

Assinado
27.3.2009
Assinado
27.03.2009
António Castro Guerra
Última actualização: 2009/01/12

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009

Nota1: ver exemplos de preenchimento no capítulo 4 de «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 ser ajustado)

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

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 da energia, garantindo o cumprimento da legislação, contribuindo desta forma, para o crescimento sustentável da economia na Região Norte.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1. Melhorar a qualidade dos serviços prestados nos domínios de actuação da DRE aos agentes económicos, autarquias e cidadãos em geral.

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

OE 3. Investir no melhor aproveitamento das infraestruturas tecnológicas.

OE 4. Promover a valorização profissional dos colaboradores

Objectivos Operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização				
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA			40%				
OB 1	Ponderação de 50%						
Melhorar a comunicação com o cliente através do recurso aos meios electrónicos	Ind 1	% de marcações e comunicações de resultados das vistorias enviadas por correio electrónico a estabelecimentos industriais	40%	60%			-100%
	FV	DSIRG					
	Peso	15%					
	Ind2	% de respostas a pedidos de informação da ASAE efectuadas por correio electrónico	n.d.	40%			-100%
	FV	DSIRG					
	Peso	12,5%					
	Ind 3	% de notificações e convocatórias enviadas por mail às entidades representadas nas Comissões Regionais	n.d.	60%			-100%
FV	DSCS						
Peso	15,0%						
Ind 4	% de notificações e convocatórias enviadas por mail às entidades representadas nas Comissões Municipais	n.d.	40%			-100%	
FV	DSCS						
Peso	15,0%						
Ind 5	% de respostas a pedidos de informação de clientes enviadas por via electrónica	n.d.	50%			-100%	
FV	DSE/DEE						
Peso	15,0%						
Ind 6	% de orçamentos da Metrologia e da Acústica enviados por via electrónica	5%	50%			-100%	
FV	DSQ						
Peso	15%						
Ind 7	% de pedidos de informação de clientes respondidos por via electrónica	47%	70%			-100%	
FV	DSQ						
Peso	12,50%						

OB 2		Ponderação de 35%							
Aumentar em 5% o nº de serviços prestados ou produtos fornecidos	Ind 8	Nº. de vistorias	651	683,55					-100%
	FV	DSIRG info trim.							
	Peso	25,00%							
	Ind 9	Nº de operações de controlo metrológico de sistemas de medição de distribuidores de combustíveis	9819	10310					-100%
FV	DSQ info trim.								
	Peso	25%							
Ind 10	Nº. de vistorias/revistorias a instalações eléctricas de SPA	560	588						-100%
	FV	DSE info trim.							
FV	DSE								
	Peso	25%							
Ind 11	Nº. de vistorias a instalações de armazenamento de combustíveis	1197	1257						-100%
	FV	DSE							
FV	DSE								
	Peso	25%							
OB 3		Ponderação de 15%							
Monitorizar 5% dos compromissos dos estabelecimentos e conjuntos comerciais em funcionamento há mais de 1 ano	Ind 12	Nº de acções realizadas/Nº de estabelecimentos em funcionamento	7	13					-100%
	FV	DSCST, universo - 260							
	Peso	100%							

EFICIÊNCIA									40%
-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	-----

OB 4		Ponderação de 75%								
Reduzir em 5% o tempo médio de decisão ou resposta	Ind 13	Prazo de resposta dos processos de licenciamento de cisternas (dias)	6,0	5,7					100%	
	FV	DSQ								
	Peso	15%								
	Ind 14	Tempo médio de comunicação dos resultados de vistorias a estabelecimentos industriais da DSIRG (dias)	4,8	4,6					100%	
	FV	DSIRG								
		Peso	15%							
	Ind 15	Tempo médio de resposta a pedidos de controlo metrológico e de calibração de instrumentos de pesagem (dias)	90,0	85,5					100%	
	FV	DSQ								
Peso		15,0%								
Ind 16	Tempo médio de decisão pelas Comissões (dias)	249	237					100,00%		
FV	DSCST									
	Peso	12,5%								
Ind 17	Tempo médio da primeira análise de projectos de instalações eléctricas de serviço particular (dias)	30,0	28,5					100%		
FV	DSE									
	Peso	15,0%								
Ind. 18	Tempo médio de decisão sobre projectos de instalações de postos de abastecimento de combustíveis (dias)	21	20					100%		
FV	DSE, actual - 22 dias									
	Peso	12,5%								
Ind 19	Prazo previsto no Art.º28 do DL 340/2007, para o Licenciamento de Pedreiras (dias)	80,0	76,0					100%		
FV	DSIRG									
	Peso	15,0%								
OB 5		Ponderação de 25%								
Reduzir em 5% o peso das despesas de funcionamento	Ind 20	Total das despesas efectuadas sobre o total de receitas orçamentadas							100%	
	FV	DRE-NORTE e SG	n.d.	5%						
	Peso	100,0%								

QUALIDADE		20%					
OB 6	Ind 21	Ponderação de 100%					
		Implementação do sistema de avaliação da satisfação	n.d.	31 de Junho			100%
	FV	% de questionários aplicados		50%			
	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 $[(\text{Resultado} - \text{Meta N})/\text{Meta}]$. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Meta N} - \text{Resultado})/\text{Meta}]$.

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

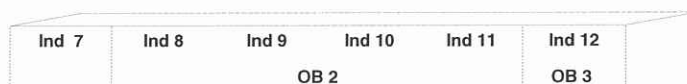
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	1		-1
Dirigentes - Direcção intermédia	16	144		-144
Técnicos Superiores	12	300		-300
Especialista Informática	12	0		0
Técnico Informática	10	0		0
Técnicos	10	120		-120
Técnicos Profissionais	9	189		-189
Assistentes Administrativos	8	112		-112
Auxiliar Técnico	7	7		-7
Telefonistas	6	12		-12
Motoristas	5	15		-15
TOTAL	115	900	0	-900

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3.717.543,00		-3.717.543,00
PIDDAC	120.000,00		-120.000,00

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	40,00%	30,00%	30,00%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente

Eficácia



Eficiência



qualidade

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Aplicação	Excel	Direcções de Serviço
Objectivo 2	Aplicação	Excel	Direcções de Serviço
Objectivo 3	Aplicação	Excel	Direcções de Serviço
Objectivo 4	Aplicação	Excel	Direcções de Serviço
Objectivo 5	Aplicação	Excel	Direcções de Serviço
Objectivo 6	Aplicação	Excel	Direcções de Serviço

Recursos Financeiros e Humanos

