

8. SUBSISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS UNIDADES ORGÂNICAS (SIADAP 1) – 2018:

Do **DMGAP-DISIQ** submetendo à consideração do Executivo as avaliações de desempenho das unidades orgânicas (SIADAP 1) – 2018, que se anexam.



ASSUNTO: SUBSISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS UNIDADES ORGÂNICAS (SIADAP 1) – 2018

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 Relevante
 - Divisão de Apoio às Freguesias: Desempenho Adequado
 - b. Vice-Presidente – Firmino Marques
 - Divisão de Proteção Civil: Desempenho Relevante
 - Gabinete de Ação Social: Desempenho Relevante
 - Companhia dos Sapadores Bombeiros: Desempenho Adequado
 - Polícia Municipal: Desempenho Adequado
 - c. Vice-Presidente – Firmino Marques e Vereador João Rodrigues
 - Direção Municipal de Obras e Serviços Municipais: Desempenho Adequado
 - d. Vereador João Rodrigues e Vereador Miguel Sopas Bandeira
 - Direção Municipal de Urbanismo, Ordenamento e Planeamento: Desempenho Relevante
 - e. Vereador Altino Bessa
 - Divisão de Apoio às Atividades Económicas: Desempenho Relevante
 - f. Vereadora Sameiro Araújo
 - Divisão de Desporto, Juventude e Associativismo: Desempenho Relevante
 - g. Vereadora Lúcia Dias
 - Divisão de Cultura: Desempenho Relevante
 - Divisão de Educação: Desempenho Adequado

Handwritten signature and date:
19/02/24
[Signature]



BRAGA
Município

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: **17/01/2019**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência.
OE II - Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção numa ótica de melhoria contínua.
OE III - Colaborar no aumento da segurança contra incêndios em edifícios.

OBJETIVOS OPERACIONAIS

Eficácia					
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento, (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	19/09/2018			
Objetivo 2: Promover/ colaborar em ações nos domínios da prevenção					
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 resposta a pedidos de Simulacros	75%	100%			
Taxa de resposta a pedidos de ações de sensibilização	75%	100%			

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

EFICÁCIA			OBJETIVOS OPERACIONAIS		
Objetivo 3: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço	Objetivo eliminado por decisão superior			
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	100%			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 4: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	5%			
Objetivo 5: Melhorar os níveis de atividade do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de participação em ações de inspeção ou vistoria solicitadas pela ANPC	70%	38%	Acréscimo de serviços e empenhamento da Secção Técnica no planeamento, acompanhamento e formação da Recruta de 2018, o que limita a disponibilidade para o acompanhamento de inspeções/vistorias solicitadas pela ANPC.	Continuação da dificuldade no cumprimento do objetivo nº 5, originado pelo acréscimo de serviço e empenhamento da Secção Técnica no planeamento, acompanhamento e formação da Recruta de 2018, o que limita a disponibilidade para o acompanhamento de inspeções/vistorias solicitadas pela ANPC. Propõe-se a revisão da meta deste objetivo para 25%.	
QUALIDADE					
Objetivo 6: Aferir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Índice de Satisfação do Cliente	85%	69,77%			

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 7: Promover a cultura de 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 / socorismo / outras	80%	97%		

DESEMPENHO:

ADEQUADO

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

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE APOIO ÀS ATIVIDADES ECONÓMICAS

DIRETOR: DR.ª FILOMENA ALVES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 05/02/2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - Restituir os serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.
OE II - Potenciar as condições para captar investimento e criar emprego e fomentar estratégias para captação de investimento externo, nacional ou internacional, promovendo as vantagens competitivas do concelho.
OE III - Afirmar Braga no mapa do Turismo (religioso, do Barroco e do Romano), entre outros fatores de atratividade turística, da Cultura e do Desporto através de uma orientação para o fortalecimento da Cultura, identidade e dos valores da região.
OE IV - Promover a cidadania ativa e uma cultura de corresponsabilidade na esfera do consumo.

