



**Ministério do Ambiente e do Ordenamento do Território
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento
Regional do Centro**

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2010

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Actividades 2010

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>

Data de edição

Fevereiro de 2011

ÍNDICE GERAL

I - Nota Introdutória	4
II - Auto-avaliação	5
II.1 Análise do QUAR	5
II.1.1 Do grau de cumprimento dos objectivos operacionais e análise aos desvios	5
II.1.2 Dos Meios.....	11
II.1.3 Das Fontes de Verificação	13
II.2 Análise ao Plano de Actividades.....	14
II.2.1 Grau de cumprimento dos objectivos.....	15
III – Balanço Social.....	23
IV – Avaliação Final	26
V - Anexos.....	27

I - Nota Introdutória

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

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

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

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

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

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

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

II - Auto-avaliação

II.1 Análise do QUAR 2010

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

No Anexo 1 são apresentados os resultados para o QUAR de 2010.

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

- a) **Auto-avaliação quantitativa**, nos termos do n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B72007, de 28 de Dezembro:

	OBJECTIVOS OPERACIONAIS		META ANO 2010	CONCRETIZAÇÃO				TAXA DE REALIZAÇÃO	DESVIOS
				Resul	Crit. Super.	Classificação			
						Superou	Atingiu		
Eficácia (50%)	Obj. 1	Reduzir os passivos ambientais da Região Centro	25	42	30	✓		140%	40%
	Obj. 2	Incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais e monitorização do PROT – Objectivo Comum	40	52	45	✓		116%	16%
			5	6	5	✓		120%	20%
	Obj. 3	Acompanhamento técnico das Juntas de Freguesia da Região Centro na aplicação do regime simplificado do POCAL com recurso à ferramenta informática do sIn.pocalCENTRO - Objectivo relevante	350	590	400	✓		148%	48%
			300	355	350	✓		101%	1%
	Eficiência (30%)	Obj. 4	Contribuir para a actuação concertada dos Serviços da Administração Pública – Objectivo relevante	85%	100%	90%	✓		111%
85%				96%	90%	✓		107%	7%
Obj. 5		O GPS dos processos de aquisição	20 Jun	1 Jun	15 Jun	✓		109%	9%-
			20 Dez	1 Mar	25 Dez	✓		182%	82%
Obj. 6		Implementar planos de fiscalização e garantir punição eficaz às infracções em matéria de ambiente e ordenamento do território.	170	308	180	✓		171%	71%
			70%	87%	75%	✓		116%	16%
Qualidade (20%)	Obj. 7	Aproximar a CCDRC do Utente – Objectivo relevante	20 Dez	13 Set	15 Dez	✓		131%	31%
			4	4,9	4	✓		123%	23%
	Obj. 8	Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar da Região	85%	96%	85%	✓		113%	13%
			90%	90%	90%		✓	100%	0%

Apresentaremos a seguir uma análise explicativa aos principais desvios verificados na concretização dos objectivos propostos para o ano de 2010.

Relativamente ao **Objectivo 1 “Reduzir os passivos ambientais da Região Centro”** indicador 1 “Número de acções de remoção de depósitos ilegais de resíduos”, verificou-se um desvio positivo de + 40%. O objectivo foi estabelecido tendo em conta o histórico dos resultados obtidos em acções idênticas verificadas no passado, constatando-se desde 2008 a 2010 uma diminuição significativa do número de depósitos ilegais de resíduos em especial de veículos em fim de vida (VfV) e de metais ferrosos e não ferrosos. Em finais de 2010, o número destes depósitos ainda existentes de dimensões relevantes é residual e com perspectivas de resolução em 2011, por via do licenciamento ou encerramento.

Em 2010, foi desactivado e encerrado um grande depósito ilegal de veículos em fim de vida (VfV), metais ferrosos e não ferrosos e de resíduos de equipamentos eléctricos e electrónicos, situado em área classificada como reserva ecológica nacional, em Lameiria, freguesia de Colmeias no Concelho de Leiria, para o qual foi necessário proceder à posse administrativa dos terrenos, contratação pela CCDRC dos meios para a remoção e limpeza dos resíduos existentes no local para destino licenciado.

Para os resultados obtidos contribuiu o empenho demonstrado por todos os colaboradores da fiscalização, da DSF, e das DSR's, no que se refere à persistência das acções de fiscalização junto dos operadores ilegais identificados bem como a pronta instrução dos processos de contra-ordenação pela DSAJAL.

No que respeita ao **Objectivo 2 “Incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais e monitorização do PROT”** os desvios foram positivos.

No indicador *Número de novos indicadores estatísticos de caracterização da Região*, prosseguiu-se em 2010 o trabalho de incorporar no site da CCDRC informação crucial para fomentar o conhecimento e a caracterização da Região. Nesse sentido o indicador foi superado pois não só foram actualizados os indicadores estatísticos que já estavam disponíveis, como se incorporaram 52 novos indicadores considerados relevantes. A sua disponibilização foi efectuada por NUTS II, NUTS III e municípios tendo em conta o âmbito geográfico de actuação da CCDRC (77 municípios) e a Região Centro definida para a operacionalização das intervenções co-financiadas pelos Fundos Estruturais (100 municípios).

No âmbito do Sistema de Monitorização e Avaliação da Situação da Região Centro foram divulgados vários documentos que procuraram monitorizar, analisar e divulgar a situação e a evolução da região, quer pela sua divulgação no site da CCDRC quer pela submissão de comunicações em Seminários e fóruns de debate sobre desenvolvimento regional. Os trabalhos desenvolvidos com um carácter mais temático prenderam-se com a análise da mobilidade laboral na Região Centro, com a avaliação do impacto dos sistemas de incentivos na Região e sobre a análise do comércio intra-comunitário da Região. As dinâmicas regionais foram ainda evidenciadas pela caracterização efectuada do distrito da Guarda e pela apresentação de comunicações na Associação Portuguesa de Desenvolvimento Regional. A perspectiva da monitorização foi realçada pela edição de cinco números do “Região Centro – Boletim Trimestral”, dando continuidade ao trabalho de 2009, e pelo lançamento de um número zero de monitorização trimestral das “Políticas Públicas na Região Centro – QREN 2007-2013”. O indicador *Número de estudos produzidos no âmbito do Observatório das Dinâmicas Regionais do Centro* foi por isso superado.

No que respeita ao **Objectivo 3 “Acompanhamento técnico das Juntas de Freguesia da Região Centro na aplicação do regime do POCAL com recurso à ferramenta informática do sin.pocalCENTRO”**, há a considerar dois indicadores:

“Número de Juntas de Freguesia com formação - Neste indicador, com base nas listas de presença assinadas pelos participantes nas acções de formação realizadas em 2010, foram objecto de formação autarcas, funcionários e colaboradores de 590 Freguesias da Região Centro o que corresponde a uma taxa de execução de 169% relativamente à meta estipulada (350 Freguesias) e de 148% quando considerando para efeitos de calculo o valor da superação(400 Freguesias).

“Número de Juntas de Freguesia com formação que utilizam a ferramenta informática sin.pocalCENTRO disponível no Portal da CCDRC”. Neste indicador, com base nos registos constantes da aplicação informática sin.pocalCENTRO, foram objecto de registo na plataforma informática os dados de 355 Freguesias da Região Centro o que corresponde a uma taxa de execução de 118% relativamente à meta estipulada (300 Freguesias) ou de 101% relativamente ao valor de superação (350 Freguesias).

Relativamente ao **Objectivo 4 “Contribuir para a actuação concertada dos Serviços da Administração Pública”** que se analisa através de dois indicadores, temos:

“Proporção das respostas dadas via portal RJUE” . Neste indicador a taxa de realização foi de 100% (99,6%), que correspondeu a um total de 754 respostas, num universo de 755 solicitações via Portal RJUE.

“Proporção das respostas dadas via plataforma REAI” . Neste indicador a taxa de realização foi de 98% que correspondeu a um total de 55 respostas, num universo de 56 solicitações via plataforma de interoperabilidade REAI.

No que respeita ao **Objectivo 5 “O GPS dos Processos de Aquisição”** o mesmo é avaliado segundo dois indicadores:

“Data de realização dos processos de aquisição externa através de plataforma electrónica, permitindo o acesso aos mesmos pelos fornecedores da CCDRC” todo o sistema de informação de suporte à aquisições externas e à sua utilização pelos fornecedores para procedimentos externos foi disponibilizada em Junho de 2010 e pode ser consultada em <http://www.anogov.com/ma-ccdrc/faces/app/dashboard.jsp>. O indicador foi assim superado.

“Data de realização dos processos de aquisição interna através de plataforma electrónica, permitindo o acesso aos mesmos por todos os intervenientes” foi desenvolvido um sistema interno de workflow para suporte a todo o processo de aquisição utilizando a total desmaterialização dos processos e a sua re-engenharia. O sistema é transversal a toda a organização e em 2010 foram criados 237 processos. O sistema foi disponibilizado e utilizado por toda a organização em 1 de Março de 2010.

Objectivo 6 “Implementar planos de fiscalização e garantir punição eficaz às infracções, em matéria de ambiente e ordenamento do território” sendo que este objectivo é concretizado por dois indicadores:

“Número de acções de fiscalização concretizadas” foi aprovado um plano de fiscalização para 2010, que para além de outros temas, estava centrado na fiscalização de depósitos ilegais de veículos em fim de vida (VfV), metais ferrosos e não ferrosos e de resíduos de equipamentos eléctricos e electrónicos, na exploração de massas minerais (pedreiras) activas e abandonadas com passivos ambientais e na fiscalização do cumprimento do regime jurídico das operações de gestão de resíduos de construção e demolição e do regime jurídico de utilização de lamas de depuração em

solos agrícolas, dando comprimento às orientações para esse efeito da Secretaria de Estado do Ambiente.

Do referido plano, foram realizadas pelos técnicos da Direcção de Serviços de Fiscalização 118 acções de fiscalização e pelas cinco Divisões Sub-Regionais (DSR's) 190 acções de fiscalização.

