BRAGA
MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE DE APOIO À PRESIDÊNCIA

DIRIGENTE: ALFREDO CARDOSO/ OLGA PEREIRA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 21 DE JANEIRO DE 2014

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - ZELAR PELA RESPOSTA ATEMPADA ÀS SOLICITAÇÕES DOS CIDADÃOS E EMPRESAS
OE II - COMBATER A EXCLUSÃO E O ISOLAMENTO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS
OE III - CONTRIBUIR PARA A INTEGRAÇÃO DOS GRUPOS MINORITÁRIOS NA SOCIEDADE
OE IV - AUMENTAR A EFICIÊNCIA E QUALIDADE DA ATIVIDADE ADMINISTRATIVA DA AUTARQUIA E DO SEU RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Assegurar a resposta às solicitações dos cidadãos e empresas

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de encaminhamento das solicitações no prazo definido	95%	100%	Não aplicável	**Indicador superado** O indicador em causa vai ser retirado do SIADAP do Gabinete de Apoio à Presidência.

Objetivo 2: Aumentar a atividade dos Reformados, Pensionistas, Idosos e Deficientes

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Número de atividades realizadas com os Reformados, Pensionistas e Idosos e Deficientes	500	500	Não aplicável	**Indicador superado** Indicador a manter no ano de 2014.

Objetivo 3: Aumentar a participação dos imigrantes

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Prazo médio de resposta nos processos de emigração	3	0	Não aplicável	**Indicador superado** Indicador a manter no ano de 2014.
Prazo de resposta dos processos de imigração	1	0	Não aplicável	**Indicador superado.** Indicador a manter no ano de 2014.
Prazo de resposta a processos de imigração problemáticos que exigem a intervenção do SEF	3	2	Não aplicável	**Indicador superado.** Indicador a manter no ano de 2014.

BRAGA
MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICIÊNCIA

Objetivo 4: Melhorar os níveis de atividade do serviço

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Aumentar em 10% o número médio de atendimentos, por trimestre	10%	5,10%	Com a alteração do executivo, a chefe de gabinete actual deixou de realizar tantos atendimentos como o anterior, dado entender não ser o objectivo do GAP.	**Indicador não cumprido.** Indicador a não manter no ano de 2014
Taxa de resposta às solicitações da aplicação "A Minha Rua" (1.ª informação ao munícipe)	100%	100%	Não aplicável	**Indicador cumprido.** Indicador a manter no ano de 2014
Taxa de resposta às solicitações da aplicação "A Minha Rua" (resposta efetiva ao pedido/reclamação)	40%	57%	Não aplicável	**Indicador cumprido.** Indicador a manter no ano de 2014

OBJETIVOS OPERACIONAIS

QUALIDADE

Objetivo 5: Garantir a qualidade do serviço prestado

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de satisfação dos clientes (%)	85%	97%	Não aplicável	**Indicador cumprido.** Indicador a manter no ano de 2014

DESEMPENHO:	80% RELEVANTE

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA		
RECURSOS HUMANOS		
Recursos planeados vs executados	**Opção de gestão de recursos**	**Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação**
Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
RECURSOS FINANCEIROS		
Recursos orçamentados vs realizados	**Opção de gestão de recursos**	**Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução**
Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável