



Departamento: Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial

Organismo: Inspeção Regional das Atividades Económicas

:Missão

Assegurar o cumprimento de todas as normas que disciplinam o exercício das atividades económicas, nos setores alimentar e não alimentar

:Visão

.Ser um serviço de inspeção de referência ao nível da Administração Regional

Objetivos Estratégicos

.OE 1: Garantir que a organização atua de acordo com princípios de melhoria contínua

OE 2: Otimizar o binómio de qualidade versus quantidade na atividade Inspetiva (operações).

OE 3: Melhorar a qualidade do serviço prestado, otimizando os recursos disponíveis.

OE 4: Potenciar o processo de comunicação na organização e na sociedade .

OE 5: Desenvolver capacidades internas ao nível tecnológico, intelectual e operacional.

Cumprimento dos objetivos operacionais (trimestre ou final)

Objetivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob 1 = Incrementar a fiscalização do cumprimento das normas relativas às atividades económicas e proteção da saúde pública - Incrementar a fiscalização do cumprimento das normas relativas às atividades económicas e proteção da saúde pública e inspeção aos estabelecimentos onde se proceda à venda de bens e prestação de serviços de modo a garantir a concorrência leal entre agentes económicos e combater a economia paralela ou não registada.	5			
Ob. 2= Reforçar o espectro de atuação pró-ativa da atividade inspetiva - Reforçar o espectro de atuação pró ativa da atividade inspetiva da IRAE através do Planeamento Operacional, incidindo prioritariamente sobre as áreas de proteção da saúde pública, da segurança dos bens de consumo, dos grupos etários mais vulneráveis e ainda sobre nova e mais recente legislação.	5			
Ob.3= Melhorar a eficácia e eficiência da instrução processual - Melhorar a qualidade e a celeridade da instrução processual dos processos de averiguação e de contraordenação, onde se define prazos de atuação do corpo inspetivo e se procura eliminar erros procedimentais.	5			
Ob. 4= Diminuir os custos procedimentos administrativos - Diminuir os custos administrativos da gestão processual e da componente estatística da atividade, eliminando atividades pouco produtivas. Para isso desenvolver um portal de gestão processual com ligação ao software de gestão documental.	5			
Ob. 5= Otimizar resposta da IRAE aos processo de inspeção - Melhorar a qualidade e a celeridade na elaboração de autos de notícias, com um prazo bem definido. Melhorar a qualidade e a celeridade na elaboração das decisões dos processos contraordenação, com o objetivo de diminuir a perceção de morosidade por parte do operador económico.			1	
Ob.6= Reduzir o número de processos devolvidos - Melhorar a qualidade e a celeridade da instrução processual dos processos de contraordenação, através da redução do número de processos devolvidos à instrução por deficiências ou irregularidades na instrução.	5			
Ob. 7= Gestão pela Qualidade - Importa manter o sistema de gestão implementado e certificado na IRAE, no seu "melhor estado da arte", sendo necessário cumprir com as métricas definidas no âmbito deste sistema e integrá-lo no âmbito da avaliação de desempenho.	5			

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	30%						5,00
Ob. 1 - Cumprimento das normas relativas às atividades económicas e proteção da saúde pública.	Ponderação	50%						5
Indicadores	2013	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	

