

### **3. RATIFICAÇÃO DA AVALIAÇÃO DAS UNIDADES ORGÂNICAS DE 2017 (SIADAP 1):**

Submete-se para ratificação do Executivo Municipal a decisão do Sr. Presidente, tomada em 22 de março do corrente ano, que aprovou a avaliação de desempenho das unidades orgânicas de primeiro nível, respeitantes ao ano de 2017 e respetivo relatório de desempenho anual, documento esse que aqui se dá como reproduzido e transcrito e vai ser arquivado em pasta anexa ao livro de atas depois de rubricado por todos os membros presentes na reunião.

Despacho:

*Do Excmo. Sr. Miguel*

*180322*



**ASSUNTO:** SUBSISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS UNIDADES ORGÂNICAS (SIADAP 1) - 2017

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



e. Vereadora Sameiro Araújo

- Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo: Desempenho Relevante

f. Vereadora Lúcia Dias

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

À consideração superior,

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Braga, 21 de março de 2018

(Teresa Pestana, Arqt.ª)



**Decisão:** Ao Sr. Presidente  
concordo, segue para  
aprovação.

8.02.2018

*[Handwritten signature]*

**Despacho:**

Levado. Remetido para  
apuração do Presidente  
de CM3 e posterior submissão  
ao orgão executivo.

15/2/2018

**ASSUNTO:** VALIDAÇÃO DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA DMGAP EM 2017 E DA FICHA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DMGAP SIADAP 1 PARA O ANO DE 2018

Dr. Miguel Guimarães,

Serve o presente documento para solicitar validação dos seguintes documentos:

- 1) O resultado da avaliação de desempenho da DMGAP em 2017.
- 2) A ficha de avaliação de desempenho definida da DMGAP a aplicar em 2018.

Em anexo, envio relatório anual de desempenho e a ficha de avaliação de desempenho com os resultados apurados no ano de 2017 assim como a Ficha de Avaliação de Desempenho 2018.

Depois de validados os documentos serão enviados para o Sr. Presidente para aprovação e posterior submissão a reunião de câmara.

À consideração,

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Braga, 5 de fevereiro de 2018

*Alexandra Fernandes*

(Alexandra Fernandes)

*Aprovado.*  
*Dr. Miguel Guimarães*

18.3.22

*[Handwritten signature]*

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO, ADMINISTRAÇÃO E PROSPETIVA

DIRIGENTE: DR. MIGUEL GUIMARÃES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 02/02/2018

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - REFORÇAR A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E A EFICÁCIA, TORNANDO O SERVIÇO PÚBLICO MAIS CÉLERE, ÁGIL, SIMPLES, ADEQUADO, DISPONÍVEL E ACESSÍVEL.  
 OE II - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES, DESIGNADAMENTE FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS, NO SENTIDO DA REDUÇÃO DAS DESPESAS (COMUNICAÇÕES, ELETRICIDADES, PESSOAL, COMBUSTÍVEL, ÁGUA PARA REGA, ETC...) SEM PREJUÍZO DE NÍVEIS DE QUALIDADE E EFICÁCIA PRETENDIDOS.  
 OE III - MODERNIZAR, INOVAR E ATUALIZAR PROCESSOS NAS VÁRIAS ÁREAS DE INTERVENÇÃO DA AUTARQUIA COM VISTA À MELHORIA CONSTANTE NA ÓTICA DE BEM SERVIR A INSTITUIÇÃO, AS PESSOAS E O CONCELHO.  
 OE IV - PLANEAR E PROGRAMAR AS ATIVIDADES DE GESTÃO FINANCEIRA E PATRIMONIAL E GARANTIR A SALVAGUARDA DOS BENS MÓVEIS E IMÓVEIS DO MUNICÍPIO.  
 OE V - PROMOVER E DESENVOLVER NO MUNICÍPIO UMA CULTURA DE INOVAÇÃO FACILITANDO O SEU RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO.  
 OE VI - DINAMIZAR A GESTÃO E DESENVOLVIMENTO INTEGRADO DOS RECURSOS HUMANOS DO MUNICÍPIO.

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

Objetivo n.º 1: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	03/11/2017	03/11/2017	Não aplicável	Indicador atingido. De acordo com informação prestada telefonicamente pelo Dr. Sandro Louro, o orçamento da DMGAP foi efetuado com base nos dados do ano anterior. Este indicador será revisto de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Objetivo n.º 2: Elaborar orçamento da CMB				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Elaborar proposta de orçamento para a CMB	30/04/2018	12/12/2017	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador irá manter-se de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Objetivo n.º 3: Monitorizar a execução orçamental				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Controlar o cumprimento do orçamento	1 mês após o período	100%	Não aplicável	Indicador atingido. Este indicador será revisto de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
<b>EFICÁCIA</b>				
<b>Objetivo n.º 4: Controlar a despesa</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações</b> <b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Monitorizar ajustes simplificados	1 mês após o período	100%	Não aplicável	Indicador atingido. Este indicador será revisto de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
<b>Objetivo n.º 5: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações</b> <b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Taxa de procedimentos simplificados	80%	136%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
<b>EFICIÊNCIA</b>				
<b>Objetivo n.º 6: Promover o desenvolvimento das competências profissionais</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações</b> <b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Taxa de execução das ações de formação	80%	80%	Não aplicável	Indicador atingido. Este indicador será revisto para 2018.
<b>QUALIDADE</b>				
<b>Objetivo n.º 7: Aterir níveis de satisfação dos munícipes</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Meta definida</b>	<b>Resultado obtido</b>	<b>Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)</b>	<b>Observações</b> <b>Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte</b>
Índice de satisfação	85%	78%	Os resultados não tiveram em conta os dados relativos à satisfação média para com os restantes serviços da CMB. No entanto, se não diretamente, os resultados foram influenciados de forma indireta, uma vez que os cidadãos têm dificuldades em separar a satisfação para com um serviço específico da Câmara, da satisfação global com a Autarquia (tratando-se um serviço do Município).	Indicador não atingido Pela justificação do desvio propomos alteração para seguinte indicador:  Indicador: Aumentar em 2% o Índice de Satisfação do Cliente relativamente ao item Atendimento Municipal e Comunicação com Balcão Único. Métrica: { Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário, item Atendimento Municipal e Comunicação com o Balcão Único em 2018- Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário, item Atendimento Municipal e Comunicação com o Balcão Único em 2017).

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
Objetivo n.º8: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	17	Ainda que a nível global da CMB tenhamos conseguido apurar um tempo médio de resposta na ordem dos 12 dias, a DMGAP não conseguiu atingir este objetivo, nomeadamente no que diz respeito à gestão dos pedidos que não reclamações.	Indicador não atingido. Este indicador será revisto de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.