Assim, no total foram realizadas 308 acções de fiscalização com um desvio em relação à meta estabelecida de + 71%.

No que se refere às restantes componentes do plano de fiscalização destaca-se a execução de acções de fiscalização de forma consistente no âmbito dos loteamentos e rede natura 2000.

O apoio dado pelas DSR's na execução de acções de fiscalização do plano foi fundamental para o resultado obtido.

“Número de decisões tomadas relativamente ao número de autos de notícia levantados em 2010”. Este indicador, com base na validação da aplicação Gestão Electrónica de Processos da CCDRC, indicou que foram tomadas 352 decisões num total dos 441 Autos de Notícia levantados em 2010, o que se traduz numa taxa de execução de 80%, ou seja mais 10% do que a meta proposta e mais 5% do que o critério de superação.

Objectivo 7 - “Aproximar a CCDRC do Utente”.

A CCDRC tem vindo a alargar o leque de serviços que presta junto dos *stakeholders* em geral. O portal e a Internet têm sido os veículos privilegiados para estabelecer a interface com os seus utentes, no sentido de uma maior aproximação. Nesse sentido, a CCDRC tem dinamizado algumas formas interactivas de contacto com o seu universo de utentes através da partilha de informação nas redes sociais, e da criação de ferramentas que simplifiquem a tarefa de quem conosco colabora. No ano de 2010 foram disponibilizadas diversas ferramentas das quais destacamos o Inventário Regional das Emissões Atmosféricas.

Para além disso, existe o CRU- Centro de Resposta ao Utente, para onde são encaminhados os utentes que nos procuram no sentido de apoiar no relacionamento utente/CCDRC. Após o atendimento dos nossos utentes, os mesmos são convidados a preencher um questionário de satisfação que tem servido para aferir o grau de satisfação do serviço prestado.

A concretização do objectivo “Aproximar a CCDRC do Utente” foi medido através de dois indicadores:

Data da disponibilização às empresas da possibilidade de registo online das respectivas emissões gasosas em plataforma electrónica no portal da CCDRC. foi superado, uma vez que em Setembro de 2010 foi disponibilizada uma primeira versão da aplicação no portal da CCDRC.

Grau de satisfação dos Utentes relativamente à qualidade dos serviços prestados o resultado do questionário lançado junto dos utilizadores revelou um grau de satisfação de 4,9 o que mostra que também neste caso foi superado.

Objectivo 8 - “Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar da região”.

A concretização do objectivo “Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar da região” foi medido através de dois indicadores:

Proporção de dias do ano em que é garantida a recolha e divulgação dos dados sobre a qualidade do ar na região, foi superado, uma vez que a taxa de realização foi de 113%, cuja meta considerando a superação era de 85%.

Proporção de ocorrências de excedências de ozono comunicadas, foi cumprido, uma vez que a taxa de realização foi 100%, cuja meta era de 90%. O resultado anual foi de 90% na comunicação das ocorrências de ozono, sendo de referir que o objectivo apenas foi cumprido em virtude de algumas ocorrências se terem verificado no período nocturno e ao fim de semana, não sendo possível efectuar a sua comunicação.

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

Designação/Alíneas	Realizado	Não realizado	Observações
a) À apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos	x		Foi efectuado um inquérito interno para aferir o grau de satisfação dos utilizadores internos ao serviço da DSCGAF. Os resultados do mesmo são apresentados no Anexo 3.. Foi também efectuado um inquérito externo para medir o seu grau de satisfação dos utilizadores externos que se deslocam à CCDRC. Os resultados deste inquérito podem ser observados no Anexo 4.
b) À avaliação do sistema de controlo interno		x	Não foi possível implementar esta avaliação
c) Às causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficiente	x		Foram concretizados todos os objectivos previstos.
d) Às medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do seu desempenho, evidenciando as condicionantes que afectem os resultados a atingir			As medidas a tomar para reforçar o desempenho do Serviço passam basicamente por três vectores: melhorar a comunicação interna e externa da CCDRC; envolver mais os trabalhadores na tomada de decisões; e aumentar a formação, quer em contexto de trabalho, quer fora do mesmo.
e) À comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação	n.a	n.a	
f) À audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço.	x		Os resultados da monitorização do QUAR 2010, divulgados a todos os trabalhadores na Intranet. Houve também uma reunião com os dirigentes, onde não só se discutiram os resultados da avaliação de 2010, como se preparou o Plano de Actividades de 2011 e o QUAR de 2011.

II.1.2 Dos Meios

a) Meios humanos – análise da “produtividade”

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

	Meios humanos
Planeado	2383
Executado	2375
Desvio	-8

Este quadro é reflexo da ponderação apresentada no QUAR 2010 e que é apresentado em anexo a este relatório.

O desvio negativo tem que ver com um maior número de saídas motivado pelo aumento das aposentações que foram provocadas pela alterações legislativas.

Se for efectuada uma análise mais fina podemos concluir que as entradas foram exclusivamente verificaram-se para a carreira de técnico superior e as saídas maioritariamente nas outras carreiras. Este movimento permite assim um aumento da qualificação média dos recursos humanos da CCDRC.

b) Meios financeiros – análise “custo/eficácia”

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

	Meios financeiros (valores em €)		Avaliação global do serviço
	Orçamento Funcionamento	PIDDAC	
Estimado	8.692.753€	6.208.137€	A taxa total de execução do orçamento foi de 80% ao nível da receita e de 72% ao nível da despesa.
Executado	7.181.091€	3.522.347€	
Desvio	1.511.662€	2.685.790€	

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

1. **Orçamento de funcionamento** – As despesas de funcionamento apresentam uma taxa global de execução de 82%. As despesas com o pessoal atingiram um grau de execução de 88% e as outras despesas de funcionamento atingiram um grau de execução de 52%.

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

DESPESA	Orçamento	Execução	Grau de execução
Despesa c/ Pessoal	7.432.906€	6.526.106€	88%
Outras Despesas Funcion.	1.259.847€	654.985€	52%
Totais	8.692.753€	7.181.091€	82%

Podemos assim concluir que os desvios são devidos a uma contracção na utilização/gastos das despesas correntes o que se traduz em algo positivo, já que se conseguiu fazer melhor utilizando menos recursos financeiros.

2. **PIDDAC** –. O conjunto de projectos que constituem este programa de investimento apresenta uma taxa global de execução de 57%. Este grau de execução resulta, em parte da impossibilidade de realizar despesa por força do disposto no Despacho do Sr. Ministro das Finanças de 28 de Setembro de 2010.

No quadro seguinte mostra a execução de cada um dos projectos PIDDAC:

Projecto		Orçamento	Execução	Grau execução
Código	Designação			
0951	Instalações e Equipamento da CCDR Centro	117.500€	57.000€	49%
6098	Cooperação Int./Interreg. e Promoção da Reg. Centro	380.852€	157.231€	41%
5981	Gestão e Promoção Ambiental na Região Centro	233.401€	134.955€	58%
6300	Assistência Técnica Global ao PO - QREN	4.326.370€	2.642.426€	61%
6096	Modernizar a CCDR Centro	680.091€	477.734€	70%
6052	Promoção da Cooperação c/ Castilla y Leon e Extremadura	312.800€	53.000€	17%
7324	Sistema de Monitorização e Avaliação do PROT C	157.123€	0€	0%
Totais		6.208.137€	3.522.347€	57%

Em termos de realização financeira, destacam-se os projectos “Modernizar a CCDR Centro” e “Assistência Técnica Global ao PO-QREN”, que apresentam taxas de execução de 70% e 61%, respectivamente, por outro lado o projecto “sistema de monitorização e avaliação do PROT C” apresenta uma taxa de execução de 0% uma vez que este projecto a foi tardiamente aprovado pelo Programa Operacional da Região Centro Mais Centro e quando o foi estava vedado por despacho do Sr.. Ministro das Finanças a utilizações de verbas referentes a projectos PIDDAC.

É de referir que o projecto “Assistência Técnica Global ao PO-QREN”, é o que apresenta maiores valores de orçamento em termos absolutos, representando 70% do valor global do PIDDAC.

II.1.3 Das Fontes de Verificação

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

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

Indicador 1 - N.º de acções de remoção de depósitos ilegais de resíduos.

Fonte - Relatórios das acções

Responsabilidade pela fonte: DSF

Indicador 2 - Número de novos indicadores estatísticos de caracterização da Região.

Fonte – *site* da CCDRC (www.ccdrc.pt)

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 3 - Número de estudos produzidos no âmbito do Observatório das Dinâmicas Regionais do Centro .

Fonte – *site* da CCDRC (www.ccdrc.pt) e *site* da APDR (Associação Portuguesa de Desenvolvimento Regional -www.apdr.pt)

Responsabilidade pela fonte: DSDR

Indicador 4 – Número de Juntas de Freguesia com formação.

Fonte - Listas de presença assinadas pelos participantes nas acções de formação realizadas em 2010

Responsabilidade pela fonte: DCTF

Indicador 5 – Número de Juntas de Freguesia com formação que utilizam a ferramenta informática sin.pocalCENTRO disponível no Portal da CCDRC.

Fonte - Registos constantes da aplicação informática sin.pocalCENTRO (sinpocal.ccdrc.pt/)

Responsabilidade pela fonte: DCTF / DCTI

Indicador 6 - Proporção de respostas dadas via Plataforma do RJUE

Fonte: Plataforma do RJUE;

Responsabilidade pela fonte: DSOT

Indicador 7 - Proporção de respostas dadas via Plataforma do REAI

Fonte: Plataforma de interoperabilidade do REAI;

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 8 - Data de realização dos processos de aquisição externa através de plataforma electrónica, permitindo o acesso aos mesmos pelos fornecedores da CCDRC

Fonte: Plataforma electrónica(<http://www.anogov.com/ma-ccdrc/faces/app/dashboard.jsp>);

