BRAGA
MUNICÍPIO

RELATÓRIO SIADAP 1
2010

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE DE APOIO À PRESIDÊNCIA

DIRIGENTE: ALFREDO CARDOSO DA CONCEIÇÃO

DATA: 18 DE MARÇO DE 2011

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

OEI - ZELAR PELA RESPOSTA ATEMPADA ÀS SOLICITAÇÕES DOS CIDADÃOS E EMPRESAS
OEII- COMBATER A EXCLUSÃO E O ISOLAMENTO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS
OEIII- CONTRIBUIR PARA A INTEGRAÇÃO DOS GRUPOS MINORITÁRIOS NA SOCIEDADE
OE IV- AUMENTAR A EFICIÊNCIA E QUALIDADE DA ACTIVIDADE ADMINISTRATIVA DA AUTARQUIA E DO SEU RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

OBJECTIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objectivo 1: Reduzir o tempo de resposta às solicitações dos cidadãos e empresas

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Comentários	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)
Prazo médio de encaminhamento das solicitações aos serviços	1	1	Objectivo atingido Contudo não consideramos as solicitações encaminhadas para as empresas municipais, uma vez que estas têm autonomia financeira e administrativa	Não aplicável
Prazo médio de resposta das solicitações aos serviços	5	5	Objectivo atingido Para 2011 este indicador deverá ser repensado quanto à fórmula de cálculo, uma vez que não depende apenas do GAP a resolução efectiva, não tendo o GAP uma equipa permanente, embora o faça esporadicamente à actividade de controlo de execução	Não aplicável

Objectivo 2: Aumentar a actividade e realização pessoal dos reformados, pensionistas e idosos

BRAGA
MUNICÍPIO

RELATÓRIO SIADAP 1
2010

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Comentários	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)
Taxa de inscrição nas associações	70%	70%	Objectivo Atingido Para 2011 consideramos que este indicador deverá ser substituído por outro que reflicta de forma mais evidente a actividade do GAP	Não aplicável
Objectivo 3: Aumentar a taxa de participação dos deficientes e dos imigrantes				
Indicadores	**Meta definida**	**Resultado obtido**	**Comentários**	**Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)**
Nº de encontros de fomento do movimento associativo de imigrantes realizados	5	6	Objectivo superado	Não aplicável
Taxa de participação de deficientes mentais e visuais nas actividades de desporto adaptado	25%	25%	Objectivo atingido	Não aplicável

OBJECTIVOS OPERACIONAIS

EFICIÊNCIA

Objectivo 4: Melhorar os níveis de actividade do serviço				
Indicadores	**Meta definida**	**Resultado obtido**	**Comentários**	**Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)**
Prazo médio de resposta dos processos de imigração	10	1	Objectivo superado Verificamos que a formula prevista não foi utilizada uma vez que o programa utilizado não foi a GD, mas o Programa "Sistema Integrado de Informação do SEF" Prevemos para 2011 que a meta seja diminuída para este indicador face aos resultados obtidos em 2010	Não aplicável
Prazo médio de resposta dos processos de mediação	20	20	Objectivo atingido Para 2011 a fórmula de cálculo deverá ser repensada tendo em conta também os	Não aplicável

			contactos intermédios de cada um dos processos de mediação A fonte de verificação deverá ser sempre a Base de dados do GIP	

OBJECTIVOS OPERACIONAIS QUALIDADE				
Objectivo 5: Aumentar a qualidade do serviço prestado				
Indicadores	**Meta definida**	**Resultado obtido**	**Comentários**	**Justificação do desvio** (resultado obtido inferior à meta definida)
Índice de satisfação dos clientes (%)	75%	0	Propomos para 2011 um questionário elaborado tendo em conta as especificidades do público-alvo do GAP, bem como a criação de um formulário online a disponibilizar no site institucional	Foi aplicado o questionário desenvolvido pela C.M.B., mas não tivemos receptividade por parte do público, pelo que não aferimos a satisfação do serviço

DESEMPENHO:	**SATISFATÓRIO** (66%)