

<b>Ciclo de Gestão</b>													
2025													
<b>Designação do Serviço</b>													
Direção Regional do Comércio, Indústria e Qualidade													
<b>Missão:</b>													
Assegurar a execução da política definida pelo Governo Regional para os setores do comércio, indústria, qualidade e metrologia													
<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>													
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												

<b>EFICÁCIA</b>													PESO:	20%
<b>OO 1 - Assegurar os recursos humanos e materiais e apoio à atividade</b>													Peso:	100%
Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind. 1	-	-	-	70%	5%	85%	25%	DQ	% de respostas "satisfeito" e "muito satisfeito" no inquérito de satisfação dos colaboradores, relativamente ao item Condições de Trabalho (3 a 5)	84%	123%	Superou	23%	
Ind. 2	-	-	-	2	1	4	25%	DSG	N.º de novos colaboradores afetos à DR	2,00	100%	Atingiu	0%	
Ind. 9	-	-	93%	75%	5%	90%	25%	DSI	N.º de ações do plano realizadas no ano n versus n.º de ações previstas no plano para o ano n	97%	137%	Superou	37%	
Ind. 20	-	-	-	10%	2%	25%	25%	DSI	N.º de processos iniciados decorrentes de ações de fiscalização versus n.º total de ações de fiscalização a atividades sem licenciamento.	9%	100%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OO1													115%	
Taxa de Eficácia													23%	

<b>EFICIÊNCIA</b>													PESO:	40%
<b>OO 2 - Rentabilizar os apoios comunitários</b>													Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.4	98,30%	96,10%	99,47%	87,50%	5%	99,00%	100%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa	96,49%	120%	Superou	20%	
Taxa de Realização do OO2													120%	
<b>OO 3 - Otimizar recursos</b>													Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind. 5	-	75,85%	61,44%	70%	20%	90%	50%	Todas	Despesa com compromisso versus dotação orçamental corrigida	94,46%	131%	Superou	31%	
Ind. 6	-	-	70%	70%	5%	70%	50%	Todas	N.º de iniciativas realizadas versus n.º de iniciativas estratégicas previstas	75,00%	100%	Atingiu	0%	
Taxa de Realização do OO3													115%	

<b>OO 4 - Otimizar os processos internos</b>													Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind. 3	-	-	100%	75%	0,05	90%	25%	DQ	N.º de ações do plano realizadas no ano n versus n.º de ações previstas no plano para o ano n	100%	142%	Superou	42%	
Ind. 7	3727	3754	4021	3250	100	4021	25%	LMM	Contabilização do número de operações metrologicas realizadas pelo LMM	4172	130%	Superou	30%	
Ind. 8	85%	88,23%	95%	80%	10%	95%	25%	DQ	N.º de auditorias realizadas versus n.º de auditorias previstas	100,00%	133%	Superou	33%	
Ind. 21	-	-	-	25%	5%	50%	25%	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	100,00%	175%	Superou	75%	
Taxa de Realização do OO4													110%	

<b>OOS - Modernização e simplificação dos serviços</b>													Peso:	25%
Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind. 10	-	-	0,7	1	1	3	50%	Todos	Contabilização do número de fluxos de trabalho desmaterializados	3	125%	Superou	25%	
Ind. 11	-	-	58%	20%	5%	50%	50%	DSC, DSI e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS	56%	130%	Superou	30%	
Taxa de Realização do OOS													128%	
Taxa de Eficiência													47%	

<b>QUALIDADE</b>													Peso:	40%
<b>OO 6 - Promover uma cultura de qualidade entre as partes interessadas</b>													Peso:	20%
Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind. 12	-	-	5	2	1	5	100%	DQ	Contabilização do número de entidades envolvidas no modelo de gestão da qualidade	4	117%	Superou	17%	
Taxa de Realização do OO6													117%	
<b>OO 7 - Desenvolver competências e capacidades dos colaboradores</b>													Peso:	40%
Indicadores	Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind. 14	-	-	30,3%	50%	20%	90%	50%	Todas	N.º de colaboradores que participaram em pelo menos 1 formação ministrada versus o n.º total de colaboradores	45%	100%	Atingiu	0%	
Ind. 15	-	-	12%	1	1	12	50%	DQ	Contabilização do n.º de ações realizadas	29	164%	Superou	64%	
Taxa de Realização do OO7													132%	
<b>OO 8 - Melhorar a satisfação e confiança das partes interessadas</b>													Peso:	40%