DESEMPENHO:

ADEQUADO (74)

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	

MOD-CMB.13.02\_00



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





**Decisão:**

*Aprou.  
Ao Exmo. Sr. Miguel  
180322*

**Despacho:**

*Concedido, 25/II/2018  
[Assinatura]*

**ASSUNTO:** APROVAÇÃO FINAL DO RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO, ORDENAMENTO E PLANEAMENTO, RELATIVA AO ANO DE 2017 E RESPECTIVO RELATÓRIO DE DESEMPENHO ANUAL

**Exmo. Sr. Vereador Miguel Bandeira,**

Nos termos do artigo 10.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, que adapta os serviços da administração autárquica ao sistema integrado de avaliação de desempenho na Administração Pública, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, cada unidade orgânica deverá apresentar um relatório de desempenho ao membro do órgão executivo de que dependa, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com os objetivos anualmente fixados.

Anexa-se para o efeito, a ficha de avaliação de desempenho da unidade orgânica de primeiro nível que depende do Vereador Miguel Bandeira, assim como o respetivo relatório de desempenho anual para aprovação e despacho.

Posteriormente e, caso não exista indicação em contrário, enviaremos para aprovação do Sr. Presidente e posterior envio para ratificação pela Câmara Municipal.

Após aprovação do Sr. Presidente, e tendo em conta o artigo 26.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, a informação relativa ao SIADAP 1 deve ser publicitada na página eletrónica da autarquia local.

À consideração superior,

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Braga, 16 de fevereiro de 2018

  
(Teresa Pestana, Arqt.ª)

**Anexo:** Ficha de Avaliação de Desempenho e Relatório de Desempenho Anual da Unidade Orgânica DMUOP



## RELATÓRIO ANUAL DMUOP 2017

MONITORIZAÇÃO OBJECTIVOS SIADAP 1  
Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 9.º

SERVIÇO: DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO, ORDENAMENTO E PLANEAMENTO

DIRIGENTE: DR. ZAMITH ROSAS

CHEFIAS INTERMÉDIAS OU COLABORADORES QUE PARTICIPARAM NA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO:

ADOSINDA PEREIRA, FILIPA CORAIS, FILOMENA FARINHAS, MIGUEL MESQUITA, NUNO MONTEIRO, PEDRO LOPES

DOCUMENTOS DE SUPORTE: PASTA POOL SIADAP-1

OBJETIVOS OPERACIONAIS RELATÓRIO ANUAL 2017				
Eficácia				
Objetivo n.º 1: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido no ano	Justificação do desvio/ ponto de situação *	Fonte de verificação utilizada **
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	Data prevista na Ordem de Serviço emanada pela DMGAP	3/11/20	Indicador superado no 4º trimestre	Emails de serviço
Objetivo n.º 2: Promover a ações de salvaguarda, melhoria e dinamização do espaço urbano e seu património				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido no ano	Justificação do desvio/ ponto de situação *	Fonte de verificação utilizada **
Taxa de elaboração projetos de renovação urbana	90%	91%	Indicador superado no 4º trimestre	Relatório extraído de tabela específica
Taxa de elaboração de projetos de ordenamento viário e projetos de acalmia de trânsito	80%	180%	Indicador superado no 2.º trimestre	Relatório extraído de tabela específica
Nº de ações de salvaguarda do património arqueológico e de divulgação, dinamização, animação, e promoção do património cultural do Concelho	85	132	Indicador superado no 3º trimestre	Relatório extraído de tabela específica

## RELATÓRIO ANUAL DMUOP 2017

### MONITORIZAÇÃO OBJECTIVOS SIADAP 1

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 9.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS RELATÓRIO ANUAL 2017				
<b>Eficácia</b>				
<b>Objetivo n.º 3: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido no ano	Justificação do desvio/ ponto de situação *	Fonte de verificação utilizada **
Taxa de procedimentos simplificados	80%	93%	Indicador superado no 4º trimestre	GD/email/outras tabelas
<b>EFICIÊNCIA</b>				
<b>Objetivo n.º 4: Promover o cumprimento dos normativos urbanísticos e outros</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido no ano	Justificação do desvio/ ponto de situação *	Fonte de verificação utilizada **
Aumentar o n.º de ações de controlo urbanístico sucessivo	103%	116%	Indicador superado no 4º trimestre	Relatório extraído de tabela específica
<b>Objetivo n.º 5: Melhorar a eficiência do serviço prestado</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido no ano	Justificação do desvio/ ponto de situação *	Fonte de verificação utilizada **
Aumentar os níveis de serviço da gestão urbanística em 15%	15%	Sem dados	Por ausência da auditoria Kaizen não foi possível proceder-se à monitorização deste indicador, propondo-se a sua eliminação.	
Prazo médio de resposta aos pedidos de pareceres na esfera do trânsito/ mobilidade	10	3	Indicador superado no 4º trimestre	Relatório extraído de tabela específica
Prazo médio de resposta aos pedidos de pareceres na esfera do planeamento urbanístico	10	5,38	Indicador superado 4º trimestre	Relatório extraído de tabela específica

## RELATÓRIO ANUAL DMUOP 2017

### MONITORIZAÇÃO OBJECTIVOS SIADAP 1

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 9.º

OBJETIVOS OPERACIONAIS RELATÓRIO ANUAL 2017				
QUALIDADE				
Objetivo n.º 6: Aferir níveis de satisfação dos munícipes				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido no trimestre	Justificação do desvio/ ponto de situação *	Fonte de verificação utilizada **
Índice de satisfação	85%	63%	Indicador não atingido	DAC
Objetivo n.º 7: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido no trimestre	Justificação do desvio/ ponto de situação *	Fonte de verificação utilizada **
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%		Indicador superado (ver nota n.º 3)	
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processos, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	16	Indicador não atingido	DISIQ/GD/SPO/MGD





**BRAGA**  
Município

## RELATÓRIO ANUAL DMUOP 2017

### MONITORIZAÇÃO OBJECTIVOS SIADAP 1

Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de Setembro, artigo 9.º

SÍNTESE/ PONTOS A DESTACAR NO PERÍODO EM ANÁLISE		
Síntese:	Do período em análise destacamos: 9 / 11 Indicadores/metadados superados 2/11 Indicadores/metadados não atingidos	Observações:
<b>Revisão de objectivos/ indicadores tendo em conta contingências não previsíveis ao nível político e administrativo:</b>	1-	Relativamente ao indicador "Prazo médio de resposta aos pedidos de pareceres na esfera do trânsito/ mobilidade", por dificuldade na recolha de dados este indicador só pode ser quantificado no quarto trimestre, tendo como referência os pedidos de ocupação de via pública;
	2-	Relativamente ao indicador "Índice de satisfação" cumpre referir que o resultado obtido, decorre de um contexto no qual a DMUOP foi avaliada, tendo por base um inquérito no qual apenas uma alínea visava a avaliação desta Direcção Municipal. Neste contexto considera-se que para 2018 a formulação deste inquérito deverá ser alterada, devendo passar a ter por base um inquérito específico, relativo às divisões da DMUOP que fazem atendimento técnico no BU. Este inquérito a elaborar no primeiro trimestre de 2018, será distribuído a um mínimo de 33% dos municípios atendidos sob prévia marcação do BU (a partir do segundo trimestre), fixando-se como limiar de cumprimento do indicador uma satisfação superior a 75%.
	3-	Relativamente ao indicador "Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações", constatou-se que para este indicador não foi possível propor nenhuma melhoria na sequência de reclamações recebidas.
	4-	Relativamente ao indicador "Tempo médio de resposta a exposições..." constatou-se que vários processos que concorrem para a monitorização deste indicador não se apresentaram claramente identificados como reclamações, não lhes sendo por isso dada resposta com a prioridade adequada.

