

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2019

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
 OE I - Promover a constante melhoria dos 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.
 OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.
 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.
 OE IV – Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.
 OE XI – Promover a sensibilização para a adoção de hábitos de vida saudável através da dinamização de eventos desportivos, o apoio ao associativismo, a oferta de programas municipais de atividade física e a contínua implementação de novas políticas de fomento ao desporto.

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	OE I OE II	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>	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 dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DDJA	A definir em Ordem de Serviço	50%	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								
	OE I OE II	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar os documentos na data prevista)</i>	DDJA	20 dias após o término do trimestre	50%	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	OE XI	Taxa de execução das atividades/projetos, desenvolvidos e apoiados pelo Pelouro. <i>(Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (as) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(as)) * 100%</i>	DDJA	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Plano de Atividades 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)	OE III	Aumentar o número de procedimentos simplificados <i>(Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2019)</i>	DDJA	5	100%	Supera: > 5 Atinge: = 5 Não atinge: < 5	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 5																
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE I	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo da pedido na Gestão Documental e a resposta ao município)</i>	DISIQ	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
EFICIÊNCIA - Resultado																
QUALIDADE - Ponderação 30%																
Objetivo 6																
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OE I OE III	Índice de Satisfação do Cliente <i>(Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário)</i>	DDJA	≥ 85%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 75% e ≤ 85% Não atinge: < 85%	Inquéritos de satisfação aplicados Ficheiro de controlo de inquéritos	Relatório Semestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 7																
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas) <i>(Métrica: N.º total de registos de melhoria aprovadas/N.º de registos de melhoria implementadas*100)</i>	DISIQ	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: ≥ 70% e ≤ 75% Não atinge: < 75%	Registo de melhoria/Relatório Trimestral	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas <i>(Métrica: N.º de círculos realizados no período)</i>	DDJA	4 (1 por Trimestre)	50%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Atas de reunião e/ou informações internas	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								

QUALIDADE - Resultado

DESEMPENHO