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF

Indicador 9 - Data de realização dos processos de aquisição interna através de plataforma electrónica, permitindo o acesso aos mesmos por todos os intervenientes

Fonte: Gestão Electrónica de Processos - GEP;

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF

Indicador 10 - Número de acções de fiscalização concretizadas

Fonte - *Relatórios das acções*

Responsabilidade pela fonte: DSF

Indicador 11 - Número de decisões tomadas relativamente ao número de autos de notícia levantados em 2010

Fonte - Gestão Electrónica de Processos - GEP

Responsabilidade pela fonte: DSAJAL

Indicador 12 - Data da disponibilização às empresas da possibilidade de registo online das respectivas emissões gasosas em plataforma electrónica no portal da CCDRC

Fonte – *site* da CCDRC (www.ccdrc.pt)

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF/DSA

Indicador 13 - Grau de satisfação dos Utentes relativamente à qualidade dos serviços prestados

Fonte – Inquérito

Responsabilidade pela fonte: DSCGAF

Indicador 13 - Proporção de dias do ano em que é garantida a recolha e divulgação dos dados sobre a qualidade do ar na região.

Fonte – Software ATMIS

Responsabilidade pela fonte: DSA

Indicador 14 - Proporção de ocorrências de excedências de ozono comunicadas.

Fonte – Software ATMIS

Responsabilidade pela fonte: DSA

II.2 Análise ao Plano de Actividades

A análise ao grau de cumprimento dos objectivos assumidos no Plano de Actividades 2010 (Anexo 2), pelas diferentes unidades orgânicas demonstra a consistência de actuação da CCDRC, nas suas áreas principais de referencia, reforçando o papel do QUAR como “espelho” do que mais importante se fez

em determinado ano e dando simultaneamente a conhecer à Comunidade uma visão global dos nossos principais projectos e objectivos. Os números gerais foram os seguintes:

	Objectivos	
Superado	60	78%
Cumpriu	13	16%
Não cumpriu	2	3%
Híbrido	2	3%

II.2.1 Grau de cumprimento dos objectivos por unidade orgânica

Objectivos Anuais		Grau de Cumprimento dos objectivos			
		Superados	Cumpridos	Não Cumpridos	Híbridos ²
DSDR	5	3	2	0	0
DSAJAL	7	6	1	0	0
DSOT	4	4	0	0	0
DSA	17	15	2*	0	0
DSF	5	4	1	0	0
DSCGAF	15	9	3	2	1
DSR's	24	19	4	0	1
PROT**	-	-	-	-	-
Total	77	60	13	2	2

* - De referir que um dos objectivos foi considerado como cumprido, apesar de existirem dois indicadores de desempenho com uma ponderação de 50%, um deles foi cumprido e o outro superado.

** - Devido a determinações superiores não foi possível a esta unidade Orgânica realizar os objectivos definidos pelo que não pode ser aqui considerada. A explicação mais detalhada desta situação é efectuada no anexo 2 deste documento.

Direcção de Serviços de Desenvolvimento Regional (DSDR)

A DSDR tinha assumido no seu Plano de Actividades para 2010 um total de seis objectivos. No entanto, em 21 de Dezembro de 2010, foi aprovado pela Tutela uma reformulação do QUAR da CCDRC em que se eliminou o objectivo de definição de uma Estratégia de Desenvolvimento para a Região Centro até 2020 por restrições financeiras.

A produção de conteúdos em 2010 que contribuíram para a **promoção institucional da Região Centro e da CCDRC** permitiram superar o objectivo fixado inicialmente. Assim, foi produzido um folheto de divulgação institucional da CCDRC, afirmou-se a imagem da Região em eventos de carácter nacional (Portugal Tecnológico) e internacional (Open Days) e editou-se uma brochura de

apresentação e caracterização do território constituído pela Região Centro de Portugal e Castilla Y León de Espanha.

A Divisão de Planeamento e Avaliação e o Centro de Observação das Dinâmicas Regionais (CODR) têm vindo a desenvolver um **Sistema de Monitorização e Avaliação da Situação da Região Centro** que engloba um conjunto de ferramentas que procuram monitorizar, avaliar e divulgar a situação e evolução da região e o impacto dos instrumentos de política pública nos domínios económico, social, ambiental e territorial. No âmbito deste sistema elaboraram-se vários estudos regionais disponíveis no portal ou reflectidos em comunicações apresentadas em Seminários de desenvolvimento regional. Foram editados cinco números do “Região Centro – Boletim Trimestral” e foi lançado o número zero da monitorização “Políticas Públicas na Região Centro: QREN 2007-2013”. Intensificou-se a articulação com o Observatório do Ordenamento do Território e do Urbanismo e com a equipa do PROT Centro. Actualizou-se e alargou-se o sistema de informação estatística disponível sobre a Região Centro. No âmbito do QREN/PO Regional o Centro de Observação das Dinâmicas Regionais colaborou nas redes de avaliação do QREN e do Programa Operacional Regional, participou na unidade de avaliação do Mais Centro acompanhando o processo de avaliação operacional e elaborou pareceres e contributos (para a definição das metas dos Indicadores Comuns Comunitários, para o *follow-up* da Avaliação Ambiental Estratégica e para os relatórios anuais de execução do QREN e Mais Centro).

