

2. Ratificação do SIADAP 1 de 2023

Submete-se, à consideração do Executivo Municipal, nos termos do n.º 3 do artigo 12.º do Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, ratificação das avaliações de desempenho atribuídas pelos membros do órgão executivo a seguir identificadas:

- a)** Presidente – Ricardo Rio
Departamento de Cultura e Turismo (DCT): BOM
Divisão de Coesão Territorial e Acompanhamento das Freguesias (DCTAF): BOM
Divisão de Funding, Fundos Comunitários e Relação Internacionais (DFFCRI): BOM
- b)** Vice-Presidente – Sameiro Araújo
Direção Municipal de Gestão (DMG): BOM
Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica (DDJAPC): BOM
- c)** Vereador – Altino Bessa
Companhia de Bombeiros Sapadores (CBS): BOM
Divisão do Ambiente, Alterações Climáticas e Política Animal (DAACPA): BOM
Divisão de Proteção Civil (DPC): BOM
- d)** Vereadora – Olga Pereira
Direção Municipal de Obras e Serviços Municipais (DMOSM): BOM
Divisão de Polícia Municipal (DPM): BOM
- e)** Vereador – João Rodrigues
Direção Municipal de Gestão do Território (DMGT): BOM
- f)** Vereadora – Carla Sepúlveda
Departamento de Educação e Coesão Social (DECS): BOM

Tudo de acordo com os documentos constantes do processo.

PROPOSTA PARA REUNIÃO DE CÂMARA MUNICIPAL DE BRAGA

N.º Informação: 41179

Data: 26/04/2024

Deliberações	
Deliberação da Câmara Municipal	Deliberação da Assembleia Municipal:

Despachos	
O(a) Vereador(a)	O Presidente, à reunião de Câmara,
Despacho do(a) Sr(a). Vereador(a), com competência delegada por Despacho do Sr. Presidente de 18 de outubro de 2021,	O(a) Vice-Presidente, à reunião de Câmara, (Na qualidade dos termos do nº3 do artigo 57 da Lei nº169/99 de 18 de setembro)

O(a) Diretor de Departamento	O(a) Diretor(a) Municipal
-------------------------------------	----------------------------------

Exmo. Sr. Presidente, remeto para aprovação as avaliações do SIADAP 1 de 2023

O(a) Chefe Unidade	O(a) Chefe Divisão
---------------------------	---------------------------

Assunto: Ratificação do SIADAP 1 de 2023

PROPOSTA:

Considerando que:

1) Nos municípios, as unidades orgânicas que dependem diretamente dos membros do órgão executivo estão sujeitas a avaliação de desempenho, nos termos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, aplicada à Administração Local por força do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro.

2) Cada membro do órgão executivo avalia as unidades orgânicas que superintende, sendo a avaliação expressa nas seguintes menções:

Desempenho bom: se atingiu todos os objetivos, superando alguns; Desempenho satisfatório: se atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes; Desempenho insuficiente: 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.

Propõe-se que sejam ratificadas as avaliações de desempenho atribuídas pelos membros do órgão executivo, transcritas abaixo:

a. Presidente – Ricardo Rio

Departamento de Cultura e Turismo (DCT): BOM

Divisão de Coesão Territorial e Acompanhamento das Freguesias (DCTAF): BOM

Divisão de Funding, Fundos Comunitários e Relação Internacionais (DFFCRI): BOM

b. Vice-Presidente – Sameiro Araújo

Direção Municipal de Gestão (DMG): BOM

Divisão de Desporto, Juventude, Associativismo e Participação Cívica (DDJAPC): BOM

c. Vereador – Altino Bessa

Companhia de Bombeiros Sapadores (CBS): BOM

Divisão do Ambiente, Alterações Climáticas e Política Animal (DAACPA): BOM

Divisão de Proteção Civil (DPC): BOM

d. Vereadora – Olga Pereira

Direção Municipal de Obras e Serviços Municipais (DMOSM): BOM

Divisão de Polícia Municipal (DPM): BOM

- e. Vereador – João Rodrigues
Direção Municipal de Gestão do Território (DMGT): BOM

- f. Vereadora – Carla Sepúlveda
Departamento de Educação e Coesão Social (DECS): BOM

À consideração superior,

O (a) Técnico(a)

Anexos:

- 1. Relatórios anuais e QUAR's.**

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

DIVISÃO DE COESÃO TERRITORIAL E ACOMPANHAMENTO DAS FREGUESIAS

Missão	<p>Braga deverá ser reconhecida como uma verdadeira smart e trendy city, sendo tal posicionamento alicerçado nos seguintes eixos:</p> <ul style="list-style-type: none">- uma cidade inovadora baseada na sua dinâmica empreendedora de base tecnológica e integradora de uma região tecnológica constituída, entre outros, pelos concelhos do Quadrilátero Urbano com influência crescente no Eixo Atlântico;- uma cidade feliz que ganha corpo pelos seus índices de qualidade de vida, sustentabilidade e dinâmica social e cultural.
Visão	<p>Braga, uma cidade milenar, um centro político e administrativo, um espaço para a economia do futuro.</p> <p>Braga,</p> <ul style="list-style-type: none">- uma cidade inovadora;- uma cidade feliz;- uma referência.

Objetivos Estratégicos (OE)		OE2 -MELHORAR A REDE DE ACESSIBILIDADES RODOVIÁRIAS E QUALIFICAR O ESPAÇO PÚBLICO OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE OE12 - REFORÇAR MODELO DE GOVERNANÇA ABERTA E PARTICIPADA OE 14 -OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS															
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				TOTAL 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA - Ponderação 35%																	
Objetivo 1						100%											
Assegurar o cumprimento dos Apoios Financeiros	OE 2; OE 14	Taxa de Cumprimento dos Apoios Financeiros atribuídos às Juntas de Freguesia <i>(Métrica: N.º de AF executados /N.º de AF atribuídos) * 100%</i> <i>Pressupostos: este indicador é calculado pelos AF consideradas concluídos</i>	DCTAF	50%	100%	Supera: >50 % Atinge: =50% Não atinge:<50%	Ficheiro "Registo de Contratos"	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	48%	54%	55%	55%	55%	100%	100%	0	100%
100%																	
EFICÁCIA - Resultado																	
35%																	
EFICIÊNCIA - Ponderação 35%																	
Objetivo 2						20%											
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	Peso das cópias/impressões a cores face às cópias / impressões a preto e branco <i>(Métrica: N.º de cópias a cores / n.º total de cópias efetuadas)</i>	DCTAF	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	17%	7%	20%	18%	16%	100%	100%	-14%	20%
Objetivo 3						80%											
Assegurar o registo e encaminhamento de todas as solicitações da JF enviadas para o email "freguesias@cm-braga.pt"	OE12	Prazo de registo /encaminhamento <i>(Métrica: data de encaminhamento - data de registo)</i>	DCTAF	1	100%	Supera: < 1 dia útil atinge: = 1 dia útil Não atinge: > 1 dia útil	REGISTO_OFICIOS_2023	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0,37	0,39	0,35	0,41	0,38	1,00	100%	-0,62	80%
100%																	
EFICIÊNCIA - Resultado																	
35%																	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				TOTAL 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
QUALIDADE - Ponderação 30%																	
Objetivo 4																	
100%																	
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço (Métrica: Nº de ações / medidas) Pressupostos: As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos)com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€. Exemplos de âmbitos de definição de ações: - otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos; - definição de prazos intermédios de tramitação; - desmaterialização de procedimentos	DCTAF	1	100%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	2	0	2	100%	100%	1	100%
100%																	
QUALIDADE - Resultado																	
30%																	
DESEMPENHO																	
100%																	
BOM																	

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE COESÃO TERRITORIAL E ACOMPANHAMENTO DAS FREGUESIAS

DIRIGENTE: FRANCISCO MARQUES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 12/01/2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- OE2 - Melhorar a rede de acessibilidades rodoviárias e qualificar o espaço público
- OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade
- OE12 - Reforçar modelo de governança aberta e participada
- OE 14 - Otimizar desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos clientes internos e externos

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Assegurar o cumprimento dos Apoios Financeiros

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 Cumprimento dos Apoios Financeiros atribuídos às Juntas de Freguesia	50%	55%	Dos 163 apoios atribuídos no ano de 2023, 89 foram executados, correspondendo a uma taxa de 55%. Este indicador foi superado.	Julgamos que este objetivo se deve manter, dado que se torna eficaz na avaliação dos serviços, mas cabe ao executivo decidir a sua manutenção ou não.

Objetivo 2: Promover a sustentabilidade 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
Peso das cópias/impressões a cores face às cópias / impressões a preto e branco	30%	15,67%	Durante este ano, foram efetuadas um total de 7073 cópias/impressões, das quais 1108 foram a cores, correspondendo a uma taxa de 15,67%. Este indicador foi superado.	Julgamos que a gestão das cópias/impressões é um indicador a manter, não obstante será revisto, passando a designar-se "Taxa de redução do total das cópias/impressões face ao ano anterior", com uma meta de 5%. Desta forma, este indicador passa a ser um indicador de eficiência.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 3: Assegurar o registo e encaminhamento de todas as solicitações da JF enviadas para o email "freguesias@cm-braga.pt"				
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 de registo /encaminhamento	1 dia	0,38 dias	Durante este ano, foram registados um total de 5283 ofícios, tendo o prazo médio de registo sido de 0,38 dias. Este indicador foi superado.	Julgamos que este objetivo se deve manter, dado que se torna eficaz na avaliação dos serviços, mas cabe ao executivo decidir a sua manutenção ou não.
QUALIDADE				
Objetivo 4: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	1	2	1 - Criação de Ficheiro para controlo da elaboração AT e CI (MAPA DE PROCESSOS) - A qualquer momento consegue-se perceber o ponto de situação dos contratos. 2 - Criação de grupo na MGD, DCTAF - CORRESPONDÊNCIA, para garantir tempos de tratamento iguais para qualquer entidade. Este indicador foi superado.	Julgamos que este objetivo se deve manter, dado que se torna eficaz na avaliação dos serviços, passando a meta a ser 2 ações/ano.

DESEMPENHO: **BOM (100%)**

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA		
RECURSOS HUMANOS		
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na autoavaliação
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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

DIVISÃO DO DESPORTO, JUVENTUDE, ASSOCIATIVISMO E PARTICIPAÇÃO CÍVICA

Missão	Promover e apoiar o desenvolvimento de atividades desportivas e de lazer, que possibilitem aos cidadãos do concelho a adoção de práticas e hábitos de vida saudáveis numa clara assunção do contributo que fenómeno desportivo tem para a promoção de uma melhor qualidade de vida.
Visão	Sermos referência na implementação de políticas desportivas e de lazer, numa estreita articulação com os diversos atores do fenómeno desportivo e associativo do Concelho, no sentido de reforçar o objetivo de tornar Braga numa cidade cada vez mais ativa, dinâmica e inclusiva.

Objetivos estratégicos (OE)		OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE OE 11 - PROMOVER COMUNIDADE ATIVA E SAUDÁVEL E CONCELHO RESILIENTE OE 14 - OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMNISTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA															
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade s	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA		Ponderação:		35%													
Objetivo 1																	
100%																	
Assegurar a execução das atividades	OE 11; OE 15	Taxa de execução das atividades e projetos, desenvolvidos e apoiados pelo Pelouro. <i>[Métrica: N.º de atividades e projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades e projetos previstos(os) * 100%]</i>	DDIAPC	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades e Relatório de Execução	Relatório Trimestral	94,9%	100,0%	98,0%	100,0%	98,8%	100%	100%	9%	100%
																	100%
EFICÁCIA - Resultado																	
35%																	
EFICIÊNCIA		Ponderação:		35%													
Objetivo 2																	
100%																	
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto <i>[Métrica: N.º de cópias a cores /N.º de cópias efetuadas]</i>	DDIAPC	30%	50%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	n/a	27%	23%	14%	22%	100%	50%	-8%	100%
		N.º de medidas que promovam a sustentabilidade <i>[Métrica: N.º medidas implementadas]</i>	DDIAPC	1	50%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge: < 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	2	0	2	100%	50%	1	
																	100%
EFICIÊNCIA - Resultado																	
35%																	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade s	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
QUALIDADE																	
Ponderação:		30%															
Objetivo 3																	
Aferir níveis de satisfação	OE 14	Índice de Satisfação dos Municípios <i>(Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário no 4º Trimestre)</i> <i>Pressupostos: O resultado a apresentar será o apurado na final do ano.</i>	DDIAPC	70%	70%	Supera: ≥ 85% Atinge: ≥ 70% e < 85% Não atinge: < 70%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				86%	86%	100%	70%	16%	
		Nº de sugestões/melhorias, implementadas <i>(Métrica: Nº de ações implementadas até ao fim do ano)</i> <i>Pressupostos: Tendo em conta que os resultados são apurados na final do ano, o presente indicador incide sobre os as sugestões e áreas a melhorar (aspetos menos classificados) registadas nos questionários no ano anterior. Serão consideradas para cálculo do indicador as melhorias e sugestões consideradas exequíveis.</i>	DDIAPC	2	30%	Supera: > 2/ano Atinge: = 2/ano Não atinge: < 2/ano	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	1	2	3	100%	30%	1	50%
Objetivo 4																	
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: Nº de ações / medidas)</i> <i>As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos) com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> - otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos; - definição de prazos intermédios de tramitação; - desmaterialização de procedimentos	DDIAPC	1	50%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	2	1	3	100%	50%	2	
		N.º de Ações/Medidas que promovam a transparência <i>(Métrica: N.º medidas implementadas)</i>	DDIAPC	1	50%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	1	3	4	100%	50%	3	
100%																	
QUALIDADE - Resultado																	
30%																	
DESEMPENHO																	
100%																	
BOM																	

