

## QUAR: Quadro de Avaliação e Responsabilização

Versão Final (17.02.2011)

Ano: 2011

Ministério: Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território

Organismo: Administração da Região Hidrográfica do Norte, I.P.

**Missão:** A missão da ARH do Norte I.P. está focada na proteção das componentes ambientais das águas e na valorização dos recursos hídricos nas Regiões Hidrográficas do Minho e Lima, do Cávado, Ave e Leça e do Douro

### Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 - Promover a protecção e a recuperação do bom estado de qualidade das massas de água

OE 2 - Incrementar o valor dos recursos hídricos

OE 3 - Aumentar a eficácia na prevenção e na minimização de riscos

OE 4 - Melhorar o conhecimento e a informação sobre sistemas hídricos

OE 5 - Garantir a participação pública e assegurar o envolvimento das instituições e cidadãos

### Objectivos Operacionais (OP)

#### EFICÁCIA | Ponderação: 50%

Objectivos	Indicadores		Meta Ano 2010	Meta/Excedência Ano 2011	Resultado	Ano 2011			Desvios	
						Classificação				
						Superou	Atingiu	Não Atingiu		
OP 1 - Implementar o planeamento dos recursos hídricos. Ponderação de 60%	Indicador 1	Garantir X% de realização do PGRH Norte	20%	90% / 100%						
	Forma de cálculo	% de elaboração								
	Peso	70%								
	Indicador 2	Avaliação do estado ecológico das massas de água	50%	80% / 90%						
		Forma de cálculo								% de cumprimento
		Peso								30%
OP 2 - Desenvolver o sistema de informação regional. Ponderação de 40%	Indicador 3	Aplicações/bases de dados integradas no sistema de informação	3	3 / 5						
	Forma de cálculo	N.º de aplicações informáticas instaladas								
	Peso	50%								
	Indicador 4	Relatórios de informação sobre o estado das massas de água	2	1 / 3						
		Forma de cálculo								N.º de relatórios (Requal 2010 e Rel. Águas Balneares)
		Peso								50%

#### EFICIÊNCIA | Ponderação: 30%

Objectivos	Indicadores		Meta Ano 2010	Meta/Excedência Ano 2011	Resultado	Ano 2011			Desvios	
						Classificação				
						Superou	Atingiu	Não Atingiu		
OP 3 - Optimizar o funcionamento dos serviços de emissão de títulos de utilização de recursos hídricos. Ponderação de 60%	Indicador 5	Garantir X% de novos títulos de utilização de recursos hídricos, excluindo regularizações de utilizações já existentes, emitidos com redução do prazo legal em 5 dias úteis face ao prazo legal máximo, em relação ao n.º total de novos TURH emitidos	35%	40% / 45%						
	Forma de cálculo	% em relação ao n.º total de títulos								
	Peso	100%								
OP 4 - Optimizar o desempenho do serviço na área da fiscalização. Ponderação de 40%	Indicador 6	Aumento de 40% do N.º de PCO concluídos por Instrutor face ao ano anterior.	40%	45% / 50%						
	Forma de cálculo	$(N^{\circ} \text{ PCO concluídos Ano } N / N^{\circ} \text{ de Instrutores de Processo Ano } N) / (N^{\circ} \text{ PCO concluídos Ano } N-1 / N^{\circ} \text{ de Instrutores de Processo Ano } N-1) * 100$								
	Peso	70%								
	Indicador 7	Garantir que x % das situações de reclamações são fiscalizadas/respondidas no prazo de 15 dias	5%	10% / 15%						
		Forma de cálculo								$(N^{\circ} \text{ de reclamações fiscalizadas / respondidas no prazo de 15 dias}) / (N^{\circ} \text{ total de reclamações recebidas})$
		Peso								30%

## QUAR: Quadro de Avaliação e Responsabilização

Versão Final (17.02.2011)

### QUALIDADE | Ponderação: 20%

Objectivos	Indicadores		Meta Ano 2010	Meta/Excedência Ano 2011	Resultado	Ano 2011			Desvios
						Classificação			
						Superou	Atingiu	Não Atingiu	
<b>OP 5</b> - Promover a formação e a qualificação dos colaboradores do serviço. <b>Ponderação de 100%</b>	Indicador 8	Acções de formação organizadas	7	10 / 11					
	Forma de cálculo	N.º de acções							
	Peso	60%							
	Indicador 9	Número de colaboradores envolvidos em acções de formação / Número total de colaboradores do Serviço	0	40% / 50%					
	Forma de cálculo	N.º médio de horas anual							
	Peso	40%							

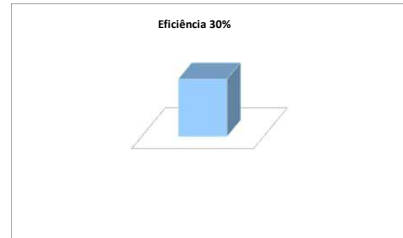
Recursos Humanos	Pontuação	Planeados		Executados	Desvio
		N.º	Pontos		
Dirigente Superior	20	2	40		
Dirigente Intermédio	20	8	160		
Técnico Superior	16	19	304		
Assistente Técnico	8	16	128		
Assistente Operacional	5	7	35		
Outro pessoal	5	0	0		
Informática	16	0	0		
<b>TOTAL</b>		<b>52</b>	<b>667</b>		

## QUAR: Quadro de Avaliação e Responsabilização

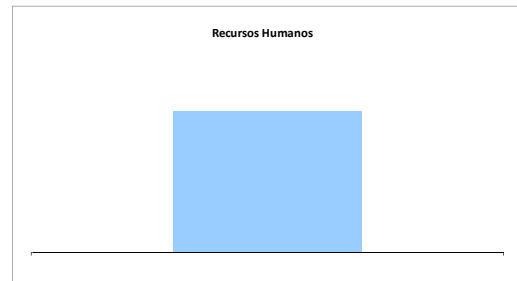
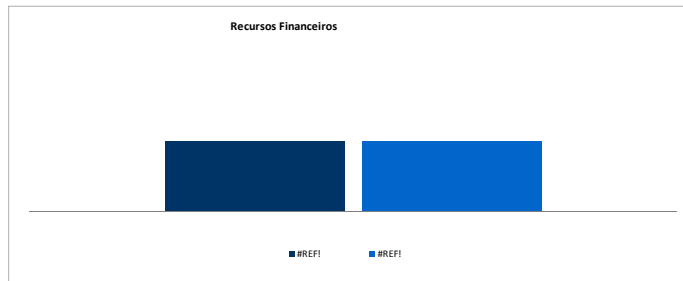
Versão Final (17.02.2011)

### Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade
50%	30%	20%
0,0%	0,0%	0,0%
Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
		0,0%



### Recursos Financeiros e Humanos



### Fontes de Verificação

objectivo 1	Plano / Relatório de Actividades
objectivo 2	Plano / Relatório de Actividades
objectivo 3	Plano / Relatório de Actividades
objectivo 4	Plano / Relatório de Actividades
objectivo 5	Plano / Relatório de Actividades

#### Objectivos Relevantes:

- OP1 (30%) – Implementar o Planeamento dos Recursos Hídricos
- OP3 (18%) – Optimizar o funcionamento dos Serviços de emissão de TURH
- OP5 (20%) – Promover a formação e a qualificação dos colaboradores do serviço