

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO DO TERRITÓRIO

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)	<p>OE1 - ULTRAPASSAR O PASSADO</p> <p>OE2 - MELHORAR A REDE DE ACESSIBILIDADES RODOVIÁRIAS E QUALIFICAR O ESPAÇO PÚBLICO</p> <p>OE3 - REFORÇAR AS POLÍTICAS DE APOIO À HABITAÇÃO</p> <p>OE4 - REFORÇAR OS NÍVEIS DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA</p> <p>OE5 - OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE URBANISMO E PROMOVER A CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE DOS MESMOS</p> <p>OE7 - REVOLUCIONAR A MOBILIDADE</p> <p>OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE</p> <p>OE12 - REFORÇAR MODELO DE GOVERNANÇA ABERTA E PARTICIPADA</p> <p>OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMINISTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA</p>
------------------------------------	--

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA		Ponderação:		35%			
Objetivo 1			50%				
Realizar estudos e projetos que promovam a reabilitação urbana do edificado e do espaço público	OE2; OE3; OE7	N.º de projetos e estudos de reabilitação do edificado e do espaço urbano <i>(Métrica: N.º de projetos e estudos realizados)</i>	6	50%	Supera: > 6 projetos/ano Atinge: = 6 projetos/ano Não atinge: < 6 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>	25	50%	Supera: > 25 projetos/ano Atinge: = 25 projetos/ano Não atinge: < 25 projetos/ano	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 2		50%					
Garantir a salvaguarda e fiscalização do património arqueológico	OE5	N.º de ações de salvaguarda e fiscalização do património arqueológico (Métrica: N.º de ações realizadas)	80	100%	Supera: > 80 ações/ano Atinge: = 80 ações/ano Não atinge: < 80 ações/ano	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICÁCIA - Resultado							
EFICIÊNCIA	Ponderação:	35%					
Objetivo 3		20%					
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE9	Taxa de redução do total das cópias/impressões face ao ano anterior (Métrica: $(n^{\circ} \text{ cópias } 2023 - n^{\circ} \text{ cópias } 2022) / n^{\circ} \text{ cópias } 2022$)	-5%	100%	Supera: > -5% Atinge: = -5% Não atinge: < -5%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 4		80%					
Melhorar a eficiência do serviço prestado	OE4; OE5; OE7	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 (Métrica: N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta)	6	25%	Supera: < 6 dias úteis Atinge: = 6 dias úteis Não atinge: > 6 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		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)	7	25%	Supera: < 7 dias úteis Atinge: = 7 dias úteis Não atinge: > 7 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Prazo médio de prestação de informações por técnico, na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DCHPA (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))	6	25%	Supera: < 6 dias úteis Atinge: = 6 dias úteis Não atinge: > 6 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados relativos à localização em ARU para emissão de certidões de taxa reduzida de IVA (Métrica: N.º de dias decorridos entre o pedido recebido na UO e a resposta)	5	25%	Supera: < 5 dias úteis Atinge: = 5 dias úteis Não atinge: > 5 dias úteis	Ficheiro mapa de certidões	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICIÊNCIA - Resultado							

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
QUALIDADE		Ponderação: 30%					
Objetivo 5			20%				
Aferir níveis de satisfação	OE 12; OE15	Índice de Satisfação dos Municípes (Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário) Pressupostos: O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos.	90%	100%	Supera: ≥ 95% Atinge: ≥ 90% e < 95% Não atinge: < 60%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 6			40%				
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE5; OE 15	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço (Métrica: N.º de ações ou medidas) Pressupostos: 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€. Exemplos de âmbitos de definição de ações: - otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos; - definição de prazos intermédios de tramitação; - desmaterialização de procedimentos	2	80%	Supera: > 2/ano (1 por departamento) Atinge: = 2/ano (1 por departamento) Não atinge: < 2/ano (1 por departamento)	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Taxa de implementação do cronograma de integração no SGQ (Métrica: N.º ações implementadas no ano de 2023 N.º total de ações definidas para o ano de 2023)	90%	20%	Supera: ≥ 95% Atinge: ≥ 90% e < 95% Não atinge: < 90%	Cronograma de integração no SGQ	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 7			40%				
Promover o património cultural	OE12	Nº de ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho (Métrica: N.º de ações realizadas)	150	100%	Supera: > 150 ações/ano Atinge: = 150 ações/ano Não atinge: < 150 ações/ano	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
QUALIDADE - Resultado							
DESEMPENHO							