



### III. QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

Data Revisão: INICIAL  
Justificação:

Data: 28/11/2020  
Versão: V\_1

#### Ciclo de Gestão

2021

Designação do Serviço | Organismo:

Direção Regional de Agricultura e Pescas de Lisboa e Vale do Tejo

Missão:

A Direção Regional tem por missão participar na formulação e execução das políticas nas áreas da agricultura, do desenvolvimento rural e das pescas e, em articulação com os organismos e serviços centrais competentes e de acordo com as normas e orientações por estes definidas, contribuir para a execução das políticas nas áreas da segurança alimentar, da proteção animal, da sanidade animal e vegetal, da conservação da natureza e das florestas, no quadro de eficiência da gestão local de recursos.

Objetivos Estratégicos (OE):

	Meta	Grau de Concretização
OE1: Otimizar as políticas públicas dos sectores de agricultura e pescas	100,00%	0,00%
OE2: Otimizar os processos de controlo, de licenciamento das atividades do setor e do reconhecimento das Organizações de Produtores	100,00%	0,00%
OE3: Incrementar a qualidade dos serviços prestados mediante o aperfeiçoamento dos instrumentos organizacionais e otimização dos sistemas de informação existentes	100,00%	0,00%

Objetivos Operacionais (OP):

**EFICÁCIA**

**PESO: 40,00%**

1 Assegurar a execução dos Planos de Controlo às medidas de política

**PESO: 20,00%**

Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind1 Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Investimento (PDR2020+MAR2020)	96,15	96,55	34,78	90	5	100	30,00%	DSC	Número de controlos concluídos/número de controlos distribuídos pelo IFAP e AG MAR de 1/out (n-1) a 30/set (n) *100				
Ind2 Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo ao VITIS	100	100	100	90	5	100	35,00%	DSC	Número de controlos concluídos dentro do prazo /número de controlos distribuídos pelo IFAP *100				
Ind3 Taxa de cumprimento do controlo da fitossanidade e certificação da importação e exportação	91,96	92,5	89,8	90	5	100	35,00%	DSDAR	Número de controlos executados / número de controlos estipulados pela DGAV e legislação específica *100				
<b>Taxa de Realização</b>												<b>0,00%</b>	

"Plano de Atividades 2021"

"Valorizar para Preservar, a Terra e o Mar"



2 Garantir a execução do PDR2020													PESO:	25,00%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind4	Taxa de análise dos Pedidos de Apoio	100	100	42,39	80	10	100	50,00%	DSI	Número de Pedidos de Apoio analisados/Número de Pedidos de Apoio válidos de 1/out (n-1) a 30/set (n)*100				
Ind5	Taxa de análise dos Pedidos de Pagamento	97,07	93,1	76,61	90	5	100	50,00%	DSI	Número de Pedidos de Pagamento validados/número de Pedidos de Pagamento formalizados e completos de 1/out (n-1) a 30/set (n)*100				
<b>Taxa de Realização</b>													<b>0,00%</b>	
3 Garantir a execução do MAR 2020													PESO:	25,00%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind6	Taxa de análise dos Pedidos de Apoio	100	98,33	96,86	90	5	100	50,00%	DSI	Número de Pedidos de Apoio analisados/ Número de Pedidos de Apoio válidos de 1/out (n-1) a 30/set (n)*100				
Ind7	Taxa de análise dos Pedidos de Pagamento	98,54	96,43	99,35	90	5	100	50,00%	DSI	Número de Pedidos de Pagamento validados/ número de Pedidos de Pagamento devidamente formalizados de 1/out (n-1) a 30/set (n)*100				
<b>Taxa de Realização</b>													<b>0,00%</b>	
4 Assegurar a decisão dos pedidos de aprovação e a execução dos controlos das condições de reconhecimento das Organizações de Produtores													PESO:	20,00%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind8	Taxa de cumprimento do controlo às OP reconhecidas	nd	77,63	-	70	10	100	50,00%	DSDAR	Número de controlos executados/ número de controlos estipulados *100				
Ind9	Taxa de cumprimento do prazo de análise dos pedidos de reconhecimento, externalização e alteração de título das OP	nd	80	66,67	80	5	100	50,00%	DSDAR	Número de processos analisados dentro do prazo / número de processos entrados *100				
<b>Taxa de Realização</b>													<b>0,00%</b>	
5 Agilizar procedimentos de licenciamento													PESO:	10,00%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind10	Taxa de decisão dos processos de licenciamento REAP, SIR classes 1 e 2, em prazo inferior a 1 ano após receção	92,71	83,68	76,19	70	5	80	30,00%	DSC	Número de processos decididos em prazo inferior a 1 ano/ número total de processos decididos *100				
Ind11	Taxa de análise dos processos de registo fitossanitário e licenciamento no prazo máximo de 60 dias	95,31	96,43	81,08	85	5	100	70,00%	DSC	Número de processos despachados para a DGAV no prazo máximo de 60 dias/ número total de processos submetidos pelos operadores económicos *100				
<b>Taxa de Realização</b>													<b>0,00%</b>	
EFICIÊNCIA													PESO:	30,00%
6 Incrementar procedimentos de modernização administrativa													PESO:	100,00%
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind12	Número de serviços/processos disponibilizados de forma desmaterializada	nd	nd	-	2	0	3	100,00%	DSA	Somatório dos serviços/processos desmaterializados				
<b>Taxa de Realização</b>													<b>0,00%</b>	



