

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS

Missão	Garantir a execução e a fiscalização de obras municipais, bem como a conservação e reabilitação do património municipal e zelar pela qualidade do ambiente urbano, designadamente, através da gestão dos espaços verdes municipais.						
Visão	Sermos reconhecidos por executarmos e gerirmos, de modo eficiente, infraestruturas promotoras da qualidade de vida e da atratividade do Concelho.						
Objetivos estratégicos (OE)	OE1 - ULTRAPASSAR O PASSADO OE2 -MELHORAR A REDE DE ACESSIBILIDADES RODOVIÁRIAS E QUALIFICAR O ESPAÇO PÚBLICO OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE OE 14 -OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMNISTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA						
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		20%					
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE 1; OE 2; OE 15	Taxa de cumprimento de atividades previstas no PPI 2023 (Métrica: nº atividades realizadas/nº atividades previstas)* 100%) <i>Pressuposto: os valores deste indicador são apurados no final do ano</i>	60%	100%	Supera: ≥ 80% Atinge: ≥ 60 e < 80% Não atinge: < 60	Correio eletrónico	Plano de Investimento Plurianual Anual
Objetivo 2		65%					
Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais	OE 1; OE 2; OE 15	Taxa de execução dos pedidos de manutenção e apoios executados no prazo (Métrica: (Nº pedidos executados no prazo/ Nº total de pedidos)*100%)	60%	70%	Supera: ≥ 80% Atinge: ≥ 60 e < 80% Não atinge: < 60	Relatórios Indicadores Kaizen	Relatório sintético trimestral
		Grau de cumprimento das tarefas programadas/planeadas (Métrica: (Nº tarefas programadas/planeadas executadas/ Nº total de tarefas)*100%)	60%	30%	Supera: ≥ 75% Atinge: ≥ 60 e < 75% Não atinge: < 60	Relatórios Indicadores Kaizen	Relatório sintético trimestral

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 3					15%		
Assegurar a celeridade dos pedidos de ocupação por motivo de obras	OE 1; OE 2; OE 15	Taxa de pedidos informados no prazo de 10 dias (prazos OVP motivo de obras) (Métrica: N.º de pedidos informados dentro do prazo / N.º total de pedidos informados)	60%	100%	Supera: ≥ 70% Atinge: ≥ 60% e < 70% Não atinge: < 60%	Relatórios Indicadores DGOEP	Relatório sintético trimestra
EFICIÊNCIA - Resultado							
EFICIÊNCIA	Ponderação:	35%					
Objetivo 4					30%		
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	Taxa de redução de cópias/impressões totais face ao n.º de cópias/impressões totais do ano anterior (Métrica: N.º de cópias efetuadas no ano de 2023 - N.º de cópias efetuadas no ano de 2022) / N.º de cópias efetuadas no ano de 2022) *100%)	5%	100%	Supera: ≥ 10% Atinge: ≥ 5% e < 10% Não atinge: < 5%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 5					70%		
Assegurar a conservação do património municipal imobiliário	OE 1; OE 2; OE 15	Taxa de execução dos pedidos de manutenção do património imobiliário (Métrica: (N.º de intervenções executados/n.º de pedidos rececionados) *100%)	60%	100%	Supera: ≥ 80% Atinge: ≥ 60 e < 80% Não atinge: < 60	Relatórios Indicadores	Relatório sintético trimestral
EFICIÊNCIA - Resultado							
QUALIDADE	Ponderação:	30%					
Objetivo 6					100%		
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 15	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço (Métrica: N.º de ações / medidas) 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	3	90%	Supera: >3/ano (1/UO identificadas) Atinge: = 3ano (1/UO identificadas) Não atinge: < 3ano (1/UO identificadas)	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%	10%	Supera: ≥ 95% Atinge: ≥ 90% e < 95% Não atinge: < 90%	Cronograma de integração	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
QUALIDADE - Resultado							
DESEMPENHO							