



Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território

COMISSÃO DE COORDENAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO REGIONAL DO CENTRO

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2009



Índice:

I - Nota Introdutória	1
II - Auto-avaliação	2
II.1 Análise do QUAR	2
II.1.1 Do grau de cumprimento dos objectivos operacionais e análise aos desvios.....	2
II.1.2 Dos Meios.....	7
II.1.3 Das Fontes de Verificação	9
II.2 Análise ao Plano de Actividades.....	11
II.2.1 Grau de cumprimento dos objectivos.....	11
III – Balanço Social.....	16
IV – Avaliação Final	18
V - Anexos.....	19

I - Nota Introdutória

O desenvolvimento do País exige uma Administração Pública norteada por objectivos de serviço ao cidadão, às comunidades e às empresas, estruturada segundo modelos flexíveis, dirigida com responsabilidade e disposta de recursos humanos mobilizados e qualificados.

No quadro da organização da Administração Pública, a estratégica do Governo, reflectida nos diplomas legais aprovados, assenta na introdução de novas práticas de gestão elegendo a gestão por objectivos como a grande matriz da mudança, associando sistematicamente os organismos públicos a objectivos e resultados.

Ciente destes desafios, um pouco por toda a Europa, o sector público – embora com um considerável atraso face ao sector privado – tem vindo a adoptar uma filosofia de qualidade e de excelência, num processo difícil que requer, antes de mais, uma liderança sólida, mas que também exige diplomacia e uma boa dose de paciência na gestão de organizações que estão, na sua maioria, anquilosadas por disfunções de décadas, nomeadamente o excesso de formalismo, a impessoalidade das relações internas e externas, a centralização da tomada de decisões, a excessiva departamentalização, a lentidão das comunicações e a fraca partilha de informação, a sobrevalorização dos procedimentos e o desinteresse pelas necessidades dos cidadãos¹.

É do conhecimento de todos que a Administração Pública Portuguesa está a viver um período significativas mudanças. No entanto, estas não se fazem por decreto, concretizam-se sim no terreno, no dia-a-dia, nos serviços e, acima de tudo, envolvendo as Pessoas – actores conscientes e/ou inconscientes – no processo em curso. Podemos mesmo afirmar que, mais do que uma mudança, trata-se de uma alteração de paradigma: uma Administração Pública introspectiva para uma AP extrospectiva, da “sociedade”, a ela prestando contas, a ela associando-se numa parceria de construção efectiva do futuro.

Cabe à Administração Pública em geral, e, em particular no âmbito da sua missão e atribuições, à Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro, assumir um papel interventivo, de operacionalização das orientações governamentais nesta matéria e da própria Constituição da República Portuguesa.

O actual formato do relatório de actividades inaugura uma nova era na prestação de contas e de relacionamento entre a Administração Pública e a sociedade Portuguesa, apresentando uma grande inovação em relação ao tipo de informação a disponibilizar, nomeadamente a auto-avaliação do serviço, no âmbito da Lei 66-B/2007 de 28 de Dezembro.

¹ Carapeto, Carlos e Fonseca, Fátima (2006), *Administração Pública – Modernização, Qualidade e Inovação*, Edições Sílabo, 2.ª Edição.

II - Auto-avaliação

II.1 Análise do QUAR 2009

II.1.1 Do grau de cumprimento dos objectivos operacionais e análise aos desvios

No Anexo 1 apresentamos os resultados para o QUAR de 2009. Abaixo, faremos uma auto-avaliação quantitativa e qualitativa do cumprimento dos respectivos objectivos operacionais.

- a) **Auto-avaliação quantitativa**, nos termos do n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro

	OBJECTIVOS OPERACIONAIS	META ANO n	CONCRETIZAÇÃO				TAXA DE REALIZAÇÃO	DESVIOS
			Resul	Crit. Super.	Classificação			
					Superou	Atingiu		
Eficácia	Obj. 1 Implementar planos de fiscalização e garantir punição eficaz às infracções em matéria de ambiente e ordenamento do território	200	237	>220	✓		144%	+44%
		60%	97%	>65%	✓			
	Obj. 2 Reduzir os passivos ambientais da região	100	137	>110	✓		137%	+37%
	Obj. 3 Incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais	45	57	>50	✓		134%	+34%
		2	3	>2	✓			
	Obj. 4 Dinamizar as Estratégias de Eficiência Colectiva (ECC) aprovadas na região	3	4	>3	✓		167%	67%
		1	2	>1	✓			
	Obj. 5 Incrementar a participação da CCDRC em redes internacionais	3	4	>3	✓		133%	33%
	Obj. 6 Dinamizar a implementação dos instrumentos da gestão de ordenamento do território	31 Dez	31 Dez	< 15 Dez		✓	100%	0%
		31 Dez	31 Dez	< 15 Dez		✓		
Obj. 7 Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização do qualidade do ar	80%	96%	>85%	✓		122%	22%	
	30	24	<30	✓				
		80%	96%	>85%	✓			
	Obj. 8 Melhorar a resposta às solicitações dos utentes nos domínios do ambiente, do ordenamento do território, fiscalização, desenvolvimento regional e autarquias	115	216	>120	✓		188%	88%
Obj. 9 Reduzir o tempo médio de licenciamento das operações de gestão de resíduos		40	35	< 40	✓		105%	5%
		20	20	< 20		✓		
Obj. 10 Alertar o utente sobre os documentos em falta nos processos mal instruídos	5		< 4					
Qualidad	Obj. 11 Aproximar a CCDRC do utente	60%	82,7%	> 65%	✓		123%	23%
		31 Dez	31 Dez	< 15 Dez		✓		

Apresentaremos a seguir uma análise explicativa aos principais desvios verificados na concretização dos objectivos propostos para o ano de 2009.

Relativamente ao **Objectivo 1, indicador 1**, foi aprovado um plano de fiscalização para 2009, que para além de outros temas, estava centrado na fiscalização de depósitos de veículos em fim de vida (VFV) e de “sucatas” ilegais dando comprimento às orientações para esse efeito da tutela.

Do referido plano, foram realizadas pelos técnicos da Direcção de Serviços de Fiscalização 69 acções de fiscalização relativas a diferentes depósitos de VFV, operadores de gestão de resíduos licenciados, instalações sujeitas à legislação dos compostos orgânicos voláteis (COV), verificação de cumprimento de notificações, distribuídos por diferentes locais da Região Centro. No mesmo âmbito as cinco DSR’S efectuaram 168 acções de fiscalização.

Assim, no total foram realizadas 237 acções de fiscalização com um desvio em relação à meta estabelecida de + 37%.

No entanto, do plano de fiscalização houve três componentes que tiveram baixa taxa de realização e que foram as relativas aos resíduos de construção e demolição (RC&D), loteamentos e a das actividades sujeitas à legislação dos COV. A lista relativa à fiscalização dos RC&D foi construída com base em empresas de construção civil retiradas das “páginas amarelas” de forma aleatória. Verificou-se, na prática, em algumas acções que a metodologia adoptada apresentava algumas dificuldades dado que se constatou que algumas dessas empresas já não existiam ou não foi possível detectá-las no terreno. Assim, a melhor abordagem para esta matéria, em particular, será construir um plano de fiscalização com base nas obras aprovadas ou definir áreas territoriais onde se deverá procurar e identificar obras de construção civil em curso, sujeitas a licenciamento.

No que se refere às restantes componentes, loteamentos e COV, as mesmas tiveram uma baixa taxa de execução dado que nestas matérias é obrigatório efectuar formação especializada aos elementos da fiscalização.

O indicador relativo à **coordenação da punição eficaz às violações ambientais e de ordenamento** foi superado, dada a percentagem de decisões realizadas sobre o número de autos de notícia entrados na CCDR Centro (97 %). A superação deste objectivo deveu-se, quanto a nós, à organização interna dos serviços da DSAJAL, tendo sido criada, de facto, uma equipa de projecto afecta exclusivamente à instrução das contra-ordenações e à respectiva tramitação processual. A criação desta equipa permitiu a realização de um trabalho mais especializado, logo tecnicamente mais apurado, e temporalmente mais eficiente.

NO que respeita ao **Objectivo 2 , Indicador 1 – Reduzir os passivos ambientais da região**, verificou-se um desvio positivo de + 37%. O objectivo foi estabelecido tendo em conta o histórico dos resultados obtidos em acções idênticas verificadas no passado. No entanto, foi verificado que a maioria dos operadores ilegais fiscalizados pela CCDRC deram cumprimento voluntário às nossas notificações de remoção dos resíduos por “efeito dominó”, em consequência:

1. do empenho demonstrado por todos os colaboradores da fiscalização, da DSF, e das DSR’s, no que se refere à persistência das acções de fiscalização junto dos operadores ilegais identificados.
2. das acções coercivas de remoção de resíduos realizadas entre Maio e Junho de 2008, em quatro depósitos ilegais na Região Centro;

3. da publicitação nos meios de comunicação social das referidas acções e das realizadas em simultâneo nas restantes regiões do país;
4. do aperfeiçoamento do regime jurídico dos veículos em fim de vida em matéria de fiscalização e respectivo regime sancionatório, com a publicação do D.L. n.º 64/2008, de 8 de Abril;
5. das alterações da orgânica das CCDR, verificadas em 2007, em matéria de fiscalização, concentrada agora apenas em uma unidade orgânica, que permitiu que a mesma seja exercida de forma coordenada com as DSR's e com controlo de resultados.

A Direcção de Serviços de Desenvolvimento Regional superou todos os objectivos operacionais a que se tinha proposto no QUAR 2009. Com efeito, fruto do empenho e dedicação dos seus técnicos, foi possível, durante o ano de 2009, **Incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais (Objectivo 3)**, através do desenvolvimento de um Sistema de Monitorização e Avaliação da Situação da Região Centro. A CCDRC retomou assim a responsabilidade de tratar e disponibilizar informação sobre a Região disponibilizando no seu site um conjunto de indicadores estatísticos que caracterizam a Região, suas NUTS e municípios. Divulgou ainda três números do “Região Centro – Boletim Trimestral”, publicação que procura analisar, a uma escala regional, a evolução da conjuntura económica.

A **Dinamização das Estratégias de Eficiência Colectiva aprovadas na Região (Objectivo 4)**, mais concretamente dos Programas de Valorização Económica de Recursos Endógenos (PROVERE) destinados a territórios de baixa densidade, foi feita a partir da promoção de várias reuniões com cada um dos PROVERE, e que culminou na realização de um Workshop intitulado “Territórios de baixa densidade: que futuro?”. A CCDRC participou ainda activamente nos *Open Days, European Week of Regions and Cities*, com a apresentação de uma comunicação sobre os PROVERE inserida na sessão “*Climate and demographic change: debating solutions to multiple challenges*”. Para além disso, a CCDRC organizou a participação da Região Centro angariando parceiros para representar a Região na exposição Portugal Tecnológico, que decorreu em Lisboa. Em termos dos documentos produzidos foi preparada a publicação dos livros: “Desenvolvimento competitivo do Mega-cluster do habitat na Região Centro” e “As Estratégias de Eficiência Colectiva na Região Centro”.

O objectivo de **Incrementar a participação da CCDRC em redes internacionais (Objectivo 5)** foi superado pelo facto da CCDRC ter estado envolvida nas actividades da Associação das Regiões de Fronteira da Europa (ARFE), da Conferência das Regiões Periféricas Marítimas/Arco Atlântico (CRPM/AA), na criação da Euroregião EURO-ACE (Alentejo, Centro e Extremadura) e na rede Aquamarina, através da participação no encontro sobre «Os clusters marítimos regionais», integrado no Dia Marítimo Europeu.

O **Objectivo 7 - “Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização do qualidade do ar”** foi superado, com uma taxa de realização de 122%, o que representa um desvio positivo de 22%. Este objectivo tem 3 indicadores de medida:

- a recolha da informação das 9 estações da qualidade do ar existentes na Região Centro;
- os dias do ano de disponibilização dos dados de cada estação, tendo-se, a este respeito garantido mais de 80% dos dias do ano;
- o tempo para emissão do alerta após a ocorrência de excedência do ozono, que não ultrapassou os 22 minutos, em média, quando a meta estabelecida era de 30 minutos.

A superação deste objectivo foi conseguida com uma vigilância contínua dos resultados comunicados ao longo do dia pelas várias estações, numa relação estreita com o técnico que faz o acompanhamento diário das estações no terreno, procedendo à calibração dos analisadores e à detecção e correcção de avarias em tempo útil.

A concretização do Objectivo 8 - **Melhorar a resposta às solicitações dos utentes nos domínios do ambiente, do ordenamento do território, fiscalização, desenvolvimento regional e autarquias** resulta da actuação de todas as unidades orgânicas da CCDRC, o que significa que o Serviço fez globalmente um esforço para responder atempadamente às solicitações dos seus utentes, tendo tido uma melhoria no prazo de resposta relativamente ao ano anterior. Isto traduz-se numa melhoria do serviço prestado ao utente da CCDRC, o que se insere na linha que tem vindo a ser seguida por este Serviço, que visa, cada vez mais, ser eficaz nos processos e eficiente na resposta que dá aos cidadãos e à Comunidade que serve

O objectivo 9 “**Reduzir o tempo médio de licenciamento das operações de gestão de resíduos**” foi superado, com uma taxa de realização de 105%, o que representa um desvio positivo de 5%. Este resultado deveu-se à implementação da normalização de procedimentos e de documentos, o que levou a ganhos de eficiência.

O objectivo 10 “**Alertar o utente sobre os documentos em falta nos processos mal instruídos**” tinha por base a criação do Centro de Conformidade Processual (CCP), unidade responsável pela triagem e verificação da correcta instrução processual dos processos que davam entrada na Comissão. Para a concretização deste objectivo, foi necessário, em primeiro lugar, efectuar um trabalho de análise das normas e procedimentos, incluindo não só o seu levantamento, análise e documentação, como uma importante reengenharia processual. Um dos resultados fundamentais deste trabalho foi a criação das *check-list* que identificam os documentos necessários à instrução dos processos, permitindo assim, que aos utentes possam instruir os respectivos processos de forma adequada, diminuindo os erros e atrasos. Este trabalho está concluído e pode ser consultado em:

https://www.ccdrc.pt/index.php?option=com_docman&Itemid=53&lang=pt

Todo este trabalho de fundo e crucial para a organização foi mais demorado do que o previsto. A acrescer a este facto, verificou-se a entrada, em Junho e Julho, da nova equipa dirigente, que muito legitimamente, vinha com novas ideias e procurou definir novas orientações estratégicas. Para além disso, verificou-se um vasto conjunto de alterações legislativas, que exigiram às equipas algum tempo para assimilação e aplicação das mesmas. Tudo isto em conjunto determino que este objectivo não tenha sido atingido. Com a crise económica verificou-se um decréscimo de processos entrados nesta CCDRC e assim uma menor pressão processual nas unidades operacionais permitindo uma mais rápida e eficiente resposta aos utentes. A conjugação de todos estes factores implicou a decisão estratégica de não arrancar durante o ano de 2009 com o Centro de Conformidade Processual.

