



**Presidência do Conselho de Ministros
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento
Regional do Centro**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2013

Título

Relatório de Atividades 2013

Autoria

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro

Edição

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro

Rua Bernardim Ribeiro, 80

3000-069 Coimbra, Portugal

Tel.: 239 400 100

Fax: 239 400 115

e-mail: geral@ccdr.pt

url: <http://www.ccdrc.pt>

url: <http://www.maiscentro.qren.pt>

Presidência da CCDRC/Mais Centro

Pedro Manuel Andrade Saraiva (Presidente)

Luís Filipe Caetano (Vice-Presidente)

José Alberto Ferreira (Vice-Presidente)

Ana Abrunhosa (Vogal Mais Centro)

Isabel Damasceno (Vogal Mais Centro)

Contribuição dos Serviços

Ana Paula Martins

Adelaide Loio

Alexandra Rodrigues

Alice Paulo

Ana Sousa

Cláudia Araújo

Isabel Maranhã

João Medeiros

José Laia Rodrigues

Luís Filipe

Margarida Bento

Maria de Lourdes Castro e Sousa

Maria José Castanheira Neves

Miguel Leão

Nuno Cortez

Orlindo Vicente

Pedro Geirinhas

Rufina Vilão

Data de edição

Mai 2014

I - NOTA INTRODUTÓRIA.....	4
II – AUTOAVALIAÇÃO	6
III – MAIS CENTRO	37
IV – RECURSOS HUMANOS.....	45
V – FORMAÇÃO	49
VI – Comunicação Interna e Externa.....	52
VI – AVALIAÇÃO FINAL	57
VII – ANEXOS	58
ANEXO 1	59
ANEXO 2	68
ANEXO 3	108
ANEXO 4	117



O ano de 2013, como o presente relatório bem evidencia, foi mais um ano de intensa atividade levada a cabo pela CCDRC, em prol da Região Centro e do País, devidamente alinhada com o posicionamento estratégico preconizado no Nosso Nónio.

Alguns dos indicadores de atividade apresentados neste relatório, em cuja elaboração participaram os dirigentes da CCDRC, muito justamente referidos por isso mesmo na ficha técnica do mesmo, comprovam a qualidade e quantidade do serviço público prestado pela CCDRC ao longo de 2013, igualmente refletidas nos resultados dos questionários de satisfação de colaboradores e de utentes/parceiros.

A título meramente exemplificativo, vale a pena sublinhar que ao longo de 2013 a CCDRC:

- efetuou 499 ações de fiscalização;
- concretizou 46 remoções de depósitos ilegais de resíduos;
- procedeu à realização de 396 processos de contraordenação;
- dinamizou 18 sessões de informação e formação para as autarquias locais;
- elaborou 481 pareceres e informações jurídicas;
- acolheu 12 mil visitas no seu portal Datacentro;
- teve 185 dos seus colaboradores envolvidos em ações de formação;
- deu seguimento a mais de 4100 processos de gestão territorial;
- acolheu mais de 6440 documentos entrados no domínio ambiental;
- aplicou cerca de 658 mil euros por dia de fundos estruturais do Mais Centro na Região.

Tudo isto só foi possível graças à enorme competência, dedicação e entusiasmo de todo e cada um dos 248 colaboradores que diariamente trabalham nesta casa, dando o seu melhor, mesmo em tempos de especial dificuldade, para a contínua afirmação da CCDRC enquanto organização prestadora de muitos e bons serviços públicos direcionados para apoiar o sucesso da Região Centro, em múltiplas frentes de trabalho.

De formal qualitativa, e a título de ilustração, vale a pena recordar que em 2013:

- Consolidaram-se os trabalhos de planeamento do desenvolvimento regional para 2014-2020, traduzidos na elaboração do Plano de Acção Regional, Estratégia de Investigação e Inovação para uma Especialização Inteligente (RIS3) e Programa Operacional Regional;
- Se deu continuidade à aposta centrada nos recursos humanos, incluindo um reforço da formação profissional, a disponibilização de serviços de medicina do trabalho e o lançamento do programa DESENVOLVER;
- A Região Centro, num processo liderado pela CCDRC, viu concretizada a sua reorganização em torno de oito NUTS III, que sucedem às anteriores doze NUTS III, de forma altamente consensual e que a torna mais robusta e bem preparada para a construção do intermunicipalismo no horizonte temporal 2014-2020;
- Reforçou-se o papel das nossas divisões subregionais, que passam a ter intervenção em matérias relacionadas com fundos estruturais, passam a estar ligadas através de videoconferência e a servir as novas geografias de NUTS III;
- Foi alcançada ou superada a larga maioria das metas assumidas em sede do QUAR para 2013 da CCDRC e do Mais Centro;
- Amadureceu-se a monitorização e entendimento dos tempos de resposta aos utentes enquanto parâmetro essencial de aferição da qualidade do serviço público prestado, sendo que em mais de 90% dos processos entrados foi possível dar uma resposta aos utentes em menos de 30 dias.

Aqui fica um merecido reconhecimento deste Vosso Presidente aos dirigentes e colaboradores que tive o privilégio de liderar, ajudando a concretizar a trajetória de evolução da CCDRC, ao serviço do CENTRO de PORTUGAL, que coletivamente estamos a desenhar e implementar, com os resultados alcançados em 2013 que este relatório resume, e dos quais penso que todos nos podemos legitimamente orgulhar!

O Presidente da CCDRC



Conforme está estabelecido no Artigo 15º - “Autoavaliação” da Lei n.º 66-B/2008, de 28 de dezembro de 2008 a autoavaliação dos serviços constitui um exercício que pretende evidenciar os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do serviço, em particular, face aos objetivos anualmente fixados. Este capítulo tem assim como objetivo prioritário dar resposta a esta autoavaliação.

Análise do QUAR 2013

A Missão definida foi a seguinte: *“Executar as políticas de ambiente, de ordenamento do território e cidades e de desenvolvimento regional ao nível da NUTS II Centro, promover a actuação coordenada dos serviços desconcentrados de âmbito regional e apoiar tecnicamente as autarquias locais e as suas associações.”*

Para o ano de 2013 a Presidência da CCDRC, definiu os seguintes cinco **Objetivos Estratégicos** no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR):

OE 1 - Promover a Competitividade Responsável, Estruturante e Resiliente (CRER), bem como o correspondente investimento.

OE 2 - Dinamizar a sustentabilidade, o desenvolvimento organizado, estruturado, ordenado e equilibrado do território e a qualidade de vida das suas populações.

OE 3 - Promover a Coesão Territorial e a Coesão Social.

OE 4 - Promover e Divulgar a Região Centro, a nível nacional e internacional.

OE 5 - Apoiar, através de serviços de qualidade e de uma postura de excelência, os agentes locais, sub-regionais, regionais, bem assim como aos cidadãos, reforçando a respectiva capacitação.

OE 6 - Reforçar a motivação, envolvimento e satisfação dos colaboradores.

Para além destes Objetivos Estratégicos, o QUAR 20123 estabelece, ainda, quinze objetivos operacionais que são objecto de análise no ponto seguinte deste documento.

Análise dos Objetivos Operacionais

Na tabela seguinte é apresentada a auto-avaliação quantitativa e qualitativa do cumprimento dos objectivos operacionais e estratégicos da organização.

Autoavaliação quantitativa, nos termos do n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro:

Tabela 1 – Autoavaliação quantitativa

Objetivo Operacional 1 Melhorar Fluxo dos Processos de Contraordenações (Relevante)						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
N.º de decisões tomadas em processos de contraordenação	300	50	350	396	132%	Superado
Objetivo Operacional 2 Contribuir para a consolidação da estratégia nacional de redução da deposição de resíduos em aterro.						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Número de ações de acompanhamento dos sistemas de gestão de resíduos sólidos urbanos (RSU) e Resíduos não Perigosos (RNP), em articulação com os respetivos planos específicos de gestão de resíduos.	4	1	5	6	150%	Superado
Número de análises estratégicas aos relatórios anuais de monitorização dos sistemas de gestão de resíduos sólidos urbanos (RSU) e Resíduos não Perigosos (RNP)	4	1	5	6	150%	Superado
Objetivo Operacional 3 Aumentar a aplicação de fundos estruturais no apoio ao desenvolvimento regional (Relevante)						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Taxa de execução do Mais Centro (%)	78%	2%	80%	70,1%		Não atingido
Objetivo Operacional 4 Promover a atuação concertada dos serviços da administração pública						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Percentagem de decisões globais no prazo global / número de solicitações obtidas através do portal Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação (RJUE)	90%	5%	95%	99%	110%	Superado
Percentagem de pareceres emitidos no âmbito do Regime de Exercício da Atividade Industrial (REAI), na plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública	90%	5%	95%	98,6%	109,5%	Superado
Objetivo Operacional 5 Colocar a formação no centro do saber consolidando as competências dos trabalhadores da CCDRC (Relevante)						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Percentagem de colaboradores envolvidos em formação	60%	5%	65%	7 5%	125%	Superado

Objetivo Operacional 6 Elaborar o guia de apoio à elaboração dos planos de urbanização						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Data de conclusão do guia (dias corridos)	348	-15	334	290	120%	Superado
Objetivo Operacional 7 Dinamizar o planejamento estratégico regional para 2014-2020 (Relevante)						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Prazo de entrega do documento norteador e definidor da estratégia regional (dias corridos)	242	-30	211	190	127%	Superado
Número de eventos de dinamização da discussão CRER 2020 organizados	15	2	17	17	113%	Superado
Número de sugestões recebidas através do site CRER 2020	200	10	210	51		Não atingido
Objetivo Operacional 8 Garantir a monitorização e divulgação da Qualidade do ar da Região						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Índice de eficiência da Rede da Qualidade do Ar: (n.º horas de funcionamento/n.º total de horas do ano)*100	85%	5%	90%	91,3%	107,4%	Superado
Objetivo Operacional 9 Promover a melhoria da satisfação percecionada por parceiros e utentes aos serviços prestados pelas Divisões Sub-Regionais						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Percentagem de melhoria dos graus de satisfação de parceiros e utentes	10%	5%	15%	81%	810%	Superado
Objetivo Operacional 10 Promover a melhoria da satisfação percecionada por colaboradores da Direção de Serviços de Ordenamento do Território						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Percentagem de melhoria dos graus de satisfação de colaboradores	10%	5%	15%	21,21%	212,1%	Superado
Objetivo Operacional 11 – Promover o equilíbrio de resultados operacionais e orçamento						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Volume de receitas próprias angariadas (em €)	1.400.000	50.000	1.400.050	1.940.934	138%	Superado
Volume de despesas correntes, excluindo custos de pessoal mas incluindo ajudas de custo (em €)	450.000	-50.000	400.000	505.180		Não atingido

Objetivo Operacional 12 Melhorar o grau de Satisfação percebida pelos parceiros e utentes dos serviços da CCDRC (Relevante)						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Grau de satisfação de parceiros/utentes aferido em Conselho Regional (escala de 1 a 10)	6	1	7	7.7	128%	Superado
Objetivo Operacional 13 Satisfação percebida pelos colaboradores (Relevante)						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Grau de satisfação dos colaboradores aferido através de questionário confidencial (escala de 1 a 10)	6	1	7	7.7	128%	Superado
Objetivo Operacional 14 Melhorar os tempos de resposta a solicitações externas						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Percentagem de situações em que o tempo de resposta a solicitações externas não excede um mês	95,0%	3,0%	98,0%	93%		Não atingido
Objetivo Operacional 15 Aumentar a visibilidade externa						
Indicador	Meta	Tolerância	Critério de Superação	Resultado	Taxa de Execução	Classificação
Número de referências não negativas publicadas na comunicação social sobre a CCDRC	1.000	100	1.100	2.530	253%	Superado

De seguida apresenta-se uma análise explicativa dos principais objectivos propostos para o ano de 2013.

Objetivo Operacional 1 Melhorar Fluxo dos Processos de Contraordenações (Relevante)

Em 2013 ultrapassou-se largamente a meta fixada para o número de decisões a proferir em processos de contraordenação, dado que tendo sido fixada uma meta de 300 decisões foram proferidas 396 decisões.

Este número de decisões só foi possível obter dado o empenho e o profissionalismo dos trabalhadores afetos à instrução destes processos.

Objetivo Operacional 2 Contribuir para a consolidação da estratégia nacional de redução da deposição de resíduos em aterro

Em Portugal, do ponto de vista das políticas, vigora o PERSU II (Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos), que abrange o período 2007-2016, e que constituiu um passo fundamental para a gestão de resíduos urbanos (RU). No âmbito dos resíduos não perigosos (RNP) e dos resíduos perigosos (RP) vigora o PESGRI 2001 (Plano Estratégico dos Resíduos Industriais) que apresenta um conjunto de objetivos estratégicos com ações a desenvolver a curto, médio e longo prazo.

Ind.1 – Foram efetuadas quatro visitas a centros de tratamento de resíduos urbanos e duas visitas a centro de resíduos não perigosos, a saber, Resiestrela – CTRSU do Fundão, Valnor – CTRSU de Castelo Branco, Associação de Municípios do Planalto Beirão – CTRSU de Tondela, Valorlis – CTRSU de Leiria, Resilei – CTRNP de Leiria, e Lena Ambiente – CTRNP de Castelo Branco.

Ind.2 – Foi efetuada análise estratégica aos Relatórios Ambientais Anuais, decorrentes da atribuição de licença ambiental aos operadores Valnor, SA, Resiestrela, SA, ERSUC, SA (Figueira da Foz), Lena Ambiente, SA e Resilei, SA, e os dados mencionados naqueles relatórios foram confrontados com o mapa de registo de resíduos urbanos (MRRU) e com o mapa de registo de resíduos industriais (MIRR), no SIRAPA.

De uma forma geral verificou-se efetivo decréscimo da deposição de resíduos em aterro, por via da maximização da triagem e da reciclagem, assim como da implementação de novas infraestruturas vocacionadas para a valorização dos resíduos urbanos biodegradáveis – Centrais de Valorização Orgânica, e também dos RU indiferenciados - Unidade de Tratamento Mecânico e Biológico.

O objetivo foi superado.

Objetivo Operacional 3 Aumentar a aplicação de fundos estruturais no apoio ao desenvolvimento regional (Relevante)

Em 2013 a Autoridade de Gestão do Mais Centro fez pagamentos aos seus beneficiários no montante de 227.522.104,04€. Este valor tinha sido de 329.195.461,06€ no ano de 2011 e de 359.399.187,05€ no ano de 2012.

O ritmo de execução em 2013, permitiu atingir uma taxa de execução de 70,19% no final de 2013, atenuou a diferença entre as taxas de compromisso e de execução, o que se deveu, essencialmente, ao ritmo de execução e desaceleração no ritmo de aprovação.

Tabela 2 – Evolução do Compromisso e da Execução

	Dez/2008	Dez/2009	Dez/2010	Dez/2011	Dez/2012	Dez/2013
Programado	1.701.633.124,00	1.701.633.124,00	1.701.633.124,00	1.701.633.124,00	1.696.633.124,00	1.696.633.124,00
Aprovado (operações)	233.766.711,22	498.068.227,04	939.671.781,24	1.424.324.677,86	1.648.967.430,05	1.732.470.414,01
Executado	143.074,37	58.139.634,19	261.519.901,33	590.715.362,39	950.114.549,44	1.190.830.009,20
Taxa de Compromisso	13,74%	29,27%	55,22%	83,70%	97,19%	102,11%
Variação no Compromisso	13,74%	15,53%	25,95%	28,48%	13,49%	4,92%
Taxa de execução	0,01%	3,42%	15,37%	34,71%	56,43%	70,19%
Variação na Execução		3,41%	11,95%	19,35%	21,72%	13,76%
Diferença entre Compromisso e Execução	13,73%	25,85%	39,85%	48,99%	40,76%	31,92%

O gráfico abaixo, que mostra a evolução da execução anual acumulada do Programa desde 2008 a 2013, permite constatar um arranque do Programa muito modesto, com um aceleração na execução nos últimos 3/4 anos.

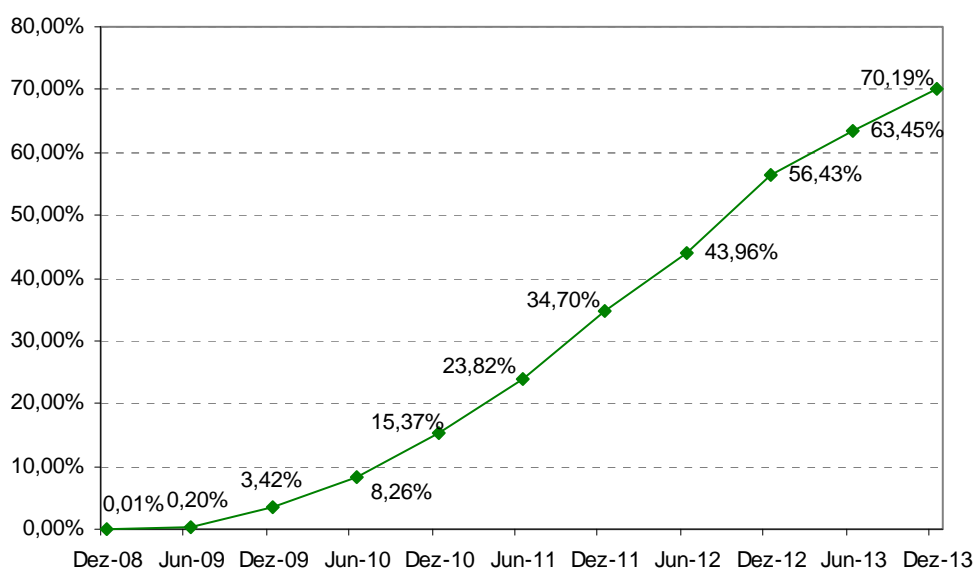


Gráfico 1 – Taxa de Execução

Estando a dotação do Programa comprometida, verifica-se que há um volume significativo de recursos comprometidos que estão por executar.

Assim, o grande esforço da Autoridade de Gestão do Programa no ano de 2013 foi no sentido de acompanhar e monitorizar as operações aprovadas e em execução, com o objetivo de garantir um ritmo de execução que atenua a diferença entre o FEDER aprovado e o FEDER executado.

Entre os maiores constrangimentos que nos impediram de obter uma maior taxa de execução destacamos:

- i) Menor capacidade de investimento do setor empresarial, decorrente de dificuldades de financiamento junto do sistema financeiro e do baixo clima de confiança económica, o que se refletiu na contratação e na execução de projetos.
- ii) Dificuldades de execução dos projetos promovidos por Entidades do Sistema Científico e Tecnológico, que decorrem sobretudo da dificuldade que estas entidades sentem na organização

administrativas dos processos, bem como da falta de recursos para assegurarem a contrapartida nacional.

iii) Alguns atrasos na execução de projetos de natureza municipal que se devem sobretudo a:

- um número crescente de insolvências de empresas de construção civil que implicam longos períodos de paragem das obras, que envolvem elevadas dificuldades de gestão documental e administrativa, com as consequentes dificuldades de quitação de despesa, bem como a necessidade de desenvolver novos procedimentos para a conclusão das obras, o que envolve novamente maior carga administrativa e um mais longo período de tempo para execução;
- falta de liquidez dos próprios empreiteiros, que, por vezes, suspendem as obras em curso quando se verifica algum atraso nos pagamentos;
- situações de sobre-endividamento de alguns municípios, o que envolve falta de liquidez e dificulta o ritmo de execução física dos projetos, com suspensão das obras em curso, e atrasa a conclusão financeira dos projetos;
- dificuldade administrativa em lidar com situações de obras em que os promotores se depararam com alterações (eg: trabalhos arqueológicos).

Objetivo Operacional 4 Promover a actuação concertada dos serviços da administração pública

Este objetivo era constituído por dois indicadores que tiveram o seguinte desempenho:

Ind. 1 - Relativamente a este indicador “percentagem de decisões globais no prazo legal/número de solicitações obtidas através do portal RJUE”, foi alcançado o resultado de 99%, que respeita a 301 decisões emitidas em relação a 304 solicitações. Este indicador foi superado.

Ind. 2 - De forma a contribuir para a eficácia da operacionalização da plataforma eletrónica destinada à execução do Regulamento do Exercício da atividade industrial (REAI/SIR), foram encetados procedimentos de articulação interna com vista à maximização da resposta às solicitações com superação dos prazos legalmente estabelecidos, garantindo a interoperabilidade desejada. Foi assim este indicador superado

Objetivo Operacional 5 Colocar a formação no centro do saber consolidando as competências dos trabalhadores da CCDRC (Relevante)

No ano de 2013 foi elaborado um Plano de Formação, que priorizou as ações de formação que constavam do primeiro levantamento de necessidades efetuado a todas as Unidades Orgânicas.

O Plano de Formação, aprovado em 10 de abril, não foi cumprido na sua totalidade, dados os constrangimentos orçamentais entretanto surgidos, constatando-se, no entanto, que o grau de satisfação dos trabalhadores, subiu exponencialmente, relativamente a anos anteriores, tendo aumentado efetivamente o número de trabalhadores em formação desta Instituição.

Durante o ano de 2013 deu-se início às Sessões Técnicas, que privilegiaram a troca de conhecimento interno. Revelaram-se uma boa prática, já que muitos temas, onde foram identificadas carências na formação, podem e devem ser tratadas com e pelos técnicos da CCDRC.

Com um resultado final de 75% de trabalhadores que tiveram formação foi o objetivo superado.

Objetivo Operacional 6 Elaborar o guia de apoio à elaboração dos planos de urbanização

O guia de apoio à elaboração de Planos de Urbanização foi concluído e entregue superiormente a 18 de outubro. Este guia tem como objetivo principal apoiar as Câmaras Municipais e respetivas equipas na elaboração destes processos, sistematizando as fases e os procedimentos a ele inerentes.

Com a entrega, agora materializada, do Guia Orientador - Plano de Urbanização, completa-se a coleção dos guias de apoio à elaboração de todas as tipologias de planos municipais de ordenamento do território, assumido como uma ação fundamental dentro das competências, atribuídas a esta unidade orgânica, de formulação de normativas técnicas de ordenamento do território e urbanismo, com vista à qualificação do território.

Tendo presente os critérios de avaliação definidos no âmbito do QUAR, que estipulam como meta 348 dias para a elaboração do guia, com uma tolerância de 15 dias, considera-se que este objetivo foi superado, face aos 291 dias efetivos de concretização, a que corresponde uma taxa de execução de 119,6%.

Objetivo Operacional 7 Dinamizar o planeamento estratégico regional para 2014-2020 (Relevante)

A CCDRC esteve, durante o ano de 2013, fortemente envolvida na preparação de uma estratégia de desenvolvimento regional para o futuro da Região Centro: CRER 2020. CRER no Centro de Portugal 2020 apresenta neste contexto um duplo sentido, de acreditar e mobilizar o Centro, mas igualmente de assumir como desígnio central a geração de valor acrescentado decorrente da afirmação de um modelo de Competitividade Responsável, Estruturante e Resiliente.

Pretendeu-se com o CRER 2020 construir, numa abordagem integrada, um Plano de Ação Regional, uma Estratégica de Investigação e Inovação para uma Especialização Inteligente (RIS3) e um Programa Operacional Regional. A abordagem utilizada foi simultaneamente “top-down” (em que se definiu o desígnio central da região, a sua ambição, as suas prioridades nucleares e os domínios diferenciadores) e “bottom-up” (envolvendo, numa participação alargada, sete centenas de cidadãos e mais de 300 entidades, atores e instituições com papel determinante na condução dos destinos da região).

Para a concretização deste objetivo relevante definido no QUAR 2013 foram identificados três indicadores de medida. O prazo de entrega do documento norteador e definidor da estratégia regional foi superado na medida em que o Plano de Ação Regional (PAR) foi apresentado e discutido em Conselho Regional no dia 10 de julho. Foi ainda considerado pertinente monitorizar o número de eventos de dinamização da discussão CRER 2020 organizados, bem como o número de sugestões recebidas através do site CRER 2020 sendo que, no primeiro caso, foi superado com a dinamização ao longo do ano de 17 eventos de reflexão estratégica e, no segundo caso, não foi cumprido, na medida em que estava dependente de contributos exteriores à CCDRC, tendo sido recebidos 51 contributos para o CRER 2020.

Objetivo Operacional 8 Garantir a monitorização e divulgação da qualidade do ar da Região

O presente objetivo permite garantir a monitorização e a divulgação dos dados recolhidos na rede da qualidade do ar na Região Centro, através do índice de eficiência da rede da Qualidade do Ar: $(n.^{\circ} \text{ horas de funcionamento} / n.^{\circ} \text{ total de horas do ano}) * 100$. Este índice é medido através das eficiências máximas de cada estação, com base nas eficiências obtidas para cada poluente medido, tendo o resultado final para as 9 estações sido de 91,3%. Este objetivo foi superado. De salientar que o resultado obtido foi em parte devido a falhas de comunicação de dados resultantes do temporal ocorrido na Região Centro em janeiro de 2013 e aos incêndios florestais do verão do mesmo ano.

Objetivo Operacional 9 Promover a melhoria da satisfação percebida por parceiros e utentes aos serviços prestados pelas Divisões Sub-Regionais

O presente objetivo teve como principal motivação a melhoria da perceção dos parceiros e utentes aos serviços prestados pelos serviços deslocalizados na CCDRC. No inquérito de 2012, foram estes os serviços operacionais que conheceram um pior desempenho. Este ano e utilizando a mesma metodologia (inquérito de satisfação de parceiros/utentes, em reunião do Conselho Regional) foi

possível obter um elevado aumento deste grau de satisfação o que permite concluir do sucesso da aproximação e do reconhecimento destas estruturas relativamente aos seus clientes.

Objetivo Operacional 10 Promover a melhoria da satisfação percebida por colaboradores da Direção de serviços de Ordenamento do Território

Um dos domínios de aferição do funcionamento da DSOT prende-se com o grau de satisfação percebido pelos seus trabalhadores quanto aos vários fatores que influenciam o bem-estar profissional e que resultam num aumento de produtividade. Tendo presente os critérios de avaliação definidos no âmbito do QUAR, que estipulam como meta um acréscimo de 10% quanto ao grau de satisfação dos trabalhadores da DSOT, com uma tolerância de 5%, o valor alcançado de 8%, corresponde a um acréscimo de 21,21% face ao ano de 2012 e representa uma taxa de execução de 212,1%, o que determina a superação deste objetivo.

Objetivo Operacional 11 Promover o equilíbrio de resultados operacionais e orçamento

O exercício da CCDRC foi claramente positivo apesar da elevada exigência e da existência de despesas não orçamentadas que tiveram de ser suportadas por fontes próprias da organização, como por exemplo a necessidade de pagamento do subsídio de férias. Em relação à estimativa das despesas estas conheceram um desvio de mais de 12% devido em grande parte ao aumento dos custos de fornecimento da água, energia e transportes. Contudo, e quando comparado com 2012, podemos concluir que foi possível ter um decréscimo de 7% no valor total destas despesas.

Em relação à receita esta teve uma trajetória inversa com um aumento de 36% passando de um valor de 1.400.000€ para 1.940.934€.

Podemos então concluir que o objetivo foi atingido porque o aumento da despesa em 55.180€ foi claramente suplantado com o aumento da receita 540.934€.

Objetivo Operacional 12 Melhorar o grau de Satisfação percebida pelos parceiros e utentes dos serviços da CCDRC (Relevante)

Os dois domínios especialmente relevantes, na aferição da eficiência e eficácia de funcionamento da CCDRC, prendem-se com os graus de satisfação percebidos pelos seus colaboradores, por um lado, e pelos seus parceiros/utentes, por outro lado.

Assim sendo foi efetuado um questionário de satisfação de parceiros/utentes, em reunião do Conselho Regional, utilizando-se uma escala de medição situada entre 1 (muito insatisfeito) e 10 (muito satisfeito), conduzindo a um valor médio de satisfação situado em 7,7 que não pode deixar de ser considerado muito positivo.

Objetivo Operacional 13 Satisfação percebida pelos colaboradores (Relevante)

Dois domínios especialmente relevantes, na aferição da eficiência e eficácia de funcionamento da CCDRC, prendem-se com os graus de satisfação percebidos pelos seus colaboradores, por um lado, e pelos seus parceiros/utentes, por outro lado.

Assim sendo no ano de 2013 foi conduzido um questionário junto dos colaboradores da CCDRC, utilizando uma escala de medição situada entre 1 (muito insatisfeito) e 10 (muito satisfeito), conduzindo a um valor médio de satisfação situado em 7,3 que não pode deixar de ser considerado muito positivo.

Objetivo Operacional 14 Melhorar os tempos de resposta a solicitações externas

Foi atribuída ao GAIQ – Gabinete de Auditoria Interna e Qualidade a responsabilidade de monitorizar mensalmente o cumprimento deste objetivo operacional.

Para o efeito, as Unidades Orgânicas da CCDRC e os Secretariados Técnicos do Mais Centro foram remetendo os seus relatórios mensais, cabendo ao GAIQ a tarefa de harmonizar a informação recebida e, após esse tratamento, transmitir os grandes números à Presidência.

A diferente complexidade dos processos, entre o que é passível de resposta na CCDRC e no Mais Centro, fez com que este objetivo tenha tido “resultados” muito díspares: 96,6% de respostas dentro dos 30 dias, no âmbito da CCDRC (e em 5.700 processos), e apenas 87,9% no âmbito do PO (e em 4.306 processos), o que resultou no não cumprimento do objetivo (93%).

Objetivo Operacional 15 Aumentar a visibilidade externa

Divulgar e promover as atividades da CCDRC e do Mais Centro, de forma a aumentar a sua notoriedade junto da comunicação social e da população da Região Centro, foi o principal objetivo da Assessoria de Comunicação da Presidência da CCDRC em 2013. A estratégia de comunicação da CCDRC concretizou-se na disponibilização de serviços, produtos e eventos que evidenciem a importância do trabalho da CCDRC e do Mais Centro para a afirmação do Centro de Portugal.

A comunicação com os media é uma condição essencial para evidenciar a visibilidade do trabalho feito na CCDRC. Ao longo do ano de 2013, foi dada continuidade à implementação de uma estratégia coerente e contínua, sustentada por contactos regulares com os órgãos de comunicação social, de forma a criar um relacionamento sólido e de confiança. Em 2013, foram publicadas 1625 notícias sobre a CCDRC e 905 sobre o Mais Centro, o que perfaz um total de 2530, ultrapassando largamente o objetivo definido para 2013 de 1000 notícias positivas.

