

**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 operacionais								Concretização			
Objectivos	Indic.	Peso no Objectivo	Peso no Total	Descrição do Indicador	Meta ano n-1	Resul. 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: 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%											
Reduzir 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											
Assistente Operacional				5	45						

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		
EFICÁCIA	35%	
EFICIÊNCIA	35%	
QUALIDADE	30%	

Avaliação final do serviço	
BOM	
SATISFATÓRIO	
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 avaliado 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





mpresários
é avaliado