

## **1. SUBSISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS UNIDADES ORGÂNICAS (SIADAP 1) – 2019:**

Da **Vereadora Dr<sup>a</sup> Olga Pereira**, submetendo à consideração do Executivo as avaliações de desempenho das unidades orgânicas (SIADAP 1) – 2019, com fundamento na informação da Divisão de Sistemas de Informação e Qualidade, que vão em anexo.



Despacho:

Concedido  
29.02.2020  
Albuquerque

Despacho do Sr. Presidente:

À ...  
2023.03  
[Assinatura]

**ASSUNTO:** PROPOSTA DE RATIFICAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS UNIDADES ORGÂNICAS (SIADAP 1) - 2019

No âmbito da monitorização do SIADAP 1 – 2019 remete-se o QUAR do município com os resultados finais, assim como as avaliações desempenho da cada unidade orgânica, para aprovação do Sr. Presidente e posteriormente remeter à reunião de câmara. De salientar que o relatório final foi elaborado pela DSIQ à data de 28/01/2020 e só agora foi fechado, devido ao atraso de algumas unidades orgânicas na entrega dos dados. Para acelerar o processo foi solicitada a aprovação de cada pelouro por e-mail, apesar da insistência da DSIQ, não foram obtidas as respostas na totalidade.

Propõem-se que para a reunião de câmara deva ir apenas o documento com os resultados, que se anexa e os respetivos relatórios anuais.

Face ao exposto, propõe-se que sejam aprovadas e remetidas para ratificação as avaliações de desempenho atribuídas pelos membros do órgão executivo:

- a. Presidente – Ricardo Rio
  - Divisão de Apoio às Freguesias: Desempenho Adequado
  - Gabinete de Ação Social: Desempenho Relevante
- b. Vice – Presidente - Sameiro Araújo
  - Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo: Desempenho Relevante
- c. Vereador João Rodrigues
  - Direção Municipal de Obras e Serviços Municipais: Desempenho Relevante
- d. Vereadora Olga Pereira
  - Direção Municipal de Gestão, Administração e Prospetiva: Desempenho Relevante
  - Polícia Municipal: Desempenho Adequado

e. Vereador Miguel Sopas Bandeira

- Direção Municipal de Urbanismo, Ordenamento e Planeamento: Desempenho Relevante

f. Vereador Altino Bessa

- Divisão de Apoio às Atividades Económicas: Desempenho Relevante
- Divisão de Proteção Civil: Desempenho Adequado
- Companhia dos Sapadores Bombeiros: Desempenho Adequado

g. Vereadora Lúcia Dias

- Divisão de Cultura: Desempenho Relevante
- Divisão de Educação: Desempenho Adequado

À consideração superior,

Divisão de Sistemas de Informação e Qualidade  
Braga, 21 de fevereiro de 2020



---

(Teresa Pestana)

**ASSUNTO:** SUBSISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS UNIDADES ORGÂNICAS (SIADAP 1) - 2019

1. Nos termos da Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, aplicada à Administração Local por força do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, nos Municípios são sujeitas a avaliação de desempenho as unidades orgânicas que dependem diretamente dos membros do órgão executivo.
2. Cada membro do órgão executivo avalia as unidades orgânicas que superintende, sendo a avaliação expressa nas seguintes menções:
  - Desempenho relevante: se atingiu todos os objetivos, superando alguns;
  - Desempenho adequado: se atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes;
  - Desempenho inadequado: se não atingiu os objetivos mais relevantes.
3. Nos termos do n.º 3 do artigo 12.º do Decreto-regulamentar n.º 18/2009, compete à Câmara Municipal ratificar a avaliação das unidades orgânicas atribuídas pelo membro do órgão executivo de que dependam.
4. Nestes termos, propõe-se que sejam ratificadas as avaliações de desempenho atribuídas pelos membros do órgão executivo:
  - a. Presidente – Ricardo Rio
    - Divisão de Apoio às Freguesias: Desempenho Adequado
    - Gabinete de Ação Social: Desempenho Relevante
  - b. Vice – Presidente - Sameiro Araújo
    - Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo: Desempenho Relevante
  - c. Vereador João Rodrigues
    - Direção Municipal de Obras e Serviços Municipais: Desempenho Relevante
  - d. Vereadora Olga Pereira
    - Direção Municipal de Gestão, Administração e Prospetiva: Desempenho Relevante
    - Companhia dos Sapadores Bombeiros: Desempenho Adequado
    - Polícia Municipal: Desempenho Adequado
  - e. Vereador Miguel Sopas Bandeira
    - Direção Municipal de Urbanismo, Ordenamento e Planeamento: Desempenho Relevante
  - f. Vereador Altino Bessa
    - Divisão de Apoio às Atividades Económicas: Desempenho Relevante
    - Divisão de Proteção Civil: Desempenho Adequado
  - g. Vereadora Lúcia Dias
    - Divisão de Cultura: Desempenho Relevante
    - Divisão de Educação: Desempenho Adequado





## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE APOIO ÀS FREGUESIAS

DIRIGENTE: DR. RICARDO RIO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 19/03/2019

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - 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 - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência;  
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 - Promover o desenvolvimento das freguesias do concelho;  
OE V - Incentivar a cooperação e as sinergias entre as freguesias do concelho.

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA					
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	0%			
EFICÁCIA					
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço	Objetivo eliminado por decisão superior.			
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	0%			

**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
EFICIENCIA					
Objetivo 3: Melhorar os tempos de resposta dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações	
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	12 dias		Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
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	10 dias	10 dias			
QUALIDADE					
Objetivo 4: Aferir níveis de satisfação das juntas de freguesia - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações	
Índice de Satisfação do Cliente	≥ 85%	89.19%		Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Objetivo 5: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações	
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	70%	70%		Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	

<b>DESEMPENHO:</b>	<b>ADEQUADO</b>
--------------------	-----------------



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação	
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE DE AÇÃO SOCIAL

DIRIGENTE: DR.ª CLÁUDIA IGREJA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 07/01/2020

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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 V – Reforço da coesão territorial e diminuição dos níveis de pobreza e das desigualdades sociais com vista à promoção do desenvolvimento social.

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal					Observações	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte		
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	N.A.				
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					Observações	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte		
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	28/03/2019				
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	100%				



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

EFICÁCIA					
Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades planejadas					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de cumprimento do Plano de Atividades	90%	98%			
Objetivo 4: Dinamizar a Rede Social					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Nº de reuniões na Rede Social	10	36			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 5: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados	3	3			
Objetivo 6: Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12	9			
Objetivo 7: Promover respostas sociais que assegurem o bem-estar dos grupos mais vulneráveis					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
N.º de respostas/projetos sociais criados e não previstos no Plano de Atividades	3	12			

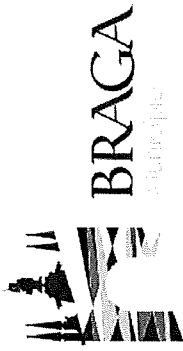
**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

<b>QUALIDADE</b>				
<b>Objetivo 8: Promover a melhoria contínua do serviço</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	5		
<b>Objetivo 9: Aferir níveis de satisfação dos munícipes, beneficiários do Programa +65 - Índice de Satisfação</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Índice de Satisfação	≥ 85%	100%		

<b>DESEMPENHO:</b>	<b>RELEVANTE</b>
--------------------	------------------

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação	
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	





## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DO DESPORTO, JUVENTUDE E ASSOCIATIVISMO

DIRIGENTE: MARIA DO SAMEIRO MACEDO ARAÚJO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 20/01/2020

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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.

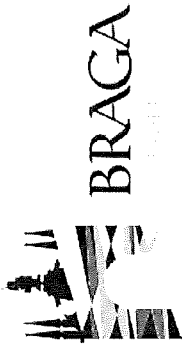
OE III – Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
EFICÁCIA					
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	18/09/2019			
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	03/04/2019			
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	100%			



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de execução das atividades/projetos, desenvolvidos e apoiados pelo Pelouro.	90%	99%			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 4: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Aumentar o número de procedimentos simplificados	5	5			
Objetivo 5: Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	11			

