AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2010

GABINETE DE PROTECÇÃO CIVIL E SEGURANÇA PÚBLICA

Missão:	**Promover a prevenção de riscos colectivos resultantes de acidente grave ou catástrofe, a atenuação dos seus efeitos e a protecção, socorro e assistência de pessoas e bens em perigo, quando estas situações ocorram, e fiscalizar o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a actuação municipal.**
Visão:	**Consolidarmo-nos, perante a sociedade, como modelo de bem-estar da população que, passa não só pela segurança de pessoas e bens, mas também pela manutenção de valores cívicos de vivência em comunidade e pelo fomento de uma cultura de co-responsabilização.**

Objectivos estratégicos (OE) 2010-2011

OE I - **Fomentar uma cultura de bem-estar e de segurança de pessoas e bens e de co-responsabilização**
OE II - **Prestar protecção,socorro e assistência a pessoas e bens em perigo**
OE III - **Garantir o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a actuação municipal**
OE IV- **Aumentar a eficácia e a eficiência da actividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão**

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS 1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJECTIVO
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objectivo 1				**40%**											
Concluir o Plano Muncipal de Emergência	OE II	Apresentação do Plano Municipal de Emergência na data definida na meta *(Registo da apresentação do Plano Municipal na GD e respectivo documento)*	30-Jun-10	100%	Supera: 1 mês antes da data definida na meta Atinge: na data definida na meta Não atinge: depois da data definida na meta	Plano Municipal de Emergência. Ofício 3/10/10 .	Relatório sintético trimestral				03-10-2010	03-10-2010	100%	-95	40%
Objectivo 2				**60%**											
Promover o cumprimento das regras de segurança e de promoção do bem-estar	OE I OE III	Taxa de cobertura de agentes nos pontos criticos *(Nº de destacamentos / nº pontos criticos*100)*	80%	25%	Supera: > 5% Atinge: = 5% Não atinge: < 5%	Dossier de registo diário em formato papel Mapa de pontos criticos Relatório de cobertura	Relatório sintético trimestral	69%	52%	32%	49%	202%	63%	122%	125%
		Taxa de atropelamentos (redução) *(Nº de atropelamentos ano n / Nº de atropelamentos do ano n-1) *100*	5%	15%	Supera: < 5% Atinge: = 5% Não atinge: > 5%	Relatório da Comissão Distrital de Segurança Rodoviária	Relatório sintético trimestral	31%	28%	47%	-52%	13,53%	41%	9%	
		Nº de acções de sensibilização de promoção do bem-estar e segurança *(Nº de acções, com respectivas datas, locais e destinatários e assinaturas registadas, na "Ficha de iniciativa")*	8	20%	Supera: > 8 acções Atinge: = 8 acções Não atinge: < 8 acções	Plano de acções Dossier de "Fichas de iniciativa"	Relatório sintético trimestral	2	3	0	8	13	33%	5	
		Nº de acções de controlo preventivo realizadas *(Nº de acções de controlo preventivo mercados municipais, venda ambulante, ocupação da via pública, segurança contra incêndios, vigilância florestal e vigilância em espaço urbano)*	600	40%	Supera: > 600 acções Atinge: = 600 acções Não atinge: 600 acções	Dossier de registo em formato papel Relatório de acções de controlo preventivas	Relatório sintético trimestral	204	176	493	204	1077	72%	477	
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**50%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objectivo 3				**100%**											
Melhorar os níveis de actividade do serviço	OEIV	Nº de procedimentos desmaterializados *(Procedimentos registados na GD/GU cujo circuito se operacionaliza somente em formato desmaterializado, sem o complemento do processo em papel)*	2	35%	Supera: > 2 procedimentos Atinge: = 2 procedimentos Não atinge: 2 procedimentos	Arquivo	Relatório sintético trimestral	0	0	0	2	2	35%	0	100%
		Nº de procedimentos de trabalho (workflows) elaborados e implementados no sistema de gestão documental *(Workflows integrados na GD/GU)*	2	35%	Supera: > 2 procedimentos Atinge: = 2 procedimentos Não atinge: 2 procedimentos	Sistema GD	Relatório sintético trimestral	0	0	0	2	2	35%	0	
		Nº de modelos de documentos elaborados e implementados no sistema de gestão documental *(Modelos de documentos de suporte à actividade administrativa, como, ofícios, informações, registos, disponibilizados na GD/GU)*	5	30%	Supera: > 5 modelos Atinge: = 5 modelos Não atinge: < 5 modelos	Sistema GD	Relatório sintético trimestral	0	0	0	5	5	30%	0	
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															**25%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objectivo 4				**100%**											
Aumentar a qualidade do serviço prestado	OE IV	Indice de satisfação dos clientes (%) (Aplicação de questionário de avaliação da satisfação do cliente)	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Dossier de questionários aplicados Relatório de avaliação da satisfação	Relatório sintético trimestral	_	_	_	_	0%	0%	-75%	165%
		Taxa de reclamações relativas ao comportamento dos agentes (redução) (Nº de reclamações apresentadas do ano n / Nº de reclmações apresentadas do ano n-1 registadas na GD) *100	10%	50%	Supera: < 10% Atinge: = 10% Não atinge: > 10%	Relatório extraido da solução GD	Relatório sintético trimestral	0	0	0	0,33	33%	165%	23%	
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO 100
BOM