O objectivo 11 “**Aproximar a CCDRC do utente**” era constituído por dois indicadores: a taxa de atendimento no Centro de Resposta ao Utente (CRU) e pela disponibilização no portal do acesso ao estado processual por parte dos utentes. O primeiro indicador foi superado já que 82,7% das solicitações externas foram dirigidas e geridas por este gabinete independentemente do canal utilizado (presencial, e-mail, Web, telefone).

O segundo indicador este foi atingido, já que foi disponibilizado na última quinzena de Dezembro o acesso via portal o acesso, facto que pode ser confirmado em:

https://www.ccdrc.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=258&Itemid=10&lang=pt

A conjugação destes dois resultados permitiu uma taxa de realização de 123% para o objectivo 11, o que representa um desvio positivo de 23%.

b) **Auto-avaliação qualitativa**, nos termos do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B72007, de 28 de Dezembro

Designação/Alíneas	Realizado	Não realizado	Observações
a) À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos	x		Foi efectuado um inquérito interno para aferir o grau de satisfação dos utilizadores internos ao serviço da DSCGAF. Os resultados do mesmo são apresentados no Anexo 3.. Foi também efectuado um inquérito externo para medir o seu grau de satisfação dos utilizadores externos que se deslocam à CCDRC. Os resultados deste inquérito podem ser observados no Anexo 4.
b) À avaliação do sistema de controlo interno		x	Não foi possível implementar esta avaliação
c) Às causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficiente	x		Apesar de a grande maioria dos objectivos terem sido atingidos, um dos que nos tínhamos propostos não foi concretizado. Da análise efectuada podemos identificar como causas próximas: o atraso no levantamento, documentação e reengenharia das normas e procedimentos, entrada da nova equipa dirigente com os necessários ajustes estratégicos e procedimentais, grande alteração legislativa e constrangimentos financeiros/orçamentais.
d) Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afectem os resultados a atingir			As medidas a tomar para reforçar o desempenho do Serviço passam basicamente por três vectores: melhorar a comunicação interna e externa da CCDRC; envolver mais os trabalhadores na tomada de decisões; e aumentar a formação, quer em contexto de trabalho, quer fora do mesmo.
e) À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação	n.a	n.a	
f) À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço.			Foi realizada apenas a audição dos dirigentes intermédios. Os resultados da monitorização do QUAR 2009 - 4º trimestre foram, como habitualmente acontece, divulgados a todos os dirigentes. Houve também uma reunião com os dirigentes, onde não só se discutiram os resultados da avaliação de 2009, como se preparou o Plano de Actividades de 2010 e o QUAR de 2010.

II.1.2 Dos Meios

a) Meios humanos – análise da “produtividade”

Esta análise permite evidenciar a relação entre os meios humanos e a avaliação do serviço, consubstanciando-se na seguinte “fórmula”: avaliação global do serviço versus recursos humanos utilizados/planeados.

	Meios humanos
Planeado	2711
Executado	2933
Desvio	+212

O desvio positivo tem que ver com a entrada de trabalhadores para a Estrutura de Missão do Mais Centro e da nomeação dos dirigentes que ocorreu a meio do ano de 2009 e ainda da entrada de trabalhadores da carreira Técnica Superior para o mapa de pessoal da CCDRC. As aposentações foram em número inferior às entradas.

As saídas têm que ver com os pedidos de aposentações por iniciativa do trabalhador e muito residualmente com a autorização de processos de mobilidade interna.

Embora o desvio seja positivo na admissão de recursos humanos, este só consubstancia o aumento das tarefas que o Mais Centro veio trazer para a CCDR Centro, enquanto entidade de apoio logístico do Programa Operacional.

b) Meios financeiros – análise “custo/eficácia”

Esta análise permite evidenciar a relação entre os meios financeiros e a avaliação do serviço, consubstanciando-se na seguinte “fórmula”: recursos financeiros utilizados/ planeados versus avaliação global do serviço.

	Meios financeiros (em milhões de €)		Avaliação global do serviço
	Orçamento Funcionamento	PIDDAC	
Estimado	9,83	16,24	A taxa de execução do orçamento total foi de 70%
Executado	7,34	10,92	
Desvio	+2,49	+5,31	

Os desvios ocorridos entre o estimado e o executado devem ser abordados segundo duas vertentes:

1. Orçamento de funcionamento – a economia de 2.49 M€ deveu-se a um maior rigor na utilização dos fundos públicos. A CCDRC conseguiu durante o ano de 2009 ser mais eficiente e implementar medidas de poupança nas despesas correntes de onde se destacam:

a. Medidas de desmaterialização de processos.

- b. Utilização de mecanismos de comunicação electrónica em detrimento de mecanismos de comunicação tradicional.
 - c. Medidas de poupança de energia.
 - d. Maior rigor e eficiência na gestão do parque automóvel.
 - e. Maximização da utilização do sistema de informação.
2. PIDDAC – aqui o diferencial é justificado essencialmente pelo atraso na aprovação por parte do Programa Operacional do Centro – Mais Centro de um conjunto de projectos cuja realização de despesa estava dependente desta aprovação. Os projectos só foram aprovados durante o 2º semestre do ano o que implicou uma menor taxa de execução. Contudo e tendo em conta o tempo disponível, consideramos que a execução foi muito satisfatória.

II.1.3 Das Fontes de Verificação

Ideias-chave: fiabilidade e integridade dos dados

Apresentamos de seguida, para cada indicador a respectiva fonte de verificação:

Indicador 1: nº acções de fiscalização concretizadas

Fonte - *Relatórios das acções*

Responsabilidade pela fonte: DSF/DSR

Indicador 2: (nº decisões/nº autos de notícia levantados em 2009)*100

Fonte - *Sistema de informação e documento interno de verificação*

Responsabilidade pela fonte: DSAJAL

Indicador 3: nº de acções de remoção de depósitos ilegais de sucata

Fonte - *Relatórios das acções*

Responsabilidade pela fonte: DSF

Indicador 4: n.º de indicadores disponibilizados: 45

Fonte - *Site*

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 5: n.º de relatórios trimestrais elaborados sobre a situação da região e sua evolução

Fonte - *intranet e portal institucional*

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 6: nº de iniciativas de benchmarking

Fonte - *Programas, convites, actas e notícias no site*

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 7: nº de documentos produzidos

Fonte - *Exemplar do documento produzido*

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 8: nº de iniciativas das redes com participação da CCDRC

Fonte - *Programas, convites, actas e notícias no site*

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 9: realização da 6.ª reunião da CMC com eleição da Comissão de Redacção do parecer final do PROT

Fonte - *Documento elaborado*

Responsabilidade pela fonte: PROT

Indicador 10: prazo de implementação do Observatório do PROT

Fonte - *Portal da CCDRC*

Responsabilidade pela fonte: PROT

Indicador 11: dias do ano em que se garante a recolha da informação

Fonte - *Software ATMIS*

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 12: tempo para emissão do alerta após a ocorrência de excedência do ozono (em minutos)

Fonte - *Software ATMIS*

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 13: dias do ano de disponibilização dos dados de cada estação

Fonte - *Portal da CCDRC*

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 14: $[(\text{n}^\circ \text{ respostas}/\text{n}^\circ \text{ solicitações}) \text{ ano } n]/[(\text{n}^\circ \text{ respostas}/\text{n}^\circ \text{ solicitações}) \text{ ano } n-1]*100$

Fonte - *Sistema de informação*

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF

Indicador 15: n.º médio de dias para aprovação de projectos - regime geral

Fonte - *Sistema de informação*

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 16: n.º médio de dias para concessão dos alvarás de licença - regime simplificado

Fonte - *Sistema de informação*

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 17: n.º de dias entre a entrada do processo e o alerta (em dias)

Fonte - *Portal da CCDRC*

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 18: atendimento através do CRU (Centro de Resposta ao Utente) da maioria das solicitações do utente via telefónica, e-mail ou presenciais

Fonte - *Sistema de informação e FAQ*

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF

Indicador 19: assegurar o acesso electrónico dos utentes à fase procedimental dos respectivos processos

Fonte - *Portal da CCDRC*

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF

II.2 Análise ao Plano de Actividades

A análise ao grau de cumprimento dos objectivos assumidos no Plano de Actividades 2009 (Anexo 2), pelas diferentes unidades orgânicas demonstra a consistência de actuação da CCDRC, nas suas áreas *core*, reforçando o papel do QUAR como “espelho” do que mais importante se fez em determinado ano e dando simultaneamente a conhecer à Comunidade uma visão global dos nossos principais projectos e objectivos.

II.2.1 Grau de cumprimento dos objectivos por unidade orgânica

Objectivos Anuais	Grau de Cumprimento dos objectivos				
	Superados	Cumpridos	Não Cumpridos	Híbridos ²	
DSDR	5	3	1	0	1
DSAJAL	6	6	0	0	0
DSOT	5	5	0	0	0
DSA	15	12	2	1	0
DSF	5	5	0	0	0
DSCGAF	18	1	6	4	7
DSR's	23	15	5	1	2
PROT	2	0	2	0	0
Total	79	47	16	6	10

A **Direcção de Serviços de Desenvolvimento Regional (DSDR)** inscreveu no seu Plano de Actividades para 2009 cinco objectivos, reflectidos a partir de nove indicadores distintos. Do conjunto de indicadores foi possível superar sete desses indicadores, tendo sido cumpridos os restantes dois.

A DSDR conseguiu **incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais**, contribuindo para o desenvolvimento de um Sistema de Monitorização e Avaliação da Situação da Região Centro. A CCDRC retomou, assim, a responsabilidade de tratar e disponibilizar informação sobre a Região disponibilizando no seu site um conjunto de indicadores estatísticos que caracterizam a Região, suas NUTS e municípios. Divulgou ainda três números do “Região Centro – Boletim Trimestral”, publicação que procura analisar, a uma escala regional, a evolução da conjuntura económica a partir de um grupo de variáveis de referência: mercado de trabalho, endividamento das empresas, comércio internacional de bens, turismo, construção e habitação e políticas públicas na região.

No âmbito da **Avaliação do impacto socioeconómico de projectos de investimento na Região** procedeu-se à análise e atribuição do mérito regional a 529 projectos candidatos aos Sistemas de Incentivos à Inovação (SI Inovação) e à Investigação e Desenvolvimento Tecnológico (SI I&DT), tendo 91% sido emitidos até dois dias antes do prazo estabelecido. No caso dos pareceres sobre Avaliação Ambiental Estratégica foram elaborados 41 pareceres tendo-se cumprido o prazo definido no Plano de Actividades.

² Os objectivos denominados de Híbridos são objectivos com mais do que um indicador associado, tendo estes alcançado resultados diferentes (por exemplo: indicador1 - superado e o indicador 2 – não atingido) impossibilitando assim o enquadramento directo.

A **Dinamização das Estratégias de Eficiência Colectiva aprovadas na Região** assentou essencialmente na promoção e divulgação dos oito Programas de Valorização Económica de Recursos Endógenos (PROVERE), aprovados para a Região Centro, e que se destinam a melhorar a competitividade territorial de áreas de baixa densidade, através da valorização de recursos endógenos e tendencialmente inimitáveis do território: recursos naturais, património histórico, saberes tradicionais, etc..

Com o intuito de **Divulgar uma imagem positiva da região, dos seus recursos e dos seus agentes** foi editado o livro «À beira da Água», uma edição de grande qualidade de conteúdos, fotografia e grafismo para divulgação da região junto de entidades e instituições nacionais e internacionais.

No objectivo de **Dar uma nova dinâmica à cooperação territorial europeia e assegurar a gestão de programas e projectos europeus**, todos os indicadores previamente definidos foram superados. O processo de validação de despesas de projectos financiados pelo INTERREG IIIA apresentou um prazo médio de resposta de 10 dias seguidos. No âmbito da concretização da estratégia do Projecto MIT (Mobilidade, Inovação e Território), foram concretizadas cinco iniciativas, tendo ainda a CCDRC participado activamente em várias redes e parcerias internacionais.

À **Direcção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local (DSAJAL)** foram cometidos em 2009 seis objectivos, tendo todos sido superados, basicamente devido ao esforço e empenho de todos os trabalhadores afectos a esta unidade orgânica e à organização interna destes serviços. Abaixo destacamos para os seis objectivos as principais razões para a sua superação.

- Objectivo 1- O objectivo **coordenação da punição eficaz às violações ambientais e de ordenamento** foi superado, dada a percentagem de decisões realizadas sobre o número de autos de notícia entrados na CCDR Centro (97 %). A superação deste objectivo deveu-se, quanto a nós, à organização interna dos serviços da DSAJAL, tendo sido criada, de facto, uma equipa de projecto afecta exclusivamente à instrução das contra-ordenações e à respectiva tramitação processual. A criação desta equipa permitiu a realização de um trabalho mais especializado, logo tecnicamente mais apurado, e temporalmente mais eficiente.

- Objectivo 2 - **A coordenação do apoio jurídico ao QREN** foi um objectivo superado, dada a eficiência da sua execução, com um número elevado de pareceres jurídico elaborados, respondendo e resolvendo questões essenciais para um bom desempenho deste Programa Regional, *maxime* a nível de questões relacionadas com a contratação pública, bem como com a rápida concertação e resolução de algumas questões jurídicas, obtida com a realização de várias reuniões e com um atendimento telefónico quase permanente.

- Objectivo 3- Superou-se o objectivo **divulgação de alterações legislativas**, dadas as acções realizadas no âmbito da divulgação do conteúdo do regime simplificado do Plano Oficial de Contabilidade das Autarquias Locais (POCAL) junto das Freguesias da Região Centro, concebendo-se uma matriz informática designada por sinpocalCENTRO, acompanhada de um conjunto de documentos com a informação nuclear desta matéria e procedendo-se à sua apresentação em três sessões públicas na Região Centro (CCDRC, Governo Civil da Guarda e Associação de Municípios da Ria, Aveiro) no âmbito do regime simplificado do Plano Oficial de Contabilidade das Autarquias Locais (POCAL).

- Objectivo 4- **A Coordenação do apoio jurídico aos serviços da CCDRC** foi um objectivo superado, dada a elaboração de mais de 100 pareceres e informações jurídicas tecnicamente bem elaborados e em tempo reduzido (tempo médio de resposta de 9 dias), permitindo que os serviços da CCDR tenham tido uma actuação juridicamente mais eficiente.

- Objectivo 5- **A coordenação do apoio jurídico às autarquias locais** foi um objectivo superado, como o comprova não só o número de pareceres elaborados (240) e o tempo médio da sua realização (0 dias) como a aceitação das soluções jurídicas formuladas pelos serviços jurídicos desta CCDR, como se verificou não só a nível de reuniões de coordenação jurídica realizadas com as diversas CCDR e a DGAL como nos vários fóruns com participação autárquica realizados em 2009.

- Objectivo 6- O objectivo de **coordenar os programas de cooperação técnica e financeira com autarquias locais e entidades equiparadas, bem como com entidades associativas e religiosas** foi superado em função da reorganização da Divisão de Cooperação Técnica e Financeira em Junho de 2009, que resultou num reforço de técnicos e permitiu a constituição de equipas dedicadas a conjuntos específicos de programas de cooperação técnica e financeira.

