

**Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2022**

## Índice

<b>1. Enquadramento Legal</b> .....	3
<b>2. Missão, Visão e Valores</b> .....	3
<b>3. Atribuições</b> .....	4
<b>4. Organização Interna e Organigrama</b> .....	7
<b>5. Recursos Humanos</b> .....	8
<b>6. Recursos Financeiros</b> .....	8
<b>CAPÍTULO II - OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS</b> .....	9
<b>1. Cumprimento dos Objetivos Estratégicos e Operacionais (SIADAP-RAM 1)</b> .....	9
<b>2. Atividades Estratégicas</b> .....	10
<b>3. Caracterização da Atividade da Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspeciva</b> .	12
<b>ANEXO I</b> .....	15

## CAPÍTULO I -A ORGANIZAÇÃO

### 1. Enquadramento Legal

A Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva (DRTAI), é um serviço da administração direta da Região Autónoma da Madeira, integrada na Secretaria Regional da Inclusão Social e Cidadania, a que se refere a alínea b) do n.º 1 do artigo 6.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 11/2022/M, de 4 de julho

A DRTAI tem a sua orgânica aprovada pelo Decreto Regulamentar Regional nº 14/2016/M, de 2 de maio e exerce a sua atividade no âmbito das relações coletivas de trabalho, apreciação das condições de trabalho, higiene, segurança e saúde no trabalho, estatísticas laborais, realização de diligências de conciliação e mediação nos conflitos individuais e coletivos de trabalho, bem como a promoção de políticas de prevenção dos riscos profissionais.

A DRTAI tem ainda como missão a promoção da melhoria das condições de trabalho, através do controlo do cumprimento das normas laborais e de segurança e saúde no trabalho, exercendo a sua atividade com respeito pelos princípios vertidos nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho, ratificadas pelo Estado Português, através do Decreto-Lei n.º 44 148, de 6 de janeiro de 1962, e dos Decretos do Governo nos 91/81 e 1/85, de 17 de julho e de 16 de janeiro, respetivamente.

### 2. Missão, Visão e Valores

A missão da DRTAI, tal como definida no QUAR, é:

**Fomentar a melhoria das condições de trabalho através da promoção da negociação coletiva e do controlo do cumprimento das normas laborais e de segurança e saúde nos locais de trabalho.**

A visão da DRTAI consubstancia-se em:

**Criar uma estrutura que constitua um referencial de qualidade, de eficácia e de credibilidade, no domínio das relações laborais da Região.**

A DRTAI baseia a sua atuação nos seguintes valores:

**Igualdade**

**Confidencialidade**

**Integridade**

**Espírito de equipa**

### **3. Atribuições**

Para a prossecução da sua atividade, a DRTAI tem as seguintes atribuições:

- a) Contribuir para a definição da política laboral regional e para a elaboração da legislação regional do trabalho;
- b) Apoiar tecnicamente as relações com outros departamentos governamentais, com a Organização Internacional do Trabalho e demais entidades nacionais e internacionais, no domínio das suas atribuições e competências;
- c) Executar os trabalhos preparatórios respeitantes à participação da Região Autónoma da Madeira na Conferência Internacional do Trabalho e noutros congressos e conferências internacionais sobre assuntos da sua especialidade;
- d) Elaborar pareceres e informações sobre a legislação do trabalho de âmbito nacional e regional e participar no processo de ratificação de convenções aprovadas pela Conferência Internacional do Trabalho no que concerne às questões de interesse e especificidade regional;
- e) Assegurar o diálogo social e a promoção de conciliações entre parceiros sociais da Região Autónoma da Madeira, bem como promover a concertação social com vista a prevenir a eclosão de conflitos laborais, adotando as medidas necessárias à sua superação;
- f) Efetuar os trabalhos preparatórios e técnicos, bem como projetos de regulamentação coletiva de trabalho por via administrativa;

