

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2020

DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO, ORDENAMENTO E PLANEAMENTO

Missão:	Assegurar o planeamento e o ordenamento urbanístico, consumir o desenvolvimento de projetos municipais, promover ações de salvaguarda e dinamização do património cultural e garantir o licenciamento de operações urbanísticas e assegurar o ordenamento e gestão do trânsito viário.
Visão:	Sermos reconhecidos por prestar serviços e desenvolver ações de planeamento e ordenamento urbanístico, renovação urbana, salvaguarda do património cultural, gestão urbanística, no respeito pela lei e com base em critérios de eficácia, eficiência, qualidade e transparência, promotores da melhoria das condições de vida dos cidadãos e da afirmação sustentável do Concelho.

Objetivos estratégicos (OE) 2020	OE I – Promover a constante melhoria dos serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.							
	OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.							
	OE III – Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.							
	OE IV – Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.							
	OE IX – Afirmar Braga como destino turístico de eleição no panorama nacional e internacional.							
	OE X – Aproveitar de forma mais eficaz os recursos e equipamentos culturais e fortalecer a dinamização cultural através de parcerias com as demais instituições culturais.							
	OE XIV – Promover soluções sustentadas de mobilidade para a resolução de problemas relacionados com o tráfego automóvel, estacionamento e transportes coletivos e a promoção de modos suaves, como a							
OE XV – Promover uma ocupação do espaço público mais ordenada, inclusiva, segura, confortável e esteticamente apelativa e continuar a apostar na instalação e modernização de equipamentos municipais de fruição pública, eliminando barreiras urbanísticas e arquitetónicas.								
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA - Ponderação 70%								
Objetivo 1					20%			
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I OE II	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) (Métrica: Enviar documentos na data prevista)	DMUOP	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 2					20%			
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente (Métrica: Enviar documentos na data prevista)	DMUOP	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
	OE I OE II	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) (Métrica: Enviar os documentos na data prevista)	DMUOP	10º dia útil após o término do trimestre	50%	Supera: Antes do 10º dia útil Atinge: No 10º dia útil Não atinge: Depois do 10º dia útil	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC
Objetivo 3					30%			
Realizar estudos e projetos que promovam a reabilitação urbana do edificado e do espaço público	OE XIV OE XV	N.º de projectos e estudos de reabilitação do edificado e do espaço urbano (Métrica: N.º de projetos e estudos realizados)	DCHPA	8	50%	Supera: > 7 projetos Atinge: = 7 projetos Não atinge: < 7 projetos	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		N.º projetos de ordenamento viário e projetos de acalmia de trânsito (Métrica: N.º de projetos realizados)	DM	30	50%	Supera: > 30 Atinge: = 30 Não atinge: < 30	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 4					30%			
Promover ações de salvaguarda e animação do património cultural	OE IX OE X	N.º de ações de salvaguarda do património arqueológico (Métrica: N.º de ações realizadas)	DCHPA	35	50%	Supera: > 30 ações Atinge: = 30 ações Não atinge: < 30 ações	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Nº de ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho (Métrica: N.º de ações realizadas)	DCHPA	100	50%	Supera: > 90 ações Atinge: = 90 ações Não atinge: < 90 ações	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA - Resultado								
EFICIÊNCIA - Ponderação 20%								
Objetivo 5						30%		
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE III	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise (Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao munícipe)	DMUOP / DSIQ	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 6						20%		
Reduzir o consumo associado a impressões a cores	OE III	Reduzir o n.º de cópias/impressões a cores face às cópias/impressões a P/B (Métrica: N.º de cópias a cores / n.º total de cópias efetuadas)	DMUOP	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 7						50%		
Melhorar a eficiência do serviço prestado	OE I OE II OE IV	Reduzir o prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DM em matéria de OEP (Métrica: N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta)	DM	9	30%	Supera: < 9 dias úteis Atinge: = 9 dias úteis Não atinge: > 9 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Reduzir o prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DP (Métrica: N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta)	DP	20	30%	Supera: < 25 dias úteis Atinge: = 25 dias úteis Não atinge: > 25 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Reduzir o prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DGU e da DCHPA (Métrica: N.º de dias decorridos entre a entrada do pedido de informação técnica na DGU ou na DCHPA e a saída da DGU ou DCHPA)	DGU DCHPA	13	40%	Supera: < 13 dias úteis Atinge: = 13 dias úteis Não atinge: > 13 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICIÊNCIA - Resultado								
QUALIDADE - Ponderação 10%								
Objetivo 8						100%		
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE III	Identificar os procedimentos críticos para o serviço (Métrica: Identificar procedimentos críticos na data proposta)	DMUOP	31/03/2020	50%	Supera: < 31/03/2020 Atinge: = 31/03/2020 Não atinge: > 31/03/2020	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Descrever os procedimentos críticos, regras, responsabilidades, tempos e informações úteis, bem como indicadores de desempenho (Métrica: Percentagem de procedimentos documentados)	DMUOP	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
QUALIDADE - Resultado								
DESEMPENHO								