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: **DIVISÃO DO DESPORTO, JUVENTUDE, ASSOCIATIVISMO E PARTICIPAÇÃO CÍVICA**

DIRIGENTE: **ROSA CANÁRIO**

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: **19/01/2024**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
OE 1: Assegurar a execução das atividades OE 2: Promover a sustentabilidade dos serviços OE 3: Aferir níveis de satisfação OE 4: Assegurar a melhoria contínua do serviço				

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a execução das atividades				
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 execução das atividades e projetos, desenvolvidos e apoiados pelo Pelouro	90%	98,89%	Durante o ano de 2023, foram realizadas 253 atividades das 256 planeadas, correspondendo a uma taxa de execução de 98,89%. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 2: Promover a sustentabilidade 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
Peso das cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto	30%	22,37%	Durante o ano de 2023, foram efetuadas um total de 7682 cópias/impressões, das quais 17068 foram a cores, correspondendo a uma taxa de 22,37%. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
N.º de medidas que promovam a sustentabilidade	1	2	Durante o ano de 2023, foram implementadas 2 medidas que promovam a sustentabilidade, pelo que as mesmas estão descritas nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 3: Aferir níveis 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 dos Municípes	≥ 70% e ≤ 85%	86,20%	Foi obtido um IMS de 86,20%. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
N.º de sugestões/melhorias, implementadas	2	3	Durante o ano de 2023, foram implementadas 3 melhorias decorrentes de sugestões nos questionários de satisfação, pelo que as mesmas foram identificadas nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
Objetivo 3: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	1	3	Durante o ano de 2023, foram implementadas 3 melhorias para melhorar a eficiência dos serviços, pelo que as mesmas foram identificadas nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
N.º de Ações/Medidas que promovam a transparência	1	4	Durante o ano de 2023, foram implementadas 4 medidas que promovam a transparência, pelo que as mesmas foram identificadas nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.

DESEMPENHO:

BOM (100%)

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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO E COESÃO SOCIAL

Missão	Contribuir, em cooperação com os vários agentes locais, regionais, nacionais e internacionais, para o desenvolvimento de uma política educativa integrada, de qualidade e ao serviço do desenvolvimento das crianças, jovens e adultos, promotora do desenvolvimento e da coesão social com vista à felicidade individual e à coesão comunitária. Contribuir, em cooperação com os vários agentes locais, regionais, nacionais e internacionais, para a diminuição das assimetrias sociais, promovendo a inclusão social de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade, bem como políticas de inclusão, integração e interculturalidade promotoras do desenvolvimento social do Concelho.
Visão	Ser um Concelho de referência na política educativa, na inclusão social, na inovação e na integração, ao serviço das comunidades, das pessoas e do território.

Objetivos estratégicos (OE)	OE 6 - FORMAR, CAPTAR E RETER TALENTOS																
	OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE																
	OE 10 - INOVAR E REFORÇAR RESPOSTAS SOCIAIS E EDUCATIVAS																
	OE 11 - PROMOVER COMUNIDADE ATIVA E SAUDÁVEL E CONSELHO RESILITENTE																
	OE 14 -OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS																
	OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMINSTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA																
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA		Ponderação:		35%													
Objetivo 1		25%															
Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão (incluindo o Projeto Educativo Local e Carta Educativa de Braga, o Plano Municipal para a Igualdade e não-discriminação, e o Plano de Desenvolvimento Social)	OE 9; OE 10; OE11; OE 15	Taxa de Cumprimento das Atividades 2023 <i>[Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (as) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(as)] * 100%</i>	DECS; DCSS; DE	70%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 70% e ≤ 85% Não atinge: < 70%	Plano de atividades e Relatório de execução	Relatório trimestral de acompanhamento de SIADAP 1	91%	92%	97%	97%	94%	100%	100%	24%	25%
Objetivo 2		25%															
Assegurar a implementação do Programa "Cidade Amiga das Crianças"	OE10; OE 11	Data de apresentação e submissão de candidatura <i>[Métrica: data de submissão da candidatura]</i>	DECS; DCSS; DE	Data definida pela UNICEF	100%	Supera: antes da data definida Atinge: na data definida Não atinge: depois da data definida	Documentação e comunicação oficial com a UNICEF	Relatório trimestral de acompanhamento de SIADAP 1				30/10/2023	30/10/2023	100%	100%	1	25%

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade s	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
Objetivo 3																	
25%																	
Promover a igualdade de género	OE 9	Nº de medidas de promoção da igualdade de género <i>(Métrica: nº de medidas implementadas)</i> <i>Pressuposto: pelo menos, 1 medida por trimestre.</i>	DECS; DCSS; DE	4	100%	Supera: > 4 Atinge: =4 Não atinge: < 4	Relatório de execução	(Identificar os instrumentos / documentos utilizados para acompanhar e monitorizar o indicador)	6	4	4	0	14	100%	100%	10	25%
Objetivo 4																	
25%																	
Execução das atividades lúdico-educativas previstas no plano	OE 11: OE 14	Taxa de realização das atividades <i>(Métrica: Nº de atividades realizadas Vs Nº de atividades previstas/*100)</i>	DE	70%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 70% e ≤ 85% Não atinge: < 70%	Relatórios de atividades	Relatório Trimestral	1	1	1	1	1	100%	100%	30%	25%
																	100%
EFICÁCIA - Resultado																	
																	35%
EFICIÊNCIA		Ponderação:		35%													
Objetivo 5																	
50%																	
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto <i>Métrica: (N.º de cópias a cores /N.º de cópias efetuadas)</i>	DECS; DCSS; DE;	30%	50%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	13%	14%	12%	13%	13%	100%	50%	-17%	50%
		N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade <i>(Métrica: N.º de medidas implementadas)</i> <i>Pressupostos: A medida tem que ser implementada em todo o departamento.</i>	DECS; DCSS; DE;	1	50%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge: < 1	E-mail e/ou Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	2	0	1	0	3	100%	50%	2	
Objetivo 6																	
50%																	
Promover projetos que assegurem o bem-estar dos grupos de cidadãos mais vulneráveis	OE 10; OE 11	Nº de novos projetos implementados <i>Métrica: n.º de novos projetos</i>	DE; DCSS	1	100%	Supera: ≥ 2 projetos Atinge: = 1 projeto Não atinge: = 0 projetos	Relatório de atividades	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	1	1	2	2	6	100%	100%	5	50%
																	100%
EFICIÊNCIA - Resultado																	
																	35%

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
QUALIDADE - Ponderação: 30%																	
Objetivo 7																	
50%																	
Aferir níveis de satisfação	OE 14	Índice de Satisfação dos Municípios <i>(Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário)</i> <i>Pressupostos: O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos</i>	DCSS; DE	65%	100%	Supera: ≥ 85% Atinge: ≥ 65% e < 85% Não atinge: < 65%	Inquéritos de satisfação aplicados e Fichero de controlo de inquértos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	#DIV/0!	100%	89%	89%	91%	100%	100%	26%	50%
Objetivo 8																	
50%																	
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: N.º de ações / medidas)</i> <i>As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos)com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> <i>-otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos;</i> <i>-definição de prazos intermédias de tramitação;</i> <i>-desmaterialização de procedimentos</i>	DECS; DCSS; DE	2	50%	Supera: > 2/ano Atinge: = 2/ano Não atinge: < 2/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	2	0	1	0	3	100%	50%	1	25%
		N.º de Ações/Medidas que promovam a transparência <i>(Métrica: N.º medidas implementadas)</i>	DECS; DCSS; DE	1	50%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Plano de riscos Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	1	1	1	3	100%	50%	2	25%
100%																	100%
QUALIDADE - Resultado																	30%
DESEMPENHO																	
																	100%
BOM																	

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO E COESÃO SOCIAL

DIRIGENTE: JOAQUIM FREITAS

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE 6 - Formar, captar e reter talentos
 OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade
 OE 10 - Inovar e reforçar respostas sociais e educativas
 OE 11 - Promover comunidade ativa e saudável e conselho resiliente
 OE 14 - Otimizar desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos clientes internos e externos
 OE 15 - Assegurar a transparência dos processos e resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão (incluindo o Projeto Educativo Local e Carta Educativa de Braga, o Plano Municipal para a Igualdade e não-discriminação, e o Plano de Desenvolvimento Social)

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 Cumprimento das Atividades 2023	70%	94,30%	Capacidade de executar além do previsto devido ao esforço as equipas para responder às solicitações e/ou necessidades sentidas. Indicador Superado.	Manter indicador mas aumentar a meta.

Objetivo 2: Assegurar a implementação do Programa "Cidade Amiga das Crianças"

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
Data de apresentação e submissão de candidatura	Data definida pela UNICEF	30/10/2023	Foi possível apresentar a candidatura antes da data limite definida pela UNICEF. Indicador Superado.	Eliminar este indicador, por o termo ter terminado, no entanto serão definidos novos indicadores associados à implementação do programa "Cidade amiga das crianças".

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 3: Promover a igualdade de género				
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 medidas de promoção da igualdade de género	4	14	Forte superação devido à implementação de um conjunto de medidas promotoras da concretização do Plano Municipal para a Igualdade e Não-Discriminação, o que se veio a verificar fundamental. Indicador Superado.	Manter indicador mas reduzir a meta, uma vez que já foram implementada muitas medidas em 2023, necessitando as mesmas de consolidação.
QUALIDADE				
Objetivo 4: Execução das atividades lúdico-educativas previstas no plano				
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 realização das atividades	70%	100%	Todas as atividades previstas foram realizadas conforme planeado. Indicador Superado.	Indicador eliminado
Objetivo 5: Promover a sustentabilidade 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
N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto	30%	13,09%	Excelente resultado devido ao trabalho de promoção da diminuição da utilização do papel, bem como da modernização administrativa dos processos que, cumulativamente, concorrem para a concretização de estratégias de sustentabilidade. Indicador Superado.	Indicador revisto, no sentido de permitir uma análise comparativa com o ano anterior.
N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade	1	3	Forte superação devido à implementação de um conjunto de medidas promotoras da sustentabilidade, em linha com a prioridade do Município. Indicador Superado.	Manter indicador mas aumentar meta.
Objetivo 6: Promover projetos que assegurem o bem-estar dos grupos de cidadãos mais vulneráveis				
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 novos projetos implementados	1	6	Forte superação devido à implementação de uma nova dinâmica nas estruturas orgânicas, potenciadoras da inovação e da capacitação das equipas. Indicador Superado.	Manter indicador mas aumentar meta.
Objetivo 7: Aferir níveis 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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

Índice de Satisfação dos Munícipes	65%	91%	Forte superação. Ainda assim, deve, em 2024, realizar-se uma reformulação e homogeneização dos critérios e das escalas para melhor monitorização. Indicador Superado.	Manter indicador mas aumentar meta.
Objetivo 8: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	2	3	Capacidade de executar além do previsto devido ao esforço as equipas para responder à necessária reorganização das UO's, que resultaram em processos mais céleres, eficazes e transparentes. Indicador Superado.	Manter indicador e meta.
N.º de Ações/Medidas que promovam a transparência	1	3	Capacidade de executar além do previsto devido ao esforço as equipas para responder à necessária reorganização das UO's, que resultaram em processos mais céleres, eficazes e transparentes. Indicador Superado.	Indicador eliminado

DESEMPENHO:

BOM (100%)

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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023																	
DIVISÃO DE FUNDING, FUNDOS COMUNITÁRIOS E RELAÇÕES INTERNACIONAIS																	
Missão:		Assegurar a gestão eficiente e eficaz dos recursos necessários ao funcionamento dos serviços camarários, em articulação com os restantes serviços da autarquia, de acordo com as linhas estratégicas do Município.															
Visão:		Sermos reconhecidos pela dinamização de métodos para a implementação de uma gestão de processos eficaz, eficiente e de qualidade, onde a transparência, a racionalização, a simplificação e a celeridade dos procedimentos promova a melhoria contínua dos seus serviços e a sua efetiva modernização.															
Objetivos estratégicos (OE)		OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE OE 14 -OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS															
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO O OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA		Ponderação:	35%														
Objetivo 1		100%															
Promover a eficácia das candidaturas aos Fundos	OE 14	Média das pontuações atribuídas às candidaturas <i>(Métrica: soma das pontuações / nº de candidaturas avaliadas)</i>	DFFCRI	3	100%	Supera: > 3,5 Atinge: ≥ 3 e ≤ 3,5 Não atinge: < 3	Norma de Controlo Interno	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	4,05	2,83	3,73	4,27	3,80	100%	100%	1	100%
																	100%
EFICÁCIA - Resultado																	
																	35%
EFICIÊNCIA		Ponderação:	35%														
Objetivo 2		100%															
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade <i>(Métrica: N.º de medidas implementadas)</i>	DFFCRI	1	100%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	0	2	2	100%	100%	1	100%
																	100%
EFICIÊNCIA - Resultado																	
																	35%
QUALIDADE		Ponderação:	30%														
Objetivo 3		100%															
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: N.º de ações / medidas)</i>	DFFCRI	1	100%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	0	2	2	100%	100%	1	100%
																	100%
QUALIDADE - Resultado																	
																	30%
DESEMPENHO																	
																	100% BOM

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: **DIVISÃO DE FUNDING, FUNDOS COMUNITÁRIOS E RELAÇÕES INTERNACIONAIS**

DIRIGENTE: **ÂNGELA FARIA**

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: **24/01/2024**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade

OE 14 - Otimizar desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos clientes internos e externos

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Promover a eficácia das candidaturas aos Fundos

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
Média das pontuações atribuídas às candidaturas	≥ 3 e ≤ 3,5	3,8	Durante o ano de 2023, foram submetidas 28 candidaturas, com uma média de pontuação de 3,8 valores. Indicador superado.	Manter indicador e meta. Incluir um novo "N.º de candidaturas a novos Programas / Fundos".