Ind.1- Nº total de ações inspetivas.	[3300 ; 3500]	Supera > 3500 Atinge [3300 ; 3500] Não atinge < 3300	33,33%	3554	5	↑	2%
Ind.2- Nº total de ações inspetivas no âmbito da economia não registada (ENR).	[1300 ; 1400]	Supera > 1400 Atinge [1300 ; 1400] Não atinge < 1300	33,33%	2303	5	↑	65%
Ind.3- Nº total de colheitas de amostra.	[90 ; 110]	Supera > 110 Atinge [90 ; 110] Não atinge < 90	33,33%	117	5	↑	6%
Ob. 2 - Reforçar o espetro de atuação pró-ativa da atividade inspetiva.		Ponderação 25%	5				
Indicadores	2013	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.4- Nº total de Planos Operacionais e de Colheitas de Amostra.		[18;20]	Supera > 20 Atinge [18;20] Não atinge < 18	100%	31	5	↑ 55%
Ob. 3 - Melhorar a eficácia da instrução processual.		Ponderação 25%	5				
Indicadores	2013	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5- a média simples do prazo dos processos de averiguação, em instrução, não pode superar 5 meses. Método cálculo: média simples do prazo entre a entrega do processo e a sua conclusão ou data de cálculo).		[150; 165]	Supera <150 Atinge [150;165] Não atinge > 165	50%	72	5	↓ -56%
Ind.6- a média simples do prazo dos processos de contraordenação, em instrução, não pode superar 3 meses. Método cálculo: média simples do prazo entre a entrega do processo e a sua conclusão ou data de cálculo).		[90; 100]	Supera <90 Atinge [90;100] Não atinge >100	50%	60	5	↑ 5900%
Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação 30%	3				
Ob. 4 - Diminuir custos de procedimentos administrativos.		Ponderação 50%	5				
Indicadores	2013	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.7- Consolidação do gestIRAE, em parceria com a DROPC. (50% da aplicação a funcionar)		[45%-50%]	Supera > 50% Atinge [45%-50%] Não atinge < 45%	100%	99	5	↑ 98%
Ob. 5 - Otimizar resposta da IRAE aos processo de inspeção.		Ponderação 50%	1				
Indicadores	2013	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.8- Nº médio de dias para elaboração auto notícia.		[14 ; 15]	Supera < 14 Atinge [14 ; 15] Não atinge > 15	100%	20	1	↑ 33%
Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação 40%	5,00				
Ob. 6 - Reduzir o número de processos devolvidos.		Ponderação 30%	5				
Indicadores	2013	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.9- nº de processos de c.o. devolvidos por deficiências de instrução. Método de cálculo: (n.º processos devolvidos/n.º processos remetidos para decisão) x 100		[10%; 11%]	Supera <10% Atinge [10%; 11%] Não atinge >11%	100%	5,21	5	↓ -53%
Ob. 7 - Gestão pela Qualidade.		Ponderação 70%	5				
Indicadores	2013	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.10- Obter nos objetivos do SGQ uma pontuação não inferior a 85%.		[80%; 85%]	Supera > 85% Atinge [80%; 85%] Não atinge < 80%	100%	93	5	↑ 9%

Resultados

PARÂMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	30%	30%	40%
	Pontuação	5,00	3,00	5,00
Avaliação final do serviço		4,4		
		BOM		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

propõe-se uma atribuição de menção de desempenho de **bom**, atento ao facto de terem sido superados seis de sete objetivos, o que justifica bem a focalização desta entidade na concretização de resultados.

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação		Estimado	Realizado		Desvio
Dirigentes - Direção superior	1	20	20	1	20	
Dirigentes - Direção intermédia	2	16	32	2	32	
Inspetores Superiores	7	12	84	7	75	-11%
inspetores Técnicos	17	12	204	18	173	-15%
Assistentes Técnicos	5	8	40	5	35	-13%
Assistentes Operacionais	4	5	20	4	18	-10%
TOTAL	36		400		353	-12%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 311 055,00	1 243 553,19	-5%
Plano			