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA					
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	01/08/2018			
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço	Objetivo eliminado por decisão superior			
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	25%			

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
EFICÁCIA					
Objetivo 3: Promover e divulgar Braga					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (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	30	34			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 4: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	10%			
Objetivo 5: 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 (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Número de dias da promoção e divulgação de produtos regionais	15	34			
QUALIDADE					
Objetivo 6: Atingir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Índice de Satisfação do Cliente	85%	97%			

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



BRAGA
Município

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

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



BRAGA
Município

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE APOIO ÀS FREGUESIAS

DIRIGENTE: DR. RICARDO RIO

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - Dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.
OE II - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência.
OE III - Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.
OE IV - Promover o desenvolvimento das freguesias do concelho.
OE V - Incentivar a cooperação e as sinergias entre as freguesias do concelho.

OBJETIVOS OPERACIONAIS

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

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

EFICIENCIA		OBJETIVOS OPERACIONAIS			
Objetivo 3: Melhorar os tempos de resposta dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	12 dias			
Tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A" minha rua"/registos de ocorrências no período em análise	10 dias	10 dias			
QUALIDADE					
Objetivo 4: Atingir níveis de satisfação das Juntas de freguesia - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Índice de Satisfação do Cliente	≥ 85%	89,19%			
Objetivo 5: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A" minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise	70%	70%			

DESEMPENHO:

ADEQUADO

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

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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE CULTURA

DIREGENTE: DR.ª SILVIA FARIA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 31/01/2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - Reestruturar os serviços municipais de forma a adotar o município de meios necessários a obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.

OEII - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência.

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

OE IV - Promoção da coesão social e desenvolvimento sustentável como valores fundamentais para a melhoria do bem-estar, orientada pela estratégia local concertada com os parceiros institucionais, agentes culturais e movimento associativo por forma a assegurar uma programação cultural qualificada, que gere sinergias e valorize a dinamização do património histórico-cultural do Município.

OE V - Afirmar Braga no mapa do Turismo (religioso, Barroco, Romano), entre outros fatores da atratividade turística através de uma orientação para fortalecimento da cultura, identidade e dos valores da região.

OE VI - Incrementar a formação de novos públicos.

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte)
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	17/10/2018		

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

EFICÁCIA		OBJETIVOS OPERACIONAIS		
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço	Objetivo eliminado por decisão superior.		
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	0%		
Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades planeadas				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de cumprimento do Plano de Atividades	90%	100%		
EFICIÊNCIA				
Objetivo 4: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	25%		
Objetivo 5: Melhorar os níveis de atividade do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Promover um melhor envolvimento da comunidade (programando e envolvendo nos projetos os agentes, escolas e movimento associativo e institucional)	Escolas 100/ Associações 150	549 / 351		

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS

QUALIDADE				
Objetivo 6: Aferir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de Satisfação do Cliente	85%	94%		

DESEMPENHO:

RELEVANTE

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





RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DO DESPORTO, JUVENTUDE E ASSOCIATIVISMO

DIRETOR: MARIA DO SAMEIRO MACEDO ARAÚJO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 18/01/2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - Reestruturar os serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.

OE II - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência

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

OE IV - Otimizar os recursos existentes: financeiros, humanos, técnicos e infraestruturas.

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	16/10/2018	Objetivo atingido. O desvio deve-se ao reagendamento solicitado pelo Sr. Presidente para data posterior ao estabelecido.	
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço	Objetivo eliminado por decisão superior		
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	100%		

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades planeadas					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de execução das atividades/projetos, desenvolvidos e apoiados pelo Pelouro.	90%	100%			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 4: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	0%			
Objetivo 5: Melhorar os tempos de resposta dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	≤ 12 dias	9			
Tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrências no período em análise	10 dias	Não Aplicável			



BRAGA
Município

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS

QUALIDADE					
Objetivo 6: Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte)	
Índice de Satisfação do Cliente	85%	97%			
Objetivo 7: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte)	
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	100%			
Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise	70%	Não Aplicável			

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

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

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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE EDUCAÇÃO

DIRIGENTE: BRANCA SOARES DA COSTA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 21 DE FEVEREIRO 2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - Reestruturar os serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.