EFICIÊNCIA

Objetivo 2: Promover a sustentabilidade 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
N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade	1	2	Os resultados foram reportados no último trimestre, embora tenham começado a ser implementados desde o início do ano. Indicador superado.	Manter indicador e meta.

QUALIDADE

Objetivo 3: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	1	2	Os resultados foram reportados no último trimestre, embora tenham começado a ser implementados ao longo do ano. Indicador superado.	Manter indicador e aumentar meta.

DESEMPENHO:

BOM (100%)

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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO

Missão	Assegurar a gestão eficiente e eficaz dos recursos necessários ao funcionamento dos serviços camarários, em articulação com os restantes serviços da autarquia, de acordo com as linhas estratégicas da Câmara Municipal.																
Visão	Sermos reconhecidos pela dinamização de métodos para a implementação de uma gestão de processos eficaz, eficiente e de qualidade, onde a transparência, a racionalização, a simplificação e a celeridade dos procedimentos promova a melhoria contínua dos seus serviços e a sua efetiva modernização.																
Objetivos estratégicos (OE)	OE6 - FORMAR, CAPTAR E RETER TALENTO																
	OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE																
	OE 12 - REFORÇAR MODELO DE GOVERNAÇA ABERTA E PARTICIPADA																
	OE 14 -OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS																
	OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMINSTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA																
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA		Ponderação:	35%														
Objetivo 1																	
17%																	
Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão	OE 15	Taxa de Cumprimento das Atividades 2023 <i>(Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (as) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(as)) * 100%</i>	DFiscalização: DCF; DGDRH; DJ; DASC; DESIQ	85%	100%	Supera: >85% Atinge: = 85% Não atinge:>85%	Ficheiro de Monitorização	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	13%	8%	3%	88%	88%	100%	100%	3%	17%
Objetivo 2																	
17%																	
Promover a igualdade de género	OE 9	Nº de medidas de promoção da igualdade de género <i>(Métrica: N.º de medidas implementadas)</i>	DMG; DGDRH	5	100%	Supera: >5 Atinge: = 5 Não atinge: <5	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	2	2	1	1	6	100%	100%	1	17%
Objetivo 3																	
17%																	
Elaboração de regulamentos e documentos de apoio aos Municípios e Colaboradores	OE 15	Nº de documentos elaborados <i>Métrica: Nº de documentos descritos</i>	DJ	4	100%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Manual de Apoio	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	2	1	0	3	0%	0%	-1	0%
Objetivo 4																	
17%																	
Promover a Fiscalização Preventiva	OE 14	N.º de Ações de Fiscalização Preventiva <i>(Métrica: Nº de ações realizadas ao ano)</i>	DFiscalização	170	100%	Supera: > 170 ações Atinge:= 170 ações Não atinge: < 170 ações	Ficheiro de controlo das ações de fiscalização preventiva	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	49	53	53	31	186	100%	100%	16	17%
Objetivo 5																	
17%																	
Promover a desconcentração do Atendimento Municipal nos Espaços Cidadão	OE 14; OE 15	Nº de Espaços Cidadão com Atendimento Municipal <i>Métrica: nº de contratos interadministrativos assinados com as Juntas de Freguesias Pressupostos: Implementação da Desconcentração do Atendimento Municipal a 8 Espaços Cidadão até final de 2023 e um total de 12 até 31/04/2024</i>	DACOA	8	100%	Supera: > 8 Atinge: = 8 Não atinge: < 8	Contratos Interadministrativos celebrados com as Juntas de Freguesia	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	8	4	0	12	100%	100%	4	17%
Objetivo 6																	
17%																	
Promover uma maior eficiência no processo de regularidade financeira	OE 14	Nº médio de dias de emissão de cabimento <i>Métrica: Somatório (data emissão do cabimento - data do pedido) / Nº total de pedidos</i>	DContabilidade	5	100%	Supera: < 5 dias Atinge: > 5 dias e ≤ 10 dias Não atinge:> 10 dias	Aplicação informática	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	3	2	2	3	2,56	100%	100%	-2	17%
EFICÁCIA - Resultado																	
83%																	
29%																	

EFICIÊNCIA		Ponderação:		35%													
Objetivo 7						13%											
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade <i>Métrica: N.º medidas implementadas</i> <i>Pressupostos: 1 por departamento, incluindo a Divisão de Fiscalização</i>	DMG (todas as UO)	15	100%	Supera: > 15 Atinge: = 15 Não atinge: < 15	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	8	5	1	5	19	100%	100%	4	13%
Objetivo 8						13%											
Garantir a submissão digital das propostas para Reunião de Câmara	OE 9	Porcentagem (%) de propostas submetidas digitalmente às Reunião de Câmara até 31/12/2023 <i>Métrica: (nº de propostas submetidas digitalmente / Nº total de propostas submetidas)*100%</i>	DACOA	80%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 80% e ≤ 85% Não atinge: < 80%	MGD	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	96%	98%	100%	100%	99%	100%	100%	19%	13%
Objetivo 9						13%											
Melhorar a eficácia do serviço prestado	OE 15	Porcentagem de pedidos de isenção que cumprem o prazo de análise de 30 dias <i>Métrica: (Nº de pedidos analisados no prazo ≤ 30 dias (considerando o nº dias entre a data de entrada do pedido na gestão documental e a data da informação/ análise do pedido pelos técnicos)) / (Nº total de pedidos analisados) X100</i>	DCR	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Ficheiro monitorização objetivos SGQ	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	61%	92%	46%	78%	66%	0%	0%	-9%	0%
		Porcentagem de processos submetidos para deliberação pelo Órgão Executivo no prazo de 45 dias <i>Métrica: (Nº de pedidos enviados no prazo ≤ 45 dias (considerando o nº de dias entre a data do pedido na gestão documental e a data de envio para Reunião de Câmara)) / (Nº total de pedidos analisados) X100</i>	DCR	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Ficheiro monitorização objetivos SGQ	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	62%	91%	28%	76%	60%	0%	0%	-15%	
Objetivo 10						13%											
Promover a qualificação dos colaboradores Municipais	OE 6	Taxa de cobertura de formação, anual por colaborador <i>Métrica: (Nº de participações em formação/N.º total de colaboradores)*100</i>	DGDRH	60%	100%	Supera: > 60% Atinge: = 60% Não atinge: < 60%	Plano de Formação / Relatório	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	6%	61%	67%	71%	71%	100%	100%	11%	13%
Objetivo 11						13%											
Promover a desmaterialização e aumentar a produtividade dos serviços	OE12	N.º de processos de desmaterializados <i>(Métrica: nº de processos)</i>	DESIQ	3	100%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge:< 3	Correio Eletrónico	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	1	3	1	0	5	100%	100%	2	13%
Objetivo 12						13%											
Monitorizar os prazos de tramitação dos Procedimentos de Contratação Pública	OE 9; OE 15	Tempo médio de tramitação do procedimento realizado por Ajuste Direto num prazo de 30 dias no trimestre em causa <i>Métrica: ((N.º de procedimentos ADG realizados num prazo (Considerando o n.º de Dias entre a data de cabimento e a data de RE) <= a 30 dias) / Total de Ajustes Diretos realizados no período) *100</i>	DCP	65%	33%	Supera: > 65% Atinge: = 65% Não atinge: < 65%	OAD / Ficheiro de monitorização	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	64%	73%	72%	86%	73%	100%	33%	8%	13%
		Tempo médio de tramitação do procedimento realizado por Consulta Prévia num prazo de 55 dias no trimestre em causa <i>Métrica: ((N.º de procedimentos CPR realizados num prazo (Considerando o n.º de Dias entre a data de cabimento e a data de RE) <= a 55 dias) / Total de Consultas Prévias realizadas no período) *100</i>	DCP	65%	33%	Supera: > 65% Atinge: = 65% Não atinge:< 65%	OAD / Ficheiro de monitorização	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	68%	81%	85%	97%	82%	100%	33%	17%	
		Tempo médio de tramitação do procedimento realizado por Concurso Público num prazo de 75 dias no trimestre em causa <i>Métrica: ((N.º de procedimentos CP realizados num prazo (Considerando o n.º de Dias entre a data de cabimento e a data de RE) <= a 75 dias) / Total de Concursos Públicos realizados no período) *100</i>	DCP	65%	33%	Supera: > 65% Atinge: = 65% Não atinge: < 65%	OAD / Ficheiro de monitorização	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	83%	100%	83%	79%	83%	100%	33%	18%	
Objetivo 13						13%											
Incremento do número de Contratos de Fornecimento Contínuo	OE 9; OE 15	Aumento da taxa anual de Contratos de Fornecimento Contínuo <i>Métrica: (Nº total CFC (n) - Nº total CFC (n-1)) / (Nº total CFC (n-1)) * 100</i>	DCP	10%	100%	Supera: > 10% Atinge: = 10% Não atinge:< 10%	Ficheiro de monitorização SGQ	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	n/a	n/a	n/a	35%	35%	100%	100%	25%	13%
Objetivo 14						13%											
Disponibilizar a informação georreferenciada sobre os imóveis do domínio privado do Município	OE 14; OE 15	Porcentagem de imóveis georreferenciados <i>Métrica: (Nº de imóveis disponibilizados / Nº total de imóveis existente em 01-01-2023)*100</i>	DPatrimónio	30%	100%	Supera: > 30% Atinge: entre 20% e 30% Não atinge: < 20%	Plataforma de georreferenciação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	n/a	n/a	n/a	0%	0%	0%	0%	-30%	0%
75%																	
EFICIÊNCIA - Resultado																	
26%																	

QUALIDADE - Ponderação: 30%																	
Objetivo 15																	
20%																	
Aferir níveis de satisfação	OE 14	Índice de Satisfação dos Municípios <i>(Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário)</i> <i>Pressupostos: O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos.</i>	DACOA	80%	100%	Supera: ≥ 90% Atinge: ≥ 80% e < 90% Não atinge: < 80%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	n/a	90,15%	89,95%	93,00%	91,03%	100%	100%	11%	20%
Objetivo 16																	
60%																	
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: Nº de ações / medidas)</i> <i>Pressupostos: As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos) com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> <i>otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos;</i> <i>definição de prazos intermédios de tramitação;</i> <i>desmaterialização de procedimentos</i>	DFiscalização; DCF; DGDRH; DJ; DASC; DESIQ	25	35%	Supera: > 25/ano Atinge: = 25/ano Não atinge: < 25/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	10	8	17	35	100%	35%	10	42%
		Nº de medidas que promovam a transparência e a participação implementadas <i>(Métrica: N.º medidas implementadas)</i>	DFiscalização; DCF; DGDRH; DJ; DASC; DESIQ	8	35%	Supera: > 8 Atinge: = 8 Não atinge: < 8	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	4	2	4	10	100%	35%	2	
		Taxa de implementação do cronograma de integração no SGQ <i>(Métrica: N.º ações implementadas no ano de 2023 / N.º total de ações definidas para o ano de 2023)</i>	DMG	90%	30%	Supera: ≥ 95% Atinge: ≥ 90% e < 95% Não atinge: < 90%	Cronograma de integração	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	8%	10%	14%	61%	61%	0%	0%	-29%	
Objetivo 17																	
20%																	
Promover medidas que promovam a melhoria das condições de trabalho, da qualidade de vida e bem-estar dos trabalhadores	OE6	N.º de medidas implementadas por ano <i>Métrica: N.º de medidas implementadas</i>	DGDRH	30	100%	Supera: > 30/ano Atinge: = 30/ano Não atinge: < 30/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	3	14	9	11	37	100%	100%	7	20%
																	82%
QUALIDADE - Resultado																	25%
DESEMPENHO																	
80% BOM																	

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO

DIRIGENTE: SANDRO LOURO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 29/01/2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE6 - Formar, captar e reter talento
OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade
OE 12 - Reforçar modelo de governança aberta e participada
OE 14 - Otimizar desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos clientes internos e externos
OE 15 - Assegurar a transparência dos processos e resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão

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 Cumprimento das Atividades 2023	85%	98%	98% das atividades e projetos identificados no plano de atividades foram executados. Este indicador foi superado.	Manter o indicador e meta.

