

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2018

DIVISÃO DO DESPORTO, JUVENTUDE E ASSOCIATIVISMO

Missão:	Promover e apoiar o desenvolvimento de atividades desportivas e de lazer, que possibilitem aos cidadãos do concelho a adoção de práticas e hábitos de vida saudáveis numa clara assunção do contributo que fenómeno desportivo tem para a promoção de uma melhor qualidade de vida.
Visão:	Sermos referência na implementação de políticas desportivas e de lazer, numa estreita articulação com os diversos atores do fenómeno desportivo e associativo do Concelho, no sentido de reforçar o objetivo de tornar Braga numa cidade cada vez mais ativa, dinâmica e inclusiva.

Objetivos estratégicos (OE) 2018	<p>OE I - Reestruturar os serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.</p> <p>OEII - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência</p> <p>OE III - Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.</p> <p>OE IV - Otimizar os recursos existentes: financeiros, humanos, técnicos e infraestruturas.</p>
---	--

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO	
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA - Ponderação 40%																	
Objetivo 1																	
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OEIV	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades (Métrica: <i>Enviar documentos na data prevista</i>)	DDJA	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 2																	
Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão	OEII	Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente (Métrica: <i>Enviar documentos na data prevista</i>)	DDJA	A definir em Ordem de Serviço	60%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
	OEI	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) (Métrica: <i>Enviar relatórios na data prevista</i>)	DDJA	Até dia 20 do mês após término do trimestre	40%	Supera: Antes do dia 20 Atinge: Até ao dia 20 Não atinge: Depois do dia 20	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC									
Objetivo 3																	
Assegurar a execução das atividades	OEI	Taxa de execução das atividades/projetos, desenvolvidos e apoiados pelo Pelouro. (N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%	DDJA	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Plano de Atividades 2017 e Relatório de Execução	Relatório Trimestral									
EFICÁCIA - Resultado																	
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%																	
Objetivo 4																	
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OEIII	Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior (Métrica: <i>N.º de procedimentos simplificados em 2017-N.º de procedimentos simplificados em 2018/N.º de procedimentos simplificados em 2017</i>)*100	DDJA	10%	100%	Supera: Superior a 10% Atinge: Até 10% Não atinge: Inferior a 10%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 5																	
Melhorar os tempos de resposta dos serviços	OEI	Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise (Métrica: <i>N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao Município</i>)	DISIQ	≤ 12 dias	50%	Supera: Inferior a 12 dias Atinge: Até 12 dias Não atinge: Superior a 12 dias	Gestão Documental Ficheiro de Gestão de Reclamações	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
		Tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrências no período em análise (Métrica: <i>N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao Município</i>)	DISIQ	10 dias	50%	Supera: Inferior a 10 dias Atinge: Até 10 dias Não atinge: Superior a 10 dias	Gestão Documental Ficheiro de Gestão de Reclamações	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
EFICIÊNCIA - Resultado																	
QUALIDADE - Ponderação 30%																	
Objetivo 6																	
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OEI	Índice de Satisfação do Cliente (Métrica: <i>Porcentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário</i>)	DDJA	≥ 85%	100%	Supera: Superior a 85% Atinge: Até 85% Não atinge: Inferior a 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 7																	
Promover a melhoria contínua do serviço	OEIII	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas) (Métrica: <i>N.º total de registos de melhoria aprovados/N.º de registos de melhoria implementados</i> *100)	DISIQ	75%	40%	Supera: Superior a 75% Atinge: Até 75% Não atinge: Inferior a 75%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
	OEI	Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise (Métrica: <i>N.º de pedidos registados no período em análise/N.º de pedidos concluídos no período em análise</i> *100)	DISIQ	70%	60%	Supera: Superior a 70% Atinge: Até 70% Não atinge: Inferior a 70%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									

QUALIDADE - Resultado

DESEMPENHO