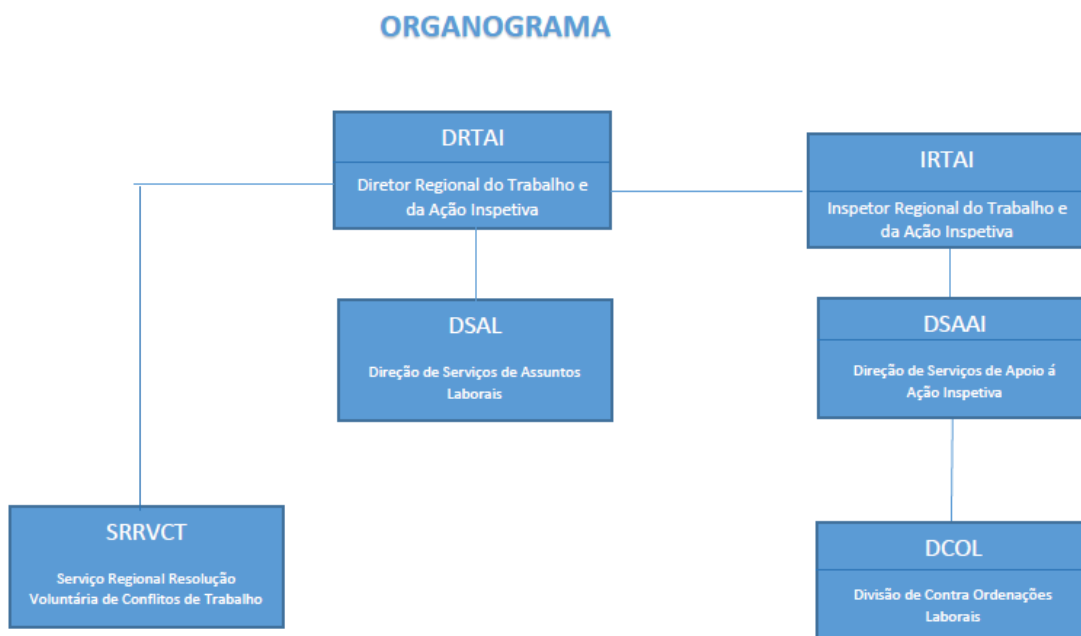
- g) Proceder ao registo, depósito e publicação dos instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho;
- h) Praticar os competentes atos legais relativos às organizações representativas do setor laboral;
- i) Cooperar, no domínio das suas atribuições e competências, em matérias de interesse comum, com todos os serviços públicos e entidades privadas, prestando o apoio técnico solicitado;
- j) Planificar a evolução do movimento da regulamentação coletiva de trabalho e, nos termos legais, acompanhar e intervir nos processos de negociação coletiva;
- k) Elaborar a 3.<sup>a</sup> série do Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira (relações de trabalho);
- l) Proceder à certificação profissional de acordo com os respetivos preceitos legais;
- m) Analisar e conceder autorizações, aprovações, licenças, registos e vistos, previstos nas normas de direito do trabalho e demais legislação aplicável;
- n) Assegurar o cumprimento da legislação no que se refere aos aspetos laborais do trabalho de estrangeiros na Região Autónoma da Madeira;
- o) Conceber e executar uma política de segurança e saúde nos locais de trabalho, em cooperação com os competentes serviços regionais e nacionais, prestando e concedendo apoio técnico às entidades que o solicitem, designadamente através da promoção da divulgação, informação e formação conducentes à integração das técnicas de prevenção de riscos profissionais em todas as atividades laborais, e ao desenvolvimento das atividades de segurança e saúde no trabalho, de modo a abranger toda a população laboral, nos termos da legislação aplicável;
- p) Prestar informações, emitir pareceres e elaborar estudos no âmbito das questões laborais;
- q) Cooperar com todos os serviços e órgãos no âmbito das suas atribuições, de modo especial com o Instituto de Emprego da Madeira, IP- -RAM e correspondentes serviços nacionais;
- r) Realizar as operações estatísticas laborais regionais, nos termos da legislação em vigor e dos protocolos acordados;
- s) Prosseguir as demais atribuições que lhe forem conferidas por lei.

Incumbe à DRTAI, ainda, e relativamente à ação inspetiva, no âmbito de poderes de autoridade pública, as seguintes atribuições:

- a) Promover a ação inspetiva e controlar o cumprimento das disposições legais, regulamentares e convencionais respeitantes às condições de trabalho, segurança e saúde no trabalho, e à proteção no desemprego;
- b) Proceder à organização, instrução e decisão dos processos de contraordenação laboral;
- c) Prestar esclarecimentos aos sujeitos das relações laborais e das respetivas associações, relativamente à observância eficaz das normas aplicáveis;
- d) No âmbito das ações inspetivas, emitir recomendações que tenham por objeto a melhoria da adequação das atividades fiscalizadas aos parâmetros legais;
- e) Sugerir as medidas adequadas em caso de falta ou inadequação de normas legais ou regulamentares cujo cumprimento lhe incumbe assegurar;
- f) Exercer ação persuasiva, pedagógica e informativa, no plano preventivo, sem prejuízo da ação sancionatória.