Os resultados da **Direcção de Serviços de Ordenamento do Território (DSOT)** relativamente ao grau de cumprimento dos objectivos que lhe competia prosseguir apresentam, igualmente, um saldo positivo, na medida em que todos os cinco objectivos definidos para 2009 foram superados.

No domínio da **divulgação de procedimentos no Manual**, a meta foi ultrapassada já que, para além da actualização dos procedimentos aí vertidos e da informação constante do Portal, foram acrescentados novos conteúdos com informação legal, fluxogramas e modelos sobre seis procedimentos na área da gestão urbanística e dois no domínio do ordenamento do território. O Portal foi também objecto de reestruturação e actualização permanente no item “PMOT” e “REN” salientando-se, neste último, a disponibilização de informação relativa ao desenvolvimento das “Orientações Estratégicas de Âmbito Nacional e Regional”.

Foram largamente **divulgadas temáticas de gestão e ordenamento do território, interna e externamente**, com o objectivo de induzir uma melhoria na tramitação e coordenação de procedimentos. Nesse sentido foram desenvolvidas, junto de municípios, entidades da administração central, associações e outras entidades intervenientes, acções de esclarecimento visando, por um lado a articulação e consequente melhoria do funcionamento do portal autárquico do RJUE e, por outro, a correcta aplicação dos decretos regulamentares complementares do RJIGT. Esta unidade orgânica foi igualmente chamada a participar em Workshops e acções de formação com a apresentação de comunicações.

No sentido de imprimir maior eficácia e eficiência na resposta aos utentes, esta unidade orgânica conseguiu, num quadro de diminuição de efectivos, diminuir os **prazos de resposta dos pareceres em matéria de uso, ocupação e transformação do território**, uma vez que mais de 80% dos processos foram concluídos em menos de 21 dias. Acresce que, na qualidade de entidade coordenadora, no âmbito do RJUE, esta direcção de serviços emitiu decisão global em 100% dos processos, na generalidade em menos de 5 dias. Na mesma plataforma e na qualidade de entidade sectorial, foram emitidos pareceres em menos de 20 dias, dando-se também resposta a 100% das solicitações.

O objectivo de **eficácia no acompanhamento dos instrumentos de gestão territorial**, transparece dos resultados apresentados, na medida em que foi superado o número de reuniões a realizar por PDM e do prazo médio para a realização da conferência de serviços, confirmando-se também aqui um desvio positivo. Tendo em conta a globalidade das tarefas associadas à área do ordenamento do território, estes resultados confirmam o esforço desenvolvido.

O prazo médio, no âmbito da emissão de pareceres pela DSOT, em matérias não delegadas às DSR, foi, na generalidade, de 6 dias.

A **Direcção de Serviços do Ambiente (DSA)** estabeleceu 15 objectivos para 2009, dos quais foi conseguida a superação de 11, o cumprimento de 2 e o incumprimento de 1.

A esta unidade orgânica estão cometidas uma grande diversidade de competências, cuja execução exige o conhecimento de um leque muito vasto de legislação e conhecimento técnico muito específico em várias áreas do saber para a sua correcta execução. O ano de 2009 foi particularmente difícil, face à redução de recursos humanos que se vem acentuando já há algum tempo, e que teve grande impacto neste ano, principalmente devido à falta de técnicos superiores especializados, pelo que só graças a um esforço e empenho muito grande por parte da generalidade dos seus colaboradores foi possível obter os resultados apresentados que consideramos terem sido muito bons.

A acrescentar à falta de recursos humanos, importa referir que em 2009, a DSA esteve envolvida noutras actividades que não estão contempladas no Plano de Actividades, e que se prendem com o seguinte:

- ✓ entrou em vigor o novo Regulamento do Exercício da Actividade Industrial (REAI), cuja tramitação processual passou a ser efectuada através de uma plataforma de interoperabilidade, instrumento que exigiu um período de adaptação, tendo sido encaminhados ainda em 2009 pelas respectivas entidades coordenadoras do licenciamento das actividades industriais, 126 processos relativos a análises preliminares, pedidos de autorização de instalação e de alteração e pedidos de regularização, através da utilização desta ferramenta;
- ✓ foram efectuadas várias reuniões de trabalho na APA destinadas à definição do Regulamento das Taxas de Gestão de Resíduos;
- ✓ a realização de trabalho de campo, através da participação em 250 vistorias destinadas ao acompanhamento do desempenho ambiental, realizadas a estabelecimentos industriais, a explorações de massas minerais e a unidades de gestão de resíduos licenciadas pela CCDR ao abrigo do regime geral de licenciamento previsto no D.L. n.º 178/2006, de 5/09;
- ✓ em 2009 foram retomados os inventários regionais de emissões gasosas, imposição legal cometida à CCDR, mas que não era executada desde 2005. Foi efectuado o levantamento de todas as instalações/fontes de emissão da Região Centro e remetido ofício circular acompanhado do formulário elaborado para o efeito por forma obter a informação necessária à realização dos inventários de emissões para os anos, 2006, 2007 e 2008 e início do tratamento dos dados;
- ✓ foi dado início a um projecto, em parceria com o Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro, cujo objectivo principal de realizar os Planos de Melhoria da Qualidade do Ar e respectivos Planos de Execução, obrigação legal da CCDR que se encontrava em falta desde 2004;
- ✓ foi ainda dada continuidade à execução do Projecto “Gestão Ambiental na Região Centro”, imprescindível à manutenção do funcionamento das Estações da Qualidade do Ar e outras acções com relevância para a CCDRC.

À Direcção de Serviços de Fiscalização (DSF) foram estabelecidos cinco objectivos, tendo sido obtidos os seguintes resultados:

- **Implementar plano de fiscalização.** Do referido plano, foram realizadas pelos Técnicos da Direcção de Serviços de Fiscalização **69 acções de fiscalização** relativas a diferentes depósitos de VFV, operadores de gestão de resíduos licenciados, instalações sujeitas à legislação dos COV,

verificação de cumprimento de notificações, distribuídos por diferentes locais da Região Centro. A meta de superação era de 50 acções de fiscalização.

- **Dar resposta às reclamações em tempo útil.** O tempo médio de resposta dado às reclamações tratadas na DSF foi de 81 dias. A meta de superação era o tempo médio menor ou igual a 90 dias. Na superação deste objectivo teve influência a tipificação das reclamações, os procedimentos estabelecidos para o seu seguimento, os documentos tipo estabelecidos e o contributo dado pelos dois elementos que dão apoio administrativo que, para além dos técnicos superiores, deram resposta a um conjunto importante de reclamações menos complexas. Para além disso foi verificada uma melhoria no empenho dos técnicos na análise e resposta célere às reclamações mais complexas. O tempo de resposta está sempre condicionado pela complexidade dos assuntos tratados e pelo número de acções necessárias para a recolha dos elementos de prova, sua análise e conclusão. No entanto, nos processos mais simples e tipificados foram estabelecidas rotinas que permitiram uma resposta célere.

- **Actualizar o portal.** Foram elaborados 9 temas para o Portal da CCDRC relativos à fiscalização e disponibilizados aos serviços informáticos para serem adicionados os respectivos conteúdos ao Portal. Os temas elaborados foram : 1. Fiscalização (Assuntos gerais); 2. Ruído; 3. Emissões atmosféricas; 4. Fluxo específico do veículos em fim de vida (VFV); 5. Fluxo específico do resíduos eléctricos e electrónicos (REEE); 6. Avaliação de Impacte Ambiental (AIA); 7. Licença Ambiental (LA); 8. Resíduos Geral e 9. Fluxo específico dos resíduos de construção e demolição (RC&D). Os conteúdos foram enriquecidos com avisos. A meta de superação era de 6 temas ou mais.

- **Assegurar a implementação de planos de fiscalização nas DSR's.** Em todos os processos encaminhados pelas DSR's do plano de fiscalização, omissos no que se refere á emissão de ordens administrativas aos infractores para cumprimento de condições, foi assegurada pela DSF a emissão das ordens em falta. O presente objectivo no futuro deverá ser revisto dado que os procedimentos para as acções de fiscalização estão plenamente eficazes nos quais constam os modelos das ordens administrativas, pelo que não há razões para que os processos sejam encaminhados das DSR's para a DSF sem os referidos documentos.

- **Garantir a erradicação de depósitos de Veículos em fim de vida ilegais.** Foram erradicados 137 depósitos de VFV e “sucatas” ilegais. Para tal contribuiu o empenho e a persistência dos técnicos da DSF e dos vigilantes da natureza e dos técnicos das DSR's nas acções necessárias para se atingir tal resultado. Os procedimentos estabelecidos para este efeito, a publicitação de casos resolvidos e o aperfeiçoamento da legislação também deram um contributo importante para esse efeito. A meta de superação estabelecida foi de 110 depósitos.

A **Direcção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira (DSCGAF)** inscreveu no seu Plano de Actividades para 2009 dezoito objectivos, reflectidos a partir de trinta e um indicadores distintos. Do conjunto de indicadores foi possível superar oito desses indicadores, tendo sido não cumpridos cinco, tendo os restantes sido cumpridos. Antes de uma análise mais detalhada sobre o grau de cumprimento dos objectivos e indicadores (ver anexo a este documento) será importante reflectir sobre a forma e factos que implicaram durante o ano de 2009 o funcionamento desta Direcção de Serviços.

Esta Direcção de Serviços é transversal a toda a organização. Assim, todas as mudanças e alterações têm de ser efectuadas com uma particular atenção porque não pode a mesma “fechar” durante um determinado período de tempo para proceder à sua reformulação e reengenharia. Este aspecto tem ainda mais importância quando ocorrem mudanças radicais em toda a estrutura dirigente. Foi isso mesmo que aconteceu durante 2009, tendo a Direcção de Serviços só no 2º semestre do ano toda a equipa de dirigentes completa e em funções.

Estas novas entradas implicaram igualmente novas visões estratégicas para as diferentes unidades operacionais e, por vezes, algum desfasamento entre esta visão e os objectivos anteriormente definidos.

Foi ainda um ano atípico com uma grande concentração de trabalho no último trimestre do ano, altura já habitualmente muito trabalhosa nesta área, com a necessidade de preparação do novo orçamento para 2010 coincidindo com a conclusão do ano. Este acréscimo de trabalho implicou em alguma medida a necessidade de concentração de esforços nesta área, em detrimento de outras mais ligadas à conclusão dos objectivos.

Contudo, o balanço é positivo e foram dados passos muito importantes na consolidação de uma estratégia que passa por tornar mais eficiente todas as áreas desta Direcção de Serviço.

Este esforço e actividade foi reconhecido pelos utilizadores internos que no inquérito à pergunta “No ano de 2009, acha que o serviço na generalidade prestado por esta Direcção de Serviços” responderam:

Esteve melhor – 58%

Esteve igual – 36%

Esteve pior – 6%

Foi ainda informatizado todo o processo de criação e circulação de documentos o que permite uma maior eficiência e controlo na gestão documental da Direcção de Serviços. Desde 1 de Setembro de 2009 até 31 de Dezembro foram criados os seguintes documentos:

	Fax	Informação Interna	Nota de serviço	Ofício	E-mail	Ficheiro	Outros	Total
Total	17	379	61	696	5	4	5	1167

Os indicadores que não foram superados deveram-se essencialmente a questões logísticas, financeiras e de recursos humanos.

III – Balanço Social

Neste ponto, faz-se a análise sintética da informação prevista no Decreto-lei n.º190/96, de 9 de Outubro, de acordo com as recomendações do Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços (CCAS).

Durante o ano de 2009, verificaram-se os seguintes movimentos de trabalhadores.

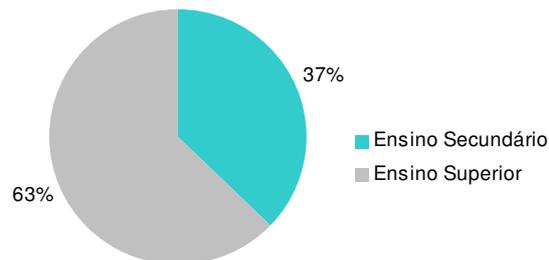
	Entradas	Saídas
Trabalhadores	24	14

O número aparentemente elevado de entradas na CCDRC tem que ver, essencialmente, com a contratação a termo resolutivo incerto de Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos e Informáticos para a estrutura técnica de apoio ao Programa Operacional Regional – Mais

Centro. A conclusão de procedimentos concursais para Dirigentes e Técnicos Superiores contribuiu para a admissão de trabalhadores para o mapa de pessoal da CCDRC.

A grande maioria das saídas são por via da aposentação, a pedido dos trabalhadores, havendo a registar alguns casos de mobilidade interna.

Através do Balanço Social de 2009 da CCDR Centro é possível dizer que mais de 61% dos trabalhadores está entre os 45 e os 59 anos de idade, e que o grau de escolaridade com maior expressão é o da Licenciatura, seguido dos graus entre o 9º ano e o 12º ano de escolaridade (ver mapa abaixo).



O motivo de absentismo mais presente na assiduidade dos trabalhadores da CCDR Centro é a doença e quem mais falta por este motivo são as mulheres, seguindo-se as faltas dadas por protecção na parentalidade, e, por último, as dadas ao abrigo do Estatuto de Trabalhador-Estudante.

De acordo com o Sistema Integrado de Organização do Estado, à data de 31 de Dezembro de 2009, o número de trabalhadores do mapa de pessoal da CCDRC é de 248.

IV – Avaliação Final

De acordo com o artigo 18.º n.º 1 da Lei n.º 66-B/2007, a expressão qualitativa da avaliação final dos serviços é expressa pelas seguintes menções:

- a) Desempenho bom, atingiu todos os objectivos, superando alguns;
- b) Desempenho satisfatório, atingiu todos os objectivos ou os mais relevantes;
- c) Desempenho insuficiente, não atingiu os objectivos mais relevantes.

Face ao exposto ao longo deste relatório, proponho a menção de Desempenho Bom, a atribuir no ano de 2009, à Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro, como resultado da auto-avaliação.

