



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 uma entidade de serviço público 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 competências internas.

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 de averiguação e de contraordenação, com prazos de atuação do corpo inspetivo e eliminação de erros procedimentais.	5			
Ob. 4= Melhorar a qualidade e a celeridade da instrução processual dos processos de contraordenação.		3		
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.	5			
Ob.6= Reduzir o número de processos devolvidos - redução do número de processos devolvidos à instrução por deficiências ou irregularidades na instrução.			1	
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	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1- Nº total de ações inspetivas.		[3500 ; 3600]	Supera > 3600 Atinge [3500 ; 3600] Não atinge < 3500	33,33%	4302	5	↑ 20%

Ind.2- Percentagem de cumprimento do programa operacional de fiscalização.		[85-90]	Supera > 90 Atinge [85;90] Não atinge < 85	33,33%	93%	5	↑	3%
Ind.3- Nº total de colheitas de amostra.		[110 ; 120]	Supera > 120 Atinge [110 ; 120] Não atinge < 110	33,33%	126	5	↑	5%
Ob. 2 - Reforçar o espectro de atuação pró-ativa da atividade inspetiva.		Ponderação	25%	5				
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.4- Percentagem de ações inspetivas da nossa iniciativa em relação ao total de ações inspetivas.		[60;65]	Supera > 65 Atinge [60;65] Não atinge < 60	50%	73%	5	↑	12%
Ind.5- Percentagem de freguesias fiscalizadas na R.A.A.		[85-90]	Supera > 90 Atinge [85;90] Não atinge < 85	50%	96%	5	↑	7%
Ob. 3 - Melhorar a eficácia da instrução processual.		Ponderação	25%	5				
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.6- a média simples do prazo dos processos de averiguação, em instrução, não pode superar 120 dias. Método cálculo: média simples do prazo entre a entrega do processo e a sua conclusão ou data de cálculo).		[90; 120]	Supera <90 Atinge [90;120] Não atinge > 120	50%	77	5	↓	-36%
Ind.7- a média simples do prazo dos processos de contraordenação, em instrução, não pode superar 80 dias. Método cálculo: média simples do prazo entre a entrega do processo e a sua conclusão ou data de cálculo).		[60; 80]	Supera <60 Atinge [60;80] Não atinge >80	50%	55	5	↓	-31%
Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação	30%	4				
Ob. 4 - Melhorar a eficiência na conclusão de processos de contraordenação.		Ponderação	50%	3				
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.8- Percentagem de processos de contraordenação pendentes (aguarda decisão) em relação aos processos com instrução conclusa.		[30; 40]	Supera < 30 Atinge [30-40] Não atinge > 40	100%	39%	3	↓	-3%
Ob. 5 - Otimizar resposta da IRAE aos processo de inspeção.		Ponderação	50%	5				
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.9- Nº médio de dias para elaboração auto notícia.		[25 ; 30]	Supera < 25 Atinge [25; 30] Não atinge > 30	100%	23	5	↓	-23%
Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação	40%	3,00				
Ob. 6 - Reduzir o número de processos devolvidos.		Ponderação	50%	1				
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.10- 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		[7%; 9%]	Supera <7% Atinge [7%; 9%] Não atinge >9%	100%	10%	1	↑	11%
Ob. 7 - Gestão pela Qualidade.		Ponderação	50%	5				
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.11- Obter nos objetivos do SGQ uma pontuação não inferior a 80%.		[80%; 85%]	Supera > 85% Atinge [80%; 85%] Não atinge < 80%	100%	92%	5	↑	9%
Resultados								
PARÂMETROS		Eficácia		Eficiência		Qualidade		
Ponderação		30%		30%		40%		
Pontuação		5,00		4,00		3,00		
Avaliação final do serviço				3,90		Satisfatório		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

propõe-se uma atribuição de menção de desempenho de satisfatório, atento aos resultados alcançados. Houve uma melhoria de resultados face ao ano anterior, se bem que a estrutura de objetivos foi alterada e não havendo histórico sobre os mesmos, o que gera sempre alguma imprevisibilidade.