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

QUALIDADE				
Objetivo 6: Aterir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de Satisfação do Cliente	≥ 85%	86%		Da análise dos inquéritos recolhidos em 2019, embora com uma descida de 11% em relação a 2018, podemos aferir que mesmo assim, os utentes fazem uma avaliação muito positiva (86%) Depois de uma análise mais cuidada, dos valores atingidos nos aspetos em avaliação de todas as atividades/Programas nas Instalações e Freguesia, podemos verificar que a descida verificada neste ano de 2019, se deve essencialmente aos constrangimentos provocados pelas obras de requalificação das instalações das Piscinas do Complexo da Rodovia. Isto porque é nessa instalação onde se verificam os valores que contribuíram para a mesma, nomeadamente nas indicações de Insuficiente e Mau ao contrário dos valores residuais, e até nulos, registados nas restantes instalações e programas desportivos. Deste modo podemos considerar que a avaliação em 2019, quanto ao Objetivo n.º 6 - "Aferir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação", embora com a referida descida, como sendo de nível satisfatório, uma vez que o grau de satisfação dos serviços, somando os graus positivos situa-se nos 86%, 1% acima da meta definida para o período de avaliação.
Objetivo 7: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	100%		



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

N.º de círculos de melhoria continua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	6	
--	------------------------	---	--

DESEMPENHO:	RELEVANTE
-------------	-----------

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos		Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos		Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução





## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS

DIRIGENTE: ENG.ª ALZIRA TORRES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 19/01/2020

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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

EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2018	10/09/2019		
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	01/03/2019		

**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	100%			
<b>Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades planeadas</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>	<b>Observações</b>
Taxa de cumprimento de atividades previstas no PIP 2019	75%	100%			
<b>Objetivo 4: Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>	<b>Observações</b>
Taxa de execução dos pedidos de manutenção e apoios executados no prazo.	75%	87%			
Grau de cumprimento das tarefas planeadas e programadas	85%	85%			
<b>EFICIÊNCIA</b>					
<b>Objetivo 5: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>	<b>Observações</b>
Aumentar o número de procedimentos simplificados	10	11			
<b>Objetivo 6: Melhorar os tempos de resposta dos serviços</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>	<b>Observações</b>
Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	8 dias			



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
EFICIÊNCIA					
Objetivo 7: Assegurar a conservação do património municipal imobiliário					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de execução dos pedidos de manutenção do património imobiliário	75%	79%			
Objetivo 8: Melhorar os níveis de atividade do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Estabelecer novas medidas de gestão, planeamento e/ou organização da unidade orgânica que promovam a melhoria da eficiência do serviço de forma sustentada.	6/ano	8	12		
Implementar novas medidas de gestão, planeamento e/ou organização na unidade orgânica que promovam a melhoria da eficiência do serviço de forma demonstrada.	4/ano	5	6		
QUALIDADE					
Objetivo 9: Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Índice de Satisfação do Cliente	85%	68%			
Objetivo 10: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	75%			



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	7			

DESEMPENHO:	RELEVANTE
-------------	-----------

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação	
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO, ADMINISTRAÇÃO E PROSPETIVA

DIRIGENTE: MIGUEL GUIMARÃES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 17/01/2020

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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.

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	18/09/2019		
Elaborar Proposta de Orçamento para a CMB (Métrica: Enviar documentos na data prevista)	31/10/2019	21/10/2019		
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	28/03/2019		

**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	100%		
---	---	------	--	--

<b>Eficiência</b>				
<b>Objetivo 3: Monitorizar a execução orçamental</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Monitorizar a execução do orçamento municipal	1 mês após o trimestre	100%		
<b>Objetivo 4: Controlar a despesa</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Monitorizar procedimentos de contratação de bens e serviços	1 mês após o período	100%		
<b>Objetivo 5: Transparência na aquisição de bens e serviços</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Plataforma serviços online	30/06/2019	03/06/2019		
Publicitação de subsídios e subvenções públicas atribuídos	1 mês após o período	100%		
Publicitação integral dos procedimentos concursais	100%	100%		

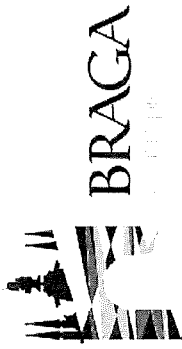




## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

EFICIÊNCIA					
Objetivo 6: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados	10	28			
Objetivo 7: Melhorar os tempos de resposta dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	8 dias			
Objetivo 8: Aumentar os níveis de qualificação profissional dos colaboradores do município					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Percentagem de execução das ações de formação	10%	11.63%			
QUALIDADE					
Objetivo 9: Aferir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Índice de Satisfação do Cliente	80%	99.80%			
Objetivo 10: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas)	75%	77%			



