AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2014

DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO

Missão:	**Assegurar o planeamento e o ordenamento urbanistico, consumar o desenvolvimento de projetos de renovação urbana, promover ações de salvaguarda e dinamização do património cultural e garantir o licenciamento e a fiscalização de operações urbanísticas**
Visão:	**Sermos reconhecidos por prestar serviços e desenvolver acções de planeamento e ordenamento urbanistico, renovação urbana, salvaguarda do património cultural, gestão e fiscalização urbanistica , no respeito pela lei e com base em critérios de eficácia,eficiência, qualidade e transparência, promotores da melhoria das condições de vida dos cidadãos e da afirmação sustentável do Concelho.**
Objetivos estratégicos (OE) 2012-2013	**OE I - Promover a celeridade dos processos urbanísticos** **OE II - Garantir o cumprimento dos normativos urbanisticos** **OEIII - Salvaguardar e dinamizar o património cultural e promover a renovação urbana** **OE IV - Assegurar o planeamento e o ordenamento urbanístico** **OE V - 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 40%															
Objetivo 1				**30%**											
Promover o cumprimento dos normativos urbanísticos e outros	OEII	Nº de ações de controlo urbanísticas realizadas *(Nº de ações de controlo realizadas e registadas na GU através do respetivo modelo de registo)*	2500	60%	Supera: > 2500 ações Atinge: = 2500 ações Não atinge: <2500 ações	Relatório extraido da solução GU e dados extraidos de tabela digital	Relatório sintético trimestral	959	776	659	597	2991	72%	491	22%
		N.º de outras ações de controlo realizadas	2500	40%	Supera: > 2500 ações Atinge: = 2500 ações Não atinge: <2500 ações	Relatório extraido da solução GD	Relatório sintético trimestral	932	832	707	991	3462	55%	962	
Objetivo 2				**50%**											
Promover a renovação urbana e a salvaguarda e dinamização do património cultural imóvel	OE III	N.º de projetos/estudos de renovação urbana e reabilitação de edificios	15	40%	Supera: > 15 projectos/ estudos Atinge: = 15 projectos/ estudos Não atinge: < 15 projectos/ estudos	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na GU	Relatório sintético trimestral	8	7	4	5	24	64%	9	32%
		Nº de ações de salvaguarda do património arqueológico	25	30%	Supera: > 25 ações Atinge: = 25 ações Não atinge: < 25 ações	Relatório extraido da tabela digital	Relatório sintético trimestral	17	7	7	5	36	43%	11	
		N.º de ações de divulgação,dinamização, animação, e promoção do património cultural do Concelho	25	30%	Supera: > 25 ações Atinge: = 25 ações Não atinge: < 25 cções	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Relatório extraído de tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório sintético trimestral	7	44	23	13	87	104%	62	
Objetivo 3				**20%**											
Elaborar propostas de ordenamento e planeamento municipal	OE IV	Elaborar e apresentar à Câmara os elementos necessários à marcação de uma reunião com a Comissão de Acompanhamento para discussão do Regulamento da nova proposta de PDM	31-07-2014	100%	Supera: 15 dias úteis antes da data definida na meta Atinge: na data definida na meta Não atinge: depois da data definida na meta	Registo na GD	Relatório sintético trimestral	*	26-06-2014	.	.	26-06-2014	100%	-35	20%
															74%
EFICÁCIA - Resultado															**29%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%															
Objetivo 4				**100%**											
Melhorar a eficiencia do serviço prestado	OEI	Reduzir o prazo médio de resposta à apreciação liminar *(Nº de dias úteis verifcado entre a data de encaminhamento da GD e a data de envio da resposta pelo serviço na GD)*	6	50%	Supera: < 6 dias úteis Atinge: = 6 dias úteis Não atinge: > 6 dias úteis	Relatório extraido da solução GU e dados extraidos de tabela digital	Relatório sintético trimestral	3	4	4	5	4	71%	-2	71%
	OE III	Nº de ações de acompanhamento técnico a operações urbanísticas desenvolvidas por Juntas de Freguesia e particulares	35	30%	Supera: > 35 ações Atinge: = 35 ações Não atinge: < 35 ações	Relatório extraido da tabela digital	Relatório sintético trimestral	13	14	6	12	45	39%	10	
	OE I	Reduzir o prazo médio de resposta aos pedidos de pareceres na esfera do planeamento urbanístico *(Nº de dias úteis verifcados entre a data de receção do pedido registado na GD/GU e a data de envio da resposta registada na GD/GU)*	10	20%	Supera: < 10 dias úteis Atinge: = 10 dias úteis Não atinge: > 10 dias úteis	Relatório extraido de tabela digital	Relatório sintético trimestral	.	.	4	3	3	58%	-7	
															71%
EFICIÊNCIA - Resultado															**21%**
QUALIDADE - Ponderação 30%															
Objetivo 5				**100%**											
Garantir a qualidade do serviço prestado	OE V	Indice de satisfação dos clientes (%) *(Aplicação anual de questionário de avaliação da satisfação do cliente)*	77%	60%	Supera: > 77% Atinge: = 77% Não atinge: < 77%	Dossier de questionários aplicados Relatório de avaliação da satisfação	Relatório sintético trimestral	*	90%	.	89%	90%	70%	13%	70%
		Nº de perguntas frequentes e respetivas respostas apresentadas/ elaboradas	20	20%	Supera: > 20 faq´s Atinge: = 20 faq´s Não atinge: 20 faq´s	Faq´s validadas e disponibilizadas para edição no site institucional	Relatório sintético trimestral	*	.	10	20	30	30%	10	
	OE IV	Promover internamente para os técnicos da Câmara uma sessão de esclarecimento da nova proposta de revisão do PDM	31-12-2014	20%	Supera: 15 dias úteis antes da data definida na meta Atinge: na data definida na meta Não atinge: depois da data definida na meta	Relatório descritivo da acção	Relatório sintético trimestral	*	.	.	19-12-2014	19-12-2014	20%	-12	
															70%
QUALIDADE - Resultado															**21%**

DESEMPENHO	**72** **ADEQUADO**