

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2019

DIVISÃO DE PROTEÇÃO CIVIL

Missão:	Promover a prevenção de riscos coletivos resultantes de acidente grave ou catástrofe, a atenuação dos seus efeitos e a proteção, socorro e assistência de pessoas e bens em perigo, quando estas situações ocorram, e verificar o cumprimento das leis e regulamentos que disciplinam a atuação municipal.
Visão:	Consolidarmo-nos, perante a sociedade, como modelo de bem-estar da população que, passa não só pela segurança de pessoas e bens, mas também pela manutenção de valores cívicos de vivência em comunidade e pelo fomento de uma cultura de co-responsabilização.

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 VIII – Reforçar abrangência e leque de intervenção da Segurança Pública e incrementar o estado de prontidão dos meios e recursos afetos à proteção das populações.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	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																
15%																
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>	DPC	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																
15%																
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>	DPC	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>	DPC	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																
35%																
Aumentar a segurança de pessoas e bens	OE I OE VIII	Nº de Planos de Segurança / Coordenação no âmbito dos Eventos Municipais <i>(Métrica: Nº Planos de Segurança / Coordenação elaborados)</i>	DPC	3	100%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge: < 3	Planos de Segurança / Coordenação elaborados	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 4																
35%																
Garantir a qualidade do planeamento operacional Municipal	OE II OE IV OE VIII	Aprovação do Plano Operacional Municipal em sede da Comissão Municipal de Defesa da Floresta <i>(Métrica: Aprovar documento na data prevista)</i>	DPC	15/04/2018	100%	Supera: < 15/04/2018 Atinge: = 15/04/2018 Não atinge: > 15/04/2018	Acta da comissão Municipal de defesa da Floresta	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
EFICÁCIA - Resultado																
EFICIÊNCIA - Ponderação 40%																
Objetivo 5																
100%																
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>	DPC	3	100%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge: < 3	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 6																
100%																
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 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 5																
100%																
Promover o cumprimento das regras de segurança e de promoção do bem-estar.	OE I OE IV	Prazo emissão informação técnica para Licenciamentos de Recintos <i>(Métrica: Data de entrega do processo completo na DPC - Data de Saída da DPC)</i>	DPC	3	50%	Supera: < 3 Atinge: = 3 Não atinge: > 3	Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Prazo emissão informação técnica para Autorização Prévia para Utilização de Fogo-de-Artifício <i>(Métrica: Data de entrega do processo completo na DPC - Data de Saída da DPC)</i>	DPC	5	50%	Supera: < 5 Atinge: = 5 Não atinge: > 5	Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
EFICIÊNCIA - Resultado																
QUALIDADE - Ponderação 20%																
Objetivo 6																
50%																
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	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																
50%																
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: ≥ 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>	DPC	4 (1 por Trimestre)	50%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Atas de reunião	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
QUALIDADE - Resultado																

DESEMPENHO