Organismo	Menção a atribuir em 2009
CCDRC	BOM

Coimbra, 20 de Maio de 2010

O Presidente da CCDRC

(Professor Doutor Alfredo Marques)

V - Anexos

Anexo 1. – Execução do QUAR 2009

Anexo 2. - Grau de cumprimento dos objectivos do plano de actividades, por unidade orgânica

Anexo 3. - Inquérito interno realizado no âmbito do artigo 15.º n.º 2 alínea a), da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro

Anexo 4. – Inquérito externo realizado no âmbito do artigo 15.º n.º 2 alínea a), da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro

Anexo 1

Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)

MINISTÉRIO DO AMBIENTE E DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO

SIADAP 1- AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E ORGANISMOS DO MAOTDR

EXECUÇÃO DO QUAR 2009

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro

Objectivos Operacionais			Indicadores			Concretização				
N.º	Descrição	Peso (%)	Descrição	Meta 2009	Peso (%)	Resultado	Crit. Superação	Taxa de Realização (%)	Desvio Total	Classificação
Objectivos de Eficácia										
1	Implementar planos de fiscalização e garantir punição eficaz às infrações em matéria de ambiente e ordenamento do território	20	n.º acções de fiscalização concretizadas	200	40	237	>220	119%	19%	superou
			n.º decisões/n.º autos de notícia levantados em 2009/n.º100	60%	60	97%	>65%	162%	62%	superou
2	Reduzir os passivos ambientais da região	15	n.º de acções de remoção de depósitos ilegais de sucata	100	100	137	>110	137%	37%	superou
3	Incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais	15	n.º de indicadores disponibilizados	45	70	57	>50	127%	27%	superou
			n.º de relatórios trimestrais elaborados sobre a situação da região e sua evolução	2	30	3	>2	150%	50%	superou
4	Dinamizar as Estratégias de Eficiência Colectiva (ECC) aprovadas na região	10	n.º de iniciativas de benchmarking	3	50	4	>3	133%	33%	superou
			n.º de documentos produzidos (livros)	1	50	2	>1	200%	100%	superou
5	Incrementar a participação da CCDRC em redes internacionais	15	n.º de iniciativas das redes com participação da CCDRC	3	100	4	>3	133%	33%	superou
6	Dinamizar a implementação dos instrumentos da gestão de ordenamento do território	10	Realização da 6ª reunião da CMC com eleição da Comissão de Redacção do parecer final do PROT	31-Dez	50	31-Dez	<15 Dez	100%	0	atingiu
			prazo de implementação do Observatório do PROT	31-Dez	50	31-Dez	<15 Dez	100%	0	atingiu
7	Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar	15	dias do ano em que se garante a recolha da informação	80%	20	96%	>85%	120%	20%	superou
			tempo (minutos) para emissão do alerta após a ocorrência de excedência de ozono	30	40	24	<30	125%	25%	superou
			dias do ano de disponibilização dos dados de cada estação	80%	40	96,0%	>85%	120%	20%	superou
Objectivos de Eficiência										
8	Melhorar a resposta às solicitações dos utentes nos domínios do ambiente, do ordenamento do território, fiscalização, desenvolvimento regional e autarquias	60	$[(n^{\circ} \text{ respostas}/n^{\circ} \text{ solicitações}) \text{ ano } n] / [(n^{\circ} \text{ respostas}/n^{\circ} \text{ solicitações}) \text{ ano } n-1] * 100$	115	100	216	>120	188%	81	superou
9	Reduzir o tempo médio de licenciamento das operações de gestão de resíduos	20	n.º médio de dias para aprovação de projectos - regime geral	40	35	35	<40	114%	14%	superou
			médio de dias para concessão dos alvarás de licença - reg. simplificado	20	65	20	<20	100%	0	atingiu
10	Alertar o utente sobre os documentos em falta nos processos mal instruídos	20	n.º de dias entre a entrada do processo e o alerta	5	100		<4			não atingiu
Objectivos de Qualidade										
11	Aproximar a CCDRC do utente	100	atendimento através do CRU (Centro de Resposta ao Utente) da maioria das solicitações do utente via telefónica, email ou presenciais	60%	60	82,7%	>65%	138%	38%	superou
			Assegurar o acesso electrónico dos utentes à fase procedimental dos respectivos processos	31-Dez	40	31-Dez	<15 Dez	100%	0%	atingiu



Avaliação Final

Eficácia	87.4	Superou
Implementar planos de fiscalização e garantir punição eficaz às infracções, em matéria de ambiente e ordenamento do território	33.2	Superou
Reduzir os passivos ambientais da região	49.8	Superou
Incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais	26.8	Superou
Dinamizar as Estratégias de Eficiência Colectiva (EEC) aprovadas na Região	16.7	Superou
Incrementar a participação da CCDRC em redes internacionais	20.0	Superou
Dinamizar a implementação dos instrumentos de gestão de ordenamento do território	10.0	Atingiu
Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar	18.3	Superou
Eficiência	40.1	Superou
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes nos domínios do ambiente, do ordenamento do território, fiscalização, desenvolvimento regional e das autarquias	112.7	Superou
Reduzir o tempo médio de licenciamento das operações de gestão de resíduos	21.0	Superou
Alertar o utente sobre os documentos em falta nos processos mal instruídos		Não Atingiu
Qualidade	24.5	Superou
Aproximar a CCDRC do utente	122.7	Superou

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção superior *	20.0000	60	160	-100
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa *	16.0000	544	480	64
Técnico Superior *	12.0000	1392	1560	-168
Coordenador Técnico *	9.0000	18	18	0
Assistente Técnico *	8.0000	632	640	-8
Assistente Operacional *	5.0000	65	65	0
		2711	2923	

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	9836878	7348592	2488286
Despesas c/Pessoal	8800874	5508511	3292363
Aquisições de Bens e Serviços	696251	475879	220372
Outras Despesas Correntes	240553	86866	153687
PIDDAC	6404554	3574846	2829708
Outros Valores	0	0	0



Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)	16241432	10923438	5317994

Indicadores _ Fonte de Verificação

n.º acções de fiscalização concretizadas

Relatórios das acções

(n.º decisões/n.º autos de notícia levantados em 2009)*100

sistema de informação e documento interno de verificação

N.º de acções de remoção de depósitos ilegais de sucata

Relatórios das acções

n.º de indicadores disponibilizados: 45

Indicadores de contexto 35

Indicadores de acção 5

Indicadores de resultado 5

site

n.º de relatórios trimestrais elaborados sobre a situação da região e sua evolução

intranet e portal institucional

n.º de iniciativas de benchmarking

Programas, convites, actas e notícias no site

n.º de documentos produzidos

Exemplar do documento produzido

N.º de iniciativas das redes com participação da CCDRC

Programas, convites, actas e notícias no site

$[(n.º \text{ respostas}/n.º \text{ solicitações}) \text{ ano } n]/[(n.º \text{ respostas}/n.º \text{ solicitações}) \text{ ano } n-1]*100$

sistema de informação

Realização da 6.ª reunião da CMC com eleição da Comissão de Redacção do parecer final do PROT

Documento elaborado

prazo de implementação do Observatório do PROT

Portal da CCDRC

dias do ano em que se garante a recolha da informação

software ATMIS

tempo para emissão do alerta após a ocorrência de excedência do ozono (em minutos)

software ATMIS

dias do ano de disponibilização dos dados de cada estação

Portal da CCDRC

n.º médio de dias para aprovação de projectos - regime geral

sistema de informação

n.º médio de dias para concessão dos alvarás de licença - regime simplificado

sistema de informação

n.º de dias entre a entrada do processo e o alerta (em dias)

Portal da CCDRC

atendimento através do CRU (Centro de Resposta ao Utente) da maioria das solicitações do utente via telefónica, e-mail ou presenciais

sistema de informação e FAQ

Assegurar o acesso electrónico dos utentes à fase procedimental dos respectivos processos



Indicadores _ Fonte de Verificação

Portal da CCDRC

Anexo 2

**Grau de cumprimento dos objectivos do plano de actividades, por
unidade orgânica**

Grau e cumprimentos dos objectivos do plano de actividades, por unidade orgânica

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Desenvolvimento Regional	DS	Dinamizar as Estratégias de Eficiência Colectiva (EEC) aprovadas na Região	N.º de iniciativas de benchmarking	3	X		
	DPA	Incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais	N.º de indicadores disponibilizados	45	X		
			N.º de relatórios elaborados	2	X		
		Avaliar o impacto sócio-económico de projectos de investimento na Região	Avaliação de Impacto Ambiental: % dos pareceres emitidos até 2 dias antes do prazo definido	75%		X	
	Sistemas de incentivos do QREN: % dos pareceres emitidos até 2 dias antes do prazo definido		75%	X			
	DCP	Divulgar uma imagem positiva da região, dos seus recursos e dos seus agentes	N.º de documentos editados	1 livro sobre a Região		X	
		Dar uma nova a dinâmica à cooperação territorial europeia e assegurar a gestão de programas e projectos europeus	Prazo para validar os pedidos de pagamento apresentados	Tempo médio inferior a 15 dias	X		
			N.º de iniciativas concretizadas no âmbito do projecto MIT	4	X		
		N.º de iniciativas das redes com participação da CCDRC	3	X			

Direcção de Serviços de Desenvolvimento Regional	
Objectivos	Fundamentações
Dinamizar as Estratégias de Eficiência Colectiva (EEC) aprovadas na Região	Foram efectuadas reuniões com cada um dos PROVERE, tendo sido realizado um Workshop intitulado “Territórios de baixa densidade: que futuro?”. A CCDRC apresentou uma comunicação sobre os PROVERE nos Open Days, European Week of Regions and Cities, em Bruxelas. A CCDRC organizou a participação da Região Centro na exposição Portugal Tecnológico, que decorreu em Lisboa.
Incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais	Foi disponibilizado no portal da CCDRC caracterização estatística da Região Centro, a 100 municípios, contendo indicadores relativos aos seguintes temas: território, demografia, educação, saúde, actividade económica, empresas, inovação e conhecimento, turismo, protecção social e políticas públicas. Foram editados 3 números do “Região Centro – Boletim Trimestral”, tendo as respectivas versões digitais sido disponibilizadas no portal da CCDRC.
Avaliar o impacto sócio-económico de projectos de investimento na Região	Procedeu-se à análise e atribuição do mérito regional a 529 projectos candidatos aos sistemas de incentivos à Inovação (SI Inovação) e à Investigação e Desenvolvimento Tecnológico (SI I&DT), tendo 91,1% sido emitidos até dois dias antes do prazo estabelecido. Foram elaborados 41 pareceres sobre Avaliação Ambiental Estratégica e tendo apenas cumprido o indicador de desempenho.
Divulgar uma imagem positiva da região, dos seus recursos e dos seus agentes	Foi editado o livro «À beira da Água», uma edição de grande qualidade de conteúdos, fotografia e grafismo (1.500 exemplares) para divulgação da região junto de entidades e instituições nacionais e internacionais.
Dar uma nova a dinâmica à cooperação territorial europeia e assegurar a gestão de programas e projectos europeus	No âmbito do processo de validação de despesas de projectos financiados pelo INTERREG IIIA foi atingido um prazo médio de resposta de 10 dias seguidos. No âmbito da concretização da estratégia do Projecto MIT, foram concretizadas as seguintes iniciativas: foi realizado o Plenário da Comunidade de Trabalho Centro-Castilla y León, o Seminário “Mobilidade em Cidades Médias e Áreas Rurais”, foi organizado o Fórum Coopera 2009 sobre o tema «Turismo», foi promovido um intercâmbio entre Castilla y León e a Região Centro envolvendo entidades das duas regiões relacionadas com o sector do enoturismo e foi realizada a promoção do projecto MIT, através da edição de materiais de divulgação para o Simpósio Ibérico “Comércio e Cidade – As novas dinâmicas”. No âmbito da participação em iniciativas das redes de cooperação a CCDRC esteve envolvida nas actividades da Associação de Regiões de Fronteira da Europa (ARFE), da Conferência das Regiões Periféricas Marítimas/Arco Atlântico (CRPM/AA), na criação da Eurorregião EURO-ACE (Alentejo, Centro e Extremadura) e na rede Aquamarina, através da participação no encontro sobre «Os clusters marítimos regionais», integrado no Dia Marítimo Europeu.

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local	DS	Coordenar a punição eficaz às violações ambientais e de ordenamento	N.º de decisões	Garantir 60% de decisões sobre os autos de notícia recebidos em 2008	X		
		Coordenar a o apoio jurídico ao QREN	Tempo médio de resposta	Garantir o esclarecimento eficaz e a prestação de informações em tempo útil	X		
		Divulgação de alterações legislativas	Número de acções	Garantir a realização de uma acção de divulgação por ano	X		
	DAJ	Coordenar a o apoio jurídico aos serviços da CCDRC	Tempo médio de resposta	Garantir o esclarecimento eficaz e a prestação de informações em tempo útil	X		
		Coordenar o apoio jurídico às autarquias locais e entidades	Tempo médio de resposta	Garantir que 60% dos actos de apoio jurídico prestados pelos serviços da DSAJAL sejam realizados em 30 dias úteis	X		
		Coordenar os programas de cooperação técnica e financeira com autarquias locais e entidades equiparadas, bem como com entidades associativas e religiosas	Tempo médio de resposta	Garantir que 60% dos actos nucleares de cooperação técnica e financeiros prestados pelos serviços da DSAJAL (validação de pagamentos) sejam realizados em 30 dias úteis	X		
DCTF							

Direcção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local	
Objectivos	Fundamentações
Coordenar a punição eficaz às violações ambientais e de ordenamento	Nº de Decisões/autos de notícia = 329/340=97%
Coordenar a o apoio jurídico ao QREN	Elaboraram-se 58 informações jurídicas , com o tempo médio de resposta de 8 dias;
Divulgação de alterações legislativas	Realização de 3 sessões públicas de auscultação e formação de Freguesias da Região Centro (CCDRC, Governo Civil da Guarda e Associação de Municípios da Ria, Aveiro) no âmbito do regime simplificado do Plano Oficial de Contabilidade das Autarquias Locais (POCAL)
Coordenar a o apoio jurídico aos serviços da CCDRC	Análise jurídica de 26 PMOT, elaboração de 24 pareceres e informações jurídicas para a DSOT, elaboração de 19 pareceres e informações jurídicas para a DSA e DSF, e 10 pareceres jurídicos a solicitação da DSCAGAF, somando 79 pareceres jurídicos com o tempo médio de resposta de 9 dias úteis;
Coordenar o apoio jurídico às autarquias locais e entidades	Elaboraram-se 240 pareceres jurídicos e informações jurídicas para municípios, freguesias, associações de municípios, com a média temporal de 10 dias úteis;
Coordenar os programas de cooperação técnica e financeira com autarquias locais e entidades equiparadas, bem como com entidades associativas e religiosas	97% do total de 1944 actos nucleares (registo no GEP) de cooperação técnica e financeira (validação de autos de medição, documentos justificativos de despesa efectuada, reprogramações físicas e financeiras dos contratos e protocolos e visitas a obras) foram realizados em menos de 30 dias úteis (apenas 52 actos foram realizados em mais de 30 dias úteis).

