

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Última actualização: (2008/01/28)

Nota1: ver exemplos de preenchimento no capítulo 4 e as notas metodológicas (anexo 2) no documento «Construção do QUAR - Linhas de Orientação», CCAS
 Nota2: podem ser acrescentados mais objectivos operacionais: mínimo de 3, não devendo exceder os 5 no total (no caso de grandes serviços este critério deve

Ministério: Ministério da Economia e Inovação (MEI)
 Serviço: **DIRECÇÃO REGIONAL da ECONOMIA do CENTRO (DRE-C)**

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, garantido o cumprimento da legislação, contribuindo, desta forma, para o crescimento sustentável da economia na Região Centro.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 - Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos agentes económicos, autarquias e cidadãos em geral;

OE 2 - Melhorar a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis;

OE 3 - Modernizar as infraestruturas tecnológicas.

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA						100%	-100%
OB 1	Ponderação de	60%					
Implementar o uso do Balcão Virtual na interface com o cliente	Ind 1	Percentagem de formulários disponibilizados para submissão electrónica.		100%			-100%
	Peso	100%					
OB 2	Ponderação de	40%					
Redução de 10% do nº de processos pendentes	Ind 2	Consideram-se pendentes todos os processo não decididos, independente da razão ser interna ou externa. (Fórmula = 1 - N° proc. pendentes no fim do ano n/n° processos pendentes no fim do ano n-1).	4.227	3.804			-100%
	Peso	100%	(*)				
EFICIÊNCIA						100%	-100%
OB 3	Ponderação de	100%					
Diminuir em 5% os encargos com as deslocações em acções externas.	Ind 3	Despesas com deslocações (ajudas de custo, transportes, deslocações e combustíveis.	222.120,61	211.014,58			-100%
	Peso	100%	(**)				
QUALIDADE						100%	-100%
OB 4	Ponderação de	50%					
Avaliar o grau de satisfação dos agentes económicos clientes	Ind 4	Realização de inquérito adequado (com envio a um universo mínimo de 2.000 utentes) para determinação do índice de satisfação.		Obter o índice de satisfação do ano n			-100%
	Peso	100%					
OB 5	Ponderação de	50%					
Garantir um número de horas de formação (a funcionários não dirigentes e do quadro) não inferior a 3 horas, em média, por funcionário.	Ind 5	Efectuar acções de formação correspondentes a 3 horas, por funcionário.		192 horas (*)			-100%
	Peso	100%					

Justificação para os desvios ...

