# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2013

## DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS URBANOS (substituição de indicador 14/05/2013)

| | |
|---|---|
| **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, infra-estruturas promotoras da qualidade de vida e da atratividade do Concelho** |

**Objetivos estratégicos (OE) 2012-2013**

OE I - **Zelar pela qualidade e celeridade das obras municipais ao menor custo**
OEII - **Assegurar a conservação do património municipal imobiliário de modo eficiente e eficaz**
OE III - **Ampliar os espaços verdes e assegurar a qualidade dos já existentes**
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 30%** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo 1** | | | | **50%** | | | | | | | | | | | |
| Agilizar a execução de obras | OEI | Prazo médio de tratamento do processo de concurso da obra até submissão na plataforma<br>*(Nº de dias úteis verifcados entre a data de receção do pedido registado na GD/GU e a data da submissão na plataforma)* | 30 | 20% | Supera: <8 dias úteis sobre o prazo definido<br>Atinge: = no prazo definido<br>Não atinge: >acima do prazo definido | Relatório extraido da solução GD/GU | Relatório sintético trimestral | 7 | 7 | 13 | 4 | 8 | 5% | -22 | 50% |
| | | | 60 | 20% | Supera: <6 dias úteis sobre o prazo definido<br>Atinge: = no prazo definido<br>Não atinge: >acima do prazo definido | Relatório extraido da solução GD/GU | Relatório sintético trimestral | 16 | -- | -- | -- | 16 | 5% | -44 | |
| | | Prazo médio para diligenciar a resolução de problemas colocados em obra<br>*(Nº de dias úteis verificados entre a data da colocação do problema em obra e a data de realização das diligências necessárias para a sua resolução)* | 2 | 30% | Supera: <2 dias úteis<br>Atinge: = 2 dias úteis<br>Não atinge: > 2 dias úteis | Relatório extraido da solução GD/GU | Relatório sintético trimestral | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 26% | 0 | |
| | | N.º de reuniões extra, realizadas por obra<br>*(Nº absoluto de reuniões não previstas, por obra)* | 2 | 30% | Supera: < 2<br>Atinge: = 2<br>Não atinge: > 2 | Dossier de empreitada + actas de reunião | Relatório sintético trimestral | 2 | 4 | 6 | 5 | 4 | 64% | 2 | |
| **Objetivo 2** | | | | **30%** | | | | | | | | | | | |
| Potencializar a gestão de espaços verdes e jardins | OE III | Taxa de execução de espaços verdes<br>*(Nº de espaços verdes executados/ Nº de projetos rececionados)*100* | 80% | 40% | Supera: > 80%<br>Atinge: = 80%<br>Não atinge: < 80% | Relatório extraido da solução GD/GU<br>Dossier de projetos | Relatório sintético trimestral | 98% | 98% | 98% | 98% | 98% | 49% | 18% | 33% |
| | | Recuperação de terrenos com equipamento abandonado, em zonas verdes e de lazer<br>*(N.º de hectares de terreno recuperados)* | 2 | 60% | Supera: > 2 hectares<br>Atinge: = 2 hectares<br>Não atinge: < 2 hectares | Registo de árvores e arbustos | Relatório sintético trimestral | 1 | 0,2 | 0 | 0,8 | 2,0 | 60% | 0 | |
| **Objetivo 3** | | | | **20%** | | | | | | | | | | | |
| Assegurar a resposta eficaz às reclamações dos Munícipes através do portal "A Minha Rua" | OE IV | Taxa de conclusão de processos de reclamação da Minha Rua<br>*(N.º de reclamações concluídas/arquivadas / N.º total de reclamações)*100* | 75% | 100% | Supera: > 75%<br>Atinge: = 75%<br>Não atinge: < 75% | Gestão Documental<br>Portal "A Minha Rua" | Relatório sintético trimestral | | 78% | 73% | 78% | 76% | 101% | 1% | 20% |
| | | | | | | | | | | | | | | | **100%** |
| **EFICÁCIA - Resultado** | | | | | | | | | | | | | | | **30%** |
| **EFICIÊNCIA - Ponderação 40%** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo 4** | | | | **60%** | | | | | | | | | | | |
| Assegurar a conservação do património municipal imobiliário | OE II | Taxa de resposta a pedidos de manutenção do património imobiliário em 15 dias<br>*(N.º de pedidos de manutenção do património respondidos em 15 dias corridos/ N.º total de pedidos fechados no período em análise)*100* | 75% | 34% | Supera: > 75%<br>Atinge: = 75%<br>Não atinge: < 75% | Relatório extraido da solução GD/GU | Relatório sintético trimestral | 94% | 84% | 90% | 99% | 92% | 42% | 17% | 25% |
| | | Redução do consumo de água dos contadores ligados à rede de abastecimento<br>*(Consumo de água dos contadores no ano n / Consumo no ano n-1)*100* | 6% | 33% | Supera: > 6 %<br>Atinge: = 6 %<br>Não atinge: < 6 % | Registo de intervenções | Relatório sintético trimestral | 21% | 34% | 24% | 19% | 19% | 105% | 13% | |
| | | Redução do n.º de intervenções de conservação escolar (pichelaria, estores e fechaduras), após primeira intervenção<br>*(N.º de intervenções no ano n - N.º de intervenções no ano n-1/N.º de intervenções no ano n-1)*100* ***(anual)*** | 30% | 33% | Supera: > 30 %<br>Atinge: = 30 %<br>Não atinge: < 30 % | Mapa Excel | Relatório sintético trimestral | | | | 13% | 13% | 14% | -17% | |
| **Objetivo 5** | | | | **40%** | | | | | | | | | | | |
| Melhorar os níveis de atividade do serviço | OE IV | Reduzir os custos associados às viaturas municipais, face ao ano anterior<br>*(Custos do ano n - Custos do ano n-1/Custos do ano n-1)*100* | 15% | 100% | Supera: > 15%<br>Atinge: = 15%<br>Não atinge: < 15% | Mapa / Inventário | Relatório sintético trimestral | 12% | 20% | 4% | 14% | 14% | 93% | -1% | 37% |
| | | | | | | | | | | | | | | | **62%** |
| **EFICIÊNCIA - Resultado** | | | | | | | | | | | | | | | **25%** |
| **QUALIDADE - Ponderação 30%** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo 6** | | | | **100%** | | | | | | | | | | | |
| Garantir a qualidade do serviço prestado | OE IV | Índice de satisfação dos munícipes (secretaria) (%) | 80% | 100% | Supera: > 80%<br>Atinge: = 80%<br>Não atinge: < 80% | Dossier de inquéritos | Relatório sintético trimestral | 87% | 86% | 90% | 87% | 88% | 109% | 8% | 109% |
| | | | | | | | | | | | | | | | **100%** |
| **QUALIDADE - Resultado** | | | | | | | | | | | | | | | **30%** |

| | |
|---|---|
| **DESEMPENHO** | **85**<br>**RELEVANTE** |