



# DIREÇÃO-GERAL DE RECURSOS NATURAIS, SEGURANÇA E SERVIÇOS MARÍTIMOS

Data: 29/09/2023

Versão: V2

<b>Ciclo de Gestão:</b>	2023
<b>Designação do Serviço/Organismo:</b>	Direção-Geral de Recursos Naturais, Segurança e Serviços Marítimos
<b>Missão:</b>	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%	
OE2: Modernizar e inovar na relação entre a administração e os seus clientes	100%	
OE3: Aumentar a competitividade do registo de navios com a adequada segurança e proteção no transporte marítimo e portos	100%	
OE 4: Reforçar a valorização do capital humano	100%	

## Objetivos Operacionais (OP)

## EFICÁCIA

PESO: 31%

OE1, OE3	OP1: Promover a interação 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	Classificação	Desvio								
Ind.1	Indicadores	Taxa de Realização	Resultado	Taxa de Realização	Resultado	Peso	Valor Crítico	Tolerância	Meta 2023	Realizado 2022	Realizado 2021	Realizado 2020
Ind.1	N.º de reuniões de coordenação, de ações informativas ou ações de divulgação, de estudos, de relatórios ou de outros documentos técnicos					70%	36	3	30	39	76	66
Ind.2	N.º de dias para a execução e acompanhamento do contrato de construção do Centro de Controlo do Mar (CIMAR)					30%	300	15	335	n.a.	n.a.	n.a.

Grau de Realização do OP1

OE1	OP2: Aumentar o esforço de inspeção e controlo específico	Peso	Classificação	Desvio								
Ind.3	Indicadores	Taxa de Realização	Resultado	Taxa de Realização	Resultado	Peso	Valor Crítico	Tolerância	Meta 2023	Realizado 2022	Realizado 2021	Realizado 2020
Ind.3	N.º de inspeções realizadas (valor acumulado)					30%	391	2	388	323	185 inspeções	n.a.

<b>Ind.4</b>	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%																
<b>Ind.5</b>	Porcentagem 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%																
Grau de Realização do OP2																								
<b>OE1</b>	<b>OP3: Promover o bom estado ambiental e o ordenamento do espaço marítimo</b>																							
	<b>Indicadores</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>Realizado 2021</b>	<b>Realizado 2022</b>	<b>Meta 2023</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Peso:</b>	<b>30%</b>	<b>Desvio</b>										
<b>Ind.6</b>	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%																
<b>Ind.7</b>	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%																
<b>Ind.8</b>	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%																
Grau de Realização do OP3																								
<b>OE3</b>	<b>OP4: Assegurar as atribuições de Flag State e Port State Control</b>																							
	<b>Indicadores</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>Realizado 2021</b>	<b>Realizado 2022</b>	<b>Meta 2023</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Peso:</b>	<b>20%</b>	<b>Desvio</b>										
<b>Ind.9</b>	Porcentagem de Organizações Reconhecidas (OR) monitorizadas nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 13/2012, de 20 de janeiro.	n.a.	n.a.	25%	50%	5%	60%	50%																
<b>Ind.10</b>	Porcentagem 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%																
Grau de Realização do OP4																								
<b>EFICIÊNCIA</b>																								
<b>OE1, OE3</b>	<b>OP5: Garantir o acompanhamento das políticas no âmbito das competências da DGRM</b>																							
	<b>Indicadores</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>Realizado 2021</b>	<b>Realizado 2022</b>	<b>Meta 2023</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Peso:</b>	<b>55%</b>	<b>Desvio</b>										
<b>Ind. 11</b>	N.º de documentos finais elaborados destinados à COMI (Comissão Europeia), Cimeiras/Seminários/ e outros Foruns, e de propostas legislativas apresentadas à Tutéla	29	53	25	20	5	30	50%																
<b>Ind. 12</b>	N.º de notícias produzidas e divulgadas	n.a.	n.a.	48	24	5	30	14%																

