

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2019

POLÍCIA MUNICIPAL

Missão: A Polícia Municipal de Braga tem como tarefa primordial a fiscalização, na área de jurisdição do município, do cumprimento das leis e regulamentos que disciplinem matérias relativas às atribuições das autarquias e à competência dos seus órgãos.

Visão: A Polícia Municipal de Braga procura de forma incessante promover os padrões de convivência cívica e a proteção dos Municípios e cidadãos em geral, no âmbito territorial do concelho de Braga e dentro das competências que lhe estão cometidas por lei.

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; 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 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>	PM	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>	PM	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>	PM	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																	
Promover a vigilância constante em zonas consideradas críticas	OE I OE IV OE VIII	Taxa de concretização de ações de controlo preventivo (Zonas críticas - 20 vigilâncias por mês) <i>(Métrica: N.º de ações de controlo preventivo realizadas/ N.º ações de controlo preventivo previstas) *100%</i>	PM	75%	100%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Escalas da Polícia Municipal	Relatório Trimestral									
Objetivo 4																	
Promover o cumprimento atempado das notificações solicitadas	OE IV OE VIII	Taxa de concretização de notificações (Gabinete Jurídico) <i>(Métrica: (N.º de efetivações/N.º de entradas) *100%)</i>	PM	70%	100%	Supera: > 70% Atinge: = 70% Não atinge:< 70%	Ficheiro Excel	Relatório Trimestral									
EFICÁCIA - Resultado																	
EFICIÊNCIA - Ponderação 40%																	
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>	PM	3	100%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge: < 3	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	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																	
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE I OE III OE IV	Taxa de remoção de viaturas em fim de vida <i>(Métrica: (N.º de resolvidos (remoções que não se encontram no local)/ N.º de participações)) *100%</i>	PM	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge:< 85%	Ficheiro Excel	Relatório Trimestral									
EFICIÊNCIA - Resultado																	
QUALIDADE - Ponderação 20%																	
Objetivo 7																	
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 8																	
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de círculos de melhoria (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 continua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas <i>(Métrica: N.º de círculos realizados no período)</i>	PM	4 (1 por Trimestre)	50%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Atas de reunião	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
QUALIDADE - Resultado																	
DESEMPENHO																	