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Ordenamento do Território	DOTCN E DGT	Actualizar e elaborar procedimentos do/para Manual da CCDRC e sua divulgação no Portal	N.º de procedimentos actualizados	Garantir a actualização dos procedimentos	X		
		Realizar acções de divulgação, em matéria de gestão territorial e de ordenamento do território	N.º de acções realizadas	4 acções	X		
	DGT	Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres em matéria de uso, ocupação e transformação do território	Tempo médio de resposta	Cumprir os prazos constantes das fichas de actividades	X		
	DOTCN	Implementar, com eficácia, o acompanhamento dos Instrumentos de Gestão Territorial (IGT), à excepção do PROTC	I – nº médio de reuniões de CA ou sectoriais (PDM) P = 40%	I - 2 reuniões/ano/PDM			
			II – tempo médio para realização de Conferências de Serviços (PU e PP) PO = 60%	II – 20 dias	X		
DSOT/DSRs	Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres no âmbito do uso, ocupação e transformação do território, nas matérias não “delegadas”	Tempo médio de resposta na DSOT	10 dias	X			

Direcção de Serviços de Ordenamento do Território	
Objectivos	Fundamentações
Actualizar e elaborar procedimentos do/para Manual da CCDRC e sua divulgação no Portal	Manual de procedimentos - Em matéria de Gestão Territorial, procedeu-se à disponibilização de documentos contendo informação legal e outra, fluxogramas e modelos, sobre 4 novos procedimentos concluindo-se 3 iniciados em 2008. Em matéria de Ordenamento do Território, foi elaborado um documento sobre os conteúdos a verter nos PMOT, relativos à exploração de recursos naturais. Portal – Em matéria de Gestão Territorial, procedeu-se à actualização de todos os documentos constantes do Portal e à disponibilização de 4 novos documentos. Na área de Ordenamento do Território, foi disponibilizada informação relativa às Orientações Estratégicas de Âmbito Nacional e Regional. Foi reformulado e actualizado o conteúdo relativo aos PMOT e as cartas da REN.
Realizar acções de divulgação, em matéria de gestão territorial e ordenamento do território	Em matéria de gestão territorial, procedeu-se à realização de 9 Acções indutoras da melhoria e uniformização do funcionamento do Portal Autárquico e uma acção de formação sobre “Acções de mobilização de solo e licenciamento”; Em matéria de ordenamento do território participou-se no workshop promovido pela Direcção Geral de Energia e Geologia, com elaboração de comunicação sobre a regulamentação de pedreiras nos PDM.
Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres em matéria de uso, ocupação e transformação do território	Foram cumpridos, e mesmo antecipados, os prazos legais relativos aos diversos procedimentos, que variam entre 25 e 30 dias. De notar que em 81,8% dos processos o prazo de resposta foi inferior a 21 dias. No que respeita à plataforma RJUE foram analisados todos os processos e em prazos inferiores aos previstos na plataforma. Foi feita a participação em todas as reuniões da ERRANC, com a análise da globalidade dos processos.
Implementar, com eficácia, o acompanhamento dos Instrumentos de Gestão Territorial (IGT), à excepção do PROTC	Foram realizadas 86 reuniões de CA e sectoriais, no âmbito dos processos de revisão de PDM, para um total de 39 municípios, o que perfaz uma média de 2,2 reuniões por PDM. Foram realizadas 20 Conferências de Serviço, com um tempo médio para a sua realização de 18,6 dias.
Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres no âmbito do uso, ocupação e transformação do território, nas matérias não “delegadas”	O tempo médio de emissão de parecer da DSOT, em relação às matérias não delegadas nas DSR, foi inferior a 10 dias.

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Ambiente	DSA/DAA/DLPA	Promover a actualização do Portal, bem como a actualização e normalização de procedimentos	N.º de acções	5	X		
		Promover acções externas e internas, para intercâmbio, divulgação e uniformização de procedimentos	N.º de Acções	3	X		
		Garantir a emissão de declarações ambientais	N.º total de dias gastos/ N.º total de declarações emitidas	30 dias	X		
		Garantir o acompanhamento eficaz dos processos de licenciamento ambiental e do desempenho ambiental das instalações com LA emitidas	N.º total de dias gastos/ N.º total de relatórios	As fixadas nas fichas de actividade			X
		Assegurar a participação assídua nas Comissões e Grupos de trabalho externos e internos, bem com o a resposta aos pedidos de parecer/informação de outras unidades orgânicas	$\frac{\text{N.º solicitações} \setminus \text{convocatórias} * 100}{\text{participações efectivas} \setminus \text{respostas dadas}}$	As fixadas nas fichas de actividade	X		
	DSA/DAA	Reduzir os prazos na execução das actividades inerentes ao regime jurídico de AIA	N.º total de dias gastos/ N.º total de procedimentos	As fixadas nas fichas de actividade	X		
		Reduzir o prazo de resposta de pareceres de AlncA (FER)	N.º total de dias gastos/ N.º total de procedimentos	46 dias	X		
		Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar	dias do ano em que se garante a recolha da informação	80%	X		
			tempo para emissão do alerta após a ocorrência de excedência do ozono	30 minutos	X		
			dias do ano de disponibilização dos dados de cada estação	80%	X		
Garantir com eficácia o cumprimento do regime de prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera e legislação complementar	Os constantes nas fichas de actividade	As constantes nas fichas de actividade		X			

DSA/DLPA	Reduzir o tempo na emissão de alvarás de licença de operações de gestão de resíduos	N.º total de dias gastos/ N.º total de pareceres emitidos	As constantes nas fichas de actividade		X	
	Melhorar a eficácia nos processos de licenciamento: industrial (RELAI); explorações de massas minerais (RJPLEMM); valorizações agrícolas de lamas; instalações de incineração e co-incineração; licenciamento de aterros.	N.º total de dias gastos/ N.º total de pareceres emitidos	As constantes nas fichas de actividade	X		
	Assegurar o cumprimento do regime jurídico relativo à emissão de COV por actividades que utilizam solventes orgânicos	n.º de dias gastos no total/n.º de pareceres emitidos	As constantes nas fichas de actividade	X		
	Promover acções de promoção ambiental	N.º de Acções	1	X		

Direcção de Serviços do Ambiente	
Objectivos	Fundamentações
Promover a actualização do Portal, bem como a actualização e normalização de procedimentos	<p>O portal da CCDRC foi actualizado nas matérias que envolvem as seguintes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Avaliação de Impacte Ambiental (AIA); ✓ Avaliação de Incidências Ambientais (AlncA ou FER); ✓ Qualidade do ar; ✓ Licenciamento de massas minerais; ✓ Licenciamento de operações de gestão de resíduos, com inclusão dos fluxos específicos de resíduos; ✓ Valorização agrícola de lamas de depuração; ✓ Licenciamento de aterros; ✓ Descontaminação de solos. <p>No que se refere à actualização e normalização de procedimentos, sempre que ocorreu alteração de legislação ou se verificou a necessidade de corrigir procedimentos com melhoria nos resultados, foram efectuadas as iniciativas necessárias a esses ajustamentos.</p> <p>Estavam previstas 5 acções nestes domínios, tendo assim esta meta sido ultrapassado e o objectivo superado.</p>
Promover acções externas e internas, para intercâmbio, divulgação e uniformização de procedimentos	<p>Neste âmbito, o objectivo foi superado. Foram promovidas 8 acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 acções de divulgação da realização dos planos de melhoria da qualidade do ar e obtenção de contributos dos Municípios envolvidos que tiveram lugar nas Câmaras Municipais de Coimbra, Estarreja e Aveiro, respectivamente; ✓ 4 acções de divulgação da rede de monitorização da Qualidade do Ar, com visita às Estações por alunos de Escolas Secundárias e Escolas Superiores; ✓ reunião entre a DLPA e as DSR's com vista a acertar procedimentos relativamente aos pareceres de localização de OGR's que se localizam em ZI e compatibilidade de usos face à publicação do REAL.
Garantir a emissão de declarações ambientais	<p>Foram emitidas 46 Declarações Ambientais, destinadas a co-financiamentos comunitários: 18 emitidas pela DLPA relativas a estabelecimentos industriais candidatos ao QREN, através do "Sistema de Incentivos à Inovação", e 28 emitidas pela DAA relativas a empresas candidatas ao QREN, no âmbito do PRODER.</p> <p>A meta prevista para a execução desta tarefa era de 30 dias, tendo sido superada, o tempo médio gasto na emissão destas declarações foi 16 dias.</p>
Garantir o acompanhamento eficaz dos processos de licenciamento ambiental e do desempenho ambiental das instalações com LA emitidas	<p>No decorrer do ano de 2009, não foi garantido o acompanhamento eficaz do desempenho ambiental das instalações detentoras de LA, na medida em que não foi assegurada a análise da totalidade dos Relatórios Ambientais Anuais (RAA) e Planos de Desempenho Ambiental (PDA), nem foram atingidas as metas estabelecidas nas respectivas fichas de actividade. O não cumprimento deste objectivo deve-se ao facto da escassez de recursos humanos verificado na DSA, principalmente na DLPA, o que levou a que fossem estabelecidas prioridades nas actividades a desenvolver. Há ainda que ter em atenção que o universo das instalações existentes na Região Centro, com Licença Ambiental em finais de 2008 era de 165, as quais remeteram em 2009 os respectivos RAA e PDA.</p>

<p>Assegurar a participação assídua nas Comissões e Grupos de trabalho externos e internos, bem com o a resposta aos pedidos de parecer/informação de outras unidades orgânicas</p>	<p>A DSA manteve participação assídua em diversas reuniões de grupos de trabalho, nomeadamente os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ GT constituídos ao abrigo do art.º 5.º do D.L. n.º 340/2007, de 12/10; ✓ GT ao abrigo do art.º 69º do D.L. n.º 209/2006, de 29/10, e art.º 24.º do D.R. n.º 8/2003, de 11/04; ✓ Comissão de Acompanhamento de Gestão de Resíduos (CAGER); ✓ Comissão de Acompanhamento de Normas sobre Resíduos (CANORMAS); ✓ , Comissão de Acompanhamento sobre Fluxos Específicos de Resíduos (CAFLUXOS); ✓ Comissão de Acompanhamento do PERSU (CAPERSU); ✓ Comissão Nacional da ECOXXI, promovida pela ABAE; ✓ Comissão Nacional do Galardão “Chave Verde”, promovido pela ABAE, tendo sido asseguradas todas as reuniões e visitas decorrentes das competências daquelas comissões; ✓ Comissão de Acompanhamento do Aterro Sanitário de Leiria da Valorlis; ✓ Comissões de Avaliação de Impacte Ambiental (AIA), cuja autoridade de AIA foi a APA ✓ Estrutura de Coordenação e Acompanhamento do Programa Nacional de Barragens com Elevado Potencial Hidroeléctrico (PNBEPH) ✓ Grupo de trabalho da Qualidade do ar (GTAR); ✓ Grupo de trabalho para definição de Valores Limite de Emissão (VLE) para os sectores da indústria do cimento, cerâmica e vidro. <p>As metas estabelecidas para a participação nas várias comissões e grupos de trabalho, variaram de 80% para a grande maioria e 95% nas restantes - foi conseguida uma participação de 100%, pelo que o objectivo foi superado. Relativamente aos pareceres/respostas a solicitações de outras unidades orgânicas, foi igualmente superado o objectivo – mais de 50% dos pedidos tiveram resposta em menos de 15 dias.</p>
<p>Reduzir os prazos na execução das actividades inerentes ao regime jurídico de AIA</p>	<p>Foram superadas as metas estabelecidas para este objectivo. Tempos médios gastos nas seguintes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ AIA, cuja autoridade de AIA foi a CCDRC – 22 procedimentos, em 92 dias úteis (meta 99 dias) ✓ AIA cuja Autoridade de AIA foi a APA – 27 procedimentos, com envio do respectivo parecer 5 dias antes do prazo concedido (meta – 3 dias antes do prazo estabelecido); ✓ Pós Avaliação cuja Autoridade de AIA foi a APA – 9 procedimentos, com envio do respectivo parecer 7 dias antes do prazo concedido, ✓ Pedidos de aplicabilidade de AIA – 41 pareceres, emitidos em 33 dias, quando a meta estabelecida consistia em emitir 50 % dos pareceres em 35 dias. ✓ Dispensa de AIA – 1 parecer em 29 dias. <p>As actividades designadas por PDA e RECAPE cuja Autoridade de AIA foi a CCDRC não ocorreram no ano de 2009.</p>
<p>Reduzir o prazo de resposta de pareceres de AlncA (FER)</p>	<p>Objectivo superado – 5 procedimentos de AlncA, com tempo médio de 41 dias úteis, quando a meta estabelecida era de 46 dias.</p>
<p>Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar</p>	<p>Objectivo superado. O tempo médio gasto na comunicação ao público da ocorrência das excedências de ozono ocorridas foi de 24 minutos.</p> <p>Obteve-se uma taxa de realização de 120% na recolha e divulgação dos dados das estações da qualidade do ar da Região Centro.</p>

<p>Garantir com eficácia o cumprimento do regime de prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera e legislação complementar</p>	<p>Este objectivo integra 4 actividades, com ponderações partilhadas e foi cumprido Os tempos médios gastos nas seguintes actividades, no âmbito do DL n.º78/04, de 3/04:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ parecer de altura das chaminés : 94 dias (meta 90 dias) – cumprido ✓ parecer ao abrigo do art.º 21.º: > 65 dias – não cumprido ✓ parecer sobre planos de monitorização – não cumprido ✓ recuperar 20 % do passivo dos relatórios de monitorização de emissões gasosas por analisar (anos de 2007 e 2008) – a percentagem de recuperação deste passivo foi de 30,9 - superado <p>Das quatro actividades que contribuem para o cumprimento do presente objectivo, um dos indicadores foi superado, outro cumprido e dois não cumpridos. A dificuldade em garantir com eficácia o cumprimento do regime de prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera e legislação complementar está directamente relacionada com o facto de existir, durante o ano de 2009, apenas um único técnico superior para dar resposta a todas as solicitações. De referir que existe um passivo considerável de relatórios de emissões gasosas que remonta a 2006. Em 2009 existiam 6815 chaminés cadastradas e deram entrada neste mesmo ano 2735 relatórios de caracterização de emissões gasosas destinados a análise e parecer.</p>
<p>Reduzir o tempo na emissão de alvarás de licença de operações de gestão de resíduos</p>	<p>Foi conseguido superar o prazo estabelecido para a aprovação dos projectos de unidades de gestão de resíduos ao abrigo do regime geral de licenciamento e dar cumprimento ao prazo estabelecido para a emissão de alvarás emitidos para operações de gestão de resíduos ao abrigo do regime simplificado do que resultou no conjunto uma taxa de realização da ordem dos 122%.. Em 2009 deram entrada cerca de 144 pedidos de licenciamento ao abrigo do D.L. n.º 178/2006, de 5/9, para além dos pedidos de parecer sobre OGR, no contexto do REAI.. A DLPA dispõe, apenas de dois técnicos afectos a esta tarefa.</p>
<p>Melhorar a eficácia nos processos de licenciamento: industrial (RELAI); explorações de massas minerais (RJPLEMM); valorizações agrícolas de lamas; instalações de incineração e co-incineração; licenciamento de aterros.</p>	<p>Verificou-se efectiva melhoria na eficácia dos processos mencionados, em virtude das metas estabelecidas terem sido todas superadas. Número de processos objecto de análise e parecer: RELAI/REAI: 58; massas minerais: 31; valorização agrícola de lamas: 35; incineração e co-incineração:2.</p>
<p>Assegurar o cumprimento do regime jurídico relativo à emissão de COV por actividades que utilizam solventes orgânicos</p>	<p>Foi assegurado o cumprimento das obrigações da CCDR no âmbito deste regime Jurídico, muito embora, o único técnico com conhecimento nesta área esteja afecto também ao desenvolvimento de outras actividades.</p>
<p>Promover acções de promoção ambiental</p>	<p>Foram efectuadas diversas acções com impacto na promoção ambiental, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ a participação na Comissão Nacional do Galardão “Chave Verde” (ABAE), tendo sido asseguradas 3 reuniões e visitas a 5 dos empreendimentos turísticos para atribuição do Galardão; ✓ foi apresentada uma comunicação subordinada ao tema “O Mercado dos Resíduos” a alunos de mestrado integrado do curso de Engenharia do Ambiente na FCTUC. ✓ apresentação de comunicação destinada aos industriais do sector e técnicos envolvidos de comunicação subordinada ao tema “Resíduos de Construção e Demolição – Novas Obrigações Legais” no Seminário sobre a temática RCD realizado no dia 25/03/2009, no Auditório da C.M. Batalha; ✓ realização de 4 acções de divulgação da rede de monitorização da Qualidade do Ar, com visita guiada às Estações destinada a alunos de Escolas Secundárias e Escolas Superiores.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Fiscalização	Implementar plano de fiscalização	n.º de acções de fiscalização técnica do plano	50 acções de fiscalização técnica do plano c/o objectivo prioritário os VFV	X		
	Dar resposta às reclamações em tempo útil	n.º de dias de calendário médio para uma resposta em 90% das reclamações: ((\sum {Data da entrada da reclamação i – Data da resposta à Reclamação i}) / (n.º de reclamações))	114 dias (média)	X		
	Actualizar o portal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilizar informações sobre procedimentos e dados do resumo do relatório do Plano de fiscalização ano n-1. 2. Disponibilizar informações sobre o procedimento de fiscalização de VFV e resultados da fiscalização em modo gráfico. 3. Disponibilizar informações sobre o procedimento de fiscalização dos IGT. 4. Disponibilizar informações sobre o procedimento de fiscalização no âmbito do ruído. 5. Disponibilizar informações sobre o procedimento da fiscalização da publicidade. 6. Disponibilizar informações sobre procedimento de apreciação de reclamações Nota: Todos os pontos devem ser enriquecidos com FAQ e avisos.	6 temas	X		
	Assegurar a implementação de planos de fiscalização nas DSR's	% de ordens emitidas	90% das situações reportadas pelas DSR's passíveis de emissão de ordem	X		
	Garantir a erradicação de depósitos de Veículos em fim de vida ilegais	n.º de depósitos erradicados	60	X		

