



Departamento: **Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social**

Organismo: **Inspecção Regional das Atividades Económicas**

**:Missão**

Velar pelo 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: Reforçar ação inspetiva, com atitude mais pedagógica para infrações de foro económico

OE 2: Reduzir custos operativos.

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

**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 pro-activa 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 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.			1	
Ob. 4= Diminuir os custos das ações inspetivas - Diminuir os custos das ações inspetivas da IRAE, através da redução do nº total de Km realizados em função das ações inspetivas totais planeadas. Diminuir ainda os custos administrativos do processo da Inspeção, através da desmaterialização dos processos, usando-se ferramentas adequadas.	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.		3		
Ob.6= Reduzir o número de processos devolvidos - Melhorar a qualidade e a celeridade da instrução processual dos autos de contraordenação, através da redução do número de processos devolvidos à instrução por deficiências ou irregularidades.	5			
Ob. 7= Certificar os serviços da Inspeção pela ISO 9001:2008 - No sentido de "Ser um serviço de inspeção de referência ao nível da Administração Regional" (visão), pretende-se implementar um sistema de qualidade assente na ISO 9001:2008.		3		
Ob. 8= Criar novo canal de comunicação à sociedade - Para tornar a Inspeção Regional cada vez mais próxima da população em geral e dos agentes económicos, pretende-se desenvolver uma nova ferramenta (newsletter), com cariz trimestral e envio eletrónico.	5			

**Objetivos Operacionais**

Objetivos Operacionais de Eficácia								Ponderação	35%	4,00
<b>Ob. 1 - Incrementar a fiscalização do cumprimento das normas relativas às atividades económicas e proteção da saúde pública.</b>								Ponderação	50%	5
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio			
Ind.1- Nº total de ações inspetivas.		[2300 ; 2500]	Supera > 2500 Atinge [2300 ; 2500] Não atinge < 2300	33,33%	3789	5	↑ 52%			
Ind.2- Nº total de ações inspetivas no âmbito da economia não registada (ENR).		[180 ; 200]	Supera > 200 Atinge [180 ; 200] Não atinge < 180	33,33%	233	5	↑ 17%			
Ind.3- Nº total de colheitas de amostra.		[80 ; 100]	Supera > 100 Atinge [80 ; 100] Não atinge < 80	33,33%	115	5	↑ 15%			
<b>Ob. 2 - Reforçar o espetro de atuação pró-activa da atividade inspetiva.</b>								Ponderação	25%	5
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio			
Ind.4- Nº total de Planos Operacionais.	7	[8;10]	Supera > 10 Atinge [8;10] Não atinge < 8	100%	24	5	↑ 140%			
<b>Ob. 3 - Melhorar a eficácia da instrução processual.</b>								Ponderação	25%	1
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio			
Ind.5- n.º de processos de averiguação, em instrução, não pode superar 5 meses. Método cálculo: (n.º processos Aver. com mais de 5 meses/n.º total processos Aver.)x100.		[ 8% ; 10%]	Supera <8% Atinge [ 8% ; 10%] Não atinge >10%	50%	20,46	1	↑ 156%			
Ind.6- n.º de processos de contraordenação, em instrução, não pode superar 3 meses. Método cálculo: (n.º processos CO com mais de 3 meses/n.º total processos CO)x100.		[ 8% ; 10%]	Supera <8% Atinge [ 8% ; 10%] Não atinge >10%	50%	24,41	1	↑ 205%			
<b>Objetivos Operacionais de Eficiência</b>								Ponderação	35%	4
<b>Ob. 4 - Diminuir os custos das ações inspetivas.</b>								Ponderação	50%	5
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio			
Ind.7- Nº total de Km realizados.		[ 50.000 ; 51.000]	Supera < 50.000 Km Atinge [ 50.000 ; 51.000] Não atinge > 51.000 Km	33%	33904	5	↓ -32%			
Ind.8- Desmaterialização dos processos da IRAE através da ferramenta de SGC. Método cálculo: (n.º processos SGC/n.º total processos)x100.		[85%;95%]	Supera > 95% processos Atinge [85%; 95%] Não atinge < 85% processos	67%	96,5	5	↑ 2%			
<b>Ob. 5 - Optimizar resposta da IRAE aos processo de inspeção.</b>								Ponderação	50%	3
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio			
Ind.9- Nº médio de dias para elaboração auto notícia.		[ 16 ; 20]	Supera < 16 Atinge [ 16 ; 20] Não atinge > 20	50%	11	5	↓ -31%			
Ind.10- N.º de processos de contraordenação, em decisão, não pode superar em média 6 meses. Método cálculo: (n.º processos CO com mais de 6 meses/n.º total processos CO para decisão)x100.		[ 8% ; 10%]	Supera <8% Atinge [ 8% ; 10%] Não atinge >10%	50%	21	1	↓ -79%			
<b>Objetivos Operacionais de Qualidade</b>								Ponderação	30%	4,33
<b>Ob. 6 - Reduzir o número de processos devolvidos.</b>								Ponderação	33%	5
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio			
Ind.11- n.º 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		[ 1,5% ; 2%]	Supera < 1,5% Atinge [ 1,5% ; 2%] Não atinge > 2%	100%	1,4	5	↓ -99%			