Explicitação da fórmula utilizada

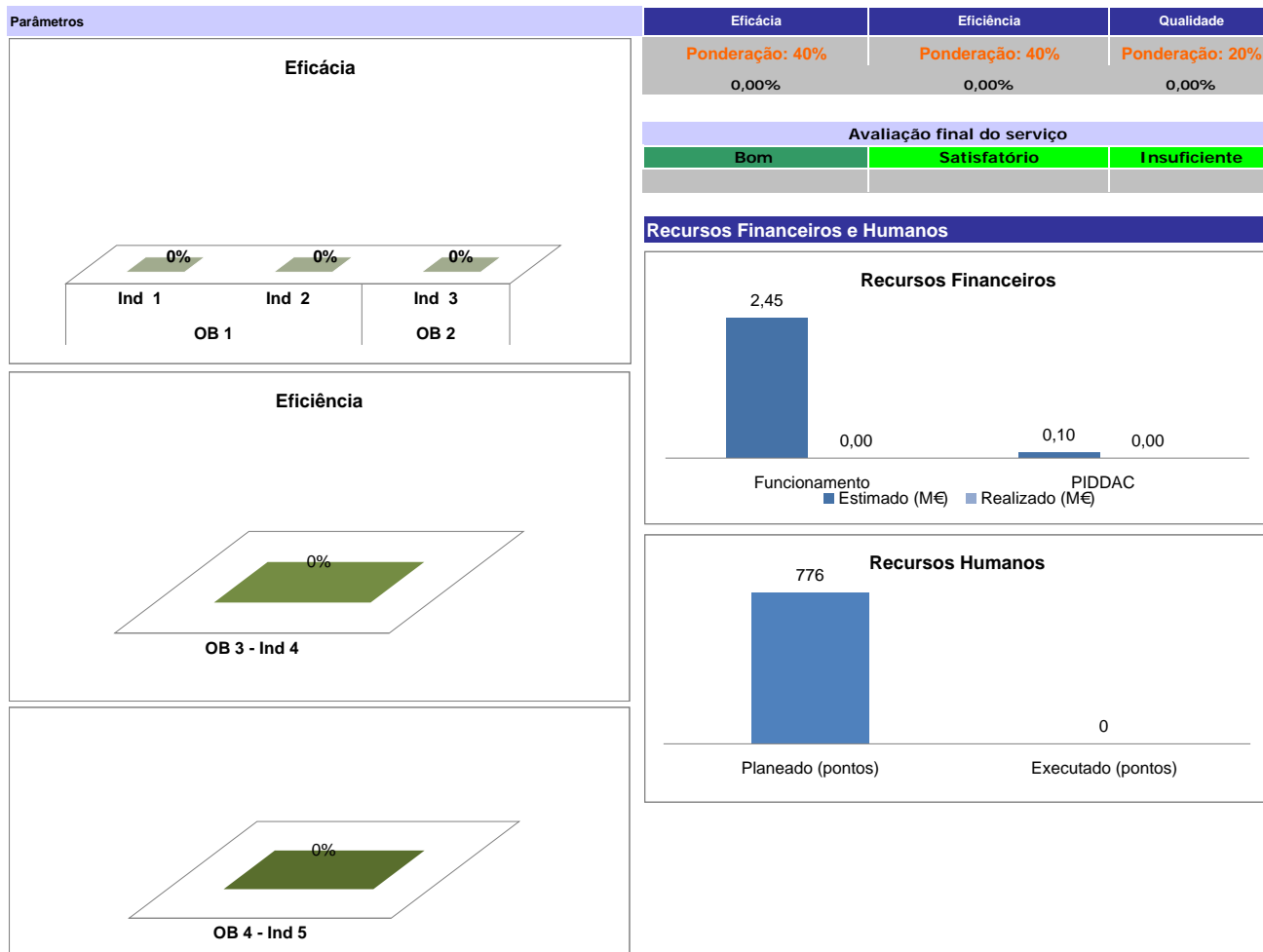
O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado - Meta N)/Meta]. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido [(Meta N - Resultado)/Meta].

O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	100		-100
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	80		-80
Técnico Superior	12	324		-324
Coordenador Técnico				0
Assistente Técnico	8	232		-232
Encarregado geral operacional				0
Encarregado operacional				0
Assistente Operacional	5	40		-40
TOTAL	61	776		-776

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	2,45		-2,45
PIDDAC	0,10		-0,10



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Nº de formulários existentes e disponibilizados no balcão virtual, de acordo com a legislação para cada serviço de licenciamento, autorização ou parecer.
Objectivo 2	Relatório anual de cada Direcção de Serviço.
Objectivo 3	Orçamento, rubricas de classificação económica respectivas (orçamento e SIC) do ano <i>n</i> e do ano <i>n-1</i> .
Objectivo 4	Registo do Inquérito, universo contactado, análise das respostas recebidas e cálculo do índice de satisfação.
Objectivo 5	Relatório de Actividades - Recursos Humanos / Registo de Acções de formação.

(*) - 192 horas = 64 funcionários não dirigentes e do quadro x 3 horas.

Justino Pinto
Director Regional (DRE-C)

28-01-2008

(*) - Assim distribuídos:

SIRG	572
SEN	1.699
SQD	1.814
SCSeT	142
TOTAL	4.227

(**) - De acordo com o orçamento executado de 2007, nas rubricas:

01 02 04 00 00 - ajudas de custo	57.919,18
02 01 02 00 00 - combustíveis;	38.935,22
02 02 10 00 00 - transportes e	12.417,58
02 02 13 00 00 -deslocações (kms).	112.848,63
TOTAL	222.120,61