OE II - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência.

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

OE IV - Incentivar a participação nas atividades promovidas pelos projetos educativos (Rede de Bibliotecas Escolares/Escola de Educação Rodoviária/Saúde, Nutrição e Educação Alimentar - Projeto Mais/Regime Fritas Escolar/Programa 5 ao dia, Cidades Educadoras e Cidades Amigas das Crianças).

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	16/10/2018		
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço	Objetivo eliminado por decisão superior		
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	0%	O desvio deveu-se ao facto de mudança de Chefe da unidade orgânica, tendo sido possível apropriação do documento e seu correto preenchimento e em tempo.	É da maior pertinência a manutenção deste objetivo.

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

EFICIACIA				
Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades planeadas				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de cumprimento de Atividades	90%	105%		
Objetivo 4: Cumprir com os compromissos relativos aos projetos educativos				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de participação nas atividades lúdico-educativas	50%	95%		
EFICIENCIA				
Objetivo 5: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	50%		
Objetivo 6: Melhorar os tempos de resposta dos serviços				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	23 dias		
T tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrências no período em análise	10 dias	10 dias		

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

QUALIDADE					
Objetivo 7: Aterir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Índice de Satisfação do Cliente (Escola de Educação Rodoviária)	85%	100%			
Objetivo 8: Promover a melhoria contínua do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	75%			
Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise	70%	70%			

DESEMPENHO:

ADEQUADO

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

DIRETOR: MIGUEL GUIMARÃES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 15/01/2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e a Eficácia, tomando 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, eletrónicas, pessoal, combustível, água para rega, etc...) sem prejuízo de níveis de qualidade e eficácia pretendidos.

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

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 - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência.

OE VI - Dinamizar a gestão e desenvolvimento integrado dos recursos humanos do município.

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	18/09/2018		
Elaborar Proposta de Orçamento para a CMB (Métrica: Enviar documentos na data prevista)	24/10/2018	28/10/2018		

Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço		Objetivo eliminado por decisão superior.	

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

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

EFICÁCIA

Objetivo 3: Monitorizar a execução orçamental

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Controlar o cumprimento do orçamento	1 mês após o período	100%		

Objetivo 4: Controlar a despesa

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Monitorizar procedimentos de contratação de aquisição de bens e serviços	1 mês após o período	100%		

Objetivo 5: Transparência na aquisição de bens e serviços

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Implementação do Portal dos Fornecedoros	30/06/2018	20/06/2018		
Publicitação de atribuição de ajudas financeiras	Até ao dia 20 do mês seguinte	100%		
Publicitação integral dos procedimentos concursais	100%	100%		

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

EFICIÊNCIA					
Objetivo 6: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	10%			
Objetivo 7: Melhorar os tempos de resposta dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	7 dias			
Tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrências no período em análise	10 dias	17 dias			
Objetivo 8: Aumentar os níveis de qualificação profissional dos colaboradores do município					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Porcentagem de execução das ações de formação	10%	19%			
QUALIDADE					
Objetivo 9: Aterir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Índice de Satisfação do Cliente	85%	74.79%			
Aumentar em 2% o Índice de Satisfação do Cliente relativamente ao Item Atendimento Municipal e Comunicação com Balcão Único	≥ 2%	0.35%			

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

QUALIDADE					OBJETIVOS OPERACIONAIS	
Objetivo 10: Promover a melhoria contínua do serviço						
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações	
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	100%				
Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise	70%	100%				

DESEMPENHO: RELEVANTE

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

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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS

DIRIGENTE: ENG.ª ALZIRA TORRES

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 18/01/2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
<p>OE I - Assegurar a conservação do património municipal imobiliário de modo eficiente e eficaz;</p> <p>OE II - Ampliar os espaços verdes e assegurar a qualidade dos já existentes;</p> <p>OE III - Reforçar a qualidade, eficácia e a eficiência da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão;</p> <p>OE IV - Promover a urbanização programada e articulada;</p> <p>OE V - Reforçar as acessibilidades e a mobilidade;</p> <p>OE VI - Estimular a sustentabilidade ambiental e energética;</p> <p>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.</p>			