DATA DE ELABORAÇÃO:

JANEIRO 2018 - PEDRO LOPES / DR.



**Decisão:**

*10 Sr. Vice-Presidente,  
1ª de março  
00.02.2018  
(Assinatura)*

**Despacho:**

*De acordo.  
De proceder em conformidade.  
Alexandra Fernandes  
20 Fev 2018*

**ASSUNTO:** APROVAÇÃO FINAL DO RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA DIVISÃO DE APOIO ÀS FREGUESIAS, RELATIVA AO ANO DE 2017 E RESPECTIVO RELATÓRIO DE DESEMPENHO ANUAL

**Exmo. Sr. Vice-Presidente,**

Nos termos do artigo 10.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, que adapta os serviços da administração autárquica ao sistema integrado de avaliação de desempenho na Administração Pública, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, cada unidade orgânica deverá apresentar um relatório de desempenho ao membro do órgão executivo de que dependa, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com os objetivos anualmente fixados.

Anexa-se para o efeito, a ficha de avaliação de desempenho da unidade orgânica de primeiro nível que depende do Sr. Vice-Presidente, assim como o respetivo relatório de desempenho anual para aprovação e despacho.

Posteriormente e, caso não exista indicação em contrário, enviaremos para aprovação do Sr. Presidente e posterior envio para ratificação pela Câmara Municipal.

Após aprovação do Sr. Presidente, e tendo em conta o artigo 26.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, a informação relativa ao SIADAP 1 deve ser publicitada na página eletrónica da autarquia local.

À consideração superior,

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Braga, 20 de fevereiro de 2018

*Alexandra Fernandes*  
(Alexandra Fernandes, Dr.ª)

*180322*  
*(Assinatura)*

Anexo: Ficha de Avaliação de Desempenho e Relatório de Desempenho Anual da Unidade Orgânica DAF



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE APOIO ÀS FREGUESIAS

DIRIGENTE: FIRMINO MARQUES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 06/02/2018

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - REFORÇAR A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA, TORNANDO O SERVIÇO PÚBLICO MAIS CÉLERE, ÁGIL, SIMPLES, ADEQUADO, DISPONÍVEL E ACESSÍVEL.  
OE II - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES, DESIGNADAMENTE FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS, NO SENTIDO DA REDUÇÃO DAS DESPESAS SEM PREJUÍZO DE NÍVEIS DE QUALIDADE E EFICÁCIA PRETENDIDOS.  
OE III - MODERNIZAR, INOVAR E ATUALIZAR PROCESSOS NAS VÁRIAS ÁREAS PROMOÇÃO, DIVULGAÇÃO E DE VALORIZAÇÃO PATRIMÓNIO CULTURAL, NATURAL E IMATERIAL DO CONCELHO.  
OE IV - PROMOVER O DESENVOLVIMENTO DAS FREGUESIAS DO CONCELHO.  
OE V - INCENTIVAR A COOPERAÇÃO E AS SINERGIAS ENTRE AS FREGUESIAS DO CONCELHO

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

### EFICÁCIA

#### Objetivo n.º 1: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de procedimentos simplificados	30%	40%	Foram simplificados dois procedimentos.	Indicador superado.	

### EFICIÊNCIA

#### Objetivo n.º 2: Reduzir o consumo de consumíveis

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Reduzir o consumo associado a impressões em 3%	3%	59%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicado não será mantido em 2018.	

### QUALIDADE

#### Objetivo n.º 3: Aferir níveis de satisfação dos munícipes

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Índice de satisfação do atendimento e serviços prestados	85%	0%		Indicador não atingido.	



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
Objetivo n.º 4: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	0%	Uma vez que não foram documentadas reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido.	Indicador atingido
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	20		Indicador não atingido.

DESEMPENHO:

ADEQUADO (66)

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





**Decisão:**

Ass. Vice-Presidente,  
Para aprovar mais a informação  
que os resultados do órgão de  
gestão  
02.02.2018  
[Assinatura]

**Despacho:**

De acordo.  
Para procedimento em  
confiança.  
[Assinatura]  
06 Feb 2018

**ASSUNTO:** APROVAÇÃO FINAL DO RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO GABINETE DE AÇÃO SOCIAL, POLÍCIA MUNICIPAL, COMPANHIA DE SAPADORES BOMBEIROS E DIVISÃO DE PROTEÇÃO CIVIL, RELATIVA AO ANO DE 2017 E RESPECTIVO RELATÓRIO DE DESEMPENHO ANUAL

**Ex.mo. Sr. Vice-Presidente Firmino Marques,**

Nos termos do artigo 10.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, que adapta os serviços da administração autárquica ao sistema integrado de avaliação de desempenho na Administração Pública, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, cada unidade orgânica deverá apresentar um relatório de desempenho ao membro do órgão executivo de que dependa, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com os objetivos anualmente fixados.

Anexa-se para o efeito, a ficha de avaliação de desempenho das unidades orgânicas de primeiro nível que dependem do Sr. Vice-Presidente, assim como o respetivo relatório de desempenho anual para aprovação e despacho.

Posteriormente e, caso não exista indicação em contrário, enviaremos para aprovação do Sr. Presidente e posterior envio para ratificação pela Câmara Municipal.

Após aprovação do Sr. Presidente, e tendo em conta o artigo 26.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, a informação relativa ao SIADAP 1 deve ser publicitada na página eletrónica da autarquia local.

A consideração superior,

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Braga, 1 de fevereiro de 2018

Alexandra Fernandes

(Alexandra Fernandes)

**Anexo:** Fichas de Avaliação de Desempenho e Relatório de Desempenho Anual das Unidades Orgânicas GAS/PM/DPC/CBS.



**BRAGA**  
Município

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: POLÍCIA MUNICIPAL

DIRETOR: DR. FIRMINO MARQUES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 26/01/2018