**QUALIDADE**

**PESO: 30,00%**

7 Melhorar a qualidade dos serviços prestados													PESO: 10,00%	
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind13	Taxa de desconformidade, relativamente aos prazos estabelecidos, no controlo às agroindústrias	32,94	33,33	10,43	30	5	10	30,00%	DSDAR	Número de controlos oficiais concluídos fora do prazo/número total de controlos oficiais definidos *100				
Ind14	Taxa de desconformidade, relativamente à época, na prospeção de organismos nocivos	0,59	0	0	15	5	5	35,00%	DSDAR	Número de prospeções realizadas fora da época adequada/número total de prospeções realizadas *100				
Ind15	Taxa de conformidade, relativamente à qualidade das amostras, na prospeção de organismos de quarentena	nd	93,42	98,83	90	5	100	35,00%	DSDAR	Número de amostras aceites/número total das amostras rececionadas *100				
<b>Taxa de Realização</b>													<b>0,00%</b>	
8 Incrementar as boas práticas de gestão de trabalhadores, designadamente nos domínios SST, conciliação e motivação													PESO: 40,00%	
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind16	Número de iniciativas	nd	nd	4	3	1	5	100,00%	DSA	Somatório anual de iniciativas concretizadas				
<b>Taxa de Realização</b>													<b>0,00%</b>	
9 Assegurar a satisfação dos clientes													PESO: 40,00%	
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind17	Índice de satisfação do utente	4,4	4,4	-	3,5	0,5	5	100,00%	DSA	Média aritmética das pontuações atribuídas a todos os itens por todos os respondentes				
<b>Taxa de Realização</b>													<b>0,00%</b>	
10 Assegurar a recolha e reporte de informação													PESO: 10,00%	
Indicadores	Realizado 2018	Realizado 2019	Últ. Mon. 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	UO/Monit.	Fórmula de Cálculo	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind18	Número de reportes enviados ao GPP	3	3	2	1	0	2	40,00%	DSA	Somatório anual do número de reportes sobre a execução do QUAR e do Plano de Atividades, com apreciação quantitativa e qualitativa, remetidos ao GPP				
Ind19	Prazo de entrega dos reportes após o fecho dos trimestres	9	13,7	23	30	10	5	40,00%	DSA	Média de dias úteis após o fecho dos trimestres				
Ind20	Número de reportes enviados ao GPP com a comparabilidade das Unidades Homogéneas	nd	3	2	1	0	2	20,00%	DSA	Somatório anual do número de reportes sobre a execução dos objetivos pelas Unidades Homogéneas, com apreciação quantitativa e qualitativa, remetidos ao GPP				
<b>Taxa de Realização</b>													<b>0,00%</b>	