Objetivo 2: Promover a igualdade de género

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 medidas de promoção da igualdade de género	5	6	Foram implementadas 6 medidas de promoção da igualdade de género durante o ano de 2023, sendo que os mesmos estão descritos nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter o indicador, mas reduzir meta para 2.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 3: Elaboração de regulamentos e documentos de apoio aos Municípios e Colaboradores				
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 documentos elaborados	4	3	A revisão do código de ética ainda não se encontra completamente fechada, uma vez que aguarda parecer dos sindicatos. Este indicador não foi atingido.	Manter o indicador e meta.
Objetivo 4: Promover a Fiscalização Preventiva				
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
N.º de Ações de Fiscalização Preventiva	170	186	Durante o ano de 2023, foram efetuadas um total de 186 ações preventivas. Este indicador foi superado.	Manter o indicador e meta.
OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 5: Assegurar 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
Promover a desconcentração do Atendimento Municipal nos Espaços Cidadão	8	12	Durante o ano de 2023, foram abertos Atendimento Municipal dos Espaços Cidadão de: Gualtar, Palmeira, Nogueiró, Figueiredo, Adaúfe, Arentim, Sequeira, S. Vicente, Real, Sobrespota, Tadim e Celeirós. Este indicador foi superado.	Não será dado continuidade a este indicador por se considerar que o mesmo já se encontra concluído.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 6: Promover uma maior eficiência no processo de regularidade financeira				
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 médio de dias de emissão de cabimento	5 dias	2,56 dias	Durante o ano de 2023, foram emitidos 2522 cabimentos, dos quais 2120 foram dentro do prazo. O prazo médio anual foi de 2,56 dias. Este indicador foi superado.	Manter indicador mas reduzir meta para 2,5 dias.
Objetivo 7: Promover a sustentabilidade 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
N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade	15	19	Foram implementadas 19 medidas de promoção da sustentabilidade durante o ano de 2023, sendo que os mesmos estão descritos nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter mas com meta de 5 medidas, uma vez que durante o ano de 2023 houve um grande esforço por parte dos serviços em implementar medidas.
Objetivo 8: Garantir a submissão digital das propostas para Reunião de Câmara				
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
Porcentagem (%) de propostas submetidas digitalmente às Reuniões de Câmara até 31/12/2023	80%	99%	Das 779 propostas levadas a reunião de câmara, 768 foram submetidas digitalmente. Este indicador foi superado.	Este indicador será eliminado, por ter atingido o seu propósito.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 9: Melhorar a eficácia do serviço prestado				
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 pedidos de isenção que cumprem o prazo de análise de 30 dias	75%	66%	Embora o indicador tenha sido superado no 2º e 4º trimestre, os resultados obtidos no 1º e 3º trimestres impediram que a meta fosse atingida. A principal razão deveu-se ao volume do passivo, pelo que acreditamos que, durante o ano de 2024, seja possível cumprir o prazo estabelecido. Este indicador não foi atingido.	Estes dois indicadores serão substituídos pelo seguinte: N.º médio de dias de redução do prazo para análise dos pedidos de isenção (comparativamente com o ano anterior).
Percentagem de processos submetidos para deliberação pelo Órgão Executivo no prazo de 45 dias	75%	60%	Embora o indicador tenha sido superado no 2º e 4º trimestre, os resultados obtidos no 1º e 3º trimestres impediram que a meta fosse atingida. A principal razão deveu-se ao volume do passivo e não realização de reuniões de câmara durante o mês de agosto. Este indicador não foi atingido.	
Objetivo 10: Promover a qualificação dos colaboradores Municipais				
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 cobertura de formação, anual por colaborador	60%	71%	Durante o ano de 2023, 1616 colaboradores frequentaram ações de formação, num total de 2267 colaboradores. Este indicador foi superado.	Para 2024, este indicador vai ser reformulado para “Taxa de cobertura de formação e sensibilizações, anual por colaborador (a partir 2024)”, sendo a meta aumentada para 70%.
Objetivo 11: Promover a desmaterialização e aumentar a produtividade 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
N.º de processos de desmaterializados	3	5	Durante o ano de 2023, foram desmaterializados os seguintes processos: as propostas reunião de Câmara e de reunião de Assembleia; as requisições internas do património (tablet); Portal da Assembleia; Novo bookings; Recolha digital das presenças nas Reuniões de Assembleia (tablet). Este indicador foi superado.	Este indicador será eliminado, sendo substituído por 4 outros indicadores mais relevantes, de momento. Não obstante, a desmaterialização dos processos irá continuar.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 12: Monitorizar os prazos de tramitação dos Procedimentos de Contratação Pública				
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
Tempo médio de tramitação do procedimento realizado por Ajuste Direto num prazo de 30 dias no trimestre em causa	65%	73%	Durante o ano de 2023, foram efetuados 254 ajustes diretos, dos quais 254 foram dentro do prazo. Este indicador foi superado.	Estes indicadores não serão mantidos, embora continuem a ser monitorizados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.
Tempo médio de tramitação do procedimento realizado por Consulta Prévia num prazo de 55 dias no trimestre em causa	65%	82%	Durante o ano de 2023, foram efetuadas 136 consultas prévias, dos quais 111 foram dentro do prazo. Este indicador foi superado.	
Tempo médio de tramitação do procedimento realizado por Concurso Público num prazo de 75 dias no trimestre em causa	65%	83%	Durante o ano de 2023, foram efetuados 35 concursos públicos, dos quais 29 foram dentro do prazo. Este indicador foi superado.	
QUALIDADE				
Objetivo 13: Incremento do número de Contratos de Fornecimento Contínuo				
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
Aumento da taxa anual de Contratos de Fornecimento Contínuo	10%	35%	Durante o ano de 2023, foram realizados 119 fornecimento contínuos, comparativamente com os 88 de 2022. Este indicador foi superado.	Este indicador será mantido, com meta de 2,5%, uma vez que se considera que os fornecimentos contínuos estão a estabilizar.
Objetivo 14: Disponibilizar a informação georreferenciados sobre os imóveis do domínio privado 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 imóveis georreferenciados	30%	0%	A Divisão de Património tem vindo a desenvolver esforços no sentido de proceder à disponibilização de informação georreferenciada dos imóveis do domínio privado do Município, sendo que estão em curso trabalhos de teste à conexão entre aplicações e sistemas informáticos. Indicador não atingido.	Este indicador será mantido para 2024, com a seguinte meta: 100% entre 01/12/2024 e 31/12/2024.
Objetivo 15: Aferir níveis 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 dos Municípes	80%	91%	A média dos resultados obtidos durante o ano de 2023 foi de 91%. Este indicador foi superado.	Manter este indicador, com meta de 90%.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 16: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	25	35	Foram implementadas 35 medidas de melhoria da eficiência dos serviços durante o ano de 2023, sendo que os mesmos estão descritos nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter com meta de 6 medidas, uma vez que, durante o ano de 2023, se realizou um esforço muito grande na melhoria dos serviços da DMG.
Nº de medidas que promovam a transparência e a participação implementadas	8	10	Foram implementadas 10 medidas de promoção da transparência e participação durante o ano de 2023, sendo que os mesmos estão descritos nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter com meta de 2 medidas, uma vez que já foram implementadas muitas medidas, não existindo capacidade para, de momento, implementar um número tão elevado de medidas.
Taxa de implementação do cronograma de integração no SGQ	90%	61%	Das 23 ações planeadas realizar em 2023, foram concluídas 14, correspondendo a uma taxa de 61%. Este indicador não foi atingido.	Substituído por dois indicadores, nomeadamente: - Nº de novos serviços integrados no sistema de gestão da qualidade (na CMB) - Taxa de implementação do cronograma de integração no SGQ (na DMG)
QUALIDADE				
Objetivo 17: Promover medidas que promovam a melhoria das condições de trabalho, da qualidade de vida e bem-estar dos trabalhadores				
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
N.º de medidas implementadas por ano	30	37	Foram implementadas 37 medidas de melhoria das condições de trabalho, da qualidade de vida e bem-estar dos trabalhadores durante o ano de 2023, sendo que os mesmos estão descritos nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Este indicador vai ser substituído pelo indicador: Taxa de execução do Programa Equilíbrio.

DESEMPENHO:

BOM (80%)

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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023																	
DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO DO TERRITÓRIO																	
Missão	Assegurar o planeamento e o ordenamento urbanístico, consumir o desenvolvimento de projetos municipais, promover ações de salvaguarda e dinamização do património cultural e garantir o licenciamento de operações urbanísticas e assegurar o ordenamento e gestão do trânsito viário.																
Visão	Sermos reconhecidos por prestar serviços e desenvolver ações de planeamento e ordenamento urbanístico, renovação urbana, salvaguarda do património cultural, gestão urbanística, no respeito pela lei e com base em critérios de eficácia, eficiência, qualidade e transparência, promotores da melhoria das condições de vida dos cidadãos e da afirmação sustentável do Concelho.																
Objetivos estratégicos (OE)	OE1 - ULTRAPASSAR O PASSADO																
	OE2 -MELHORAR A REDE DE ACESSIBILIDADES RODOVIÁRIAS E QUALIFICAR O ESPAÇO PÚBLICO																
	OE3 - REFORÇAR AS POLÍTICAS DE APOIO À HABITAÇÃO																
	OE4 - REFORÇAR OS NÍVEIS DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA																
	OE5 - OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE URBANISMO E PROMOVER A CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE DOS MESMOS																
	OE7 - REVOLUCIONAR A MOBILIDADE																
	OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE																
	OE12 - REFORÇAR MODELO DE GOVERNANÇA ABERTA E PARTICIPADA																
OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMINISTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA																	
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
										1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				
EFICÁCIA Ponderação:		35%															
Objetivo 150%																	
Realizar estudos e projetos que promovam a reabilitação urbana do edificado e do espaço público	OE2; OE3; OE7	N.º de projetos e estudos de reabilitação do edificado e do espaço urbano (Métrica: N.º de projetos e estudos realizados)	DCHPA	6	50%	Supera: > 6 projetos/ano Atinge: = 6 projetos/ano Não atinge: < 6 projetos/ano	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	3	1	2	2	8	100%	50%	2	50%
		N.º projetos de ordenamento viário e projetos de acalmia de trânsito (Métrica: N.º de projetos realizados)	DM	25	50%	Supera: > 25 projetos/ano Atinge: = 25 projetos/ano Não atinge: < 25 projetos/ano	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades Projetos registados na Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	4	7	5	15	31	100%	50%	6	
Objetivo 250%																	
Garantir a salvaguarda e fiscalização do património arqueológico	OE5	N.º de ações de salvaguarda e fiscalização do património arqueológico (Métrica: N.º de ações realizadas)	DCHPA	80	100%	Supera: > 80 ações/ano Atinge: = 80 ações/ano Não atinge: < 80 ações/ano	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	50	41	29	21	141	100%	100%	61	50%
EFICÁCIA - Resultado																	100%
																	35%