A **avaliação do impacto socioeconómico de projectos de investimento na Região** foi outro objectivo superado em virtude dos pareceres terem sido emitidos antes do prazo definido inicialmente.

No que respeita ao objectivo **Reforçar a dinâmica da cooperação territorial europeia e de internacionalização da Região** Centro foi realizado um trabalho árduo de dinamização das Comissões Sectoriais das Comunidades de Trabalho em que a Região Centro está envolvida, tendo sido superado um dos indicadores inicialmente proposto e cumpridos os outros dois. Em relação à euroregião EUROACE (Alentejo, Centro e Extremadura) foi apresentada a Estratégia EUROACE 2020 no I Plenário, participou-se no Comité territorial e foi concretizado o site da euroregião. No que respeita à Região Centro com Castilha Y León procurou-se concretizar a estratégia MIT (Mobilidade, Inovação e Território), através da dinamização de candidaturas ao POCTEP e organizou-se o Comité Territorial desta área de cooperação. A perspectiva da internacionalização da Região foi reforçada pela elaboração de um documento que procurou avaliar a possibilidade de criação de uma antena da Região Centro em Bruxelas e pela participação institucional em vários encontros internacionais.

Por fim, no objectivo **Melhorar a gestão dos programas e projectos** europeus cumpriram-se as metas previstas inicialmente. O tempo médio de resposta aos pedidos de pagamento foi de um mês e foram produzidos dois documentos: o relatório final do programa iCentro e um relatório sobre geminações, enquanto formas de interacção e cooperação da Região.

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

A DSAJAL definiu sete objectivos no Plano de Actividades de 2010, que a seguir se explicitam:

Objectivo 1 – “Divulgação de FAQ em matéria de apoio jurídico e financeiro às Autarquias Locais”. Foram divulgadas 28 FAQ no portal da CCDRC, para uma meta de 12 FAQ, o que se traduziu numa superação deste objectivo. As FAQ elaboradas respeitaram basicamente a eleitos locais de Freguesias, Recursos Humanos, em especial interpretação de normas da Lei 12-A/2008, de 27 de Fevereiro (LVCR) e “Código dos Contratos Públicos”. Note-se que esta CCDR foi a primeira a divulgar FAQ técnicas no âmbito do apoio autárquico.

Objectivo 2 – “Medidas de tutela da legalidade”. Neste objectivo pretendia-se que pelo menos 60% dos autos de notícia entrados em 2010 fossem objecto de instrução contra-ordenacional e da

aplicação da respectiva decisão. Verificou-se que relativamente aos 441 Autos de Notícia entrados na CCDRC, em 2010, foram proferidas 352 decisões, o que se traduziu numa taxa de 80%, superando em 20% a meta estipulada para esse ano.

Objectivo 3 – “Assessoria jurídica e contencioso administrativo”. Este objectivo, medido pelo “tempo médio de resposta” e pela “correção jurídica”, bem como pela elaboração até 31 de Maio de um Caderno de Encargos e de um programa tipo de contratos de aquisição de bens e serviços, foi claramente superado, dado que não só se elaboraram com correção jurídica 128 pareceres, num prazo médio de 9 dias úteis, inferiores aos 30 dias úteis definidos como meta, como se elaboraram contestações e oposições em 22 processos contenciosos em que a CCDRC foi parte ou contra-interessada. Acrescente-se que dentro destes 22 processos contenciosos, naqueles que já foram objecto de sentença judicial, a CCDRC obteve ganho de causa na sua esmagadora maioria. Os referidos Caderno de Encargos e programa tipo de contratos de aquisição de bens e serviços foram elaborados e publicitados no portal da CCDRC no 1º quadrimestre de 2010, ou seja superando a meta temporal estipulada que era 31 de Maio.

Objectivo 4 – “Apoio jurídico às Autarquias Locais e entidades equiparadas”. Este objectivo, medido pelo “tempo médio de resposta” e pela “correção jurídica”, foi superado, dado que se elaboraram com correção jurídica 296 pareceres, num prazo médio inferior aos 30 dias úteis definidos como meta. Estes pareceres jurídicos respeitaram basicamente aos seguintes domínios: “eleitos locais”, “atribuições e competências autárquicas”, “recursos humanos”, “contratação pública”, “edificação e urbanização” e “ordenamento do território”.

Objectivo 5 – “Acompanhamento das Juntas de Freguesia da Região Centro no âmbito do POCAL”. Este objectivo foi prosseguido através da realização de 42 acções de formação abrangendo as Freguesias de 54 Municípios da Região Centro, ministradas por técnicos da CCDRC, tendo sido objecto de formação autarcas, funcionários e colaboradores de 590 Freguesias (superior à meta estipulada que era de 350 Freguesias) e, cumulativamente, foram objecto de registo na plataforma informática os dados de 355 Freguesias, resultado este superior à meta estipulada que era de 300 Freguesias.

