

Ciclo de Gestão

2021

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 terrestres

Prioridades Estratégicas (PE)

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		

Objetivos Estratégicos (OE)

EFICÁCIA

PESO: 40%

OE1: Reduzir o tempo dos serviços prestados

Peso: 50%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	51,6%	58,80%	49,70%	15%	5%	59%	80%	DSC, DSI, DSE e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS	62%	127%	Superou	27%
Ind.2	Percentagem de atendimentos efetuados com agendamentos prévios	-	-	8,00%	10%	2%	50%	20%	DSTT, DSV e DSCO	Número de atendimentos (veículos, cartas de condução e contraordenações) na Rua do Seminário versus número de agendamentos	17%	104%	Superou	4%
Taxa de Realização do OE1													122%	

OE2: Racionalizar e modernizar os procedimentos

Peso: 20%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.3	Número de operações de controlo metroológico realizadas pelo LMM	3299	3446	3078	3000	200	3299	40%	LMM	Contabilização do número de operações metroológicas realizadas pelo LMM	3456	138%	Superou	38%
Ind.4	Número de propostas legislativas	79	82	92	70	10	92	30%	Todas	Contabilização do número de propostas legislativas feitas pela DRETT	89	122%	Superou	22%
Ind.5	Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	-	-	3	2	1	4	30%	DSV, DSTT, DSCO e DMT	Contabilização do número de PT's aprovados fora do âmbito do SGQ	1	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OE2													122%	

OE3: Operacionalizar os processos por forma a obter a Qualidade, a Eficiência e a Sustentabilidade

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.6	Percentagem de processos de contraordenação não rodoviários em que a decisão seja proferida até 90 dias	-	98%	92%	80%	5%	98%	30%	DSCO	% de processos em que a contabilização dos dias entre a data de entrada na DRETT e a data de decisão seja inferior a 90 dias	89%	113%	Superou	13%
Ind.7	Número de novos fluxos informáticos implementados	3	2	4	3	1	10	40%	Todas	Contabilização do número de fluxos de trabalho disponibilizados em plataformas novas ou já existentes	11	129%	Superou	29%
Ind.8	Cumprimento do programa de auditorias interno	87%	100%	67%	75%	15%	100%	30%	DQ	Contabilização do n.º de procedimentos auditados ano versus o n.º total de auditorias previstas	100%	125%	Superou	25%
Taxa de Realização do OE3													123%	

Taxa de Eficiência: 49%

EFICIÊNCIA

PESO: 30%

OE4: Rentabilizar os apoios comunitários

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.9	Valor da execução do programa POSEI	99,7%	96,4%	91,6%	85%	5%	99,70%	70%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa	92%	112%	Superou	12%
Ind.10	Data de entrega do relatório de acompanhamento PURMET (n.º do dia do ano corrido)	-	-	-	334	15	300	30%	DMT	Data de entrega do relatório final PURMET (n.º do dia do ano corrido)	343	100%	Atingiu	0%
Taxa de Realização do OE4													109%	

OE6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade

Peso: 40%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.11	Número de novos colaboradores efetivos	-	-	-	2	1	5	40%	DSG	Contabilização de novos efetivos	10	167%	Superou	67%
Ind.12	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	-	71,5%	-	70%	10%	75%	30%	DQ	% de respostas "satisfeito" e "muito satisfeito" no inquérito de satisfação dos colaboradores, relativamente ao item Condições de Trabalho	88%	190%	Superou	90%
Ind.13	Número de falhas do SI que inviabilizam a prestação de um serviço presencial por mais de 30 minutos	-	-	-	12	2	0	30%	DQ	Contabilização do número de eventos registados	5	115%	Superou	15%
Taxa de Realização do OE6													158%	

OE7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.14	Taxa de execução orçamental	92%	92%	72%	70%	5%	92%	30%	Todas	Despesa paga versus dotação orçamental corrigida	74%	100%	Atingiu	0%
Ind.15	Diminuição do número de atendimentos presenciais	54602	42969	25353	40820	1000	25353	40%	DSTT, DSV e DSCO	Contabilização do número de atendimentos na loja do cidadão e na Rua do Seminário	27930	121%	Superou	21%
Ind.16	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	265	289	299	275	15	299	30%	DSI, DSE, DSV, DSTT e DMT	Contabilização dos número de fiscalizações registadas no programa de fiscalização	437	269%	Superou	169%
Taxa de Realização do OE7													159%	

