

Ciclo de Gestão:	2023
Designação do Serviço Organismo:	Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos
Missão:	A Direção-Geral tem por missão executar as políticas de preservação e conhecimento dos recursos naturais marinhos; executar as políticas de pesca, da aquicultura, da indústria transformadora e atividades conexas, do desenvolvimento da segurança e dos serviços marítimos, incluindo o setor marítimo-portuário, bem como garantir a regulamentação, a inspeção, a fiscalização, a coordenação e o controlo das atividades desenvolvidas no âmbito daquelas políticas

Objetivos Estratégicos (OE)		Meta	Grau de concretização
OE1:	Promover uma gestão mais sustentável dos recursos naturais e do oceano	100%	207%
OE2:	Modernizar e inovar na relação entre a administração e os seus clientes	100%	127%
OE3:	Aumentar a competitividade do registo de navios com a adequada segurança e proteção no transporte marítimo e portos	100%	112%
OE 4:	Reforçar a valorização do capital humano	100%	135%
Objetivos Operacionais (OP)			

EFICÁCIA

PESO:

31%

OE1; OE3	OP1: Promover a interligação com os parceiros relativamente às políticas e oportunidades do setor da pesca de do mar, bem como promover a pesca e a aquicultura sustentáveis contribuindo para a qualidade e segurança alimentar										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.1	N.º de reuniões de coordenação, de ações informativas ou ações de divulgação, de estudos, de relatórios ou de outros documentos técnicos	66	76	39	30	3	36	70%	30	100%	Atingiu	0%
Ind.2	N.º de dias para a execução e acompanhamento do contrato de construção do Centro de Controlo do Mar (CMAR)	n.a.	n.a.	n.a.	335	15	300	30%	273	144%	Superou	44%
Grau de Realização do OP1												113%
OE1	OP2: Aumentar o esforço de inspeção e controlo específico										Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	N.º de inspeções realizadas (valor acumulado)	n.a.	185 inspeções	323	388	2	391	30%	538	1350%	Superou	1250%

Ind.4	Aumento do número de navios com monitorização por meios eletrónicos face ao ano anterior	n.a.	492 navios com monitorização por meios eletrónicos	510	510	3	520	30%	520	125%	Superou	25%
Ind.5	Percentagem de relatórios de incidentes realizados no âmbito do controlo do tráfego marítimo, face ao número de incidentes verificados, após reunidas as condições técnicas necessárias	n.a.	n.a.	100%	80%	5%	100%	40%	100%	125%	Superou	25%
Grau de Realização do OP2												493%
OE1	OP3: Promover o bom estado ambiental e o ordenamento do espaço marítimo										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.6	Execução (em mt3) dos Contratos Plurianuais de Dragagens de manutenção dos portos do Norte e Centro (2023-2024) aprovados superiormente	240 000	284 000	550 000	400 000	50 000	460 000	30%	460000	125%	Superou	25%
Ind.7	N.º de dias para desencadear procedimentos, para implementação da ECA (Emission Control Area) no mar territorial	n.a.	n.a.	n.a.	354	10	342	35%	354	100%	Atingiu	0%
Ind.8	N.º de dias para elaborar o projeto de Plano de Afetação para Energias Renováveis Offshore e envio para parecer final da Comissão Consultiva (despacho 1120/2021)	n.a.	n.a.	n.a.	270	30	210	35%	240	100%	Atingiu	0%
Grau de Realização do OP3												108%
OE3	OP4: Assegurar as atribuições de Flag State e Port State Control										Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Percentagem de Organizações Reconhecidas (OR) monitorizadas nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 13/2012, de 20 de janeiro	n.a.	n.a.	75%	50%	5%	60%	50%	35%	78%	Não atingiu	-22%
Ind.10	Percentagem de verificações da implementação da Diretiva 2001/96/CE – Segurança das operações de carga e descarga de navios graneleiros	n.a.	n.a.	95%	95%	1%	98%	50%	100%	142%	Superou	42%
Grau de Realização do OP4												110%