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	12/09/2018	Nas evidências está o email onde a DMOSM informa a Contabilidade que já possui os dados do orçamento e solicita o documento base para a inserção dos mesmos. Após alguns dias a Contabilidade não deu resposta a esta solicitação e a DMOSM usou a base do ano anterior para inserir os dados e enviou a 24/09/2018 a Contabilidade. Pelo que a data a considerar é 12/09/2018.	Propõe-se a alteração da meta para 31/10/2018, visto que a Contabilidade só em setembro disponibiliza a base para inserção dos dados.
EFICÁCIA				
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte

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

EFICÁCIA					
Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades planeadas					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	50%	No 1º trimestre não foram apresentados os resultados (peso é de 50%).		
Taxa de cumprimento de atividades previstas no PIP 2018	75%	100%	NA		
Objetivo 4: 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)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de execução dos pedidos de manutenção e apoios executados no prazo.	75%	85%	NA		
Grau de cumprimento das tarefas planeadas e programadas	90%	85%	Este objectivo não foi superado face à falta de RH, que condiciona diretamente a concretização das tarefas planeadas/programadas	Indicador a manter.	
EFICIÊNCIA					
Objetivo 5: Promover o cumprimento dos normativos urbanísticos e outros					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	6%	NA		
Objetivo 6: Melhorar os tempos de resposta dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações

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

Reduzir o tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrências e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	9 dias		
---	---------	--------	--	--

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICIÊNCIA

Objetivo 7: Assegurar a conservação do património municipal imobiliário

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de execução dos pedidos de manutenção do património imobiliário	75%	81%	NA	

Objetivo 8: Melhorar os níveis de atividade do serviço

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Estabelecer novas medidas de gestão, planeamento e/ou organização da unidade orgânica que promovam a melhoria da eficiência do serviço de forma sustentada.	6/ano	8	NA	
Implementar novas medidas de gestão, planeamento e/ou organização na unidade orgânica que promovam a melhoria da eficiência do serviço de forma demonstrada.	4/ano	5	NA	

QUALIDADE

Objetivo 9: Atingir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de Satisfação do Cliente	85%	68%		

Objetivo 10: Promover a melhoria contínua do serviço

Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações
-------------	---------------	------------------	--	-------------

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

				Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	75%		
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 conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise	70%	100%		

DESEMPENHO:

ADEQUADO

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

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIREÇÃO MUNICIPAL DE URBANISMO, ORDENAMENTO E PLANEAMENTO

DIRIGENTE: PROF. MIGUEL BANDEIRA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 21/01/2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
<p>OE I - Promover a celeridade dos processos urbanísticos</p> <p>OE II - Garantir o cumprimento dos quatrínios urbanísticos</p> <p>OE III - Salvaguardar e dinamizar o património cultural e municipal, promover a renovação urbana</p> <p>OE IV - Assegurar o planeamento e o ordenamento urbanístico</p> <p>OE V - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e Eficácia da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão</p> <p>OE VI - Reforçar as acessibilidades e mobilidade</p> <p>OE VII - Otimizar os recursos existentes, sem prejuízo de níveis de qualidade e eficiência pretendidos.</p>				

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
Eficácia				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	19/09/2018		
Eficácia				
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço		Objetivo eliminado por decisão superior.	
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	50%		