Autoavaliação qualitativa, nos termos do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B72007, de 28 de Dezembro

Tabela 3 – Autoavaliação qualitativa

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 efetuado um inquérito interno para aferir o grau de satisfação dos trabalhadores em relação à CCDRC. Os resultados do mesmo são apresentados no Anexo 3. Foi também efetuado um inquérito externo para medir o seu grau de satisfação dos utilizadores externos. Os resultados deste inquérito podem ser observados no Anexo 4.
b) À avaliação do sistema de controlo interno	x		<p>A CCDRC integra na sua orgânica o Conselho de Coordenação Intersectorial e o Conselho Regional, encontram-se, não apenas devidamente instituídos, mas a desenvolver um conjunto diversificado de iniciativas inscritas nas respetivas áreas de competência.</p> <p>Os sistemas de controlo administrativo e financeiro encontram-se assentes na implementação do Manual de Controlo Interno e no Plano Diretor de Sistemas de Informação, concretizados na integração do GEP (sistema de gestão documental e <i>workflow</i> de processos) com o conjunto de aplicações do ERP (contabilidade, recursos humanos, aprovisionamento e inventário).</p> <p>A esta base tecnológica e procedimental acresce a utilização generalizada da assinatura digital, como garantia de consistência e fiabilidade da informação fornecida nos processos decisórios.</p> <p>Refira-se, por fim, que a ação da CCDRC no âmbito da gestão fundos comunitários está sujeita aos diversos mecanismos e auditorias levadas a efeito pelas entidades responsáveis. De destacar que estas ações são implementadas já que a CCDRC é a entidade pública responsável pelo apoio administrativo, técnico, logístico e financeiro à Autoridade de Gestão do Programa.</p> <p>Está igualmente em funcionamento o Gabinete de Auditoria Interna e Qualidade que participa ativamente no controlo e auditoria ao funcionamento interno da organização.</p>
c) Às causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou	x		Não se identificaram incumprimentos dignos de nota.

com resultados insuficiente			
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 vetores: 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. Num plano externo diminuir a idade média dos trabalhadores com a entrada de novos colaboradores.
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.	x		A metodologia de elaboração dos Planos de Atividades e dos respetivos Relatórios resulta de uma iteração estreita realizada entre a Presidência, os dirigentes e os funcionários responsáveis pelas diversas atividades, envolvendo a definição e seguimento, quer da estratégia e dos objetivos estratégicos, quer dos principais objetivos operacionais, projetos e ações das iniciativas e atividades desenvolvidas.

Análise dos Meios Disponíveis

Meios humanos

A análise da dinâmica dos recursos humanos prevista e refletida no orçamento para o ano de 2013 e para o mapa de pessoal da CCDRC foi a seguinte:

Tabela 4 – Meios Humanos

	Meios humanos
Planeado	259
Executado	248
Desvio	-11

Nota: Inclui os contratados a termo incerto, afetos ao Programa Operacional

O quadro apresenta o número planeado de trabalhadores previstos para o ano 2013 e registados em orçamento, incluindo dirigentes e trabalhadores com contrato de trabalho em funções públicas por tempo determinado incerto, a exercerem funções na estrutura de missão do Programa Operacional Regional do Centro.

O desvio negativo apresentado no quadro acima, justifica-se pelas dificuldades decorrentes dos constrangimentos financeiros que impediram o serviço de renovar o quadro de pessoal, e preencher os lugares previstos no início do ano. Este valor também reflete o esforço da organização para reduzir o seu quadro de recursos humanos alinhado por orientações superiores.

Meios financeiros

As demonstrações financeiras foram elaboradas em conformidade com os princípios e demais critérios definidos no Plano Oficial de Contabilidade Pública, aprovado pelo Decreto-Lei nº 232/97, de 3 de setembro, cumprindo, igualmente as instruções relativas à organização e apresentação das contas definidas pelo Tribunal de Contas constantes das instruções nº 1/2004 – 2ª Seção.

A tabela seguinte mostra os desvios que se verificaram entre o valor orçamentado após as cativações legalmente impostas e o valor realizado em termos de orçamento de funcionamento e em termos dos projetos PIDDAC.

Tabela 5 – Meios Financeiros iniciais (após cativações)

	Meios financeiros		Avaliação global do serviço
	Orçamento Funcionamento	PIDDAC	
Estimado (€)	7.774.125	4.629.723	A taxa total de execução foi de 71,4%
Executado (€)	6.648.464	2.211.942	
Desvio (€)	1.125.661	2.417.781	
Desvio (%)	14,5%	52,2%	

Em termos de desvios, no orçamento de funcionamento verificou-se um desvio de 14,5% e nos projetos PIDDAC um desvio de 52,2%. O grau de execução do projeto Assistência Técnica Global ao PO – QREN influencia a execução devido ao grande peso deste projecto que representa 83% do valor total do PIDDAC.

Os desvios ocorridos entre o estimado e o executado podem ser analisados segundo duas vertentes:

1. **Orçamento de funcionamento** – As despesas de funcionamento apresentam uma taxa global de execução de 85,5%. As despesas com o pessoal atingiram um grau de execução de 85,6% e as outras despesas de funcionamento atingiram um grau de execução de 84,4%.

O quadro seguinte mostra o grau de execução das despesas de funcionamento.

Tabela 6 – Grau de execução do orçamento de funcionamento (após cativações)

Tipo de Despesa	Orçamento	Execução	Grau de execução
Despesa com Pessoal	7.053.296€	6.039.782€	85.6%
Outras Despesas Funcionamento	720.829€	608.682€	84.4%
Totais	7.774.125	6.648.464	85.5%

A despesa do orçamento de funcionamento apresenta um grau de execução global bastante elevado, o que demonstra o grande rigor na elaboração do orçamento e na sua execução ao longo do ano.

Estes valores demonstram igualmente o elevado peso (superior a 90%) que as despesas com o pessoal têm relativamente ao valor total do orçamento de funcionamento.

2. **PIDDAC** – O conjunto de projetos que constituem este programa de investimento apresenta uma taxa global de execução de 47,7%.

O quadro seguinte mostra a execução de cada um dos projetos PIDDAC:

Tabela 7 – A Grau de execução do PIDDAC (após cativações)

Projeto		Orçamento	Execução	Grau execução
Código	Designação			
6098	Cooperação Int./Interreg. e Promoção da Reg. Centro	221.000€	80.341€	36,4%
7324	Sistema de monitorização e avaliação do PROT C	123.482€	9.343€	7,6%
6300	Assistência Técnica Global ao PO - QREN	3.755.349€	2.116.176€	56,4%
7881	Promoção da cooperação c/Castilla Y Leon e Extremadura II	245.412€	6.082€	2,5%
8459	Gestão e promoção ambiental na Região Centro II	143.435€	0€	0%
8832	MOV_CCDRC(II)	141.045€	0€	0%
Totais		4.629.723	2.211.942	47,7%

Em termos de realização financeira, destacam-se os projetos Assistência Técnica Global ao PO - QREN e Cooperação Int./Interreg. e Promoção da Região Centro, que apresentam as maiores taxas de execução.

É de referir que o projeto Assistência Técnica Global ao PO-QREN, é o que apresenta maiores valores de orçamento em termos absolutos, representando 83,6% do valor global do PIDDAC.

O projeto sistema de monitorização e avaliação do PROT C, apresenta uma baixa taxa de execução que é justificada pela data da sua conclusão que ocorreu em abril de 2013.

O projeto Promoção da cooperação c/Castilla Y Leon e Extremadura II, teve um grau de execução muito reduzido uma vez que não se verificou qualquer reembolso durante o ano não permitindo liquidez para a sua execução. Acresce ainda que durante o ano não foi possível realizar os plenários das Comunidades de Trabalho Centro-Castilla y León e Alentejo-Centro-Extremadura por dificuldades de agendamento, decorrentes das recentes eleições dos governos regionais em Espanha e das eleições autárquicas em Portugal. Esta iniciativa tinha um peso muito significativo na estrutura de custos deste projecto.

As candidaturas dos projetos Gestão e promoção ambiental na Região Centro II e MOV_CCDRC(II), não foram aprovadas pelo que não tiveram execução.

Meios materiais

O património da CCDRC é constituído por edifícios, equipamento básico, administrativo, equipamento de transporte e outro material imobilizado.

Durante o ano de 2013 foram inventariados 151 novos bens cujo valor de aquisição foi de 148.353,35€. Assim, o valor bruto, de 2012 para 2013, passou de 1.986.537,74€ para 2.134.891,09€. O valor das amortizações acumuladas em 2013 é de 1.349.213,00€ tendo o valor líquido do imobilizado passado de 1.034.684,50€ para 785.678,09€.

O inventário não contempla os edifícios, em virtude de não se encontrar concluído o processo de regularização da sua titularidade já que os mesmos se encontram em nome do Estado Português e não da CCDRC.

O parque automóvel da CCDRC é constituído por 43 viaturas, das quais 6 se encontram inativas estando assim em condições de circular 37 viaturas. Das 6 viaturas que estão inativas, 5 estão em processo de abate realizado pela ESPAP e uma apesar de estar afeta à frota da CCDRC está ao serviço de outra entidade pública estando em fase final a sua transferência. Assim durante o ano de 2013 a frota automóvel teve uma diminuição de 14% no número de viaturas afectas.

Durante o ano de 2013 foram percorridos 541.011km, o que implica uma média mensal de 45.084km e uma média por veículo de 14.622km.

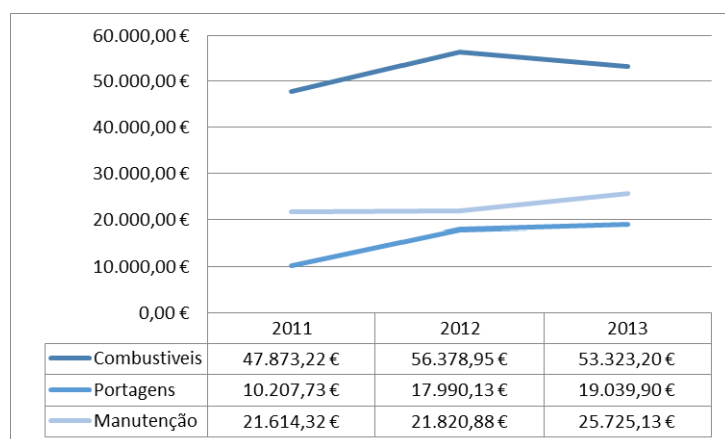
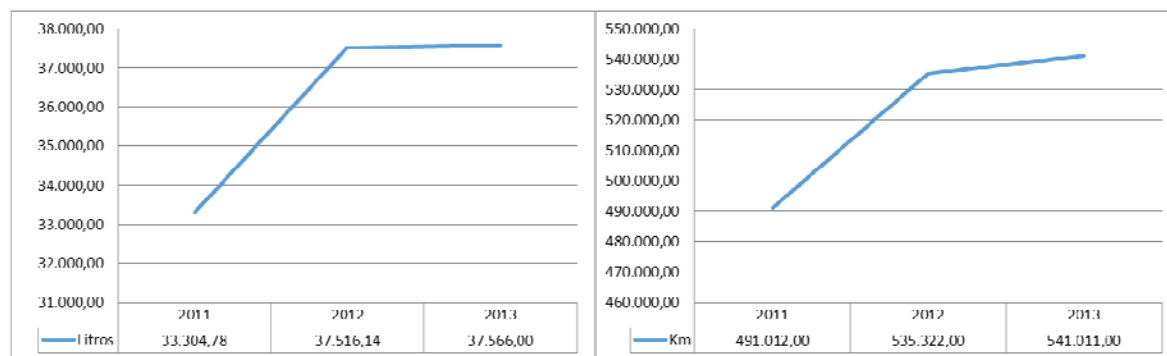
Da frota ativa, 31 viaturas são propriedade da CCDRC e 6 são adquiridas em regime de AOV (Aluguer Operacional de Viaturas).

As viaturas próprias são parte integrante do inventário acima referido.

Tabela 8 – Parque automóvel

Nº viaturas	Combustível (litros)	Kms percorridos	Despesa		
			Combustível	Portagens	Conservação e manutenção
37	37.566	541.011	53.375€	19.040€	24.299€

A evolução dos diferentes indicadores é a seguinte:



Neste ponto são apresentados os diferentes indicadores e as fontes de verificação que garantem a fiabilidade e integridade dos dados.

Indicador 1 - N.º de decisões tomadas em processos de contra-ordenação

Fonte – Sistema de Informação GEP Contraordenações

Responsabilidade pela fonte: DSAJAL

Indicador 2 - Número de ações de acompanhamento dos sistemas de gestão de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) e Resíduos Não Perigosos (RNP), em articulação com os respetivos planos específicos de gestão de resíduos

Fonte – Relatórios das ações

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 3 - Número de análises estratégicas aos relatórios anuais de monitorização dos sistemas de gestão de resíduos sólidos urbanos (RSU) e Resíduos não Perigosos (RNP)

Fonte – Documento resultante da análise

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 4 - Taxa de execução do Mais Centro (%)

Fonte – Sistema de Informação

Responsabilidade pela fonte: Mais Centro

Indicador 5 - Percentagem de decisões globais no prazo global/número de solicitações obtidas através do portal Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação (RJUE)

Fonte – Portal SIRJUE (Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação)

Responsabilidade pela fonte: DSOT/DGAL

Indicador 6 - Percentagem de pareceres emitidos no âmbito do Regime de Exercício da Atividade Industrial (REAI), na plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública

Fonte – Portal Regime de Exercício da Atividade Industrial (REAI)

Responsabilidade pela fonte: DSOT/DSA

Indicador 7 - Percentagem de colaboradores envolvidos em formação

Fonte - Certificados de formação;

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF

Indicador 8 - Data de conclusão do guia (dias corridos)

Fonte - Documento produzido (Processo com ID 39076: informação n.º 1933/13 e ficheiro n.º 2063/13)

Responsabilidade pela fonte: DSOT

Indicador 9 - Prazo de entrega do documento norteador e definidor da estratégia regional (dias corridos)

Fonte - Documentação da estratégia regional

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 10 - Número de eventos de dinamização da discussão CRER 2020 organizados

Fonte - Documentos de divulgação

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 11 - Número de sugestões recebidas através do site CRER 2020

Fonte – Site

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 12 - Índice de eficiência da Rede da Qualidade do Ar: (n.º horas de funcionamento/n.º total de horas do ano)*100

Fonte – Aplicação informática específica

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 13 - Percentagem de melhoria dos graus de satisfação de parceiros e utentes

Fonte – Inquérito de satisfação

Responsabilidade pela fonte: Presidência

Indicador 14 - Percentagem de melhoria dos graus de satisfação de colaboradores da DSOT

Fonte – Inquérito de satisfação

Responsabilidade pela fonte: Presidência

Indicador 15 - Volume de receitas próprias angariadas (em €)

Fonte – Sistema de informação

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF

Indicador 16 - Volume de despesas correntes, excluindo custos de pessoal mas incluindo ajudas de custo (em €)

Fonte – Sistema de informação

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF

Indicador 17 - Grau de Satisfação de Utentes/Parceiros Aferido em Conselho Regional (escala de 1 a 10)

Fonte - Inquérito

Responsabilidade pela fonte: Presidência

Indicador 18 - Grau de Satisfação dos Colaboradores Aferido através de Questionário Confidencial (escala de 1 a 10)

Fonte – Inquérito

Responsabilidade pela fonte: Presidência

Indicador 19 - Percentagem de situações em que o tempo de resposta a solicitações externas não excede um mês

Fonte – Relatórios de monitorização produzidos pelas Unidades Orgânicas

Responsabilidade pela fonte: Gabinete de Auditoria Interna e Qualidade (GAIQ)

Indicador 20 - Número de referências não negativas publicadas na comunicação social sobre a CCDRC

Fonte – Serviço de clipping

Responsabilidade pela fonte: Gabinete Comunicação

Análise ao Plano de Atividades

A análise ao grau de cumprimento dos objetivos assumidos no Plano de Atividades 2013 (Anexo 2), pelas diferentes unidades orgânicas demonstra a consistência de atuação da CCDRC, nas suas áreas principais de referência, 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 projetos e objetivos.

Os números gerais foram os seguintes:

Tabela 9 – Grau de cumprimento dos objetivos

	Objetivos
Superado	11
Cumpriu	2
Não cumpriu	2
Híbrido	0

Grau de cumprimento por Unidade Orgânica

De forma mais detalhada e analisando de forma individual cada uma das unidades orgânicas, são estes os resultados:

Tabela 10 – Grau de cumprimento dos objetivos por unidade orgânica

Objetivos Anuais		Grau de cumprimento dos objetivos			
		Superados	Cumpridos	Não Cumpridos	Híbrido
DSDR	3	2	1	0	0
DSAJAL	7	5	1	0	1
DSOT	10	9	1	0	0
DSA	16	15	1	0	0
DSF	5	4	1	0	0
DSCGAF	11	6	4	1	0
DSR's					
Aveiro	5	4	1	0	0
Viseu	4	4	0	0	0
Castelo Branco	5	3	1	1	0
Guarda	7	5	2	0	0
Leiria	5	4	1	0	0
Total	78	61	14	2	1

Direção de Serviços de Desenvolvimento Regional (DSDR)

A DSDR definiu um Plano de Atividades assente em três grandes objetivos. Um dos objetivos mais ambiciosos, e que se considera superado, consistia em “Dinamizar o planeamento estratégico para 2014-2020 na Região Centro” medido através de quatro indicadores de desempenho. Por um lado, os prazos de entrega do PAR e da Estratégia Regional do Centro de Investigação e Inovação para a Especialização Inteligente (RIS3) foram escrupulosamente respeitados o que obrigou a um enorme esforço de mobilização de mais de 700 cidadãos e de mais de 300 entidades durante o primeiro semestre de 2013. Foi igualmente superado o número de eventos promovidos de reflexão estratégica com a dinamização de oito sessões relacionadas com a construção da RIS3 e nove eventos em que a CCDRC se envolveu na organização para discussão do PAR. Por fim, foi feito um esforço de mobilizar a participação dos cidadãos, através da sua participação voluntária no processo de planeamento estratégico, que não alcançou os resultados esperados.

O objetivo de “Acompanhar e monitorizar a competitividade e as dinâmicas regionais no Centro de Portugal” foi cumprido. Isto porque, apesar do esforço que foi feito em fortalecer o sistema de informação Datacentro sobre a Região Centro, o número de páginas consultadas no Datacentro não atingiu os valores propostos. Em termos de documentos de carácter temático ou setorial disponibilizados ultrapassou-se largamente o valor previsto tendo havido uma participação ativa da DSDR quer na produção de conteúdos para o Plano de Ação Regional, quer na elaboração de vários trabalhos divulgados posteriormente no portal da CCDRC ou apresentados em vários fóruns de discussão externos. Por fim, foi construído um Barómetro de Competitividade da Região Centro que servirá para auxiliar a monitorização que se pretende efetuar aos documentos estratégicos elaborados.

No contexto do objetivo «Reforçar a dinâmica de coordenação regional, cooperação transfronteiriça e internacionalização», durante o ano de 2013, decorreu uma intensa atividade de internacionalização da região que culminou com a realização de oito eventos (ultrapassando a meta estabelecida inicialmente). Ainda no âmbito da gestão do POCTEP 2007-2013, foi dada atenção especial à execução dos projetos aprovados na primeira e segunda convocatória, com a preocupação de assegurar um acompanhamento de proximidade aos beneficiários dos projetos da Região Centro.

Dessa forma, foi possível assegurar que 94,4% dos projetos em execução no ano de 2013 tivessem um acompanhamento no terreno, por via da participação direta em atividades promovidas pelos projetos, por visitas aos locais onde são realizadas as intervenções (quando se tratava de obras físicas) ou por reuniões de trabalho com os beneficiários.

Direção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local (DSAJAL)

Relativamente ao cumprimento dos objectivos da DSAJAL no ano de 2013, há a explicitar:

Objectivo 1. Seminários, sessões de esclarecimento e FAQ no âmbito do “Regime Jurídico das Autarquias Locais e estatuto das entidades intermunicipais”, recursos humanos e finanças locais.

Metas:

Meta 1: Seminários realizados (3)

Meta 2: Sessões de esclarecimento realizadas (16)

Meta 3: FAQ elaboradas (12)

Atividades realizadas em 2013

Meta 1: foram realizados 6 seminários (“Empresas Locais e sociedades comerciais participadas”, “A prestação de contas individuais e consolidadas dos Municípios”, 2 sobre “Temas essenciais para governar as Freguesias”, 2 sobre o “Novo regime jurídico das Autarquias Locais e estatuto das entidades intermunicipais”), destinados a Municípios e a Freguesias (meta superada).

Meta 2: foram realizadas 12 sessões de esclarecimento (meta não cumprida)

Meta 3: FAQ elaboradas (12): foram elaboradas 15 FAQ de âmbito jurídico e 18 FAQ no âmbito das finanças locais (12 destinadas a Municípios e 6 destinadas a Freguesias), i.é, um total de 33 FAQ (meta superada).

Conclusão: das 3 metas, 2 foram superadas e 1 não foi cumprida (grau de cumprimento híbrido).

Objectivo 2. Assessoria Jurídica e contencioso administrativo

Meta: 60% dos atos de apoio jurídico prestados em 30 dias com correção jurídica (Tempo médio de resposta/Qualidade)

Atividades realizadas em 2013:

- 131 pareceres emitidos para os serviços da própria CCDRC e Mais Centro, com correção jurídica (98% dos quais em menos de 30 dias);

- 100% dos processos de contencioso administrativo com correcção jurídica e nos prazos legais, dos quais em 90% dos casos obtiveram ganhos de causa.

Conclusão: A meta deste objectivo foi superada.

Objectivo 3. Apoio Jurídico às autarquias locais e entidades equiparadas

Meta: 60% dos atos de apoio jurídico prestados em 30 dias com correção jurídica (Tempo médio de resposta e qualidade)

Atividades realizadas em 2013:

- 350 pareceres elaborados com correção jurídica (98% dos quais em menos de 30 dias)

Conclusão: A meta deste objectivo foi superada.

Objectivo 4. Medidas de Tutela da legalidade

Metas:

Meta 1: 40% (a que corresponde um número de 260, dado que em 2013 foram recebidos 649 autos) das propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação instaurados em 2013.

Meta 2: 15% (a que corresponde um número de 85, dado que os autos anteriores a 2013 eram 567) das propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação instaurados em anos anteriores a 2013

Atividades realizadas em 2013:

Meta 1: foram elaboradas 158 propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação instaurados em 2013 (meta não cumprida).

Meta 2: foram elaboradas 238 propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação instaurados em anos anteriores a 2013 (meta superada).

Conclusão: Apesar de a meta 1 não ter sido cumprida, a meta 2 foi superada, totalizando-se 396 propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação (quando o computo geral da meta corresponderia a 345 propostas de decisão/relatórios/informação). Considera-se assim a meta cumprida.

Objectivo 5. Apoio técnico aos municípios da Região Centro em matéria de finanças locais, no âmbito dos instrumentos contabilísticos e financeiros vigentes.

Meta: 77 Municípios apoiados tecnicamente (Relatórios de acompanhamento e/ou correio eletrónico com a DGAL)

Atividades realizadas em 2013:

- Verificados os documentos previsionais para 2013 dos 77 municípios da Região Centro, nos meses de janeiro a abril de 2013;
- Elaborado o relatório relativo à verificação dos documentos previsionais para 2013 dos 77 municípios da Região Centro, antes de 15 de maio de 2013;
- Verificados os documentos prestação de contas de 2012 dos 77 municípios da Região Centro, nos meses de maio a novembro de 2013;
- Elaborado o relatório relativo à verificação dos documentos prestação de contas de 2012 dos 77 municípios da Região Centro, antes 15 de dezembro de 2013;
- Elaboradas 64 informações e pareceres no âmbito da gestão financeira das autarquias locais (todas elas em menos de 30 dias seguidos), bem como elaboradas duas notas técnicas (Fundo Social Municipal – 2013 e “Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso – Lei nº 8/2012, de 21 de Fevereiro”);
- Revista a norma “AL 13 - Contas de Gerência das Câmaras Municipais” antes 30 de junho de 2013 e elaborada a proposta de norma “AL X – Validação dos documentos previsionais dos Municípios” antes de 30 de novembro de 2013 (originando uma só nova norma designada de “Norma AL/13 - Documentos Previsionais e de Prestação de Contas dos Municípios da Região Centro”)
- 14 visitas técnicas a municípios da Região Centro.

Conclusão: A meta deste objectivo foi superada.

Objectivo 6. Apoio técnico às freguesias da Região Centro em matéria de finanças locais, no âmbito dos instrumentos contabilísticos e financeiros vigentes.

Meta: 30% (a que corresponde o número de 331 freguesias) de freguesias apoiadas tecnicamente (relatórios de acompanhamento e/ou aplicação Sin.pocalCENTRO)

Actividades realizadas em 2013:

- Verificados os documentos previsionais para 2013 de 395 freguesias da Região Centro, registando a aplicação sin.PocalCENTRO a inscrição da informação de 382 documentos previsionais;
- Verificados os documentos de prestação de contas de 2012 de 341 freguesias da Região Centro;
- 17 visitas técnicas a freguesias da Região Centro.

Conclusão: A meta deste objectivo foi superada.

Objectivo 7. Apoio técnico às autarquias e entidades equiparadas no âmbito da Cooperação Técnica e Financeira promovida em especial pela Direção-Geral das Autarquias Locais, bem como pela DGOTDU, Turismo de Portugal e DGLB.

Meta: 100% de protocolos, acordos de colaboração e contratos-programa acompanhados (listagem anual)

Atividades realizadas em 2013:

- 23 visitas técnicas a obras;
- Analisou 19 pedidos de comparticipação e validação de autos de medição de trabalhos de obra;
- Analisou e registou 11 candidaturas ao Subprograma 2 do Programa Equipamentos Urbanos de Utilização Colectiva (DGAL);
- Analisou e registou 4 candidaturas ao Fundo de Emergência Municipal (DGAL);

Conclusão: A meta deste objectivo foi superada.

Direção de Serviços de Ordenamento do Território (DSOT)

A DSOT inscreveu no plano de atividades para 2013, 10 objetivos, desagregados em 12 indicadores que cobrem toda a área de atuação desta unidade orgânica, dos quais 5 estavam associados a atividades inovadoras. A DSOT propôs-se aprofundar o conhecimento sobre as questões espaciais e reforçar a colaboração com os agentes da região, designadamente com as autarquias, respetivas associações e comunidades intermunicipais numa base de cooperação e concertação intersetorial e multinível.

Dentro das ações implícitas neste domínio, destaca-se a preparação do Guia de Apoio à elaboração de Planos de Urbanização, que tem como objetivo principal apoiar as câmaras municipais e respetivas equipas na elaboração destes processos, sistematizando as fases e os procedimentos a ele inerentes. Com a conclusão deste documento, completou-se a coleção dos guias de apoio à elaboração de todas as tipologias de planos municipais de ordenamento do território, assumida como uma ação fundamental dentro das competências atribuídas a esta unidade orgânica, de formulação de normativas técnicas de ordenamento do território e urbanismo, com vista à qualificação do território.

Outra das atividades que na vertente da cooperação e concertação intersetorial e multinível, nomeadamente de discussão e análise sobre áreas temáticas assume especial relevo, prende-se com a organização de workshops, fóruns de debate, seminários e apresentação de comunicações em encontros, dos quais se destacam:

- O Seminário “Gestão Territorial do Risco na Região Centro”, o qual centralizou as questões relacionadas com os riscos em dois contextos distintos: a) análise e interpretação dos principais riscos na Região Centro, na perspetiva de prevenção e mitigação e b) os riscos no planeamento do território. Foram abordadas algumas das principais tipologias de risco que ocorrem na região (incêndios florestais, cheias urbanas, erosão costeira, etc.), bem como as mudanças de contexto territorial, como as alterações climáticas, a desertificação e os serviços de ecossistemas, evidenciando-se a importância do ordenamento do território na prevenção e mitigação dos riscos e, ao nível da proteção civil, enquadrando a necessária articulação dos instrumentos de gestão territorial com os planos de emergência de proteção civil e os planos municipais de defesa da floresta contra incêndios. Procurou-se, também, esclarecer a forma como os instrumentos de gestão territorial, em especial a revisão dos Planos Diretores Municipais (PDM), têm acolhido os riscos e perspetivas futuras para algumas das condicionantes à ocupação do território e a oportunidade dada

pela produção de cartografia no incremento da análise e rigor na formação da cartografia de risco e sua análise.

- O Seminário “Turismo em Solo Rural e os Planos Territoriais na Região Centro”, o qual abordou a forma como a política e estratégia do setor do turismo é transposta para os Planos Diretores Municipais, não só ao nível da classificação e qualificação do solo, mas também no que respeita à problemática da edificação em solo rural no contexto do turismo sustentável. Teve como objetivo o esclarecimento e sensibilização dos técnicos que exercem atividade nestas áreas e em especial os que estão ligados diretamente à elaboração e revisão dos PDM quanto à análise e sistematização das formas de ocupação turística no âmbito dos planos territoriais e à avaliação da articulação entre os instrumentos de gestão territorial e a estratégia definida para o turismo sustentável.

- Comunicação sob o tema “Turismo em Solo Rural e os Planos Territoriais na Região Centro - Enquadramento”, que faz uma análise da temática do turismo em solo rural em termos de orientações e estratégias dos diversos planos e programas a nível nacional e regional, identificando recursos endógenos e potencialidades ao nível da Região Centro, na perspetiva de um desenvolvimento sustentável vs áreas protegidas, concretizando com alguns exemplos do tratamento destas matérias em sede dos Planos Diretores Municipais.

- Comunicação sob o tema “Edificação Turística, em especial, os Planos de Intervenção em Espaço Rural”, apresentado no Seminário “Turismo em Solo Rural e os Planos Territoriais na Região Centro”, que incidiu sobre a edificação para fins turísticos no espaço rural, no âmbito do atual sistema de gestão territorial, com incidência especial nos Planos de Intervenção no Espaço Rural (PIER);

- Comunicação sob o tema “Riscos na Revisão dos PDM”, apresentada no seminário “Gestão Territorial do Risco na Região Centro”, que aborda a forma como esta problemática tem sido integrada nos PDM e como se perspetiva que estas matérias venham a ter maior desenvolvimento nesta tipologia de instrumentos de planeamento do território municipal.

