

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2018

DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO, ORDENAMENTO E PLANEAMENTO

Missão:	Assegurar o planeamento e o ordenamento urbanístico, consumir 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 ações de planeamento e ordenamento urbanístico, renovação urbana, salvaguarda do património cultural, gestão urbanística, 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) 2018	OE I - Promover a celeridade dos processos urbanísticos															
	OE II - Garantir o cumprimento dos normativos urbanísticos															
	OEIII - Salvar 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															
	OE VII - Otimizar os recursos existentes, sem prejuízo de níveis de qualidade e eficácia pretendidos.															
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 70%																
Objetivo 110%																
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE V	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	Todas as UO's	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 210%																
Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão	OE V	Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	Todas as UO's	A definir em Ordem de Serviço	40%	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								
		Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar relatórios na data prevista)</i>	Todas as UO's	Até dia 20 do mês após término do trimestre	20%	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 330%																
Realizar estudos e projetos que promovam a reabilitação urbana do edifício e do espaço público	OE III OE IV	N.º de projectos e estudos de reabilitação do edifício e do espaço urbano	D-CH	14	50%	Supera: > 14 projetos Atinge: = 14 projetos Não atinge: < 14 projetos	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		N.º projetos de ordenamento viário e projetos de acalmia de trânsito	DTM	20	50%	Supera: > 20 Atinge: = 20 Não atinge: < 20	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 430%																
Promover ações de salvaguarda e animação do património cultural	OE III	N.º de ações de salvaguarda do património arqueológico	D-CH	30	50%	Supera: > 30 ações Atinge: = 30 ações Não atinge: < 30 ações	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Nº de ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho	D-CH	90	50%	Supera: > 90 ações Atinge: = 90 ações Não atinge: < 90 ações	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 520%																
Promover o cumprimento dos normativos urbanísticos e outros	OE I OE II	N.º de ações de controlo sucessivo	DGUEP D-CH	1000	100%	Supera: > 1000 ações Atinge: = 1000 ações Não atinge: <1000 ações	Relatório extraído da solução Webdoc e dados extraídos de tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
EFICÁCIA - Resultado																

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				
EFICIÊNCIA - Ponderação 20%																
Objetivo 620%																
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE V OE VII	Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior (Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2017-N.º de procedimentos simplificados em 2018/N.º de procedimentos simplificados em 2017)*100	Todas as UO's	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 730%																
Melhorar os tempos de resposta dos serviços	OEI OE V	Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise (Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao Município)	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: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao Município)	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								
Objetivo 850%																
Melhorar a eficiência do serviço prestado	OE I OE II OE IV	Prazo médio de resposta aos pedidos de pareceres na esfera do trânsito/ mobilidade no âmbito das OEP (N.º de dias decorridos entre o pedido de parecer e a resposta)	DTM	10	30%	Supera: <10 dias úteis Atinge: = 10 dias úteis Não atinge: >10 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		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)	DPRRU	10	30%	Supera: <10 dias úteis Atinge: = 10 dias úteis Não atinge: >10 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Prazo médio de resposta a pedidos de publicidade	DGUEP D-CH	15	40%	Supera: <15 dias úteis Atinge: = 15 dias úteis Não atinge: >15 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
EFICIÊNCIA - Resultado																
QUALIDADE - Ponderação 10%																
Objetivo 960%																
Aferir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação	OE V	Índice de Satisfação do Cliente (Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário)	DGUEP/DCH /DPRRU/DTM	≥ 70%	100%	Supera: Superior a 85% Atinge: ≥ a 70% Não atinge: Inferior a 70%	Relatório Trimestral	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 1040%																
Promover a melhoria contínua do serviço	OE V OE VII	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas) (Métrica: N.º total de registos de melhoria aprovados/N.º de registos de melhoria implementados*100)	DISIQ	75%	50%	Supera: Superior a 75% Atinge: Até 75% Não atinge: Inferior a 75%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		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: N.º de pedidos registados no período em análise/N.º de pedidos concluídos no período em análise*100)	DISIQ	70%	50%	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																