AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2024	Versão	0

Designação do Serviço	DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO DO TERRITÓRIO

Missão:

Assegurar o planeamento e o ordenamento urbanístico, consumar 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.

Objetivos Estratégicos (OE)

OE 2	MELHORAR A REDE DE ACESSIBILIDADES RODOVIÁRIAS E QUALIFICAR O ESPAÇO PÚBLICO
OE 3	REFORÇAR AS POLÍTICAS DE APOIO À HABITAÇÃO
OE 5	OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE URBANISMO E PROMOVER A CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE DOS MESMOS
OE 7	REVOLUCIONAR A MOBILIDADE
OE 8	AFIRMAR BRAGA COMO CAPITAL DE CULTURA
OE 9	LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE
OE 12	REFORÇAR MODELO DE GOVERNANÇA ABERTA E PARTICIPADA
OE 14	OTIMIZAR O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICÁCIA — **PESO DIMENSÃO:** 35%

OP1: Assegurar a melhoria e qualificação da rede rodoviária e do espaço público	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	35%

OE		Indicadores	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE 2	1.1	Nº de projetos executados para a rede rodoviária	N.º de projetos executados	25	50%	>	25	=	25	<	25	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental
OE 2	1.2	Nº de projetos executados para a requalificação do espaço público	N.º de projetos executados	6	50%	>	6	=	6	<	6	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

OP2: Assegurar a gestão e as políticas de habitação em articulação com o ordenamento do território														OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	30%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação								Fontes de Verificação			
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)							
OE 3	2.1	Taxa de execução do planeamento previsto	(N.º de ações realizadas / Nº de ações previtas) x100	50% a 60%	30%	>	60%	=	Entre 50% e 60%	<	50%			Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade			
OE 3	2.2	N.º Beneficiários diretos da ELH (código BD.03) envolvidos no projeto	N.º de beneficários com projetos em andamento	66	40%	>	66	=	66	<	66			Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade			
OE 3	2.3	Prazo para a conclusão da revisão do Plano Diretor Municipal	Data limite	31/06/2024	30%	<	31/06/2024	=	31/06/2024	>	31/06/2024			Correio eletrónico ou outras comunicações			
OP3: Promover a requalificação do património histórico-cultural														OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	35%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação								Fontes de Verificação			
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)							
OE 8	3.1	N.º de projetos / estudos de recuperação de património	N.º de projetos / estudos implementadas	6	30%	>	6	=	6	<	6			Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade			
OE 8	3.2	N.º de ações de salvaguarda e fiscalização do património arqueológico realizadas	N.º de ações realizadas	80	30%	>	80	=	80	<	80			Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade			
OE 8	3.3	Nº de ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho	N.º de ações realizadas	150	40%	>	150	=	150	<	150			Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade			
EFICIÊNCIA																PESO DIMENSÃO:	35%
OP4: Promover uma cultura de sustentabilidade														OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	30%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação								Fontes de Verificação			
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)							
OE 9	4.1	Taxa de redução do total das cópias/impressões face ao ano anterior	(nº cópias 2024 - nº cópias 2023)/nº cópias 2023	-5%	50%	>	-5%	=	-5%	<	-5%			Relatório de Printing			
OE 9	4.2	Nº de medidas/projetos implementadas que promovam a sustentabilidade	N.º de medidas / projetos implementadas	2	50%	>	2	=	2	<	2			Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade			

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

OP5: Melhorar a eficiência do serviço prestado	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	70%

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE 5; OE 14	6.1	Prazo médio de resposta a pedidos de reprodução, emissão de certidões e consulta de processos.	N.º de dias decorridos entre o pedido e a resposta	10	5%	<	10	=	10	>	10	Relatório extraído da tabela digital
OE 5; OE 14	6.2	N.º de reclamações relativas ao incumprimento de prazo de resposta	Nº de reclamações fora do prazo (ano)	5	5%	<	2	=	2	>	2	Correio eletrónico
OE 5; OE 7	6.3	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	N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta	6	15%	<	6	=	6	>	6	Relatório extraído da tabela digital
OE 5; OE 7	6.4	Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DP	N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta	7	15%	<	7	=	7	>	7	Relatório extraído da tabela digital
OE 5; OE 7	6.5	Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DAT	N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta	10	10%	<	7	=	7	>	7	Relatório extraído da tabela digital
OE 5; OE 7	6.6	Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DPU	N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta	10	10%	<	7	=	7	>	7	Relatório extraído da tabela digital
OE 5; OE 7	6.7	Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DPE	N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta	10	10%	<	7	=	7	>	7	Relatório extraído da tabela digital
OE 5; OE 7	6.8	Prazo médio de prestação de informações por técnico, na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DCHPA	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	15%	<	6	=	6	>	6	Relatório extraído da tabela digital
OE 5; OE 7	6.9	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	N.º de dias decorridos entre o pedido recebido na UO e a resposta	5	15%	<	5	=	5	>	5	Ficheiro mapa de certidões

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

QUALIDADE — PESO DIMENSÃO: 30%

OP6: Promover um serviço de qualidade	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)	R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	35%

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE 5; OE 14	7.1	Nº de novos serviços integrados no Sistema de Gestão da Qualidade	Nº de novos serviços integrados no Sistema de Gestão da Qualidade	2	20%	>	2	=	2	<	2	Cronograma de integração no SGQ
OE 5; OE 14	7.2	Grau de satisfação dos clientes externos	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.	85%	40%	≥	95%		≥ 85% e < 95%	<	85%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's
OE 5; OE 14	7.3	N.º de Ações / Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	Nº de ações implementadas	2	40%	>	2	=	2	<	2	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OP7: Promover a simplificação e desmaterialização dos processos Urbanismo	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	30%

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE 5; OE 14	8.1	N.º de medidas de simplificação e a desmaterialização dos processos implementadas	Nº de medidas implementadas	4	50%	>	4	=	4	<	4	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
OE 5	8.2	N.º de processos alvo de “reengenharia”	Nº de processos	2	50%	>	2	=	2	<	2	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OP8: Promover a transparência e a participação	OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	35%

OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)		
OE 12	9.2	N.º de medidas que promovam a transparência e a participação	N.º de medidas que promovam a transparência e a participação	2	100%	>	2	=	2	<	2	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

OBJETIVOS OPERACIONAIS	PESO DIMENSÃO	PONDERAÇÃO RELATIVA (PESO OBJETIVO)	CÁLCULO RELEVÂNCIA OBJETIVO	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES
EFICÁCIA				
1	35%	35%	12%	Relevante
2		30%	11%	
3		35%	12%	Relevante
EFICIÊNCIA				
4	35%	30%	11%	
5		70%	25%	Relevante
QUALIDADE				
6	30%	35%	11%	Relevante
7		30%	9%	
8		35%	11%	
	100%		60%	