Direcção de Serviços de Fiscalização	
Objectivos	Fundamentações
Implementar plano de fiscalização	Do referido plano, foram realizadas pelos Técnicos da Direcção de Serviços de Fiscalização 69 acções de fiscalização relativas a diferentes depósitos de VFV, operadores de gestão de resíduos licenciados, instalações sujeitas à legislação dos COV, verificação de cumprimento de notificações, distribuídos por diferentes locais da Região Centro.
Dar resposta às reclamações em tempo útil	O tempo médio de resposta dado às reclamações tratadas na DSF foi de 81 dias. Na superação deste objectivo teve influência a tipificação das reclamações, os procedimentos estabelecidos para o seu seguimento, os documentos tipo estabelecidos e o contributo dado pelos dois elementos que dão apoio administrativo que, para além dos técnicos superiores, deram resposta a um conjunto importante de reclamações menos complexas. Para além disso foi verificada uma melhoria no empenho dos técnicos na análise e resposta célere às reclamações mais complexas. O tempo de resposta está sempre condicionado pela complexidade dos assuntos tratados do número de acções necessárias para a recolha dos elementos de prova, sua análise e conclusão. No entanto, nos processos mais simples e tipificados foram estabelecidas rotinas que permitiram uma resposta célere.
Actualizar o portal	Foram elaborados 9 temas para o Portal da CCDRC relativos à fiscalização e disponibilizados aos serviços informáticos para serem adicionados os respectivos conteúdos ao Portal. Os temas elaborados foram : 1. Fiscalização (Assuntos gerais); 2. Ruído; 3. Emissões atmosféricas; 4. VFV; 5. REEE; 6. AIA; 7. LA; 8. Resíduos Geral e 9. RC&D.
Assegurar a implementação de planos de fiscalização nas DSR's	Em todos os processos encaminhados pelas DSR's do plano de fiscalização, omissos no que se refere á emissão de ordens administrativas aos infractores para cumprimento de condições, foi assegurada pela DSF a emissão das ordens em falta. O presente objectivo no futuro deverá ser revisto dado que os procedimentos para as acções de fiscalização estão plenamente eficazes nos quais constam os modelos das ordens administrativas, pelo que não há razões para que os processos sejam encaminhados das DSR's para a DSF sem os referidos documentos.
Garantir a erradicação de depósitos de Veículos em fim de vida ilegais	Foram erradicados 137 depósitos de VFV e "sucatas" ilegais. Para tal contribuiu o empenho e a persistência dos técnicos da DSF e dos vigilantes da natureza e dos técnicos das DSR's nas acções necessárias para se atingir tal resultado. Os procedimentos estabelecidos para este efeito, a publicitação de casos resolvidos e o aperfeiçoamento da legislação também deram um contributo importante para esse efeito.

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira	DS	Estudar/reformular os processos críticos da Direcção de Serviços	Relatório das normas	Dezembro			x
		Implementar na Direcção de Serviços a norma NP EN ISO 9001:2000	Relatório de Qualidade	Dezembro			x
		Gerir eficientemente o imóvel corpóreo da CCDRC	Relatório de análise	Junho		x	
			Plano de Emergência	Dezembro	x		
		Gerir eficientemente os recursos energéticos na CCDRC	Relatório de diagnóstico	Junho	x		
			Plano das medidas	Dezembro		*	
	Aproximar a DSCGAF dos utilizadores internos	Grau de Satisfação	4		x		
	DTCI	Aproximar o cidadão da CCDRC	Nº de unidades operacionais da CCDRC abrangidas pelo centro de conformidade	Até duas unidades operacionais abrangida até final de 2009.			x
			Grau de satisfação no atendimento	Nível 4	x		
		Assegurar o acesso electrónico dos utentes à fase procedimental dos respectivos processos	Prazo para a implementação	Dezembro 2009		x	
Apoio ao Mais Centro		Desenvolvimento de dois novos módulos do sistema de informação	Dezembro 2009	x			
		Apoio aos utilizadores	Nível 4		x		
Analisar e organizar a informação existente no arquivo		% de processos introduzidos	30%		x		
		Estudo da portaria de abate	Dezembro 2009		x		
Criar novas formas de acesso à informação aos stakeholders		Prazo para a implementação da digitalização de documentos	Mai 2009		x		
		Prazo para a implementação da plataforma SIG	Dezembro 2009		x		
	Prazo para a implementação da ferramenta de acesso remoto	Dezembro 2009	x				
DORH	Plano de Formação	Elaborar um directório de Competências	Directório Competências	2009	x		
		Identificar as necessidades de formação	Questionários distribuídos	2009		x	

DGFP	Elaborar Plano de Formação (PF)	Plano de Formação	2009			x
	Disponibilizar informação relevante em matéria de RH através do espaço INTRANET	Informação carregada	Actualização mensal da informação		x**	
	Disponibilizar relatórios temáticos para apoio à decisão	N.º relatórios	Cumprir os prazos pré-definidos para cada tipo de relatório		x	
	Operacionalizar o GIAF	Validar a informação existente	40 % do total dos processos individuais (PI)	x		
		Carregar/registar nova informação por funcionário (campos não preenchidos no GIAF)	20% do total dos PI com informação já validada		x	
	Criar e disponibilizar um gabinete de saúde para os funcionários da CCDRC	Criação do gabinete	Disponível em Dezembro 2009			x
	Disponibilizar com regularidade informação financeira crítica à hierarquia	Disponibilização atempada dos relatórios	1 relatório mensal 1 relatório trimestral		x	
		Disponibilização na Intranet	1 relatório semestral		x***	
	Promover a utilização de ferramentas electrónicas para melhorar a qualidade de serviço	Prestação electrónica de contas	Conta de gerência de 2009		x****	
		Nova aplicação de gestão da receita	Dezembro		x	
		Processo de iniciativa de despesa electrónico	Julho		x	
	Reduzir os custos de manutenção/exploração do parque automóvel instalado	Valor gasto	Reduzir em 10% os custos em relação aos verificados em 2008	x		

* Após o relatório preliminar este não indicou a implementação de nenhuma medida correctiva para além da divulgação do reforço das boas práticas, pelo que não foi efectuado nenhum "Plano de medidas".

** Como a Intranet não estava disponível foi esta informação carregada na pasta comum e criada uma nova conta de correio electrónico para facilitar a comunicação entre esta Divisão e os clientes internos.

*** Não foi possível disponibilizar na Intranet porque a mesma não estava disponível

**** Não foi possível obter a autorização do Tribunal de Contas

Direcção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira	
Objectivos	Fundamentações
Estudar/reformular os processos críticos da Direcção de Serviços	O projecto de suporte a esta despesa só foi aprovado em Junho de 2009 (projecto in CCDRC). Assim com o tempo disponível foi adjudicado à empresa externa responsável por este trabalho sendo quer o arranque dos mesmos está previsto para 2010. É objectivo proceder ao estudo, documentação e reengenharia de um total de 59 normas assim distribuídas: Financeira – 27, recursos humanos – 20, CRU – 3, expediente – 2, arquivo – 4 e transversais – 3. Assim, e apesar de não ter sido possível a concretização das normas foram lançadas as bases necessárias para a concretização do projecto.
Implementar na Direcção de Serviços a norma NP EN ISO 9001:2000	Não foi possível iniciar este processo devido a questões logísticas, humanas e financeiras.
Gerir eficientemente o immobilizado corpóreo da CCDRC	Foi concluído na sede a instalação do plano de emergência antes da data de superação que era Dezembro. Esta foi a conclusão de todo um processo de levantamento, projecto e implementação de um plano de emergência.
Gerir eficientemente os recursos energéticos na CCDRC	O relatório diagnóstico que apresentou como conclusão fundamental que a sede da CCDRC, objecto do estudo, apresentava uma eficiência energética elevada e que não seriam necessárias novas medidas para a sua melhoria. Mesmo a possibilidade de micro-geração não era possível, visto ser a CCDRC ser “servida” em alta o que impede a ligação destes sistemas à rede pública. E para o caso de apenas fornecimento interno a amortização do investimento era só atingida após muitos anos (foi estimada em 25).
Aproximar a DSCGAF dos utilizadores internos	Foi efectuado um inquérito interno para medir o grau de satisfação de todos os serviços prestados pela Direcção de Serviços sendo que a média foi de 3.54.
Aproximar o cidadão da CCDRC	Relativamente ao objectivo “Aproximar o cidadão da CCDRC”, estavam em causa 2 indicadores de desempenho, o primeiro medido pelo grau de satisfação no atendimento, o segundo medido pelo nº de unidades operacionais abrangida pelo CCP até final de 2009. Em relação ao primeiro o resultado foi positivo, considerado superado, o que foi atestado pelo resultado do Inquérito de Satisfação lançado pelo CRU- Centro de Resposta ao Utente junto dos utilizadores externos, no qual 96% dos inquiridos classificaram o serviço prestado como Muito Bom. Também um inquérito lançado internamente permitiu aferir o grau de satisfação dos clientes internos, com um resultado que ultrapassou o valor médio de 4 pontos, numa escala de 1 a 5. Em relação ao segundo, o resultado menos positivo deste objectivo foi determinado por vários motivos. Primeiro, o facto de os dirigentes desta CCDRC terem iniciado funções a meio do ano, com a necessária adaptação e tomada de conhecimento dos vários assuntos e dossiers, teve como consequência o adiar de alguns projectos para o final do ano e, como neste caso, a falta de tempo para a sua conclusão. Um segundo, aspecto prende-se com o facto de se ter verificado uma resistência por parte das DS a este projecto. Este é um comportamento típico associado a este tipo de iniciativa, que faz com que as DS receassem alguma interferência externa na sua actividade. O trabalho realizado permitiu, após reuniões efectuadas com algumas DS, concluir que não haveria matéria para avançar com o CCP nessas Unidades Orgânicas. Outra conclusão foi que, a dar continuidade a este projecto, devem ser introduzidas alterações à metodologia utilizada. Efectivamente, este tipo de projecto deve merecer um grande acompanhamento dos dirigentes de topo de modo a ultrapassar o receio das DS em assumirem o CCP. Com a crise económica verificou-se um decréscimo de processos entrados nesta CCDRC e assim uma menor pressão processual nas unidades operacionais permitindo uma mais rápida e eficiente resposta aos utentes.
Assegurar o acesso electrónico dos utentes à fase procedimental dos respectivos processos	Um objectivo que foi cumprido com sucesso foi o “Assegurar o acesso electrónico dos utentes à fase procedimental dos respectivos processos”. Este objectivo resultou na implementação de uma solução que possibilita actualmente aos utentes externos a consulta do estado de um processo que tenha a decorrer nesta CCDR através da Internet. Ver em: https://www.ccdrc.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=258&Itemid=10&lang=pt
Apoio ao Mais Centro	No que respeita ao objectivo “Apoio ao Mais Centro”, este tinha associados dois indicadores de desempenho. Um primeiro relacionado com o “desenvolvimento de dois novos módulos do sistema de informação”, que foi superado, do qual se destacam novos módulos aplicativos integrados no sistema GEP- Gestão Electrónica de Processos e outros relativos ao Sistema de Informação do Mais Centro. Foi também cumprido o objectivo relacionado com o apoio aos utilizadores.

