
- OE3 Reforço das qualificações e competências dos colaboradores

Objectivos Operacionais

Eficácia										Ponderação	40,00%
O1. Recuperar processos em atraso										Peso	10%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 1. Número de processos recuperados, de licenciamento de motores de instalação fixa e de equipamentos sob pressão, recebidos até 31/12/2011			220	13	244	100%					
O2. Adequar o número de serviços prestados										Peso	90%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 2. Número de processos decididos de licenciamento de instalações de armazenagem de combustíveis ou de redes de distribuição	547	812	650	50	861	20%					
Ind 3. Número de serviços externos na área da energia elétrica (vistorias, revistorias, inspeções, reclamações)	1285	1549	1150	50	1320	25%					
Ind 4. Número de vistorias a estabelecimentos industriais	664	581	380	40	525	20%					
Ind 5. Número de vistorias a pedreiras	149	136	110	15	149	10%					
Ind 6. % do número de operações de controlo metrológico de instrumentos de pesagem de instalação fixa, realizadas até 31/12/2013, relativamente ao total das mesmas operações realizadas em 2012			71,9	2,0	78,9	25%					
Eficiência										Ponderação	30,00%
O3. Aumentar a celeridade dos serviços prestados										Peso	100%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 7. Número de meses para concluir uma auditoria de medição, no âmbito da massa, aos Serviços Municipais e Concelhos de Metrologia			11,0	1,0	9,5	40%					
Ind 8. Tempo médio entre as datas de lançamento dos pagamentos das taxas e as datas de emissão dos certificados dos ESP/Energia (dias úteis)	22,5	8,5	9,0	1,0	6,2	40%					
Ind 9. Tempo médio de elaboração dos Relatórios dos Programas Anuais das Minas (dias úteis)	7,3	6,2	7,0	0,7	5,0	20%					
Qualidade										Ponderação	30,00%
O4. Aferir o grau de satisfação dos clientes através de inquérito										Peso	50%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 10. Grau de satisfação dos clientes	4,0	3,9	4,0	0,2	4,25	100%					
O5. Reforçar a qualificação profissional										Peso	50%
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	Trimestre	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
Ind 11. Número de horas de formação por colaborador	26,3	21,5	10,0	2,00	14,00	100%					

Objectivos Relevantes: 2, 3

JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1 - Valor limitado pelo stock de processos a recuperar
IND 2 - Cerca de 23% do limite superior do intervalo da meta
IND 3 - Melhor valor histórico
IND 4 - 125% do valor do limite superior do intervalo de cumprimento
IND 5 - Melhor valor histórico
IND 6 - % limitada pelo nº de motoristas de pesados
IND 7 - Valor limite atendendo a questões de agendamento com as autarquias
IND 8 - Cerca de 22% do valor inferior do intervalo
IND 9 - Cerca de 24% do valor inferior do intervalo
IND 10 - Valor que se considera quase impossível de ultrapassar atendendo à dimensão da escala (1 a 5)
IND 11 - 40% de acréscimo da meta

Recursos Humanos					
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	1	20		
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	7	112		
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	31	372		
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9		0		
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	33	264		
Assistente operacional	5	4	20		
Total		76	788		

Recursos Financeiros					
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO	
Orçamento de funcionamento	3.558.150	3.111.035			
Despesas c/Pessoal	2.434.476	2.295.132			
Aquisições de Bens e Serviços	917.820	696.431			
Outras despesas correntes	90.454	4.211			
Despesas de capital	115.400	115.261			
PIDDAC	0	0			
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	3.558.150	3.111.035			

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Número de processos recuperados, de licenciamento de motores de instalação fixa e de equipamentos sob pressão, recebidos até 31/12/2011	Aplicação APP Metrologia com mapa validado pelo Diretor Regional
Ind 2. Número de processos decididos de licenciamento de instalações de armazenagem de combustíveis ou de redes de distribuição	SI Smartdocs e SI Fabasoft
Ind 3. Número de serviços externos na área da energia elétrica (vistorias, revistorias, inspeções, reclamações)	SI Fabasoft
Ind 4. Número de vistorias a estabelecimentos industriais	SI SIMEI
Ind 5. Número de vistorias a pedreiras	Mapa Excel validado pelo Diretor Regional
Ind 6. % do número de operações de controlo metrológico de instrumentos de pesagem de instalação fixa, realizadas até 31/12/2013, relativamente ao total das mesmas operações realizadas em 2012	SI Fabasoft
Ind 7. Número de meses para concluir uma auditoria de medição, no âmbito da massa, aos Serviços Municipais e Concelhos de Metrologia	Relatório da auditoria
Ind 8. Tempo médio entre as datas de lançamento dos pagamentos das taxas e as datas de emissão dos certificados dos ESP/Energia (dias úteis)	SI Fabasoft
Ind 9. Tempo médio de elaboração dos Relatórios dos Programas Anuais das Minas (dias úteis)	Relatórios do Programa Anual das Minas
Ind 10. Grau de satisfação dos clientes	Mapas de registo das respostas e relatório do inquérito
Ind 11. Número de horas de formação por colaborador	Relatório de formação