Gráfico 1 - Peso de cada tipo de objetivo no resultado final

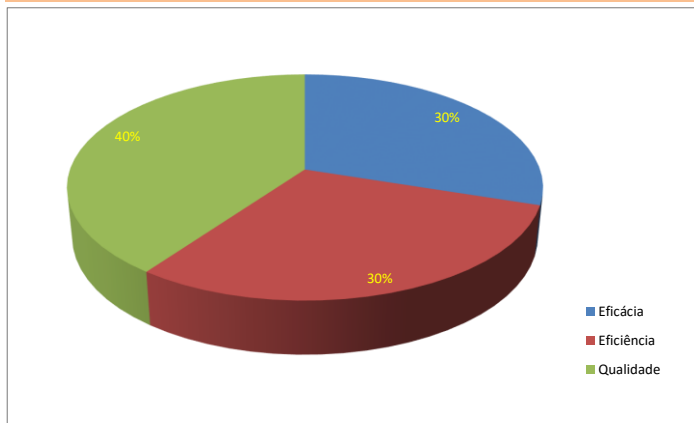
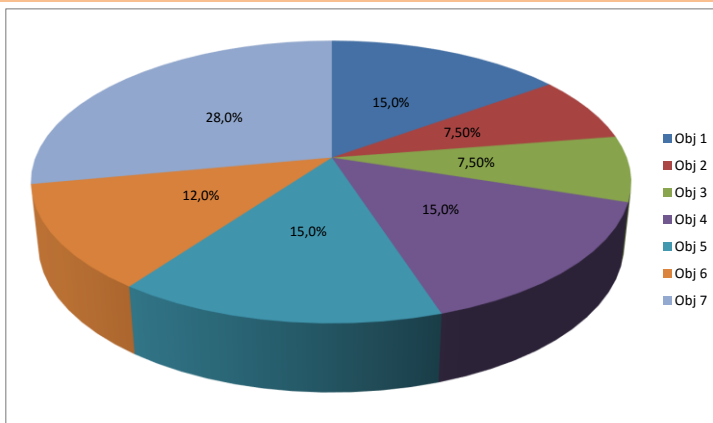


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1, 2 e 3	Relatórios semanais de registos de visita
Objetivo 2	Indicador 4	Planos Operacionais
Objetivo 3	Indicador 5 e 6	Base de dados instrução processual
Objetivo 4	Indicador 7	Portal de gestão processual ou relatório de implementação
Objetivo 5	Indicador 8	Relatórios semanais de registos de visita / Relatório SGC
Objetivo 6	Indicador 9	Relatório devolução de processos
Objetivo 7	Indicador 10	Relatório avaliação objetivos da Qualidade

n.a. não aplicável - n.d. não disponível

IRAE - SISTEMA DE GESTÃO PELA QUALIDADE - OBJETIVOS - 2015

Versão v1 Data: Jan 2015



Departamento: Vice-Presidência do Governo, Emprego e Competitividade Empresarial

Organismo: Inspeção Regional das Atividades Económicas

	QUAR	Processo	Indicador	Objetivo	Método de cálculo	Avaliação semestral	Avaliação anual	Ponderação	Av. Final
1	SGQ	ATENDER	Satisfação relativamente ao atendimento	80%	Inquérito avaliação satisfação	78%	80	10	10,0%
2	SGQ	COMUNICAR	Divulgação mensal de indicadores operacionais	12	Contagem	6	12	10	10,0%
3	SGQ	COMUNICAR	Índice global satisfação operadores económicos	80%	Apurado no relatório de avaliação da satisfação dos operadores económicos	-	83,95%	10	10,0%
4	SGQ	COMUNICAR	Índice global satisfação dos colaboradores	80%	Apurado no relatório de avaliação da satisfação dos colaboradores	-	77	10	9,6%
5	SGQ	GERIR E MONITORIZAR O SISTEMA	% de ocorrências fechadas	85%	Cálculo da percentagem	58%	95	6,7	6,7%
6	SGQ	GERIR E MONITORIZAR O SISTEMA	Custo anual tratamento NC	500,00 €	Somatório da folha de cálculo	0	0	6,7	6,7%
7	SGQ	GERIR E MONITORIZAR O SISTEMA	Obter a renovação da concessão da certificação na ISO 9001:2008	09-2015	Obtenção do certificado	-	ago/15	6,7	6,7%
8	SGQ	GERIR OS RECURSOS	Horas formação/colaborador	20	Total de horas/total de pessoas	-	33	10	10,0%
9	SGQ	GERIR OS RECURSOS	Obter uma execução orçamental superior a 95%	95%	% concretização no balancete contabilístico	51%	95	10	10,0%
10	SGQ	PLANEAR	Concretizar 80% do Plano de Atividades	80%	Verificação da data de conclusão	67%	90	10	10,0%
11	1. Ob. Op. Eficácia - objetivo 1, 2 e 3	REALIZAR AÇÕES INSPETIVAS	Atingir percentagem de concretização dos objetivos 1, 2 e 3 no QUAR	85%	Média simples da soma dos resultados do QUAR	90%	100	10	10,0%
								100	93,0%