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1º por Trimestre)	9	
--	-------------------------	---	--

DESEMPENHO:	RELEVANTE
-------------	-----------

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação	
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	





## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: POLÍCIA MUNICIPAL

DIRIGENTE: DR. FIRMINO MARQUES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 08/01/2020

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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 ênfase 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

EFICÁCIA					
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	06/09/2019			

**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

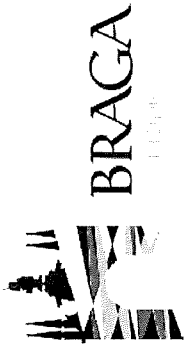
OBJETIVOS OPERACIONAIS					
EFICÁCIA					
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	N.A.			
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	50%			
Objetivo 3: Promover a vigilância constante em zonas consideradas críticas					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de concretização de ações de controlo preventivo (Zonas críticas - 20 vigilâncias por mês)	75%	81%			
Objetivo 4: Promover o cumprimento atempado das notificações solicitadas					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de concretização de notificações (Gabinete Jurídico)	70%	71%			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 5: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Aumentar o número de procedimentos simplificados	3	1			



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 6: Melhorar os tempos de resposta dos serviços				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	11 dias		
Objetivo 7: Melhorar os níveis de atividade do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de remoção de viaturas em fim de vida	85%	63%		
QUALIDADE				
Objetivo 8: Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de Satisfação do Cliente	85%	N.A.		



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 9: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	50%		
N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	4		

DESEMPENHO:	ADEQUADO
-------------	----------

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA		
RECURSOS HUMANOS		
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação
RECURSOS FINANCEIROS		
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução





# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO, ORDENAMENTO E PLANEAMENTO

DIRIGENTE: PROF. MIGUEL BANDEIRA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 20/01/2020

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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 IX - Afirmar Braga como destino turístico de eleição no panorama nacional e internacional.

OE X - Aproveitar de forma mais eficaz os recursos e equipamentos culturais e fortalecer a dinamização cultural através de parcerias com as demais instituições culturais.

OE XIV - Promover soluções sustentadas de mobilidade para a resolução de problemas relacionados com o tráfego automóvel, estacionamento e transportes coletivos e a promoção de modos suaves, como a circulação pedonal e ciclável.

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

EFICÁCIA					
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	09/09/2019			
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	19/02/2019			

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	100%			
<b>Objetivo 3: Realizar estudos e projetos que promovam a reabilitação urbana do edificado e do espaço público</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>	<b>Observações</b>
N.º de projetos e estudos de reabilitação do edificado e do espaço urbano	7	10		Face ao resultado obtido proponho a alteração da meta de 7 para 8.	
N.º projetos de ordenamento viário e projetos de acalmia de trânsito	30	32			
<b>Objetivo 4: Promover ações de salvaguarda e animação do património cultural</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>	<b>Observações</b>
N.º de ações de salvaguarda do património arqueológico	30	73		Face ao resultado obtido proponho a alteração da meta de 30 para 35.	
N.º de ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho	90	245		Face ao resultado obtido proponho a alteração da meta de 90 para 100.	
<b>OBJETIVOS OPERACIONAIS</b>					
<b>EFICIÊNCIA</b>					
<b>Objetivo 5: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>	<b>Observações</b>
Aumentar o número de procedimentos simplificados	10	13			
<b>Objetivo 6: Melhorar os tempos de resposta dos serviços</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>	<b>Observações</b>



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

Reduzir o tempo médio de resposta a reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	12 dias			
<b>Objetivo 7: Melhorar a eficiência do serviço prestado</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>	<b>Observações</b>
Reduzir o prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DTM em matéria de OEP	9 dias	8 dias			
Reduzir o prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DPRRU	25 dias	11 dias		Face ao resultado obtido proponho a alteração da meta de 25 para 20.	
Reduzir o prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DGUEP e da DPCGCH	13 dias	8 dias			



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 8: Aferir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de Satisfação do Cliente	85%	93%		Face aos resultados do primeiro trimestre que este indicador foi superado; verificou-se, no entanto, que o n.º de inquéritos preenchidos e entregues pelos municípios nos 3 trimestres seguintes foi muito reduzido, não se considerando por isso válidos para contabilização. Esta circunstância factual obriga à suspensão deste indicador para 2020.
Objetivo 10: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	100%		
N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	4		

DESEMPENHO:	RELEVANTE
-------------	-----------

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA		
RECURSOS HUMANOS		
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação
RECURSOS FINANCEIROS		
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE EDUCAÇÃO

DIRIGENTE: BRANCA SOARES DA COSTA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 16 DE JANEIRO 2020

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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 implementação de medidas conducentes ao aumento da qualidade educativa concelhia e à melhoria do sucesso escolar.