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - REFORÇAR A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA, TORNAVENDO O SERVIÇO PÚBLICO MAIS CÉLERE, ÁGIL, SIMPLES, ADEQUADO, DISPONÍVEL E ACESSÍVEL.  
OE II - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES, DESIGNADAMENTE FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS, NO SENTIDO DA REDUÇÃO DAS DESPESAS SEM PREJUÍZO DE NÍVEIS DE QUALIDADE E EFICÁCIA.  
OE III - MODERNIZAR, INOVAR E ATUALIZAR PROCESSOS NAS VÁRIAS ÁREAS DE INTERVENÇÃO DA AUTARQUIA COM VISTA À MELHORIA CONSTANTE NA ÓTICA DE BEM SERVIR A INSTITUIÇÃO, AS PESSOAS E O CONCELHO.  
OE IV - FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DAS NORMAS DE ÂMBITO NACIONAL OU REGIONAL CUJA COMPETÊNCIA DE APLICAÇÃO OU DE FISCALIZAÇÃO CAIBA AO MUNICÍPIO, ASSIM COMO A APLICAÇÃO EFETIVA DAS DECISÕES DAS AUTORIDADES MUNICIPAIS.  
OE V - COOPERAR COM AS FORÇAS DE SEGURANÇA NA MANUTENÇÃO DA ORDEM E SEGURANÇA PÚBLICA.  
OE VI - PROMOVER A REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO TRÁNSITO RODOVIÁRIO E PEDONAL NA ÁREA DE JURISDIÇÃO MUNICIPAL.  
OE VII - FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DAS NORMAS DE ESTACIONAMENTO DE VEÍCULOS E DE CIRCULAÇÃO RODOVIÁRIA NO ÂMBITO DO CÓDIGO DA ESTRADA (CORRESPONDENTE TRAMITAÇÃO PROCESSUAL A NÍVEL ADMINISTRATIVO).  
OE VIII - ASSEGURAR A MANUTENÇÃO DA TRANQUILIDADE PÚBLICA E NA PROTEÇÃO DAS COMUNIDADES LOCAIS.

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				Objetivo n.º 1: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	03/11/2017	Não enviado		Indicador não atingido. No entanto, este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	
Objetivo n.º 2: Promover a vigilância constante em zonas consideradas críticas				Observações	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de concretização de ações de controlo preventivo (Zonas críticas - 20 vigilâncias por mês)	75%	95%	Não aplicável	Indicador superado. O indicador e a meta definida é para se manter no ano de 2018.	
Objetivo n.º 3: Promover o cumprimento atempado das notificações solicitadas				Observações	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de concretização de notificações (Gabinete Jurídico)	80%	50%	Apenas existe um agente afeto ao serviço das notificações que teve que ser reafectado a mais outros 2 serviços	Indicador não atingido. O indicador é para manter no próximo ano baixando a meta definida para 70%	



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
Objetivo n.º 4: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de procedimentos simplificados	80%	38%	Não se atingiu a meta definida porque não foi possível concluir o relatório final de procedimentos	Indicador não atingido. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
EFICIÊNCIA				
Objetivo n.º 5: Melhorar os níveis de atividade do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de remoção de viaturas em fim de vida	85%	82%	No decorrer do ano teve que se ir adaptando procedimentos legais, o que levou ao não cumprimento da meta definida.	Indicador não atingido. O indicador é para se manter no ano de 2018 visto que o procedimento irá ser normalizado
QUALIDADE				
Objetivo n.º 6: Aferir níveis de satisfação das parcerias				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de satisfação	85%	70%		Indicador não atingido. No entanto, este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Objetivo n.º 6: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	9	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será revisto de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.

DESEMPENHO:

Adequado (71)

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

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





# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE DE AÇÃO SOCIAL

DIRIGENTE: DR. FIRMINO MARQUES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 10/01/2018

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - REFORÇAR A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA, TORNANDO O SERVIÇO PÚBLICO MAIS CELERE, ÁGIL, SIMPLES, ADEQUADO, DISPONÍVEL E ACESSÍVEL.  
OE II - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES, DESIGNADAMENTE FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS, NO SENTIDO DA REDUÇÃO DAS DESPESAS SEM PREJUÍZO DE NÍVEIS DE QUALIDADE.  
OE III - MODERNIZAR, INOVAR E ATUALIZAR PROCESSOS NAS VÁRIAS ÁREAS DE INTERVENÇÃO DA AUTARQUIA COM VISTA À MELHORIA CONSTANTE NA ÓTICA DE BEM SERVIR A INSTITUIÇÃO, AS PESSOAS E O CONCELHO.  
OE IV - COMBATER A POBREZA E A EXCLUSÃO SOCIAL.  
OE V - POTENCIAR O DESENVOLVIMENTO E A COESÃO SOCIAL.

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICIÊNCIA					
Objetivo n.º 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 do Plano de Atividades	90%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018.	
Objetivo n.º 2: Dinamizar a Rede 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	
Nº de reuniões na Rede Social	10	24	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018.	
Objetivo n.º 3: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos					
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 procedimentos simplificados	80%	0%	Não foram concretizados os procedimentos previstos devido à alteração do funcionamento do GIP e no âmbito do GAS, foi solicitada a criação de duas bases de dados pela DISIQ, mas não foram concretizadas.	Indicador não atingido. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB, no entanto não será aplicável a esta unidade orgânica.	

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

EFICIENCIA				
Objetivo n.º 4: Promover respostas sociais que assegurem o bem-estar dos grupos mais vulneráveis				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de respostas de enquadramento socioprofissional	100%	100%	Não aplicável	Indicador atingido. Este indicador será alterado em 2018.
Taxa de encaminhamento dos atendimentos sociais	90%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será alterado em 2018.
QUALIDADE				
Objetivo n.º 5: Aferir níveis de satisfação das parcerias				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de satisfação	85%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018.
QUALIDADE				
Objetivo n.º 6: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	0%	Não se verificaram sugestões/reclamações de melhoria	Uma vez que não foram documentadas reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	0	Não aplicável	Uma vez que não foram documentadas reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.

DESEMPENHO:

ADEQUADO (71)

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

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





# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: COMPANHIA DE BOMBEIROS SAPADORES

DIRIGENTE: DR. FIRMINO MARQUES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 12/01/2018

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - REFORÇAR A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA, DA ATIVIDADE DE SOCORRO E ASSISTÊNCIA, TORNANDO O SERVIÇO PÚBLICO MAIS CÉLERE, ÁGIL, SIMPLES, ADEQUADO, DISPONÍVEL E ACESSÍVEL.  
OE II - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES, DESIGNADAMENTE FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS, NO SENTIDO DA REDUÇÃO DAS DESPESAS, SEM PREJUÍZO DOS NÍVEIS DE QUALIDADE E EFICÁCIA PRETENDIDOS.  
OE III - MODERNIZAR, INOVAR E FOMENTAR A CULTURA DE SEGURANÇA NOS DOMÍNIOS DA PREVENÇÃO CONTRA OS RISCOS DE INCÊNDIO, COM VISTA À MELHORIA CONSTANTE NA ÓTICA DE BEM SERVIR A INSTITUIÇÃO, AS PESSOAS E O CONCELHO.  
OE IV - COLABORAR NO AUMENTO DA SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIOS EM EDIFÍCIOS.

