

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2011

**Departamento** Secretaria Regional da Ciência, Tecnologia e Equipamentos

**Organismo:** Laboratório Regional de Engenharia Civil

**Missão:** O Laboratório Regional de Engenharia Civil (LREC) tem por missão promover a investigação científica e o desenvolvimento tecnológico no domínio da engenharia civil e disponibilizar, com idoneidade e isenção, a todas as entidades públicas e privadas que o solicitem, um conjunto de serviços de natureza laboratorial e de controlo da qualidade, visando a qualidade e a segurança das obras, a modernização e inovação no sector da construção e a preservação do património natural e construído na Região Autónoma dos Açores.

**Visão:** Ser reconhecido como um centro de conhecimento e de competências no domínio da Engenharia Civil, referenciado pela idoneidade, isenção e qualidade dos serviços prestados

### Objectivos estratégicos (OE):

**OE 1:** Promover a investigação científica.

**OE 2:** Promover o desenvolvimento tecnológico das empresas e o uso de novos e melhores materiais de construção.

**OE 3:** Melhorar os sistemas e procedimentos internos com vista a uma gestão pela Qualidade.

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Concretização			Desvios		
			Resultado	Classificação				
				Superou	Atingiu		Não atingiu	
<b>EFICÁCIA Ponderação de 30%</b>								
<b>OB 1 Ponderação de 100%</b>								
Produzir e divulgar informação técnica e científica.	Ind 1	Número total de publicações (artigos e relatórios) e eventos técnicos e científicos	9	[ 7 ; 8 ]				
	Peso	100%						
	<b>EFICIÊNCIA Ponderação de 35%</b>							
<b>OB 2 Ponderação de 60%</b>								
Assegurar um tempo de resposta máximo de 5 dias e médio de 3,0 dias úteis para 90% e 100% dos orçamentos solicitados, respectivamente.	Ind 2	(Número de respostas em 5 dias úteis / Número total de orçamentos solicitados)	98%	[ 90% ; 93% ]				
	Peso	50%						
	Ind 3	Tempo médio de resposta - número de dias	2,5	3,0				
Peso	50%							
<b>OB 3 Ponderação de 40%</b>								
Assegurar a qualificação dos Recursos Humanos	Ind 4	(Número de trabalhadores abrangidos por acções de formação/Número de trabalhadores do LREC)	73%	[ 65% ; 75% ]				
	Peso	75%						
	Ind 5	Número de acções de formação interna.	8	[ 6 ; 8 ]				
Peso	25%							
<b>QUALIDADE Ponderação de 35%</b>								
<b>OB 4 Ponderação de 60%</b>								
Garantir a satisfação dos clientes	Ind 6	Índice de satisfação dos clientes (0 a 10)	9,1	[ 7,5 ; 8,5 ]				
	Peso	100%						
<b>OB 5 Ponderação de 40%</b>								
Desenvolver o Sistema de Qualidade do LREC de forma a satisfazer os requisitos da NP EN ISO/IEC 17025 (Acreditação) e da NP EN ISO 9001/2008 (Certificação)- 2ª Fase	Ind 7	Manual e todos os Procedimentos da Qualidade definidos na 1.ª fase aprovados e em vigor (mês)	n/a	Junho 6				
	Ind 8	Número de não conformidades identificadas em auditorias efectuadas por auditores externos/Número de auditorias efectuadas)	2,4	[ 2,4 ; 3,0 ]				
	Peso	35%						