Objetivos Estratégicos vs Operacionais   matriz de enquadramento	OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7	OP8	OP9	OP10					
Objetivo Estratégico 1 - Otimizar as políticas públicas dos sectores de agricultura e pescas	X	X	X												
Objetivo Estratégico 2 - Otimizar os processos de controlo, de licenciamento das atividades do setor e do reconhecimento das Organizações de Produtores	X			X	X		X								
Objetivo Estratégico 3 - Incrementar a qualidade dos serviços prestados mediante o aperfeiçoamento dos instrumentos organizacionais e otimização dos sistemas de informação existentes						X	X	X	X	X					
OBJETIVOS RELEVANTES   nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12	Peso dos parâmetros na avaliação final			Peso dos objetivos no respetivo parâmetro			Peso de cada objetivo na avaliação final			Objetivos Relevantes					
<b>EFICÁCIA</b>															
OP1: Assegurar a execução dos Planos de Controlo às medidas de política	40,00%						20,00%			8,00%					
OP2: Garantir a execução do PDR2020							25,00%			10,00%			RELEVANTE		
OP3: Garantir a execução do MAR 2020							25,00%			10,00%			RELEVANTE		
OP4: Assegurar a decisão dos pedidos de aprovação e a execução dos controlos das condições de reconhecimento das Organizações de Produtores							20,00%			8,00%					
OP5: Agilizar procedimentos de licenciamento							10,00%			4,00%					
<b>EFICIÊNCIA</b>															
OP6: Incrementar procedimentos de modernização administrativa	30,00%			100,00%			30,00%			RELEVANTE					
<b>QUALIDADE</b>															
OP7: Melhorar a qualidade dos serviços prestados	30,00%						10,00%			3,00%					
OP8: Incrementar as boas práticas de gestão de trabalhadores, designadamente nos domínios SST, conciliação e motivação							40,00%			12,00%			RELEVANTE		
OP9: Assegurar a satisfação dos clientes							40,00%			12,00%			RELEVANTE		
OP10: Assegurar a recolha e reporte de informação							10,00%			3,00%					
Total	100,00%						Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes			74,00%					



RECURSOS HUMANOS									Dias úteis 2021	229
DESIGNAÇÃO	Pontuação (Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços) <sup>1</sup>	Pontuação efetivos Planeados para 2021			Pontuação efetivos Executados para 2021			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	20	2	458	40				-2	0,00%	0,00%
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	18	4122	288				-18	0,00%	0,00%
Técnico Superior	12	159	36411	1908				-159	0,00%	0,00%
Coordenador Técnico	9	1	229	9				-1	0,00%	0,00%
Especialista de Informática	12	0	0	0				0	0,00%	0,00%
Técnicos de Informática	8	4	916	32				-4	0,00%	0,00%
Assistente Técnico	8	68	15572	544				-68	0,00%	0,00%
Assistente Operacional	5	19	4351	95				-19	0,00%	0,00%
		271	62059	2916	0	0	0,00	-271	0,00%	0,00%
RECURSOS FINANCEIROS										
DESIGNAÇÃO	Planeado	Corrigido	Disponível	Execução	Execução (31.dez.2021)	Desvio Executado / Disponível (31.12.2021)	Taxa de Execução (face ao planeado)	Taxa de Execução (face ao corrigido)	Taxa de Execução (face ao disponível)	
<b>Orçamento de Funcionamento (OF)</b>	<b>11 459 151,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	
Despesas c/Pessoal	7 973 921,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%	0,00%	
Aquisições de Bens e Serviços	1 526 987,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%	0,00%	
Outras despesas correntes	36 371,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%	0,00%	
Despesas de Capital	1 921 872,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%	0,00%	
<b>Orçamento de Investimento (OI)</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	
Despesas c/Pessoal	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%	0,00%	
Aquisições de Bens e Serviços	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%	0,00%	
Outras despesas correntes	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%	0,00%	
Despesas de Capital	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00%	0,00%	0,00%	
<b>Outros Valores</b>						<b>0,00 €</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	
<b>Total (OF+OI+OV)</b>	<b>11 459 151,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	



AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2021			
Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro	Âmbito	Eficácia	Eficiência
	Ponderação	40,00%	30,00%
	Resultado	0,00%	0,00%
	Quantitativa	0,00%	
	Qualitativa		

