

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2017

Departamento: Secretaria Regional dos Transportes e Obras Públicas

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 e divulgação científica e tecnológica.

OE 2: Reforçar a cooperação e comunicação com o exterior.

OE 3: Adequar os serviços disponibilizados às necessidades das entidades do setor.

OE 4: Melhorar a qualidade do serviço prestado.

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2016	Meta Ano 2017	Concretização			Desvios				
			Resultado	Classificação						
				Superou	Atingiu		Não atingiu			
EFICÁCIA	Ponderação de 35%		107%							
OB 1	Ponderação de 60%			121%						
Produzir e divulgar informação técnica e científica	Ind 1	Número de publicações científicas (artigos e relatórios)	11	[6 ; 8]	10	125%		↑	25,0%	
	Peso	30%								
	Ind 2	Número de eventos técnicos e científicos	15	[10 ; 14]	16	114%			↑	14,3%
	Peso	40%								
	Ind 3	Número de projetos de investigação em curso	11	[6 ; 8]	10	125%			↑	25,0%
	Peso	30%								
OB 2	Ponderação de 40%			88%						
Garantir uma adequada comunicação com o exterior	Ind 4	Número de Newsletter do LREC publicadas	2	4	3			75%	↓	-25,0%
	Peso	50%								
	Ind 5	Elaborar programa de acesso reservado online para os stakeholders do LREC		Entrega programa	Cumprido		100%		⇒	
	Peso	50%								
EFICIÊNCIA	Ponderação de 30%			76%						
OB 3	Ponderação de 100%			76%						
Promover a melhoria do serviço prestado e a sua adaptação à realidade e às necessidades dos stakeholders	Ind 6	Incrementar em 10% o número de ensaios e calibrações realizados		10%	6,0%			60%	↓	-40,0%
	Peso	60%								
	Ind 7	Número de publicações técnicas em média (relatórios, notas técnicas, pareceres,...), por técnico superior na área técnica	15	[10 ; 14]	12		100%		⇒	
	Peso	40%								
QUALIDADE	Ponderação de 35%			118%						
OB 4	Ponderação de 30%			133%						
Atualizar o Sistema de Gestão da Qualidade (norma NP EN ISO/IEC 9001) para a versão 2015	Ind 8	Data de obtenção da certificação pelo norma NP EN ISO 9001:2015		dezembro	setembro	133%			↑	33,3%
	Peso	100%								
OB 5	Ponderação de 35%			121%						
Garantir uma elevada satisfação dos clientes	Ind 9	Índice de satisfação dos clientes, numa escala de 1 a 10	9,6	[8,5 ; 9,5]	9,7	121%			↑	21,3%
	Peso	100%								
OB 6	Ponderação de 35%			103%						
Garantir a qualidade dos ensaios e calibrações	Ind 10	Número de ensaios e(ou) calibrações com processos de acreditação iniciados	4	[2 ; 4]	2		100%		⇒	
	Peso	60%								
	Ind 11	Percentagem de ensaios interlaboratoriais e ou Auditorias de Medição com desempenho satisfatório		90%	96%	107%			↑	7,0%
	Peso	40%								

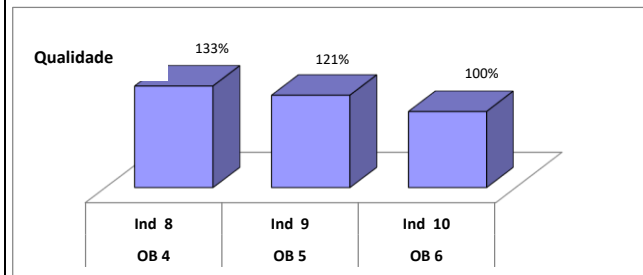
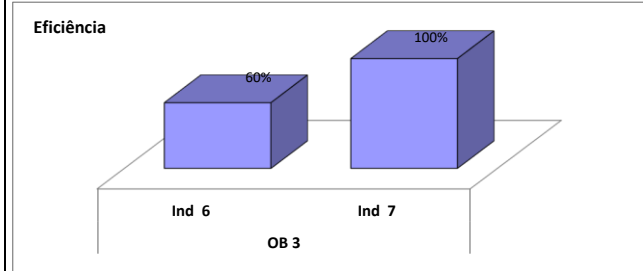
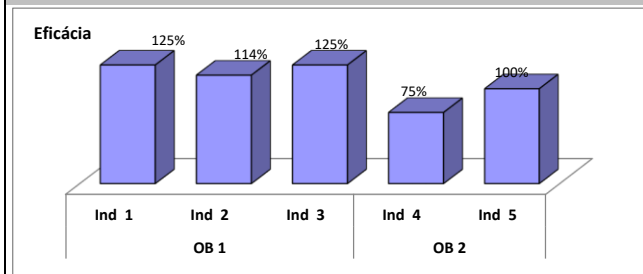
O cálculo da classificação obtida em cada indicador é determinado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e ao indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e 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 incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos		Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	1	20	20	20	
Dirigentes - Direção intermédia	2	16	32	32	
Técnicos Superiores	11	12	132	132	
Especialista Informática	2	12	24	24	
Assistentes Técnicos	12	8	96	88	-8
Assistentes Operacionais	6	5	30	30	
TOTAL	34		334	326	-8

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Plano	417 193,00	251 500,00	165 693,00

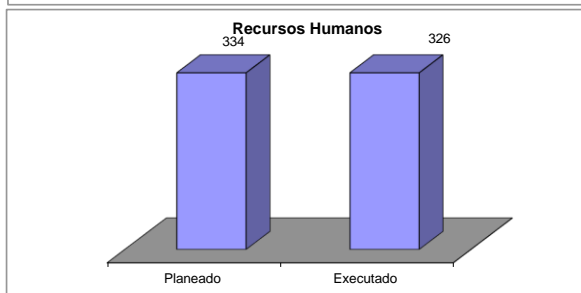
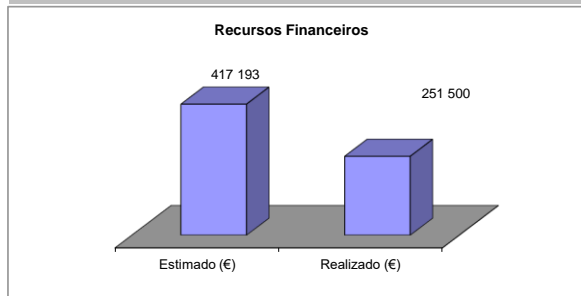
Parâmetros



Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	Ponderação	Ponderação
35,00%	30,00%	35,00%
37,60%	22,80%	41,45%

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
	101,8%	

Recursos Financeiros e Humanos



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1 Indicador 2	Gestor Documental Gestor Documental (Relatório de atividades de formação)
Objectivo 2	Indicador 3 Indicador 4	Gestor Documental Portal do Governo dos Açores
Objectivo 3	Indicador 5 Indicador 6	GERFIP Gestor Documental (Relatórios e notas técnicas elaborados)
Objectivo 4	Indicador 7 Indicador 8	Gestor Documental (Relatório de atividades de formação) Gestor Documental (Relatório de atividades de formação)
Objectivo 5	Indicador 9	Gestor Documental (Relatório avaliação satisfação clientes)
Objectivo 6	Indicador 10	Gestor Documental