

Ciclo de Gestão

2023

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 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	Taxa de redução dos prazos definidos no ANS	50%	62%	54%	20%	5%	62%	80%	DSC, DSI, DSE e LMM	Média ponderada dos valores da taxa de redução definidos no ANS	56%	121%	Superou	21%
Ind.2	Porcentagem de chamadas concluídas exclusivamente pelo call center	-	-	52%	35%	5%	50%	20%	Todas	% do número de chamadas recebidas e tratadas exclusivamente pelo call center versus número de chamadas totais	62%	145%	Superou	45%

Taxa de Realização do OO1

126%

OO2: Racionalizar e modernizar os procedimentos

Peso: 20%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.3	Número de operações de controlo metrológico realizadas pelo LMM	3078	3456	3727	3000	200	3456	33%	LMM	Contabilização do número de operações metrológicas realizadas pelo LMM	3754	141%	Superou	41%
Ind.4	Número de propostas legislativas	92	88	112	70	10	92	33%	Todas	Contabilização do número de propostas legislativas feitas pela DRETT	91	124%	Superou	24%
Ind.5	Aprovação de procedimentos de trabalho para áreas não abrangidas no âmbito do SGQ	3	1	2	2	1	4	33%	DSV, DSTT, DSCO e DMT	Contabilização do número de PT's aprovados fora do âmbito do SGQ	4	125%	Superou	25%

Taxa de Realização do OO2

130%

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

Peso: 30%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.6	Número de novos fluxos informáticos implementados	4	11	18	3	1	14	60%	Todas	Contabilização do número de fluxos de trabalho disponibilizados em plataformas novas ou já existentes	12	120%	Superou	20%
Ind.7	Cumprimento do programa de auditorias interno	67%	1	85%	75%	15%	85%	40%	DQ	Contabilização do n.º de procedimentos auditados ano versus o n.º total de auditorias previstas	88,23%	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO3

112%

Taxa de Eficiência

49%

EFICIÊNCIA

PESO: 30%

OO4: Rentabilizar os apoios comunitários

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.8	Taxa de execução do programa POSEI	91,6%	92%	98,30%	85%	5%	92,00%	70%	DSC	% da Soma dos valores atribuídos versus valor total do programa	96,10%	140%	Superou	40%
Ind.9	Aprovação do programa de estratégia de digitalização dos transportes terrestres	-	-	-	304	15	273	30%	DRETT	Data de aprovação do programa de estratégia	319	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO4

128%

OO5: Aumentar a cooperação e parcerias

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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	4	18	18	15	2	18	100%	Todas	Contabilização do número de iniciativas	22	158%	Superou	58%

Taxa de Realização do OOS

158%

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

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.11	Número de novos colaboradores efetivos	-	11	12	4	1	11	33%	DSG	Contabilização de novos efetivos	5	100%	Atingiu	0%
Ind.12	Satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho	-	88%	-	70%	10%	88%	33%	DQ	% de respostas "satisfeito" e "muito satisfeito" no inquérito de satisfação dos colaboradores, relativamente ao item Condições de Trabalho (3 a 5)	66,39%	100%	Atingiu	0%
Ind.13	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

125%

OO7: Otimizar recursos e reforçar a sustentabilidade financeira

Peso: 25%

Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.14	Taxa de compromisso	-	-	-	70%	20%	90%	30%	Todas	Despesa com compromisso versus dotação orçamental corrigida	75,85%	100%	Atingiu	0%
Ind.15	Diminuição do número de atendimentos presenciais	8028	11226	10067	15858	500	8028	40%	DSTT, DSV e DSCO	Contabilização do número de atendimentos na loja do cidadão	15143	102%	Superou	2%
Ind.16	Número de fiscalizações/inspeções/verificações	299	437	341	300	15	437	30%	DSI, DSE, DSV, DSTT e DMT	Contabilização dos número de fiscalizações registadas no programa de fiscalização	460	129%	Superou	29%