Ref.:	Descritivo	Fonte de Verificação	Justificação do Valor Crítico
Ind 1	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo - Investimento (PDR2020+ MAR2020)	Ficheiro de dados DC registado em GESCOR + amostra AG (PDR+MAR)	Objetivo do Sistema de Indicadores Comuns das DRAP
Ind 2	Taxa de cumprimento do Plano Anual de Controlo ao VITIS	Ficheiro de dados DC registado em GESCOR + base de dados IFAP	Com base no histórico
Ind 3	Taxa de cumprimento do controlo da fitossanidade e certificação da importação e exportação	Ficheiro de dados da DFC registado em GESCOR	Com base em obrigação legal e conforme estipulado pela DGAV como o valor mínimo a executar pela DRAPLVT
Ind 4	Taxa de análise dos Pedidos de Apoio	SI PDR2020	Com base no histórico. Sistema de Indicadores Comuns das DRAP
Ind 5	Taxa de análise dos Pedidos de Pagamento	iDigital	Objetivo da Carta de Missão e do Sistema de Indicadores Comuns das DRAP
Ind 6	Taxa de análise dos Pedidos de Apoio	SI MAR2020 + GESMar	Com base no histórico
Ind 7	Taxa de análise dos Pedidos de Pagamento	iDigital + GESMar	Objetivo da Carta de Missão e do Sistema de Indicadores Comuns das DRAP
Ind 8	Taxa de cumprimento do controlo às OP reconhecidas	Ficheiro de OP reconhecidas registado no Sistema de Gestão Documental	Face a compromissos nacionais e comunitários, têm de ser verificados todos os relatórios anuais e efetuados todos os controlo que vierem a ser determinados.
Ind 9	Taxa de cumprimento do prazo de análise dos pedidos de reconhecimento, externalização e alteração de título das OP	Ficheiro registado no Sistema de Gestão Documental	Prazo legal definido em portaria para análise de todos os pedidos
Ind 10	Taxa de decisão dos processos de licenciamento REAP, SIR classes 1 e 2, em prazo inferior a 1 ano após receção	GESLicenciamento	Com base no histórico
Ind 11	Taxa de análise dos processos de registo fitossanitário e licenciamento no prazo máximo de 60 dias	CERTIGES e ficheiro registado em GESCOR	Com base no histórico
Ind 12	Número de serviços/processos disponibilizados de forma desmaterializada	Comprovativo registado no Sistema de Gestão Documental	Com base no plano de trabalhos associado ao calendário dos projetos
Ind 13	Taxa de desconformidade, relativamente aos prazos estabelecidos, no controlo às agroindústrias	Ficheiro de dados da DAADR registado em GESCOR	Com base no histórico
Ind 14	Taxa de desconformidade, relativamente à época, na prospeção de organismos nocivos	Ficheiro de dados da DFC registado em GESCOR	Com base no histórico
Ind 15	Taxa de conformidade, relativamente à qualidade das amostras, na prospeção de organismos de quarentena	Ficheiro de dados da DFC registado em GESCOR	Considerando que a deteção precoce dos organismos de quarentena tem um impacto enorme na economia é fundamental que todas as amostras colhidas sejam viáveis.
Ind 16	Número de iniciativas	Relatório das iniciativas concretizadas	Melhor resultado esperado.
Ind 17	Índice de satisfação do utente	Inquérito de satisfação incluído no RA	Objetivo do Sistema de Indicadores Comuns das DRAP
Ind 18	Número de reportes enviados ao GPP	Comprovativo do envio ao GPP registado em GESCOR	Objetivo do Sistema de Indicadores Comuns das DRAP
Ind 19	Prazo de entrega dos reportes após o fecho dos trimestres	Comprovativo do envio ao GPP registado em GESCOR	Objetivo do Sistema de Indicadores Comuns das DRAP
Ind 20	Número de reportes enviados ao GPP com a comparabilidade das Unidades Homogéneas	Comprovativo do envio ao GPP registado em GESCOR	Objetivo do Sistema de Indicadores Comuns das DRAP



