

Ciclo de Gestão

2022

Designação do Serviço

Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres

Missão:

Assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, energia, metrologia, qualidade, transportes e mobilidade terrestre

Objetivos Estratégicos (OE)

I	Promover e apoiar a atividade económica regional		
II	Melhorar as acessibilidades e mobilidades de pessoas e bens		
III	Melhorar continuamente os serviços prestados		
IV	Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade		

EFICÁCIA

PESO: 40%

OO1: Reduzir o tempos dos serviços prestados

Peso: 50%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Ano 2023	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	58,80%	49,70%	62,00%	20%	5%	62%	80%	DSC, DSI, DSE e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS	54%	120%	Superou	20%
Ind.2	Percentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	-	-	-	35%	5%	50%	20%	Todas	% do número de chamadas recebidas e tratadas exclusivamente pelo call center versus número de chamadas totais	52%	128%	Superou	28%

Taxa de Realização do OO1

122%

OO2: Racionalizar e modernizar os procedimentos

Peso: 20%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.3	Número de operações de controlo metrologico realizadas pelo LMM	3446	3078	3456	3000	200	3456	33%	LMM	Contabilização do número de operações metrologicas realizadas pelo LMM	3727	140%	Superou	40%
Ind.4	Número de propostas legislativas	82	92	88	70	10	92	33%	Todas	Contabilização do número de propostas legislativas feitas pela DRETT	112	148%	Superou	48%
Ind.5	Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	-	3	1	2	1	4	33%	DSV, DSTT, DSCO e DMT	Contabilização do número de PT's aprovados fora do âmbito do SGQ	2	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO2

129%

OO3: Operacionalizar os processos por forma a obter a Qualidade, a Eficiência e a Sustentabilidade

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.6	Número de novos fluxos informáticos implementados	2	4	11	3	1	11	60%	Todas	Contabilização do número de fluxos de trabalho disponibilizados em plataformas novas ou já existentes	14	134%	Superou	34%
Ind.7	Cumprimento do programa de auditorias interno	100%	67%	100%	75%	15%	100%	40%	DQ	Contabilização do n.º de procedimentos auditados ano versus o n.º total de auditorias previstas	85%	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO3

121%

Taxa de Eficácia

49%

EFICIÊNCIA

PESO: 30%

OO4: Rentabilizar os apoios comunitários

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8	Taxa de execução do programa POSEI	96,4%	91,6%	92%	85%	5%	96,40%	70%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa	98,3%	129%	Superou	29%
Ind.9	Lançamento do procedimento de consulta prévia para aquisição de serviços de consultoria técnica para elaboração do "Programa de Estratégia de Digitalização dos Transportes Terrestres	-	-	-	334	15	203	30%	DSTT	Data de celebração do contrato	203	125%	Superou	25%

Taxa de Realização do OO4

128%

OO5: Aumentar a cooperação e parcerias

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.10	Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas	22	-	-	15	2	22	100%	Todas	Contabilização do número de iniciativas	18	111%	Superou	11%

Taxa de Realização do OO5

111%

OO6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.11	Número de novos colaboradores efetivos	-	-	11	4	1	20	50%	DSG	Cotabilização de novos efetivos	12	113%	Superou	13%
Ind.12	Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	-	-	5	12	3	5	50%	DQ	Cotabilização do n.º de eventos registados	7	118%	Superou	18%

Taxa de Realização do OO6

115%

OO7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.13	Taxa de execução orçamental	92%	72%	74%	70%	20%	92%	30%	Todas	Despesa paga versus dotação orçamental corrigida	83%	100%	Atingiu	0%
Ind.14	Diminuição do número de atendimentos presenciais	16693	8028	11226	15858	500	8028	40%	DSTT, DSV e DSCO	Contabilização do número de atendimentos na loja do cidadão	13619	107%	Superou	7%
Ind.15	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	289	299	437	300	15	437	30%	DSI, DSE, DSV, DSTT e DMT	Contabilização dos número de fiscalizações registadas no programa de fiscalização	341	107%	Superou	7%

Taxa de Realização do OO7

105%

Taxa de Eficiência

34%

QUALIDADE

Peso: 30%

OO8: Garantir a informação e satisfação dos clientes													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.16	Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	99%	93%	89%	80%	5%	100%	25%	DMT e DSE	Média das taxas de execução orçamental dos programas de apoio	79%	100%	Atingiu	0%
Ind.17	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	62%	63%	52%	50%	5%	63%	25%	UO's que apliquem inquérito de satisfação	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação	55%	110%	Superou	10%
Ind.18	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	38%	46%	19%	30%	5%	19%	10%	Todas	% entre o número de não conformidade com impacto no cliente versus o número total de não conformidade	33%	100%	Atingiu	0%
Ind.19	Taxa de execução do plano de comunicação externo	-	-	100%	70%	15%	100%	20%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas	64%	100%	Atingiu	0%
Ind.20	Grau de satisfação dos utilizadores com o site	-	-	-	50%	5%	70%	20%	Todas	% de respostas no inquérito de satisfação, nomeadamente no item referente ao site com classificação "muito satisfeito ou satisfeito"	74%	130%	Superou	30%