Analisar e organizar a informação existente no arquivo	Para além da organização física dos arquivos, foram registados mais de 30% dos processos no sistema de informação, e foi apresentado um relatório preliminar sobre o “Estudo da portaria de abate”.
Criar novas formas de acesso à informação aos stakeholders	No âmbito deste objectivo foi dado início à digitalização dos processos em arquivo, foi iniciado o processo de desenvolvimento de novas ferramentas no sistema de informação geográfica e foi consolidada a ferramenta de acesso remoto através da criação e disponibilização de uma VPN que ocorreu em Setembro.
Plano de Formação	A equipa do INA a quem foi adjudicada a elaboração de um directório de Competências e a identificar as necessidades de formação, entregou o relatório no dia 28 de Dezembro de 2009, quando estava previsto para ser entregue em Setembro.
Disponibilizar informação relevante em matéria de RH através do espaço INTRANET	A inexistência da INTRANET impossibilitou a utilização deste meio para disponibilização da informação aos trabalhadores da CCDRC, no entanto sempre que foi necessário divulgar informação foram utilizados e-mail ou através da página web da CCDRC.
Disponibilizar relatórios temáticos para apoio à decisão	Os dados são disponíveis sempre que solicitados e são elaborados relatórios mensais sobre vencimentos e assiduidade.
Operacionalizar o GIAF	Após a entrada em funções dos novos dirigentes, em Julho de 2009, iniciou-se o processo de validação dos dados a inserir no GIAF, bem como o início do processo de apoio técnico para optimização do GIAF.
Criar e disponibilizar um gabinete de saúde para os funcionários da CCDRC	Os constrangimentos orçamentais e a dinâmica a que os serviços tiveram que dar à elaboração do Plano de Contingência para a Gripe A, contribuíram para a não disponibilização do gabinete de saúde para os trabalhadores da CCDRC. Não obstante as contrariedades o Plano para a criação do Gabinete médico encontra-se elaborado.
Disponibilizar com regularidade informação financeira crítica à hierarquia	Foram disponibilizados mapas e informação para a gestão. Como a Intranet não estava disponível a informação macro foi disponibilizada em pastas partilhadas e por correio electrónico.
Promover a utilização de ferramentas electrónicas para melhorar a qualidade de serviço	Os indicadores associados a este objectivo foram cumpridos com excepção do que tinha prevista a prestação de contas em formato electrónico. A alteração do procedimento de prestação de contas obrigava a uma autorização do tribunal de contas que não foi possível obter pelo que não se pode implementar esta nova forma de interligação entre a CCDRC e a entidades fiscalizadoras.
Reduzir os custos de manutenção/exploração do parque automóvel instalado	Como pode ser comprovado pela leitura da execução orçamental, com as medidas de racionalização e melhor gestão do parque de viaturas, foi possível conseguir um ganho que superior aos 10% dos 55.500 gastos em 2008 passamos para 27.500 o que se traduz numa redução de 49%.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Aveiro	Optimizar o acompanhamento dos Contratos-Programa e do Programa Equipamentos	Tempo médio de apreciação da candidatura e emissão de parecer Peso: 40%	8 dias úteis após entrada do processo	X		
		Tempo médio para visar /informar pedidos de pagamento Peso: 60%	10 dias após entrada do processo	X		
	Optimizar o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	Número médio de reuniões da CA e ou sectoriais na revisão de PDM Peso 60%	Peso: 40% 2 Reuniões por PDM (revisão)		X	
		Tempo médio para a promoção/realização de conferência de serviços(PU ePP)	21 dias		X	
	Implementar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Nº de dias de calendário para uma resposta em 90% das reclamações exposições Peso: 40%	T (médio): 75 dias	X		
		Nº de acções de fiscalização activa realizadas Peso: 60%	N = 30	X		
	Assegurar a resposta, em tempo útil, às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Tempo médio de apreciação e proposta de parecer Peso: 50%	22 dias	X		
		Tempo médio de resposta (competências da DSRA) Peso: 50%	22 dias	X		
	Apresentar propostas estruturantes e inovadoras de melhoria dos serviços prestados, superiormente aceites, na satisfação das necessidades dos utilizadores internos e externos, da CCDRC	Número de propostas apresentadas	1		X	

Divisão Sub-Regional de Aveiro	
Objectivos	Fundamentações
Optimizar o acompanhamento dos Contratos-Programa e do Programa Equipamentos	A média dos tempos de resposta a pedidos de análise de candidaturas e pagamentos entrados nesta DSR foi inferior a 5 e 7 dias, correspondendo a superação
Optimizar o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	Embora haja PDM's que tenham implicado, cada um deles, mais do que 4 reuniões em 2009 (caso de Ílhavo e Águeda, p.ex), superando assim a meta a atingir, o certo é que, estando a dinâmica dos processos alocada aos Municípios, a DSRA (e a CCDRC em geral) actua em reacção. Em média, e como existem processos de revisão de PDM que, literalmente, estagnaram (caso de Albergaria-a-Velha, p.ex), o objectivo não pôde ser superado mas, tão só, atingido. Foram produzidos e enviados – em tempo oportuno - para as conferências de serviço, de promoção pela DSOT/DOTCN, pareceres e propostas de decisão, sempre que foi solicitada a intervenção da DSRA
Implementar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	A área da fiscalização evidencia uma dinâmica assinalável nesta Divisão (97 acções desenvolvidas) apesar dos reduzidos recursos afectados, que permitem apenas ter uma equipa em campo. Não obstante, o objectivo de superação (mais de 40 acções) foi largamente ultrapassado
Assegurar a resposta, em tempo útil, às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Estima-se, através de pesquisa via GEP e outros instrumentos de registo, que a média do tempo de resposta a solicitações entradas tenha sido, no global, 11 (onze) dias, relativos a mais de 500 processos que circularam na DSRA em 2009, os quais originaram um movimento de mais de 1300 ofícios e notas de serviço. Face à meta estabelecida (20 e 22 dias respectivamente para assuntos de competência delegada e de não delegada), verifica-se a superação
Apresentar propostas estruturantes e inovadoras de melhoria dos serviços prestados, superiormente aceites, na satisfação das necessidades dos utilizadores internos e externos, da CCDRC	Este objectivo foi atingido com o envio de uma proposta de trabalho subordinada ao tema: “A dinâmica dos PMOT's e as contribuições das Entidades de Acompanhamento: o papel da CCDRC” em 21 de Dezembro de 2009, via e-mail, para o Eng ^o Moura Maia e para a Prof ^a Ana Abrunhosa, contributo que, em Janeiro, foi reencaminhado para o Sr. Presidente

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Viseu	Garantir eficácia na apreciação e no acompanhamento dos Contratos Programa de Cooperação Técnica e Financeira com as autarquias locais e do Programa de Equipamentos de Utilização Colectiva (SP1 e SP2) com as instituições privadas de interesse público	Ind 1 - Tempo médio de resposta em dias (T) para apreciação das candidaturas e emissão de parecer. Peso – 10%	T=5	X		
		Ind 2 - Tempo médio de resposta em dias (T) para verificar/visar os autos de medição e elaborar propostas de processamento. Peso – 90%	T=6	X		
	Acompanhar com eficácia a elaboração, alteração e revisão dos PMOT	Ind 1 - Número médio (N) de reuniões por ano da CA, CMC, CTA e/ou sectoriais por PDM em Revisão. Peso – 30%	N=2	X		
		Ind 2 – Tempo médio de resposta em dias (T) para emissão de pareceres ou realização de reuniões (n.º 2 art.º 75.º - c do RJIGT) na fase de acompanhamento dos PU e PP. Peso – 35%	T=23	X		
		Ind 3 - Tempo médio em dias (T)para a realização da conferência de serviços (PU e PP) Peso – 35%	T=21	NA		
	Aumentar o número de acções de fiscalização e de sensibilização na promoção do cumprimento da legislação e regulamentação aplicável na área do ambiente e do ordenamento do território.	Ind. 1 - Número de acções (activas) de fiscalização concretizadas (N). Peso – 50%	N=30		X	
Ind. 2 – Tempo médio em dias (T) de resposta às reclamações. Peso - 50%		T=20		X		

Melhorar a resposta às solicitações dos utentes nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	Ind.1 - Tempo médio em dias (T) de resposta para análise e decisão. Peso – 50%	T=15	X		
	Ind.2 - Tempo médio em dias (T) de resposta para análise, informação/ parecer Peso – 50%	T=11	X		
Apresentar propostas estruturantes e inovadoras de melhoria dos serviços, superiormente aceites, de satisfação das necessidades dos utilizadores/clientes	Numero (N) de propostas Peso – 100%	N = 1			X

Divisão Sub-Regional de Viseu	
Objectivos	Fundamentações
Garantir eficácia na apreciação e no acompanhamento dos Contratos Programa de Cooperação Técnica e Financeira com as autarquias locais e do Programa de Equipamentos de Utilização Colectiva (SP1 e SP2) com as instituições privadas de interesse público	A verificação da instrução dos processos de candidatura foi em média feita no próprio dia da recepção, tendo sido apreciados e emitido parecer no prazo médio de dois dias, após o processo estar correctamente instruído. Verificou-se que a validação dos pedidos de pagamento apresentados ocorreu num prazo médio de 4 dias incluindo uma visita à obra.
Acompanhar com eficácia a elaboração, alteração e revisão dos PMOT	O número médio de reuniões por ano da CA, CMC, CTA e/ou sectoriais por PDM em Revisão., foi superior a 2.. O tempo médio de resposta para emissão de pareceres ou realização de reuniões foi de 19 dias. As conferências de serviço não se realizaram, não por falta de iniciativa da DSR, mas sim por falta de apresentação dos estudos necessários por parte das Autarquias.
Aumentar o número de acções de fiscalização e de sensibilização na promoção do cumprimento da legislação e regulamentação aplicável na área do ambiente e do ordenamento do território.	Foram realizadas mais de 25 acções de fiscalização, com elaboração de informações e 8 participações e autos de notícia., entre os quais conduziram à remoção de passivos ambientais, com especial destaque para os VFV. As acções activas, tiveram resposta/seguinte num prazo médio de 30 dias. As acções reactivas, em resposta às reclamações, tiveram resposta, num prazo médio de 20 dias. Verificou-se que nesta área, não foram garantidos aos trabalhadores os meios suficientes para superarem os objectivos definidos. Não foi também proporcionada formação nomeadamente no que diz respeito às acções de fiscalização relacionadas com erradicação de VFV , sucatas e outro resíduos.
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	O tempo médio de resposta para análise e decisão foi de 8 dias. O tempo médio de resposta para análise, informação/ parecer foi de 6 dias.
Apresentar propostas estruturantes e inovadoras de melhoria dos serviços, superiormente aceites, de satisfação das necessidades dos utilizadores/clientes	A preocupação em responder no mais curto espaço de tempo às solicitações apresentadas durante o ano pelos utilizadores do serviço, não permitiu cumprir este objectivo.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Guarda	Reduzir os prazos de resposta às solicitações apresentadas no âmbito dos Programas relacionados com a cooperação Técnica e financeira	Ind. 1 - Tempo médio de apreciação da candidatura e emissão de parecer Peso: 40%	7 dias úteis após entrada do processo	X		
		Ind. 2 - Tempo médio para visar /informar pedidos de pagamento Peso: 60%	7 dias após entrada do processo	X		
	Melhorar o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	Ind. 3 - Número médio de reuniões ano CA/Sectoriais na revisão dos PDM 60%	2 reuniões ano/PDM em revisão			X
		Ind. 4 - Tempo médio para a marcação de conferência de serviços Peso: 40%	21 dias	X		
	Melhorar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Ind. 5.1 - Nº de acções de fiscalização activas, realizadas por iniciativa da DSR Peso: 35%	10 acções	X		
		Ind. 5.2 - Nº de acções de fiscalização activas, realizadas no âmbito do Plano da DSF Peso: 35%	20 acções	X		
		Ind. 6 – Tempo médio de resposta às reclamações apresentadas na DSR (acções reactivas) Peso: 30%	60 dias	X		
	Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo (com competência delegada na DSR da Guarda)	Ind. 7 - Tempo médio de resposta Peso: 100%	22 dias	X		
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo (sem competência delegada na DSR da Guarda)	Ind. 8 - Tempo médio de resposta Peso: 100%	15 dias	X			

Divisão Sub-Regional de Guarda	
Objectivos	Fundamentações
Reduzir os prazos de resposta às solicitações apresentadas no âmbito dos Programas relacionados com a cooperação técnica e financeira	<p>Relativamente aos Contratos-Programa, Protocolos de Modernização Administrativa e Auxílios Financeiros - Sedes de Junta de Freguesia, em média, e após visita técnica, efectuada nos primeiros 5 dias após a recepção dos pedidos de pagamento, foi utilizado 1 dia para elaborar os respectivos pareceres/informações/relatórios.</p> <p>No que respeita ao Programa Equipamentos (SP2), PRAUD, PQAUP e Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, em média, e após visita técnica, efectuada nos primeiros 7 dias após a recepção dos pedidos de pagamento, foi utilizado 1 dia para elaborar os respectivos pareceres/informações/relatórios.</p> <p>Todas as candidaturas foram analisadas, com visita ao local, e informadas num prazo inferior a 7 dias.</p> <p>Ao longo de 2009, também se conseguiu concluir todos os processos referentes aos PMA e Auxílios financeiros para as sedes de Juntas de Freguesia.</p> <p>No segundo semestre de 2009, em colaboração com a DCTF, deu-se início aos trabalhos de preparação do SinPocalCentro.</p>
Melhorar o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	Este objectivo foi cumprido, pois, pese embora não se tenham realizado, em média, duas reuniões das CA/Sectoriais por PDM em Revisão (de realçar, no entanto, que o resultado deste indicador estava dependente das propostas e da dinâmica dos municípios nesta matéria, isto é, dependia de terceiros), o tempo médio para marcação/promoção das conferência de serviços (outro indicador) foi superado.
Melhorar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Foram realizadas mais de 50 acções de fiscalização activas, com relatório/informação, que conduziram, entre outros efeitos positivos, à remoção de 29 passivos ambientais, com especial destaque para a erradicação de VFV e sucatas diversas. As acções reactivas, em resposta às reclamações, tiveram resposta/seguimento num prazo inferior a 30 dias.
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo (com competência delegada na DSR da Guarda)	Em conformidade com a monitorização dos elementos relativos a esta matéria, e pese embora o volume crescente de solicitações, foram utilizados, em média, 5 dias para responder aos requerentes.
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo (sem competência delegada na DSR da Guarda)	Em conformidade com a monitorização dos elementos relativos a esta matéria, e pese embora o volume crescente de solicitações, foram utilizados, em média, 7 dias para dar parecer/informar e/ou elaborar relatórios.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Castelo Branco	Optimizar o acompanhamento dos Contratos-Programa e do Programa Equipamentos	Ind 1. Tempo médio para apreciação da candidatura e emissão de parecer Peso: 40%	7 dias após entrada do processo devidamente instruído	X		
		Ind 2. Tempo médio para visar/informar pedidos de pagamento Peso: 60%	7 dias após entrada do processo devidamente instruído	X		
	Garantir o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	Ind 1. Número médio de reuniões da CA / Sectoriais Peso: 60%	2 Reuniões / PMOT		X	
		Ind 2. Tempo Médio para a marcação da Conferência de Serviços Peso: 40%	22 dias		X	
	Melhorar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Ind. 1 - Nº de Acções de Fiscalização realizadas Peso: 50 %	40 Acções de Fiscalização	X		
		Ind. 2 – Tempo médio de resposta às reclamações apresentadas Peso: 50 %	60 dias	X		
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Ind 1-Tempo médio de resposta. Peso: 100%	22 dias	x			

