

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2021

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) 2020/2021	<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>OE II – 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</p> <p>OE IX – Afirmar Braga como destino turístico de eleição no panorama nacional e internacional.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p>
--	--

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA		Ponderação:	35%					
Objetivo 1		20%						
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II	Data de envio do relatório de Atividades (2020) atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	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
		Data de envio dos documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento PPI e Plano de Atividades 2022) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	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
Objetivo 2		20%						
Definir os perfis funcionais e matrizes de competências das UO's	OE I	Data para envio ao DRH do perfil funcional e matriz de competências <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DMUOP (incluindo GAA); DPOT; DM; DU; DGU; DCHPA; DLPEAE	30/06/2021	50%	Supera: antes de 30/06/2021 Atinge: 30/06/2021 Não atinge: depois de 30/06/2021	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		N.º de revisões do perfil funcional e da matriz de competências <i>(Métrica: N.º de revisões enviadas aos DRH)</i> Pressupostos: 1 revisão por UO, dando um total de 7 perfis funcionais para a DMUOP (1 DMUOP, incluindo o GAA; 2 Departamentos; e 4 divisões, uma vez que a DP já o tem elaborado, enquadrando-se no indicador 2.3)	DMUOP (incluindo GAA); DPOT; DM; DU; DGU; DCHPA; DLPEAE	7	25%	Supera: > 7/ano, 1 por UO Atinge: = 7/ano, 1 por UO Não atinge: < 7/ano, 1 por UO	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		N.º de revisões do perfil funcional e da matriz de competências <i>(Métrica: N.º de revisões enviadas aos DRH)</i>	DP	2	25%	Supera: > 2/ano Atinge: = 2/ano Não atinge: < 2/ano	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 3					40%			
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 <i>(Métrica: N.º de projetos e estudos realizados)</i>	DCHPA	9	50%	Supera: > 9 projetos/ano Atinge: = 9 projetos/ano Não atinge: < 9 projetos/ano	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 <i>(Métrica: N.º de projetos realizados)</i>	DM	30	50%	Supera: > 30 projetos/ano Atinge: = 30 projetos/ano Não atinge: < 30 projetos/ano	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 4					20%			
Garantir a salvaguarda e fiscalização do património arqueológico	OE IX OE X	N.º de ações de salvaguarda e fiscalização do património arqueológico <i>(Métrica: N.º de ações realizadas)</i>	DCHPA	90	100%	Supera: > 90 ações/ano Atinge: = 90 ações/ano Não atinge: < 90 ações/ano	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICÁCIA - Resultado								
EFICIÊNCIA Ponderação: 35%								
Objetivo 5					20%			
Controlar o consumo das cópias/impressões a cores	OE III	N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto <i>(Métrica: N.º de cópias a cores / N.º de cópias efetuadas)</i>	DMUOP	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 6					20%			
Aumentar/Alargar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	OE I OE IV	Data prazo para identificação de novos serviços/OU's a integrar no SGQ por Direção Municipal <i>(Métrica: Data de limite de identificação dos serviços)</i> <i>Pressupostos: no mínimo 1 serviço ou UO por Direção Municipal</i>	DMUOP	14/04/2021	30%	Supera: antes de 14/04/2021 Atinge: = 14/04/2021 Não atinge: depois de 14/04/2021	Correio Eletrónico	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Taxa de cumprimento do planeamento global da integração <i>(Métrica: Nº de tarefas realizadas / nº total de tarefas planeadas)</i> <i>Pressupostos: Assegurar pelo menos a definição/elaboração de toda a estrutura documental de apoio ao processo</i>	Serviços/OU's a integrar no SGQ	50%	70%	Supera: > 50% Atinge: = 50% Não atinge: < 50%	Planeamento da Integração	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 7						60%		
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 Corte de Trânsito em Via Pública <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta)</i>	DM	9	25%	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 <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta)</i>	DP	20	25%	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 por técnico, na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DGU <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o encaminhamento do pedido para o técnico na DGU e o reencaminhamento para o superior hierárquico da DGU após informação técnica)</i>	DGU	12	25%	Supera: < 12 dias úteis Atinge: = 12 dias úteis Não atinge: > 12 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Reduzir o prazo médio de prestação de informações por técnico, na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DCHPA <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o encaminhamento do pedido para o técnico na DCHPA e o reencaminhamento para o superior hierárquico da DCHPA após informação técnica)</i>	DCHPA	11	25%	Supera: < 11 dias úteis Atinge: = 11 dias úteis Não atinge: > 11 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICIÊNCIA - Resultado								
QUALIDADE		Ponderação:		30%				
Objetivo 8						40%		
Aferir níveis de satisfação	OE I OE II	Índice de Satisfação dos Municípios <i>(Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário)</i> <i>Pressupostos: O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos.</i>	DP	≥ 60% e < 85%	100%	Supera: ≥ 85% Atinge: ≥ 60% e < 85% Não atinge: < 60%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 9						25%		
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE I	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: N.º de ações ou medidas)</i> <i>Pressupostos: as 5 ações são referentes às 5 divisões da DMUOP, sendo que, obrigatoriamente, cada divisão deverá implementar 1 ação/medida. As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos) com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> - otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos; - definição de prazos intermédios de tramitação; - desmaterialização de procedimentos	DP; DM; DGU; DCHPA; DLPEAE	5	100%	Supera: > 5/ano Atinge: = 5/ano Não atinge: < 5/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 10						35%		
Promover o património cultural	OE IX OE X	Nº de ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho <i>(Métrica: N.º de ações realizadas)</i>	DCHPA	50	100%	Supera: > 50 ações/ano Atinge: = 50 ações/ano Não atinge: < 50 ações/ano	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
QUALIDADE - Resultado								
DESEMPENHO								