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICIÊNCIA		Ponderação:	35%														
Objetivo 3																	
20%																	
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE9	Taxa de redução do total das cópias/impressões face ao ano anterior <i>(Métrica: (nº cópias 2023 - nº cópias 2022)/nº cópias 2022)</i>	DMGT	-5%	100%	Supera: > -5% Atinge: = -5% Não atinge: < -5%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	n/a	-10%	-9%	-5%	-9%	100%	100%	-4%	20%
Objetivo 4																	
80%																	
Melhorar a eficiência do serviço prestado	OE4; OE5; OE7	Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DM em matéria de Corte de Trânsito em Via Pública <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta)</i>	DM	6	25%	Supera: < 6 dias úteis Atinge: = 6 dias úteis Não atinge: > 6 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	4,36	3,06	3,58	3,74	3,69	100%	25%	-2	60%
		Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DP <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o pedido de informação técnica e a resposta)</i>	DP	7	25%	Supera: < 7 dias úteis Atinge: = 7 dias úteis Não atinge: > 7 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	2,20	5,50	15,60	16,50	9,95	0%	0%	3	
		Prazo médio de prestação de informações por técnico, na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DCHPA <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o encaminhamento do pedido para o técnico na DCHPA e o reencaminhamento para o superior hierárquico da DCHPA após informação técnica))</i>	DCHPA	6	25%	Supera: < 6 dias úteis Atinge: = 6 dias úteis Não atinge: > 6 dias úteis	Relatório extraído da tabela digital	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	2,13	3,03	3,56	4,26	3,25	100%	25%	-3	
		Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados relativos à localização em ARU para emissão de certidões de taxa reduzida de IVA <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o pedido recebida na UO e a resposta)</i>	DRUH	5	25%	Supera: < 5dias úteis Atinge: = 5dias úteis Não atinge: > 5 dias úteis	Ficheiro mapa de certidões	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	n/a	5,30	2,50	2,80	3,53	100%	25%	-1	
80%																	
28%																	
EFICIÊNCIA - Resultado																	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
QUALIDADE Ponderação: 30%																	
Objetivo 5																	
20%																	
Aferir níveis de satisfação	OE 12; OE15	Índice de Satisfação dos Municípios <i>(Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário)</i> <i>Pressupostos: O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos.</i>	DP	90%	100%	Supera: ≥ 95% Atinge: ≥ 90% e < 95% Não atinge: < 60%	Inquéritos de satisfação aplicados e Fichero de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	83%	92%	83%	88%	87%	0%	0%	-4%	0%
Objetivo 6																	
40%																	
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE5; OE 15	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: N.º de ações ou medidas)</i> <i>Pressupostos: as Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos)com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> - otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos; - definição de prazos intermédios de tramitação; - desmaterialização de procedimentos	DPO; DU	2	80%	Supera: > 2/ano (1 por departamento) Atinge: = 2/ano (1 por departamento) Não atinge: < 2/ano (1 por departamento)	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	1	3	0	0	4	100%	80%	2	32%
		Taxa de implementação do cronograma de integração no SGQ <i>(Métrica: N.º ações implementadas no ano de 20223 N.º total de ações definidas para o ano de 2023)</i>	DMGT	90%	20%	Supera: ≥ 95% Atinge: ≥ 90% e < 95% Não atinge: < 90%	Cronograma de integração no SGQ	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	32%	0%	9%	0%	41%	0%	0		
Objetivo 7																	
40%																	
Promover o património cultural	OE12	Nº de ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho <i>(Métrica: N.º de ações realizadas)</i>	DCHPA	150	100%	Supera: > 150 ações/ano Atinge: = 150 ações/ano Não atinge: < 150 ações/ano	Relatório extraído da tabela digital e/ ou dossier de atividade	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	54	208	63	25	350	100%	100%	200	40%
																	72%
QUALIDADE - Resultado																	22%
DESEMPENHO																	85%
																	BOM

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO DO TERRITÓRIO

DIRIGENTE: ZAMITH ROSAS

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 15/01/2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE1 - Ultrapassar o passado
 OE2 - Melhorar a rede de acessibilidades rodoviárias e qualificar o espaço público
 OE3 - Reforçar as políticas de apoio à habitação
 OE4 - Reforçar os níveis de segurança rodoviária
 OE5 - Otimizar desempenho dos serviços de urbanismo e promover a certificação de qualidade dos mesmos
 OE7 - Revolucionar a mobilidade
 OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade
 OE12 - Reforçar modelo de governança aberta e participada
 OE 15 - Assegurar a transparência dos processos e resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Realizar estudos e projetos que promovam a reabilitação urbana do edificado e do espaço público

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
N.º de projetos e estudos de reabilitação do edificado e do espaço urbano	6	8	Durante o ano de 2023, foram elaborados um total de 8 projetos/estudos de reabilitação. Este indicador foi superado.	Manter mas dividir em dois indicadores.
N.º projetos de ordenamento viário e projetos de acalmia de trânsito	25	31	Durante o ano de 2023, foram elaborados um total de 8 projetos/estudos de ordenamento viário e acalmia de trânsito. Este indicador foi superado.	Manter indicador (com ligeira alteração da descrição do mesmo) e meta.

Objetivo 2: Garantir a salvaguarda e fiscalização do património arqueológico

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
N.º de ações de salvaguarda e fiscalização do património arqueológico	80	141	Durante o ano de 2023, foram executadas 141 ações. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 3: Promover a sustentabilidade 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
Taxa de redução do total das cópias/impressões face ao ano anterior	-5%	-9%	Durante o ano de 2023 foram efetuadas um total de 172348 impressões/cópias, sendo que em 2022 foram 188533, pelo que se verificou uma diminuição de 9%. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
Objetivo 4: Melhorar a eficiência do serviço prestado				
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 médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DM em matéria de Corte de Trânsito em Via Pública	6	3,69 dias	Durante o ano de 2023, o prazo médio de prestação de informação foi de 3,69 dias. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DP	7	9,95 dias	Durante o ano de 2023, o prazo médio de prestação de informação foi de 9,95 dias. Este indicador não foi atingido.	Manter indicador e meta.
Prazo médio de prestação de informações por técnico, na sequência de requerimentos apresentados na esfera de competências da DCHPA	6	3,25 dias	Durante o ano de 2023, o prazo médio de prestação de informação foi de 3,25 dias. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
Prazo médio de prestação de informações técnicas na sequência de requerimentos apresentados relativos à localização em ARU para emissão de certidões de taxa reduzida de IVA	5	3,53 dias	Durante o ano de 2023, o prazo médio de prestação de informação foi de 3,53 dias. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
QUALIDADE				
Objetivo 5: Aferir níveis 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 dos Municípes	90%	87%	A média dos IMS do ano centrou-se nos 87%. Indicador não atingido.	Manter indicador mas rever meta para "≥ 85% e < 95%".

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 6: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	2	4	Durante o ano de 2023, foram implementadas 4 ações de melhoria, pelo que as mesmas estão descritas nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
Taxa de implementação do cronograma de integração no SGQ	90%	41%	O cronograma de integração no SGQ não foi cumprido, tendo em conta a indisponibilidade dos serviços, nomeadamente associado à falta de RH e volume de trabalho. Indicador não atingido.	Rever indicador para "N.º de processos alvo de "reengenharia".
Objetivo 7: Promover o património cultural				
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 ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho	150	350	Durante o ano de 2023, foram implementadas um total de 350 ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.

DESEMPENHO:

BOM (85%)

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

DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS																	
Missão	Garantir a execução e a fiscalização de obras municipais, bem como a conservação e reabilitação do património municipal e zelar pela qualidade do ambiente urbano, designadamente, através da gestão dos espaços verdes municipais.																
Visão	Sermos reconhecidos por executarmos e gerirmos, de modo eficiente, infraestruturas promotoras da qualidade de vida e da atratividade do Concelho.																
Objetivos estratégicos (OE)	OE1 - ULTRAPASSAR O PASSADO OE2 -MELHORAR A REDE DE ACESSIBILIDADES RODOVIÁRIAS E QUALIFICAR O ESPAÇO PÚBLICO OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE OE 14 -OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMINISTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA																
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA		Ponderação:		35%													
Objetivo 1																	
20%																	
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE 1; OE 2; OE 15	Taxa de cumprimento de atividades previstas no PPI 2023 <i>(Métrica: Nº atividades realizadas/nº atividades previstas)* 100% Pressuposto: os valores deste indicador são apurados no final do ano</i>	DEPM; DEF; DEIPE; DMC;DJEV; DMI;	60%	100%	Supera: ≥ 80% Atinge: ≥ 60 e < 80% Não atinge: < 60	Correio eletrónico	Plano de Investimento Plurianual Anual				81%	81%	100%	100%	21%	20%
Objetivo 2																	
65%																	
Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais	OE 1; OE 2; OE 15	Taxa de execução dos pedidos de manutenção e apoios executados no prazo <i>(Métrica: (Nº pedidos executados no prazo/ Nº total de pedidos)*100%)</i>	DEIPE; DMC; DJEV; DMI; DGEM	60%	70%	Supera: ≥ 80% Atinge: ≥ 60 e < 80% Não atinge: < 60	Relatórios Indicadores Kaizen	Relatório sintético trimestral	91%	88%	90%	96%	91%	100%	70%	31%	65%
		Grau de cumprimento das tarefas programadas/planeadas <i>(Métrica: (Nº tarefas programadas/planeadas executadas/ Nº total de tarefas)*100%)</i>	DEIPE; DMC; DJEV; DMI; DGEM	60%	30%	Supera: ≥ 75% Atinge: ≥ 60 e < 75% Não atinge: < 60	Relatórios Indicadores Kaizen	Relatório sintético trimestral	89%	87%	94%	69%	85%	100%	30%	25%	
Objetivo 3																	
15%																	
Assegurar a celeridade dos pedidos de ocupação por motivo de obras	OE 1; OE 2; OE 15	Taxa de pedidos informados no prazo de 10 dias (prazos OVP motivo de obras) <i>(Métrica: Nº de pedidos informados dentro do prazo / Nº total de pedidos informados)</i>	DGOEP	60%	100%	Supera: ≥ 70% Atinge: ≥ 60% e < 70% Não atinge: < 60%	Relatórios Indicadores DGOEP	Relatório sintético trimestral	72%	78%	65%	82%	75%	100%	100%	0	15%
																100%	
EFICIÊNCIA - Resultado																35%	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICIÊNCIA Ponderação: 35%																	
Objetivo 4 30%																	
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	Taxa de redução de cópias/impressões totais face ao n.º de cópias/impressões totais do ano anterior <i>(Métrica: N.º de cópias efetuadas no ano de 2023 - N.º de cópias efetuadas no ano de 2022) / N.º de cópias efetuadas no ano de 2022) *100%)</i>	DMOSM	5%	100%	Supera: ≥ 10% Atinge: ≥ 5% e < 10% Não atinge: < 5%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	-3%	16%	-33%	-24%	-12%	100%	100%	-17%	30%
Objetivo 5 70%																	
Assegurar a conservação do património municipal imobiliário	OE 1; OE 2; OE 15	Taxa de execução dos pedidos de manutenção do património imobiliário <i>(Métrica: (N.º de intervenções executadas/n.º de pedidos rececionados) *100%)</i>	DMC; DEIPE	60%	100%	Supera: ≥ 80% Atinge: ≥ 60 e < 80% Não atinge: < 60	Relatórios Indicadores	Relatório sintético trimestral	82%	79%	83%	58%	73%	50%	50%	13%	35%
																	65%
EFICIÊNCIA - Resultado 23%																	
QUALIDADE Ponderação: 30%																	
Objetivo 6 100%																	
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 15	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: N.º de ações / medidas)</i> <i>Pressupostos: cada UO com dirigente deverá implementar pelo menos 1 medida.</i> <i>As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos)com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> <i>- otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos;</i> <i>- definição de prazos intermédios de tramitação;</i> <i>- desmaterialização de procedimentos</i>	DKOEP; DOM; DASM	3	90%	Supera: >3/ano (1/UO identificadas) Atinge: = 3ano (1/UO identificadas) Não atinge: < 3ano (1/UO identificadas)	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	2	0	1	1	4	100%	90%	1	90%
		Taxa de implementação do cronograma de integração no SGO <i>(Métrica: N.º ações implementadas no ano de 2023/ N.º total de ações definidas para o ano de 2023)</i>	DMOSM;DFE;DKOEP	90%	10%	Supera: ≥ 95% Atinge: ≥ 90% e < 95% Não atinge: < 90%	Cronograma de integração	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	0	16%	16%	0%	0%	-74%	
																	90%
QUALIDADE - Resultado 27%																	
DESEMPENHO 85%																	
BOM																	