Indicadores		Realizado 2022 (DRETT)	Realizado 2023 (DRETT)	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	-	-	73,6%	50%	5%	74%	25%	DQ	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação	81%	133%	Superou	33%
Ind. 17	Grau de satisfação dos colaboradores	-	-	-	75%	5%	90%	25%	DQ	% de respostas no inquérito de satisfação com classificação "muito satisfeito ou satisfeito"	88,24%	122%	Superou	22%
Ind. 18	Grau de satisfação dos fornecedores	-	-	-	75%	5%	90%	25%	DQ	% de respostas no inquérito de satisfação com classificação "muito satisfeito ou satisfeito"	100%	142%	Superou	42%
Ind. 19	Ações realizadas no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	-	-	8	1	1	3	25%	DSG	Contabilização do n.º de ações realizadas	17	277%	Superou	177%
													Taxa de Realização do OOB	168%
													Taxa de Qualidade	57%

Prioridades Estratégicas vs Objetivos Estratégicos   matriz de enquadramento	OO1	OO2	OO3	OO4	OO5	OO6	OO7	OO8				
Prioridade Estratégica 1		X			X							
Prioridade Estratégica 2	X		X		X	X						
Prioridade Estratégica 3	X		X		X	X						
Prioridade Estratégica 4			X	X			X	X				
<b>OBJETIVOS RELEVANTES   nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12</b>				<b>Peso dos parâmetros na avaliação final</b>		<b>Peso dos objetivos no respetivo parâmetro</b>		<b>Peso de cada objetivo na avaliação final</b>			<b>Objetivos Relevantes</b>	

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		128%						
				Qualitativa		Bom						

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	Relatório resultado de inquérito de satisfação dos colaboradores	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind2	Novos colaboradores	Caracterização recursos humanos no Relatório de Atividades	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind3	Execução plano de comunicação	Plano de comunicação*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
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	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind6	Execução do plano de atividades	Acompanhamento trimestral CQ*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	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
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	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind14	Colaboradores da DREC abrangidos pela formação ministrada	Registo de formação*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind15	Ações realizadas no âmbito do conhecimento e utilização de novas tecnologias	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind16	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	forms office*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind17	Grau de satisfação dos colaboradores	Relatório resultado de inquérito de satisfação dos colaboradores	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind18	Grau de satisfação dos fornecedores	Relatório resultado de inquérito de satisfação dos fornecedores	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind19	Ações realizadas no âmbito da Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e da Proteção de Dados Pessoais	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind20	Taxa de ações de fiscalização que deram origem a um processo de licenciamento industrial	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind21	Taxa de sucesso de licenciamento industrial decorrente de ações de fiscalização	Acompanhamento trimestral*Controlo de KPI	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis

NOTAS EXPLICATIVAS	
Ind9	Desvio positivo decorrente da plena disponibilidade de recursos humanos e materiais, permitindo a execução integral das ações planeadas sem cancelamentos.
Ind5	Resultado influenciado pela elevada execução de projetos com maior peso financeiro, nomeadamente de natureza extraordinária.
Ind3	Superação da meta resultante do reforço da estratégia de comunicação institucional.
Ind7	Aumento do número de verificações decorrente da entrada de novos instrumentos de medição.
Ind8	Execução integral e reforçada do programa de auditorias, evidenciando capacidade de planeamento e controlo dos processos.
Ind21	Resultado acima do previsto associado à maturidade dos processos e à natureza recente do indicador, sem histórico de referência.
Ind11	Melhoria significativa dos tempos de resposta, decorrente de maior eficiência processual e reforço de sinergias internas.
Ind15	Elevada adesão a iniciativas formativas, potenciadas por oferta externa e ações promovidas no âmbito da capacitação digital.
Ind16	Resultado refletindo a eficácia das medidas implementadas na melhoria do atendimento e dos serviços prestados
Ind18	Avaliação global muito positiva, evidenciando relações institucionais eficazes e níveis elevados de confiança.
Ind19	Avaliação global muito positiva, evidenciando relações institucionais eficazes e níveis elevados de confiança.