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA					Observações	
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal					Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)			
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	10/10/2019	A OS saiu em agosto (12 de agosto). O prazo deveria ter sido reformulado no sentido de ser possível cumprir a que acresce à necessidade de validação superior a que não foi possível por motivo de férias da Vereadora.			
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)			
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	28/03/2019				

**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	50%		
---	---	-----	--	--

<b>EFICÁCIA</b>				
<b>Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades planeadas</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de cumprimento de Atividades	90%	93%		
<b>Objetivo 4: Cumprir com os compromissos relativos aos projetos educativos</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de participação nas atividades lúdico-educativas	50%	83%		
<b>EFICIÊNCIA</b>				
<b>Objetivo 5: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengeñaria de processos)</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Aumentar o número de procedimentos simplificados	5	17		
<b>Objetivo 6: Melhorar os tempos de resposta dos serviços</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	17 dias		De referir que na DE o tempo de resposta foi de 5 dias úteis. A que acresce a dúvida se de facto estaremos diante de uma reclamação procedente, pese embora tenhamos consciência que deverá ser prestada resposta ao Município. Alerto que o facto de se considerar Reclamação ou Alerta a Divisão de Educação sai prejudicada na Avaliação SIADAP I 2019 porque se assume um desvio de 15 pontos percentuais (se considerada reclamação ou não). Diríamos ter direta influencia na atribuição de mérito de menção Relevante ( 84%) ou de Adequado ( 69%).



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

QUALIDADE					
Objetivo 7: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	85%	100%			
N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	9			
Objetivo 8: Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Índice de Satisfação do Cliente (Escola de Educação Rodoviária)	85%	96%			

DESEMPENHO:

ADEQUADO





## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE CULTURA

DIRIGENTE: DR.ª SILVIA FÁRIA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 09/01/2020

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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 as 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.

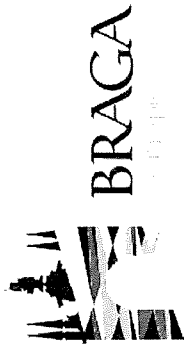
OE III - Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.

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 X - Aproveitar de forma mais eficaz os recursos e equipamentos culturais e fortalecer a dinamização cultural através de parcerias com as demais instituições culturais.

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	10/09/2019		



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
EFICIÊNCIA					
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	N.A.			
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	100%			
Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades planeadas					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de cumprimento do Plano de Atividades	90%	100%			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 4: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Aumentar o número de procedimentos simplificados	5	5			
Objetivo 5: Promover um melhor envolvimento da comunidade (programando e envolvendo nos projetos os agentes, escolas e movimento associativo e institucional)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Nº de Escolas/Associações Participantes em todas as atividades previstas no Plano de Atividades.	Escolas 100/ Associações 150	638 / 418			



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
QUALIDADE					
Objetivo 6: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas)	75%	100%			
N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	6			
Objetivo 7: Atingir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Índice de Satisfação do Cliente	85%	85%			

DESEMPENHO:	RELEVANTE
-------------	-----------

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação	
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE APOIO ÀS ATIVIDADES ECONÓMICAS

DIRIGENTE: DR.ª FILOMENA ALVES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 10/01/2020

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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 IX - Afirmar Braga como destino turístico de eleição no panorama nacional e internacional.

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA					
Objetivo 1.: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	30/08/2019	Documentos remetidos ao Daniel Pinto no dia 30 de agosto para anexar aos restantes da Vereação.		
Objetivo 2.: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	04/04/2019	Enviado o Relatório de Atividades de 2018 ao Daniel Pinto para juntar ao relatório geral da Vereação.		
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	100%			