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				Observações	
Objetivo 1: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara				Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações	
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	03/11/2017	05/09/2017	Não Aplicável	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	
Objetivo 2: Promover/ colaborar em ações nos domínios da prevenção				Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações	
Taxa de resposta a pedidos de Simulacros	75%	100%	Não Aplicável	Indicador superado. Propõe-se a manutenção do indicador para 2018	
Taxa de resposta a pedidos de ações de sensibilização	75%	100%	Não Aplicável	Indicador superado. Propõe-se a manutenção do indicador para 2018	



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 3: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de procedimentos simplificados	80%	80%	Não aplicável	Indicador atingido. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
EFICIÊNCIA				
Objetivo 4: Melhorar os níveis de atividade do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de participação em ações de Inspeção ou Vistoria solicitadas pela ANPC	80%	57%	Como já se indicou o desvio verificado ficou a dever-se ao aumento quase que exponencial das solicitações da ANPC. Propõe-se a sua manutenção, baixando a meta para os 70%.	Indicador não atingido. Propõe-se a manutenção do indicador em 2018, baixando a meta para 70%.
QUALIDADE				
Objetivo 5: Promover a cultura da segurança				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Ministrar ações de formação de 1ª intervenção / socorrismo / outras	80%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Propõe-se a manutenção do indicador para 2018
Objetivo 6: Atingir níveis de satisfação dos munícipes				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de satisfação	85%	70%	Este indicador tem como base um inquérito que congrega num mesmo item de avaliação os Bombeiros, a Polícia Municipal e a Proteção Civil, sendo que não é possível extrair considerações relativamente à satisfação dos Municípios relativamente à atuação da Companhia de Sapadores Bombeiros especificamente.	Indicador não atingido. Este indicador será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.

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

**OBJETIVOS OPERACIONAIS**

Objetivo 7: Promover a melhoria contínua do serviço				Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)		
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	0%	Não aplicável		Uma vez que não foram documentadas reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador não será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Objetivo 8: Promover a melhoria contínua do serviço				Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)		
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	1	Não aplicável		Indicador superado. Este indicador será revisto de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.

DESEMPENHO:

RELEVANTE (77)

**OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA**

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



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE PROTEÇÃO CIVIL

DIRETOR: VITOR AZEVEDO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 19/01/2018

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - FOMENTAR UMA CULTURA DE BEM-ESTAR E DE SEGURANÇA DE PESSOAS E BENS E DE CORRESPONSABILIZAÇÃO.  
 OE II - GARANTIR O CUMPRIMENTO DAS LEIS E REGULAMENTOS QUE DISCIPLINAM A ATUAÇÃO MUNICIPAL.  
 OE III - REFORÇAR A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA, TORNANDO O SERVIÇO PÚBLICO MAIS CÉLERE, ÁGIL, SIMPLES, ADEQUADO, DISPONÍVEL E ACESSÍVEL.  
 OE IV - ASSEGURAR A ARTICULAÇÃO COM A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL E OS AGENTES DE PROTEÇÃO CIVIL.  
 OE V - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES, DESIGNADAMENTE FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS, NO SENTIDO DA REDUÇÃO DAS DESPESAS SEM PREJUÍZO DE NÍVEIS DE QUALIDADE E EFICÁCIA PRETENDIDOS.

### OBJETIVOS OPERACIONAIS

#### Objetivo n.º 1: Fomentar uma cultura de Prevenção e Corresponsabilização

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Acompanhamento de simulacros	75%	N.A.	Durante o ano de 2017, não entraram nos serviços solicitações para participação em simulacros.	Dado que não houve solicitações durante o ano, considera-se este indicador atingido. Considerando as poucas/nenhuma solicitações para acompanhamento de simulacros verificadas, sugere-se para o ano de 2018 a substituição deste indicador.	

#### Objetivo n.º 2: Aumentar a segurança de pessoas e bens

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de emissão de Parecer da DPC no âmbito dos Eventos Municipais	85%	N.A.	Durante o ano de 2017, não entraram nos serviços solicitações para emissão de pareceres para eventos municipais.	Dado que não houve solicitações durante o ano, considera-se este indicador atingido. Considerando que os eventos municipais não carecem de parecer da DPC, mas que podem e devem ser acompanhados por Planos de Segurança/Coordenação, sugere-se para o ano de 2018, a substituição deste indicador, por um de elaboração de Planos de Segurança/Coordenação.	

#### Objetivo n.º 3: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	03/11/2017	06/11/2017		Indicador não atingido. Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

EFICÁCIA				
Objetivo n.º 4: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de procedimentos simplificados	80%	0%		Indicador não atingido. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB, no entanto não será aplicável a esta unidade orgânica.
Objetivo n.º 5: Garantir a qualidade do planeamento operacional Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Aprovação do Plano Operacional Municipal em sede da Comissão Municipal de Defesa da Floresta	14/04/2017	12/04/2017	Plano Operacional Municipal aprovado antes da data prevista.	Indicador superado. Justifica-se a manutenção deste indicador, com a mesma data, pois refere-se a data estipulada por legislação específica.
EFICIÊNCIA				
Objetivo n.º 6: 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)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Prazo emissão informação técnica para Licenciamentos de Recintos	3	2	Durante o ano de 2017, entraram nestes serviços 127 pedidos. Foram emitidos todos os licenciamentos, com uma média de 2 dias de tempo de resposta.	Indicador superado. Justifica-se a manutenção deste indicador.
Prazo emissão informação técnica para Autorização Prévia para Utilização de Fogo-de-Artifício	5	2	Durante o ano de 2017, entraram nestes serviços 116 pedidos de autorização. Foram emitidas todas informações técnicas, com uma média de 2 dias de tempo de resposta.	Indicador superado. Justifica-se a manutenção deste indicador.
QUALIDADE				
Objetivo n.º 7: Atender níveis de satisfação dos munícipes				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de satisfação	85%	70%	Este indicador tem como base um inquérito que congrega num mesmo item de avaliação os Bombeiros, a Polícia Municipal e a Proteção Civil, sendo que não é possível extrair considerações relativamente à satisfação dos Municípios relativamente à atuação da Proteção Civil especificamente.	Indicador não atingido. Este indicador será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.



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

QUALIDADE				Observações	
Objetivo n.º 8: Promover a melhoria contínua do serviço				Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)		
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	0%	Não aplicável	Uma vez que não foram documentadas reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	0	Não aplicável	Uma vez que não foram documentadas reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador será revisto para "Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	

DESEMPENHO:

ADEQUADO (54)

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



**Decisão:**

*A Sr. Vereadora Sameiro Araújo  
Para Uclides  
09.02.2018  
(Votaram)*

**Despacho:**

*15/10/18  
02/02/18  
[Signature]  
[Signature]  
1803.22  
[Signature]*

**ASSUNTO:** APROVAÇÃO FINAL DO RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA DIVISÃO DE DESPORTO, JUVENTUDE E ASSOCIATIVISMO, RELATIVA AO ANO DE 2017 E RESPECTIVO RELATÓRIO DE DESEMPENHO ANUAL

**Ex.ma, Sr.ª Vereadora Sameiro Araújo,**

Nos termos do artigo 10.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, que adapta os serviços da administração autárquica ao sistema integrado de avaliação de desempenho na Administração Pública, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, cada unidade orgânica deverá apresentar um relatório de desempenho ao membro do órgão executivo de que dependa, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com os objetivos anualmente fixados.

Anexa-se para o efeito, a ficha de avaliação de desempenho da unidade orgânica de primeiro nível que depende da Vereadora Sameiro Araújo, assim como o respetivo relatório de desempenho anual para aprovação e despacho.

Posteriormente e, caso não exista indicação em contrário, enviaremos para aprovação do Sr. Presidente e posterior envio para ratificação pela Câmara Municipal.