Divisão Sub-Regional de Castelo Branco	
Objectivos	Fundamentações
Optimizar o acompanhamento dos Contratos-Programa e do Programa Equipamentos	Pese embora tenham sido poucos os Contratos-Programa acompanhados pela DSR, no que se refere ao Programa Equipamentos, os diversos processos apreciados, nas fases de Candidatura e de Acompanhamento de Obra superaram claramente os objectivos fixados, com um tempo médio de resposta de 4 dias.
Garantir o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	Considera-se que, em média, foi cumprido o número de reuniões de acompanhamento de elaboração de PMOT, tendo igualmente sido cumprido o prazo para a marcação de Conferência de Serviços, o qual decorre da lei, mas que, por ser tão curto, apresenta algumas dificuldades em ser diminuído.
Melhorar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Em matéria de Fiscalização, e apesar da escassez de meios, foram realizadas cerca de 50% mais acções do que as que constavam dos objectivos. No que se refere ao tempo médio de resposta às reclamações apresentadas, e pese embora a maioria dos processos fosse tramitado através da Direcção de Serviços, os prazos foram sempre muito reduzidos face aos 60 dias fixados.
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Em conformidade com a monitorização dos objectivos individuais (SIADAP3) contratualizados sobre esta matéria, este objectivo foi claramente superado, tendo sido emitidas respostas às solicitações dos utentes, na matéria de competência delegada, no prazo médio de 8 dias.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Leiria	Acompanhar com eficácia a elaboração, alteração e revisão dos PMOT	Ind.1 – número médio de reuniões da Comissão de Acompanhamento/ Comissão Mista de Coordenação/ Comissão Técnica de Acompanhamento e ou sectoriais, na revisão de PDM – N Peso: 60%	2 reuniões por ano/ PDM		X	
		Ind.2 – tempo médio (dias úteis) para a realização da conferência de serviços (alteração de PDM, PU e PP) – T Peso: 40%	Diminuir o prazo legal em 1 dia (21 dias)		X	
	Melhorar o tempo de resposta às solicitações dos requerentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Ind.1 – tempo médio de resposta (dias úteis), nas situações em que a competência é da DSR de Leiria – T1 Peso: 50%	20 dias	X		
		Ind.2 – tempo médio de resposta (dias úteis), nas situações em que a competência não é da DSR de Leiria – T2 Peso: 50%	19 dias	X		
	Participação eficaz nas Acções e Grupos de Trabalho, no âmbito do licenciamento dos estabelecimentos industriais e do licenciamento das explorações de massas minerais, bem como nas Comissões de Avaliação dos Estudos de Impacte Ambiental (EIA)	Participação nas Acções / Grupos de trabalho e Comissões de Avaliação dos Estudos de Impacte Ambiental - P Peso: 100%	P = 85 %	X		
	Garantir com eficácia a fiscalização do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território.	Ind.1 – número de acções de fiscalização realizadas pela DSR, programadas pela DSF – N Peso: 50%	N = 45	X		
		Ind.2 – Tempo médio de resposta (dias úteis), a reclamações apresentadas (acções reactivas) – T Peso: 50%	T= 90	X		

Divisão Sub-Regional de Leiria	
Objectivos	Fundamentações
Acompanhar com eficácia a elaboração, alteração e revisão dos PMOT	Considera-se que em média este objectivo foi cumprido, embora nalguns PDM (revisões) o número de reuniões realizadas tenha sido superior a duas. Relativamente à realização de conferências de serviço, dado que o prazo para convocar as Entidades não pode ser diminuído, resta-nos um prazo muito exíguo que é difícil superar.
Melhorar o tempo de resposta às solicitações dos requerentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Em matérias em que a DSR tem competência delegada para decisão, o tempo médio de resposta aos requerentes, foi de 13 dias. Nas matérias em que a DSR não tem competência delegada, a elaboração das informações e minutas de ofícios, demorou em média 12 dias.
Participação eficaz nas Acções e Grupos de Trabalho, no âmbito do licenciamento dos estabelecimentos industriais e do licenciamento das explorações de massas minerais, bem como nas Comissões de Avaliação dos Estudos de Impacte Ambiental (EIA)	Este objectivo foi largamente superado, porquanto foi garantida a participação de representantes desta DSR em 100% das solicitações.
Garantir com eficácia a fiscalização do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território.	Foram realizadas mais de 45 acções de fiscalização, com elaboração de informações. Em mais de 50% dos casos foram também elaboradas participações e ordens/notificações que conduziram a remoção de passivos ambientais, com especial destaque para os VFV. As acções reactivas, em resposta às reclamações, tiveram resposta/seguimento num prazo médio de 34 dias.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
PROT	Concluir a proposta de PROT	Existência de Proposta	Remeter a proposta de PROT para a SEOTC		x	
	Implementação do Observatório do PROT C	Instalação do Observatório	Instalação do Observatório em condições de começar a produzir resultados em 2009		x	

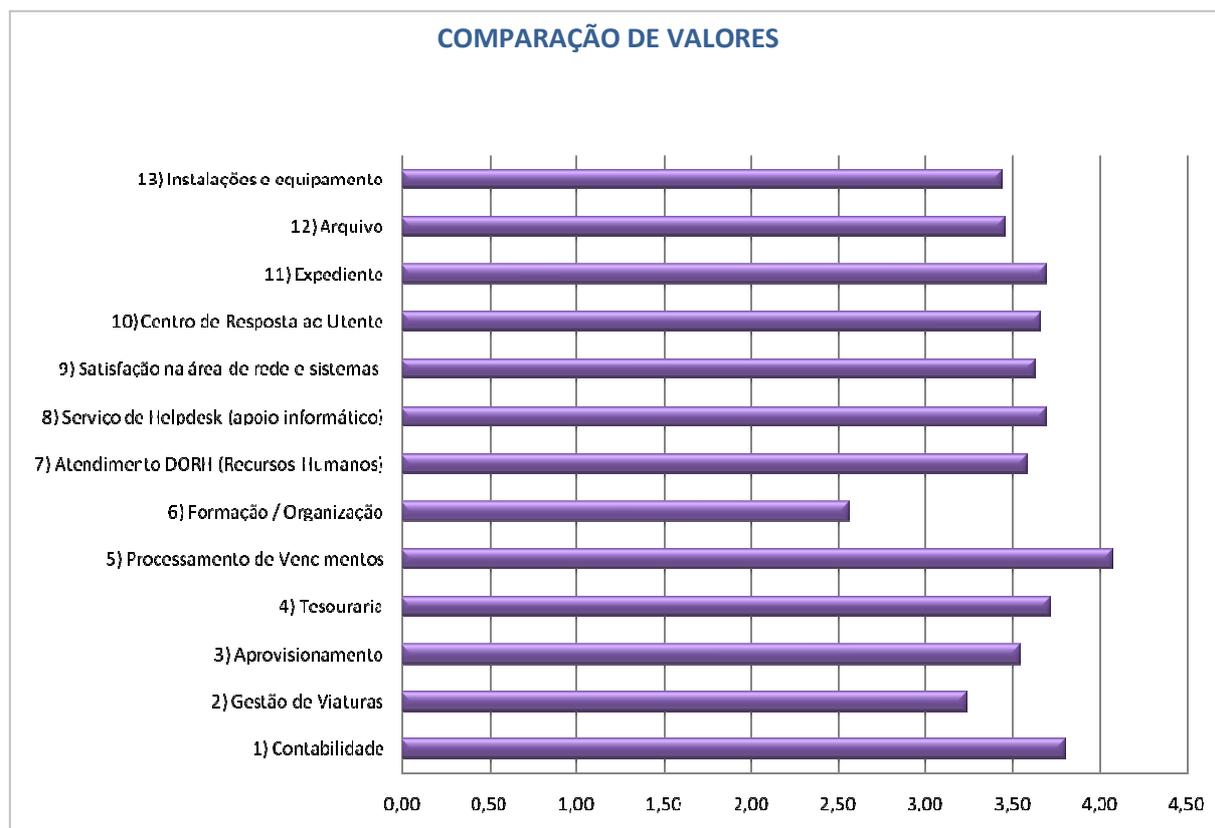
PROT	
Objectivos	Fundamentações
Concluir a proposta de PROT	A apresentação da proposta do plano à CMC ocorreu em 15 de Dezembro de 2009 e a 6.ª reunião da CMC efectuou-se em 30 de Dezembro, tendo-se procedido à eleição da comissão de redacção do parecer.
Implementação do Observatório do PROT C	Foi elaborado o orçamento do observatório do PROT; foram estabilizados os indicadores a tratar de monitorização e avaliação com a DSDR, DSOT e DSA e colocados no âmbito de proposta do plano na plataforma do PROT e no Portal da CCDR, foram tratadas as bases cartográficas do PROT.

Anexo 3

**Inquérito interno realizado no âmbito do artigo 15.º n.º 2 alínea a),
da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro**

No final de 2009 foi lançado um inquérito interno, por via electrónica, para todos os colaboradores da CCDRC (261) para avaliar o grau de satisfação sobre os diferentes serviços prestados pela Direcção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira. O universo do inquérito foi constituído por todos os funcionários da CCDRC, ou seja 261, tendo o número total de respostas sido de 81, o que corresponde a uma taxa de resposta de 31%. O convite foi feito por correio electrónico tendo sido dada uma semana para a sua participação. As respostas eram confidências tendo sido utilizado um formulário baseado na tecnologia Google Docs.

Foram seleccionados 13 áreas fundamentais e foi utilizada a escala de Likert de 1 (Muito Mau) a 5 (excelente). Os resultados foram os seguintes:



Globalmente, a média em termos de avaliação do serviço prestado pelas várias áreas foi de 3.54. Positivamente podemos destacar os serviços mais tradicionais deste tipo de serviços, ou seja, a contabilidade (3.80) e o processamento de vencimentos (4.01), o que atesta da qualidade de serviço destas duas áreas de trabalho.

Em contrapartida, a área de trabalho que apresentou um valor mais baixo foi a Formação/organização, sendo que a mesma fez um trabalho mais interno através do estabelecimento de um directório de competências. Ora esta actividade teve pouca visibilidade o que provocou esta nota menos positiva e abaixo da média.

O inquérito administrado foi o seguinte:

INQUÉRITO INTERNO

Este pequeno inquérito interno destina-se a ter uma avaliação que os diferentes utilizadores fizeram do serviço da Direcção de Serviços de Comunicação, Gestão Administrativa e Financeira durante o ano de 2009. Na tentativa de corrigir o que de menos bem pode estar a ser feito, é igualmente solicitado que apresentem um conjunto de sugestões/críticas daquilo que entendam dever ser modificado.

A resposta (facultativa) que queira dar será, para nós, da maior relevância. Agradecemos resposta franca, que servirá de mecanismo de aferição para a desejada melhoria dos serviços que prestamos e um contributo para a desejada Modernização da Administração Pública. A resposta deve ser guardada na pasta comum do vosso servidor na pasta DSCAF_Inquerito, garantindo assim a confidencialidade nas respostas. (Nota: gravem sempre com um nome diferente para não anularem uma participação de um colega)

1. Como classifica o serviço nas seguintes vertentes:

a. Contabilidade

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

b. Gestão das Viaturas

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

c. Aprovisionamento

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

d. Tesouraria

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

e. Processamento de Vencimentos

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

f. Formação/Organização

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

g. Informática

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

h. Expediente

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

i. Arquivo

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

j. Centro de Resposta ao Utente

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

k. Instalações e Equipamentos

Muito Bom Bom Satisfatório Fraco Mau

2. No ano de 2009, acha que o serviço na generalidade prestado por esta Direcção de Serviços?

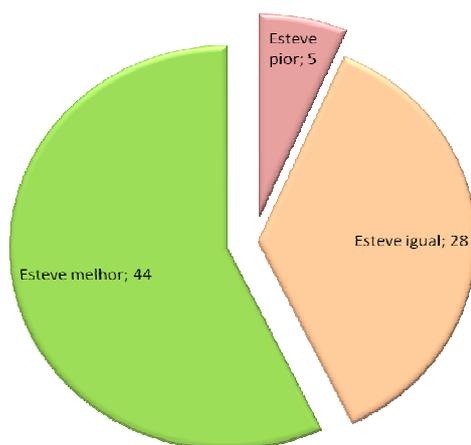
Esteve melhor Esteve igual Esteve pior

3. Aspectos a melhorar (indique quais, por favor)

Coloque aqui a sua opinião

Foi ainda formulada uma questão para avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à evolução da qualidade dos serviços prestados pelas Direcção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira, comparativamente ao ano ante de 2008. Globalmente, os resultados apresentam-se abaixo:

No ano de 2009, acha que o serviço na generalidade prestado por esta Direcção de Serviços...



Anexo 4

**Inquérito externo realizado no âmbito do artigo 15.º n.º 2 alínea a),
da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro**

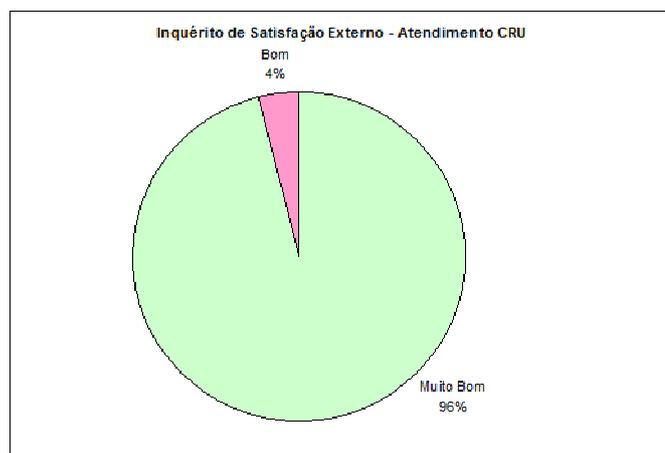
A CCDRC tem um canal preferencial para o atendimento aos clientes que recorrem aos seus serviços: o Centro de Resposta ao Utilizador – CRU.

Este gabinete utiliza vários canais de comunicação com o utente: presencial, correio electrónico, portal, telefónico.

No contacto presencial é distribuído um inquérito para medir o grau de satisfação dos utilizadores. No entanto, nem sempre os utentes procedem ao seu preenchimento. Estes inquéritos têm como objectivo fundamental a análise do grau de satisfação dos utentes que se dirigem ao serviço CRU da CCDRC. Não se destinam, assim, a fazer uma análise da organização nem do seu desempenho.

Os resultados em 2009 foram os seguintes:

1. Foram preenchidos 113 inquéritos.
2. Os resultados são os seguintes:



Verifica-se, assim, que a esmagadora maioria (96%) considera o serviço prestado via CRU como muito bom e que 4% o consideram como bom.

Podemos concluir que o serviço prestado por esta unidade é de grande interesse e bem entendido pelo público-alvo o que implica um reforço na aposta rumo à excelência nesta vertente do atendimento. Podemos ainda concluir que este tipo de consulta deve ser reforçada e unificada para toda a organização.

O inquérito utilizado é o seguinte:

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Este inquérito destina-se a ter uma percepção do grau de satisfação de todos os que nos procuram, seja presencialmente, seja por telefone, fax ou e-mail. A resposta (facultativa) que queira dar será, para nós, da maior relevância.

Agradecemos uma resposta franca, que se manterá sob rigoroso anonimato, e que servirá de mecanismo de aferição para a desejada melhoria dos serviços que prestamos a Cidadãos, Empresas e Entidades Públicas e o nosso contributo modesto para a desejada Modernização da Administração Pública.

IDENTIFICAÇÃO DO UTENTE	
1. Identificação _____	
2. Entidade _____	
3. Contactos: MAIL _____ TELEFÓNICO _____	
TIPO DE ATENDIMENTO	
4. Assunto a tratar: _____	
5. Atendimento presencial <input type="checkbox"/> Data __/__/__ 1ª visita <input type="checkbox"/> 2ª visita <input type="checkbox"/>	
6. Atendimento telefónico <input type="checkbox"/> Data __/__/__ 1ª vez <input type="checkbox"/> 2ª vez <input type="checkbox"/>	
7. Contacto por fax <input type="checkbox"/> (indicar data de envio do mesmo __/__/2008)	
GRAU DE SATISFAÇÃO	
8. Atendimento: <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Satisfatório <input type="checkbox"/> Fraco <input type="checkbox"/> Mau	
9. Tempo de resposta: <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Satisfatório <input type="checkbox"/> Fraco <input type="checkbox"/> Mau	
10. Aspectos a melhorar (indique quais, por favor) _____	