Objectivo 6 – “Cooperação técnica e financeira com autarquias e entidades equiparadas e com entidades associativas de utilidade pública de âmbito religioso, cultural e desportivo”. Este objectivo teve como resultado o acompanhamento e a validação da totalidade dos processos de contratos e protocolos em curso na Região Centro, tendo sido elaborados relatórios trimestrais de análise técnica e financeira de cada um dos programas, superando-se assim as metas estipuladas.

Objectivo 7 – “Cooperação técnica com autarquias e entidades equiparadas no âmbito dos instrumentos contabilísticos e financeiros em vigor (SIIAL)”. Este objectivo implicava a validação da totalidade dos documentos fundamentais do exercício económico-financeiro dos 78 Municípios da Região Centro (orçamento, prestação de contas e Fundo Social Municipal), o que foi cumprido dado que foram validadas 100% das contas dos Municípios.

Direcção de Serviços de Ordenamento do Território (DSOT)

A DSOT inscreveu no Plano de Actividades para 2010, 5 objectivos, desagregados em 9 indicadores que cobrem toda a área de actuação desta unidade orgânica.

Contudo, quanto ao objectivo “Colaborar na Implementação do Observatório do PROTCentro”, deixou o mesmo de ter enquadramento no Plano de Actividades, na medida em que pressupunha a conclusão da elaboração daquele instrumento, o que não se veio a concretizar, tendo o próprio QUAR, em consequência, sido objecto de reformulação, aprovada pela Tutela em 21 de Dezembro do

ano de 2010. Neste contexto, os objectivos da DSOT ficaram reduzidos a 4, que, de acordo com as metas pré-estabelecidas, foram todos superados.

No domínio da actualização e elaboração de documentos para divulgação no Portal e de realização de acções de divulgação internas e /ou externas em matéria de gestão e ordenamento do território, foram alcançados os seguintes resultados:

- ✓ 100% dos procedimentos encontram-se actualizados;
- ✓ Foi disponibilizado um novo procedimento sobre Medidas Preventivas e elaborados 7 novos documentos na área da Gestão Territorial;
- ✓ Foram realizadas 18 acções: 4 corresponderam a participações em Workshops, a solicitação de entidades externas sobre os temas: “Ordenamento do Território”, “Sustentabilidade da Indústria Extractiva”, “Administração Pública em Tempos de Mudança” e “Regime Jurídico da Urbanização e Edificação – Decreto Lei n.º 26/2010, de 30 de Março”. As restantes 14 acções, foram desenvolvidas junto das Câmaras Municipais e Entidades da Administração Central (EAC) e visaram uma melhor utilização da Plataforma RJUE por parte desses utilizadores.

No objectivo “Garantir em tempo útil a emissão de pareceres em matéria de uso, ocupação e transformação do território, bem como dos pareceres/decisões ao abrigo do RJUE”, considera-se este objectivo superado na medida em que, não obstante a 1.ª componente (emissão de pareceres) não ter sido superada, uma vez que o tempo médio de resposta foi observado em 80% dos casos, os processos tramitados pelo SIRJUE tiveram, no entanto, uma taxa de realização de 99,5%, ultrapassando largamente a meta estabelecida no QUAR, que foi de 85%.

Em matéria de Ordenamento do Território, os objectivos foram plenamente atingidos. Na vertente do acompanhamento aos PDM, a meta correspondente ao indicador de desempenho “N.º de pedidos de reuniões de CA e de reuniões sectoriais” foi totalmente alcançada, tendo-se realizado todas as reuniões solicitadas dentro do prazo legal. De igual forma a meta correspondente ao indicador “N.º de Pedidos de Reuniões de Acompanhamento e Reuniões de Conferência de Serviço” foi atingida na totalidade, tendo-se satisfeito todos os pedidos de reunião dentro do prazo legal.

No que respeita à identificação das normas dos PDM incompatíveis com o PROTCentro, ensaiou-se a respectiva análise de compatibilidade com os PDM dos municípios do Distrito da Guarda, embora tal exercício se revele ainda extemporâneo, face à não conclusão do Plano Regional.

Quanto à emissão de pareceres no âmbito do uso e ocupação do território nas matérias não delegadas às DSR, o tempo de resposta na DSOT foi inferior a 10 dias em 90% dos processos.

Para além das actividades acima descritas, que constituem o núcleo essencial das atribuições da DSOT, esta unidade orgânica colaborou activamente em projectos promovidos por outras Entidades da Administração Central, como sejam a DGOTDU, CNREN e APA. Efectivamente foi solicitada a participação desta CCDRC em diversos grupos de trabalho, designadamente, quanto aos seguintes temas:

- ✓ Avaliação das alterações ao RJIGT;
- ✓ Implementação da Plataforma Colaborativa de Gestão Territorial;
- ✓ Análise comparada dos PROT e metodologias de regulação da edificação em solo rural nos PDM em revisão;

- ✓ Metodologias de definição da Estrutura Ecológica Municipal nos PDM de revisão/articulação com a Revisão da REN;
- ✓ Sistema Nacional de Indicadores e dados de Base de Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano;
- ✓ Rede de Cidades Europeia Sustentáveis;
- ✓ Orientações Estratégicas de Âmbito Nacional e Regional da REN;
- ✓ Articulação do Regulamento Geral do Ruído com os PDM.

