AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2017

DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO, ORDENAMENTO E PLANEAMENTO

Missão:	Assegurar o planeamento e o ordenamento urbanistico, 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.
Visão:	Sermos reconhecidos por prestar serviços e desenvolver acções de planeamento e ordenamento urbanistico, renovação urbana, salvaguarda do património cultural, gestão 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) 2016-2017	OE I - Promover a celeridade dos processos urbanísticos OE II - Garantir o cumprimento dos normativos urbanisticos OEIII - Salvaguardar e dinamizar o património cultural e municipal, promover a renovação urbana OE IV - Assegurar o planeamento e o ordenamento urbanístico OE V - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e Eficácia da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão OE VI - Reforçar as acessibilidades e mobilidade OEVII - Otimizar os recursos existentes, sem prejuízo de níveis de qualidade e eficácia pretendidos.

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				**30%**											
Enviar documentos dos Planos Sectoriais para orçamento da Câmara	OEV OEVII	Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara *Remeter documentos na data prevista*	19/09/2017	100%	Supera: < 19/09/2017 Atinge: = 19/09/2017 Não atinge: > 19/09/2017	Orçamento Municipal aprovado	Orçamento elaborado pela UO								
Objetivo 2				**40%**											
Promover a ações de salvaguarda, melhoria e dinamização do espaço urbano e seu património	OE III OE VI	Taxa de elaboração projetos de renovação urbana *(Nº projetos executados no prazo/Nº total de projectos previsto executar)*100*	90%	30%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Webdoc	Relatório Trimestral								
		Taxa de elaboração de projetos de ordenamento viário e projetos de acalmia de trânsito *(Nº projetos executados/Nº total de projectos previsto executar)*100*	80%	30%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Webdoc	Relatório Trimestral								
		Nº de ações de salvaguarda do património arqueológico e de divulgação,dinamização, animação, e promoção do património cultural do Concelho *Nº de ações realizadas*	85	40%	Supera: > 85 ações Atinge: = 85 ações Não atinge: < 85 ações	Relatório extraido da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral								
Objetivo 3				**30%**											
Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos	OE II OE VI	Taxa de procedimentos simplificados *(Nº de procedimentos efetivamente simplificados/Nº total de procedimentos previstos simplificar) *100%*	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge:< 80%	Relatório de execução	Relatório Trimestral								
															0%
EFICÁCIA - Resultado															**0%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%															
Objetivo 4				**30%**											
Reduzir o consumo de consumíveis	OEVII	Reduzir o consumo associado a impressões em 3% *(Consumo em 2016 - consumo em 2017/Consumo em 2016) *100%*	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge:< 3%	Sistema de Printing	Relatório Trimestral								
Objetivo 5				**30%**											
Promover o cumprimento dos normativos urbanísticos e outros	OE II OE VII	Aumentar o n.º de ações de controlo urbanístico *(niveis de serviço em 2016 - niveis de serviço em 2017/niveis de serviço em 2016) *100%*	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge: <3%	Relatório extraido da solução Webdoc e dados extraídos de tabela digital	Relatório Trimestral								
Objetivo 6				**40%**											
Melhorar a eficiência do serviço prestado	OE III	Aumentar os níveis de serviço da gestão urbanística em 15% *(niveis de serviço em 2016 - niveis de serviço em 2017/niveis de serviço em 2016) *100%*	15%	40%	Supera: > 15% Atinge: = 15% Não atinge: <15%	Relatório extraido da tabela digital	Relatório Trimestral								
		Prazo médio de resposta aos pedidos de pareceres na esfera do trânsito/ mobilidade *(N.º de dias decorridos entre o pedido de parecer e a resposta)*	10	30%	Supera: <10 dias úteis Atinge: = 10 dias úteis Não atinge: >10 dias úteis	Relatório extraido da tabela digital	Relatório Trimestral								
		Prazo médio de resposta aos pedidos de pareceres na esfera do planeamento urbanístico *(N.º de dias decorridos entre o pedido de parecer e a resposta)*	10	30%	Supera: <10 dias úteis Atinge: = 10 dias úteis Não atinge: >10 dias úteis	Relatório extraido da tabela digital	Relatório Trimestral								
															0%
EFICIÊNCIA - Resultado															**0%**
QUALIDADE - Ponderação 20%															
Objetivo 7				**50%**											
Aferir níveis de satisfação dos munícipes	OE I	Índice de satisfação *% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação*	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge:< 85%	Webdoc	Relatório Trimestral								
Objetivo 8				**50%**											
Promover a melhoria contínua do serviço	OEV	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações *(N.º total de registos de melhoria implementados/N.º de registos de melhoria aprovados) *100%*	75%	40%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Webdoc	Relatório Trimestral								
	OE I OEV	Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações *(N.º de dias decorridos entre o registo e a resposta ao munícipe)*	15	60%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral								
															0%
QUALIDADE - Resultado															**0%**

DESEMPENHO	**0** **INADEQUADO**