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS

DIRIGENTE: ALZIRA TORRES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 14/02/2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
OE1 - Ultrapassar o passado OE2 - Melhorar a rede de acessibilidades rodoviárias e qualificar o espaço público OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade OE 14 - Otimizar desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos clientes internos e externos OE 15 - Assegurar a transparência dos processos e resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa				
OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a execução das atividades planeadas				
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 cumprimento de atividades previstas no PPI 2023	≥ 60 e < 80%	81%	Indicador superado.	Manter indicador para 2024.
Objetivo 2: Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais				
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 execução dos pedidos de manutenção e apoios executados no prazo	≥ 60 e < 80%	91%	Indicador superado.	Manter indicador para 2024.
Grau de cumprimento das tarefas programadas/planeadas	≥ 60 e < 75%	85%	Indicador superado.	Manter indicador para 2024.
Objetivo 3: Assegurar a celeridade dos pedidos de ocupação por motivo de obras				
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 pedidos informados no prazo de 10 dias (prazos OVP motivo de obras)	≥ 60% e < 70%	75%	Durante o ano de 2023, foram informados um total de 352 pedidos, dos quais 264 foram dentro do prazo dos 10 dias, correspondendo a uma taxa de 75%. Indicador superado.	Manter indicador, com meta de 70%.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 4: Promover a sustentabilidade 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
Taxa de redução de cópias/impressões totais face ao n.º de cópias/impressões totais do ano anterior	≥ 5% e < 10%	Diminuição de 11,72%	Durante o ano de 2023, foram efetuadas um total de 223988 impressões / cópias, sendo que em 2022 fora um total de 253735 impressões / cópias. Indicador superado.	Manter indicador para 2024.
Objetivo 5: Assegurar a conservação do património municipal imobiliário				
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 execução dos pedidos de manutenção do património imobiliário	≥ 60% e < 80%	73,49%	Durante o ano de 2023, foram recebidos 2637 pedidos de manutenção, tendo sido concluídos 1938 pedidos. Indicador atingido.	Manter indicador para 2024.
QUALIDADE				
Objetivo 6: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	3	4	Foram implementadas as seguintes ações de melhoria: 1-Criação de mapa de controlo de ponto de situação de projetos em curso da DEPM; 2-Eliminação da tramitação física no tratamento de pedidos de intervenção por comunicação prévia da DEIPE, bem como no envio de autos de medição (nos processos ADSE); 3-Desmaterialização dos processos, nomeadamente através da elaboração dos autos de medição das empreitadas exclusivamente em formato digital, pela DMC. 4-Com vista a agilizar a articular dos serviços da DGOEP com a DF/PM, foi criada na share uma folha com registos de situações irregulares detectadas pela DGOEP. O procedimento consiste na criação de uma informação interna em MGD com praticamente todos os dados necessários para o processo de fiscalização (inclusive georreferenciação). Indicador superado.	Estes dois indicadores não serão monitorizados em 2024, sendo substituídos pelos indicadores: - N.º de serviços integrados no sistema de gestão da qualidade - N. de melhorias implementadas nos canais de comunicação externos
Taxa de implementação do cronograma de integração no SGQ	≥ 90% e < 95%	16%	A taxa de implementação ficou abaixo da meta definida devido simultaneamente ao volume de trabalho tanto na DGOEP, como na DFE e à falta de recursos para agilizar as ações. Indicador não atingido.	
DESEMPENHO:				BOM (85%)

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 - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

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 corresponsabilização.

Objetivos estratégicos (OE)	OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE OE11 - PROMOVER COMUNIDADE ATIVA E SAUDÁVEL E CONCELHO RESILIENTE OE 14 - OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS OE 16 – 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	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação, atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					

EFICÁCIA	Ponderação:	35%
----------	-------------	-----

Objetivo 1	60%
------------	-----

Aumentar a segurança de pessoas e bens	OE16	Nº de Planos ou Ordens de Operações / Coordenação de âmbito Municipal <i>(Métrica: Nº de Planos ou Ordens de Operações / Coordenação elaborados)</i>	DPC	3	100%	Supera: > 3/ano Atinge: = 3/ano Não atinge: 3/ano	Planos de Segurança / Coordenação elaborados	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	1	4	2	1	8	100%	100%	5	60%
--	------	---	-----	---	------	---	--	---	---	---	---	---	---	------	------	---	-----

Objetivo 2	40%
------------	-----

Garantir a qualidade do planeamento operacional Municipal	OE16	Data de aprovação do Plano Operacional Municipal em sede da Comissão Municipal de Defesa da Floresta <i>(Métrica: Aprovar documento na data prevista)</i>	DPC - UTF	15/04/2023	100%	Supera: < 15/04/2023 Atinge: = 15/04/2023 Não atinge: > 15/04/2023	Ata da comissão Municipal de defesa da Floresta	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1		13/04/2023			13/04/2023	100%	100%	0	40%
---	------	--	-----------	------------	------	--	---	---	--	------------	--	--	------------	------	------	---	-----

																	100%
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

EFICÁCIA - Resultado		35%
----------------------	--	-----

EFICIÊNCIA	Ponderação:	35%
------------	-------------	-----

Objetivo 3	20%
------------	-----

Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade <i>(Métrica: N.º de medidas implementadas)</i>	DPC	1	100%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge: < 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 Email	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	3	0	0	3	100%	100%	2	20%
--	------	--	-----	---	------	---	--	---	---	---	---	---	---	------	------	---	-----

Objetivo 4	80%
------------	-----

Promover o cumprimento das regras de segurança e de promoção do bem-estar.	OE 11; OE 16	Percentagem de pedidos de Licenciamentos de Recintos e Licenciamento de fogos de artifício informados num prazo igual ou inferior a 5 dias <i>(Métrica: Data de entrega do processo completo na DPC - Data de Informação da DPC)</i>	DPC - UPERPA DPC - UTF	65%	50%	Supera: >70% Atinge: ≥65% <70% Não atinge: <65%	Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	98%	99%	99%	100%	98%	100%	50%	33%	80%
		Percentagem de inspeções realizadas no prazo igual ou inferior a 90 dias úteis <i>(Métrica: Data de realização de inspeção pela DPC USCIE - Data de entrada do pedido na DPC USCIE)</i>	DPC - USCIE	80%	50%	Supera: < 80 % Atinge: = 80 % Não atinge: > 80 %	Balcão do empreendedor	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	20%	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICIÊNCIA - Resultado																	100%
QUALIDADE - Ponderação: 30%																	35%
Objetivo 5																	100%
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço (Métrica: N.º de ações / medidas) As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos)com os recursos existentes (humanas e informáticas) e com custos inferiores a 1.000€. Exemplos de âmbitos de definição de ações: - otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos; - definição de prazos intermédios de tramitação; - desmaterialização de procedimentos	DPC	3	100%	Supera: > 3/ano Atinge: = 3/ano Não atinge: < 3/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	2	1	3	50%	50%	0	50%
QUALIDADE - Resultado																	50%
DESEMPENHO																	15%
																	85%
																	BOM

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: **DIVISÃO DA PROTEÇÃO CIVIL**

DIRIGENTE: **VÍTOR AZEVEDO**

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: **16/01/2024**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade
 OE11 - Promover comunidade ativa e saudável e concelho resiliente
 OE 14 - Otimizar desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos clientes internos e externos
 OE 16 – 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: 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 ou Ordens de Operações / Coordenação de âmbito Municipal	3	8	Durante o ano de 2023, foram elaborados um total de 8 planos ou ordens de operações/coordenação. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.

Objetivo 2: 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
Data de aprovação do Plano Operacional Municipal em sede da Comissão Municipal de Defesa da Floresta	15/04/2023	13/04/2023	Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta. Será definido ainda um novo objetivo (Promoção de uma cultura de segurança) com 4 indicadores.

EFICIÊNCIA

Objetivo 3: Promover a sustentabilidade 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
N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade	1	3	Durante o ano de 2023, foram implementadas 3 medidas que promovam a sustentabilidade, nomeadamente: - Relatórios de Ocorrência totalmente em formato digital e assinatura digital c/ cartão de cidadão. - Relatórios e informações de simulacros em formato digital com assinatura digital c/ cartão de cidadão. - Notificações exclusivamente em formato digital e assinatura digital c/ cartão de cidadão. Este indicador foi superado	Manter indicador e meta.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

EFICIÊNCIA				
Objetivo 4: 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
Percentagem de pedidos de Licenciamentos de Recintos e Licenciamento de fogos de artifício informados num prazo igual ou inferior a 5 dias	65%	98%	Durante o ano de 2023, foram rececionados um total de 189 pedidos, sendo que 186 foram informados dentro do prazo, correspondendo a uma taxa de 98%. Este indicador foi superado.	Manter indicador, mas com meta para atingir entre os 65% e os 70%.
Percentagem de inspeções realizadas no prazo igual ou inferior a 90 dias úteis	80%	100%	Durante o ano de 2023, estavam planeadas realizar um total de 53 inspeções, tendo todas sido realizadas dentro do prazo. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta. Será ainda definido um novo indicador “% de aumento de inspeções extraordinárias no âmbito SCIE”.
QUALIDADE				
Objetivo 5: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	3	3	Durante o ano de 2023, foram implementadas 2 ações de melhoria, nomeadamente: 1- Definição de norma para gestão do armazém da Proteção Civil com criação de uma Norma de Execução Permanente (NEP n.º 1) e designação de um colaborador responsável pela gestão do armazém. 2- Foi criada a tabela de ocorrências (TabelaUPERPA.xlsx) que permite monitorizar o estado de resolução das situações de risco/ocorrências que a UPERPA avaliou, sinalizou e encaminhou para outras UO. 3 - Elaboração de tabela Excel de controlo dos processos de Segurança Contra Incêndio que dão entrada na USCIE e que permite monitorizar os processos e o seu estado, bem como o valor das taxas a receber pelo Município Este indicador foi atingido.	Manter indicador e meta.

DESEMPENHO:

BOM (85%)

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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023																	
DIVISÃO DE 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)		OE 4 - REFORÇAR OS NÍVEIS DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA															
		OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE															
		OE 14 -OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS															
		OE 16 – 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	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; attingimento;	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
EFICÁCIA		Ponderação:	35%														
Objetivo 1		60%															
Promover a vigilância constante em zonas consideradas críticas	OE 4; OE 16	Taxa de concretização de ações de controlo preventivo (Zonas críticas - 20 vigilâncias por mês) <i>(Métrica: Nº de ações de controlo preventivo realizadas/ Nº ações de controlo preventivo previstas) *100%)</i>	DPM	75%	100%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Escalas da Polícia Municipal Ficheiro Excel	Relatório Trimestral	85%	77%	85%	87%	83%	100%	100%	8%	60%
Objetivo 2		40%															
Promover o cumprimento atempado das notificações solicitadas	OE 4; OE 16	Taxa de concretização de notificações (Gabinete Jurídico) <i>(Métrica: (Nº de efetivações/Nº de entradas) *100%)</i>	DPM	70%	100%	Supera: > 70% Atinge: = 70% Não atinge:< 70%	Ficheiro Excel	Relatório Trimestral	56%	41%	38%	106%	60%	0%	0%	-10%	0%
																	60%
EFICÁCIA - Resultado																	21%

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento;	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
										1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICIÊNCIA																		
Ponderação:		35%																
Objetivo 3																		
40%																		
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto <i>(Métrica: N.º de cópias a cores /N.º de cópias efetuadas)</i>	DPM	30%	50%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	3%	4%	5%	10%	5%	100%	50%	-25%	40%	
		N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade <i>(Métrica: N.º de medidas implementadas)</i>	DPM	1	50%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge: < 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	1	1	2	100%	50%	1		
Objetivo 4																		
60%																		
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE 4; OE 16	Taxa de remoção de viaturas em fim de vida <i>(Métrica: (Nº de resolvidos (remoções que não se encontram na local)/ Nº de participações)) *100%)</i>	DPM	75%	100%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Ficheiro Excel	Relatório Trimestral	56%	147%	98%	57%	83%	100%	100%	8%	60%	
																	100%	
EFICIÊNCIA - Resultado																		
35%																		
QUALIDADE																		
Ponderação:		30%																
Objetivo 5																		
100%																		
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: Nº de ações / medidas)</i> <i>As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos)com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> <i>- otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos;</i> <i>- definição de prazos intermédios de tramitação;</i> <i>- desmaterialização de procedimentos</i>	DPM	1	50%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	1	1	2	100%	50%	1	75%	
		N.º de Ações/Medidas que promovam a transparência <i>(Métrica: N.º medidas implementadas)</i>	DPM	1	50%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	1	0	1	50%	25%	0		
																	75%	
QUALIDADE - Resultado																		
23%																		
DESEMPENHO																		
																	79%	
BOM																		

UNIDADE ORGÂNICA: **DIVISÃO DA POLÍCIA MUNICIPAL**

DIRIGENTE: **ANDREIA PARENTE**

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: **19-01-2024**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE 4 - Reforçar os níveis de segurança rodoviária
OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade
OE 14 - Otimizar desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos clientes internos e externos
OE 16 – 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: Promover a vigilância constante em zonas consideradas críticas

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 concretização de ações de controlo preventivo (Zonas críticas - 20 vigilâncias por mês)	75%	83%	Durante o ano de 2023, foram efetuadas 68 ações de controlo preventivo, correspondendo a uma taxa de 85% comparativamente com a meta de 80 ações. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta para 2024, devido ao número de agentes e área geográfica.

Objetivo 2: Promover o cumprimento atempado das notificações solicitadas

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 concretização de notificações (Gabinete Jurídico)	70%	60%	Durante o ano de 2023, deram entrada 493 pedidos de notificação pessoal, tendo sido efetivadas 296, correspondendo a uma taxa anual de 60,04%. Este indicador não foi atingido.	Manter indicador, reduzindo a meta para "Entre 60% e 70%", tendo em conta os valores obtidos em 2023 e o volume de notificações.