Parâmetro Ponderado	Taxa de realização do Parâmetro
58%	187%

EFICIÊNCIA

PESO: 31%

OE1; OE3	OP5: Garantir o acompanhamento das políticas no âmbito das competências da DGRM										Peso:	55%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 11	N.º de documentos finais elaborados destinados à COM (Comissão Europeia), Cimeiras/Seminários/ e outros Foruns, e de propostas legislativas apresentadas à Tutela	29	53	25	20	5	30	50%	20	100%	Atingiu	0%
Ind. 12	N.º de notícias produzidas e divulgadas	n.a.	n.a.	48	24	5	30	14%	36	150%	Superou	50%

Ind. 13	N.º dias para a adoção do sistema do controlo interno	n.a.	n.a.	n.a.	360	4	355	6%	360	100%	Atingiu	0%
Ind. 14	Percentagem de candidaturas analisadas no âmbito do subsídio à gasolina atribuído a embarcações de pesca	n.a.	n.a.	n.a.	80%	5%	86%	6%	86%	125%	Superou	25%
Ind. 15	Percentagem de projetos de diplomas legais e regulamentares elaborados	n.a.	n.a.	80%	80%	10%	95%	6%	100%	133%	Superou	33%
Ind. 16	N.º de participações em reuniões e ações no âmbito da COM (Comissão Europeia), da EFCA (European Fisheries Control Agency), da IALA (International Association of Marine Aids to Navigation and Lighthouse Authorities), das organizações regionais de gestão das pescas, das funções de guarda costeira e de países terceiros	n.a.	n.a.	15	20	2	24	6%	20	100%	Atingiu	0%
Ind. 17	Atualização e modernização da regulamentação da pesca e da aquicultura (n.º documentos)	n.a.	n.a.	n.a.	6	2	9	6%	11	142%	Superou	42%
Ind. 18	N.º dias para a elaboração o Relatório Anual da Frota de Pesca - 2022 (n.º de dias de calendário com início a 1 de janeiro)	151	151	151	151	1	149	6%	151	100%	Atingiu	0%

Grau de Realização do OP5												113%
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

OE2	OP6: Contribuir para a simplificação e modernização administrativa										Peso:	45%
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------	-----

Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 19	N.º dias para implementar e explorar o projeto DWMar enquanto repositório de dados central da DGRM	n.a.	n.a.	335	335	15	300	40%	355	99%	Não atingiu	-1%
Ind. 20	N.º de dias para disponibilizar e/ou divulgar 1 Wallet para documentos	n.a.	n.a.	n.a.	357	7	151	15%	60	136%	Superou	36%
Ind. 21	N.º de dias para digitalizar procedimentos e processos (20/12)	n.a.	n.a.	230	354	10	342	15%	354	100%	Atingiu	0%
Ind. 22	Percentagem de atribuições do Conjunto de Identificação às embarcações de pesca de forma digital	n.a.	n.a.	100%	80%	10%	91%	15%	100%	145%	Superou	45%
Ind.23	N.º de dias para lançamento do concurso para aquisição do novo software Office365	n.a.	n.a.	n.a.	181	15	151	15%	190	100%	Atingiu	0%

Grau de Realização do OP6												112%
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