Após aprovação do Sr. Presidente, e tendo em conta o artigo 26.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, a informação relativa ao SIADAP 1 deve ser publicitada na página eletrónica da autarquia local.

À consideração superior,

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Braga, 31 de janeiro de 2018

*Alexandra Fernandes*  
(Alexandra Fernandes)

**Anexo:** Ficha de Avaliação de Desempenho e Relatório de Desempenho Anual da Unidade Orgânica DAEE



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE DESPORTO, JUVENTUDE E ASSOCIATIVISMO

DIRIGENTE: MARIA DO SAMEIRO MACEDO ARAÚJO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 31/01/2018

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - APOIAR E REFORÇAR A DINAMIZAÇÃO DE PROGRAMAS DE INICIATIVO À PARTICIPAÇÃO ATIVA/DESPORTIVA, PARA TODOS OS GRUPOS ETÁRIOS.  
OE II - PROMOVER A PARTICIPAÇÃO NAS ATIVIDADES DESPORTIVAS/ DE LAZER E FOMENTAR INTERCÂMBIOS E PARCERIAS COM AS VÁRIAS ASSOCIAÇÕES DO CONCELHO, JUVENIS E/OU DESPORTIVAS.  
OE III - MODERNIZAR, INOVAR E ATUALIZAR PROCESSOS, NO SENTIDO DE REFORÇAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.  
OE IV - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES: FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS.

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				Observações	
Objetivo 1: Assegurar a execução das atividades planeadas				Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)		
Taxa de execução das atividades/projetos, desenvolvidos e apoiados pelo Pelouro	90%	99%	Não aplicável	Objetivo superado. O objetivo e indicador são para manter em 2018.	
Objetivo 2: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara				Observações	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	03/11/2017	17/11/2017	Dificuldades de agenda, dos envolvidos.	Objetivo atingido Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	
Objetivo 3: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos				Observações	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de procedimentos simplificados	80%	87%	Não aplicável	Objetivo superado. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

EFICIÊNCIA				
Objetivo n.º 4: Criação/Oferta de novos Serviços e Programas				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Aumentar a taxa de ocupação nas atividades de promovidas e apoiadas pelo Pelouro, em relação ao ano de 2016	10%	50%	Não aplicável	Objetivo superado. Objetivo para retirar em 2018.
QUALIDADE				
Objetivo n.º 5: Alarir níveis de satisfação dos clientes				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Índice de satisfação	85%	94%	Não aplicável	Objetivo superado. Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Objetivo n.º 6: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	76%	Não aplicável	Objetivo superado. Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processo, Informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	7	Não aplicável	Objetivo superado. Este indicador será revisto de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.

DESEMPENHO:

RELEVANTE (88)





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

OPÇÕES SEGUIDAS PELA UNIDADE ORGÂNICA			
RECURSOS HUMANOS			
Recursos planeados vs executados	Opção de gestão de recursos	Informação resultante da audição dos trabalhadores na auto-avaliação	
Os Devidos, pontuais, resultaram de alguns condicionalismos burocráticos, bem como à secas de recursos humanos para fazer face às necessidades.	Os excelentes resultados atingidos deveu-me a uma gestão eficiente dos recursos humanos disponíveis, fundamental para enfrentar o aumento substancial do nº de atividades realizadas e apoiadas pela DDJA, em relação ao ano anterior. Mesmo assim, há a necessidade de afetar mais recursos humanos qualificados.	Há a necessidade de promover mais ações de formação, nomeadamente as do âmbito do desporto.	
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	
Sem desvios a assinalar.	Um rigoroso controlo das despesas a par de um planeamento criterioso e atempado dos recursos orçamentais, disponíveis, tornaram possíveis os resultados excelentes obtidos.	Estes resultados, excelentes, podem ainda ser melhorados, com a continuação da gestão avisada planeada e criteriosa e com a afetação de mais recursos humanos e financeiros, a consequente melhoria de recursos técnicos e das condições físicas, das várias valências.	



**BRAGA**  
Município

DMGAP - DIVISÃO DE INOVAÇÃO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E QUALIDADE  
REF. I/462/2018

Despacho:

*Ex. Vereadora Lídia Dias  
100% aprovada do SIADAP 2017  
23.01.2018  
[Assinatura]*

*Concordo.*

*[Assinatura]*

*26. Janeiro. 2018*

**ASSUNTO:** APROVAÇÃO FINAL DO RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA DIVISÃO DE CULTURA E DA DIVISÃO DE EDUCAÇÃO, RELATIVA AO ANO DE 2017 E RESPECTIVO RELATÓRIO DE DESEMPENHO ANUAL

**Ex.ma, Sr.º Vereadora Lídia Dias,**

Nos termos do artigo 10.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, que adapta os serviços da administração autárquica ao sistema integrado de avaliação de desempenho na Administração Pública, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, cada unidade orgânica deverá apresentar um relatório de desempenho ao membro do órgão executivo de que dependa, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com os objetivos anualmente fixados.

Anexam-se para o efeito, as fichas de avaliação de desempenho da unidade orgânica de primeiro nível que depende da Vereadora Lídia Dias, assim como o respetivo relatório de desempenho anual para aprovação e despacho.

Posteriormente e, caso não exista indicação em contrário, enviaremos para aprovação do Sr. Presidente e posterior envio para ratificação pela Câmara Municipal.

Após aprovação do Sr. Presidente, e tendo em conta o artigo 26.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, a informação relativa ao SIADAP 1 deve ser publicitada na página eletrónica da autarquia local.

À consideração superior,

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Braga, 19 de janeiro de 2018

*[Assinatura]*  
(Alexandra Fernandes)

*Ex. Sr. Presidente  
Boa tarde Miguel  
180322*

**Anexo:** Ficha de Avaliação de Desempenho e Relatório de Desempenho Anual das Unidades Orgânicas DC e DE



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DA CULTURA

DIRIGENTE: DR.ª SÍLVIA FÁRIA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 11 DE JANEIRO DE 2018

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - REFORÇAR A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA, TORNANDO O SERVIÇO PÚBLICO MAIS CÉLERE, ÁGIL, SIMPLES, ADEQUADO, DISPONÍVEL E ACESSÍVEL.  
OE II - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES, DESIGNADAMENTE FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS, NO SENTIDO DA REDUÇÃO DAS DESPESAS SEM PREJUÍZO DE NÍVEIS DE QUALIDADE E EFICÁCIA.  
PRETENDIDOS:  
OE III - MODERNIZAR, INOVAR E ATUALIZAR PROCESSOS NAS VÁRIAS ÁREAS PROMOÇÃO, DIVULGAÇÃO E DE VALORIZAÇÃO PATRIMÔNIO CULTURAL, NATURAL E IMATERIAL DO MUNICÍPIO.  
OE IV - ASSEGURAR UMA PROGRAMAÇÃO CULTURAL QUALIFICADA, QUE GERE SINERGIAS E VALORIZA A DINAMIZAÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO-CULTURAL DO MUNICÍPIO.  
OE V - FAVORECER A COOPERAÇÃO ESTRATÉGICA COM OS PARCEIROS INSTITUCIONAIS E O MOVIMENTO ASSOCIATIVO.  
OE VI - INCREMENTAR A FORMAÇÃO DE NOVOS PÚBLICOS.