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	20	20	
Dirigentes - Direção intermédia	16	32	31	-3%
Inspetores Superiores	12	120	113	-6%
inspetores Técnicos	12	216	172	-20%
Assistentes Técnicos	8	40	35	-13%
Assistentes Operacionais	5	20	17	-15%
TOTAL		448	388	-13%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento	1 399 777,00	1 410 732,83	0,78%
Plano			

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

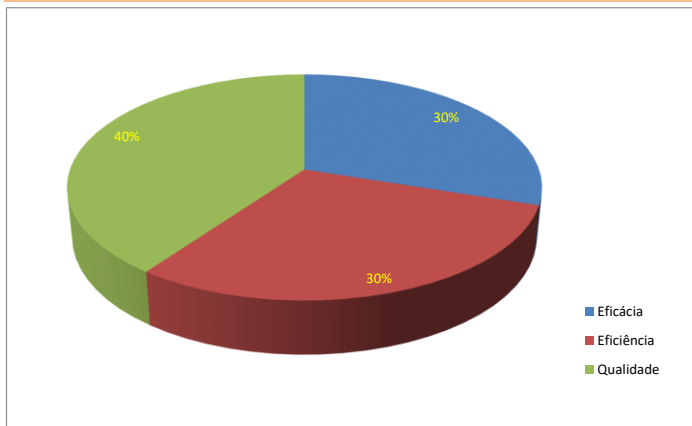
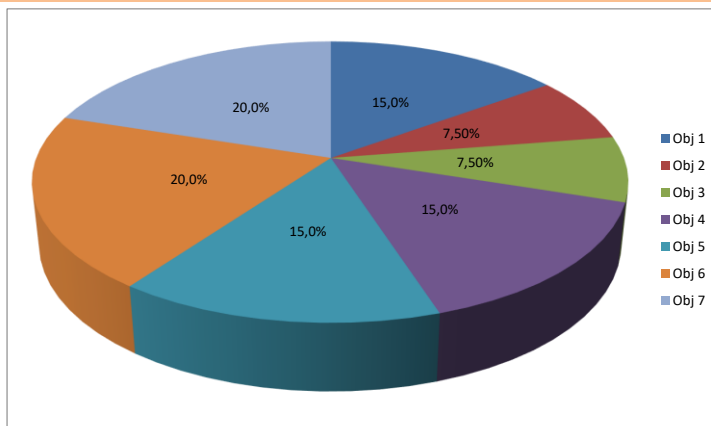


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1, 2 e 3	Portal de gestão processual
Objetivo 2	Indicador 4 5	Portal de gestão processual
Objetivo 3	Indicador 6 e 7	Portal de gestão processual
Objetivo 4	Indicador 8	Portal de gestão processual
Objetivo 5	Indicador 9	Portal de gestão processual
Objetivo 6	Indicador 10	Portal de gestão processual
Objetivo 7	Indicador 11	Relatório avaliação objetivos da Qualidade

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

IRAE - SISTEMA DE GESTÃO PELA QUALIDADE - OBJETIVOS - 2018

Versão v1 Data: Out 2017



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	AÇÕES INSPETIVAS MELHORAR	Tratamento de reclamações e denúncias num prazo médio de 5 dias	90%	Relatório GestIRAE		69,03%	10	7,7%
2	1. Ob. Op. Eficácia - objetivo 1, 2 e 3	AÇÕES INSPETIVAS PLANEAR	Atingir percentagem de concretização dos objetivos 1, 2 e 3 no QUAR	90%	Média simples da soma dos resultados do QUAR		100%	10	10,0%
3	SGQ	ATENDER E COMUNICAR	Garantir resposta do Gabinete de Atendimento num prazo médio de 3 dias	90%	Prazo de resposta GestIRAE		70,05%	10	7,8%
4	SGQ	ATENDER E COMUNICAR	Elaborar 4 boletins informativos	4	Boletins publicados no site		4	10	10,0%
5	SGQ	AVALIAR	Índice global satisfação operadores económicos	75%	Apurado no relatório de avaliação da satisfação dos operadores económicos		73%	10	9,7%
6	SGQ	AVALIAR	Índice global satisfação dos colaboradores	75%	Apurado no relatório de avaliação da satisfação dos colaboradores		64,0	10	8,5%
7	SGQ	GERIR	Percentagem de absentismo	14%	dias ausência (s/férias)/dias trabalho (s/feriados)		13%	10	10,0%
8	SGQ	GERIR	Horas formação/colaborador	15	Total de horas/total de pessoas		27	10	10,0%
9	SGQ	MELHORAR	% de ocorrências fechadas dentro do prazo	85%	Cálculo da percentagem		88%	10	10,0%
10	SGQ	PLANEAR	Obter uma pontuação no QUAR superior ou igual a 4,5 (cumprimento objetivo operacionais)	31/12	Verificação da data de conclusão		3,9	10	8,7%
								100	92,4%