- Comunicação sob o tema “Os condicionalismos dos riscos naturais”, apresentada no “Congresso PNUM 2013, Morfologia Urbana à Escala do Bairro”, que incidiu sobre uma metodologia de análise da capacidade urbana do solo, associada à identificação de áreas com adequabilidade preferencial a usos determinados, tendo em conta a existência de riscos naturais.

- Comunicação sob o tema "A construção da flexibilidade no sistema de ordenamento do território português", em colaboração com a Teresa Sá Marques e Patrick Silva, apresentado no encontro anual 2013, da AD URBEM "O Plano vale a pena? Incerteza e flexibilidade na gestão territorial".

- Comunicação sob o tema "Reserva Ecológica Nacional (REN), riscos naturais e forma urbana", apresentada no seminário “Riscos Naturais, Antrópicos e Mistos”. Esta comunicação evidencia como a REN, na sua componente dos riscos naturais, influencia a forma urbana enquanto fatores condicionadores dos usos e ocupações do território. Apresenta alguns conceitos urbanísticos, a metodologia de delimitação da REN adotada pela CCDRC e casos práticos. Esta comunicação foi publicada no livro de especialidade sob o tema “Riscos Naturais, Antrópicos e Mistos”, do Departamento de Geografia da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

- Comunicação apresentada num seminário promovido pela CCDR Norte, sobre a intervenção das CCDR nas operações urbanísticas tramitadas pelo portal do RJUE, apresentando a sua experiência e as boas práticas já implementadas na Região Centro, onde estiveram presentes cerca de 300 pessoas.

- 9 ações de formação e coordenação relativas a consultas tramitadas pelo SIRJUE, nos municípios de Góis (27/5), Lousã (29/5), Seia (31/5), Manteigas (5/6), Vouzela(6/6), Vagos (13/6), Figueiró dos Vinhos (14/6), Oleiros (19/6) e Nelas (26/6) (cerca de 100 pessoas).

No âmbito da colaboração permanente com as entidades de tutela, tendo por objetivo contribuir para a definição das bases gerais de ordenamento do território e urbanismo, salienta-se, entre outros, os contributos sobre várias propostas de diplomas legais, designadamente os projetos da lei de bases do ordenamento do território e urbanismo, do regime jurídico da urbanização e edificação, do regime jurídico das actividades de comércio e serviços. Acentua-se, ainda neste âmbito, a colaboração na elaboração do Programa de Ação Nacional Contra a Desertificação, no Programa

Operacional PO URBACT, no Fórum do Programa Copernicus e no processo de revisão do Plano de Ordenamento da Orla Costeira Ovar-Marinha Grande.

Realçando estes aspetos mais inovadores, toda a restante atividade da DSOT foi determinada pelo desempenho das tarefas normais inerentes às suas competências em matéria de gestão urbanística e de ordenamento do território, tendo sido cumpridos, em larga medida, os prazos de resposta relativos aos pedidos apresentados, o que resultou na superação da quase totalidade dos indicadores definidos para estas atividades, conforme é evidenciado nas tabelas do anexo II.

É aqui de sublinhar o grande volume das atividades cruzeiro, com tradução, apenas no que se refere a pedidos externos, na resposta a 338 solicitações sobre instrumentos de gestão territorial, 54 relativos à delimitação e alteração da REN, 774 pedidos de parecer atinentes à gestão territorial e 189 referentes ao SIRJUE. Para além dos pedidos externos, a DSOT produziu informações e pareceres para outras unidades orgânicas da CCDR. Deste conjunto salienta-se o número total de 2153 informações produzidas e de 2544 ofícios emitidos.

No âmbito da coordenação e emissão de pareceres, quer ao nível da gestão urbanística, quer ao nível dos procedimentos de formação e dinâmica dos IGT, foi dada continuidade ao reforço de articulação entre as diversas entidades através da dinamização da utilização da plataforma RJUE e do desenvolvimento de novas normas, procedimentos e circuitos mais ajustados ao objetivo de integração de posições setoriais e de responsabilização de entidades ao nível da administração central e local.

Durante o ano de 2013 prosseguiu-se a tarefa de atualização e completamento das plantas de síntese dos PMOT, de condicionantes e das cartas de REN no Munisigweb e no âmbito da disponibilização de informação, foi reforçado o trabalho de atualização da documentação disponibilizada no sítio da DSOT no Portal da CCDRC, tanto em matéria de ordenamento do território como na área da gestão urbanística.

Procedeu-se ainda à recolha e tratamento da informação relevante em matéria de ordenamento do território e gestão urbanística, tendo como uma das principais fontes as bases de dados de PMOT, de REN e do SIRJUE, que permitiu a alimentação do Datacentro com indicadores de ordenamento do território e gestão territorial que se constituem como um fator determinante, não só para o desempenho de vários organismos da administração central e local, como para o incremento do acesso à informação pelo próprio cidadão. Estes indicadores serão, no futuro, indispensáveis na implementação do sistema de monitorização e avaliação do PROT Centro. Para este efeito, foi ainda adequada a base de dados sobre “usos e ações em REN”, também face às recentes alterações legislativas neste domínio, concluída em maio de 2013.

Assinala-se, por último, a participação em grupos de trabalho, comissões ou órgãos em representação da CCDRC, destacando-se neste último caso a participação em 707 processos.

Direção de Serviços de Ambiente (DSA)

A Direção de Serviços de Ambiente (DSA) estabeleceu 16 objetivos para o ano de 2013, dos quais foi conseguida a superação de 15 objetivos e o cumprimento de 1.

Do Plano de Atividades para 2013, faz-se um ponto de situação sobre o seu cumprimento, elencando-se ainda outras atividades desenvolvidas além do PA:

- continuou-se a desenvolver esforços no sentido de manter a redução dos prazos legalmente estabelecidos alcançados em 2012, para os procedimentos de licenciamento das atividades económicas tais como, avaliação de impacto ambiental (RJAIA), avaliação de incidências ambientais de projetos relativos a Fontes de Energia Renováveis (FER), a licenciamento da atividade industrial

(REAL), licenciamento da atividade pecuária (REAP), licenciamento de operações de gestão de resíduos (RJGR) objetivo que, de uma forma geral foi conseguido e, na maioria dos casos superado;

- relativamente à aprovação dos planos ambientais de recuperação paisagística, no âmbito do licenciamento de exploração de massas minerais (pedreiras), a DSA tinha como objetivo reduzir o tempo gasto na emissão dos respetivos pareceres, objetivo que foi conseguido;
- foi garantida a monitorização da qualidade do ar na Região Centro. Ao nível das 9 estações da qualidade do ar existentes na região, foi possível manter o seu bom funcionamento com o regular envio dos dados para Rede Nacional da Qualidade do Ar. Foi conseguido, no ano de 2013, um índice de eficiência da rede de 91,3%;
- continuaram a ser realizadas visitas/reuniões aos sistemas intermunicipais e multimunicipais de gestão de resíduos sólidos urbanos da competência da CCDRC, para acompanhamento dos sistemas e respetivos planos de ação de gestão de resíduos sólidos urbanos da Região Centro;
- foi garantido o cumprimento do regime de prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera e legislação complementar. Nesta matéria, foi disponibilizada aos operadores, através de uma plataforma on-line, a possibilidade do preenchimento do formulário de suporte à realização do inventário regional de emissões gasosas para o ano 2012;
- graças à afetação de um técnico ao acompanhamento dos aterros, foi possível continuar a ser avaliado o cumprimento das metas estabelecidas no PERSU II para os sistemas de gestão de resíduos urbanos, procedendo-se à análise dos relatórios ambientais anuais, bem como da realização de várias visitas às instalações, e ainda como proceder ao acompanhamento dos outros aterros de resíduos não perigosos;
- foram realizadas reuniões/ações internas e externas destinadas à definição de circuitos e uniformização de procedimentos, bem como de preparação a outras reuniões com o exterior;
- procedeu-se à georreferenciação de processos, com incremento significativo relativamente ao ano anterior;
- foi disponibilizada alguma informação atualizada no portal da CCDRC. Há no entanto ainda um trabalho significativo a ser desenvolvido nesta área;
- foi tratada e disponibilizada a informação relativa aos indicadores da Plataforma “DATACENTRO”, num total de 62 indicadores;

A DSA esteve ainda envolvida noutras atividades que tiveram um peso significativo no trabalho global da Direção de Serviços e que a seguir se descrevem:

- participação, em representação da CCDRC, no Programa “Sociedade Civil” da RTP 2 “A camada de ozono”;
- representação da CCDRC na preparação do Plano Estratégico para o AR (ENAR-2014-2020);
- representação da CCDRC na Comissão de Acompanhamento, criada pela Secretaria de Estado do Ambiente, para elaboração do Plano Estratégico de Resíduos Sólidos Urbanos (PERSU 2020);
- representação da CCDRC na Comissão de Acompanhamento criada pela Secretaria de Estado do Ambiente, do Plano Estratégico Nacional para o Setor de Abastecimento de Águas e Saneamento de Águas Residuais (PENSAAR-2020);
- presidiu, em representação da CCDRC, às reuniões da Assembleia Geral do CESAB (Centro de Estudos de Ambiente);
- apresentação de palestra sobre “A Qualidade do Ar na Região Centro” para assinalar o Dia Mundial do Ambiente, na Fundação Portuguesa do Pulmão – Delegação do Centro;
- participação em várias reuniões de trabalho na APA, no âmbito do Grupo de Pontos Focais de Avaliação de Impacte Ambiental, destinadas à discussão do NRJAIA, uniformização na interpretação e procedimentos a adotar por todas as Autoridades de AIA, revisão e elaboração dos guias e documentos de apoio;
- representação da CCDRC, integrando o Grupo de Trabalho para o Novo Regime de Licenciamento da Atividade Pecuária (GR NRLAP), participando em reuniões de trabalho na DGADR, com o objetivo de uniformizar procedimentos, dar pareceres sobre diplomas em revisão, contributos setoriais para a tomada de decisão sobre casos práticos;

- continuou a assegurar, com o apoio das DSR's, em várias reuniões de trabalho destinadas à análise, em conjunto com outras entidades, os processos de regularização do licenciamento de várias atividades, tais como: pecuária, indústria e pedreiras, em especial no setor pecuário e na região de Leiria;
- participação na apresentação pública do Projeto INSPIRAR, da responsabilidade da Universidade de Aveiro;
- participação em algumas visitas a empresas da região, no âmbito da aproximação da CCDRC ao exterior.

A esta unidade orgânica está cometida uma grande diversidade de competências, cuja execução exige o conhecimento de uma vasta legislação, bem como conhecimento técnico muito específico em várias áreas temáticas. No decorrer do ano de 2013, os recursos humanos da DSA/Divisão de Licenciamento e Promoção Ambiental (DLPA) tiveram algumas interferências, com a saída de 2 técnicos superiores e o reforço de apenas 1, o que implicou proceder a uma reorganização interna, de modo a ser garantido o normal funcionamento em todas as áreas de atividade cometidas àquela Divisão.

No entanto, só graças ao elevado esforço e empenho da generalidade dos trabalhadores foi possível obter os resultados apresentados que se consideram muito bons, perante o elevado volume de processos tratados nesta Direção de Serviços. Como se pode verificar pelos indicadores: 6645 entradas e 4644 saídas registadas. Das entradas, 3177 foram tratadas na Divisão de Avaliação Ambiental (DAA) e 3252 pela DLPA, valores da ordem dos observados em 2012.

Quanto à receita recebida, foi registado um aumento de 15% face ao ano transato, tendo atingido o montante de 533.404,53€. Contudo, continuaram verificar-se alterações significativas quanto à fonte de receita, nomeadamente a tendência de queda na entrada de projetos de AIA, para grandes investimentos, o que se continuou a refletir na diminuição da receita afeta à DSA/DAA. Continuou no entanto, a verificar-se um incremento na emissão/renovação de licenças para operações de gestão de resíduos, com impacto significativo no aumento da receita na DSA/DLPA. Os atos praticados na DSA que constituem fonte de receita são essencialmente os seguintes: participações da DRE-C e DRAP-C, pela emissão de pareceres e participação em vistorias no âmbito do REAI/REAP/RJPEMM; procedimentos de Avaliação de Impacte Ambiental e Incidências Ambientais, emissão de alvarás de operações de gestão de resíduos e emissão de pareceres sobre altura das chaminés. Esta receita é repartida pelas Divisões do seguinte modo: DAA – 116.606,90€ €. e DLPA – 416.797,63€ €. A esta receita, acresce ainda a Taxa de Gestão de Resíduos (TGR), provenientes dos sistemas de gestão de aterros e que incide sobre a quantidade de resíduos geridos.

Direção de Serviços de Fiscalização (DSF)

Relativamente à implementação do plano de fiscalização de 2013, foram realizadas pelos técnicos desta Direção de Serviços, 102 ações de fiscalização relativas a diferentes depósitos ilegais de veículos em fim de vida e de resíduos, operadores de gestão de resíduos licenciados, passivos ambientais e pedreiras, gestão de RCD, lamas de ETAR, loteamentos, Reserva Ecológica Nacional e Rede Natura 2000, distribuídos por diferentes locais da Região Centro. A meta de superação era de 70 ações de fiscalização, pelo que o objetivo foi superado.

O tempo médio de resposta dado em 2013 às reclamações no âmbito do ambiente, ordenamento do território e conservação da natureza, tratadas na DSF foi de 14 dias seguidos. Em 2012 a meta atingida tinha sido de 40 dias, registando-se aqui uma redução dos prazos de resposta de forma significativa.

Contudo, o critério de cumprimento estabelecido para o objetivo “dar resposta às reclamações em tempo útil” foi de 30 dias em 95% das solicitações. De acordo com os resultados obtidos foi dada resposta em 30 dias seguidos em 97% das solicitações (reclamações) registadas em 2013. Assim, foi dado cumprimento à meta estabelecida para este objetivo.

No resultado alcançado para este objectivo teve influência a tipificação das reclamações, os procedimentos estabelecidos para o seu seguimento, os documentos tipo estabelecidos e o contributo dado pelo administrativo que, para além dos técnicos superiores, deu resposta a um conjunto importante de reclamações menos complexas. O tempo de resposta está sempre condicionado pela complexidade dos assuntos tratados e pelo número de ações 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. O controlo diário dos prazos junto dos técnicos também foi uma ferramenta eficaz para o resultado obtido.

Em 2013 foram realizadas duas sessões técnicas de articulação de procedimentos com as Divisões Sub-Regionais da CCDRC e demais técnicos da DSF e em geral da CCDRC interessados nas matérias da fiscalização.

As sessões técnicas realizadas foram:

- “Gestão de resíduos – Licenciamento e Fiscalização” realizada no auditório da CCDRC em 27/11/2013;
- “Fiscalização e contraordenações” realizada na sala do 4.º piso da CCDRC no dia 4/12/2013.

O critério de superação para este objetivo era a realização de pelo menos duas sessões técnicas tendo sido assim o mesmo superado.

Na sequência das ações de fiscalização efectuadas no âmbito do plano de fiscalização de 2013 e das ações extra plano de fiscalização foram erradicados 81 operadores de gestão de resíduos ilegais e de passivos ambientais. Foi ainda licenciado um operador de gestão de resíduos ilegal. Assim, no total foram resolvidas 82 situações que se encontravam irregulares.

O critério de superação estabelecido era de 35 operadores de gestão de resíduos ilegais erradicados ou licenciados ou passivos erradicados, sendo assim superado o presente objetivo.

A atualização periódica dos procedimentos é uma tarefa importante para a manutenção de um elevado grau de eficiência e qualidade na análise e seguimento dos assuntos tratados no âmbito da fiscalização. Na atualização dos procedimentos foram tidas em conta as decisões dos processos de contraordenação, a evolução da legislação aplicável e a experiência acumulada no seguimento dos diversos assuntos tratados pela fiscalização.

Em 2013 foram através da informação DSF 271/13 aprovados, por despacho de 30/12/2013, oito procedimentos, relativos a:

1. Erradicação de depósitos de sucata e de VFV
2. Fiscalização no âmbito do ordenamento do território
3. Plano de fiscalização
4. Publicidade
5. Reclamações de ruído
6. Reclamações gerais
7. Fiscalização – Regime Jurídico da Reserva Ecológica Nacional
8. Procedimento – Circulação de documentos e processos entre as DSR’s e a DSF

Foi assim, superado este objetivo cuja meta de superação era 7.

Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira (DSCGAF)

A DSCGAF enquanto unidade orgânica transversal a toda a organização, implementou um conjunto de tarefas e de ações que visaram dotar a CCDRC de ferramentas que lhe permitissem responder aos novos desafios que são colocados a uma Administração Pública em mudança e que se deseja mais eficiente e moderna.

Fazer melhor com menos recursos foi o grande lema desta unidade orgânica para 2013 alinhado com a estratégia da CCDRC, contribuindo assim para um melhor desempenho da organização no seu trajeto rumo à excelência.

A estratégia para 2013 foi REFUNDAR a Direção de Serviços, através dos seguintes elementos:

REdefinir os processos críticos para os tornar mais eficientes;
Formação como prioridade;
UNir a equipa em torno de uma estratégia e de uma ideia;
DotAR os serviços dos recursos indispensáveis à sua função.

Alinhados com esta estratégia foram definidos os objetivos estratégicos aglutinadores e transversais dos objetivos operacionais estabelecidos para as unidades operacionais da Direção de Serviços. Estes objetivos foram os seguintes:

- fazer melhor com menos recursos promovendo a reengenharia dos processos críticos;
- fornecer informação a quem necessita e quando ela é útil e estratégica visando menos informação mas melhor conhecimento;
- a formação como o fator indispensável para o sucesso;
- tornar a DSCGAF o coração da CCDRC;
- as tecnologias e os sistemas de informação como fatores integradores e diferenciadores da CCDRC.

Como todo este esforço tem de ser feito com as pessoas e para as pessoas, estes objetivos estratégicos tiveram depois uma correspondência direta nos objetivos individuais de todos os trabalhadores desta Direção de Serviços.

Centrando a análise nos objetivos operacionais definidos, é possível concluir que os mesmos conheceram um elevado grau de cumprimentos com a superação de 6, o cumprimento de 4 e o não cumprimento de apenas 1. A razão para o não cumprimento deste objetivo, passou por questões organizacionais e tecnológicas que inviabilizaram a sua implementação.

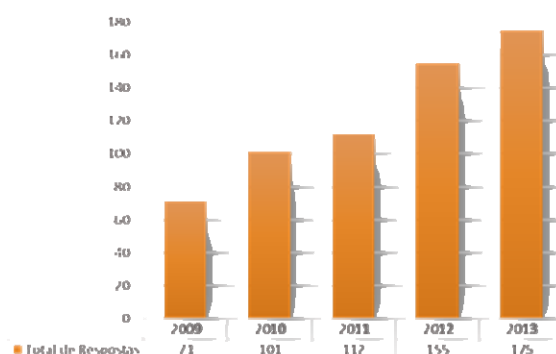
De todas as tarefas efetuadas são de destacar as seguintes atividades:

- Execução financeira com um resultado final que apresenta um saldo positivo.
- A implementação da solução integrada de voz e dados móveis e fixos, que permitiu um aumento muito significativo de todas as funcionalidades disponibilizadas aos utilizadores e uma redução de custos de telecomunicações de 18%.
- Da “chegada” a todos os locais da CCDRC da fibra ótica como suporte às comunicações, que permitiu o estabelecimento da centralização da informação reduzindo assim a complexidade na gestão deste importante bem estratégico.
- A adesão ao mercado liberalizado da energia e a colocação de lâmpadas LED, que permitiu a reformulação dos contratos existentes e a redução dos custos em quase 10%.
- A reformulação da sala do 4º piso e do auditório.
- A conclusão do arranjo do edifício da presidência e dos espaços exteriores contínuos.
- As consultas da medicina no trabalho e da auditoria da segurança e higiene no trabalho.
- O reforço da capacidade de armazenamento do *datacenter*.
- O reforço da capacidade da rede local.
- A instalação do sistema de vídeo-conferência, que veio permitir à organização uma redução dos custos financeiros e pessoais na deslocação dos seus trabalhadores.

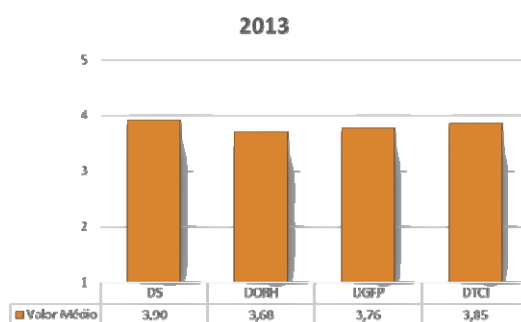
- A ativação do conselho de segurança informática, garantindo assim a verificação de todos os requisitos, que um sistema de tecnologia, comunicação e informação tem de cumprir.
- O abate de 12 viaturas adequando a frota automóvel às necessidades da organização. Este esforço não foi totalmente compensado com a diminuição da idade média dos carros porque não foi possível proceder à aquisição de carros novos.
- Manter a liderança do sistema de informação do Mais centro. Estivemos sempre na vanguarda na resolução de questões e a fazer as adaptações necessárias e determinadas superiormente.
- A conclusão da instalação do sistema de sinalética garantindo uma melhor e mais atualizada identificação e orientação a quem visita a organização.
- De ter mais de 60% dos trabalhadores em ações de formação emergindo assim este pilar como estratégico para o sucesso da organização.
- Continuação de não apresentar pagamento em atraso a fornecedores tendo ainda um tempo médio de pagamento inferior a 30 dias.
- Da garantia de ter um sistema tecnológico e de informação com um tempo médio de paragem anual dentro dos valores que as melhores práticas determinam.

Assinalam-se por último os resultados do inquérito interno ao grau de satisfação dos serviços prestados por esta Direção de Serviços. Foram recebidas 175 respostas, o que corresponde a 71,1% do total de trabalhadores.

Houve um aumento de 20 respostas, quando comparado ao ano anterior e de 104 (mais 68%) relativamente a 2009.



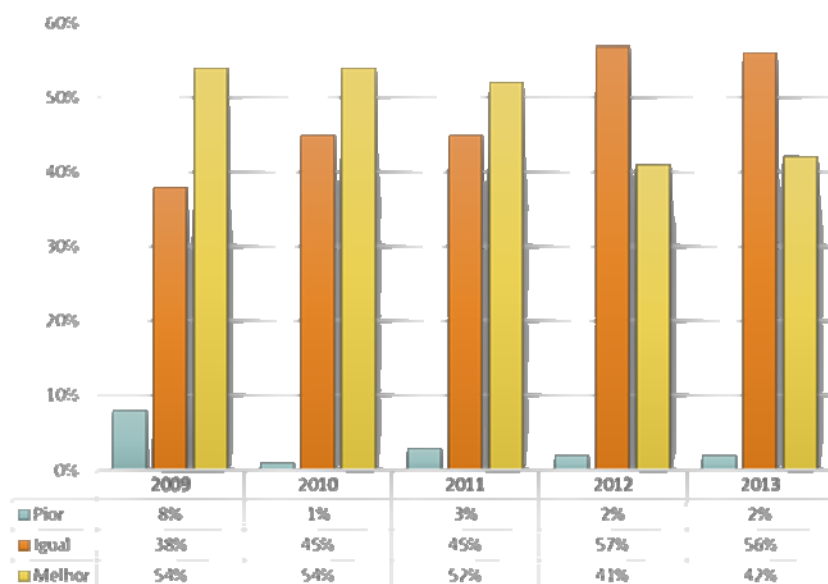
Numa escala de 1 a 5 o valor médio do grau de satisfação dos trabalhadores da CCDRC pelos serviços prestados por cada uma das unidades orgânicas da Direção de Serviço foi o seguinte:



A evolução verificada para o indicador grau de satisfação médio foi a seguinte:



Quando questionados sobre a evolução do desempenho quando comparado com o ano anterior, as respostas foram as seguintes:



Pelos resultados apresentados e pelos valores constantes do inquérito, pode concluir-se que o ano de 2013 foi de intenso trabalho atingindo as metas a que a DSCGAF se tinha proposto e que tal é percecionado pelo público-alvo: os trabalhadores da CCDRC.



O Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) assumiu como grande desígnio estratégico a qualificação dos portugueses, valorizando o conhecimento, a ciência, a tecnologia e a inovação, bem como a promoção de níveis elevados e sustentados de desenvolvimento económico e sociocultural e de qualificação territorial, num quadro de valorização da igualdade de oportunidades e, bem assim, do aumento da eficiência e qualidade das instituições públicas.

A prossecução deste grande desígnio estratégico, indispensável para assegurar a superação dos mais significativos constrangimentos à consolidação de uma dinâmica sustentada de sucesso no processo de desenvolvimento económico, social e territorial de Portugal, é assegurada pela concretização, com o apoio dos Fundos Estruturais e do Fundo de Coesão, por todos os Programas Operacionais, no período 2007-2013, de três grandes agendas operacionais temáticas, que incidem sobre três domínios essenciais de intervenção, o potencial humano, os fatores de competitividade da economia e a valorização do território: a Agenda Operacional para o Potencial Humano, a Agenda Operacional para os Fatores de Competitividade e a Agenda Operacional para a Valorização do Território. A concretização destas três agendas temáticas é operacionalizada, no respeito pelos princípios orientadores assumidos pelo QREN - da concentração, da seletividade, da viabilidade económica e sustentabilidade financeira, da coesão e valorização territoriais e da gestão e monitorização estratégica – pelos vários programas operacionais.

O Programa Operacional 2007-2013 para a Região Centro de Portugal, também adiante designado por Mais Centro e/ou Programa Operacional (PO) Regional, é um instrumento com aplicação à Região Centro, do Quadro de Referência Estratégico Nacional que constitui o enquadramento para a aplicação da política comunitária de coesão económica e social em Portugal no período 2007-2013.

O programa dispõe de uma dotação de Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional (FEDER) de 1,7 mil milhões de euros, a que se associa uma comparticipação nacional de cerca de 0,4 mil milhões de euros, alavancando um investimento total de 2,1 mil milhões de euros nos sete anos de realização do programa.

O programa foi inicialmente aprovado pela Comissão Europeia em 09/10/2007 pela Decisão C (2007) 4693, tendo sido aprovada uma nova versão em 15/12/2011 pela Decisão C (2011) 9671. A versão atual do programa data de 13/12/2012, aprovada pela Decisão C(2012) 9276, correspondendo à reprogramação estratégica do QREN.

Após o processo de reprogramação, a ajuda prestada pela União Europeia (UE) à Região Centro ao abrigo do FEDER, representa cerca de 7,9% das contribuições comunitárias para Portugal no âmbito da política de coesão 2007-2013.

O Mais Centro, fazendo parte do QREN e partilhando os mesmos objetivos estratégicos, tem como principal objetivo estabelecer as condições do crescimento socioeconómico através da:

- qualificação e da valorização do território;
- qualificação dos recursos humanos;
- inovação e competitividade das empresas;
- exploração dos recursos e do património da região;

- melhoria da qualidade do ambiente;
- cooperação entre os setores e a construção de infraestruturas de desencravamento, no respeito da complementaridade entre os fundos comunitários.

Deste modo, o Mais Centro contribui para a realização de um dos objetivos essenciais do QREN, um desenvolvimento regional equilibrado no conjunto do território.

O Mais Centro encontra-se estruturado em torno de quatro eixos prioritários: Competitividade, Inovação e Conhecimento (718 milhões de euros FEDER); Valorização do Espaço Regional (210 milhões de euros FEDER); Coesão Local e Urbana (724 milhões de euros FEDER) e Assistência Técnica (49,6 milhões de euros FEDER).

Governança do PO Regional do Centro

A governança do PO desenvolveu-se de acordo com o modelo definido pelo Decreto-Lei n.º 312/2007, de 17 de Setembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 74/2008, de 22 de Abril, que estabelece as atribuições e competências dos órgãos do QREN, a estrutura orgânica relativa ao exercício das funções de monitorização, auditoria e controlo, certificação, gestão, aconselhamento estratégico, acompanhamento e avaliação, em conformidade com os regulamentos comunitários relevantes, designadamente o Regulamento (CE) n.º 1083/2006, do Conselho, de 11 de Julho.

O órgão de gestão do Mais Centro é a Autoridade de Gestão (AG), que é composta pela Comissão Diretiva e pelo Secretariado Técnico. A 31 de dezembro de 2013, a Comissão Diretiva era composta pelo presidente da CCDRC (Pedro Saraiva), que presidia na qualidade de Gestor do PO e por duas vogais executivas (Ana Abrunhosa e Isabel Damasceno). O Secretariado Técnico era composto por 64 colaboradores, incluindo 4 Secretários Técnicos e 3 Coordenadores.

A Autoridade de Gestão do Mais Centro delegou competências nos seguintes Organismos Intermédios (OI), para desempenharem funções de gestão no âmbito dos sistemas de incentivos: Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação, I.P. (IAPMEI, IP); Instituto do Turismo de Portugal, I.P. (Turismo de Portugal, I.P.); Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal (AICEP, E.P.E); Agência de Inovação, S.A. (ADI).

Em 16 de dezembro de 2008, após homologação da Comissão Ministerial de Coordenação dos PO Regionais, a Autoridade de Gestão celebrou contratos de delegação de competências para gestão de subvenção global com os seguintes Organismos Intermédios Comunidades Intermunicipais (CIM) baseados em NUTS III: CIM Dão Lafões, CIM Comurbeiras, CIM Pinhal Interior Norte, CIM Médio Tejo e Pinhal Interior Sul, CIM Baixo Mondego, CIM Baixo Vouga, CIM Pinhal Litoral, CIM Oeste, CIM Serra da Estrela e CIM Beira Interior Sul.

A lei n.º 75/2013 de 12 de setembro de 2013 veio estabelecer um novo estatuto das entidades intermunicipais, sendo que no caso da Região Centro, foram definidas oito áreas geográficas que correspondem a NUTS III a que correspondem as seguintes entidades: CIM da Região de Aveiro, CIM da Região de Coimbra, CIM da Beira Baixa, CIM Viseu Dão-Lafões, CIM das Beiras e Serra da Estrela, CIM da Região de Leira, CIM do Oeste, CIM do Médio Tejo. A AG do Mais Centro ao longo do último quadrimestre de 2013 procurou apoiar as CIM no processo de transição, em particular para garantir a conformidade das tarefas desenvolvidas por estas entidades no âmbito das competências delegadas.

Realização Física do Programa Operacional

No que concerne aos resultados do programa, destacamos:

- i) a relevância dos incentivos aos projetos de investimento das pequenas e médias empresas que, num total de 2.119 projetos apoiados, envolvem 802 milhões de investimento total e 687 milhões de investimento elegível;
- ii) na área da ciência e tecnologia o apoio a 83 projetos no âmbito das entidades do sistema científico e tecnológico no valor de 193 milhões de investimento elegível;
- iii) no setor da educação, ensino básico, com 228 centros escolares construídos e/ou remodelados para o ensino pré-escolar, 1º ciclo e 2º e 3º ciclo, com um valor de 350 milhões de investimento elegível;
- iv) nos equipamentos, os do setor da saúde, com 21 projetos de saúde, onde se inclui o equipamento do novo hospital pediátrico de Coimbra e a ampliação do hospital Sousa Martins – Guarda num valor de 92,3 milhões de investimento elegível;
- v) no âmbito da regeneração urbana, no conjunto, a população abrangida pelos projetos aprovados nesta tipologia de intervenção, 490 projetos, com um valor de 269 milhões de investimento elegível;
- vi) apoio a diversas intervenções em equipamentos que promovem a igualdade de oportunidades e a inclusão social, tais como 42 equipamentos culturais no valor de 48 milhões de investimento elegível;
- vi) na área do ambiente o apoio a 156 projetos no valor de 95 milhões de investimento elegível.

Realização Financeira do Programa Operacional

A 31 de dezembro de 2013, o PO financiou projetos que envolveram um investimento total de 2.663.376.586,85 euros. A despesa validada aos beneficiários atingia, em 2013, o montante global de 1.513.339.715,69 euros e os pagamentos FEDER efetuados envolveram um total de 1.209.421.917,93 euros.

Tabela 11 - Programação Financeira, Aprovações, Execução e Pagamentos por EP

Designação de Eixo Prioritário	Programação Financeira 2007-2013 (FEDER) (PR)	Aprovações - FEDER (AP)	Execução - FEDER (EX)	FEDER pago ao Beneficiário (PG)
Eixo Prioritário 1: Competitividade, Inovação e Conhecimento	718.000.000,00	747.713.783,28	375.870.155,18	408.343.559,49
Eixo Prioritário 2: Valorização do Espaço Regional	210.000.000,00	193.583.219,05	159.949.142,64	155.516.750,63
Eixo Prioritário 3: Coesão Local e Urbana	724.000.000,00	764.746.576,52	633.350.926,10	625.616.873,72
Eixo Prioritário 4: Assistência Técnica	44.633.124,00	26.426.835,16	21.659.785,28	19.944.734,09
Total Programa Operacional	1.696.633.124,00	1.732.470.414,01	1.190.830.009,20	1.209.421.917,93

A taxa de execução alcançada em 2013 foi de 70,19%. De referir ainda que o programa conseguiu, até ao final do ano 2013, que a sua execução correspondesse a 68,74% dos montantes aprovados

(taxa de realização), e que os pagamentos correspondessem a 69,81% das aprovações (taxa de pagamento). Destaca-se a execução do Eixo 3, que representa cerca de 53% do total do PO.

Tabela 12 - Indicadores financeiros do Programa

Designação de Eixo Prioritário	Indicadores financeiros (Fundo) %				
	Taxa de compromisso (AP/PR)	Taxa de execução (EX/PR)	Taxa de realização (EX/AP)	Taxa de pagamento (PG/AP)	Taxa de reembolso (PG/EX)
Eixo Prioritário 1: Competitividade, Inovação e Conhecimento	104,14%	52,35%	50,27%	54,61%	108,64%
Eixo Prioritário 2: Valorização do Espaço Regional	92,18%	76,17%	82,63%	80,34%	97,23%
Eixo Prioritário 3: Coesão Local e Urbana	105,63%	87,48%	82,82%	81,81%	98,78%
Eixo Prioritário 4: Assistência Técnica	59,21%	48,53%	81,96%	75,47%	92,08%
Total Programa Operacional	102,11%	70,19%	68,74%	69,81%	101,56%

Apesar da recuperação na execução do programa, verifica-se ainda uma diferença significativa entre esta e o compromisso do programa. Durante 2013 registou-se um ligeiro aumento do compromisso do programa encontrando-se acima da dotação prevista.

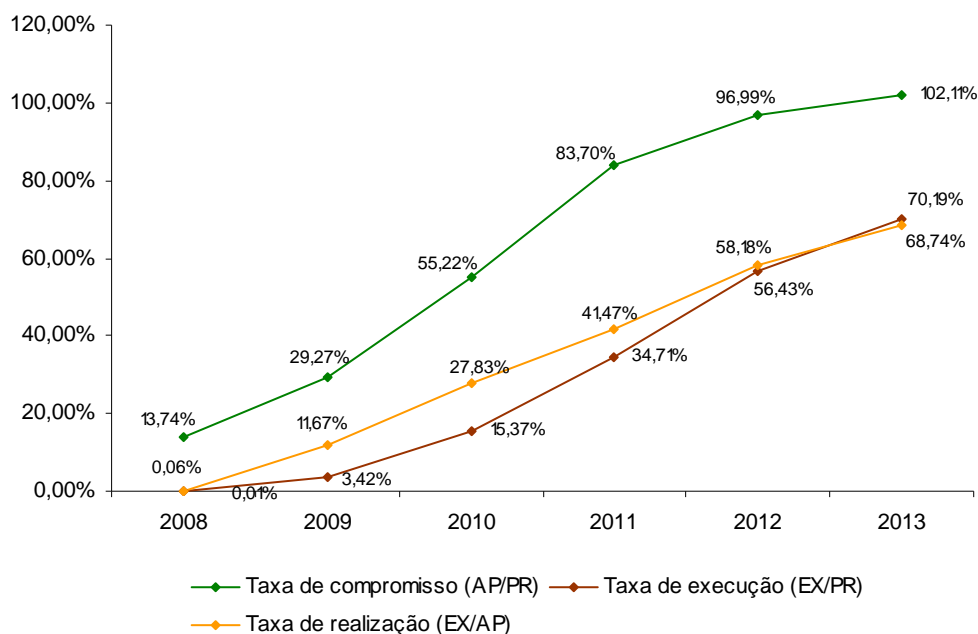


Gráfico 2 - Evolução da taxa de compromisso, de execução e de realização

Quanto à distribuição por NUTS III verifica-se que a região do Baixo Vouga é a região com maior número de projetos aprovados, seguida das regiões do Baixo Mondego e Pinhal Litoral, que representam 19,4%, 15,5% e 13,2% do total, respetivamente.

No que respeita ao fundo comunitário aprovado, a NUTS do Baixo Vouga apresenta o maior valor de aprovações, seguida pelas regiões do Baixo Mondego e Médio Tejo. De referir ainda, o Oeste e Médio Tejo, as novas regiões que vieram integrar a NUTS II Centro, com valores FEDER que representam 20,2% do total de aprovações.

Tabela 13 - Repartição por NUTS III

NUTS	Aprovações		Execução	
	Nº Projetos	Fundo	Fundo	Tx EX/AP ¹ (Fundo)
Baixo Vouga	860	329.115.884,98	211.574.160,43	64,29%
Baixo Mondego	686	293.261.551,73	199.346.592,12	67,98%
Pinhal Litoral	585	170.892.521,62	104.108.590,08	60,92%
Pinhal Interior Norte	249	96.823.689,44	77.099.633,60	79,63%
Dão-Lafões	443	131.692.404,46	97.939.769,45	74,37%
Pinhal Interior Sul	61	18.908.402,27	15.639.979,46	82,71%
Serra da Estrela	85	30.226.357,72	21.852.104,73	72,29%
Beira Interior Norte	232	113.393.269,75	89.895.444,15	79,28%
Beira Interior Sul	135	60.214.870,13	44.358.760,76	73,67%
Cova da Beira	193	50.830.880,87	34.562.349,68	67,99%
Oeste	425	170.874.943,73	108.905.587,32	63,73%
Médio Tejo	406	179.824.603,52	129.488.891,29	72,01%
Multiregional Convergência por NUT III	42	19.088.625,29	3.966.011,64	20,78%
Não Regionalizável por NUT III	31	67.322.408,50	52.092.134,49	77,38%
Total	4.433	1.732.470.414,01	1.190.830.009,20	68,74%

Se atendermos às taxas de realização de cada NUTS III, verificamos que o Pinhal Interior Sul e o Pinhal Interior Norte evidenciam os maiores valores (82,71% e 79,63%, respetivamente).

Principais tarefas efetuadas pela Autoridade de Gestão

Desde o início do período de programação foram apresentadas mais de 9 mil candidaturas que totalizam um investimento previsto de 7.650,26M€. Das 9.030 candidaturas apresentadas, 6.042 foram admitidas, com o correspondente investimento total previsto de 5.585,97 M€, o que traduz um investimento total médio por candidatura admitida de cerca de 0,924M€.

Tabela 14 - Indicadores relativos ao processo de seleção

Indicador	Valor
Avisos de Abertura de Concurso	415
Montante do Fundo a Concurso Associado	1.775,62 M€
Número de Candidaturas Apresentadas	9.030
Investimento Total Previsto	7.650,26 M€
Número de candidaturas admitidas	6.042
Investimento Total Previsto	5.585,97 M€
Investimento médio por candidatura admitida	924,52 mil €

Problemas significativos encontrados na implementação do Programa Operacional

Os problemas que a AG encontrou, em 2013, são em grande medida próximos dos relatados nos exercícios anteriores, no entanto destacamos quatro como mais significativos:

i) fraco desempenho em termos de execução das operações aprovadas no âmbito dos sistemas de incentivos; ii) tratamento dos projetos geradores de receitas; iii) carga administrativa associada a projetos de natureza imaterial, quer ao nível da aprovação, quer da análise dos pedidos de pagamento; e iv) dificuldade no encerramento das operações.

No exercício de 2013 o contributo dos beneficiários dos sistemas de incentivos para a execução do programa melhorou, ainda que de forma insuficiente.

Apesar de existir informação comunitária suficiente que permite a aplicação direta do artigo 55º do Regulamento (CE) n.º 1083/2006, um dos constrangimentos verificados com as operações classificadas como Projetos Geradores de Receitas foi o fato de o Secretariado Técnico da Autoridade de Gestão necessitar de reforçar competências técnicas neste domínio, através de ações de formação.

A AG tem um número significativo de operações imateriais, em particular as associadas aos programas de reabilitação urbana e PROVERE que, pela sua natureza, implicam um esforço técnico adicional quer na análise técnico-financeira, quer na apreciação de pedidos de pagamento.

Dificuldade no encerramento de operações, uma vez que parte significativa dos requisitos de admissibilidade (licenças ambientais, posse efetiva dos terrenos, . .) e de verificação da conformidade das regras de contratação pública (conta final, trabalhos a mais e a menos, revisão de preços) é efetuada nesta sede.

Mudanças no contexto da execução do Programa Operacional

Os problemas que a AG relatou nos anos de 2010, 2011 e 2012 voltaram a ocorrer em 2013, destacando-se o tratamento dos projetos geradores de receitas; a carga administrativa associada a projetos de natureza imaterial, quer ao nível da aprovação, quer da análise dos pedidos de pagamento; as tarefas de encerramento; e a descrição dos sistemas de gestão e controlo das CIM.

No entanto, o ano de 2013 teve algumas particularidades que resultaram em grande medida do contexto atual do país e da necessidade de adaptar a implementação dos PO a esta nova realidade, uma vez que o QREN é uma das ferramentas disponíveis para a dinamização da economia. Estas alterações resultaram assim numa adaptação no sentido de fomentar, no curto prazo, a competitividade, o crescimento e o emprego, em especial na aplicação do Programa Valorizar.

Para estimular a execução do programa foi implementado no último trimestre de 2013 o Plano de Ação para Gestão da Execução e Encerramento (APROVAR, PAGAR e ENCERRAR) que visou contrariar a quebra verificada na submissão de despesa por parte dos beneficiários.

Conclusão

No decorrer de 2013 foi possível consolidar o ritmo de execução do programa, o que permitiu atingir uma taxa de execução de 70,19%, (face a 56,47% em 31 de dezembro de 2012, 34,71% em 31 de dezembro de 2011 e 15,4% em dezembro de 2010). Apesar deste esforço, a execução ficou aquém do objetivo estabelecido de 78%. De referir que a execução alcançada permitiu que o programa a 31 de dezembro tivesse a melhor taxa de execução dos programas FEDER de convergência e dos PO temáticos FEDER do continente.

O ano de 2013 também se caracterizou por um esforço constante em termos de acompanhamento e monitorização das operações, programas e planos aprovados. Significando também que para garantir um encerramento do programa compatível com o arranque do próximo período de programação, o foco terá de ser colocado na execução de compromissos já assumidos e na descativação de compromissos sem capacidade de execução.

O total acumulado de pedidos de pagamento submetidos à CE em 31 de dezembro permitiu cumprir a regra $n+3/n+2$.

A fim de concretizar a estratégia de modernização e de reforço da competitividade do tecido económico da Região Centro, os avisos de concurso em 2013 privilegiaram os apoios às empresas através dos sistemas de incentivos, dando prioridade aos apoios aos setores dos bens e serviços transacionáveis e ao Impulso Jovem.

Em termos de perspetivas de implementação do Mais Centro em 2014, considera-se que a AG venha a defrontar-se com a necessidade de focar a sua gestão nas seguintes áreas:

- i) estimular a execução do Programa, o que implica avançar como meta para 2014 atingir 90% de execução do programa;
- ii) garantir a implementação das medidas aprovadas para gerar emprego e diminuir o desemprego jovem no âmbito do Impulso Jovem;
- iii) garantir a observação dos prazos previstos para a execução das operações aprovadas, em linha com as orientações da Comissão Ministerial de Coordenação;
- iv) efetuar, em articulação com os Organismos Intermédios, um acompanhamento muito próximo dos executores dos Sistemas de Incentivos;
- v) garantir um eficaz acesso dos beneficiários ao fundo atribuído, diminuindo os tempos médios de apreciação dos pedidos de pagamento ao nível de todas as operações do programa;
- vi) garantir uma mais célere conclusão do processo de encerramento das operações;

vii) incentivar a execução das EEC, em particular dos polos e clusters com incidência regional e dos PROVERE;

viii) garantir a observação dos normativos ambientais aplicáveis;

ix) garantir a observação dos normativos de mercados públicos aplicáveis;

x) garantir o acompanhamento dos projetos geradores de receitas;

xi) concluir a implementação das recomendações de auditoria e efetuar ações de controlo.



O universo dos trabalhadores da CCDRC, que de acordo com o Sistema Integrado de Organização do Estado (SIOE) carregado por estes serviços, bem como do Balanço Social, à data de 31 de Dezembro de 2013, é de 248 trabalhadores, assim distribuídos, por género:

Tabela 15 – Distribuição dos recursos humanos, por género

Número Total de Trabalhadores por género	
Homens	106
Mulheres	142
Total	248

Os indivíduos do sexo feminino representam cerca de 57% do total dos trabalhadores da CCDRC, percentagem que tem vindo a aumentar nos últimos anos.

Na tabela seguinte está plasmada a distribuição dos trabalhadores, independentemente do vínculo, por Unidade Orgânica.

Tabela 16 – Distribuição dos recursos humanos por unidade orgânica

Número total de trabalhadores por Unidade Orgânica	
Direção de Serviços de Ambiente	23
Direção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local	17
Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira	54
Direção de Serviços de Desenvolvimento Regional	15
Direção de Serviços de Fiscalização	7
Direção de Serviços de Ordenamento do Território	24
Divisões Sub-Regionais	42
Presidência	13
Mais Centro	53
Total	248

A análise das características dos recursos humanos numa organização é apresentada anualmente no Balanço Social. Este instrumento permite avaliar a dinâmica dos recursos humanos, cruzar variáveis, nomeadamente no que diz respeito ao absentismo, habilitações académicas, antiguidade na Administração Pública, de forma a definir políticas de otimização dos recursos humanos disponíveis.

O universo dos trabalhadores da CCDRC, está agrupado segundo a sua carreira e/ou categoria de acordo com a seguinte tabela:

Tabela 17 – Distribuição dos recursos humanos, por carreira

Número Total de Trabalhadores por carreira	
Dirigentes	27
Técnicos Superiores	142
Especialista de informática	3
Assistentes Técnicos	59
Assistentes Operacionais	12
Vigilantes da Natureza	2
Técnicos de informática	3
Total	248

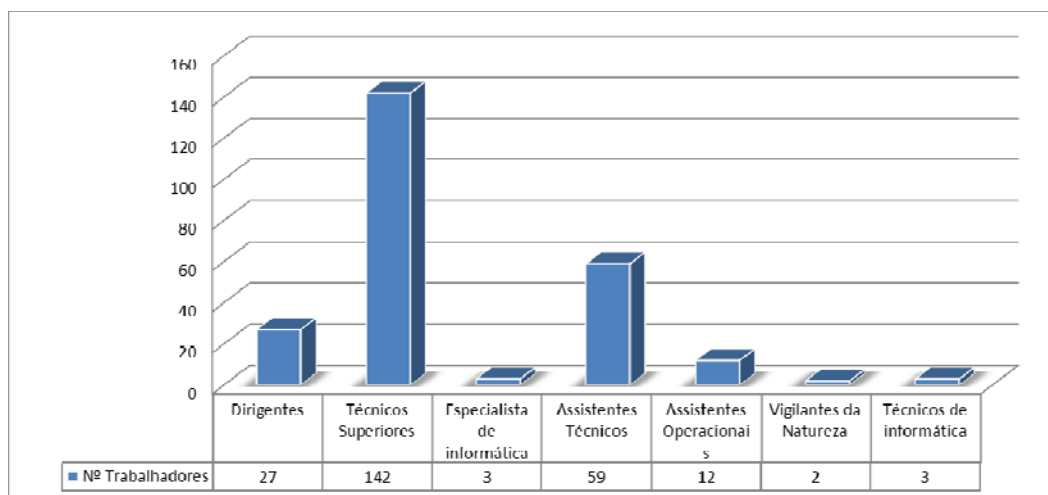


Gráfico 3 - Distribuição dos trabalhadores por carreira

Tabela 18 – Distribuição dos recursos humanos por habilitação académica

Número Total de Trabalhadores por habilitações académicas	
Doutoramento	3
Mestrado	18
Licenciatura	151
Bacharelato	4
12º ano	20
11º ano	14
9ºano	25
6ºano	8
4ªclasse	5
Total	248

O universo dos recursos humanos da CCDRC apresenta um elevado nível de especialização abrangendo um vasto número de valências académicas, com maior representatividade nas habilitações académicas da área da engenharia civil, economia/gestão e direito. Procedendo ao cálculo do índice de tecnicidade (rácio de trabalhadores com habilitação académica superior vs total de trabalhadores) tem um valor de aproximadamente 70%. Este índice tem vindo a aumentar dado que as saídas para aposentação têm sido, maioritariamente de trabalhadores de categorias de assistente técnico e assistente operacional, logo com habilitações académicas mais baixas.

Por outro lado, a aquisição de habilitações académicas ao nível do ensino superior por trabalhadores, inseridos em categorias de assistente técnico ou equivalentes, contribui igualmente para o aumento do número de trabalhadores com habilitações académicas superiores.

Neste ano, também se verificou o regresso de técnicos superiores que por mobilidade ou comissão de serviço exerciam funções em organismos maioritariamente da Administração Local.

No ano de 2013, verificou-se um decréscimo de pedidos de aposentação face aos verificados no ano de 2012.

Tabela 19 – Entrada e saída de recursos humanos

	Entradas	Saídas
Nº de trabalhadores	9	9

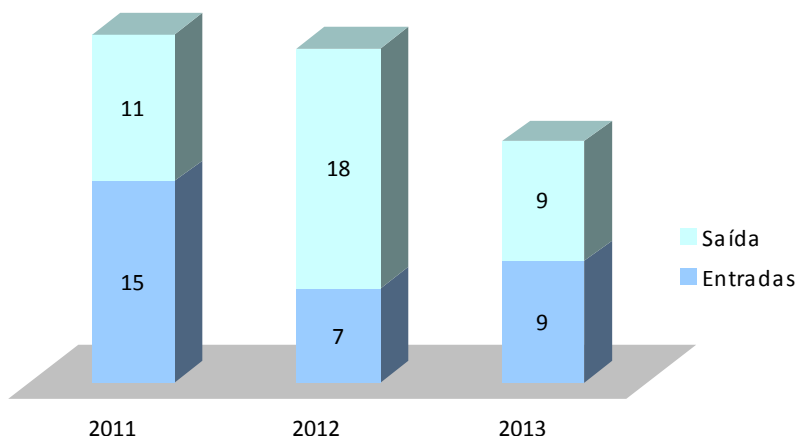


Gráfico 4 - Entradas e saídas de trabalhadores na CCDRC, nos últimos 3 anos

O motivo mais comum de ausências dos trabalhadores, são as faltas ao serviço por motivo de doença (1.292 dias de ausência). São as mulheres que apresentam mais este tipo de justificação, quer seja para doença da própria, quer seja para assistência a familiar.

É de realçar que as ausências ao serviço por proteção na parentalidade tiveram alguma expressão neste ano, muito em consequência da idade mais jovem dos trabalhadores afetos à estrutura do Mais Centro.

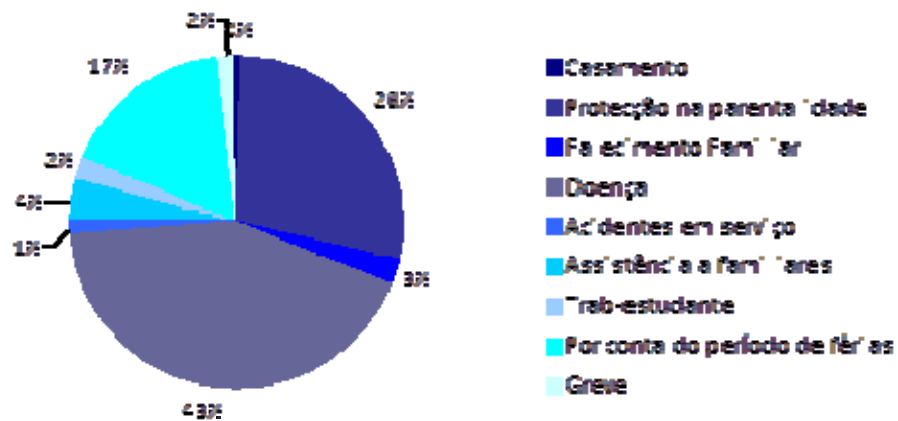


Gráfico 5 - Tipo de faltas dadas pelos trabalhadores da CCDRC



Sendo a formação profissional um dos principais instrumentos do reforço da qualificação dos recursos humanos, e intrinsecamente uma condição de modernização e desenvolvimento dos serviços públicos, a sua promoção e efetivação é uma das preocupações de melhoria na orientação estratégica da CCDRC. Foi assim este um dos objetivos estratégicos deste organismo para 2013.

O Plano de Formação aprovado a 10 de abril, previu uma formação transversal a toda a organização, por área de formação, cursos de formação e por prioridade de intervenção. Foram identificados um conjunto de temas que dado o número de formandos envolvidos, deveria ser a CCDRC a promover no regime de sessões técnicas. Foram ainda identificadas um conjunto de ações de formação específica que refletiam a identificação e harmonização de competências de cada unidade orgânica, a frequentar no exterior.

Devido às alterações legislativas que ocorreram nas áreas técnicas da CCDRC, e ainda com o adiamento da instalação do novo ambiente único, algumas das ações de formação identificadas foram suspendidas.

O número total de trabalhadores envolvidos em ações de formação foi de 185 (que corresponde a uma taxa de 75%) assim distribuídos:

Tabela 20 – Nº de trabalhadores que participaram em ações de formação

Carreira	Género		Total
	F	M	
Dirigente Superior	1	0	1
Dirigente Intermédio	3	2	5
Técnico Superior	50	39	89
Assistente Técnico	10	4	14
Assistente Operacional	2	0	2
Informático	2	2	4
		Total	115

Tabela 21 - Nº de trabalhadores que participaram em formações, em regime de autoformação

Carreira	Género		Total
	F	M	
Dirigente Superior	0	0	0
Dirigente Intermédio	0	1	1
Técnico Superior	2	2	4
Assistente Técnico	1	0	1
Assistente Operacional	0	0	0
Informático	0	0	0
Total			6

Tabela 22 - Nº de trabalhadores que participaram em sessões técnicas internas de formação

Carreira	Género		Total
	F	M	
Dirigente Superior			
Dirigente Intermédio	3	3	6
Técnico Superior	24	17	41
Assistente Técnico	13	4	17
Assistente Operacional	0	0	0
Informático	0	0	0
Total			64

Foram contabilizadas um total de 235 inscrições em ações de formação, 135 das quais em sessões técnicas, 6 em autoformação e 94 em sessões técnicas.

No que se refere à caracterização das ações de formação profissional desenvolvidas por áreas de formação, modalidade, tipo e duração de ações, custos, tipo de horário, regime de formação, formandos e entidade formadora, tendo em conta, os seus parâmetros, revela-se que na área de formação (registo por ação) relativamente à área de estudo, de acordo com a Classificação Nacional das Áreas de Educação e Formação (Portaria n.º 256/2005, 16 de março), teve a seguinte participação

- Oitenta e cinco formandos em Proteção Ambiental;
- Cinquenta e oito formandos em Ciências Empresariais;
- Trinta e dois formandos em Desenvolvimento Pessoal;
- Dois formandos em Ciências Sociais;
- Treze formandos em Informática.

No que respeita à modalidade de formação, constata-se uma elevada predominância da formação contínua (artºs 12.º e 13.º do DL n.º 50/98, de 11 de março).

No tipo de ação de formação a taxa de participação em formação interna de formandos foi bastante superior à formação externa (70% de formação interna/30% de formação externa), sendo que na formação interna duas participações correspondem à formação ministrada pelo IGAP, no âmbito da candidatura aprovada pelo POPH já em 2012, e as outras a participações nas sessões técnicas, todas desenvolvidas nas instalações desta CCDRC.

O valor total da despesa para a formação foi de 30 276€.

A duração média por horas despendidas em ações de formação por formando foi de cerca de 11 horas, e o volume total de formação foi de 2.585 horas.

Sobre o tipo de horário de formação a mesma foi toda em regime laboral. E no que diz respeito ao regime de formação destaca-se o regime presencial como o método privilegiado.

Explicitando um compromisso do processo de formação com os resultados pretendidos e necessários para o sucesso organizacional (possibilidade de replicação dos conhecimentos apreendidos), e formalizado através de proposta que foi considerada superiormente, como **Boa Prática**, foi estabelecido que todos os trabalhadores que participem em ações de formação externa devem enviar, por correio eletrónico, no prazo máximo de oito dias úteis, toda a documentação referente à formação. Estes contributos têm sido prestados, e encontram-se disponibilizados numa pasta na intranet, acessível a qualquer trabalhador.

Conclui-se, pois, que o Plano de Formação para o período em apreço, embora não totalmente executado, por constrangimentos orçamentais e outros (conforme referido a não instalação do ambiente único) já se aproximou das reais necessidades de formação dos seus destinatários, tendo contribuído efetivamente para um melhor desempenho das suas funções e desenvolvimento de competências quer profissionais quer pessoais.

VI – Comunicação Interna e Externa

A estratégia de comunicação da CCDRC concretizou-se na disponibilização de serviços, produtos e eventos que evidenciam a importância do trabalho da CCDRC e do Mais Centro, aumentando a sua visibilidade e notoriedade. Toda a comunicação foi desenvolvida, ao longo do ano de 2013, de acordo com os objetivos previstos no Plano de Atividades, apresentando indicadores bastante positivos em termos de execução.

Tabela 22 – Gabinete de Comunicação: metas vs resultados

	Objetivos	Ações de Comunicação	Indicadores de Desempenho	Meta	Resultados
AC da Presidência	Divulgar e promover as atividades da CCDRC e do Mais Centro, de forma a aumentar a sua notoriedade junto da comunicação social e da população da Região Centro	Assessoria de imprensa	N.º de comunicados de imprensa	25	43
			Nº de notícias publicadas	1000	2530
			Nº de esclarecimentos feitos à comunicação social	150	97
		Gestão do site da CCDRC	Nº de atualizações de conteúdos	200	267
			Nº de acessos ao site	250.000	292.918
		Gestão das redes sociais da CCDRC	Nº de atualizações facebook	240	256
			Nº de novos amigos no facebook	500	603
		Gestão do site do Mais Centro	Nº de atualizações de conteúdo	100	119
			Nº de acessos ao site	60.000	66.108
			Nº de edições da Newsletter	10	4
			Nº de novas subscrições da Newsletter	200	311
		Gestão das redes sociais do Mais Centro	Nº de atualizações facebook	200	217
			Nº de novos amigos no facebook	300	553
		Organização de eventos	Nº de eventos	50	38
		Produção de produtos promocionais	Nº de produtos	3	9
	Produção de publicações	Nº de Publicações	10	7	
Promover a comunicação interna	Dinamizar a intranet	Nº de atualizações de conteúdos	100	190	

Além das habituais formas de comunicação da CCDRC (comunicados de imprensa, site, redes sociais, linha de atendimento, seminários, sessões de divulgação, etc.) são de destacar as seguintes ações em 2013:

Comemorações do Dia da Europa

No âmbito das comemorações do Dia da Europa, a CCDRC em parceria com a CCDR Alentejo e o Governo da Extremadura, parceiros na Euroregião (EUROACE), realizaram o Seminário “Pensar a Especialização Inteligente na EUROACE”, no dia 9 de maio, na Biblioteca Municipal de Castelo Branco. O tema escolhido para este evento relacionou-se com a principal aposta da estratégia europeia para 2020: desenvolver uma economia baseada no conhecimento e na inovação.

Sob o tema do Dia da Europa, o evento contou com dois momentos culturais: a interpretação do “Hino da Europa”, pela Escola Superior de Artes Aplicadas e Conservatório Regional de Castelo Branco e a apresentação do Projeto Vozes da Europa, através da leitura e interpretação de oito poemas, a partir do livro “Rosa do Mundo – 2001 Poemas para o Futuro”, por dois atores de O Teatrão – Oficina Municipal do Teatro de Coimbra.



OPEN DAYS 2013

A CCDRC garantiu em 2013, pelo sexto ano consecutivo, a participação do Centro de Portugal nos Open Days, que decorreu de 7 a 10 de outubro, em Bruxelas. Como nos últimos anos, a CCDRC integrou uma parceria regional "Smart Partnerships for jobs and growth", composta por um conjunto diversificado de regiões e cidades de oito países. Esta parceria organizou o evento “Making the connections: youth employment and industrial transformation” que teve lugar no dia 8 de outubro, onde o presidente da CCDRC foi orador no debate dedicado ao tema da transformação industrial.

Pretendeu também promover uma aproximação da região à delegação da Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal (AICEP) em Bruxelas e à REPER – Representação Permanente de Portugal junto da UE, de forma a facilitar futuras ações. Neste contexto, realizou-se, no dia 9 de outubro, uma reunião entre a delegação do Centro de Portugal e os representantes daqueles organismos.

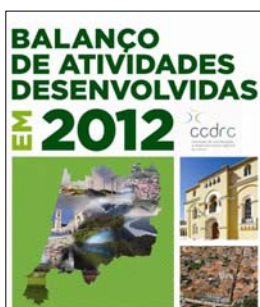


Workshop Internacional Inovação Rural na Região Centro



A CCDRC e a Comissão Europeia organizaram, nos dias 22 e 23 de Outubro, no Fundão, um workshop internacional dedicado ao tema da inovação rural. No contexto de preparação da sua estratégia de Investigação e Inovação para uma Especialização Inteligente (RIS3), a CCDRC considerou fundamental promover uma reflexão sobre as oportunidades que a RIS3 do Centro cria para as suas áreas rurais, frequentemente associadas a escassez de recursos e baixos níveis de inovação.

Brochura Balanço de Atividades Desenvolvidas em 2012



A CCDRC publicou uma brochura de balanço de atividades desenvolvidas no ano de 2012. Nesta publicação estão refletidas as diversas valências da CCDRC e Mais Centro nomeadamente nas áreas de recursos humanos, receitas, despesas, exemplificação de boas práticas, indicadores de atividades e resultados, informações e comunicação e resultados globais.

O Nosso Nónio – CRER no Centro de Portugal



A CCDRC publicou “O Nosso Nónio”, um mapa de bolso entregue a todos os trabalhadores e parceiros, que define o posicionamento da estratégico da CCDRC, encontrado através de um participado processo de reflexão interna.

Sessões de apresentação do Estudos “A importância do QREN nas Estratégias Territoriais de Desenvolvimento”



“A importância do QREN nas estratégias territoriais de desenvolvimento” é um estudo de análise dos investimentos feitos ao abrigo do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), em cada uma das sub-regiões da Região Centro, onde se pretende avaliar a contribuição para o cumprimento das estratégias de

desenvolvimento preconizadas e reconhecidas como adequadas, ao nível da economia, do emprego, da melhoria da formação profissional e avançada e da melhoria da competitividade das empresas. Em 2013 foram apresentados dois destes estudos: uma perspetiva para o Oeste (no dia 5 de Março, nas Caldas da Rainha) e para a Serra da Estrela (10 de setembro, em Gouveia).

Mais Centro

Roteiros Mais Centro

“Roteiros Mais Centro” é um conjunto de roteiros, de cariz turístico e cultural, das diversas sub-regiões do Centro de Portugal, que apresenta projetos visitáveis apoiados pelo Programa Mais Centro: museus, parques, jardins, praias, piscinas, aldeias, património, mercados, bibliotecas, entre outros. O roteiro propõe um programa turístico de dois dias, convidando o cidadão a visitar e a conhecer melhor o Centro de Portugal, à luz de um caminho traçado pelos resultados da aplicação dos fundos comunitários na região. A versão digital do roteiro pode ser consultada em: <http://maiscentro.qren.pt/roteiros/>

No ano de 2013 foram apresentados os seguintes roteiros: Roteiro Médio Tejo, Roteiro Região de Aveiro, Roteiro Pinhal Interior Sul, Roteiro Pinhal Interior Norte e Roteiro Serra da Estrela.



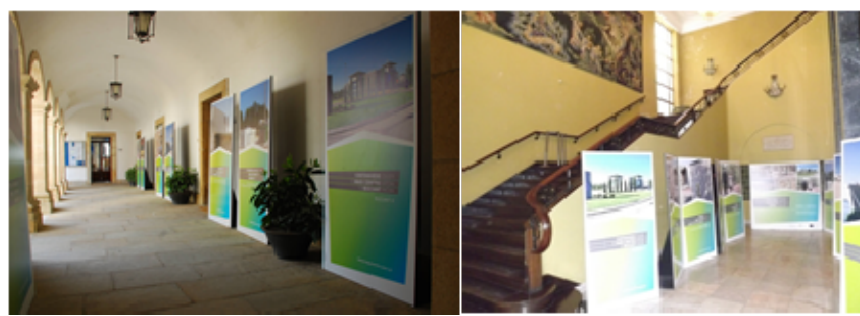
Cultura ao Centro - Sessão Pública de apresentação de resultados Mais Centro 2013

A Comissão Diretiva do Mais Centro promoveu, no dia 6 de dezembro, em Coimbra, o evento “Cultura ao Centro - Sessão Pública de apresentação de resultados Mais Centro 2013”. Além do balanço da aplicação dos fundos comunitários de 2007 a 2013 e da entrega dos Prémios de Reconhecimento Mais Centro, o evento contou também com pequenos espetáculos, que demonstram a importância dos apoios do programa para a cultura na Região Centro.



Exposição «O Centro Quer, a Europa Apoia, a Obra Nasce»

A exposição «O Centro Quer, a Europa Apoia, a Obra Nasce», inaugurada durante o evento anual de 2011, apresenta algumas das obras já concluídas cofinanciadas pelo Programa Mais Centro, em áreas essenciais para o reforço da competitividade e da coesão da Região Centro. Depois de ter estado exposta nas sedes das comunidades intermunicipais de Dão-Lafões (Tondela), Oeste (Caldas da Rainha), Médio Tejo (Tomar), Baixo Vouga (Aveiro), em 2013 a exposição esteve na Beira Interior Sul (Castelo Branco), na Serra da Estrela (Gouveia) e na Comurbeiras (Covilhã).



Suplemento Mais Centro 2007-2013 no Grupo do Diário de Coimbra



Com o objetivo de destacar o impacto da realização do programa na Região Centro, foi realizado um suplemento jornalístico com o tema «Mais Centro 2007-2013», evidenciando o que mudou na Região Centro nestes sete anos. O suplemento (4 páginas, integralmente a cores) foi encartado no Grupo do Diário de Coimbra (Diário de Coimbra, Diário de Aveiro, Diário de Leiria e Diário de Viseu), no dia do evento anual, a 6 de dezembro de 2013.



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 objetivos, superando alguns;
- b) desempenho satisfatório, atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes;
- c) desempenho insuficiente, não atingiu os objetivos mais relevantes.

Face ao exposto ao longo deste relatório, proponho a menção de Desempenho SATISFATÓRIO, a atribuir no ano de 2013, à Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro, como resultado da autoavaliação.

Organismo	Menção a atribuir em 2013
CCDRC	SATISFATÓRIO

Coimbra, 7 de maio de 2014

O Presidente da CCDRC

(Professor Doutor Pedro Manuel Andrade Saraiva)



Anexo 1. – Prestação de Contas

Anexo 2. - Grau de cumprimento dos objetivos do plano de atividades, 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



Prestação de Contas

Na continuidade do ciclo iniciado em 2010, a CCDRC vai efetuar a prestação de contas de acordo com o Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP) e a adoção da Norma de Controlo Interno que lhe está subjacente. Esta prestação de contas junto do Tribunal de Contas é feita de modo eletrónico.

A 31 de dezembro de 2013, a CCDRC não tinha dívidas a fornecedores, situação que se mantém há vários anos.

Nesta prestação de contas far-se-á a análise comparativa dos pagamentos e recebimentos dos anos de 2010 a 2013.

Financiamento da despesa

O financiamento da atividade da CCDRC é assegurado por transferências do Orçamento do Estado (receitas gerais), por transferências de Fundos Comunitários e por receitas próprias (resultantes de taxas, contraordenações e prestações de serviços). A distribuição é a seguinte:



Verifica-se uma tendência de descida nas receitas, exceto no ano de 2011 em que as receitas próprias cresceram, devido à cobrança extraordinária de taxas das TGR.

A percentagem de cobertura das despesas com pessoal pelas receitas provenientes do orçamento de estado tem conhecido uma significativa diminuição cifrando-se em 47% em 2013.

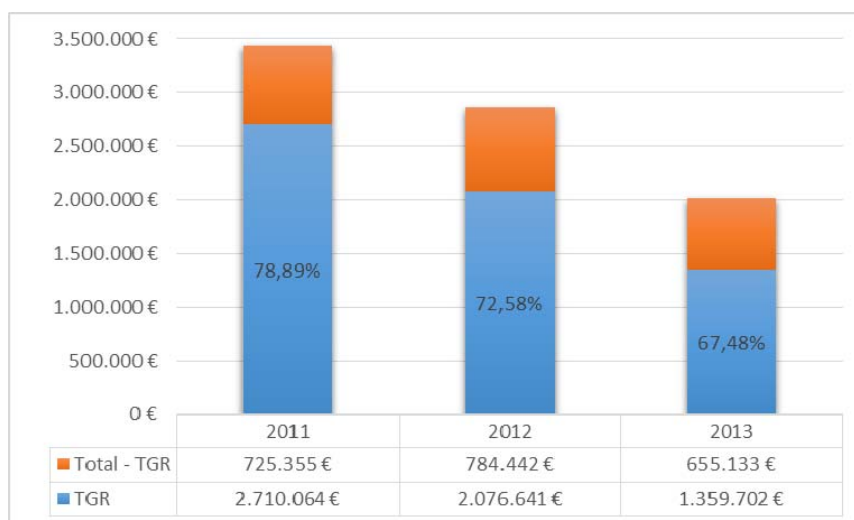
A transferência de fundos comunitários teve, em 2013, um peso no orçamento de 40% totalizando 4.330.270€.

O peso das receitas próprias e das transferências comunitárias no total das receitas tem vindo a aumentar ao longo dos últimos anos.

	2010	2011	2012	2013
Receitas próprias	1.761.192	3.437.058	2.640.998	2.017.722
FEDER	1.987.034	4.789.200	4.739.234	4.330.270
Rec.Total	12.817.925	14.920.875	14.868.243	10.794.475
RP+FED/RT	0,29	0,55	0,50	0,59

As receitas próprias em 2013 representaram 19% das receitas totais, e em 2011 representavam 18%. As receitas próprias são quase na sua totalidade devidas à cobrança da taxa de gestão de resíduos (TGR) sendo a mesma uma receita consignada.

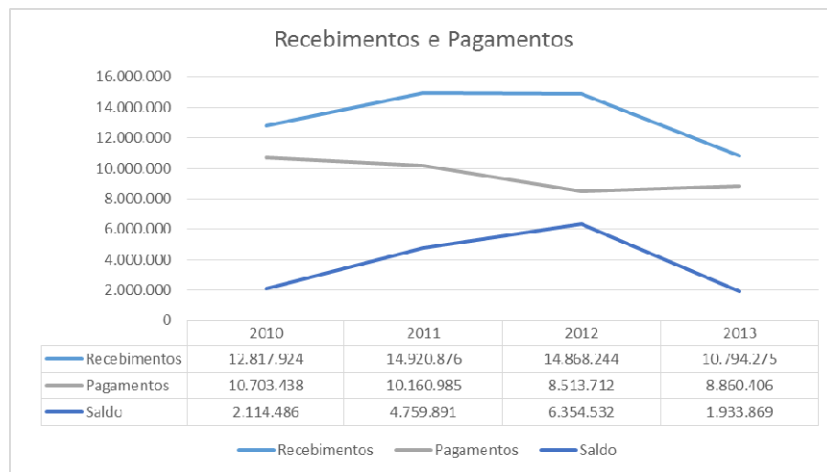
A dependência da receita própria das TGR's é a seguinte:



Recebimentos e Pagamentos

Os recebimentos sofreram um ligeiro decréscimo, de 14.920.875€ (2011) para 14.868.244€ (2012), traduzido numa taxa de 0,35%, sendo que em 2013 a redução tem maior peso (27%) ao passar de 14.868.244€ para 10.794.275€.

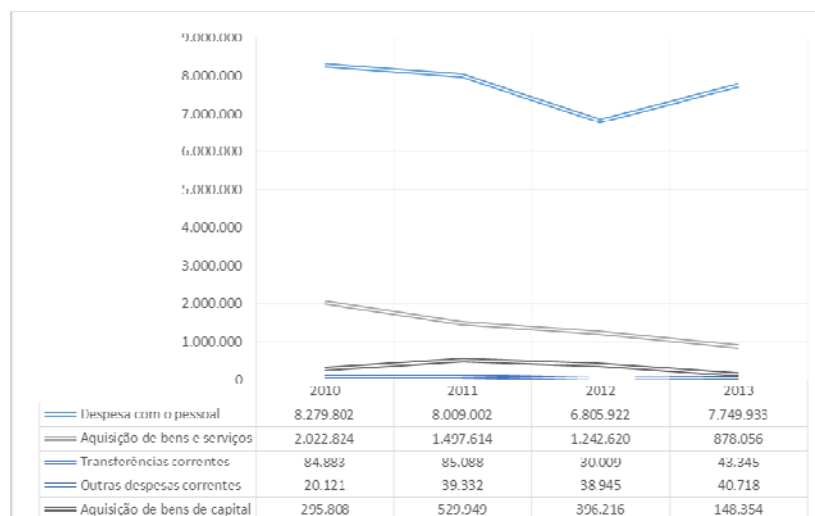
Os pagamentos também decresceram cerca de 19%, passando de 10.160.985€ (2011) para 8.513.712€ (2012), sendo que em 2013 verificou um aumento de 4%, tendo sido efetuados pagamentos de 8.860.406€.



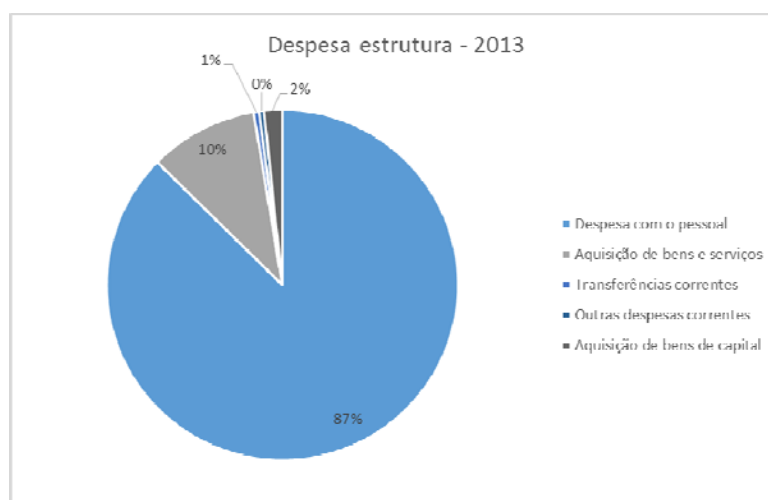
Indicadores de despesa

A despesa global decresceu em 2012 relativamente ao ano de 2011, cerca de 19%, sendo que no ano de 2013 a despesa global cresceu cerca de 4%, principalmente devido ao aumento das despesas com pessoal, resultante da reposição dos subsídios de férias e de natal.

Como se observa graficamente, as despesas com a aquisição de bens e serviços tem decrescido sistematicamente desde 2010, ano em que se situava nos 2.022.824€, sendo que em 2013, foi de 878.056€



Na estrutura da despesa de 2013 as rubricas “Despesas com pessoal” e “Aquisição de bens e serviços” são as que têm maior peso (88% e 10%, respetivamente).



Balanço

Na estrutura do balanço, há que salientar o reforço dos capitais próprios pela via dos resultados nos períodos até ao ano de 2012. Esta é a “grande massa” onde houve alteração significativa de 2011 para 2012 (mais 2.102.934 €). Em 2013 verificou-se uma diminuição no montante de 2.309.338€.

As restantes rubricas do balanço não apresentam variações assinaláveis.

As imobilizações corpóreas líquidas totalizam o montante de 785.678€ e representam 9% do total do “ativo”.

O passivo exposto no balanço, com um total de 2.685.258€, é constituído por dois grupos:

- Dívidas a terceiros - Curto prazo - 1.342.590€
- Acréscimos e diferimentos - 1.342.590€

O primeiro refere-se a valores respeitantes a fundos comunitários de projetos que foram geridos pela CCDRC e em que ainda não foi solicitada a sua devolução aos cofres do Estado.

O segundo, diz respeito à estimativa refletida na conta “renumerações a liquidar” a pagar em 2014 no montante de 834.983 €, correspondente a subsídios de férias e respetivos encargos e ao montante dos subsídios para investimento de 507.607€ recebidos, sendo que o seu proveito apenas será reconhecido à medida que os bens financiados vão sendo amortizados.

Estrutura do Ativo

O balanço e o sistema contabilístico adequam-se ao previsto no Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP), e espelha a situação patrimonial da CCDRC a 31 de dezembro de 2013.

O imobilizado líquido no montante de 785.678€ representam 9% do ativo total; as dívidas de terceiros no montante de 2.084.138€ representam 25% ativo total; as disponibilidades apresentam um valor de 5.564.905€ e representam 66% do ativo total.

Estrutura do Passivo

O valor apresentado como passivo refere-se na totalidade a valores inscritos em operações de tesouraria. Referem-se a valores, relacionados com fundos comunitários, na posse da CCDRC mas que não lhe pertencem e que serão posteriormente entregues nos cofres do Estado.

Demonstração de Resultados

A demonstração de resultados por natureza adequa-se ao previsto no POCP.

Apresenta os resultados das operações segundo a ótica económica (custos e proveitos) da CCDRC.

Os proveitos em 2013 sofreram uma redução global de 16%, tendo passado de 10.219.196€ para 8.562.942€. Todas as contas de proveitos apresentam reduções que variam entre 12% e 56%.

É de referir, no entanto, que a conta que apresenta maior redução em termos de valor absoluto é a conta de “transferências e subsídios correntes obtidos” com uma redução relativamente ao ano transato, de 876.657,50€, ou seja, menos 12%.

Outra redução com valor significativo é verificada na conta “impostos, taxas e outros”, no montante de 660.770,22€, ou seja, menos 24% que no ano de 2012.

Globalmente, os custos cresceram cerca de 22%, cifrando-se esse aumento no montante de 1.811.149,71€.

A conta que apresenta maior crescimento é a dos “custos com o pessoal” com uma taxa de 35%, que representa um acréscimo de custos de 2.214.872,36€. Este aumento resulta essencialmente da reposição em 2013 do subsídio de férias e de natal (855.596€) e da contabilização da estimativa destes subsídios e respetivos encargos (755.842€) a pagar em 2014 com base no princípio da especialização dos exercícios.

A rubrica dos órgãos dirigentes teve um acréscimo de custos de 100.623€ (8%). A conta de “subsídios de férias e de natal” teve um acréscimo de 144.972€ e a conta dos “órgãos diretivos” um acréscimo de

20.699€. Por outro lado a conta de “órgãos diretivos - pessoal em qualquer outra situação” foi reduzida em 52.910€, bem como as despesas de representação onde se verificou uma redução de 7.154€.

A conta “pessoal dos quadros” teve um aumento de custos no montante de 1.260.038€ (28%).

Os principais aumentos verificaram-se nas contas de “subsídios de férias e de natal” (647.532 €) e na conta de “acréscimo de subsídios de férias e de natal” (755.842€).

As contas de “pessoal dos quadros - remuneração base”, “pessoal com contrato a termo certo” e “pessoal remunerações doença/maternidade/paternidade” são as contas que apresentaram as maiores reduções em termos de valor, de 92.968€, 13.315€ e 60.822€, respetivamente. As restantes contas apresentam variações não muito significativas.

É de salientar a redução de custos verificada na conta “fornecimentos e serviços externos”, de 376.373,85€ (menos 31%). As rubricas mais significativas em termos de valores absolutos que contribuíram para essa redução foram:

- Publicidade - com uma redução de 57.020€ (menos 63%)
- Trabalhos especializados – com uma redução de 38.700€ (menos 24%)
- Comunicação - com uma redução de 26.211€ (menos 25%)
- Material de escritório - com uma redução de 20.348€ (menos 74%)
- Vigilância e segurança - com uma redução de 18739€ (menos 22%)
- Eletricidade - com uma redução de 11.347€ (menos 12%)

A conta de “honorários” teve um aumento de 32.343€ (mais 43%).

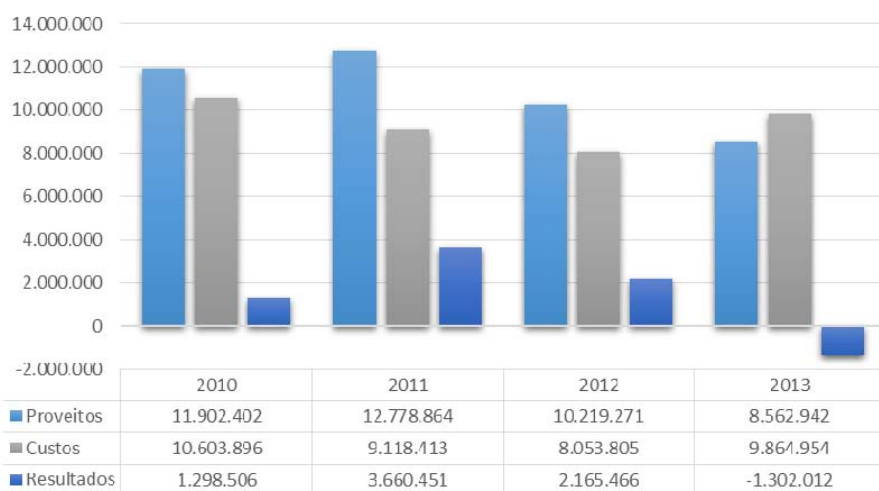
Em termo de estrutura, os custos da demonstração de resultados são essencialmente constituídos pelos “custos com o pessoal” que representam 86%, sendo os “serviços e fornecimentos externos” responsáveis por 9% e as “amortizações do exercício” por 4%.

Na estrutura de proveitos as “transferências e subsídios correntes obtidos”, representam 73% do total e os “impostos, taxas e outros” contribuem com 24%.

No corrente ano da conjugação dos fatores já descritos, com a diminuição dos proveitos e o aumento de alguns custos, o resultado líquido do exercício cifrou-se num prejuízo de 1.302.011.60€.

Seguidamente apresenta-se a evolução da construção dos resultados para o triénio 2011-2013.

Evolução Proveitos/Custos/Resultados



BALANÇO

31 de dezembro de 2013

Código das contas POCP	ATIVO	Exercícios			
		2013			2012
		AB	AA	AL	AL
42	Imobilizações corpóreas:	2.134.891,09	1.349.212,89	785.678,20	1.034.684,50
21+24+26	Dívidas de terceiros - Curto prazo	1.079.934,95		1.079.934,95	616.495,59
13	Conta no Tesouro, depósitos em instituições finance	5.564.905,48		5.564.905,48	6.841.288,86
27	Acréscimos e diferimentos	2.793,05		2.793,05	2.492,75
	<i>Total de amortizações.....</i>		1.349.212,89		
	TOTAL DO ATIVO.....	8.782.524,57	1.349.212,89	7.433.311,68	8.494.961,70
Código das contas POCP	FUNDOS PRÓPRIOS E PASSIVO	Exercícios			
		2013		2012	
	Fundos próprios:				
51	Patrimônio	194.309,47			194.309,47
59	Resultados transitados	5.855.755,36			4.697.615,99
88	Resultado líquido do exercício	-1.302.011,60			2.165.466,45
	<i>Total dos fundos próprios</i>	4.748.053,23			7.057.391,91
	Passivo				
26	Dívidas a terceiros - Curto prazo	1.342.667,91			826.838,23
27	Acréscimos e diferimentos	1.342.590,54			610.731,56
	TOTAL DO PASSIVO.....	2.685.258,45			1.437.569,79
	TOTAL DOS FUNDOS PRÓPRIOS E DO PASSIVO.....	7.433.311,68			8.494.961,70

Demonstração dos resultados - 31/12/2013

Código das contas- POCP	<i>Custos e perdas</i>	Exercício	
		2013	2012
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.128,27	4.063,54
62	Fornecimentos e serviços externos.....	850.859,68	1.227.233,53
64	Custos com o pessoal	8.512.582,01	6.297.709,65
63	Transferências correntes concedidas e prestações sociais.....	60.306,96	55.199,40
66	Amortizações do exercício.....	397.359,65	425.527,40
65	Outros custos e perdas operacionais.....	40.718,47	34.186,31
69	Custos e perdas extraordinários.....	1.999,20	9.884,81
88	Resultado líquido do exercício	-1.302.011,60	2.165.466,45
	TOTAL	8.562.942,64	10.219.271,09
	<i>Proveitos e ganhos</i>		
71	Vendas e prestações de serviços:	97.247,09	137.553,00
72	Impostos, taxas e outros.....	2.059.172,09	2.718.686,09
73	Proveitos suplementares	660,00	1.380,00
74	Transferências e subsídios correntes obtidos:	6.283.024,77	7.159.682,27
76	Outros proveitos e ganhos operacionais	4.604,72	10.578,73
78	Proveitos e ganhos financeiros		
79	Proveitos e ganhos extraordinários	118.233,97	191.391,00
	TOTAL	8.562.942,64	10.219.271,09



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

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

		Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direção de Serviços de Desenvolvimento Regional	DS	Dinamizar o planeamento estratégico para 2014-2020 na Região Centro	Prazo de entrega do documento estratégico para a Região	31 de julho	X		
			Prazo de entrega da Estratégia Regional do Centro de Investigação e Inovação para Especialização Inteligente	31 de julho		X	
			Nº eventos promovidos de reflexão estratégica	15	X		
			Nº de sugestões recebidas através do site CRER 2020	200			X
	DPA	Acompanhar e monitorizar a competitividade e as dinâmicas regionais no Centro de Portugal	Nº páginas consultadas no Datacentro	20 000			X
			Nº de documentos temáticos ou setoriais	8	X		
			Conceção do Barómetro de Competitividade da região Centro	31 de março		X	
DCP	Reforçar a dinâmica de coordenação regional, cooperação transfronteiriça e internacionalização	Nº de eventos de internacionalização	5	X			
		Proporção de projetos POCTEP em execução na Região Centro com acompanhamento físico	90%	X			

Direção de Serviços de Desenvolvimento Regional	
Objetivos	Fundamentações
Dinamizar o planeamento estratégico para 2014-2020 na Região Centro	<p>O Plano de Ação Regional foi apresentado e discutido em Conselho Regional no dia 10 de julho de 2013 tendo sido, ainda durante o mês de julho, colocado em consulta pública.</p> <p>Foi entregue em 31 de julho à Comissão Europeia um primeiro <i>draft</i> da RIS3 do Centro. Este documento, discutido e validado no Conselho Coordenador da RIS3, esteve na base da avaliação por parte do perito da Comissão Europeia que decorreu no mês de outubro.</p> <p>Durante o ano de 2013 foram (co)organizados 17 eventos de reflexão estratégica. Nove deles resultaram do esforço de auscultação dos atores regionais para construção e discussão do Plano de Ação Regional, nomeadamente envolvendo empresas (gazela, PME Excelência e grandes empresas e exportadoras) e ainda debruçando-se sobre temáticas como a juventude, empregabilidade e formação profissional, TICE, o papel das entidades de transferência de tecnologia e Política de Cidades. As restantes oito sessões relacionaram-se com a construção da RIS3, quer pelo envolvimento do seu Grupo de Aconselhamento Estratégico e Conselho Coordenador, quer pela discussão pública que se fez em torno da inovação em base rural e do Horizonte 2020. Houve ainda a participação ativa da CCDRC em inúmeros eventos regionais para apresentação e discussão do CRER 2020 e da RIS3.</p> <p>A mobilização dos cidadãos, através de uma participação voluntária no processo de planeamento estratégico, ficou aquém dos resultados pretendidos.</p>

Acompanhar e monitorizar a competitividade e as dinâmicas regionais no Centro de Portugal

Apesar do esforço que foi feito em atualizar e fortalecer o sistema de informação Datacentro sobre a Região Centro designadamente na recolha, tratamento, validação e carregamento de indicadores nos subsistemas Europa (53 indicadores), Centro (144 indicadores), CCDRC (138 indicadores), QREN (178 indicadores, por trimestre) e Conjuntura (52 indicadores, por trimestre) e na realização de oito sessões de divulgação que envolveram um total de 124 utilizadores, o número de páginas consultadas no Datacentro não atingiu os valores propostos para 2013. Foram elaborados vários documentos de caráter temático ou setorial ultrapassando-se largamente o valor previsto inicialmente. Para além da participação ativa da DSDR no acompanhamento e dinamização de mais de 20 grupos de trabalho no âmbito do CRER 2020, houve a capacidade interna de produção integral de alguns dos seus documentos (como os que versaram sobre as temáticas Mar, IDE, Exportações, Internacionalização e Saldo da Balança Comercial e Cooperação Territorial Europeia e Internacionalização da Região). Disponibilizaram-se igualmente análises da situação da Região Centro no que diz respeito aos recursos humanos dos municípios, aos movimentos pendulares, ao mercado de trabalho com base nos Censos 2011 e aos sistemas de incentivos. Deu-se continuidade à divulgação do Centro de Portugal – Boletim Trimestral e à divulgação de documentos de monitorização de políticas públicas na Região. Mais concretamente elaborou-se a publicação “A importância do QREN nas Estratégias Territoriais de Desenvolvimento” para a Serra da Estrela, Beira Interior Norte e Cova da Beira e para o Baixo Mondego. Foi ainda desenvolvida a análise das “Políticas Públicas no Centro de Portugal QREN 2007-2013” à data de dezembro de 2012 e junho de 2013. Por fim, procurou-se divulgar no exterior todo o trabalho desenvolvido pela DSDR quer através da divulgação de notícias no portal da CCDRC e nas suas redes sociais, quer pela elaboração de *press release* destinados aos órgãos de comunicação social, quer ainda pela participação ativa em Seminários e Conferências externas, verdadeiros fóruns de discussão de problemáticas do desenvolvimento regional.

Durante o ano de 2013 foi desenvolvido um Barómetro de Competitividade da Região Centro que facilitará a monitorização dos resultados obtidos pela Região Centro a partir de 2014. A sua conceção metodológica foi fundamental porque se pretendia um modelo de monitorização que, sendo constituído por um número de indicadores não muito alargado, desse resposta aos diferentes desafios em alinhamento com a estratégia CRER 2020 (traduzidos pelo Plano de Ação Regional, Programa Operacional Regional e RIS3). O Barómetro do Centro de Portugal incorpora cinco dimensões de análise consideradas relevantes (Crescimento e Competitividade, Potencial Humano, Qualidade de Vida, Coesão e Sustentabilidade Ambiental e Energética) desenvolvendo-se a partir de uma bateria de 25 fichas de indicadores. Para além desta perspetiva temática, foi ainda calculado um indicador global de avaliação da Região Centro que permite uma leitura sintética e imediata do seu comportamento relativo face às restantes regiões portuguesas .

Reforçar a dinâmica de coordenação regional, cooperação transfronteiriça e internacionalização

Durante o ano de 2013, decorreu uma intensa atividade de internacionalização da região que culminou com a realização de oito eventos (ultrapassando a meta estabelecida inicialmente).

No âmbito da gestão do Programa Operacional de Cooperação Transfronteiriça Espanha-Portugal (POCTEP 2007-2013) foi concluída a terceira convocatória para apresentação de candidaturas realizada pelo Programa, tendo-se organizado as reuniões dos Comités Territoriais das Áreas de Cooperação em que a Região Centro está envolvida (Centro-Castilla y León e Alentejo-Centro-Extremadura). Foi também organizado um seminário que pretendeu fazer um balanço dos resultados de alguns projetos financiados pelo Programa Operacional de Cooperação Transfronteiriça Espanha-Portugal (POCTEP 2007-2013) que corporizam a estratégia de cooperação entre a Região Centro e Castilla y León, consubstanciada no projeto MIT – Mobilidade, Inovação e Território, e capitalizar a sua experiência de cooperação com vista a lançar as bases de uma nova ambição no relacionamento entre a Região Centro e Castilla y León para 2014-2020.

No âmbito da Comunidade de Trabalho Centro-Castilla y León (CENCYL) foram organizadas duas jornadas técnicas sobre os temas «A Diretiva 2011/24/EU relativa ao exercício dos direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços» e «Proteção Civil e Emergências». Com uma dimensão importante de cooperação transfronteiriça, até pela presença da Rota de Vinhos da Extremadura, foram organizadas as III Jornadas de Enoturismo do Centro de Portugal.

No âmbito mais europeu, a Região Centro participou ativamente nos OPEN DAYS, em Bruxelas. Neste evento, que é o maior evento anual no calendário das cidades e regiões europeias, organizado pelo Comité das Regiões e pela Comissão Europeia, a CCDRC integrou a parceria regional "Smart Partnerships for jobs and growth" que organizou um workshop intitulado "Making the connections: youth employment and industrial transformation". A CCDRC organizou ainda uma reunião entre a delegação regional e representantes da AICEP em Bruxelas e da REPER – Representação Permanente de Portugal junto da EU.

Finalmente, a CCDRC organizou uma recepção nas suas instalações de uma delegação de Cantão – China, integrando altos representantes da Câmara de Cantão e das suas autoridades distritais, provinciais e regionais para apresentação da Região Centro e das suas potencialidades e identificação das áreas potenciais de colaboração.

		Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local	DS	Seminários, sessões de esclarecimento e FAQ no âmbito do “Regime Jurídico das Autarquias Locais e estatuto das entidades intermunicipais”, recursos humanos e finanças locais.	- Seminários realizados - Sessões de esclarecimento realizadas - FAQ elaboradas	3 16 12	6 seminários 33 FAQ		12 sessões
		Assessoria Jurídica e contencioso administrativo	Tempo médio de resposta/Qualidade	60% dos atos de apoio jurídico prestados em 30 dias com correção jurídica	- 131 pareceres emitidos com correção jurídica (98% dos quais em menos de 30 dias); - 100% dos processos de contencioso administrativo com correção jurídica e nos prazos legais, dos quais em 90% dos casos com ganhos de causa.		
	DAJ	Apoio Jurídico às autarquias locais e entidades equiparadas	Tempo médio de resposta e qualidade	60% dos atos de apoio jurídico prestados em 30 dias com correção jurídica	- 350 pareceres elaborados com correção jurídica (98% dos quais em menos de 30 dias);		

DCTF	Medidas de Tutela da legalidade	Percentagem de propostas de decisão sobre autos/participações de contraordenação	40% das propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação instaurados em 2013 (260); 15% das propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação instaurados em anos anteriores a 2013 (85);		158	
	Apoio técnico aos Municípios da Região Centro em matéria de Finanças Locais, no âmbito dos instrumentos contabilísticos e financeiros vigentes	Municípios apoiados tecnicamente	77	77 Municípios apoiados tecnicamente		
	Apoio técnico às Freguesias da Região Centro em matéria de Finanças Locais, no âmbito dos instrumentos contabilísticos e financeiros vigentes	Freguesias apoiadas tecnicamente	30%	Mais de 30% das Freguesias apoiadas tecnicamente		
	Apoio técnico às Autarquias e entidades equiparadas no âmbito da Cooperação Técnica e Financeira promovida em especial pela Direção-Geral das Autarquias Locais, bem como pela DGOTDU, Turismo de Portugal e DGLB.	Número de protocolos, acordos de colaboração e contratos-programa acompanhados	100%	100% de protocolos, acordos de colaboração e contratos-programa acompanhados		

Direção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local	
Objectivos	Fundamentações
Seminários, sessões de esclarecimento e FAQ no âmbito do “Regime Jurídico das Autarquias Locais e estatuto das entidades intermunicipais”, recursos humanos e finanças locais.	<p>-Foram realizados 6 (seis) seminários (“Empresas Locais e sociedades comerciais participadas”, “A prestação de contas individuais e consolidadas dos Municípios”, 2 sobre “Temas essenciais para governar as Freguesias”, 2 sobre o “Novo regime jurídico das Autarquias Locais e estatuto das entidades intermunicipais”), destinados a Municípios e a Freguesias (meta superada);</p> <p>- Foram realizados 12 sessões de esclarecimento (meta não cumprida);</p> <p>- Foram elaboradas 15 FAQ de âmbito jurídico e 18 FAQ no âmbito das finanças locais (12 destinadas a Municípios e 6 destinadas a Freguesias), i.e., um total de 33 FAQ (meta superada).</p> <p>CONCLUSÃO: das 3 metas, 2 foram superadas e 1 não foi cumprida (grau de cumprimento híbrido).</p>
Assessoria Jurídica e contencioso administrativo	<p>- 131 pareceres emitidos com correcção jurídica (98% dos quais em menos de 30 dias)</p> <p>- 100% dos processos de contencioso administrativo com correcção jurídica e nos prazos legais, dos quais em 90% dos casos foram ganhas as causas</p> <p>A meta deste objectivo foi superada</p>
Apoio Jurídico às autarquias locais e entidades equiparadas	<p>- 350 pareceres elaborados com correcção jurídica (98% dos quais em menos de 30 dias)</p> <p>A meta deste objectivo foi superada</p>
Medidas de Tutela da legalidade	<p>Meta 1: foram elaboradas 158 propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação instaurados em 2013 (meta não cumprida).</p> <p>Meta 2: foram elaboradas 238 propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação instaurados em anos anteriores a 2013 (meta superada).</p> <p>CONCLUSÃO: Apesar de a meta 1 não ter sido cumprida, a meta 2 foi superada, totalizando-se um total de 396 propostas de decisão/relatórios/informação sobre os autos notícia/participações respeitantes a processos de contraordenação (quando o computo geral da meta corresponderia a 345 propostas de decisão/relatórios/informação). Considera-se assim a meta cumprida.</p>

<p>Apoio técnico aos Municípios da Região Centro em matéria de Finanças Locais, no âmbito dos instrumentos contabilísticos e financeiros vigentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificados os documentos previsionais para 2013 dos 77 Municípios da Região Centro, nos meses de Janeiro a Abril de 2013; - Elaborado o relatório relativo à verificação dos documentos previsionais para 2013 dos 77 Municípios da Região Centro, antes de 15 de Maio de 2013; - Verificados os documentos prestação de contas de 2012 dos 77 Municípios da Região Centro, nos meses de Maio a Novembro de 2013; - Elaborado o relatório relativo à verificação dos documentos prestação de contas de 2012 dos 77 Municípios da Região Centro, antes 15 de Dezembro de 2013; - Elaboradas 64 informações e pareceres no âmbito da gestão financeira das autarquias locais (todas elas em menos de 30 dias seguidos), bem como elaboradas duas Notas Técnicas (Fundo Social Municipal - 2013” e Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em Atraso – Lei nº 8/2012, de 21 de Fevereiro”); - Revista a Norma “AL 13 - Contas de Gerência das Câmaras Municipais” antes 30 de Junho de 2013 e elaborada a proposta de Norma “AL X – Validação dos documentos previsionais dos Municípios” antes de 30 de Novembro de 2013 (originando uma só nova norma designada de “Norma AL/13 - Documentos Previsionais e de Prestação de Contas dos Municípios da Região Centro”) - 14 visitas técnicas a Municípios da Região Centro. <p>A meta deste objectivo foi superada.</p>
<p>Apoio técnico às Freguesias da Região Centro em matéria de Finanças Locais, no âmbito dos instrumentos contabilísticos e financeiros vigentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificados os documentos previsionais para 2013 de 395 Freguesias da Região Centro, registando a aplicação sIn.PocalCENTRO a inscrição da informação de 382 documentos previsionais; - Verificados os documentos de prestação de contas de 2012 de 341 Freguesias da Região Centro; - 17 visitas técnicas a Freguesias da Região Centro. <p>A meta deste objectivo foi superada.</p>

Apoio técnico às Autarquias e entidades equiparadas no âmbito da Cooperação Técnica e Financeira promovida em especial pela Direção-Geral das Autarquias Locais, bem como pela DGOTDU, Turismo de Portugal e DGLB.

- 23 visitas técnicas a obras;
- Analisou 19 pedidos de comparticipação e validação de autos de medição de trabalhos de obra;
- Analisou e registou 11 candidaturas ao Sub-Programa 2 do Programa Equipamentos Urbanos de Utilização Colectiva (DGAL);
- Analisou e registou 4 candidaturas ao Fundo de Emergência Municipal (DGAL);

A meta deste objectivo foi superada.

		Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direção de Serviços de Ordenamento do Território	DSOT/DOTCN/DGT	Disponibilização de documentos e de informação relevante no Portal da CCDRC	Data da atualização	Todos documentos atualizados a 30 de outubro	X		
	DSOT/DOTCN/DGT	Assumir o papel de plataforma regional de discussão e análise sobre áreas temáticas relevantes para o planeamento territorial	N.º de ações realizadas (workshops/fóruns de debate/comunicações/publicações)	4 ações	X		
	DSOT/DOTCN/DGT	Recolha, tratamento, análise e divulgação de informação, analógica e/ou georreferenciada, relevante em matéria de gestão urbanística e ordenamento do território	Adequação da base de dados “Usos e Ações em Áreas de REN”, em consonância com a alteração do RJREN Concretização do Guia Apoio à Elaboração de Planos de Urbanização	Conclusão a 30 de junho Conclusão a 15 de Dezembro	X		
	DSOT/DOTCN/DGT	Participar com outras entidades ou Unidades Orgânicas da CCDRC quanto ao descritor Ordenamento do Território	Tempo médio de resposta	Cumprir os prazos constantes das fichas de atividades		X	
	DSOT/DOTCN/DGT	Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres em matérias de uso, ocupação e transformação do território	% de pareceres emitidos 2 dias antes do prazo legal, nunca ultrapassando 30 dias	70%	X		
	DSOT/DGT	Garantir a decisão concertada das EAC, no âmbito do RJUE, da REN e na formação e dinâmica de PMOT	% de decisões no prazo legal % de realização de Conferências de Serviço no prazo legal	Decisões SIRJUE - 90% Realização de conferências de serviço – 80%	X		

DSOT/D GT	Garantir a colaboração permanente com as entidades de tutela, contribuindo para a definição das bases gerais de ordenamento de território e urbanismo	% de contributos	90% das solicitações	X		
DSOT/DOTCN	Efetuar o acompanhamento dos processos de elaboração, alteração e revisão dos IGT bem como a sua suspensão e estabelecimento de Medidas Preventivas	% de pareceres emitidos 2 dias antes do prazo legal, nunca ultrapassando 30 dias	90%	X		
DSOT/DOTCN	Garantir o acompanhamento na elaboração das REN Municipais e promover a sua aprovação	% de decisões sobre a REN	(N.º de decisões/n.º de pedidos)*100= 80%	X		
DSOT/DSRs	Garantir a coordenação da emissão de pareceres das DSRs, nas matérias não delegadas, no âmbito do uso, ocupação e transformação do território, bem como em pareceres que envolvam o descritor ordenamento do território.	Tempo médio de resposta na DSOT	10 dias	X		

Direção de Serviços de Ordenamento do Território	
Objetivos	Fundamentações
Disponibilização de documentos e de informação relevante no Portal da CCDRC	Foi superado o indicador de desempenho, porquanto: <ul style="list-style-type: none"> - Foram atualizados 29 documentos de gestão territorial; - Foram atualizados 4 documentos sobre os instrumentos de gestão territorial em vigor e REN; - Foram disponibilizadas no portal 34 atos normativos relativos à publicação de novos instrumentos de gestão territorial e REN; - Foi verificada a atualidade de todos os documentos existentes no Portal
Assumir o papel de plataforma regional de discussão e análise sobre áreas temáticas relevantes para o planeamento territorial	O número de ações realizadas ultrapassaram largamente a meta de 4, tendo consistido nas seguintes: <ul style="list-style-type: none"> - 2 seminários (“Gestão Territorial do Risco na Região Centro” e “Turismo em Solo Rural e os Planos Territoriais na Região Centro”); - Foram apresentadas 5 comunicações em seminários e congressos (“a intervenção das CCDR nas operações urbanísticas tramitadas pelo Portal do RJUE”, “Turismo em Solo Rural e os Planos Territoriais na Região Centro”, “Riscos na Revisão dos PDM” - Foram realizadas 9 ações de formação no âmbito da utilização da plataforma SIRJUE (Góis, Lousã, Seia, Manteigas, Vouzela, Vagos, Figueiró dos Vinhos, Oleiros e Nelas)
Recolha, tratamento, análise e divulgação de informação, analógica e/ou georreferenciada, relevante em matéria de gestão urbanística e ordenamento do território	Foi superado o indicador de desempenho, porquanto: <ul style="list-style-type: none"> - A adequação da base de dados de “usos e ações em áreas de REN” foi concluída em maio; - O Guia de apoio à elaboração de Planos de Urbanização foi concluído a 18 de outubro.
Participar com outras entidades ou Unidades Orgânicas da CCDRC quanto ao descritor Ordenamento do Território	Foi superado o indicador de desempenho, porquanto os contributos em matéria de ordenamento do território para outras entidades ou unidades orgânicas da CCDR foram prestados no prazo solicitado, relativamente às seguintes matérias: <ul style="list-style-type: none"> – Avaliação de Impacte Ambiental (AIA); – Avaliação de Incidências Ambientais (AlncA); – Operações de Gestão de Resíduos; – Planos de Gestão de Lamas; <p>Foram ainda apresentados contributos no âmbito de todas as reuniões dos grupos de trabalho relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pedidos de adaptação de explorações de massas minerais (pedreiras) não tituladas por licença, – Pedidos de regularização de estabelecimentos industriais, – Pedidos de regularização de explorações pecuárias. <p>No âmbito da participação no órgão ERRANC, foram apreciados 707 pedidos de utilização não agrícola de áreas de RAN. No âmbito da elaboração do Programa de Ação Regional, a DSOT esteve representada nos seguintes grupos de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> – “Política de Cidades e Desenvolvimento Urbano”; – “Sustentabilidade, Descarbonização e Questões Ambientais”; – “Acessibilidades e Logística”, – “Visões Sub-regionais alinhadas com as Futuras NUT III” <p>Foi ainda assegurada pela DSOT a representação da CCDRC na CAA-PIN.</p>

Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres em matérias de uso, ocupação e transformação do território	No âmbito da gestão territorial, foram emitidos 1685 pareceres, dos quais 774 foram solicitados por entidades externas. Destes, 735 foram emitidos num prazo inferior a 30 dias, o que perfaz uma taxa de realização de 95%, superando-se, assim, o objetivo.
Garantir a decisão concertada das EAC, no âmbito do RJUE, da REN e na formação e dinâmica de PMOT	Em relação ao SIRJUE foram solicitados 189 decisões globais, tendo sido emitidas 187, o que perfaz uma taxa de realização de 99% Relativamente às Conferências de serviços, ao abrigo do n.º 3 do art.º 75.º-A do RJGT e do art.º 11º do RJREN foram realizadas 19 reuniões, todas no prazo legal, o que perfaz uma taxa de realização de 100%
Garantir a colaboração permanente com as entidades de tutela, contribuindo para a definição das bases gerais de ordenamento de território e urbanismo	Este objetivo foi superado, porquanto foi dada resposta a todos os pedidos de colaboração da tutela. No âmbito da colaboração permanente com as entidades de tutela, salienta-se, entre outros, os contributos sobre várias propostas de diplomas legais, designadamente os projetos da lei de bases do ordenamento do território e urbanismo, do regime jurídico da urbanização e edificação, do regime jurídico das atividades de comércio e serviços. Acentua-se, ainda neste âmbito, a colaboração na elaboração do Programa de Ação Nacional Contra a Desertificação, no Programa Operacional PO URBACT, no Fórum do Programa Copernicus e no processo de revisão do Plano de Ordenamento da Orla Costeira Ovar-Marinha Grande.
Efetuar o acompanhamento dos processos de elaboração, alteração e revisão dos IGT bem como a sua suspensão e estabelecimento de Medidas Preventivas	No âmbito do acompanhamento dos procedimentos de formação e dinâmica de PMOT, foram emitidos os seguintes pareceres: - 8, no âmbito do n.º 2 do art.º 75.º-C do RJGT, em que apenas um, apesar de realizado no prazo legal, ultrapassou o prazo de resposta de 30 dias seguidos; - 5, no âmbito de suspensão de PMOT e de Medidas Preventivas, todos no prazo legal; - 3, no âmbito do n.º 4 do art.º 5.º do DL 232/2007, de 15/06, todos no prazo legal; - 30, no âmbito do n.º 3 do art.º 7.º do DL 232/2007, de 15/06, todos no prazo legal; - 39 reuniões de CA/CTA/CMC, no âmbito do art.º 13º da portaria 1474/2007, todos no prazo legal; - 20, no âmbito do art.º 78.º do RJGT, todos no prazo legal; - Foram realizadas 145 reuniões setoriais e de acompanhamento, todas elas dentro do prazo legal. Face ao universo total de 250 procedimentos, em que apenas num não foi cumprido o prazo dos 30 dias seguidos, a taxa de realização é de 99,6%.
Garantir o acompanhamento na elaboração das REN Municipais e promover a sua aprovação	No âmbito do acompanhamento na elaboração das REN Municipais, foram objeto de decisão no âmbito do acompanhamento 47 processos de REN : - 40 de processos de elaboração; - 7 processos de alteração à REN; Correspondendo estes 47 processos ao universo total de solicitações, atingiu-se uma taxa de realização de 100%.
Garantir a coordenação da emissão de pareceres das DSRs, nas matérias não delegadas, no âmbito do uso, ocupação e transformação do território, bem como em pareceres que envolvam o descritor ordenamento do território.	Objetivo superado, porquanto a Direção de Serviços analisou e emitiu parecer sobre todas as informações e pareceres elaboradas pelas divisões sub-regionais num prazo médio de cinco dias.

		Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direção de Serviços de Ambiente	DSA/DAA/DLPA	Promover a atualização do Portal, bem como a atualização e normalização de procedimentos de forma a satisfazer os “stakeholders” externos	Os constantes das fichas de atividade	As fixadas nas fichas de atividade		X	
		Atualizar a informação sobre os 40 indicadores inerentes às temáticas da DSA que integram o DATACENTRO	Datas de comunicação dos indicadores à DSDR	As fixadas nas fichas de atividade	X		
		Contribuir para a execução das políticas de ambiente através da participação assídua nas Comissões e Grupos de trabalho externos de âmbito nacional e regional e em ações externas e internas de uniformização de procedimentos	%	As fixadas nas fichas de atividade			
		Contribuir para a atuação concertada da Administração Pública	N.º de respostas via plataforma eletrónica/n.º de solicitações*100	90%	X		
		Contribuir para a caracterização ambiental da região centro	(N.º de processos georreferenciados/N.º de processos criados e movimentados em 2013)*100	50%	X		
		Contribuir para a educação e promoção ambiental na região centro	N.º de ações	5	X		
	Dar resposta às solicitações não integradas em procedimentos com prazos legais estabelecidos, no prazo máximo médio de 1 mês	Tempo médio de resposta em dias/n.º de solicitações	1 mês	X			
	DSA/DAA	Manter os prazos na execução das atividades inerentes ao regime jurídico de AIA	N.º total de dias gastos/ N.º total de procedimentos	As constantes das fichas de atividade	X		
		Garantir com eficácia o cumprimento do regime de prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera e legislação complementar	Atraso máximo, em numero de dias, na análise dos relatórios de caracterização das emissões gasosas e emissão de pareceres, a 31 de Dezembro.	50 dias	X		
		Manter o prazo de resposta de pareceres de AInCA (FER)	N.º total de dias gastos/ N.º total de procedimentos	46 dias	X		
Garantir a monitorização e divulgação da Qualidade do ar da Região		Índice de eficiência da Rede da Qualidade do Ar: (n.º horas de funcionamento/n.º total de horas do ano)*100	80%	X			

DSA/DLPA		Disponibilização ao público do relatório da qualidade do ar	30 maio	X			
		Disponibilização do inventário regional das emissões atmosféricas para 2012	30 junho	X			
		Manter o tempo dispendido 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 atividade	X		
		Manter a eficácia nos processos de licenciamento: industrial (REAI) e atividade pecuária (REAP).	N.º total de dias gastos/ N.º total de pareceres emitidos	As constantes nas fichas de atividade	X		
		Melhorar a eficácia na aprovação do Plano Ambiental e de Recuperação Paisagística (PARP) de pedreiras	N.º total de dias gastos/ N.º total de pareceres emitidos	N.º	X		
		Garantir a salvaguarda do cumprimento das obrigações ambientais por parte dos industriais, através, participação na realização das vistorias conjuntas, nos termos do REAI e RJPEMM	%	As constantes nas fichas de atividade	X		
	Dar continuidade à realização de visitas/reuniões com os Sistemas Intermunicipais e Multimunicipais de gestão de resíduos sólidos urbanos da competência da CCDRC, para acompanhamento dos sistemas e respetivos Planos de Ação de gestão de resíduos sólidos urbanos da Região Centro.	N.º de visitas/reuniões	6	X			

Direção de Serviços do Ambiente	
Objetivos	Fundamentações
Promover a atualização do Portal, bem como a atualização e normalização de procedimentos de forma a satisfazer os “stakeholders” externos	<p>O portal da CCDRC foi atualizado nas matérias que envolvem as seguintes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Avaliação de Impacte Ambiental (AIA); _ Avaliação de Incidências Ambientais (AInCA ou FER); _ Qualidade do ar; _ emissões gasosas. <p>No que diz respeito à AIA e AInCA foram atualizadas disponibilizadas as DIA’s e DINCA’s para 2012 e 2013 Foram disponibilizados os relatórios de Inventários de Emissões Gasosas da Região Centro relativos a 2010, 2011 e 2012.</p> <p>Foi igualmente atualizada a temática COV’s com a disponibilização de “Diretrizes de apresentação de Planos de Gestão de Solventes”</p> <p>Quanto às matérias “aterros” e “pedreiras”, os documentos foram preparados, mas não foram validados a tempo de ser disponibilizados ainda em 2013.</p> <p>Foram assim disponibilizadas no Portal 4 temáticas, pelo que o objetivo foi cumprido.</p>
Atualizar a informação sobre os 40 indicadores inerentes às temáticas da DSA que integram o DATACENTRO	<p>Foram disponibilizados pela DSA 62 indicadores para o DataCentro (36 indicadores da responsabilidade da DAA e 26 da DLPA).</p> <p>A comunicação dos dados relativos aos indicadores da responsabilidade da DSA teve lugar dentro do prazo estabelecido, com exceção dos indicadores 13 e 14, em virtude desta informação depender da colaboração da APA.</p> <p>O objetivo foi superado.</p>
Contribuir para a execução das políticas de ambiente através da participação assídua nas Comissões e Grupos de trabalho externos de âmbito nacional e regional e em ações externas e internas de uniformização de procedimentos	<p>A DSA manteve participação assídua em diversas reuniões de grupos de trabalho, nomeadamente os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> _ GT CRER 2020; _ GT PNUEA 2012-2020; _ GT PENSAAR 2020; _ GT PERSU 2020; _ GT NREAP; _ GT da Qualidade do ar (GTAR); _ GT de Pontos Focais no âmbito do RJIA; _ GT ao abrigo do art.º 69 do D.L. n.º 209/2006, de 29/10 (REAI); _ GT ao abrigo do art.º 69 do D.L. n.º 214/2008, de 10 de Novembro (REAP); _ 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; <p>As metas estabelecidas para a participação nas várias comissões e grupos de trabalho situavam-se nos 95%, sendo que os resultados foram de 100%, sendo a meta de 90%, pelo que o objetivo foi claramente superado.</p>

Contribuir para a atuação concertada da Administração Pública	O presente objetivo reflete a proporção das respostas dadas via Portal REAI, e obteve um resultado de 98,6%, tendo sido a meta estabelecida para 90%. O objetivo foi claramente superado
Contribuir para a caracterização ambiental da região centro	Com este objetivo, pretendia-se criar uma base de dados com repositório de informação para posteriormente ser utilizada na caracterização ambiental da Região Centro. Esta caracterização da região teria como base as licenças emitidas, tipologia do licenciamento, sua distribuição geográfica, etc. Para o efeito procedeu-se à georreferenciação de algumas tipologias de processos, com especial incidências nas pedreiras e resíduos. Para um total de 693 processos, foram georreferenciados no MuniSIGWeb 488, o que corresponde a uma percentagem de 70%. O objetivo foi superado.
Contribuir para a educação e promoção ambiental na região centro	Foram realizadas as seguintes ações de educação/sensibilização regional: realização de palestra sobre a qualidade do ar na Região centro, realizada na Fundação Portuguesa do Pulmão – Delegação de Coimbra, 3 visitas a Estações da Qualidade do Ar com grupos de alunos de Escolas do Ensino Secundário e Profissional (2 à Estação do Instituto Geofísico em Coimbra e 1 à Estação de Salgueira no Fundão), 1 ação na Escola Secundária. da Quinta das Flores em Coimbra , 1 ação de promoção do Programa ECOXXI no Auditório da CCDRC, 2 ações de promoção do Programa <i>Green Key</i> , uma realizada no Auditório da CCDRC e outra na CM de Oliveira do Hospital, perfazendo um total de 8 ações. O objetivo foi largamente superado
Dar resposta às solicitações não integradas em procedimentos com prazos legais estabelecidos, no prazo máximo médio de 1 mês	O tempo médio de dias apurado para resposta foi na ordem dos 11 dias, tendo a % de respostas dadas no prazo de 30 dias atingido foi superior a 95%. Objetivo largamente superado
Manter os prazos na execução das atividades inerentes ao regime jurídico de AIA	Tempos médios gastos nas seguintes atividades: ✓ AIA, cuja autoridade de AIA foi a CCDRC: dos 24 procedimentos, a média de n.º dias foi 97 dias úteis, cuja meta era de 99 dias ✓ AIA cuja Autoridade de AIA foi a APA: dos 8 procedimentos, a média de n.º dias foi 11 dias úteis, cuja meta era de 3 dias antes do prazo concedido; ✓ Proposta de Definição de âmbito (PDA): dos 2 procedimentos, a média de n.º dias foi 27 dias úteis, cuja meta era de 30 dias. As atividades designadas por dispensa de AIA e Pós Avaliação cuja Autoridade de AIA foi a CCDRC não ocorreram no ano de 2013 O presente objetivo foi superado
Garantir com eficácia o cumprimento do regime de prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera e legislação complementar	O atraso máximo, em dias, na análise dos relatórios de caracterização de emissões gasosas e emissão de pareceres, a 31 de dezembro, foi de 49 dias, sendo a meta de 50 dias Não houve emissão de resposta a pedidos de rotatividade das fontes, no âmbito do referido diploma, face à ausência de solicitações. O objetivo foi superado.
Manter o prazo de resposta de pareceres de AlncA (FER)	O tempo médio gasto nos procedimentos de AlncA (concluídos em 2013) foi 43 dias úteis, cuja meta 46 dias úteis. O objetivo foi superado.