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				Observações	
Objetivo n.º 1: Assegurar a execução das atividades planeadas				Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Indicador superado. Mantém-se o mesmo objetivo uma vez que se define como a linha condutora o plano de atividades definido	
Taxa de cumprimento de atividades	90%	100%	Não aplicável		
Objetivo n.º 2: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara				Observações	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	03/11/2017	23/11/2017	Para além da necessidade de reajuste exigida pelo Sr. Presidente, o atraso na entrega deveu-se à necessidade de fazer reuniões preparatórias e orçamentais com todos os parceiros e agentes culturais envolvidos na programação de 2018 o que só foi possível este ano após o período eleitoral	Indicador não atingido. Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	



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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
Objetivo n.º 3: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de procedimentos simplificados	80%	100%	Não aplicável	Indicador superado, embora este objetivo dependa do relacionamento interdepartamental (Balcão Único, Financeira, Qualidade, Informática) na adoção de métodos de comunicações mais céleres e eficazes com os diferentes agentes, o que se tem verificado. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
EFICIÊNCIA				
Objetivo n.º 4: Promover um melhor aproveitamento dos recursos locais				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Atividades desenvolvidas com o movimento associativo e institucional	90%	95%	Não aplicável	Indicador superado. Considerando a necessidade de envolver cada vez mais a comunidade escolar e associativa em toda a linha de programação é justificação para manter o objetivo.
QUALIDADE				
Objetivo n.º 5: Afiar níveis de satisfação dos clientes				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Satisfação	85%	95%	Não aplicável	Indicador superado. Pretende-se em 2018 alterar este indicador para: Indicador: Satisfação / Inscrição Meta: 85% em satisfação e 20 000 inscritos em atividades ao longo do ano Considerar, ainda, para avaliação qualitativa e cruzando como variáveis em relatório anual: participação em redes sociais, mails, fotografias, bilhetes.

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
Objetivo n.º 6: Promover a melhoria contínua do serviço	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Indicadores				Observações
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	0%		Uma vez que não foram documentadas reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador não será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	0		Uma vez que não foram documentados pedidos/reclamações em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador não será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.

DESEMPENHO: RELEVANTE (88)

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	
Foram executados na generalidade todos os objetivos indicados a cada trabalhador.			
RECURSOS FINANCEIROS			
Recursos orçamentados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE EDUCAÇÃO

DIRIGENTE: MARIA GORETTI FIGUEIREDO MANO ARAÚJO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 09/01/2018

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - GARANTIR A QUALIDADE DA ATIVIDADE ADMINISTRATIVA DA AUTARQUIA E DO SEU RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO.  
OE II - DESENVOLVER NOVOS PROJETOS, OTIMIZANDO OS RECURSOS EXISTENTES, EM ARTICULAÇÃO COM OS DIFERENTES AGENTES EDUCATIVOS.  
OE III - INCENTIVAR A PARTICIPAÇÃO NAS ATIVIDADES PROMOVIDAS PELOS PROJETOS EDUCATIVOS (REDE DE BIBLIOTECAS ESCOLARES/ESCOLA DE EDUCAÇÃO ROBÓTIKA/SAÚDE, NUTRIÇÃO E EDUCAÇÃO ALIMENTAR - PROJETO MAIS/REGIME FRUTA ESCOLAR/PROGRAMA 5 AO DIA).

### 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	90%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018.
Objetivo 2: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da 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
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	03/11/2017	14/09/2017	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Objetivo 3: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos				
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 procedimentos simplificados	80%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

EFICIÊNCIA					
Objetivo n.º 4: Cumprir com os compromissos relativos aos projetos educativos					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ Indicador para o ano seguinte	Observações
Aumentar a taxa de participação nas atividades lúdico-educativas	20%	-14%	O número de alunos tem vindo a diminuir, por isso a comparação com o ano letivo anterior poderá causar diminuição de alunos.	Indicador não atingido. Este indicador irá ser revisto para 2018, sendo que a DE irá monitorizar a taxa de participação nas atividades lúdico-educativas.	
QUALIDADE					
Objetivo n.º 5: Aferir níveis de satisfação dos clientes					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ Indicador para o ano seguinte	Observações
Índice de satisfação dos visitantes da Escola de Educação Rodoviária	85%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018.	
Objetivo n.º 6: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ Indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	100%	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	14	Não aplicável	Indicador superado. Este indicador será revisto de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	

DESEMPENHO:

Relevante (79)

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

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



**Despacho:**

*À Sr. Vereadora Aux. Altino Bessa  
para aprovar  
23.11.2018  
F. Costa*

CONCORDO

*Altino Bessa*

**ASSUNTO:** APROVAÇÃO FINAL DO RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA DIVISÃO DE APOIO ÀS ATIVIDADES ECONÓMICAS, RELATIVA AO ANO DE 2017 E RESPECTIVO RELATÓRIO DE DESEMPENHO ANUAL

**Ex.mo, Sr. Vereador Altino Bessa,**

Nos termos do artigo 10.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, que adapta os serviços da administração autárquica ao sistema integrado de avaliação de desempenho na Administração Pública, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, cada unidade orgânica deverá apresentar um relatório de desempenho ao membro do órgão executivo de que dependa, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com os objetivos anualmente fixados.

Anexa-se para o efeito, a ficha de avaliação de desempenho da unidade orgânica de primeiro nível que depende do Vereador Altino Bessa, assim como o respetivo relatório de desempenho anual para aprovação e despacho.

Posteriormente e, caso não exista indicação em contrário, enviaremos para aprovação do Sr. Presidente e posterior envio para ratificação pela Câmara Municipal.

Após aprovação do Sr. Presidente, e tendo em conta o artigo 26.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, a informação relativa ao SIADAP 1 deve ser publicitada na página eletrónica da autarquia local.

À consideração superior,

*Apuro.  
Ao Sr. Vereador Altino Bessa  
180322*

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Braga, 19 de janeiro de 2018

*Alexandra Fernandes*  
(Alexandra Fernandes)

Anexo: Ficha de Avaliação de Desempenho e Relatório de Desempenho Anual da Unidade Orgânica DAEE





# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE TURISMO E DEFESA DO CONSUMIDOR

DIRIGENTE: FILOMENA ALVES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 10/01/2018

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - REFORÇAR A QUALIDADE, A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA, TORNANDO O SERVIÇO PÚBLICO MAIS CÉLERE, ÁGIL, SIMPLES, ADEQUADO, DISPONÍVEL E ACESSÍVEL.  
 OE II - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES, DESIGNADAMENTE FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS, NO SENTIDO DA REDUÇÃO DAS DESPESAS SEM PREJUÍZO DE NÍVEIS DE QUALIDADE E EFICÁCIA PRETENDIDOS.  
 OE III - MODERNIZAR, INOVAR E ATUALIZAR PROCESSOS NAS VÁRIAS ÁREAS PROMOÇÃO, DIVULGAÇÃO E DE VALORIZAÇÃO PATRIMÓNIO CULTURAL, NATURAL E IMATERIAL DO CONCELHO.  
 OE IV - PROMOVER A CIDADANIA ATIVA E UMA CULTURA DE CORRESPONSABILIZAÇÃO NA ESPERA DO CONSUMO.

