

## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2020

### UNIDADE DE APOIO ÀS FREGUESIAS

<b>Missão:</b>	Braga deverá ser reconhecida como uma verdadeira smart e trendy city, sendo tal posicionamento alicerçado nos seguintes eixos: - uma cidade inovadora baseada na sua dinâmica empreendedora de base tecnológica e integradora de uma região tecnológica constituída, entre outros, pelos concelhos do Quadrilátero Urbano com influência crescente no Eixo Atlântico; - uma cidade feliz que ganha corpo pelos seus índices de qualidade de vida, sustentabilidade e dinâmica social e cultural.
<b>Visão:</b>	Braga, uma cidade milenar, um centro político e administrativo, um espaço para a economia do futuro. Braga, - uma cidade inovadora; - uma cidade feliz; - uma referência.

<b>Objetivos estratégicos (OE) 2020</b>	<p>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.</p> <p>OEII - Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>							
---	---	--	--	--	--	--	--	--

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
-----------------------------	------------------------	-------------	----------------	------	------	--	----------------------	---

#### EFICÁCIA - Ponderação 40%

<b>Objetivo 1</b>	<b>50%</b>							
-------------------	------------	--	--	--	--	--	--	--

Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE II	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento PPI e Plano de Atividades) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	UAF	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
---	-------	---	-----	-------------------------------	------	--	---	---

<b>Objetivo 2</b>	<b>50%</b>							
-------------------	------------	--	--	--	--	--	--	--

Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	UAF	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
		Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar relatórios na data prevista)</i>	UAF	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

#### EFICÁCIA - Resultado

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%								
Objetivo 3					50%			
Reduzir o consumo associado a impressões a cores	OE III	Reduzir o n.º de cópias/impressões a cores face às cópias/impressões a preto e branco <i>(Métrica: N.º de cópias a cores / n.º total de cópias efetuadas)</i>	UAF	30%	50%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 4					50%			
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE I	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao município)</i>	UAF	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICIÊNCIA - Resultado								
QUALIDADE - Ponderação 30%								
Objetivo 5					70%			
Aferir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação	OE I OE II	Índice de Satisfação do Cliente <i>(Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário)</i>	UAF	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 70% e ≤ 85% Não atinge: < 70%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 6					30%			
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 <i>(Métrica: Identificar procedimentos críticos na data proposta)</i>	UAF	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 <i>(Métrica: Percentagem de procedimentos documentados)</i>	UAF	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
QUALIDADE - Resultado								
DESEMPENHO								