

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2009

Fernando Serrasqueiro

Secretário de Estado do Comércio,

Serviços e Defesa do Consumidor

Última actualização: (2008/11/28)

Nota: Ver anexo

Ministério: Ministério da Economia e da Inovação

Serviço: Direcção Regional da Economia do Algarve

Missão

A Direcção Regional da Economia do Algarve é um serviço periférico da administração directa do Estado que tem por missão a representação e a actuação do Ministério da Economia e da Inovação (MEI) a nível regional.

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.

OE2 - Melhorar a eficiência na utilização dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

OE 3 - Modernizar as infra-estruturas tecnológicas.

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

EFICÁCIA -100%

OB 1		Ponderação de 50%							
Aumentar a comunicação com os clientes através do recurso aos meios electrónicos.	Ind 1	/convocatórias enviadas por correio electrónico para instituições públicas, (nos procedimentos indicados no nº 1 do anexo)/total	100%	100%					-100%
	Peso	50%							
	Ind 2	/convocatórias enviadas por correio electrónico para entidades privadas (nos procedimentos indicados no nº 1 do anexo)/total	30%	40%					
	Peso	50%							
OB 2		Ponderação de 25%							
Dinamizar o papel institucional da DRE-Algarve promovendo "Seminários Temáticos"	Ind 3	Nº de seminários realizados		3					
	Peso	100%							
OB 3		Ponderação de 25%							
Aumentar em pelo menos 5 % o nº de acções técnicas de inspecção e controlo com referência ao ano de 2007	Ind 4	Nº de acções realizadas nas situações indicadas no nº 3 do anexo		Energia - 340 Qualidade - 50 Comércio - 10					
	Peso	100%							

EFICIÊNCIA -100%

OB 4		Ponderação de 50%							
Reduzir em 5% as despesas de funcionamento	Ind 5	Despesas efectuadas face ao Orçamento aprovado, deduzido de eventuais cativações		355 890 €					
	Peso	100%							
OB 5		Ponderação de 50%							
Manter os prazos médios de resposta com referência ao ano de 2007	Ind 6	Prazo médio de resposta nas situações indicadas no nº 2 do anexo		100%					
	Peso	100%							

QUALIDADE -100%

OB 6	Ponderação de 100%							
Avaliar a satisfação do cliente com base num sistema comum de avaliação para as DRE's	Ind 7	Taxa de resposta dos inquéritos	20%	30%				-100%
	Peso	30%						
	Ind 8	Grau de satisfação dos utentes		=ao atingido em 2008				
	Peso	70%						

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.

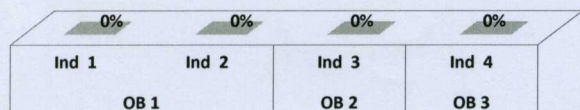
Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	20		-20
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	80		-80
Técnico Superior	12	144		-144
Coordenador Técnico	9	9		-9
Assistente Técnico	8	96		-96
Encarregado geral operacional				0
Encarregado operacional				0
Assistente Operacional	5	15		-15
TOTAL	70	364		-364

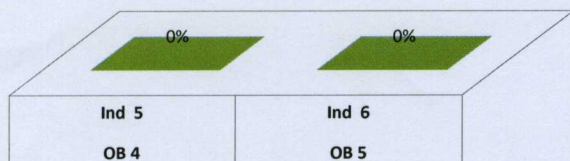
Orçamento (Milhares €)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.526,62		-1.526,62
PIDDAC	70,00		-70,00

Parâmetros

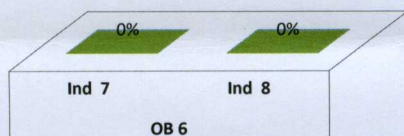
Eficácia



Eficiência



Qualidade



Eficácia

Ponderação

35,00%

Eficiência

Ponderação

35,00%

Qualidade

Ponderação

30,00%

Avaliação final do serviço

Bom

Satisfatório

Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos

Recursos Financeiros



Recursos Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Registos Internos
Objectivo 2	Relatório de Actividades da DRE
Objectivo 3	Relatório de Actividades da DRE
Objectivo 4	Balancete de execução orçamental
Objectivo 5	Inquérito de satisfação aos utentes
Objectivo 6	Aplicação informática (Smartdocs e/ou Fabasoft)

1) Notificações/convocações para:

1.1) Entidades Públicas

Direcção de Serviços da Indústria e Recursos Geológicos

Marcação de vistorias

Comunicação dos resultados das vistorias

Marcação de reuniões

1.2) Entidades Privadas

Direcção de Serviços da Indústria e Recursos Geológicos

Marcação de vistorias

Comunicação dos resultados das vistorias

Direcção de Serviços do Comércio e Serviços e Turismo

Marcação de vistorias

Comunicação dos resultados das vistorias

Envio de documentação para os membros das Comissões Regionais do Licenciamento Comercial

Direcção de Serviços da Qualidade

Recepção de pedidos/Marcação de serviço externo

Marcação de reuniões

Envio de orçamentos

Direcção de Serviços da Energia

Marcação de vistorias

Comunicação dos resultados das vistorias

2) Prazos médios de resposta verificados em 2007

Direcção de Serviços da Indústria e Recursos Geológicos

Prazo médio de aprovação dos projectos RELAI - 11 dias

Prazo médio de realização das vistorias (RELA) - 25 dias

Prazo de resposta a utentes e entidades externas (pareceres e informações) - 4 dias

Direcção de Serviços do Comércio e Serviços e Turismo

Prazo médio de verificação dos elementos instrutórios nos processos de Licenciamento Comercial - 5 dias

Prazo médio de decisão dos processos da competência da DRE - 6 dias

Prazo médio de envio dos pedidos de registo no Cadastro Comercial para DGAE - 3 dias

Direcção de Serviços da Qualidade

Prazo médio de resposta a um pedido de medições acústicas - 1 semana

Prazo médio de resposta a um pedido de verificação metrológica (Laboratórios de Massa, Volume, Pressão e Tempo) - 1 semana

Prazo médio de resposta a um pedido de calibração (Laboratório de Massa) - 1 semana

Prazo médio de resposta a um pedido de orçamento (Laboratórios de Acústica, Massa, Volume, Pressão e Tempo) - 1 semana

Prazo médio de resposta a clientes e entidades externas (pareceres e informações) - 1 semana

Direcção de Serviços da Energia

Prazo médio da inscrição dos técnicos responsáveis por instalações eléctricas - 43 dias

3) N° de Acções Técnicas desenvolvidas em 2007

Direcção de Serviços da Qualidade

Calibrações efectuadas - 20

Direcção de Serviços da Energia

Vistorias/ Revistorias/ Inspeções Periódicas - 320

Direcção de Serviços do Comércio e Serviços e Turismo

Verificação dos compromissos dos estabelecimentos e conjuntos comerciais em funcionamento - 0

Parâmetros	Objectivos	Indicadores	Taxa de Realização
eficácia	OB 1	Ind 1	0%
		Ind 2	0%
	OB 2	Ind 3	0%
	OB 3	Ind 4	0%
eficiência	OB 4	Ind 5	0%
	OB 5	Ind 6	0%
	OB 6	Ind 7	0%
qualidade		Ind 8	0%

	Estimado (M€)	Realizado (M€)
Funcionamento	1526,62	0,00
PIDDAC	70,00	0,00
	Planeado (pontos)	Executado (pontos)
Recursos Humanos	364	0