

Ciclo de Gestão

2026

Designação do Serviço

Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade

Missão:

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

Objetivos Estratégicos (OE)

I	Fortalecer a sustentabilidade das empresas regionais		
II	Garantir a precisão e confiabilidade das medições na RAM		
III	Fazer da RAM uma referência em termos de Qualidade		
IV	Melhorar continuamente os serviços prestados		

EFICÁCIA

PESO: 20%

OO 1 - Assegurar os recursos humanos e materiais e apoio à atividade

Peso: 100%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 2	Novos colaboradores	-	-	2	3	1	5	40%	DSG	N.º de novos colaboradores afetos à DR			
Ind. 9	Execução do plano de fiscalização	-	-	97%	80%	5%	97%	30%	DQ	N.º de ações do plano realizadas no ano n versus n.º de ações prevista no plano para o ano n			
Ind. 23	Índice de Qualidade dos fornecedores	-	-	-	2	1	3	30%	DQ	N.º de ações do plano realizadas no ano n versus n.º de ações prevista no plano para o ano n			

Taxa de Realização do OO1 #VALOR!

Taxa de Eficácia #VALOR!

EFICIÊNCIA

PESO: 40%

OO 2 - Rentabilizar os apoios comunitários

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 4	Taxa de execução do programa POSEI	96,10%	99,47%	96,49%	90,00%	5%	99,50%	100%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa			

Taxa de Realização do OO2 #VALOR!

OO 3 - Otimizar recursos

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 5	Taxa de compromisso	75,85%	61,44%	94,46%	0,8	0,1	95%	100%	Todas	Despesa com compromisso versus dotação orçamental corrigida			

Taxa de Realização do OO3 #VALOR!

OO 4 - Otimizar os processos internos

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 7	Operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	3754	4021	4172	3700	100	4172	30%	LMM	Contabilização do número de operações metrológicas realizadas pelo LMM			
Ind. 8	Cumprimento do programa de auditorias interno	88,23%	95%	100,00%	85,00%	5%	100%	40%	DQ	N.º de auditorias realizadas versus n.º de auditorias previstas			
Ind. 21	Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização	-	-	100%	50%	5%	100%	30%	DSI	n.º de processos de licenciamento industrial concluídos, após 18 meses da data da ação de fiscalização que originou o processo, versus n.º de processos de licenciamento industrial iniciados decorrente das ações de fiscalização nesse mesmo período			

Taxa de Realização do OO4 #VALOR!

OOS - Modernização e simplificação dos serviços

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 10	Número de procedimentos desmaterializados, nomeadamente no portal SIMplifica	-	0	3	1	0	3	50%	LMM	Contabilização do número de fluxos de trabalho desmaterializados			
Ind. 11	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	-	58%	56%	30%	5%	58%	50%	DSC, DSI e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS			

Taxa de Realização do OOS #VALOR!

Taxa de Eficiência #VALOR!

QUALIDADE

Peso: 40%

OO 6 - Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas

Peso: 20%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 12	Entidades envolvidas no modelo de gestão da qualidade	-	5	4	2	1	5	50%	DQ	Contabilização do número de entidades envolvidas no apoio à dinamização ações de gestão da qualidade (consultoria e auditorias)			
Ind. 22	Iniciativas realizadas para promover a Qualidade na RAM	-	-	-	2	1	5	50%	DQ	Contabilização do número de iniciativas realizadas para promover a Qualidade na RAM			

Taxa de Realização do OO6 #VALOR!

OO 7 - Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 14	Colaboradores abrangidos pela formação ministrada, nomeadamente nas áreas dos SI	-	30,3%	45%	50%	20%	90%	50%	Todas	N.º de colaboradores que participaram em pelo menos 1 formação ministrada versus o n.º total de colaboradores			
Ind. 15	N.º de colaboradores presentes em pelo menos 1 ação de formação na área da literacia digital	-	-	-	10	2	15	50%	DQ	Contabilização do n.º de ações realizadas			

Taxa de Realização do OO7 #VALOR!

OO 8 - Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Realizado 2025	Meta 2026	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	-	73,60%	81%	50%	5%	81%	50%	DQ	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação			
Ind. 19	N.º de NC no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	-	0	0	0	1	2	50%	DSG	Contabilização do n.º de ações realizadas			

Taxa de Realização do OO8 #VALOR!

Taxa de Qualidade #VALOR!

Prioridades Estratégicas vs Objetivos Estratégicos matriz de enquadramento	OO1	OO2	OO3	OO4	OO5	OO6	OO7	OO8				
Prioridade Estratégica 1		X			X	X						
Prioridade Estratégica 2	X		X		X	X						
Prioridade Estratégica 3	X		X		X	X						
Prioridade Estratégica 4			X	X			X	X				

OBJETIVOS RELEVANTES nº 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				
OO 1 - Assegurar os recursos humanos e materiais e apoio à atividade	20%	100%	20%	R
Eficiência				
OO 2 - Rentabilizar os apoios comunitários	40%	25%	10%	R
OO 3 - Otimizar recursos		25%	10%	R
OO 4 - Otimizar os processos internos		25%	10%	R
OO5 - Modernização e simplificação dos serviços		25%	10%	R
Qualidade				
OO 6 - Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas	40%	20%	8%	R
OO 7 - Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores		40%	16%	R
OO 8 - Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas		40%	16%	R
Total	100%	Soma dos pesos dos objetivos estratégicos mais relevantes		100%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2022				
	Âmbito	Eficácia Ponderação: 20%	Eficiência Ponderação : 40%	Qualidade Ponderação : 40%
	Quantitativa	#VALOR!		
	Qualitativa			

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind2	Novos colaboradores	Caracterização recursos humanos no Relatório de Atividades	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind4	Taxa de execução do programa POSEI	PIGREA*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind5	Taxa de compromisso	GERFIP*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind7	Número de operações de controlo metroológico realizadas pelo LMM	Folha de controlo LMM*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind8	Cumprimento do programa de auditorias interno	Programa de auditorias*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind9	Execução plano de fiscalização	Plano de fiscalização de cada área*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind10	Número de procedimentos desmaterializados	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind11	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	Mapa de pessoal*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind12	N.º de entidades envolvidas no modelo de gestão da qualidade	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind14	Colaboradores da DRCIQ abrangidos pela formação ministrada	Registo de formação*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind15	Nº de colaboradores presentes em pelo menos 1 ação de formação na área da literacia digital	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	forms office*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind19	N.º de NC no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind21	Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização	Mapa de pessoal*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind22	Iniciativas realizadas para promover a Qualidade na RAM	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind23	Índice de Qualidade dos fornecedores	Avaliação de desempenho fornecedores	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis

NOTAS EXPLICATIVAS	