Taxa de Realização do OO7

110%

Taxa de Eficiência

39%

QUALIDADE

Peso: 30%

OO8: Garantir a informação e satisfação dos clientes													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	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	93%	89%	79%	80%	5%	100%	25%	DMT e DSE	Média das taxas de execução orçamental dos programas de apoio	93,87%	117%	Superou	17%
Ind.18	Grau de satisfação dos clientes (mt satisfeitos)	63%	52%	55%	50%	5%	63%	25%	UO's que apliquem inquérito de satisfação	% de respostas "muito satisfeito" no inquérito de satisfação	45%	100%	Atingiu	0%
Ind.19	Percentagem de NC com impacto direto no cliente	46%	19%	33%	50%	5%	19%	10%	Todas	% entre o número de não conformidade com impacto no cliente versus o número total de não conformidade	17%	127%	Superou	27%
Ind.20	Taxa de execução do plano de comunicação externo	-	100%	83%	70%	15%	100%	20%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas	61%	100%	Atingiu	0%
Ind.21	Grau de satisfação dos utilizadores com o site	-	-	74%	50%	5%	70%	20%	Todas	% de respostas no inquérito de satisfação, nomeadamente no item referente ao site com classificação "muito satisfeito ou satisfeito"	78%	135%	Superou	35%

Taxa de Realização do OO8 114%

OO9: Desenvolver competências, integrar e valorizar os colaboradores													Peso:	50%
Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.22	Número de colaboradores abrangidos pela formação ministrada	15	39	59	20	5	39	25%	Todas	Contabilização do número de colaboradores abrangidos pela formação	83	183%	Superou	83%
Ind.23	Taxa de eficácia das ações de formação ministradas	100%	94%	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	100%	125%	Superou	25%
Ind.24	Grau de cumprimento do plano de formação	24%	54%	35%	50%	15%	54%	25%	Todas	N.º de formações realizadas constantes do plano versus o n.º total de formações previstas	41%	100%	Atingiu	0%
Ind.25	Taxa de execução do plano de comunicação interno	-	100%	56%	70%	15%	100%	25%	DQ	N.º de ações efetuadas versus n.º total de ações previstas	57,00%	100%	Atingiu	0%

Taxa de Realização do OO9 127%

Taxa de Qualidade 36%

Prioridades Estratégicas vs Objetivos Estratégicos matriz de enquadramento	OO1	OO2	OO3	OO4	OO5	OO6	OO7	OO8	OO9	OO10
Prioridade Estratégica 1		√		√						
Prioridade Estratégica 2			√							
Prioridade Estratégica 3	√					√	√	√	√	
Prioridade Estratégica 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	157%		
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 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	PIGREIA	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind9	Aprovação do programa de estratégia de digitalização dos transportes terrestres	Data de aprovação do programa de estratégia de digitalização dos transportes terrestres	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	Melhor resultado dos últimos 3 anos
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	Melhor resultado dos últimos 3 anos
Ind14	Taxa de compromisso	GERFIP	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
Ind15	Diminuição do número de atendimentos presenciais	Sistema de senhas da 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
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

Ind 2	O valor deveu-se ao esforço contínuo de formação on-job dos colaboradores do call center e a disponibilização de manual de conteúdos com informação útil e atualizada.
Ind 3	Desenvolvimento de ferramentas informáticas desenvolvidas em 2022 e melhoradas em 2023, as quais se revelaram eficazes e eficientes
Ind 8	Este resultado deve-se essencialmente à elevada utilização dos contingentes, tendo havido inclusive determinados contingentes como é o caso do óleo, queijo, carne bovino e suíno e arroz que se esgotaram antes do término da campanha, apesar de terem sido efetuado todos reforços possíveis face à limitação do plafond.
Ind 10	Procedeu-se a diversas ações de sensibilização para a segurança rodoviária, bem como na participação em auditorias em entidades públicas, o que se refletiu num ligeiro aumento do número de iniciativas efetuadas.