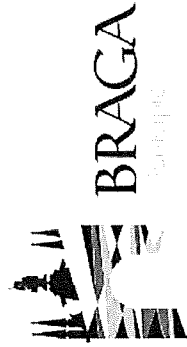




# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
<b>EFICÁCIA</b>					
Objetivo 3: Promover e divulgar Braga					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Realização de ações de promoção, formação, divulgação e informação com vista à promoção turística de Braga e na área da defesa do consumidor	30	38			
<b>EFICIÊNCIA</b>					
Objetivo 4: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Aumentar o número de procedimentos simplificados	5	5			
Objetivo 5: Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12	N.A.			
Objetivo 6: Melhorar os níveis de promoção e divulgação de produtos regionais					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Número de dias da promoção e divulgação de produtos regionais	15	58			
<b>QUALIDADE</b>					
Objetivo 7: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas)	75%	100%			



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	7		
Objetivo 8: Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior a meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de Satisfação do Cliente	85%	95%		

DESEMPENHO:	RELEVANTE
-------------	-----------

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação	
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2019

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: COMPANHIA DE BOMBEIROS SAPADORES

DIRETOR: JOÃO JOSÉ DA SILVA FELGUEIRAS

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 17/01/2020

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

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.

## EFICÁCIA

Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	11/09/2019			

Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	17/01/2019			
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	16/04/2019 12/07/2019 09/10/2019 17/01/2020			



**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2019**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS						
EFICIÊNCIA						
Objetivo 3: Promover/ colaborar em ações nos domínios da prevenção						
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de resposta a pedidos de Simulacros	75%	100%				
Taxa de resposta a pedidos de ações de sensibilização	75%	100%				
Objetivo 4: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)						
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	3	3				
Objetivo 5: Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços						
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	3	3				
Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12	N.A.				
Objetivo 6: Melhorar os níveis de atividade do serviço						
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de participação em ações de inspeção ou vistoria solicitadas pela ANPC	70%	53%	O indicador "Taxa de participação em ações de inspeção ou vistoria solicitadas pela ANPC", é prejudicado no seu cumprimento por se encontrar em mobilidade o bombeiro que executava esta tarefa.	Perante a presente análise concluímos pela necessidade de alteração da meta para 60%, do seguinte indicador: Objetivo n.º 6: Melhorar os níveis de atividade do serviço, indicador "Taxa de participação em ações de inspeção ou vistoria solicitadas pela ANPC".		
QUALIDADE						
Objetivo 7: Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação						





## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2019

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Índice de Satisfação do Cliente	85%	N.A.			
<b>Objetivo 8: Promover a melhoria contínua do serviço</b>					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas)	75%	N.A.			
N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	4			
<b>Objetivo 9: Promover a cultura de segurança</b>					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Ministrar ações de formação de 1ª intervenção / socorrismo / outras	80%	100%			

<b>DESEMPENHO:</b>	<b>ADEQUADO</b>
--------------------	-----------------

OPÇÕES SEGUÍDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação	
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE PROTEÇÃO CIVIL

DIRIGENTE: VÍTOR AZEVEDO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 27/01/2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
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				
EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	18/09/2019	02/09/2019		
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	28/03/2019	N.A.		
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	50%		



# **RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA** Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 3: Aumentar a segurança de pessoas e bens				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Nº de Planos de Segurança / Coordenação no âmbito dos Eventos Municipais	3	6		
Objetivo 4: Garantir a qualidade do planeamento operacional Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Aprovação do Plano Operacional Municipal em sede da Comissão Municipal de Defesa da Floresta	15/04/2019	15/04/2019		
EFICIÊNCIA				
Objetivo 5: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Aumentar o número de procedimentos simplificados	3	3		
Objetivo 6: Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	N.A.		
Objetivo 7: Promover o cumprimento das regras de segurança e de promoção do bem-estar.				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Prazo emissão informação técnica para Licenciamentos de Recintos	3	3		

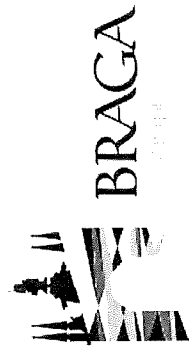


# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

Prazo emissão informação técnica para Autorização Prévia para Utilização de Fogo-de-Artifício	5	5		
<b>QUALIDADE</b>				
<b>Objetivo 8: Aferir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Índice de Satisfação do Cliente	80%	N.A.		
<b>Objetivo 9: Promover a melhoria contínua do serviço</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas)	75%	50%		
N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas	4 (1 por Trimestre)	5		





**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA**  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

DESEMPENHO:	ADEQUADO
-------------	----------

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação	
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	