EFICIÊNCIA

Objetivo 3: Promover a sustentabilidade 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
N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto	30%	5%	Durante o ano de 2023, foram efetuadas um total de 45825 impressões / cópias, das quais 2454 foram a cores, correspondendo a uma taxa de 5,36%. Este indicador foi superado.	Rever o indicador para "Reduzir o n.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto", com meta de 10% (comparativamente com os valores de 2023).
N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade	1	2	Durante o ano de 2023, foi implementada 1 medida, nomeadamente: Utilização dos telefones para elaboração de participações de infração ao CE; e aquisição de viaturas elétricas Este indicador foi superado.	Eliminar este indicador.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 4: 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	75%	83%	Durante o ano de 2023, receberam-se 166 participações de viaturas em fim de vida, sendo que foram resolvidas 112, correspondendo a uma taxa de 67,47%. Este indicador foi superado.	Rever indicador, passando a ser "Prazo médio de remoção de viaturas em fim de vida, após constatação da situação", com meta de 50 dias.
QUALIDADE				
Objetivo 5: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	1	2	Durante o ano de 2023, foram implementadas 2 medidas, nomeadamente: Utilização dos telefones para elaboração de participações de infração ao CE (Esta medida vem permitir uma maior celeridade no procedimento administrativo, visto que o registo é efetuado diretamente na plataforma informática); e a nova estrutura no atendimento com telefonista e atendimento administrativo. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.
N.º de Ações/Medidas que promovam a transparência	1	1	Durante o ano de 2023, foi implementada 1 medida, nomeadamente: Utilização dos telefones para elaboração de participações de infração ao CE. Esta medida diminui o risco de tratamento diferenciado em situações idênticas bem como o risco de extravio de documentos. Este indicador foi atingido.	Manter indicador e meta.

DESEMPENHO:

BOM (79%)

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 - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: COMPANHIA DE BOMBEIROS SAPADORES

DIRIGENTE: NUNO OSÓRIO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 05/01/2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
<p>Combater os incêndios de qualquer natureza, prestar socorro às populações, nomeadamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestar socorro às populações em caso de incêndios, inundações, desabamentos, abaloamentos e em todos os acidentes, catástrofes ou calamidades; 3. Prestar socorro a náufragos e fazer buscas subaquáticas; 4. Exercer atividades de socorro e transporte de sinistrados e doentes, incluindo a urgência pré-hospitalar; 5. Fazer a proteção contra incêndios em edifícios públicos, casas de espetáculos e divertimento público e outros recintos, mediante solicitação e de acordo com as normas em vigor, nomeadamente prestando serviço de vigilância durante a realização de eventos públicos; 6. Colaborar em outras atividades de proteção civil, no âmbito do exercício das funções específicas que lhes forem cometidas; 7. Emitir, nos termos da lei, pareceres técnicos em matéria de proteção contra incêndios e outros sinistros; exercer atividades de formação cívica, com especial incidência nos domínios da prevenção contra o risco de incêndio e outros acidentes domésticos; 8. Participar noutras ações, para as quais estejam tecnicamente preparados e se enquadrem nos seus fins específicos. 				
OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 1: 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%	Durante o ano de 2023 foram rececionados 44 pedidos de simulacros, tendo todos sido realizados, o que corresponde a uma taxa de 100%. Este indicador foi superado.	Este indicador foi mantido - o Corpo de Bombeiros além da função de socorro tem também a função de prevenção onde se incluem os simulacros.
Taxa de resposta a pedidos de ações de sensibilização	75%	100%	Durante o ano de 2023 foram rececionados 32 pedidos de ações de sensibilização, tendo todas sido realizadas, o que corresponde a uma taxa de 100%. Este indicador foi superado.	Este indicador foi substituído pelo indicador "Taxa de aumento das ações de sensibilização", passando a ser um indicador de eficiência. Foi ainda criado um novo indicador: "N.º de ações de sensibilização no âmbito da missão do corpo de bombeiros".
Objetivo 2: Promover a sustentabilidade 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
N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto	30%	14%	Durante o ano de 2023, foram efetuados um total de 25934 impressões/cópias, das quais 3531 foram a cores, correspondendo a uma taxa de cerca de 14%. Este indicador foi superado.	Este indicador foi mantido por se tratar de um indicador importante para o Município de Braga.
N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade	1	1	Foi implementada uma medida no sentido de promover a sustentabilidade do serviço. Este indicador foi atingido.	Este indicador foi mantido por se tratar de um indicador importante para o Município de Braga.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 3: Promover a cultura de segurança				
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 ações de formação de 1ª intervenção / socorrismo / outras ministradas	80%	100%	Durante o ano de 2023 foram rececionados 26 pedidos de ações de formação de 1ª intervenção/ socorrismo/ outros, tendo todos sido realizados, o que corresponde a uma taxa de 100%. Este indicador foi superado.	Este indicador foi ligeiramente alterado, no sentido de permitir efetuar uma comparação com o ano anterior. Neste sentido, ficou definido como "Taxa de aumento das ações de formação de 1ª intervenção e socorrismo". O Corpo de Bombeiros além da função de socorro tem também a função de prevenção onde se incluem as ações de formação.
QUALIDADE				
Objetivo 4: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	1	2	Foram desenvolvidas duas ações com vista a melhorarem a eficiência do serviço, designadamente: 1- Curso de piloto UAV; 2- Briefing diário operacional fase delta; Este indicador foi superado.	Este indicador foi mentido, tendo sido definido outro indicador para avaliar a satisfação, nomeadamente "Taxa de satisfação da população", a ser aplicado após as sessões de formação, etc.

DESEMPENHO:

BOM (91%)

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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

DIVISÃO DO AMBIENTE, ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E POLÍTICA ANIMAL

Missão	Promover a conservação e proteção do meio ambiente, garantindo a sustentabilidade dos recursos naturais e combatendo as mudanças climáticas ao nível da mitigação e adaptação.
Visão	Aumentar a área de espaços verdes públicos e de ecovias ribeirinhas, nomeadamente do rio Cávado e do rio Este, promover a biodiversidade e o bem estar animal, reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e os consumos de água, melhorar a qualidade do ar da cidade e da água do rio Este, aumentar de 3 para 5 o numero de praias fluviais com Bandeira Azul.

Objetivos estratégicos (OE)	OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE															
	OE 14 -OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS															
	OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMINISTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA															

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO O OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA		Ponderação:	35%														
Objetivo 1						50%											
Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão	OE 15	Taxa de Cumprimento das Atividades 2023 <i>(Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (as) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(as)) * 100%</i>	UQP	85%	100%	Supera: ≥ 90% Atinge: ≥ 85% e <90% Não atinge:<85%	Relatório de Atividades	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	100%	100%	93%	138%	117%	100%	100%	32%	50%
Objetivo 2						50%											
Promover ações de educação e sensibilização ambiental nas escolas	OE 9 ; OE 14	N.º de ações promovidas <i>Métrica: Nº de ações promovidas durante o ano)</i>	DAACPA	10	100%	Supera: > 12 ações Atinge: ≥10 e ≤12ações Não atinge:<10 ações	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	17	51	0	47	115	100%	100%	105	50%

EFICÁCIA - Resultado																	
EFICIÊNCIA Ponderação: 35%																	
Objetivo 325%																	
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE9	N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade <i>(Métrica: N.º de medidas implementadas)</i>	DAACPA; UQP; UPCC	1	100%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge:< 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	3	3	3	5	14	100%	100%	13	25%
Objetivo 425%																	
Contribuir para a eficácia da atividade desenvolvida pela UO	OE 14	Prazo médio de respostas <i>(Métrica: média dos prazos (data de resposta - data do pedido))</i>	UQP	5	100%	Supera: ≤ 4 dias Atinge:= 5 dias Não atinge:> 5 dias	Ficheiro de controlo	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	n/a	n/a	n/a	2	2	100%	100%	-3	25%
Objetivo 525%																	
Aumentar as taxas de ocupação e receitas, num contexto de crescimento moderado da oferta	OE 14	Taxas de aumento de ocupação e receita, comparativamente com o ano anterior <i>(Métrica: Ocupação 2023 - Ocupação 2022) / Ocupação 2022 *100%</i>	UPCC	10%	100%	Supera: >10% Atinge:= 10% Não atinge:< 10%	Ficheiro de controlo	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	52%	38%	11%	11%	21%	100%	100%	11%	25%

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO O OBJETIVO	
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT						
Objetivo 6																		25%
Criar novos nichos de mercado na época baixa.	OE 14	N.º de novos nichos de mercado <i>(Métrica: N.º de novos nichos criados)</i>	UPCC	1	100%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge: < 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	1	0	1	0	2	100%	100%	1	25%	
EFICIÊNCIA - Resultado																		100%
QUALIDADE - Ponderação:																		30%
Objetivo 7																		50%
Melhorar a satisfação dos stakeholders	OE 14	Índice de Satisfação das entidades externas	UQP; UPCC	85%	100%	Supera: > 90% Atinge: ≥ 85% e ≤90% Não atinge:<85%	Relatório Avaliação de Satisfação Inquéritos de satisfação	Relatório Avaliação de Satisfação	100%	100%	100%	96%	99%	100%	100%	14%	50%	
Objetivo 8																		50%
Assegurar a melhoria continua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: Nº de ações / medidas)</i> <i>As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos)com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> <i>- otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos;</i> <i>- definição de prazos intermédios de tramitação;</i> <i>- desmaterialização de procedimentos</i>	UQP; UPCC	2	100%	Supera: >2 Atinge: = 2 Não atinge:<2	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	1	1	2	2	6	100%	100%	4	50%	
																		100%
QUALIDADE - Resultado																		30%
DESEMPENHO																		100%

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: **DIVISÃO DO AMBIENTE, ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E POLÍTICA AMBIENTAL**

DIRIGENTE: **OCTÁVIO OLIVEIRA**

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: **18/01/2024**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade
OE 14 - Otimizar desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos clientes internos e externos
OE 15 - Assegurar a transparência dos processos e resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão

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 Cumprimento das Atividades 2023	85%	117%	Durante o ano de 2023, foram realizadas 91 atividades, das quais 13 foram extraplano. Este indicador foi superado.	Manter indicador e aumentar meta para "Entre 90% e 92%". No próximo ano, só serão contabilizadas para contagem deste indicador as atividades identificadas em plano, embora as não planeadas possam ser referidas na fundamentação.

Objetivo 2: Promover ações de educação e sensibilização ambiental nas escolas

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
N.º de ações promovidas	10	115	Durante o ano de 2023, foram promovidas um total de 115 ações de educação e sensibilização ambiental, identificadas nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Rever indicador para "Taxa de acréscimo do n.º de ações desenvolvidas" e "N.º novas de temáticas/ novas escolas".

Objetivo 3: Promover a sustentabilidade 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
N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade	1	14	Durante o ano de 2023, foram implementadas um total de 14 medidas que promovam a sustentabilidade, pelo que as mesmas estão referenciadas nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter indicador mas aumentar meta para 6.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICIÊNCIA				
Objetivo 4: Contribuir para a eficácia da atividade desenvolvida pela UO				
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 médio de respostas	5 dias	1,82 dias	Este indicador iniciou monitorização unicamente no 4º trimestre, sendo que o prazo médio foi 1,82 dias. Este indicador foi superado.	Este indicador será eliminado, uma vez que se encontra controlado. Serão definidos novos indicadores.
Objetivo 5: Aumentar as taxas de ocupação e receitas, num contexto de crescimento moderado da oferta				
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
Taxas de aumento de ocupação e receita, comparativamente com o ano anterior	10%	21%	Durante o ano de 2023, conseguiu-se um aumento da taxa de ocupação, comparativamente com o ano de 2022, de 21%. Este indicador foi superado.	Manter indicador, mas reduzir para 5%, uma vez que nos encontramos perto do valor que nos parece interessante.
Objetivo 6: Criar novos nichos de mercado na época baixa.				
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
N.º de novos nichos de mercado	1	2	Durante este ano, foram identificados 2 novos nichos de mercado, nomeadamente: - Criação de possibilidade de estadia prolongada em bungalow, na época baixa, por forma a obtermos uma maior ocupação e rentabilização dos equipamentos na referida época baixa; - Abertura de possibilidade de estadia de longa duração a estudantes, que comprovem que têm matrícula efetua em unidades de ensino na região. Este indicador foi superado.	Manter indicador e meta.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 7: Melhorar a satisfação dos stakeholders				
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 das entidades externas	85%	99,06%	Durante o ano de 2023, obteve-se um IMS de 99,06%. Este indicador foi superado.	Manter indicador, com meta: Atinge: ≥90% e ≤95%
Objetivo 8:				
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
Assegurar a melhoria contínua do serviço	2	6	Durante o ano de 2023, foram implementadas um total de 6 medidas, sendo que as mesmas estão referidas nos relatórios trimestrais. Este indicador foi superado.	Manter indicador mas aumentar meta para 3.