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA

Objetivo 3: 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)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
N.º de projetos e estudos de reabilitação do edificado e do espaço urbano	14	6	Os resultados obtidos até ao final do quarto trimestre (6 projetos e estudos realizados) evidenciam as notórias dificuldades da D-CH em matéria de RH de nível superior, face à saída de 1 Técnico Superior no final de 2017 (cujo serviço de Gestão Urbanística e Projeto, passou a ser distribuído à razão de 25%, por cada um dos 4 técnicos superiores que permaneceram), circunstância conjugada negativamente com a ausência desde Maio de outro técnico superior, cujo serviço já atribuído e não realizado foi distribuído pelos 3 técnicos superiores restantes. Neste 4.º trimestre outro arquiteto (o segundo de 3) entrou de baixa, inviabilizando a conclusão de 6 projetos em curso, devido à priorização absoluta do serviço de Gestão Urbanística que obrigou à suspensão de todos os projetos em execução. Neste enquadramento, o tempo disponível para trabalho de projeto, uma das matrizes fundamentais de ação de uma divisão de serviços vocacionada para a Reabilitação Urbana do Centro Histórico, foi neste trimestre quase nulo. Cumpre ainda referir a necessidade incontornável de acompanhar obras em curso - 3 - cujos projetos foram elaborados pela D-CH.		
N.º projetos de ordenamento viário e projetos de acaalnia de trânsito	20	42			

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

Objetivo 4: Promover ações de salvaguarda e animação do património cultural					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
N.º de ações de salvaguarda do património arqueológico	30	54			
Nº de ações de divulgação, animação e promoção do património cultural do concelho	90	135			
Objetivo 5: Promover o cumprimento dos normativos urbanísticos e outros					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
N.º de ações de controlo sucessivo	1000	1014			
OBJETIVOS OPERACIONAIS					
EFICIÊNCIA					
Objetivo 6: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	10%			
Objetivo 7: Melhorar os tempos de resposta dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Reduzir o tempo médio de resposta a reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	≤ 12 dias	18 dias			
Tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrências no período em análise	10 dias	20 dias			

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

Objetivo 8: Melhorar a eficiência do serviço prestado				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Prazo médio de resposta aos pedidos de pareceres na esfera do trânsito/ mobilidade no âmbito das OEP	10 dias	5 dias		
Prazo médio de resposta aos pedidos de pareceres na esfera do planeamento urbanístico	10 dias	5 dias		
Prazo médio de resposta a pedidos de publicidade	15 dias	11 dias		Indicador superado apesar da respetiva execução ter sido muito condicionada pelo elevadíssimo número de processos que transitaram para a DGUEP, conjugado com a tardia entrada em funções do único técnico que prestou informação sobre este tipo de processos, circunstâncias que contribuíram para uma grande acumulação de processos e se refletiram nos prazos de resposta. Por outro lado o facto de ao nível da DGUEP a resposta a este indicador ser efetuada apenas por um técnico, provoca nomeadamente nas suas ausências (férias), acumulação de serviço e atrasos nos prazos de resposta.
QUALIDADE				
Objetivo 9: Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de Satisfação do Cliente	≥ 70%	88%		
Objetivo 10: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	50%		

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

Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A" minha rua/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise	70%	100%		

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

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

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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: DIVISÃO DE PROTEÇÃO CIVIL

DIRIGENTE: VITOR AZEVEDO

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 17/01/2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
<p>OE I - Fomentar uma cultura de bem-estar e de segurança de pessoas e bens e de coresponsabilização.</p> <p>OE II - Garantir o cumprimento das leis e regulamentações que disciplinam a atuação municipal.</p> <p>OE III - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e Eficácia, tornando o serviço público mais célere, ágil, simples, adequado, disponível e acessível.</p> <p>OE IV - Assegurar a articulação com a Autoridade Nacional de Proteção Civil e os Agentes de Proteção Civil.</p> <p>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.</p>				

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
Eficácia				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	18/09/2018		
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço		Objetivo eliminado por decisão superior.	
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	0%		

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
EFICÁCIA					
Objetivo 3: Aumentar a segurança de pessoas e bens					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Nº de Planos de Segurança / Coordenação no âmbito dos Eventos Municipais	3	11			
Objetivo 4: Garantir a qualidade do planeamento operacional Municipal					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aprovação do Plano Operacional Municipal em sede da Comissão Municipal de Defesa da Floresta	15/04/2018	13/04/2018			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 5: 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 (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Prazo emissão informação técnica para Licenciamentos de Recintos	3	2			
Prazo emissão informação técnica para Autorização Prévia para Utilização de Fogo-de-Artilhício	5	5			
QUALIDADE					
Objetivo 6: Aterrir níveis de satisfação dos municípios - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Índice de Satisfação do Cliente	85%	70%			

