

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2019

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) CMB 2019
 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 VII – Potenciar as condições para captar investimento e criar emprego e fomentar estratégias para captação de investimento externo, nacional ou internacional, promovendo as vantagens competitivas do concelho;
 OE XV – Promover uma ocupação do espaço público mais ordenada, inclusiva, segura, confortável e esteticamente apelativa e continuar a apostar na instalação e modernização de equipamentos municipais de fruição pública, eliminando barreiras urbanísticas e arquitetónicas.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	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 35%																	
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>	DMOSM	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>	DMOSM	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>	DMOSM	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 planeadas	OE VII	Taxa de cumprimento de atividades previstas no PIP 2018 <i>(Métrica: (valor das atividades compromissadas/valor total previsto em PIP)* 100%)</i>	DMOSM	75%	100%	Supera: ≤ 75% Atinge: ≥ 50 e < 75% Não atinge: < 50	Correio eletrónico via DPCPG	Plano de Investimento Plurianual									
Objetivo 4																	
Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais.	OE I OE II OE IV OE XV	Taxa de execução dos pedidos de manutenção e apoios executados no prazo. <i>(Métrica: (Nº pedidos executados no prazo/ Nº total de pedidos)*100%)</i>	DMOSM	75%	70%	Supera: ≥ 75% Atinge: ≥ 50% e < 75% Não atinge: < 50%	Relatórios Indicadores Kaizen	Relatório sintético trimestral									
		Grau de cumprimento das tarefas programadas/planeadas <i>(Métrica: (Nº tarefas programadas/planeadas executadas/ Nº total de tarefas)*100%)</i>	DMOSM	85%	30%	Supera: ≥ 85% Atinge: ≥ 75% e < 85% Não atinge: < 75%	Relatórios Indicadores Kaizen	Relatório sintético trimestral									
EFICÁCIA - Resultado																	
EFICIÊNCIA - Ponderação 35%																	
Objetivo 5																	
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>	DMOSM	10	100%	Supera: > 10 Atinge: = 10 Não atinge: < 10	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 6																	
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE I OE VII	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 do 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									
Objetivo 7																	
Assegurar a conservação do património municipal imobiliário	OE I OE XV	Taxa de execução dos pedidos de manutenção do património imobiliário <i>(Métrica: (Nº de intervenções executadas/nº de pedidos rececionados) *100%)</i>	DMC/DEIPE/DGEM	75%	100%	Supera: ≥ 75% Atinge: ≥ 50% e < 75% Não atinge: < 50%	Relatórios Indicadores	Relatório sintético trimestral									
Objetivo 8																	
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE VII	Estabelecer novas medidas de gestão, planeamento e/ou organização da unidade orgânica que promovam a melhoria da eficiência do serviço de forma sustentada. <i>(Métrica: percentagem de medidas implementadas)</i>	Todas as UO's	6	30%	Supera: ≥ 75% Atinge: ≥ 50% e < 75% Não atinge: < 50%	Relatórios Indicadores	Relatório sintético anual									
		4		70%	Supera: ≥ 75% Atinge: ≥ 50% e < 75% Não atinge: < 50%												
EFICIÊNCIA - 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					
QUALIDADE - Ponderação 30%																	
Objetivo 9																	
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>	DAC	70%	100%	Supera: > 70% Atinge: = 70% Não atinge: < 70%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 10																	
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 aprovados/N.º de registos de melhoria implementados*100)</i>	DISIQ	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: = 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>	DMOSM	4 (1 por Trimestre)	50%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Atas de reunião	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
QUALIDADE - Resultado																	
DESEMPENHO																	