Parâmetro Ponderado	Taxa de realização do Parâmetro
35%	112%

QUALIDADE											Peso:	38%
OE4	OP7: Promover a valorização do trabalhador										Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 24	Percentagem de frequência em ações de formação	80%	105%	109%	75%	10%	90%	25%	94%	132%	Superou	32%
Ind. 25	Percentagem de novos trabalhadores submetidos a um plano de integração	n.a.	n.a.	n.a.	50%	10%	85%	75%	100%	136%	Superou	36%
Grau de Realização do OP7											135%	
OE2	OP8: Assegurar a qualidade dos serviços prestados ao cliente										Peso:	70%
Indicadores		Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind. 26	N.º de dias para realizar do inquérito para a avaliação do grau de satisfação dos clientes. Apresentar o relatório (31/12)	n.a.	308	360	360	5	347	20%	328	162%	Superou	62%
Ind. 27	N.º de dias para apresentar o Relatório da Avaliação do Sistema de Gestão de Qualidade (30/04)	n.a.	62	89	120	15	100	20%	102	123%	Superou	23%
Ind. 28	Alargamento do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) a novas áreas (N.º áreas alargadas no âmbito do SGQ)	n.a.	n.a.	n.a.	2	1	4	15%	3	100%	Atingiu	0%
Ind. 29	N.º dias para apresentar o relatório de Avaliação de Fornecedores	n.a.	390	365	360	5	347	15%	318	181%	Superou	81%
Ind. 30	N.º dias para assegurar a resposta às reclamações dos clientes da DGRM	n.a.	8	9	10	1	8	15%	6	156%	Superou	56%
Ind. 31	N.º dias para implementar o novo Sistema de Gestão de Atendimento Presencial	n.a.	n.a.	n.a.	335	15	300	15%	285	136%	Superou	36%
Grau de Realização do OP8											143%	
AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2023											53%	140%
Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro				Âmbito		Ponderação Eficácia		Ponderação Eficiência		Ponderação Qualidade		
				Quantitativa		146%						
				Qualitativa		BOM						
GRAU DE REALIZAÇÃO DE PARÂMETROS E OBJETIVOS												
Objetivos Operacionais		Peso dos parâmetros na avaliação final		Peso dos objetivos no respetivo parâmetro		Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderada)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)		
GR EFICÁCIA		57,9%										

Parâmetro Ponderado	Taxa de realização do Parâmetro
53%	140%

OP1: Promover a interligação com os parceiros relativamente às políticas e oportunidades do setor da pesca de do mar, bem como promover a pesca e a aquicultura sustentáveis contribuindo para a qualidade e segurança alimentar	31%	30%	9%	113%	34%	Superou					
OP2: Aumentar o esforço de inspeção e controlo específico		20%	6%	493%	99%	Superou					
OP3: Promover o bom estado ambiental e o ordenamento do espaço marítimo		30%	9%	108%	32%	Superou					
OP4: Assegurar as atribuições de Flag State e Port State Control		20%	6%	110%	22%	Superou					
GR EFICIÊNCIA	34,8%										
OP5: Garantir o acompanhamento das políticas no âmbito das competências da DGRM	31%	55%	17%	113%	62%	Superou	RELEVANTE				
OP6: Contribuir para a simplificação e modernização administrativa		45%	14%	112%	50%	Superou	RELEVANTE				
GR QUALIDADE	53,3%										
OP7: Promover a valorização do trabalho	38%	30%	11%	135%	40%	Superou	RELEVANTE				
OP8: Assegurar a qualidade dos serviços prestados ao utente		70%	27%	143%	100%	Superou	RELEVANTE				
RECURSOS HUIMANOS										Dias úteis 2023 🗓	223
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) ¹	Pontuação efetivos Planeados para 2023			Pontuação efetivos Executados para 2023			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	UERHE / UERHP	
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31.dez (Balanço Social)	UERHE	Pontuação Executada				
Dirigentes - Direção Superior - Diretor-geral	20	1	223	20	1	223	20	0	100%	100%	
Dirigentes - Direção Superior - Subdiretor-geral	20	2	446	40	2	446	40	0	100%	100%	
Dirigentes - Direção Serviços	16	7	1561	112	7	1561	112	0	100%	100%	
Dirigentes - Chefes de Divisão	16	22	4906	352	22	4906	352	0	100%	100%	
Técnico Superior	12	126	28098	1512	113	25199	1356	-13	90%	90%	
Especialistas de Informática	12	10	2230	120	7	1561	84	-3	70%	70%	
Técnicos de Informática	8	2	446	16	1	223	8	-1	50%	50%	
Coordenador Técnico	9	8	1784	72	8	1784	72	0	100%	100%	
Assistente Técnico	8	72	16056	576	67	14941	536	-5	93%	93%	
Assistente Operacional	5	7	1561	35	6	1338	30	-1	86%	86%	
Inspetor de Navios	12	25	5575	300	18	4014	216	-7	72%	72%	
Inspetor das Pescas	12	28	6244	336	20	4460	240	-8	71%	71%	
Inspetor-adjunto Pescas	12	2	446	24	1	223	12	-1	50%	50%	
Marinheiro	8	1	223	8	0	0	0	-1	0%	0%	
(1 CCAS)		313	69 799	3 523	273	60 879	3 078	-40	87%	87%	
		Efetivos 31.12.2018	Efetivos 31.12.2019	Efetivos 31.12.2020	Efetivos 31.12.2021	Previstos 2022	Efetivos 31.12.2022	Previsto 2023	Efetivos 30.06.2023	Efetivos 30.09.2023	Efetivos 30.12.2023