#### 4. Organização Interna e Organigrama

A organização interna da DRTAI obedece ao modelo organizacional hierarquizado, compreendendo unidades orgânicas nucleares e flexíveis e secções ou áreas de coordenação administrativa.



## 5. Recursos Humanos

A DRTAI tem um total de 90 trabalhadores, distribuídos pelos diversos grupos profissionais de acordo com a tabela seguinte:

Dirigentes - Direção Superior	2
Dirigentes - Direção intermédia	3
Inspetores	13
Técnico Superior	24
Subsistente	5
Coordenador Técnico	5
Assistente Técnico	19
Assistente Operacional	19
<b>Total</b>	<b>90</b>

## 6. Recursos Financeiros

A Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva não possui autonomia financeira, estando dependente da cabimentação orçamental para a Secretaria Regional da Inclusão Social e Cidadania, constante do Orçamento da Região Autónoma da Madeira.



## CAPÍTULO II - OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

### 1. Cumprimento dos Objetivos Estratégicos e Operacionais (SIADAP-RAM 1)

Foram obtidos, no ano 2022, os seguintes resultados nos objetivos Estratégicos (OE) e Operacionais (OO) definidos:

Objetivos Estratégicos		Objetivos Operacionais		Grau de cumprimento dos OO Resultado Final	Grau de cumprimento dos OE Resultado final
OE1	Garantir a celeridade na resposta aos pedidos efetuados	OO1	Garantir a resposta aos Pedidos de Intervenção Inspeciva no prazo de 3 dias	96%	108,00%
		OO2	Garantir a resposta aos pedidos de parecer em matéria de SST no prazo de 7 dias	102%	
		OO3	Garantir a resposta dos pedidos de parecer técnico-jurídico no prazo de 5 dias	100%	
		OO4	Garantir a resposta dos pedidos do SRRVC no prazo de 3 dias	100%	
		OO6	Assegurar o envio para publicação dos Contratos Coletivos de Trabalho ao JORAM, no prazo de 3 dias após a sua entrada nos serviços	96%	
OE2	Aumentar a taxa de conclusão dos processos dentro dos prazos mínimos legais ou estabelecidos	OO5	Assegurar a conclusão dos processos de contraordenação no prazo de 180 dias	100%	101,25%
		OO7	Assegurar a conclusão dos processos de negociação do SRRVC no prazo de 1 mês	100%	
		OO8	Divulgação de informação aos TSST e responsáveis de empresas para atualização de conhecimentos	12	
		OO9	Assegurar o tratamento estatístico dos RU's no prazo de 110 dias	97%	
OE3	Melhorar a qualidade dos serviços prestados e a imagem da organização	OO10	Aumentar a satisfação dos clientes	0	101,25%
		OO11	Melhorar a imagem da Organização	9%	

Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspeciva  
Relatório de atividades 2022

## 2. Atividades Estratégicas

Atividades Estratégicas			Indicadores	Meta	Tolerância	Responsabilidade (UO)	Grau Cump. OO	Grau Cump. OE
OE1	OO1	Assegurar a distribuição do pedido ao Inspetor no próprio dia da receção do mesmo	% de ocorrências no prazo definido	90%	5%	Inspetor Regional do Trabalho (ou quem o substitua)	100%	108,00%
		Assegurar a notificação à empresa até ao dia seguinte à receção do pedido	% de ocorrências no prazo definido	90%	5%	Inspetor do Trabalho (ao qual é confiado o processo)	91%	
		Assegurar saída de ofício-resposta ao reclamante até ao terceiro dia a contar da entrada do pedido	% de ocorrências no prazo definido	90%	5%	DSAAI / Núcleo Administrativo	98%	
	OO2	Garantir a resposta aos pedidos de parecer em matéria de SST no prazo de 7 dias	% de ocorrências no prazo definido	95%	5%	DSAL - SST	102%	
	OO3	Garantir a resposta dos pedidos de parecer técnico-jurídico no prazo de 5 dias	% de ocorrências no prazo definido	95%	5%	DSAL	100%	
	OO4	Garantir a resposta dos pedidos do SRRVC no prazo de 3 dias	% de ocorrências no prazo definido	95%	5%	SRRVC	100%	
	OO6	Assegurar o envio para publicação dos Contratos Coletivos de Trabalho ao JORAM, no prazo de 3 dias após a sua entrada nos serviços	% de ocorrências no prazo definido	95%	5%	DSAL	96%	
OE2	OO5	Assegurar a conclusão dos processos de contraordenação no prazo de 180 dias	% de ocorrências no prazo definido	90%	5%	DCL Divisão Contraordenações Laborais	100%	<b>101,25%</b>

Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspeciva  
Relatório de atividades 2022

	OO7	Assegurar a conclusão dos processos de negociação do SRRVC no prazo de 1 mês	% de ocorrências no prazo definido	95%	5%	SRRVC	100%	
	OO8	Divulgação de informação aos TSST e responsáveis de empresas para atualização de conhecimentos	Número de eventos	10	2	DSAL - SST	12	
	OO9	Assegurar o tratamento estatístico dos RU's no prazo de 180 dias	% de ocorrências no prazo definido	95%	5%	DSAL - Estatística	97%	
OE3	OO10	Aumentar a satisfação dos clientes	Nº de reclamações consequentes no livro amarelo	3	1	DSAL - RH	0	<b>101,25%</b>
	OO11	Melhorar a imagem da Organização	% de colaboradores participantes em formações	10%	1%	DSAL - RH	9%	

### **3. Caracterização da Atividade da Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva**

O trabalho desenvolvido no ano de 2021 em muito contribuiu para os resultados obtidos em 2022 no âmbito da revisão e atualização da contratação coletiva de trabalho, negociada pelos representantes dos trabalhadores e empregadores sediados nesta região, tendo como consequência evidenciado uma crescente dinâmica ao longo do ano.

Sinal disso foram as convenções regionais depositadas e publicadas ao longo do ano e extensão à região de diversas convenções nacionais.

Ao nível da higiene e segurança no trabalho, destaca-se a sua participação na sensibilização e informação dos temas relativos ao setor em alinhamento com as preocupações da Organização Internacional do Trabalho e da agência europeia para a higiene e segurança no trabalho.

As vistorias e pareceres técnicos a este nível, tem também sido uma preocupação de trabalho deste serviço.

Assistimos ao longo do ano de 2022 um aumento da participação dos horários, resultado de uma maior intervenção inspetiva, participação sindical e consciência junto empresarial acerca da sua importância. Note-se que a RAM é a única região do país onde existe a obrigatoriedade de comunicação do horário de trabalho à administração.

Ao nível do atendimento ao público, presencial, por via telefónica ou por email, este tem aumentado, tendo esta direção regional trabalhado na diminuição do tempo de resposta, o que tem funcionado como um fator de boa convivência laboral.

Por fim, mas não menos importante, sublinhamos o trabalho desenvolvido pelo Serviço de Resolução Voluntária de Conflitos Laborais e pela Comissão Regional para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, que a par com o serviço de Higiene e Segurança no trabalho, e o trabalho desenvolvido na criação de um guia digital para prevenir o assédio moral e sexual no trabalho, bem como o código de boa conduta a que alude o artigo 127.º do Código do Trabalho.

No ano de 2022, a Inspeção do Trabalho da Região Autónoma da Madeira, detetou 3.753 infrações a regras laborais, na sequência da realização de 7.792 ações inspetivas, das quais 4.036

foram desencadeadas por iniciativa do Serviço e as restantes 3.756 visaram a satisfação de 818 reclamações apresentadas por trabalhadores e organismos sindicais.

O maior número de infrações registado teve por origem, nomeadamente, a violação de regras de segurança e saúde no trabalho (717), fraude laboral (675), falta de documentação (655), inobservância de obrigações retributivas (569) e organização dos tempos de trabalho (453).

No período em causa foram instaurados 242 Processos de Contraordenação com aplicação de coimas no valor de 525.643€, sem prejuízo de inúmeras notificações e recomendações que obtiveram dos destinatários observância imediata.