NOTAS EXPLICATIVAS

Ind 1	A regulamentação europeia determina o controlo da atribuição de ajudas comunitárias ao investimento e garante a boa gestão dos mesmos, tarefa que é realizada pela DRAPLVT. A amostra aleatória e de risco é determinada pelo IFAP a projetos de investimento realizados ou em curso.
Ind 2	A regulamentação europeia aplicável aos apoios comunitários à reestruturação da vinha financiados pela comunidade europeia obriga à constatação in loco dos investimentos realizados. Pretende-se atingir os 100% de forma a possibilitar ao organismo pagador efetuar o respetivo pagamento ao agricultor na data legal.
Ind 3	Assegurar um elevado grau de execução do número de controlos a realizar nas áreas da fitossanidade e da certificação da importação e da exportação.
Ind 4	Garantir a execução do PDR2020 através da análise dos Pedidos de Apoio formalizados que reúnam condições de análise (completos).
Ind 5	Relativo a medidas 3 e 8 do PDR. Após aprovação dos Pedidos de Apoio a fundos comunitários o beneficiário pode submeter o/os Pedidos de Pagamento das despesas elegíveis referentes aos projetos, competindo aos técnicos das DRAP a sua análise e acompanhamento da sua execução. Excluem-se da base de cálculo os PP dos Grupos Operacionais, considerando que o volume, complexidade e demora na análise, face aos recursos que é possível alocar à atividade, torna impraticável o esforço de cumprimento exigido pelas metas definidas.
Ind 6	Os avisos para candidaturas a fundos comunitários pressupõem a entrega de Pedidos de Apoio que serão analisados pelos serviços técnicos das Direções Regionais.
Ind 7	Após aprovação dos Pedidos de Apoio a fundos comunitários o beneficiário pode submeter o/os Pedidos de Pagamento das despesas elegíveis referentes aos projetos, competindo aos serviços técnicos das DRAP a análise e acompanhamento da sua execução.
Ind 8	As OP reconhecidas submetem na plataforma informática do IFAP, I. P. relatório anual com informação relativa à atividade desenvolvida no ano precedente. A DRAPLVT analisa os dados submetidos pelas OP até 15 de setembro.
Ind 9	As OP são estruturas reconhecidas pelo Estado como tal, que têm como principal objetivo a concentração da oferta e a colocação no mercado da produção dos seus membros. A externalização refere-se a transferência por parte da OP a outra entidade de alguns serviços por forma a aliviar a estrutura reduzindo custos e otimizando recursos.
Ind 10	A DRAPLVT irá monitorizar de forma individualizada os processos de licenciamento de explorações pecuárias e industriais mais complexos, por exigirem procedimentos de aprovação e decisões prévias à respetiva exploração, que contrariamente aos de tipos ou classes mais simples, são suscetíveis a constrangimentos administrativos que se pretendem minorar ou agilizar.
Ind 11	A legislação estabelece que o operador económico tem de submeter o processo de registo fitossanitário e licenciamento até 60 dias antes de iniciar a atividade de forma a que possa obter a autorização da DGAV. À DRAPLVT compete emitir parecer na área da sua competência.
Ind 12	Em cumprimento da alínea b) do artigo 25º da LOE2020. Este indicador acompanhará a execução dos projetos de modernização administrativa, e contribui para desenvolvimento do Balcão de Serviços 5 DRAP.
Ind 13	No âmbito dos controlos oficiais da segurança alimentar, a DRAPLVT executa os relacionados com a higiene e segurança dos géneros alimentícios de origem não animal. Os planos em causa são os seguintes: PCAI – Plano de Controlo das Agroindústrias, PCSA – Plano de controlo de suplementos alimentares, PCGE – Plano de controlo para grupos específicos; PIGA – Plano de Inspeção dos géneros alimentícios; PNCC – Plano Nacional de Controlo de Contaminantes; PCMC – Plano de Controlo de Materiais em Contacto e PCER – Plano de Controlo
Ind 14	Pretende-se melhorar o planeamento individual das prospeções a efetuar por cada inspetor fitossanitário através de reuniões e monitorizações regulares.
Ind 15	No ano de 2018 verificaram-se algumas irregularidades na recolha e acondicionamento das amostras remetidas para a DGAV/laboratório que impediram a correta identificação do organismo nocivo. A DRAPLVT já promoveu com alguns dos seus técnicos sessões internas de esclarecimento, pretendendo alargar as mesmas aos restantes técnicos com responsabilidades nesta área, de forma a minorar estas ocorrências.
Ind 16	LOE, artigo 25º, 1. Os serviços públicos inscrevem no respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2020: a) Objetivos de boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação;
Ind 17	Pretende-se avaliar o grau de satisfação dos utentes da DRAPLVT com o atendimento e serviços prestados, designadamente ao nível de horário de atendimento, tempo de espera, igualdade de tratamento, qualidade e conforto de instalações. Os resultados obtidos nos inquéritos dos anos anteriores têm servido de ponto de partida para a melhoria de alguns dos serviços prestados.
Ind 18	A monitorização dos instrumentos de gestão da DRAPLVT, QUAR e PA, é a forma mais eficaz de promover o alinhamento do esforço da equipa na prossecução da estratégia superiormente definida.
Ind 19	A monitorização dos instrumentos de gestão da DRAPLVT, QUAR e PA, é a forma mais eficaz de promover o alinhamento do esforço da equipa na prossecução da estratégia superiormente definida.
Ind 20	A monitorização do trabalho das Delegações Regionais, consideradas para este efeito Unidades Homogéneas, é a forma mais eficaz de promover o alinhamento do esforço da equipa na prossecução da estratégia superiormente definida.