DESEMPENHO:

BOM (100%)

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

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

DEPARTAMENTO DE CULTURA E TURISMO

Missão	Promover o desenvolvimento cultural, facilitando o acesso dos cidadãos e das organizações culturais à fruição e criação cultural. Promover e divulgar o turismo do Concelho, a nível nacional e internacional e prestação de serviços turísticos tendo em vista a dinamização económica, valorização do património material e imaterial. Promover a cidadania através da informação aos consumidores no exercício dos seus direitos através dos serviços da Defesa do Consumidor. Promover a salvaguarda, valorização, divulgação, acesso e fruição do património arquivístico e fotográfico, garantir os direitos neles consubstanciados, a sua utilização enquanto instrumento de accountability e fundamento da memória coletiva e individual.
Visão	Que a dinâmica cultural do Município seja reconhecida como fator estruturante e potenciador do desenvolvimento das comunidades e da qualidade de vida dos cidadãos. Afirmar Braga como um dos principais destinos de referência na procura turística, cultural, económica, com qualidade de vida. Um concelho com grande oferta turística, moderno, jovem, criativo e competitivo onde predomine o conhecimento, a responsabilidade ambiental e social. Uma cidade Feliz.

Objetivos estratégicos (OE)	OE 8 - AFIRMAR BRAGA COMO CAPITAL DE CULTURA
	OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE
	OE 13 - RASGAR FRONTEIRAS E AFIRMAR EM PLENO A MARCA BRAGA
	OE 14 - OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO (%)	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA Ponderação: 35%																	
Objetivo 1 30%																	
Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão	OE 14	Taxa de Cumprimento das Atividades 2023 <i>(Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%</i>	DC	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades 2023	Relatório Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	10%	30%
Objetivo 2 10%																	
Promover a igualdade no acesso aos bens e programas culturais.	OE 9	Nº de programas e medidas que promovam a igualdade no acesso para todos os cidadãos, independentemente do seu sexo, da sua identidade e expressão de género, das suas características sexuais, da sua identidade sexual, da sua origem racial ou étnica, da sua idade, da sua religião ou crença e de qualquer deficiência. <i>(Métrica: Nº de programas e medidas)</i>	DC	15	100%	Supera: > 15 Atinge: = 15 Não atinge: 15	Registo de Participantes; Fichas de inscrição; Convites; Ficha do Evento; Inquéritos	Relatório Trimestral	7	6	23	46	79	100%	100%	64	10%
Objetivo 3 10%																	
Assegurar políticas de descentralização cultural no concelho	OE 8 OE 13	Nº de atividades culturais promovidas fora do perímetro urbano da cidade <i>(Métrica: Nº de atividades)</i>	DC	25	100%	Supera: > 25 Atinge: = 25 Não atinge:< 25	Plano de Atividades 2023	Relatório Trimestral	9	11	10	10	40	100%	100%	15	10%

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO (%)	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
Objetivo 4																	
30%																	
Promover e divulgar Braga	OE 8 OE 13	Nº de ações de promoção, formação, divulgação e informação realizadas com vista à promoção turística de Braga e na área da defesa do consumidor <i>(Métrica: N.º de ações promovidas)</i>	DET	38	100%	Supera: > 38 ações /ano Atinge: = 38 ações /ano Não atinge: < 38 ações /ano	Pasta com comprovativos da realização da divulgação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	19	11	3	7	40	100%	100%	2	30%
Objetivo 5																	
20%																	
Promover o acesso ao património arquivístico e fotográfico Municipal	OE 8 OE 13	N.º de "Documento em destaque" promovidos como veículo de divulgação e fruição do acesso ao património arquivístico e fotográfico <i>(Métrica: N.º de publicações "Documentos em destaque" em linha)</i>	DAM	20	100%	Supera: ≥ 24 Atinge: ≥ 20 e < 24 Não atinge: < 20	Relatório de Atividades 2023	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	0	0	0	26	100%	100%	6	20%
EFICÁCIA - Resultado																	
																	100%
																	35%
EFICIÊNCIA	Ponderação:	35%															
Objetivo 6																	
25%																	
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto <i>(Métrica: N.º de cópias a cores /N.º de cópias efetuadas)</i>	DET	30%	40%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	10%	12%	7%	7%	8%	100%	40%	-22%	25%
		N.º de propostas para a integração dos ODS e da Agenda 21 nas iniciativas promovidas pelo serviço <i>(Métrica: N.º de medidas implementadas)</i>	DC; DAM	4	60%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Propostas ODS e A21C apresentadas e executadas Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	2	4	5	3	17	100%	60%	13	
Objetivo 7																	
25%																	
Promover um melhor envolvimento da comunidade	OE 8	Nº de Escolas/associações e entidades Participantes em todas as atividades previstas no Plano de Atividades <i>(Métrica: Nº de participantes)</i>	DC	150	100%	Supera: > 150 escolas/assoc. Atinge: 150 escolas/assoc. Não atinge:< 150 escolas/assoc	Registo de Participantes; Fichas de inscrição; Convites; Ficha do Evento; Inquéritos	Relatório Trimestral	150	195	79	115	539	100%	100%	389	25%
Objetivo 8																	
25%																	
Melhorar os níveis de promoção e divulgação de produtos regionais	OE 13	Número de dias da promoção e divulgação de produtos regionais <i>(Métrica: N.º de dias de promoção)</i>	DET	8	100%	Supera: > 8 /ano Atinge: = 8 /ano Não atinge: < 8 /ano	Pasta com comprovativos da realização da promoção	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	4	2	1	3	10	100%	100%	2	25%
Objetivo 9																	
25%																	
Aumentar o número de registos descritivos, e representações digitais disponibilizados no repositório digital	OE 8 OE 13	N.º de registos descritivos disponibilizados no repositório digital nos termos das ODA's <i>(Métrica: Nº de registos)</i>	DAM	3000	50%	Supera: ≥ 3600 Atinge: ≥ 3000 e < 3600 Não atinge: < 3000	Relatório Produtividade X-arq;	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	528	4301	9699	5575	20103	100%	50%	17103	25%
		N.º de imagens capturadas e disponibilizadas no repositório digital nos termos das instruções em vigor <i>(Métrica: Nº de imagens)</i>	DAM	30000	50%	Supera: ≥ 36000 Atinge: ≥ 30000 e < 36000 Não atinge: < 30000	Relatório Produtividade X-arq;	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	11256	27889	28709	19558	87412	100%	50%	57412	
100%																	
EFICIÊNCIA - Resultado																	35%

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				Total 2023	RESULTADO OBTIDO (%)	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
QUALIDADE Ponderação: 30%																	
Objetivo 10																	
Aferir níveis de satisfação	OE 14	Índice de Satisfação dos Municípios <i>(Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário)</i> <i>Pressupostos: cada UO poderá definir a periodicidade de monitorização (trimestral, semestral ou anual). O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos.</i>	DC; DET	≥ 60% e < 85%	100%	Supera: ≥ 85% Atinge: ≥ 60% e < 85% Não atinge: < 60%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	60%	73%	97%	96%	95%	100%	100%	35%	50%
Objetivo 11																	
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: Nº de ações / medidas)</i> <i>Pressupostos:</i> <i>1 medida por divisão.</i> <i>As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos) com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> <i>- otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos;</i> <i>- definição de prazos intermédios de tramitação;</i> <i>- desmaterialização de procedimentos</i>	DC; DET; DAM	3	100%	Supera: > 3/ano Atinge: = 3/ano Não atinge: < 3/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	0	1	1	1	5	100%	100%	2	50%
																	100%
QUALIDADE - Resultado																	30%
DESEMPENHO																	100%
																	BOM

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

UNIDADE ORGÂNICA: DEPARTAMENTO DE CULTURA E TURISMO

DIRIGENTE: SEM DIRIGENTE

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 04/02/2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE 8 - Afirmar Braga como capital de cultura
OE 9 - Liderar nas políticas de sustentabilidade
OE 13 - Rasgar fronteiras e afirmar em pleno a marca braga
OE 14 - Otimizar desempenho dos serviços com vista à melhoria contínua do serviço e satisfação dos clientes internos e externos

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão

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 Cumprimento das Atividades 2023	90%	100%	No decorrer do ano 2023 a Divisão da Cultura promoveu todas as atividades previstas no Plano de Atividades, num total de 81 atividades. Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024.

Objetivo 2: Promover a igualdade no acesso aos bens e programas culturais.

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 programas e medidas que promovam a igualdade no acesso para todos os cidadãos, independentemente do seu sexo, da sua identidade e expressão de género, das suas características sexuais, da sua identidade sexual, da sua origem racial ou étnica, da sua idade, da sua religião ou crença e de qualquer deficiência.	15	79	No decorrer do ano 2023 a Divisão da Cultura promoveu mais programas e medidas de igualdade no acesso aos bens e programas culturais do que as definidas , sendo que as mesmas estão identificadas nos relatórios trimestrais. Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 3: Assegurar políticas de descentralização cultural no concelho				
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
N.º de atividades culturais promovidas fora do perímetro urbano da cidade	25	40	No decorrer do ano de 2023 foram desenvolvidas 40 atividades fora do perímetro urbano da cidade, conforme relatório do Projeto Descentrar que se encontra na pasta das evidências. Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024. Aumentar a meta para 30.
Objetivo 4: Promover e divulgar Braga				
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
Realização de ações de promoção, formação, divulgação e informação com vista à promoção turística de Braga e na área da defesa do consumidor	38	40	Ao longo do ano de 2023 foram realizadas 40 ações de promoção, formação, divulgação e informação, sendo que a taxa de cumprimento foi de 105%. Indicador superado.	Este indicador será subdividido em dois indicadores.
Objetivo 5: Promover o acesso ao património arquivístico e fotográfico 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
N.º de "Documento em destaque" promovidos como veículo de divulgação e fruição do acesso ao património arquivístico e fotográfico	20	26	No decorrer do ano 2023 a Divisão do Arquivo Municipal promoveu mais "Documentos em Destaque" do que os definidos. Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024.
EFICIÊNCIA				
Objetivo 6: Promover a sustentabilidade 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
N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto	<30%	8%	Durante o ano de 2023, foram efetuadas um total de 3240 impressões, das quais 264 foram a cores, correspondendo a uma taxa de 8,15% Indicador superado.	Este indicador será eliminado por se encontrar controlado.
N.º de propostas para a integração dos ODS e da Agenda 21 nas iniciativas promovidas pelo serviço	4	16	Foram apresentadas mais propostas para promover a sustentabilidade dos serviços, do que as definidas. As mesmas estão identificadas (total de 16 medidas) nos relatórios trimestrais. Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 7: Promover um melhor envolvimento da comunidade				
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
N.º de Escolas/associações e entidades Participantes em todas as atividades previstas no Plano de Atividades	150	539	No decorrer do ano de 2023, a Divisão da Cultura envolveu 539 entidades no desenvolvimento das suas atividades, conforme explicitado nos documentos presentes nas evidências. Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024. Aumentar a meta para 200.
Objetivo 8: Melhorar os níveis de promoção e divulgação de produtos regionais				
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
Número de dias da promoção e divulgação de produtos regionais	8	10	Foram realizados 10 dias de promoção e divulgação dos produtos regionais, sendo que a taxa de cumprimento atual é de 125%, num total de 10 dias de promoção. Indicador superado.	Este indicador será subdividido em dois indicadores.
Objetivo 9: Aumentar o número de registos descritivos, e representações digitais disponibilizados no repositório digital				
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
N.º de registos descritivos disponibilizados no repositório digital nos termos das ODA's	3000	20103	Durante o ano de 2023, foram disponibilizados 20103 registos descritivos no repositório digital. Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024. Aumentar a meta para ≥ 5000 e < 6500.
N.º de imagens capturadas e disponibilizadas no repositório digital nos termos das instruções em vigor	30000	87412	Durante o ano de 2023, foram disponibilizadas 87412 imagens capturadas e disponibilizadas no repositório digital. Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024. Aumentar a meta para ≥ 50000 e < 65000.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA - 2023
Decreto-Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 10.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 10: Aferir níveis 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 dos Municípes	≥ 60% e < 85%	94,96%	Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024.
QUALIDADE				
Objetivo 11: Assegurar 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
N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	3	5	Durante o ano de 2023, foram implementadas um total de 5 medidas de melhoria da eficiência dos serviços do DCT, tendo os mesmos sido referenciados nos relatórios trimestrais. Indicador superado.	Este indicador será para manter em 2024.

DESEMPENHO:

BOM (100%)

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
A Divisão de Economia e Turismo tinha planeado 3 vagas para técnico superior, encontrando-se aberto concurso apenas para uma vaga de técnico superior (que ainda não foi concluído) por uma mudança de estratégia interna. Na Divisão de Cultura, foram preenchidas duas vagas de técnico superior e das duas vagas de assistente técnico.		Em 2023 a DET conta com 12 colaboradores. Em 2023 a DC conta com 28 colaboradores
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
Remeta-se ao relatório de contas.		