O setor da hotelaria e similares foi aquele onde se registaram mais autuações (66), seguido do comércio (37) e do da construção civil (36), sendo que o maior número de processos de contraordenação teve por origem a falta de apresentação de documentos (110) e a inobservância de obrigações salariais (109).

A ação proativa ou de iniciativa desenvolveu-se, sobretudo, nos setores dos similares de hotelaria, da construção civil e do comércio; abrangeu 1.009 locais de trabalho e a situação de 5.150 trabalhadores e visou assegurar o cumprimento da Lei e do estipulado nos Instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho.

No âmbito da sua missão de combate ao trabalho não declarado, à utilização indevida do contrato de prestação de serviços e à dissimulação de contratos de trabalho a termo (certo ou incerto), não obstante nestas matérias ter havido 21 reclamações, a Inspeção do Trabalho interveio, por sua iniciativa, em 654 situações de prestação de trabalho.

Comparativamente com 2021, no ano de 2022 verificou-se um aumento de 146% no número de casos detetados (de 274 para 675), tendo sido regularizadas até ao momento 570 situações.

Constata-se, também, que da totalidade das situações detetadas, apenas 3% decorrem de pedidos de intervenção/reclamações, o que demonstra elevado empenho e proatividade no combate ao trabalho precário ilegal.

A ação no domínio da segurança e saúde no trabalho (SST) continua a ser desenvolvida no setor da construção, através de intervenções permanentes de controlo das condições de segurança

existentes nas obras, tendo em vista assegurar o contributo da Inspeção do Trabalho na redução dos acidentes de trabalho e doenças profissionais.

Foram realizadas visitas inspetivas a 209 obras de construção civil, onde prestavam trabalho 1.327 trabalhadores, tendo sido detetadas 502 infrações, das quais 441 foram sanadas.

O exercício da ação inspetiva neste setor incidiu, sobretudo, nos riscos de queda em altura, nos riscos de queda de objetos por elevação, nos riscos elétricos, bem como nas questões associadas à gestão e à coordenação da segurança.

Comparativamente com 2021, registou-se um acréscimo de cerca de 38 % no número de ações inspetivas de iniciativa efetuadas (de 608 para 836).

Em conclusão, comparativamente com 2021, em 2022 registou-se um acréscimo considerável do número de ações inspetivas de iniciativa (proatividade), nomeadamente, no âmbito do combate ao trabalho precário ilegal (de 204 situações para 654), o que traduz um reforço significativo na atuação da Inspeção do Trabalho.

Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva  
Relatório de atividades 2022

ANEXO I  
QUAR 2022



Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania  
Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva

2022

ANO: 2022

Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania

Designação do Serviço | Organismo:

Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva

Missão:

Fomentar a melhoria das Condições de Trabalho através da dinamização da negociação coletiva e do cumprimento das normas laborais e de Segurança e Saúde nos Locais de Trabalho

Objetivos Estratégicos (OE):

	Meta	Grau de concretização
OE1: Garantir a celeridade na resposta aos pedidos efetuados	90%	108,00%
OE2: Aumentar a taxa de conclusão dos processos dentro dos prazos mínimos legais ou internamente estabelecidos	90%	101,25%
OE3: Melhorar a qualidade dos serviços prestados e a imagem da organização	90%	101,25%

Objetivos Operacionais (OOP)

EFICÁCIA

PESO: 35%

OOP1: Garantir a resposta aos Pedidos de Intervenção Inspetiva no prazo de 3 dias											Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind1	Percentagem de pedidos respondidos dentro do prazo de 3 dias	97%	97,00%	90%	5%	100%		96%	115,00%	Superou	15%	
Taxa de Realização do OOP1												115%
OOP2: Garantir a resposta aos pedidos de parecer em matéria de SST											Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind2	Percentagem de pedidos respondidos dentro do prazo de 7 dias	98%	98%	95%	5%	100%		102%	135,00%	Superou	35%	
Taxa de Realização do OOP2												100%
OOP3: Garantir a resposta dos pedidos de parecer técnico-jurídico											Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2022	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind3	Percentagem de casos respondidos dentro do prazo de 5 dias	95%	95%	95%	5%	100%		100%	125,00%	Superou	25%	
Taxa de Realização do OOP3												115%
OOP4: Garantir a resposta dos pedidos do SRRVC											Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind4	Percentagem de pedidos respondidos em 3 dias	95%	95%	95%	5%	100%		100%	125,00%	Superou	25%	
Taxa de Realização do OOP4												100%

Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspetiva  
Relatório de atividades 2022

**EFICIÊNCIA**

**PESO: 35%**

OOP5: Assegurar a conclusão dos processos de contraordenação no prazo de 180 dias											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind5	Porcentagem de processos concluídos em 180 dias	100%	100%	90%	5%	100%	100%	100%	125,00%	Superou	25%	
Taxa de Realização do OOP5												125%
OOP6: Assegurar o envio para publicação dos Contratos Coletivos de Trabalho ao JORAM, no prazo de 3 dias após a sua entrada nos serviços											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind6	Porcentagem de envios dentro do prazo de 3 dias	95%	95%	95%	5%	100%	100%	96%	100,00%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OOP6												100%
OOP7: Assegurar a conclusão dos processos de negociação do SRRVC											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind7	Porcentagem de processos concluídos no prazo de 1 mês	95%	95%	95%	5%	100%	100%	100%	125,00%	Superou	25%	
Taxa de Realização do OOP7												100%
OOP8: Divulgação de informação aos TSST e responsáveis de empresas para atualização de conhecimentos											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind8	Número de eventos	na	na	10	2	0	100%	12	100,00%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OOP8												125%
OOP9: Assegurar o tratamento estatístico dos RUI's											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind9	Porcentagem de RUI's tratados no prazo 110 dias a contar do termo do prazo legal de entrega	94%	94%	95%	5%	100%	100%	97%	100,00%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OOP9												125%

**QUALIDADE**

**PESO: 30%**

OOP10: Aumentar a satisfação dos clientes											Peso:	80%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind10	Número de reclamações consequentes no livro amarelo	0	0	3	1	0	100%	0	125,00%	Superou	25%	
Taxa de Realização do OOP10												125%
OOP11: Melhorar a imagem da Organização											Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Mês (monitorização)	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind11	Porcentagem de colaboradores participantes em formações externas e internas	11%	11%	10%	1%	100%	100%	9%	100,00%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OOP11												103%



Direção Regional do Trabalho e da Ação Inspeciva  
Relatório de atividades 2022

**RELAÇÃO entre OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OBJETIVOS OPERACIONAIS**

	OB1	OB2	OB3	OB4	OB5	OB6	OB7	OB8	OB9	OB10	OB11
Objetivo Estratégico 1	X	X	X	X		X					
Objetivo Estratégico 2					X		X	X	X		
Objetivo Estratégico 3										X	X

**OBJETIVOS MAIS RELEVANTES**

OE1 E OE2 (uma vez que perfazem uma percentagem superior a 50%)

**NOTAS EXPLICATIVAS**

**JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS**

(objetivos/indicadores)

Eficácia	35%	Eficiência	35%	Qualidade	30%
Desvio positivo devido à celeridade nas respostas face ao prazo estipulado.	25,00%	Processos realizados antes do prazo	10,00%	Nenhuma reclamação consequente e idêntico número de participantes nas formações.	12,50%

**AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO/ORGANISMO**

Bom	Satisfatório	Insuficiente
122%		

**MEIOS DISPONÍVEIS**

**RECURSOS HUMANOS**

Dirigentes - Direção Superior	2
Dirigentes - Direção Intermédia	3
Inspetores	13
Técnico Superior	24
Subsistente	5
Coordenador Técnico	5
Assistente Técnico	19
Assistente Operacional	19
<b>Total</b>	<b>90</b>

**RECURSOS FINANCEIROS**

	PLANEADO (€)	EXECUTADO	DESVIO
N/A (Sem autonomia financeira)			
<b>Total (OF+OI+OV)</b>			

**INDICADORES | FONTES DE VERIFICAÇÃO**

- Ind 1: Folha de Controlo Excel (DSA4)
- Ind 2 e 8: Folha de Controlo Excel (HSST)
- Ind 3: Folha de Controlo Excel (Secretariado)
- Ind 4 e 7: Folha de Controlo Excel (SRRVC)
- Ind 5: Folha de Controlo Excel (DCL)
- Ind 6: Folha de Controlo Excel (Contratação Coletiva)
- Ind 9: Folha de Controlo Excel (Estatística)
- Ind 10: Folha de Controlo Excel (Livros Amarelos)
- Ind 11: Folha de Controlo Excel (Núcleo RH)