Taxa de Realização do OO8 109%

OO9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2019	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.21	Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	87	15	39	20	5	87	25%	Todas	Contabilização do número de colaboradores abrangidos pela formação	59	115%	Superou	15%
Ind.22	Taxa de eficácia das ações de formação ministradas	1	100%	94%	80%	10%	100%	25%	Todas	Contabilização do n.º de formações consideradas eficazes versus o n.º total de formações previstas avaliar no período em análise	100%	125%	Superou	25%
Ind.23	Grau de cumprimento do plano de formação	51%	24%	54,00%	50%	15%	54%	25%	Todas	N.º de formações realizadas constantes do plano versus o n.º total de formações previstas	35%	100%	Atingiu	0%
Ind.24	Taxa de execução do plano de comunicação interno	-	-	100%	70%	15%	100%	25%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas	56%	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO9 110%

Taxa de Qualidade 33%

Objetivos Estratégicos vs Objetivos Operacionais matriz de enquadramento	OO1	OO2	OO3	OO4	OO5	OO6	OO7	OO8	OO9	OO10
Objetivo Estratégico 1		√		√						
Objetivo Estratégico 2			√							
Objetivo Estratégico 3	√					√	√	√	√	
Objetivo Estratégico 4					√					√

OBJETIVOS RELEVANTES n.º 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Objetivos Relevantes
Eficácia				
OO1: Reduzir o tempo dos serviços prestados	40%	50%	20%	R
OO2: Racionalizar e modernizar os procedimentos		20%	8%	R
OO3: Operacionalizar os processos por forma a obter a Qualidade, a Eficiência e a Sustentabilidade		30%	12%	R
Eficiência				
OO4: Rentabilizar os apoios comunitários	30%	25%	8%	R
OO5: Aumentar a cooperação e parcerias		25%	8%	R
OO6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade		25%	8%	R
OO7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira		25%	8%	R
Qualidade				
OO8: Garantir a informação e satisfação dos clientes	30%	50%	15%	R
OO9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores		50%	15%	R
OO10: Promover a responsabilidade social		0%	0%	
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos estratégicos mais relevantes		100%

AValiação Final do QUAR 2022

Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 30%	Qualidade Ponderação: 30%
Quantitativa	1,465054179		
Qualitativa			

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	Folha de controlo de indicadores de cada área	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind2	Percentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	Folha de registo de chamadas preenchido diariamente por cada um dos colaboradores do call center	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind3	Número de operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	Contabilização do número de serviços efetuados	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind4	Número de propostas legislativas	Folha de registos de diplomas	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind5	Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	Mapa de controlo de documentos e registos	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind6	Número de novos fluxos informáticos implementados	Folha de registo de implementação de fluxos	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind7	Cumprimento do programa de auditorias interno	Programa de auditorias	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind8	Valor da execução do programa POSEI	PIGREa	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind9	Lançamento do procedimento de consulta prévia para aquisição de serviços de consultoria técnica para elaboração do "Programa de Estratégia de Digitalização dos Transportes Terrestres"	Data de informação interna	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind10	Número de iniciativas realizadas em conjunto com entidades públicas e privadas	Folha de registo de iniciativas	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind11	Número de novos colaboradores efetivos	Mapa de pessoal	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind12	Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	Registo de eventos e anomalias	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind13	Taxa de execução orçamental	GERFIP	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind14	Diminuição do número de atendimentos presenciais	Sistema de senhas da loja do cidadão	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind15	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	Programa de fiscalizações de cada UO	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind16	Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	Resumo das taxas de execução orçamental	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind17	Grau de satisfação dos clientes (muito satisfeitos)	Google forms	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind18	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	Registo de ocorrências	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind19	Execução do plano de comunicação externo	Plano de comunicação	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind20	Grau de satisfação do cliente com o site	Google forms	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind21	Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	Registo das ações de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind22	Eficácia das ações de formação ministradas	Registo das ações de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind23	Cumprimento do plano de formação	Registo das ações de formação e plano de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos

Ind24	Execução do plano de comunicação interno	Plano de comunicação	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
-------	--	----------------------	---

NOTAS EXPLICATIVAS

Ind2	O resultado deve-se ao esforço contínuo de formação on job das colaboradoras afetas a este serviço, bem como a disponibilização para consulta de ofícios na plataforma do IDOK.		
Ind3	O resultado alcançado que revelou uma taxa de realização de 140%, deveu-se ao desenvolvimento de ferramentas informáticas que simplificam as tarefas administrativas dos técnicos, além do acompanhamento e execução da planificação do trabalho a realizar, o qual têm-se traduzido em bons resultados.		
Ind4	Durante o ano 2022, foram desenvolvidas diversas propostas de legislação pelos serviços, nomeadamente na área da energia, sendo este um serviço com diversos temas em desenvolvimento.		
Ind6	Desenvolvimento de fluxos através do programa SIMplifica, nomeadamente os relacionados com os programas de incentivo, PRIME, PRIPAER, Gás Solidário e Apoio Combustíveis. Para além destes fluxos foi ainda desenvolvido o módulo relativo à inscrição de técnicos na área da energia.		