AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2013

GABINETE DE PROTEÇÃO CIVIL E SEGURANÇA PÚBLICA

Missão:	**Promover a prevenção de riscos coletivos resultantes de acidente grave ou catástrofe, a atenuação dos seus efeitos e a proteção, socorro e assistência de pessoas e bens em perigo, quando estas situações ocorram, e fiscalizar o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a atuação municipal.**
Visão:	**Consolidarmo-nos, perante a sociedade, como modelo de bem-estar da população que, passa não só pela segurança de pessoas e bens, mas também pela manutenção de valores cívicos de vivência em comunidade e pelo fomento de uma cultura de co-responsabilização.**

Objetivos estratégicos (OE) 2012-2013

OE I - Fomentar uma cultura de bem-estar e de segurança de pessoas e bens e de co-responsabilização
OE II - Garantir o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a atuação municipal
OE III- 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 ações de controlo preventivo no âmbito de intervenção do GPCSP	OE I	Verificar a conformidade dos Planos de Emergência dos Estabelecimentos de Utilização Coletiva *(Registo das verificações efetuadas e respetivo relatório)*	20	50%	Supera: >20 Atinge:= 20 Não atinge: <20	Relatórios de verificação dos Planos de Emergência dos Estabelecimentos de utilização Coletiva	Relatório sintético trimestral	0	0	0	0	0	0%	-20	40%
		Nº de ações de controlo preventivo realizadas *(Nº de ações de controlo preventivo mercados municipais, venda ambulante, ocupação da via pública, segurança contra incêndios, vigilância florestal e vigilância em espaço urbano)*	850	50%	Supera: > 850 ações Atinge: = 850 ações Não atinge: 850 ações	Escalas de serviço diário da Policia Municipal	Relatório sintético trimestral	303	453	398	554	1708	100%	858	
Objetivo 2				**60%**											
Promover o cumprimento das regras de segurança e de promoção do bem-estar	OE I OE II	Taxa de concretização de notificações (Gabinete Jurídico) *(Nº de efetivações/ Nº de entradas)*100*	70%	33%	Supera: > 70% Atinge: = 70% Não atinge: < 70%	Ficheiro Excel	Relatório sintético trimestral	83%	87,83%	95,12%	88%	88%	42%	18%	25%
		N.º de verificações efetuadas às estruturas de apoio ao combate de incêndios florestais *(N.º de estruturas verificadas)*	35	33%	Supera: > 35 estruturas Atinge: = 35 estruturas Não atinge: < 35 estruturas	Relatórios de verificação das Estruturas	Relatório sintético trimestral	6	30	0	0	36	34%	1	
		Nº de ações de sensibilização *(Nº de ações, com respetivas datas, locais e destinatários e assinaturas)*	20	34%	Supera: > 20 ações Atinge: = 20 ações Não atinge: < 20 ações	Ofícios a solicitar sessões de sensibilização Minuta e/ou Relatório da ação	Relatório sintético trimestral	3	4	0	0	7	12%	-13	
															65%
EFICÁCIA - Resultado															33%
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objetivo 3				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE II OE III	Taxa de remoção de viaturas em fim de vida *(Nº de participações/ nº de resolvidos (remoções que não se encontram no local))*100*	70%	40%	Supera: > 70% Atinge: = 70% Não atinge: < 70%	Ficheiro Excel	Relatório sintético trimestral	84%	86,56%	88,30%	74%	86%	49%	16%	49%
		Taxa de resposta a pedidos de Simulacros *(Nº de pedidos /Simulacros realizados) *100*	75%	60%	Supera: < 75% Atinge: = 75% Não atinge: > 75%	Ofícios a solicitar a presença em simulacros Minuta e/ou Relatório da ação	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	80%	25%	
															49%
EFICIÊNCIA - Resultado															12%
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objetivo 4				**100%**											
Aumentar a qualidade do serviço prestado	OE III	Prazo de resposta a reclamações apresentadas no Livro de Reclamações *(N.º de dias decorridos entre o registo da reclamação e a resposta à reclamação)*	10	100%	Supera: < 10 dias Atinge: = 10 dias Não atinge: > 10 dias	Livro de reclamações Gestão Documental (ofício)	Relatório sintético trimestral	12,5	11	3	1	7	69%	-3,1	69%
															69%
QUALIDADE - Resultado															17%

DESEMPENHO **62**
ADEQUADO