Ob. 7 - Certificar os serviços da Inspeção pela ISO 9001:2008		Ponderação		33%		3	
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.12- Obter a certificação atribuída pela entidade independente.		[08/2012; 09/2012]	Supera < 08/2012 Atinge [ 08/2012; 09/2012] Não atinge > 09/2012	100%	9	3	→ 0%
Ob. 8 - Criar novo canal de comunicação à sociedade.		Ponderação		33%		5	
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.13- Desenvolver modelo de newsletter, folha A4, com carácter quadrimestral. Método de cálculo: n.º de boletins a elaborar e enviar.		[ 2; 3 ]	Supera > 3 Atinge [ 2; 3 ] Não atinge < 2	50%	6	5	↑ 100%
Ind.14- Tipificar respostas para o gabinete de atendimento. Método de cálculo: n.º de respostas disponíveis.		[ 40; 50 ]	Supera > 50 Atinge [ 40; 50 ] Não atinge < 40	50%	51	5	↑ 2%

Resultados				
PARÂMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	35%	35%	30%
	Pontuação	4,00	4,00	4,33
Avaliação final do serviço		4,1		
		Bom		

#### Proposta de menção de desempenho

##### Justificação:

Considerando os resultados atingidos no presente QUAR, em que 4 dos objetivos operacionais foram superados e um foi atingido dentro das metas propostas, propõe-se que seja atribuída a menção de desempenho Bom à Inspeção Regional das Atividades Económicas.

Meios disponíveis						
RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio		
Dirigentes - Direcção superior	1 20	20	1 20	0		
Dirigentes - Direcção intermédia	2 16	32	1 16	16		
Inspectores Superiores	4 12	48	7 78	-30		
inspectores Técnicos	22 12	264	20 220	44		
Coordenador Técnico	1 9	9	1 8	1		
Assistentes Técnicos	4 8	32	4 30	2		
Assistentes Operacionais	4 5	20	4 19	1		
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>425</b>	<b>38 391</b>	<b>34</b>		

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1.171.622,00	1.073.130,54	98.491,46
Plano	0,0	0,00	0,00

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

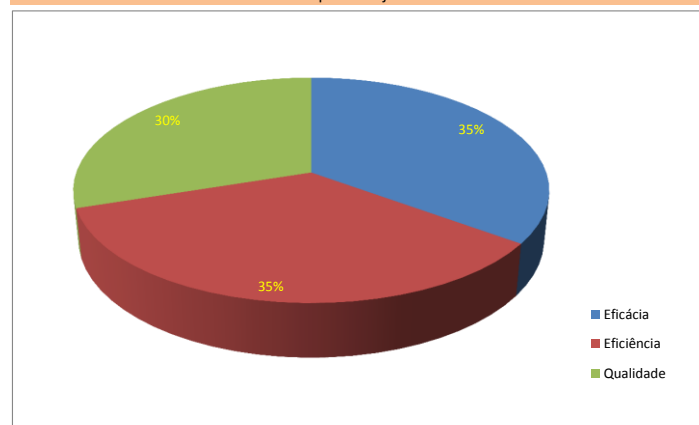
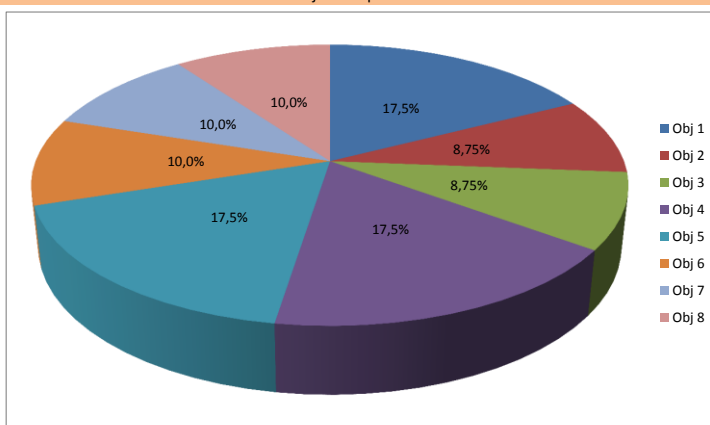


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



#### Listagem das fontes de verificação

Objetivo	Indicador	Fonte de Verificação
Objetivo 1	Indicador 1, 2 e 3	Relatórios semanais de registos de visita
Objetivo 2	Indicador 2	Planos Operacionais
Objetivo 3	Indicador 5 e 6	Base de dados instrução processual
Objetivo 4	Indicador 7 e 8	Relatórios semanais de registos de visita / Relatório SGC
Objetivo 5	Indicador 9 e 10	Relatórios semanais de registos de visita / Relatório SGC
Objetivo 6	Indicador 11	Relatório devolução de processos.
Objetivo 7	Indicador 12	Certificado ISSO 9001:2008
Objetivo 8	Indicador 13 e 14	Newsletter / Base de dados de perguntas vs respostas tipificadas

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