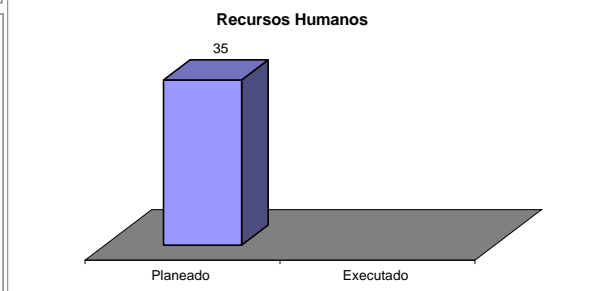
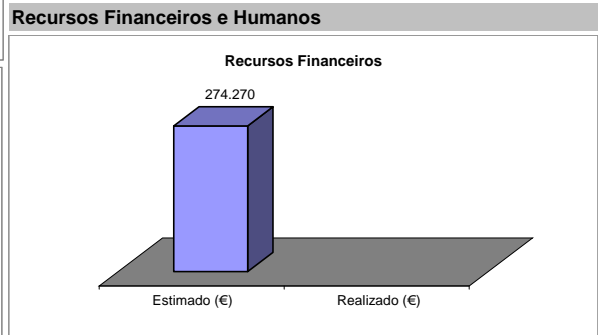
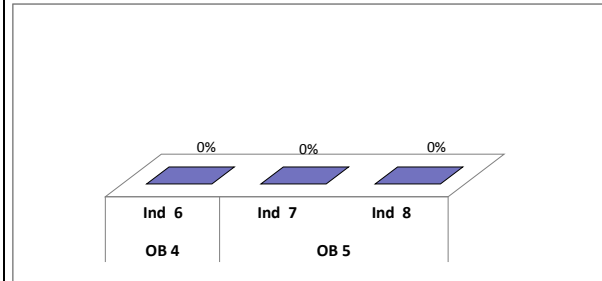
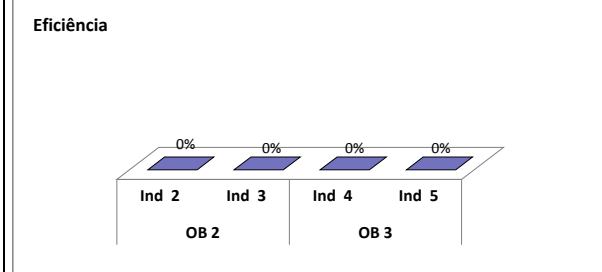
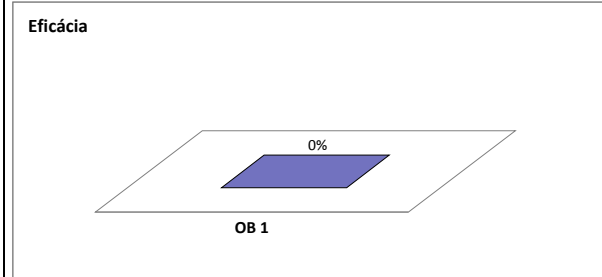
O cálculo da classificação obtida em cada indicador é determinado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido ((Resultado - Meta N)/Meta). No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido ((Meta N - Resultado)/Meta). O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que

## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	3	3		
Técnicos Superiores	8	11		
Especialista Informática	1	1		
Coordenador Técnico	1	1		
Assistentes Técnicos	12	12		
Assistentes Operacionais	7	7		
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>35</b>		

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
<b>Plano</b>	<b>274.270,00</b>		

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
<b>Eficácia</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Ponderação</b>
	30,00%	35,00%	35,00%
	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Avaliação final do serviço</b>			
	<b>Bom</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Insuficiente</b>
	0,0%		



### Listagem das Fontes de verificação

<b>Objectivo 1</b>	<b>Indicador 1</b>	Gestor Documental
<b>Objectivo 2</b>	<b>Indicador 2</b>	Gestor Documental
	<b>Indicador 3</b>	Gestor Documental
<b>Objectivo 3</b>	<b>Indicador 4</b>	Gestor Documental
	<b>Indicador 5</b>	Gestor Documental
<b>Objectivo 4</b>	<b>Indicador 6</b>	Gestor Documental
<b>Objectivo 5</b>	<b>Indicador 7</b>	Gestor Documental
	<b>Indicador 8</b>	Gestor Documental