Taxa de Eficiência: 43%

QUALIDADE

Peso: 30%

OE8: Garantir a informação e satisfação dos clientes													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.17	Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	-	99%	93%	80%	5%	100%	25%	DMT e DSE	Média das taxas de execução orçamental dos programas de apoio	91%	114%	Superou	14%
Ind.18	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	60%	62%	63%	50%	5%	63%	25%	UO's que apliquem inquérito de satisfação	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação	52%	100%	Atingiu	0%
Ind.19	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	50%	38%	46%	50%	5%	38%	10%	Todas	% entre o número de não conformidade com impacto no cliente versus o número total de não conformidade	19%	164%	Superou	64%
Ind.20	Execução do plano de comunicação externo	-	-	-	70%	15%	100%	20%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas	100%	125%	Superou	25%
Ind.21	Número de visitas ao site	-	-	-	65830	100	70000	20%	Todas	Nº de utilizadores - Relatório DRI	56395	86%	Não atingiu	-14%

Taxa de Realização do OE8: 112%

OE9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Última Monitorização 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.22	Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	91	87	15	20	5	91	25%	Todas	Contabilização do número de colaboradores abrangidos pela formação	39	107%	Superou	7%
Ind.23	Eficácia das ações de formação ministradas	99%	100%	100%	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	94%	118%	Superou	18%
Ind.24	Cumprimento do plano de formação	53%	51%	24%	50%	15%	53%	25%	Todas	N.º de formações realizadas constantes do plano versus o n.º total de formações previstas	54%	100%	Atingiu	0%
Ind.25	Execução do plano de comunicação interno	-	-	-	70%	15%	100%	25%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas	100%	125%	Superou	25%

Taxa de Realização do OE9: 112%

Taxa de Qualidade: 34%

Prioridades Estratégicas vs Objetivos Estratégicos matriz de enquadramento												
	OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6	OE7	OE8	OE9	OE10		
Prioridade Estratégica 1		✓		✓								
Prioridade Estratégica 2			✓									
Prioridade Estratégica 3	✓					✓	✓	✓	✓			
Prioridade Estratégica 4					✓					✓		

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							
OE1: Reduzir o tempo dos serviços prestados					50%	20%	R
OE2: Racionalizar e modernizar os procedimentos				40%	20%	8%	R
OE3: Operacionalizar os processos por forma a obter a Qualidade, a Eficiência e a Sustentabilidade					30%	12%	R
Eficiência							
OE4: Rentabilizar os apoios comunitários					30%	9%	R
OE5: Aumentar a cooperação e parcerias				30%	0%	0%	R
OE6: Assegurar os recursos humanos e materiais de apoio à atividade					40%	12%	R
OE7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira					30%	9%	R
Qualidade							
OE8: Garantir a informação e satisfação dos clientes					50%	15%	R
OE9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores				30%	50%	15%	R
OE10: Promover a responsabilidade social					0%	0%	
Total				100%	Soma dos pesos dos objetivos estratégicos mais relevantes		100%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2021

	Âmbito	Eficácia Ponderação: 40%	Eficiência Ponderação: 30%	Qualidade Ponderação: 30%
	Quantitativa	126%		
	Qualitativa	BOM		

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 atendimentos efetuados com agendamentos prévios	Plataforma agendamento e sistema de senhas	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind3	Número de operações de controlo metroológico 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	Percentagem de processos de contraordenação não rodoviários em que a decisão seja proferida até 90 dias	Folha de registo de contraordenações não rodoviárias	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind7	Número de novos fluxos informáticos implementados	Folha de registo de implementação de fluxos	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind8	Cumprimento do programa de auditorias interno	Programa de auditorias	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind9	Valor da execução do programa POSEI	PIGREA	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind10	Data de entrega do relatório final PURMET (n.º do dia do ano corrido)	Relatório final PURMET	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind11	Número de novos colaboradores efetivos	Mapa de pessoal	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind12	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	Google forms	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind13	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
Ind14	Taxa de execução orçamental	GERFIP	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind15	Diminuição do número de atendimentos presenciais	Sistema de senhas da Rua do Seminário e loja do cidadão	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind16	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	Programa de fiscalizações de cada UO	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind17	Execução média da execução dos programas de apoio ao cidadão/empresa	Resumo das taxas de execução orçamental	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind18	Grau de satisfação dos clientes (muito satisfeitos)	Google forms	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind19	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	Registo de ocorrências	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind20	Execução do plano de comunicação externo	Plano de comunicação	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind21	Número de visitas ao site	Google analytics	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind22	Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	Registo das ações de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind23	Eficácia das ações de formação ministradas	Registo das ações de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind24	Cumprimento do plano de formação	Registo das ações de formação e plano de formação	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind25	Execução do plano de comunicação interno	Plano de comunicação	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis