AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2013

DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO URBANISTICA E RENOVAÇÃO URBANA

Missão:	**Assegurar o licenciamento e a fiscalização de operações urbanísticas e garantir o desenvolvimento de projetos e ações de salvaguarda do património cultural e de renovação urbana.**
Visão:	**Sermos reconhecidos por prestar serviços de gestão urbanistica e desenvolver projetos de renovação urbana de qualidade, no respeito pela lei e com base em critérios de eficiência e eficácia, promotores da qualidade de vida e do crescimento sustentável do Concelho.**

Objetivos estratégicos (OE) 2012-2013

OE I - **Promover a celeridade dos processos urbanísticos**
OE II - **Salvaguardar e revitalizar o património cultural**
OEIII - **Garantir o cumprimento dos normativos urbanisticos**
OE IV - **Aumentar a eficácia e a eficiência da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão**

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS 1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objetivo 1				**40%**											
Promover o cumprimento dos normativos urbanísticos	OEIII	Nº de ações de controlo realizadas	1750	100%	Supera: > 1750 ações Atinge: = 1750 ações Não atinge: <1750 ações	Relatório extraido da solução GU e dados extraidos de tabela digital	Relatório sintético trimestral	1060	1195	1320	971	4546	260%	2796	104%
Objetivo 2				**60%**											
Promover a salvaguarda do património cultural, nomeadamente o construido arqueológico e museológico	OE II	N.º de projetos/estudos de requalificação de espaços urbanos e de edificios	14	40%	Supera: > 14 projectos/ estudos Atinge: = 14 projectos/ estudos Não atinge: < 14 projectos/ estudos	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na GU	Relatório sintético trimestral	7	6	2	5	20	57%	6	201%
		Nº de ações de salvaguarda do património arqueológico	18	30%	Supera: > 18 ações Atinge: = 18 ações Não atinge: < 18 ações	Relatório extraido da tabela digital	Relatório sintético trimestral	10	16	14	7	47	78%	29	
		N.º de ações realização de atividades de divulgação/promoção do património cultural do Concelho	18	30%	Supera: > 18 ações Atinge: = 18 ações Não atinge: < 1 8 cções	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Relatório extraído de tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório sintético trimestral	19	44	48	9	120	200%	102	
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**50%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objetivo 3				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OEI	Reduzir o prazo médio de resposta à apreciação liminar	7	60%	Supera: <7 dias úteis Atinge: = 7 dias úteis Não atinge: >7 dias úteis	Relatório extraido da solução GU e dados extraidos de tabela digital	Relatório sintético trimestral	4,14	3,68	3,65	3,87	3,84	110%	-3	156%
	OE II	Nº de ações de acompanhamento técnico a operações urbanísticas desenvolvidas por Juntas de Freguesia e particulares	33	40%	Supera: > 33 ações Atinge: = 33 ações Não atinge: < 33 ações	Relatório extraido da tabela digital	Relatório sintético trimestral	13	11	10	4	38	46%	5	
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															**25%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objetivo 4				**100%**											
Garantir a qualidade do serviço prestado	OE IV	Indice de satisfação dos clientes (%)	76%	75%	Supera: > 76% Atinge: = 76% Não atinge: < 76%	Dossier de questionários aplicados Relatório de avaliação da satisfação	Relatório sintético trimestral	_	89%	-	89%	89%	88%	13%	121%
		Nº de perguntas frequentes e respetivas respostas apresentadas/ elaboradas	12	25%	Supera: > 12 faq´s Atinge: = 12 faq´s Não atinge: 12 faq´s	Faq´s validadas e disponibilizadas para edição no site institucional	Relatório sintético trimestral	0	0	16	0	16	33%	4	
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO	**100** **RELEVANTE**