

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2017

DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS

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, infraestruturas promotoras da qualidade de vida e da atratividade do Concelho.

Objetivos estratégicos (OE) 2016-2017

OE I - Assegurar a conservação do património municipal imobiliário de modo eficiente e eficaz.
OE II - Ampliar os espaços verdes e assegurar a qualidade dos já existentes.
OE III - Reforçar a qualidade, eficácia e a eficiência da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão.
OE IV - Promover a urbanização programada e articulada.
OE V - Reforçar as acessibilidades e a mobilidade.
OE VI - Estimular a sustentabilidade ambiental e energética.
OE VII - Optimizar os recursos existentes, designadamente financeiros, humanos, técnicos e infraestruturas, no sentido da redução das despesas sem prejuízo de níveis de qualidade e eficácia pretendidos.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; attingimento; não attingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Resultado Obtido	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
								1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				
EFICÁCIA - Ponderação 30%															
Objetivo 1															
25%															
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE I	Taxa de cumprimento de Atividades (N.º de atividades/projetos realizados/N.º de atividades/projetos previstos no Plano de atividades) * 100%	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Plano de Atividades	Relatório Trimestral								
Objetivo 2															
25%															
Enviar documentos dos Planos Sectoriais para orçamento da Câmara	OE VII	Enviar os documentos dos Planos Sectoriais para orçamento da Câmara <i>Remeter documentos na data prevista</i>	19/09/2017	100%	Supera: < 19/09/2017 Atinge: = 19/09/2017 Não atinge: > 19/09/2017	E-mail/Webdoc	Orçamento elaborado pela UO								
Objetivo 3															
25%															
Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais.	OE II	Taxa de execução dos pedidos de manutenção e apoios executados no prazo. (N.º pedidos executados no prazo/ N.º total de pedidos) * 100%	90%	60%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Relatórios Indicadores Kaizen	Relatório sintético trimestral								
		Grau de cumprimento da tarefas planeadas e programadas (N.º tarefas programadas e planeadas executadas/ N.º total de tarefas) * 100%	90%	40%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Relatórios Indicadores Kaizen	Relatório sintético trimestral								
Objetivo 4															
25%															
Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos	OE II OE VI	Taxa de procedimentos simplificados (N.º de procedimentos efetivamente simplificados/N.º total de procedimentos previstos simplificar) * 100%	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Relatório de execução	Relatório Trimestral								
0%															

EFICÁCIA - Resultado

0%

EFICIÊNCIA - Ponderação 30%

Objetivo 5															
25%															
Reduzir o consumo de consumíveis	OE VII	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 6															
25%															
Assegurar a conservação do património municipal imobiliário	OE I	Taxa de execução dos pedidos de manutenção do património imobiliário (N.º de intervenções executadas/N.º de pedidos rececionados) * 100%	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Relatórios Indicadores	Relatório sintético trimestral								
Objetivo 7															
50%															
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE III	Grau de cumprimento da execução dos pedidos realizados no prazo (N.º pedidos executados no prazo/N.º total de pedidos previsto executar) * 100%	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Relatórios Indicadores	Relatório sintético trimestral								
0%															

EFICIÊNCIA - Resultado

0%

QUALIDADE - Ponderação 40%

Objetivo 8															
70%															
Aferir níveis de satisfação dos munícipes	OE III	Índice de satisfação (% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação)	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Inquéritos de Satisfação aplicados	Relatório Trimestral								
Objetivo 9															
30%															
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III	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%	30%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Webdoc	Relatório Trimestral								
	OE III	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	70%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral								
0%															

QUALIDADE - Resultado

0%

DESEMPENHO

0

INADEQUADO