<p>Garantir a monitorização e divulgação da Qualidade do ar da Região</p>	<p>O índice de eficiência da Rede da Qualidade do Ar: (n.º horas de funcionamento/n.º total de horas do ano)*100, para o ano de 2013 foi 91,3%.</p> <p>O relatório da qualidade do ar relativo a 2012 foi elaborado em abril e não foi disponibilizado por não ter havido até à data a aprovação pela tutela do plano de melhoria da qualidade do ar da região centro.</p> <p>Foi elaborado o inventário regional de poluentes atmosféricos para o ano de 2012, tendo sido disponibilizados os relatórios relativos aos anos de 2010, 2011 e 2012 a 28 de junho cuja meta era 30 de junho.</p> <p>O objetivo foi superado.</p>
<p>Manter o tempo dispendido na emissão de alvarás de licença de operações de gestão de resíduos</p>	<p>O objetivo em causa foi superado, na medida em que foram dispendidos 23 dias na emissão de alvará mediante procedimento simplificado, e 27 dias na aprovação do projeto, em procedimento geral de licenciamento ao abrigo do RGGR. A consolidação dos procedimentos iniciados em 2012, com vista à agilização da análise técnica, designadamente por via da emissão de guia de depósito por enquadramento por parte do corpo dirigente da DSA, assim como o decorrente da harmonização de procedimentos entre as CCDR's e a APA, sem prejuízo da evolução da massa crítica do corpo técnico da DLPA, foram fatores determinantes para a obtenção dos resultados. Será de salientar que em Julho de 2013, a média de dias gastos na aprovação do projeto era de 25 dias, tendo a mesma aumentado, possivelmente em virtude da saída da DLPA de um técnico superior afeto a esta matéria.</p>
<p>Manter a eficácia nos processos de licenciamento: industrial (REAI) e atividade pecuária (REAP).</p>	<p>O objetivo foi superado, na medida em que, em média foram dispendidos, 20 dias na análise de processos de licenciamento da atividade pecuária, num universo de 53 solicitações.. Não obstante alguns pareceres terem sido emitidos fora do prazo legal, face à saída de duas técnicas afetas a esta matéria, o resultado em tempo médio foi bom. É de salientar que esta tarefa foi assegurada por técnico recentemente afeto às pedreiras. Já próximo do final do ano entrou uma técnica superior na DLPA, exclusivamente dedicada a esta matéria.</p> <p>No que respeita à emissão de pareceres ao abrigo do REAI/SIR, via plataforma AMA, verifica-se que foram dispendidos, em média 16 dias na análise dos pedidos. Desta forma, o objetivo considera-se igualmente superado.</p>
<p>Melhorar a eficácia na aprovação do Plano Ambiental e de Recuperação Paisagística (PARP) de pedreiras</p>	<p>O objetivo foi superado, na medida em que foram dispendidos, em média, 28 dias na aprovação do PARP, num horizonte de trabalho de 15 solicitações. Não foram considerados os PARP aprovados em sede de AIA, cujos prazos não se compaginam por inerência ao próprio procedimento, aos estabelecidos nas fichas de atividade da DLPA. Há a referir o reforço da equipa da DLPA com a entrada de um técnico superior afeto a esta tarefa, entre outras. O Objetivo foi superado.</p>
<p>Garantir a salvaguarda do cumprimento das obrigações ambientais por parte dos industriais, através, participação na realização das vistorias conjuntas, nos termos do REAI e RJPEMM</p>	<p>O presente objetivo, tal como definido na respetiva ficha de atividades da DLPA, configura um objetivo de qualidade. A participação da CCDRC nas vistorias será preferencialmente efetuada pela DLPA, sendo que, em caso de manifesta sobreposição de agenda, ou por rentabilização de meios, é solicitada à DSR respetiva que assegure a mesma (note-se que o universo de trabalho, neste âmbito foi de 426 vistorias e 74 grupos de trabalho). Assim, e de forma a uniformizar critérios transversalmente aos técnicos designados para assegurar as vistorias, foi elaborada uma checklist com uma abordagem sistemática aos diversos descritores ambientais, assim como uma lista de condicionantes genérica, mas exaustiva, que permita orientar o técnico no terreno, e agilizar a elaboração do auto de vistoria pela entidade licenciadora. O Objetivo foi superado.</p>

Dar continuidade à realização de visitas/reuniões com os Sistemas Intermunicipais e Multimunicipais de gestão de resíduos sólidos urbanos da competência da CCDRC, para acompanhamento dos sistemas e respetivos Planos de Ação de gestão de resíduos sólidos urbanos da Região Centro.

No seguimento do trabalho iniciado no ano transato, foram efetuadas seis visitas a centros de tratamento de resíduos urbanos a saber, Resiestrela – CTRSU do Fundão, Valnor – CTRSU de Castelo Branco, Associação de Municípios do Planalto Beirão – CTRSU de Tondela, Valorlis – CTRSU de Leiria. Foram ainda realizadas duas visitas aos aterros de Aveiro e de Coimbra, da ERSUC, SA, no contexto do seu encerramento face à operacionalização das duas unidades de TMB, e planificação da ação no pós encerramento. Considera-se que o objetivo foi superado.

	Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Direção de Serviços de Fiscalização	Implementar plano de fiscalização	N.º de ações de fiscalização técnica do plano	60	X		
	Dar resposta às reclamações em tempo útil	Percentagem de situações em que o tempo de resposta às reclamações não excede um mês	95%		X	
	Sessões temáticas de articulação de procedimentos com as DSR's	N.º de sessões	2	X		
	Garantir a erradicação de operadores de gestão de resíduos ilegais e de passivos ambientais	N.º de operadores ilegais erradicados e de passivos erradicados (Erradicados significa eliminados ou licenciados)	30	X		
	Atualizar procedimentos	1. Procedimento plano de fiscalização; 2. Procedimento de fiscalização de VFV; 3. Procedimento de fiscalização dos IGT; 4. Procedimento de fiscalização no âmbito do ruído; 5. Procedimento da fiscalização da publicidade; 6. Procedimento de apreciação de Reclamações; 7. Procedimento de fiscalização REN.	7	X		

Direção de Serviços de Fiscalização	
Objetivos	Fundamentações
Implementar plano de fiscalização	No âmbito do plano de fiscalização aprovado para 2013, foram realizadas pelos técnicos da DSF 102 ações de fiscalização do plano validadas. O critério de superação estabelecido era a realização de 70 ações do plano.
Dar resposta às reclamações em tempo útil	O tempo de resposta às reclamações apresentadas no âmbito do ambiente, ordenamento do território e da conservação da natureza foi inferior a 30 dias em 97% das situações. O critério de cumprimento estabelecido era de um tempo inferior a 30 dias em 95% das solicitações.
Sessões temáticas de articulação de procedimentos com as DSR's	Em 2013 foram realizadas pela DSF duas sessões técnicas com as DSR's relativas aos seguintes temas: "Gestão de Resíduos – Licenciamento e Fiscalização" realizada no dia 27/11/2013 no auditório da CCDRC. "Fiscalização e Contraordenações Ambientais" realizada no dia 04/12/2013 no auditório da CCDRC. O critério de superação estabelecido era a realização de duas sessões.
Garantir a erradicação de operadores de gestão de resíduos ilegais e de passivos ambientais	Na sequência das ações de fiscalização efetuadas no âmbito do plano de fiscalização de 2013 e das ações extra plano de fiscalização foram erradicados 81 operadores de gestão de resíduos ilegais e de passivos ambientais. Foi ainda licenciado um operador de gestão de resíduos ilegal. Assim, no total foram resolvidas 82 situações. O critério de superação estabelecido era de 35 operadores de gestão de resíduos ilegais erradicados ou licenciados ou passivos erradicados.
Atualizar procedimentos	Em 2013 foram atualizados e aprovados oito procedimentos relativos à atividade da fiscalização, conforme despacho de 30-12-2013 na informação DSF 271/13. Os procedimentos atualizados e aprovados foram: 1. Erradicação de depósitos de sucata e de VFV. 2. Fiscalização no âmbito do ordenamento do território. 3. Plano de fiscalização. 4. Publicidade. 5. Reclamações de ruído. 6. Reclamações Geral. 7. Fiscalização – Regime Jurídico da Reserva Ecológica Nacional. 8. Procedimento – Circulação de documentos e processos entre DSR's e a DSF. O critério de superação estabelecido era de oito procedimentos atualizados e aprovados superiormente.

		Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira	DS	A CCDRC mais verde – reduzir a pegada ecológica da CCDRC	Instalação de lâmpadas micro_led – (20%)	200 até ao final do ano	X		
			Reduzir o consumo de energia – (40%)	2%	X		
			Reduzir o consumo de água – (40%)	1%	X		
	DTCI	Uma infraestrutura robusta, um sistema de informação eficaz – melhorar os recursos e a base tecnológica de suporte a toda a atividade da rede local e alargada da CCDRC.	Data de implementação da solução de renovação do backbone (30%)	30 de Agosto	X		
			Melhoria dos postos de trabalho (PCs desktop) – (20%)	20 novos PCs até 30 de Julho	X		
			Nova solução de rede alargada – (10%)	30 de Junho	X		
			Novo Ambiente Único – (40%)	100% dos utilizadores até 30 de Agosto			X
		Informar para inovar e desenvolver – Nos tempos atuais a informação é um ativo importante nos aspetos de crescimento e desenvolvimento sustentado.	Portal do Trabalhador – (50%)	2 aplicações			X
			Convergência das soluções de SIG na CCDRC – (25%)	30 de junho			X
			A Comunicar é que nos entendemos – potenciar a comunicação interna e externa como fator decisivo para o sucesso da organização.	Disponibilização de temas no Visualizador de Informação Geográfica – (25%)	10 temas em 31 de dezembro	X	
	Atualização da Biblioteca de livros digitais com publicações - (40%)	40 publicações em 31 de Dezembro		X			
	Melhoria do serviço prestado pelo CRUU (centro de resposta a utentes e utilizadores (60%)	30 de junho		X			
	DGFP	Melhor frota – Reduzir os custos com o parque automóvel	Despesas com a manutenção dos veículos	31 de Dezembro			X
			(Re)definir as normas de procedimentos	Validação das normas	31 de Julho		
		A informação partilhada – Melhorar a qualidade da informação prestada	Conta de gerência 2012 e circular nº1369 da DGO	31 de Dezembro	X		
			Gastar menos – Monitorização mensal das despesas correntes e estabelecimento de medidas corretivas	Elaboração mensal de folhas de cálculo evidenciando as principais despesas correntes	31 Dezembro	X	

DORH	A formação no centro do saber – As organizações obtém a sua diferenciação com recursos humanos mais preparados	Nº de trabalhadores em formação	60%	X		
	(re)Analisar as Normas e Procedimentos	Nº de normas revistas até 31 de dezembro e sua divulgação na Intranet	90%	X		
	(re)Fundar o e-Prodóc para revitalizar a proximidade	Nº de processos migrados para o portal do trabalhador	4			X

Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira	
Objectivos	Fundamentações
A CCDRC mais verde – reduzir a pegada ecológica da CCDRC	<p>Foi possível em 2013 ter um decréscimo das despesas de energia em 9% e em água de 12%. Como o valor unitário do KW e do m³ aumentaram podemos concluir que obtivemos uma significativa diminuição de consumos ultrapassando largamente o proposto.</p> <p>Durante este ano foram substituídas 300 lâmpadas incandescentes e fluorescentes por outra de tecnologia LED.</p> <p>Foram ainda desenvolvidas várias acções de sensibilização para que os trabalhadores da CCDRC tenham mais atenção e implementem praticas mais amigas do ambiente e que conduzam à redução dos custos.</p>
Uma infraestrutura robusta, um sistema de informação eficaz – melhorar os recursos e a base tecnológica de suporte a toda a atividade da rede local e alargada da CCDRC.	<p>O ano de 2013 foi um período de consolidação de diversos aspetos da infraestrutura de suporte ao sistema de informação, designadamente no que respeita ao conjunto de servidores, à unidade de storage e backup, e do equipamento de switching de rede. Foi também implementada a solução de backbone que veio melhorar substancialmente a infraestrutura de comunicações na sede e iniciado o processo de wi-fi a implementar em 2014.</p> <p>Para além disso, no primeiro trimestre, foram instalados 30 PCs, que vieram reforçar significativamente o parque de microinformática da organização.</p> <p>Durante este período foi implementada a nova rede de voz fixa e móvel e a rede alargada de dados e internet que permitiu ganhos muito significativos sob o ponto de vista técnico e económico, e efetuada a centralização do serviço de fax.</p> <p>Foram também elaboradas algumas normas e procedimentos na área da segurança do sistema de informação.</p> <p>Embora tendo sido dados passos importantes na construção do novo Ambiente Único, não foi possível concretizar a sua entrega por motivos que se prendem com a necessidade de mobilização dos recursos e consolidação dos projetos atrás descritos e também pelo envolvimento nos aspetos administrativos dos procedimentos de aquisição que decorreram em 2013.</p>
Informar para inovar e desenvolver – Nos tempos atuais a informação é um ativo importante nos aspetos de crescimento e desenvolvimento sustentado.	<p>No que respeita ao edifício aplicacional, forma melhoradas e mantidas diversas aplicações e desenvolvidas novas funcionalidades (Eprodoc, GEP, SGDC, Gestfunc, PMOTs, Emissões Gasosas, Usos e Ações em Áreas de REN).</p> <p>Foram dados importantes e decisivos passos no desenvolvimento do Portal do Trabalhador, com a conclusão do desenvolvimento dos módulos Perfil do Trabalhador e Lista de Contactos.</p> <p>O trabalho de convergência das soluções de SIG na CCDRC foi concluído com a disponibilização pela ESRI de uma solução única para suporte ao SIG da CCDRC.</p> <p>Ainda no âmbito deste objetivo foram desenvolvidas algumas iniciativas no sentido de manutenção e atualização do SIG com novos temas de informação.</p>
A Comunicar é que nos entendemos – potenciar a comunicação interna e externa como fator decisivo para o sucesso da organização.	<p>A DTCl participou na atualização das diversas redes sociais em que a CCDRC está presente, na atualização do Portal e da Intranet. Foi também desenvolvido o site CRER2020.</p> <p>No ano de 2013 foi dada continuidade à atualização do site dos Museus com novas entradas de informação.</p> <p>Finalmente, foi elaborado o documento Centro de Resposta ao Utente e ao utilizador – estudo para introdução de melhorias no serviço.</p> <p>A Biblioteca Digital foi enriquecida mais de 50 livros digitalizados.</p> <p>A DTCl elaborou alguns números do Boletim Trimestral e efetuou a gestão das assinaturas.</p> <p>Através da participação no grupo de trabalho da MEF e da Gestão de Massas Acumuladas, a DTCl contribuiu para um avanço significativo nos aspetos de reorganização do seu arquivo.</p>

Melhor frota – Reduzir os custos com o parque automóvel	
(Re)definir as normas de procedimentos	As normas de procedimentos existentes foram reanalisadas o que permitiu a atualização de modo a torna-las como um elemento útil no funcionamento interno da divisão.
A informação partilhada – Melhorar a qualidade da informação prestada	Os procedimentos de aquisição de bens e serviços foram inseridos no GEP o que permitiu um mais fácil acesso a toda a informação sobre esses mesmos processos por todos os colaboradores.
Gastar menos – Monitorização mensal das despesas correntes e estabelecimento de medidas corretivas	Foi efetuada a monitorização mensal das principais rubrica da despesa corrente de modo a efetuar o seu acompanhamento em tempo útil e implementar as medidas necessárias para corrigir os desvios ocorridos. Esta medida permitiu que a despesa corrente ao longo do ano fosse bastante contida.
A formação no centro do saber – As organizações obtém a sua diferenciação com recursos humanos mais preparados	
(re)Analisar as Normas e Procedimentos	
(re)Fundar o e-Prodóc para revitalizar a proximidade	

	Objectivos	Indicadores desempenham	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Aveiro	1 – Contribuir para o acompanhamento eficaz da elaboração, alteração e revisão de IGT's	T>16– não cumpre T=15 ou 16-cumpre T<15 supera	15 dias úteis para emissão de parecer		X	
	2 - Assegurar a resposta, em tempo útil, às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	M>20 – não atinge M>15 e M<21 atinge M<15 - supera	20 dias úteis para emissão de parecer ou para comunicação de decisão ao requerente, nas matérias subdelegadas à DSRA	X		
	3 – Fiscalizar o cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e Ordenamento do Território	N<18 – não atinge N> ou=18 e N<32 atinge N>32 - supera	32 de ações do Plano de Fiscalização com relatório/ordem validada (Peso: 40%)			
		N<15– não cumpre N=15 e N<26-cumpre N>25 supera	20 ações extra - Plano de Fiscalização com relatório/ordem validada (Peso: 40%)	X		
		N<5 não atinge N> ou = 5 e N<8 atinge N>8 supera	6 operadores ilegais erradicados (Peso: 20%)			
4 – Contribuir para a resposta, em tempo útil, em matérias na área do ambiente	T>16– não cumpre T=15 ou 16-cumpre T<15 supera P<70– não cumpre P>=70 e M<95-cumpre P>=95 supera	15 dias úteis para emissão de parecer (Peso: 60%) Comparência a 90% das vistorias confirmadas (Peso: 40%)	X			
5 – Assegurar a participação assídua nas Comissões e Grupos de Trabalho, internos e externos	P<60– não cumpre P>60 e M<85-cumpre P>=85 supera	Assegurar 80% das convocatórias	X			

Divisão Sub-Regional de Aveiro	
Objectivos	Fundamentações
Acompanhamento eficaz da elaboração, alteração e revisão de IGT's	Análise, em tempo útil, de documentos elaborados pelas Câmaras Municipais ou outras Entidades, aferição das intervenções no terreno, realização de reuniões com as equipas técnicas e elaboração de informações para efeitos de pareceres intermédios e finais: meta cumprida, em articulação com a DSOT/DOTCN
Resposta, em tempo útil, às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Os processos mais frequentes são ações sujeitas ao regime da Reserva Ecológica Nacional (vulgo “comunicações” REN, bem como reconhecimentos de relevante interesse público, RIP's), desafetação de áreas submetidas ao regime florestal, operações urbanísticas em área abrangida por medidas preventivas; meta superada, com tempo médio de resposta de 13 dias úteis
Fiscalizar o cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e Ordenamento do Território	Implementação do Plano de Fiscalização deteção, por iniciativa própria, e intervenção sobre casos extra-plano, erradicação de operadores de gestão de resíduos ilegais, etc, com elaboração de informações, autos de notícia, propostas de notificação (ordem) e verificação de cumprimento; meta superada com 50 ações do Plano realizadas, 65 ações extra plano e 10 ações sobre operadores de gestão de resíduos
Resposta, em tempo útil, em matérias na área do ambiente	Análise, em tempo útil, de processos remetidos pela DSA para efeitos do descritor ordenamento do território (EIA, Estudos de Impacte Ambiental, EIncA, Estudos de incidências ambientais, Operações de gestão de resíduos, pedidos de regularização de estabelecimentos industriais, pedidos de adaptação de EMM's – pedreiras - não tituladas por licença) Vistorias conjuntas com a Economia, para efeitos de análise de condições de exploração; tempo médio de resposta de 13 dias úteis e comparência em 98% das vistorias confirmadas
Participação assídua nas Comissões e Grupos de Trabalho, internos e externos	Análise dos dossiers, recolha de contributos e pareceres, formalização de sínteses e propostas de atuação designadamente nas seguintes matérias: vistorias DRAPC e REAL, grupo de trabalho COMAC, projeto POLIS, comissão de acompanhamento POOC; comparência em 100% das reuniões e ações conjuntas.

	Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Viseu	1- Dinamizar o acompanhamento da revisão, alteração ou elaboração dos PMOT dos municípios da área desta DSR.	1.1 - Número médio (N) de reuniões da CA, CMC, CTA e/ou setoriais ou iniciativas para o efeito.	2	X		
	2- Celeridade na emissão de pareceres e propostas de decisão no âmbito da gestão territorial, nas áreas do ordenamento do território e do ambiente.	2.1- Tempo médio das respostas em dias úteis (T) por atividade.	15	X		
	3- Melhorar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território.	3.1-N.º de ações de fiscalização realizadas (70%)	15	X		
		3.2-Tempo médio de resposta às reclamações apresentadas na DSR (30%)	30		X	
	4- Reduzir os prazos de resposta as solicitações apresentadas no âmbito dos Programas relacionados com a cooperação técnica e financeira com as Autarquias, Entidades Equiparadas e com as Entidades Associativas de âmbito religioso, cultural e desportivo	4.1- Tempo médio de resposta em dias úteis (T) para apreciação das candidaturas e emissão do respetivo parecer e para a verificação dos autos de medição e elaboração das propostas de processamento.	10	X		
	5- Garantir o acompanhamento às Juntas de Freguesia no âmbito do POCAL e do SIAL	5.1- Verificação da conformidade dos documentos previsionais e da prestação de contas recebidos	90%		NA	

Divisão Sub-Regional de Viseu	
Objectivos	Fundamentações
1- Dinamizar o acompanhamento da revisão, alteração ou elaboração dos PMOT dos municípios da área desta DSR.	O número médio (N) de reuniões da CA, CMC, CTA e/ou setoriais ou iniciativas para o efeito foi superior a 2, resultando na publicação de três PDM revistos e estando em fase adiantada do processo de revisão mais quatro PDM.
2- Celeridade na emissão de pareceres e propostas de decisão no âmbito da gestão territorial, nas áreas do ordenamento do território e do ambiente.	O tempo médio de resposta, para as solicitações em matéria de gestão territorial, nas áreas do ordenamento do território e do ambiente foi inferior aos 15 dias, sendo de 5 dias o tempo médio de respostas às solicitações externas.
3- Melhorar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território.	A meta de 15 ações a realizar foi ultrapassada, tendo sido realizadas mais 3 ações. O tempo médio de resposta às reclamações não ultrapassou os 30 dias.
4- Reduzir os prazos de resposta às solicitações apresentadas no âmbito dos Programas relacionados com a cooperação técnica e financeira com as Autarquias, Entidades Equiparadas e com as Entidades Associativas de âmbito religioso, cultural e desportivo	Os processos de candidatura foram analisados e apreciados no prazo médio de 2 dias úteis, após a sua correta instrução. Verificou-se que a validação dos pedidos de pagamento ocorreu num prazo médio de 2 dias úteis, após a receção dos mesmos devidamente instruídos.
5- Garantir o acompanhamento às Juntas de Freguesia no âmbito do POCAL e do SIAL	As juntas de freguesia, no ano de 2013, fizeram as suas solicitações diretamente para a sede.

	Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Castelo Branco	1 - Garantir o acompanhamento do Programa Equipamentos, dos Contratos-Programa e dos Programa Auxílios Financeiros	1 - Tempo médio para apreciação da candidatura e emissão de parecer	7 Dias após entrada do processo devidamente instruído		X	
		2 - Tempo médio para visar/informar pedidos de pagamento	7 Dias após entrada do processo devidamente instruído		X	
		3 - Tempo médio para visar/informar pedidos de pagamento	7 Dias após entrada do processo devidamente instruído		X	
	2 - Garantir o Acompanhamento das Juntas de Freguesia e Municípios no âmbito do POCAL e SIAL	1 - Prestação de apoio técnico às Juntas de Freguesia. Tempo médio de resposta às solicitações	10 Dias após entrada do pedido	X		
		2 - Número de verificações de documentos previsionais e da prestação de contas recebidos na DSRCB	Verificação de 90% dos documentos recebidos	X		
		3 - Verificação de Contas dos Municípios	Verificação dos Documentos previsionais e prestação de contas dos 11 Municípios	X		
	3 - Garantir o acompanhamento da elaboração, alteração e revisão dos PMOT	1 - Número médio de reuniões da CA / Setoriais	2 Reuniões / PMOT			X
		2 - Monitorização do programa de trabalhos, aprovado pela CA, através de comunicação escrita à CM, em caso de incumprimento	10 dias após verificação do incumprimento do programa de trabalhos			X
	4 - Garantir a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	1 - Ações de Fiscalização realizadas em acordo com o Plano DSF	20 Ações	X		
		2 - Ações de Fiscalização não inseridas em plano	25 Ações	X		
		3 - Prazo de resposta às reclamações	20 Dias	X		
	5 - Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	1 - Tempo médio de resposta (ações com delegação de competências)	20 Dias	X		
		2 - Tempo médio de resposta (ações sem delegação de competências)	15 Dias	X		

Divisão Sub-Regional de Castelo Branco	
Objectivos	Fundamentações
1 - Garantir o acompanhamento do Programa Equipamentos, dos Contratos-Programa e dos Programa Auxílios Financeiros	Foi garantido o acompanhamento do Programa Equipamentos, dos Contratos-Programa e dos Programas de Auxílio Financeiro, apesar do seu número diminuto.
2 - Garantir o Acompanhamento das Juntas de Freguesia e Municípios no âmbito do POCAL e SIAL	Foi garantido o efetivo acompanhamento técnico das Freguesias e Municípios do distrito de Castelo Branco, validando as suas Contas e Documentos Previsionais
3 - Garantir o acompanhamento da elaboração, alteração e revisão dos PMOT	Dada a fraca dinâmica destes processos no distrito de Castelo Branco não foi possível realizar em todos eles as 2 sessões plenárias da CA ou CMC programadas e, conseqüentemente, garantir a atempada emissão de alerta sobre o desvio à programação de trabalhos aprovada. Não obstante, na sequência da publicação da RCM 81/2012, de 3 de outubro, e com o objetivo de tirar partido do regime transitório ali estatuído, foram desenvolvidas ao longo do ano diversas reuniões de trabalho quer com as Autarquias, quer com as equipas dos planos.
4 - Garantir a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Ao nível da Fiscalização, e apesar de só contar com um Vigilante da Natureza, a DSRCB desenvolveu um trabalho meritório em proficiência e eficácia, quer na superação das metas estabelecidas, quer na intervenções em situações novas não constantes do Plano de Fiscalização aprovado, contribuindo assim decisivamente para a melhoria do território no que respeita , principalmente, à erradicação de OTR irregulares.
5 - Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Neste objetivo, e de acordo com o controlo interno efetuado, o tempo médio de resposta às solicitações dos utentes esteve , em ambos os parâmetros, abaixo dos 10 dias, o que nos permite afirmar ter a DSRCB garantido a prestação dos serviços em tempo curto.

	Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Guarda	1 - Reduzir o tempo médio de resposta às solicitações apresentadas pelas Autarquias, Entidades Equiparadas e Entidades Associativas de âmbito religioso, cultural e desportivo, no âmbito dos Programas relacionados com a cooperação técnica e financeira	1.1 – Tempo médio, em dias úteis, para apreciação da candidatura e emissão de parecer Peso: 30%	9	X		
		1.2 – Tempo médio, em dias úteis, para solicitar elementos, quando aplicável Peso: 30%	7		X	
		1.3 – Tempo médio, em dias úteis, para visar os documentos de despesa/informar pedidos de pagamento Peso: 40%	9	X		
	2 - Otimizar os procedimentos no acompanhamento das Juntas de Freguesia do distrito da Guarda pertencentes à área de intervenção da CCDRC, no âmbito da Lei das Finanças Locais	2.1 – Percentagem de verificações de conformidade dos documentos previsionais e de prestação de contas remetidos pelas Juntas de Freguesia do distrito da Guarda Peso: 60%	90%	X		
		2.2 – N.º de Ações de formação, no âmbito do sInPocalCENTRO e do SIIAL Peso: 40%	3		X	
	3 - Otimizar os procedimentos na validação dos documentos previsionais e de prestação de contas das Câmaras Municipais do distrito da Guarda pertencentes à área de intervenção da CCDRC	3.1 – Data limite para validação dos documentos previsionais Peso: 40%	30 de abril		X	
		3.2 – Data limite para validação dos documentos de prestação de contas Peso: 40%	30 de setembro		X	
		3.3 – Data limite para verificação da conformidade trimestral do Fundo Social Municipal Peso: 20%	30.º dia útil após o fim do trimestre	n. a. (conforme ofício n.º DCTF 296/13, de 26.02.2013, remetido à DGAL)	n. a.	n. a.

	Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Guarda	4 - Melhorar o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	4.1 – Média de dias úteis para oficiar a Câmara Municipal, após data limite para envio, por parte desta, dos elementos necessários para dar cumprimento ao programa de trabalhos aprovado na CA (Peso: 50%)	15	X		
		4.2 – Média de dias úteis para promover a conferência de serviços, após apresentação, pela CM, de proposta de Plano, relatório ambiental e pareceres emitidos (Peso: 50%)	6		X	
	5 - Melhorar a fiscalização do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	5.1 - Nº de ações de fiscalização realizadas e devidamente informadas de acordo com os procedimentos/normas (Peso: 50%)	25	X		
		5.2 - N.º de operadores ilegais erradicados (Erradicados significa eliminados ou licenciados) (Peso: 30)	4	X		
		5.3 - Dias úteis, em média, para responder às reclamações apresentadas e/ou remetidas para a DSR (Peso: 20%)	30	X		
	6 - Melhorar a resposta às solicitações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	6.1 - Dias úteis, em média, para responder, após processo devidamente instruído (Peso 70%)	15	X		
		6.2 – Tempo médio, em dias úteis, para solicitar elementos, quando aplicável (Peso: 30%)	5	X		
	7 - Garantir a representação da CCDRC em comissões e grupos de trabalho	Porcentagem de presenças em reuniões (Peso: 80)	90%	X		
		Tempo médio, em dias úteis, para elaboração e envio de informação/parecer/relatório (Peso: 20)	15	X		

Divisão Sub-Regional de Guarda	
Objetivos	Fundamentações
1 - Reduzir o tempo médio de resposta às solicitações apresentadas pelas Autarquias, Entidades Equiparadas e Entidades Associativas de âmbito religioso, cultural e desportivo, no âmbito dos Programas relacionados com a cooperação técnica e financeira	<p>Na análise das candidaturas aos programas relacionados com a cooperação técnica e financeira e na consequente emissão de parecer foram utilizados, em média, 4 dias úteis. A meta era 9 dias úteis, com 2 dias de tolerância. Quando foi necessário solicitar elementos, utilizaram-se, em média, 6 dias úteis. A meta era 7 dias, com tolerância de 2 dias.</p> <p>Na análise e elaboração da informação relativa aos pedidos de pagamento foram utilizados, em média, aproximadamente 4 dias. A meta era 9 dias, com tolerância de 2 dias.</p>
2 - Otimizar os procedimentos no acompanhamento das Juntas de Freguesia do distrito da Guarda pertencentes à área de intervenção da CCDRC, no âmbito da Lei das Finanças Locais	<p>Foram verificados todos os documentos previsionais e de prestação de contas remetidos pelas Juntas de Freguesia pertencentes à área de intervenção da DSR da Guarda. Também foram elaborados os respetivos relatórios trimestrais, os quais continham um quadro síntese da aplicação e utilização do SinPocalCentro. A meta era analisar 90% dos documentos, com uma tolerância de 5%.</p> <p>No âmbito do SIIAL e do SinPocalCentro, foram realizadas 3 ações de formação/sensibilização destinadas às Juntas de Freguesia da área de intervenção da DSR da Guarda (Sabugal, em 28 de fevereiro, Guarda, em 19 de março, e Meda, em 28 de maio). Também foi realizado o respetivo relatório de cada ação.</p> <p>A meta era realizar 3 ações, sem qualquer intervalo de tolerância.</p> <p>A DSR da Guarda também participou na organização dos Seminários o “Novo regime jurídico das Autarquias Locais e estatuto das entidades intermunicipais” e “Temas essenciais para governar as Freguesias”, promovidos pela CCDRC, pela Associação Nacional de Freguesias (ANAFRE) e pela Fundação CEFA – Fundação para os Estudos e Formação Autárquica, sob o Alto Patrocínio de S. Exa. o Secretário de Estado da Administração Local, realizados no dia 22 de novembro, no Auditório da Câmara Municipal da Guarda.</p>
3 - Otimizar os procedimentos na validação dos documentos previsionais e de prestação de contas das Câmaras Municipais do distrito da Guarda pertencentes à área de intervenção da CCDRC	<p>No que respeita a esta atividade, verificação dos documentos previsionais para 2013, a mesma foi realizada dentro do prazo estabelecido com a colaboração da DSAJAL/DCTF.</p> <p>Procedeu-se, em cooperação estreita com a DSAJAL/DCTF e a DGAL, à verificação, dentro do prazo estabelecido, dos documentos de prestação de contas de 2012 dos municípios pertencentes à área de intervenção da DSR da Guarda, bem como de outros da Região Centro, e à sua validação, após as Câmaras Municipais terem procedido às necessárias retificações, quando aplicável</p> <p>Relativamente à análise da conformidade do Fundo Social Municipal, a CCDRC, conforme transmitido em devido tempo à DGAL, através do ofício n.º DCTF 296/13, de 26.02.2013, não realizou, pelos motivos que constam no referido ofício, esta atividade ao longo de 2013.</p>
4 - Melhorar o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	<p>Sempre e quando as Câmaras Municipais não remeteram os elementos necessários dentro do prazo para dar cumprimento ao programa de trabalhos aprovado pela CA, a DSR oficiou as respetivas Câmaras Municipais, alertando-as para o facto, num prazo médio inferior a 10 dias úteis. A meta era 15 dias, com uma tolerância de 5 dias.</p> <p>A DSR promoveu, sempre que solicitado, em colaboração com a DSOT, a respetiva conferência de serviços, num prazo médio de 5 dias úteis. A meta era de 6 dias, com um intervalo de tolerância de 1 dia.</p>

Divisão Sub-Regional de Guarda	
Objetivos	Fundamentações
5 - Melhorar a fiscalização do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	<p>No âmbito do Plano de Fiscalização estabelecido pela DSF foram realizadas e devidamente informadas, conforme consta do GEP, 46 ações de fiscalização ativas. Foram, ainda, realizadas e devidamente informadas, conforme consta do GEP, 23 ações de fiscalização ativas por iniciativa da DSR, algumas das quais, após proposta do Senhor DSF e de acordo com despacho do Exmo. Senhor Vice-Presidente da CCDRC, foram incluídas no Plano Global da CCDRC. A meta era realizar 25 ações, com um intervalo de tolerância de 2 ações.</p> <p>Estas ações de fiscalização conduziram, entre outros efeitos positivos, à erradicação de 14 depósitos ilegais de resíduos, com especial destaque para a erradicação de sucatas diversas, RCD e VFV, conforme despachos do Exmo. Senhor Vice-Presidente da CCDRC, após proposta do Senhor DSF, vertidos nas respetivas informações. A meta era erradicar 5 depósitos ilegais de resíduos, com um intervalo de tolerância de 1.</p> <p>A DSR necessitou, em média, aproximadamente 10 dias para dar resposta às reclamações recebidas. A meta era 30 dias de calendário.</p>
6 - Melhorar a resposta às solicitações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	<p>Foram utilizados, em média, aproximadamente 5 dias úteis para responder às solicitações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo. A meta era 15 dias, com tolerância de 3 dias.</p> <p>Foram utilizados, em média, aproximadamente 3 dias úteis para solicitar elementos, quando aplicável. A meta era 5 dias úteis.</p>
7 - Garantir a representação da CCDRC em comissões e grupos de trabalho	<p>A DSRG participou em todas as reuniões das comissões e grupos de trabalho para que foi solicitada. Participou, igualmente, em todas as vistorias que lhe foram solicitadas.</p> <p>Foram utilizados, em média, aproximadamente 10 dias úteis para elaborar a necessária informação/parecer/relatório. A meta era de 15 dias úteis, com uma tolerância de 3 dias.</p>

	Objetivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Leiria	1 - Dinamizar os processos de elaboração, alteração e revisão dos PMOT	Ind. 1 – Número médio de reuniões da CA ou setoriais ou de iniciativas (cada iniciativa consiste numa reunião com a CM com posterior elaboração de memorando) (Peso: 60%)	2 por cada PDM	X		
		Ind.2 – N.º de respostas dadas através de pareceres, reuniões setoriais ou de esclarecimento, ou por correio eletrónico, nos procedimentos de alteração de PDM e de formação e dinâmica dos PU e PP. (Peso 40%).	90% (n.º de respostas /n.º de solicitações) x100	X		
	2 - Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Ind 1 – Tempo médio de resposta (pedidos no âmbito do RJREN, exceto nos casos dos PGF) (Peso: 40%)	17 dias	X		
		Ind.2 – Tempo médio de resposta (pareceres pedidos pela DLPA) (Peso: 30%)	15 dias	X		
		Ind. 3 – N.º de contributos dentro do prazo estabelecido pela DAA (Peso 30%)	85% (n.º de contributos dentro do prazo estabelecido pela DAA / n.º de solicitações) x100	X		
3 - Garantir a participação em Ações, Grupos de Trabalho, Comissões, Conselho Estratégico e Entidade Regional de Turismo	Ind. – Presenças em reuniões Peso: 100%	90% (n.º de presenças / n.º convocatórias) x100	X			
4 - Garantir a fiscalização do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	Ind.1 – N.º de ações de fiscalização realizadas e devidamente informadas de acordo com aos procedimentos e normas (Peso: 70%)	20 ações	X			

	Ind.2 – Tempo médio de resposta às reclamações, em 80% dos casos (Peso: 30%)	30 dias	X		
5 - Otimizar o acompanhamento das Juntas de Freguesia da área de atuação da DSR: - Na aplicação do regime simplificado do POCAL, com recurso à ferramenta informática sin.pocalCENTRO; - No reporte de informação sobre Recursos Humanos na plataforma do SIIAL, sob gestão da DGAL, de acordo com a Lei nº 57/2011, de 28 de Novembro	Ind.1 – Verificação dos documentos remetidos pelas Juntas de Freguesia à DSRL (Peso: 20%)	Verificação de 90% dos documentos remetidos		X	
	Ind.2 – Monitorização do nº de Juntas de Freguesia que utilizam a ferramenta informática sin.pocalCENTRO, disponível no portal da CCDRC (Peso:40%)	Monitorização mensal, com apresentação dos resultados em tabela quantificativa		X	
	Ind.3 – Contactar todas as Juntas de Freguesia para os preenchimentos trimestrais do SIIAL, no que concerne à prestação de informação sobre os seus recursos humanos. (Peso: 40%)	5 dias antes do início do período obrigatório de cada trimestre		X	
6- Garantir a resposta às solicitações apresentadas no âmbito dos programas relacionados com a cooperação técnica e financeira com as Autarquias, Entidades Equiparadas e com as Entidades Associativas de âmbito religioso, cultural e desportivo	Ind. Tempo médio para visar os documentos de despesa/informar pedidos de pagamento. (Peso: 100%)	10 dias após entrada do processo devidamente instruído	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável

Divisão Sub-Regional de Leiria	
Objectivos	Fundamentações
1 - Dinamizar os processos de elaboração, alteração e revisão dos PMOT	Na prossecução que foi imprimida no ano anterior em relação aos processos de revisão dos PDM, nomeadamente tendo em vista a possibilidade dos mesmos serem abrangidos pelo regime transitório das OEANR_REN, foram realizadas em média 6 reuniões por cada PDM o que supera claramente o indicador. Nos procedimentos de alteração de PDM e de formação e dinâmica dos PU e PP, foi sempre garantida resposta às solicitações, havendo uma superação inequívoca do indicador (superação com número de respostas > 90%).
2 - Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Com efeito, o tempo médio de resposta nos pedidos no âmbito do RJREN situou-se entre os 6 e os 7 dias, superando claramente o indicador de superação. De destacar o elevado número de análises/pareceres efetuados só no âmbito do RJREN, ou seja 391 de acordo com os nossos registos. Naturalmente que se teve sempre presente em consideração o prazo legal para a emissão de respostas. O tempo médio de resposta à DLPA rondou os 13 dias, ultrapassando o indicador de superação, embora com uma margem mínima. O nº de contributos dentro do prazo estabelecido pela DAA situou-se acima dos 90%, ultrapassando claramente o indicador de superação.
3 - Garantir a participação em Ações, Grupos de Trabalho, Comissões, Conselho Estratégico e Entidade Regional de Turismo	A área de atuação da DSR Leiria tem uma dinâmica socioeconómica muito grande, sendo conseqüentemente elevado o número de solicitações para a intervenção na regularização de atividades económicas. Assim, é de destacar a grande participação de técnicos, no âmbito do NREAP (licenciamento de pecuárias), no âmbito do REAI (licenciamento industrial), Regime Jurídico de exploração de massas minerais/pedreiras e Comissões de Acompanhamento de AIA, para além de outras atividades como a representação (chefe de divisão) na COMAC-Comissão de Autorização Comercial e Entidade Regional de Turismo Leiria - Fátima. Assim, verificou-se uma presença em 100% das solicitações, ou seja, 85 reuniões. Contudo, verificou-se um decréscimo de solicitações em relação a 2012, nas atividades económicas, à exceção da regularização de pecuárias, onde se continuou a verificar uma acentuada dinâmica.
4 - Garantir a fiscalização do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	Com efeito, foram superadas as ações no âmbito do Plano de Fiscalização, tendo sido realizadas 48 ações (o indicador de superação é > 24 ações). Quanto ao tempo médio de resposta às reclamações, este situou-se nos 19 dias, portanto consideravelmente inferior ao previsto como meta (30 dias).
5 - Otimizar o acompanhamento das Juntas de Freguesia da área de atuação da DSR: - Na aplicação do regime simplificado do POCAL, com recurso à ferramenta informática sin.pocalCENTRO; - No reporte de informação sobre Recursos Humanos na plataforma do SIIAL, sob gestão da DGAL, de acordo com a Lei nº 57/2011, de 28 de Novembro	Foram cumpridas as metas relativamente aos indicadores 1, 2 e 3

6- Garantir a resposta às solicitações apresentadas no âmbito dos programas relacionados com a cooperação técnica e financeira com as Autarquias, Entidades Equiparadas e com as Entidades Associativas de âmbito religioso, cultural e desportivo

As últimas candidaturas apresentadas reportam-se ao ano de 2012, não havendo registo de qualquer candidatura no ano de 2013.



**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**

Questionário de Satisfação dos Colaboradores

O sucesso da CCDRC assenta de forma definitiva no desempenho e dedicação de todos os seus trabalhadores. Torna-se, por isso, essencial acompanhar, medir e caracterizar os graus de satisfação/motivação. É por isso essencial promover um acompanhamento permanente das temáticas que se relacionam com o nosso ambiente de trabalho, bem como aferir os diferentes níveis de satisfação.

A análise destes resultados permite tomar decisões de melhoria e identificar prioridades, no sentido de procurar reforçar as motivações e desenvolver as competências do nosso excelente capital humano.

Numa perspectiva de continuidade e de melhoria constante da CCDRC, e tal como foi feito no ano anterior, disponibilizou-se na intranet um inquérito de satisfação aos seus trabalhadores.

Da análise global aos resultados destacamos o “grau de satisfação global com a CCDRC considerando toda a minha experiencia de trabalho com a mesma” que obteve a classificação de 7,7 (numa escala de 1 a 10). Recordamos que o mesmo indicador global no ano de 2012 tinha atingido o valor de 7,3. Assistimos assim em 2013 a uma melhoria do grau de satisfação dos trabalhadores.

Características do colaborador

Em que serviço da CCDRC exerce as suas funções

- DSAJAL - Direção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local
- DSOT - Direção de Serviços de Ordenamento do Território
- DSA - Direção de Serviços de Ambiente
- DSF - Direção de Serviços de Fiscalização
- DSCGAF - Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira
- DSDR - Direção de Serviços de Desenvolvimento Regional
- DSR- Divisões Sub-Regionais
- Estrutura Técnica do Mais Centro
- Presidência da CCDRC/Comissão Diretiva do Mais Centro

Antiguidade na CCDRC

- inferior a 1 ano
- 1 a 5 anos
- 6 a 10 anos
- 11 a 20 anos
- 21 a 30 anos
- mais de 30 anos

Cargo

- Dirigente
- Não dirigente

Sexo

- Masculino
- Feminino

Questões

Assinale, para cada questão, o número que melhor reflecte a sua opinião sobre o assunto em causa.

1. Grau de satisfação global com a CCDRC, considerando toda a minha experiência de trabalho com a mesma

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito satisfeito

2. Nível de produtividade do trabalho desenvolvido na CCDRC

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

3. Nível de qualidade do trabalho desenvolvido na CCDRC

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

4. Oportunidade de progressão profissional

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

5. Satisfação com a formação que recebo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

6. Satisfação com as instalações, equipamentos e serviços de apoio

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado**7. Grau de promoção da aprendizagem e desenvolvimento de competências**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado**8. Possibilidade de conciliar a actividade profissional com a vida pessoal**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado**9. Igualdade de tratamento na CCDRC (entre colegas, entre unidades orgânicas e entre homens e mulheres).**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado**10. Modo como a CCDRC reconhece todo o meu trabalho, dedicação e esforço enquanto colaborador**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado**11. Modo como a CCDRC reconhece as minhas competências profissionais**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado**12. Sentimento de que estou a ser bem pago**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado**13. Sentimento de que o meu nível de remuneração é justo face ao dos meus colegas na CCDRC em situação semelhante**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado**14. Possibilidade que me é dada de participar na tomada de decisões**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado**15. Autonomia que me é dada para planear, executar e avaliar o meu próprio trabalho**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito baixo Muito elevado

16. Realização pessoal na função que ocupo na CCDRC

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

17. Conhecimento do meu papel na CCDRC (o que ela espera e quer de mim)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

18. Conforto e bem-estar físico do meu local de trabalho (ex. temperatura, espaço, limpeza)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

19. Equipamentos informáticos disponíveis (computador, impressora, etc.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

20. Apoio com que posso contar por parte da minha chefia directa

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

21. Preocupação e envolvimento das chefias com os colaboradores da organização

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

22. Obtenção regular de informação sobre o meu desempenho na CCDRC

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

23. Acesso e recepção da informação que considero útil para o desempenho da minha função

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

24. Sentimento de que os objectivos que me estão atribuídos são adequados e possíveis de alcançar

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

25. Portal da CCDRC

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

26. Intranet

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

27. Sentimento de que é feita uma correcta e justa avaliação do trabalho que desenvolvo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

28. Ajuda, colaboração e cooperação entre colegas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

29. Grau em que considero existir na CCDRC um ambiente de trabalho sem conflitos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

30. Grau de participação dos colaboradores na apresentação de sugestões que visam melhorar o funcionamento da CCDRC

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

31. Aceitação e estímulo, por parte da CCDRC, de sugestões feitas por colaboradores

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

32. Sentimento de que no meu trabalho diário estou a contribuir para que a CCDRC atinja os seus objectivos globais

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

33. Conhecimento que possuo da política, estratégia e objectivos da CCDRC

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

34. Estímulo que é dado ao trabalho em equipa

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

35. Grau de interacção entre os diversos serviços

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

36. Utilidade e eficácia da formação que recebo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

37. Comunicação interna

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

38. Grau em que a satisfação dos utentes e parceiros é uma das maiores prioridades da CCDRC

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

39. Eficácia no modo como a CCDRC lida com as reclamações dos utentes

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

40. Qualidade dos serviços prestados pela organização

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

43. Grau em que a CCDRC se aproxima do que seria para mim uma organização ideal para trabalhar

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

44. Orgulho que tenho em pertencer a esta organização

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

45. Dedicção e empenho que tenho pela CCDRC

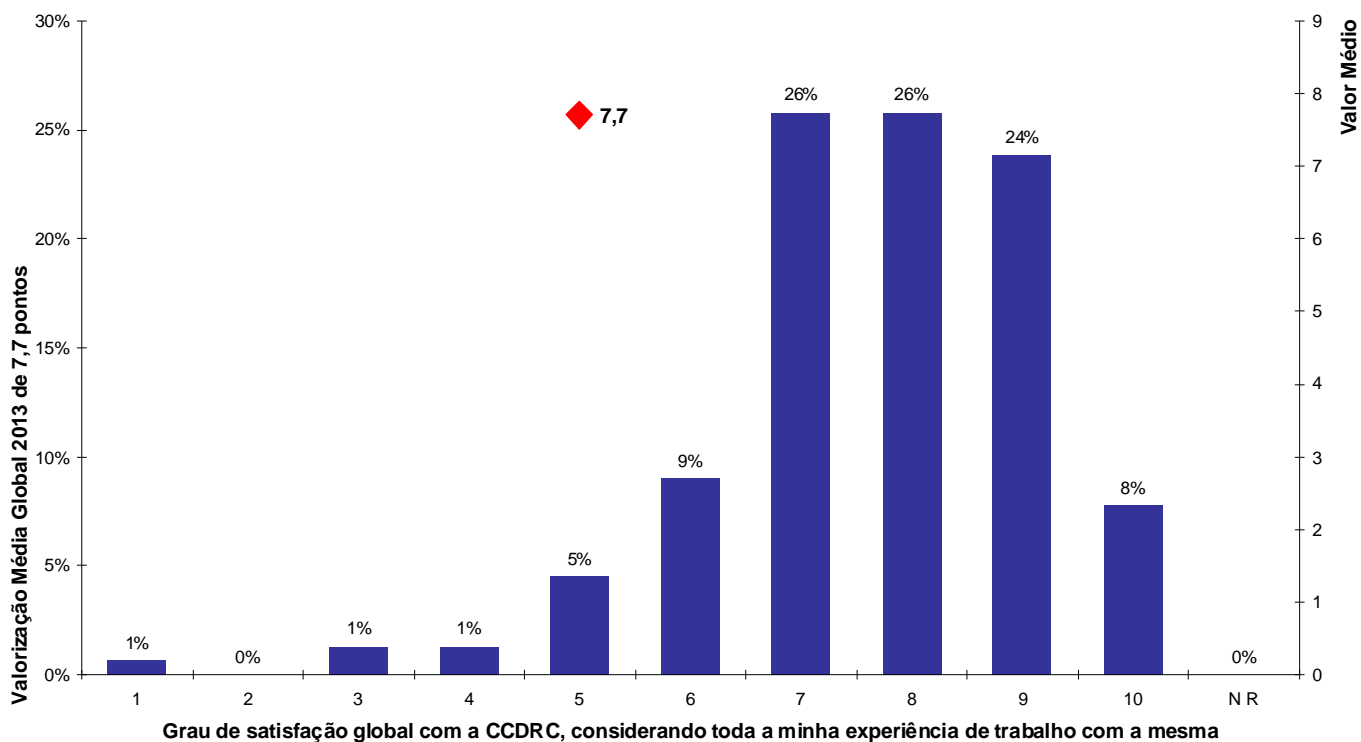
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito baixo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito elevado

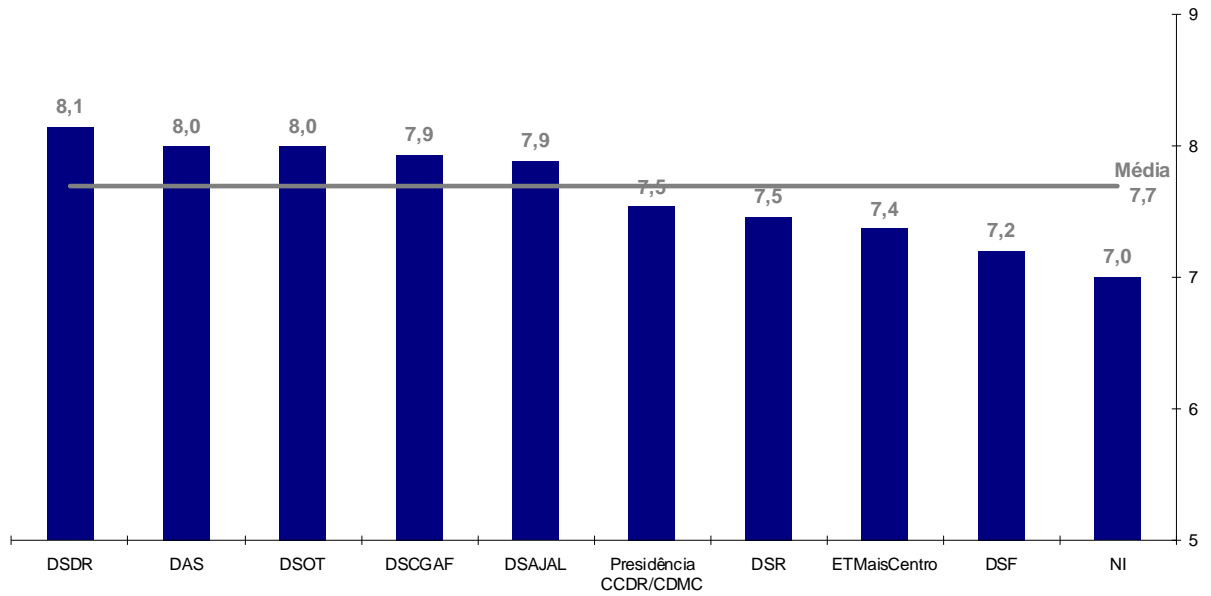
Ações de melhoria

Identifique ações prioritárias que poderão ser desenvolvidas na CCDRC para melhorar o seu grau de satisfação/motivação?

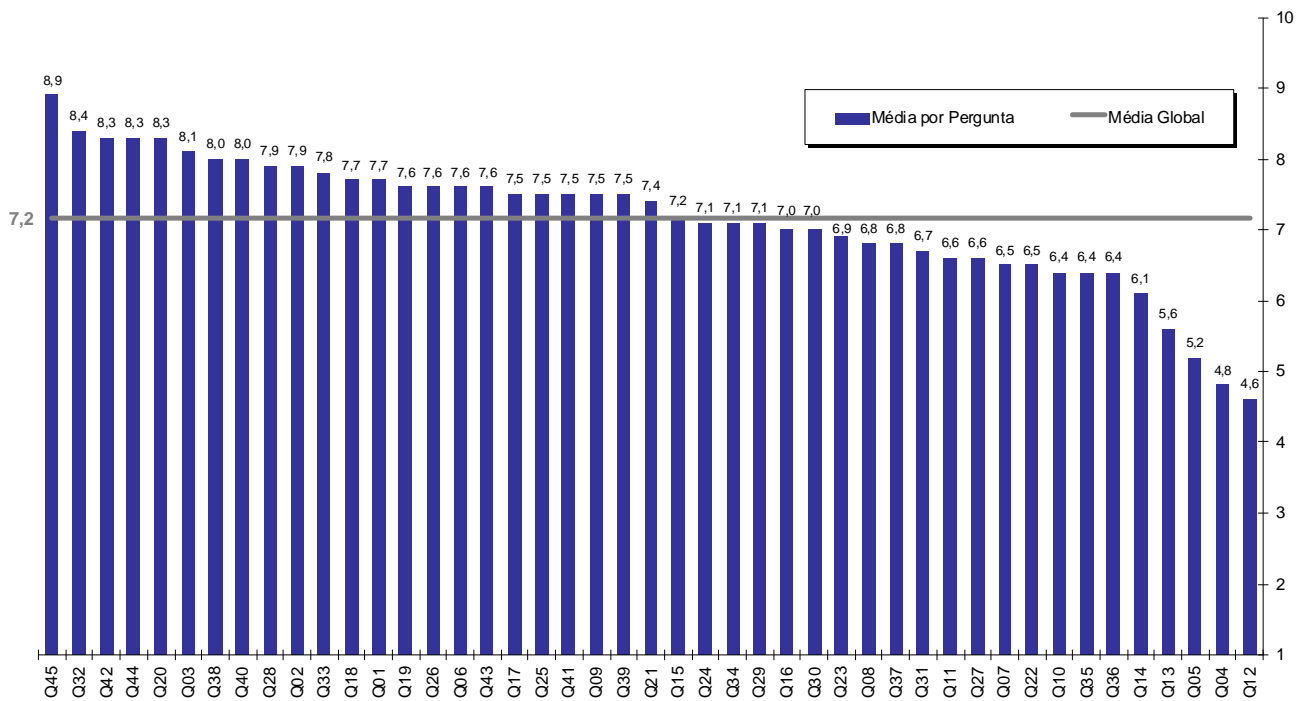
Principais Resultados

Análise da Satisfação





1. Grau de satisfação global com a CCDRC, considerando toda a minha experiência de trabalho com a mesma





**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**

Inquérito utilizado:



Avaliação do grau de satisfação dos utentes/parceiros da CCDRC

A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro (CCDRC) ambiciona, nas suas múltiplas vertentes de intervenção, afirmar-se enquanto entidade prestadora de serviços de qualidade e reconhecida enquanto aliado de CORDENAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL.

Para alcançar tal objetivo, é da maior relevância conhecer o grau de satisfação dos utentes/parceiros que interagem com os diferentes serviços da CCDRC, bem assim como obter sugestões de melhoria por parte dos mesmos.

O presente questionário visa contribuir nesse mesmo sentido. Pedimos-lhe que indique, utilizando uma escala de 1 a 10, onde 1 representa o nível mais baixo (“muito insatisfeito”) e 10 o mais elevado (“muito satisfeito”), o grau de satisfação pessoal/institucional face aos diferentes serviços da CCDRC. Um valor situado entre 1 e 5 denota predominantemente “insatisfação”, sendo que inversamente valores entre 6 e 10 correspondem a uma situação que predomina a “satisfação”.

Caso não disponha de conhecimento ou informação para responder de forma consistente em relação a alguns dos serviços, assinale a opção Não sabe/Não Responde (NS/NR).

No final do preenchimento, anónimo, agradecemos que deixe ficar o formulário à saída da sala.

Muito obrigada pela sua colaboração!

Pedro Saraiva

Questionário

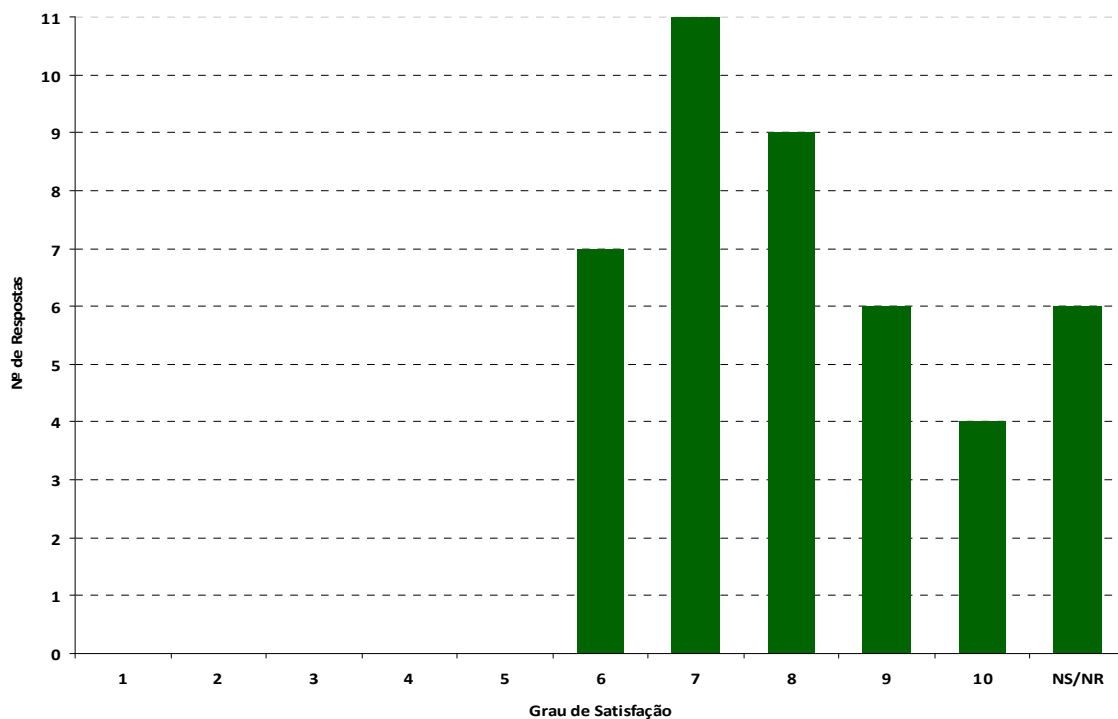
Considerando a sua experiência de relacionamento com a CCDRC, qual é o grau de satisfação que associa a cada um dos seguintes serviços:

	Muito insatisfeito								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Presidência da CCDRC e Comissão Diretiva do Mais Centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de Ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de Fiscalização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de Ordenamento do Território	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços de Desenvolvimento Regional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Divisões Sub-regionais (Aveiro, Castelo Branco, Guarda, Leiria, Viseu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mais Centro-Programa Operacional Regional do Centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CCDRC e Mais Centro numa apreciação global	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por forma a ajudar-nos a melhorar os serviços prestados, ficamos agradecidos caso adicionalmente queira partilhar connosco algumas sugestões de melhoria a ter em consideração por parte da CCDRC, assinalando-as no espaço que se segue:

Muito obrigado pela sua preciosa colaboração. Agradecemos que deixe ficar este formulário à saída da sala. Estará com isso a ajudar a CCDRC e a Região Centro, que pretende servir cada vez mais e melhor.

CCDRC e Mais Centro numa apreciação Global



Não houve qualquer resultado inferior a 6 e a moda da distribuição é 7,60 dos inquiridos atribuem um valor de satisfação entre 7 e 9.

O grau médio de satisfação global, que decorre deste padrão de respostas, corresponde a 7,7 (numa escala de 1 a 10). Quando comparado com o valor obtido em 2012, que foi de 7,2, este resultado é muito gratificante, validando a qualidade dos serviços prestados, no modo como estes são percebidos pelos parceiros/utentes da CCDRC e que integram o Conselho Regional.