<b>Ind. 13</b>	N.º dias para a adoção do sistema do controlo interno	n.a.	n.a.	n.a.	360	4	355	6%	6%											
<b>Ind. 14</b>	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%	6%											
<b>Ind. 15</b>	Percentagem de projetos de diplomas legais e regulamentares elaborados	n.a.	n.a.	n.a.	80%	10%	95%	6%	6%											
<b>Ind. 16</b>	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.	n.a.	15	2	24	6%	6%											
<b>Ind. 17</b>	Atualização e modernização da regulamentação da pesca e da aquicultura (n.º documentos)	n.a.	n.a.	n.a.	6	2	9	6%	6%											
<b>Ind. 18</b>	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)	151	151	151	151	1	149	6%	6%											
<b>Grau de Realização do OP5</b>																				
<b>OEZ</b>	<b>OP6: Contribuir para a simplificação e modernização administrativa</b>																		<b>Peso:</b>	<b>45%</b>
	<b>Indicadores</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>Realizado 2021</b>	<b>Realizado 2022</b>	<b>Meta 2023</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor Crítico</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de Realização</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>								
<b>Ind. 19</b>	N.º dias para implementar e explorar o projeto DWMar enquanto repositório de dados central da DGRM	n.a.	n.a.	n.d.	335	15	300	40%												
<b>Ind. 20</b>	N.º de dias para disponibilizar e/ou divulgar 1 Wallet para documentos	n.a.	n.a.	n.a.	357	7	151	15%												
<b>Ind. 21</b>	N.º de dias para digitalizar procedimentos e processos (20/12)	n.a.	n.a.	n.a.	354	10	342	15%												
<b>Ind. 22</b>	Percentagem de atribuições do Conjunto de Identificação às embarcações de pesca de forma digital	n.a.	n.a.	100%	80%	10%	91%	15%												
<b>Ind. 23</b>	N.º de dias para lançamento do concurso para aquisição do novo software Office365	n.a.	n.a.	n.a.	181	15	151	15%												
<b>Grau de Realização do OP6</b>																				

## QUALIDADE

Peso: 38%

OEA	Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Peso:
Ind. 24	Percentagem de frequência em ações de formação	80%	105%	109%	75%	10%	90%	25%				30%
Ind. 25	Percentagem de novos trabalhadores submetidos a um plano de integração	n.a.	n.a.	n.a.	50%	10%	85%	75%				30%

Grau de Realização do OP7

OZ	Indicadores	Realizado 2020	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Peso:
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%				70%
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%				70%
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%				70%
Ind. 29	N.º dias para apresentar o relatório de Avaliação de Fornecedores	n.a.	390	365	360	5	347	15%				70%
Ind. 30	N.º dias para assegurar a resposta às reclamações dos clientes da DGRM	n.a.	8	9	10	1	8	15%				70%
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%				70%

Grau de Realização do OP8

### AValiação FINAL DO QUAR 2023

		Ponderação Eficácia	Ponderação Eficiência	Ponderação Qualidade
Âmbito		31%	31%	38%
Quantitativa				
Qualitativa				

Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro

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	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (n.º 1 do art.18.º da Lei 66-B/2007, de 28.12)			
<b>GR EFICÁCIA</b>										
OP1: Promover a interação com os parceiros relativamente as políticas e oportunidades do setor da pesca de mar, bem como promover a pesca e a aquicultura sustentáveis contribuindo para a qualidade e segurança alimentar	31%	30%	9%							
OP2: Aumentar o esforço de inspeção e controlo específico		20%	6%							
OP3: Promover o bom estado ambiental e o ordenamento do espaço marítimo		30%	9%							
OP4: Assegurar as atribuições de Flag State e Port State Control		20%	6%							
<b>GR EFICIÊNCIA</b>										
OP5: Garantir o acompanhamento das políticas no âmbito das competências da DGRM	31%	55%	17%				RELEVANTE			
OP6: Contribuir para a simplificação e modernização administrativa		45%	14%				RELEVANTE			
<b>GR QUALIDADE</b>										
OP7: Promover a valorização do trabalho	38%	30%	11%				RELEVANTE			
OP8: Assegurar a qualidade dos serviços prestados ao utente		70%	27%				RELEVANTE			
<b>RECURSOS HUMANOS</b>										
DESIGNAÇÃO	Pontuação Coordenador da Avaliação de Serviços <sup>1</sup>	Pontuação efetivos Planeada para 2023			Pontuação efetivos Executados para 2023			Desvio (em n.º)	Pontuação Executada / Pontuação Planeada	Dias úteis 2023 → 226
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	UERHP	Pontuação Planeada	N.º de efetivos a 31. dez (Balço Social)	UERHE	Pontuação Executada			
Dirigentes - Direção Superior - Diretor-geral	20	1	226	20						
Dirigentes - Direção Superior - Subdiretor-geral	20	2	452	40						
Dirigentes - Direção Serviços	16	7	1582	112						
Dirigentes - Chefes de Divisão	16	22	4972	352						
Técnico Superior	12	126	28476	1512						
Especialistas de Informática	12	10	2260	120						
Técnicos de Informática	8	2	452	16						
Coordenador Técnico	9	8	1808	72						
Assistente Técnico	8	72	16272	576						
Assistente Operacional	5	7	1582	35						
Inspetor de Navios	12	25	5650	300						
Inspetor das Pescas	12	28	6328	336						

Inspetor-adjunto Pescas	12	2	452	24																
Marinheiro	8	1	226	8																
<b>(LCCAS)</b>		313	70 738	3 523																
<b>Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:</b>																				
		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									
		266	269	273	268	307	264	313												

RECURSOS FINANCEIROS										
DESIGNAÇÃO										
Orçamento de Funcionamento (OF)		Dotação inicial		Dotação Corrigida		Execução		Saldo		Taxa de Execução
						30 Jun. 2022		30 set. 2022		31. dec. 2022
Despesas c/ Pessoal		16 384 553,00 €								
Aquisições de Bens e Serviços		11 109 615,00 €								
Outras despesas correntes		3 260 571,00 €								
Despesas de Capital		1 383 367,00 €								
Orçamento de Investimento (OI)		631 000,00 €								
Despesas c/ Pessoal		12 184 995,00 €								
Aquisições de Bens e Serviços		0,00 €								
Outras despesas correntes		4 106 000,00 €								
Despesas de Capital		700 000,00 €								
Outros valores		7 378 995,00 €								
Total (OF+OI+OV)		0,00 €								
28 569 548,00 €										
Ref.:	Descritivo	Unidade(s) Orgânica(s) Responsável(is)	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/DE	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 série histórica, 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	Porcentagem 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 consensualizar, com os restantes Estados envolvidos, as áreas do estudo que irá fundamentar a submissão à IMO do processo de criação da AUEca (Atlantic Emission Control Area)	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 série histórica, 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 11.20/2021)	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 série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço					
Ind9	Porcentagem 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	Porcentagem 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	DSIC	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 (30/06)	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 série histórica, 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 série histórica, 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 pronunciada 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 após no âmbito da LUM (Comissão Europeia), da E-CA (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	DSMC (DIAM, DCAM, DOCTM)	Somatório do n.º 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	Atualização 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 série histórica, 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 (21 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)	DE	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	DSIC	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
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	DIT	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
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 série histórica, 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 SQQ (Sistema de Gestão da Qualidade) a novas áreas (N.º áreas alargadas no âmbito do SQQ)	DPEQ	n.º de áreas alargadas - n.º áreas previstas	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
Ind29	N.º dias para apresentar o relatório de Avaliação de Fornecedores Prazo para apresentação do relatório de Avaliação de Fornecedores <del>Avaliação de Fornecedores</del> <del>Apresentar o relatório</del>	DPEQ/DSAG/DS/UAO	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 série histórica, da melhoria contínua e da capacidade interna do serviço

**NOTAS EXPLICATIVAS**

#1