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
QUALIDADE				
Objetivo 8: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	75%		
Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise	70%	70%		

DESEMPENHO:

RELEVANTE

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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE DE AÇÃO SOCIAL

DIRIGENTE: DR.ª CLÁUDIA IGREJA

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: 16/01/2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE I - Reestruturar os serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários a obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.
 OEII - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência
 OE III - Continuar a promover a modernização administrativa, através da motivação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.
 OE IV - Promoção da coesão social e desenvolvimento sustentável, como valores fundamentais para a melhoria do bem-estar social, orientada pela estratégia local concertada com os parceiros e agentes sociais.

OBJETIVOS OPERACIONAIS

EFICÁCIA				
Objetivo 1: Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	N.A.		
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço	Objetivo eliminado por decisão superior.		
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	50%		

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

EFICÁCIA					
Objetivo 3: Assegurar a execução das atividades planeadas					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de cumprimento do Plano de Atividades	90%	106%			
Objetivo 4: Dinamizar a Rede Social					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Nº de reuniões na Rede Social	10	40			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 5: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	15%			
Objetivo 6: Promover respostas sociais que assegurem o bem-estar dos grupos mais vulneráveis					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
N.º de respostas/projetos sociais criados e não previstos no Plano de Atividades	3	4			

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

QUALIDADE				
Objetivo 7: Aterir níveis de satisfação dos munícipes, beneficiários do Programa +65 - Índice de Satisfação				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (se não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Índice de Satisfação	≥ 85%	100%		

DESEMPENHO: RELEVANTE

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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA UNIDADE ORGÂNICA

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

UNIDADE ORGÂNICA: **POLÍCIA MUNICIPAL**

DIRETOR: **DR. FIRMINO MARQUES**

DATA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL: **12/03/2019**

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 infraestruturais, 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 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 trânsito 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 1: Assegurar a elaboração do Orçamento 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)
Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades	21/09/2018	08/10/2018		

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

EFICÁCIA				OBJETIVOS OPERACIONAIS	
Objetivo 2: Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente	A definir em Ordem de Serviço	Objetivo eliminado por decisão superior			
Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC)	Até ao dia 20 do mês seguinte ao término do trimestre	0%			
Objetivo 3: Promover a vigilância constante em zonas consideradas críticas					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de concretização de ações de controlo preventivo (Zonas críticas - 20 vigilâncias por mês)	75%	89%			
Objetivo 4: Promover o cumprimento atempado das notificações solicitadas					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Taxa de concretização de notificações (Gabinete Jurídico)	70%	73%			
EFICIÊNCIA					
Objetivo 5: Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	
Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior	10%	20%			

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS					
EFICIÊNCIA					
Objetivo 6: Melhorar os tempos de resposta dos serviços					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise	12 dias	8 dias			
Tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrências no período em análise	10 dias	N.A.			
Objetivo 7: Melhorar os níveis de atividade do serviço					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Taxa de remoção de viaturas em fim de vida	85%	49%	Estando o concurso público em recurso judicial, a PM não pode recorrer à entidade contratada para proceder à remoção de viaturas da via pública		
QUALIDADE					
Objetivo 8: Atingir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação					
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Justificação pela manutenção (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte	Observações
Índice de Satisfação do Cliente	85%	70%			

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

OBJETIVOS OPERACIONAIS				
Qualidade				
Objetivo 8: Promover a melhoria contínua do serviço				
Indicadores	Meta definida	Resultado obtido	Justificação do desvio (resultado obtido inferior à meta definida)	Observações (ou não) do objetivo/ indicador para o ano seguinte
Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas)	75%	100%		
Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise	70%	50%		

DESEMPENHO:

ADEQUADO

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 organizados vs realizados	Opção de gestão de recursos	Causas de incumprimento de ações/ projetos e medidas necessárias para a sua efetiva prossecução	