Numero de trabalhadores a exercer funções no serviço:	266	269	273	268	307	264	313	261	265	273
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

RECURSOS FINANCEIROS							
DESIGNAÇÃO	Dotação inicial	Dotação Corrigida	Execução			Saldo	Taxa de Execução
			30.jun.2023	30.set.2023	31.dez.2023		
Orçamento de Funcionamento (OF)	16 384 553,00 €	15 095 404,00 €	6 643 579,54 €	9 843 942,57 €	13 896 661,36 €	1 198 742,64 €	92%
Despesas c/Pessoal	11 109 615,00 €	10 409 615,00 €	4 616 808,75 €	6 876 044,49 €	9 921 883,70 €	487 731,30 €	95%
Aquisições de Bens e Serviços	3 260 571,00 €	3 235 870,00 €	1 637 976,38 €	2 242 622,25 €	2 771 170,18 €	464 699,82 €	86%
Outras despesas correntes	1 383 367,00 €	1 123 294,00 €	314 695,58 €	648 908,00 €	1 111 886,49 €	11 407,51 €	99%
Despesas de Capital	631 000,00 €	326 625,00 €	74 098,83 €	76 367,83 €	91 720,99 €	234 904,01 €	28%
Orçamento de Investimento (OI)	12 184 995,00 €	12 966 177,00 €	2 691 613,45 €	5 237 369,22 €	9 955 703,14 €	3 010 473,86 €	77%
Despesas c/Pessoal	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%
Aquisições de Bens e Serviços	4 106 000,00 €	5 449 094,00 €	1 219 249,37 €	2 258 789,56 €	3 855 722,06 €	1 593 371,94 €	71%
Outras despesas correntes	700 000,00 €	800 000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	800 000,00 €	0%
Despesas de Capital	7 378 995,00 €	6 717 083,00 €	1 472 364,08 €	2 978 579,66 €	6 099 981,08 €	617 101,92 €	91%
Outros valores	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%
Total (OF+OI+OV)	28 569 548,00 €	28 061 581,00 €	9 335 192,99 €	15 081 311,79 €	23 852 364,50 €	4 209 216,50 €	85%

Ref.:	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(eis)	Fórmula de cálculo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind1	N.º de reuniões de coordenação, de ações informativas ou ações de divulgação, de estudos, de relatórios ou de outros documentos técnicos	DSAM/DSRN/DSMC/DSPIE/DEAEA	Somatório do número de reuniões, sessões, ações e documentos produzidos durante o ano	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind2	N.º de dias para a execução e acompanhamento do contrato de construção do Centro de Controlo do Mar (CMAR)	DSAS (DIE)	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind3	N.º de inspeções realizadas (valor acumulado)	DSMC (DIAM)	Somatório do número de inspeções realizadas em 2023	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind4	Aumento do número de navios com monitorização por meios eletrónicos face ao ano anterior	DSMC (DCAM)	Somatório do número de navios com monitorização por meios eletrónicos a 31.12.2023	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind5	Percentagem de relatórios de incidentes realizados no âmbito do controlo do tráfego marítimo, face ao número de incidentes verificados, após reunidas as condições técnicas necessárias	DSMC (DOCTM)	N-º relatórios/N.º incidentes*100	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind6	Execução (em mt3) dos Contratos Plurianuais de Dragagens de manutenção dos portos do Norte e Centro (2023-2024) aprovados superiormente	DSAS (DIE)	Somatório m3 sedimento dragado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind7	N.º de dias para desencadear procedimentos, para implementação da ECA (Emission Control Area) no mar territorial	DSAS (DMA)	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind8	N.º de dias para elaborar o projeto de Plano de Afetação para Energias Renováveis Offshore e envio para parecer final da Comissão Consultiva (despacho 1120/2021)	DSAS (DMA)	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind9	Percentagem de Organizações Reconhecidas (OR)monitorizadas nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 13/2012, de 20 de janeiro.	DSAM	N.º de OR monitorizadas/N.º total OR (no biénio de 2022-2023)*100	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind10	Percentagem de verificações da implementação da Diretiva 2001/96/CE – Segurança das operações de carga e descarga de navios graneleiros	DSAM	Número de verificações realizadas/Número de terminais aplicáveis no triénio*100	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind11	N.º de documentos finais elaborados destinados à COM (Comissão Europeia), Cimeiras/Seminários/ e outros Foruns, e de propostas legislativas apresentadas à Tutela	DSAM/DSRN/DSPIE	Somatório do nº de documentos produzidos em 2023	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço