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				Observações	
Objetivo 1: Assegurar a execução das atividades planeadas				Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)		
Taxa de cumprimento de atividades	90%	194%	Não aplicável.	Indicador superado. Este indicador não se mantém em 2018.	
Objetivo 2: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara				Observações	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	03/11/2017	19/09/2017	Não aplicável.	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.	
Objetivo 3: Promover e divulgar Braga				Observações	
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Realização de ações de promoção, divulgação e informação com vista à promoção turística de Braga e na área da defesa do consumidor	30	41	Não aplicável.	Indicador superado. Este indicador irá manter-se em 2018 com a seguinte redação "Realização de ações de promoção, formação, divulgação e informação com vista à promoção turística de Braga e na área da defesa do consumidor".	

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 4: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos				
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 procedimentos simplificados	80%	100%	Não Aplicável.	Indicador superado. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
EFICIÊNCIA				
Objetivo n.º 5: Melhorar os níveis de promoção e divulgação da docaria e do vinho verde				
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 do vinho verde e doces regionais	15	24	Não Aplicável.	Indicador superado. Este indicador irá manter-se em 2018 com a seguinte redação "N.º de dias de promoção de produtos regionais".
QUALIDADE				
Objetivo n.º 6: Atingir níveis de satisfação dos munícipes				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de satisfação do atendimento e serviços prestados	85%	92%	Não Aplicável.	Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Objetivo n.º 7: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	0%		Uma vez que não foram documentadas reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador não será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	0		Uma vez que não foram documentadas pedidos/ reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador não será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.

DESEMPENHO:

RELEVANTE (88)

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

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





**Decisão:**

**Despacho:**

Concluído.  
21 març. 2018  
71

**ASSUNTO:** APROVAÇÃO FINAL DO RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS, RELATIVA AO ANO DE 2017 E RESPECTIVO RELATÓRIO DE DESEMPENHO ANUAL

**Exmo. Sr. Vereador João Rodrigues,**

Nos termos do artigo 10.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, que adapta os serviços da administração autárquica ao sistema integrado de avaliação de desempenho na Administração Pública, aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua atual redação, cada unidade orgânica deverá apresentar um relatório de desempenho ao membro do órgão executivo de que dependa, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com os objetivos anualmente fixados.

Anexa-se para o efeito, a ficha de avaliação de desempenho da unidade orgânica de primeiro nível que depende do Vereador João Rodrigues, assim como o respetivo relatório de desempenho anual para aprovação e despacho.

Posteriormente e, caso não exista indicação em contrário, enviaremos para aprovação do Sr. Presidente e posterior envio para ratificação pela Câmara Municipal.

Após aprovação do Sr. Presidente, e tendo em conta o artigo 26.º do Decreto Regulamentar n.º 18/2009, de 4 de setembro, a informação relativa ao SIADAP 1 deve ser publicitada na página eletrónica da autarquia local.

A consideração superior,

Divisão de Inovação, Sistemas de Informação e Qualidade

Braga, 21 de março de 2018

*Alexandra Fernandes*  
(Alexandra Fernandes, Dr.ª)

*Apov.*  
*João António Mendes*  
*18.03.22*

**Anexo:** Ficha de Avaliação de Desempenho e Relatório de Desempenho Anual da Unidade Orgânica DMOSM



# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS

DIRIGENTE: ENG.º ALZIRA TORRES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 02/02/2018

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - ASSEGURAR A CONSERVAÇÃO DO PATRIMÓNIO MUNICIPAL IMOBILIÁRIO DE MODO EFICIENTE E EFICAZ.  
OE II - AMPLIAR OS ESPAÇOS VERDES E ASSEGURAR A QUALIDADE DOS JÁ EXISTENTES.  
OE III - REFORÇAR A QUALIDADE, EFICÁCIA E A EFICIÊNCIA DA ATIVIDADE ADMINISTRATIVA DA AUTARQUIA E DO SEU RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO.  
OE IV - PROMOVER A URBANIZAÇÃO PROGRAMADA E ARTICULADA.  
OE V - REFORÇAR AS ACESSIBILIDADES E A MOBILIDADE.  
OE VI - ESTIMULAR A SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL E ENERGÉTICA.  
OE VII - OTIMIZAR OS RECURSOS EXISTENTES, DESIGNADAMENTE FINANCEIROS, HUMANOS, TÉCNICOS E INFRAESTRUTURAS, NO SENTIDO DA REDUÇÃO DAS DESPESAS SEM PREJUÍZO DE NÍVEIS DE QUALIDADE E EFICÁCIA PRETENDIDOS.

## OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				
Objetivo n.º 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	90%	87%		Indicador não atingido. Este indicador será mantido em 2018.
Objetivo n.º 2: Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da 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
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	03/11/2017	02/11/2017	Não aplicável	Indicador superado Este indicador será mantido em 2018, de acordo com Informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Objetivo n.º 3: 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	90%	86,7%		Indicador não atingido. Este indicador será mantido em 2018.

## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

<b>EFICÁCIA</b>				
<b>Objetivo n.º 3: Potencializar a gestão dos serviços de manutenção e apoio aos pedidos realizados pelos serviços municipais</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Grau de cumprimento das tarefas planeadas e programadas	90%	92%	Não aplicável	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018.
<b>Objetivo n.º 4: Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Taxa de procedimentos simplificados	80%	33%		Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte Indicador não atingido. Este indicador passará a um indicador de eficiência de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
<b>EFICIÊNCIA</b>				
<b>Objetivo n.º 5: Assegurar a conservação do património municipal imobiliário</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Taxa de execução dos pedidos de manutenção do património imobiliário	90%	91%	Não aplicável	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018.
<b>Objetivo n.º 6: Melhorar os níveis de atividade do serviço</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Grau de cumprimento da execução dos pedidos realizados no prazo	90%	92%	Não aplicável	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte Indicador superado. Este indicador será mantido em 2018.
<b>QUALIDADE</b>				
<b>Objetivo n.º 7: Aferir níveis de satisfação dos municípios</b>				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
Índice de satisfação	90%	60%		Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte Indicador não atingido. Este indicador será mantido em 2018, de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.



## RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

QUALIDADE				
Objetivo n.º 8: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações	75%	0%	Não se verificaram sugestões/reclamações de melhoria	Uma vez que não foram documentadas reclamações e/ou sugestões em 2017, considera-se este indicador atingido. Este indicador será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.
Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações	15	15	Não aplicável	Indicador atingido. Este indicador será mantido em 2018 de acordo com informação emanada pelo Sr. Presidente (Objetivos Estratégicos 2018) e QUAR CMB.

DESEMPENHO:

ADEQUADO (67)

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	