Ind12	N.º de notícias produzidas e divulgadas	DANF	Somatório do número de notícias produzidas e divulgadas	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind13	N.º dias para a adoção do sistema do controlo interno	DSAG (DGFLP)	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind14	Percentagem de candidaturas analisadas no âmbito do subsídio à gasolina atribuído a embarcações de pesca	DSPIE (DF)	(n.º de pedidos pagos dentro do prazo limite/100) x n.º total de pedidos deferidos	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind15	Percentagem de projetos de diplomas legais e regulamentares elaborados	DSJ	projetos de diplomas legais elaborados ou pronúncia dentro do prazo superiormente determinado / total de diplomas legais * 100	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind16	N.º de participações em reuniões e ações no âmbito da COM (Comissão Europeia), da EFCA (European Fisheries Control Agency), da IALA (International Association of Marine Aids to Navigation and Lighthouse Authorities), das organizações regionais de gestão das pescas, das funções de guarda costeira e de países terceiros	DSMC (DIAM; DCAM;DOCTM)	Somatório do nº participações em reuniões e ações	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind17	Actualização e modernização da regulamentação da pesca e da aquicultura (n.º documentos)	DSRN	Nº de propostas de alteração apresentadas a tutela	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind18	N.º dias para a elaboração o Relatório Anual da Frota de Pesca - 2022 (nº de dias de calendário com início a 1 de janeiro)	DSPIE (DF)	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado (31 de maio)	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind19	N.º dias para implementar e explorar o projeto DWMar enquanto repositório de dados central da DGRM	DEAEA	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind20	N.º de dias para disponibilizar e/ou divulgar 1 Wallet para documentos	DANF	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind21	N.º de dias para digitalizar procedimentos e processos (20/12)	DSRN	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind22	Percentagem de atribuições do Conjunto de Identificação às embarcações de pesca de forma digital	DSPIE (DF)	% de pedidos analisados até 31/12 relativamente aos submetidos até 30 de novembro de 2023	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind23	N.º de dias para lançamento do concurso para aquisição do novo software Office365	DSAG (DIIS)	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind24	Percentagem de frequência em ações de formação	DSAG (DGVRH)	(nº de participações em ações de formação / total de participações previstas no plano de formação formação) X 100	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind25	Percentagem de novos trabalhadores submetidos a um plano de integração	DSAG (DGVRH)	n.º trabalhadores recrutados com integração / n.º trabalhadores recrutados em 2023 * 100	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind26	N.º de dias para realizar do inquérito para a avaliação do grau de satisfação dos clientes. Apresentar o relatório (31/12)	DPEQ	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind27	N.º de dias para apresentar o Relatório da Avaliação do Sistema de Gestão de Qualidade (30/04)	DPEQ	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind28	Alargamento do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) a novas áreas (N.º áreas alargadas no âmbito do SGQ)	DPEQ	n.º de áreas alargadas - n.º áreas previstas	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind29	N.º dias para apresentar o relatório de Avaliação de Fornecedores	DPEQ/DSAG/DSI/UO	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
Ind30	N.º dias para assegurar a resposta às reclamações dos clientes da DGRM	DPEQ	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função da série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço

Ind31	N.º dias para implementar o novo Sistema de Gestão de Atendimento Presencial	DSAG (DGC)	Somatório n.º dias de antecipação (-) ou de atraso (+) de calendário face ao prazo estipulado	Sistema de Gestão Documental / Email	O patamar de excelência foi apurado em função, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço
NOTAS EXPLICATIVAS					
#1					