Foram ainda desenvolvidas diversas actividades, em colaboração com a DSCGAF/DTCI, com o objectivo de melhorar a qualidade de informação disponibilizada aos *Stakeholders* internos e externos da CCDRC, destacando-se as seguintes:

- ✓ Criação da Base de dados sobre ocupação de áreas de REN;
- ✓ Criação da Base de dados sobre processos de AAE e de formação e dinâmica de PMOT e de REN;
- ✓ Reestruturação do Sítio da DSOT no Portal da CCDRC;
- ✓ Actualização do MuniSig Web, no que respeita aos elementos que constituem os PDM e cartas de REN e disponibilização de informação relativa à Suspensão e Medidas Preventivas e dos elementos que constituem os Planos de Urbanização e Planos de Por menor.

Direcção de Serviços de Ambiente

A DSA estabeleceu 17 objectivos para 2010, dos quais foi conseguida a superação de 15 objectivos e cumprimentos de 2. De referir que um dos objectivos foi considerado como cumprido, apesar de existirem dois indicadores de desempenho com uma ponderação de 50%, um deles foi cumprido e o outro superado.

A esta unidade orgânica está acometida uma grande diversidade de competências, cuja execução exige o domínio de um conjunto legislativo bastante vasto, assim como de conhecimento técnico muito específico susceptível de gerar massa crítica.

O ano de 2010 revelou-se novamente um ano muito difícil, face aos escassos recursos humanos, agravado pela ausência prolongada de um técnico superior bem como e principalmente devido à falta de técnicos superiores com formação específica nas áreas de trabalho afectas à DSA. Assim, só graças a um esforço e empenho muito grande por parte da maioria dos seus colaboradores foi possível obter os resultados apresentados que se consideram muito bons.

Importa referir que em 2010, a DSA esteve envolvida noutras actividades que não estão contempladas no Plano de Actividades e que passam a descrever:

- ✓ Conclusão do Plano de Melhoria da Qualidade do Ar da Região Centro, o qual foi remetido à Secretaria de Estado do Ambiente em Novembro, para aprovação. Assim, foi dado cumprimento a uma das obrigações legais pela CCDR que se encontrava em falta desde 2004.
- ✓ Conclusão da execução do Projecto “Gestão Ambiental na Região Centro”, imprescindível à manutenção o do funcionamento das Estações da Qualidade do Ar e outras acções com relevância para a CCDRC.

✓ Execução dos inventários regionais de emissões gasosas, imposição legal cometida à CCDRC, para os anos de 2006 a 2009.

✓ A DSA promoveu, em 15 de Dezembro, a 1ª sessão do Workshop subordinado ao tema "As obrigações decorrentes da aplicação do Decreto-Lei n.º 78/2004, de 3 de Abril", que estabelece o regime da prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera. O objectivo principal do evento foi esclarecer os operadores, abrangidos pelo referido diploma, sobre as suas obrigações de autocontrolo das emissões gasosas, cumprimento dos Valores Limite de Emissão e construção de chaminés.

O interesse que revestiu a acção aliado à lotação do Auditório da CCDRC, determinou a realização de uma segunda sessão, a ter lugar em 2011.

✓ Realização de visitas de acompanhamento a todos os aterros, de resíduos urbanos e não perigosos, localizados na Região Centro, cuja entidade licenciadora é a CCDRC. As visitas tiveram como objectivo a elaboração de um relatório sobre a situação destas unidades de tratamento de resíduos, em termos de licenciamento e de funcionalidade das instalações.

✓ Participação em várias reuniões de trabalho na APA destinadas à definição do regulamento das Taxas de Gestão de Resíduo.

✓ Realização de trabalho de campo, através da participação em 255 vistorias destinadas ao acompanhamento do desempenho ambiental, realizadas a estabelecimentos industriais, a explorações de massas minerais e a unidades de gestão de resíduos licenciadas pela CCDR ao abrigo do regime geral de licenciamento previsto no D.L. n.º 178/2006, de 5/09.

Direcção de Serviços de Fiscalização

A DSF estabeleceu 5 objectivos para 2010, dos quais foi conseguida a superação de 4 objectivos e o cumprimento de 1.

Em 2010 foi aprovado um plano de fiscalização que para além de outros temas, estava centrado na fiscalização de depósitos ilegais de veículos em fim de vida (VFV), metais ferrosos e não ferrosos e de resíduos de equipamentos eléctricos e electrónicos, na exploração de massas minerais (pedreiras) activas e abandonadas com passivos ambientais e na fiscalização do cumprimento do regime jurídico das operações de gestão de resíduos de construção e demolição (RCD) e do regime jurídico de utilização de lamas de depuração em solos agrícolas, dando cumprimento às orientações para esse efeito da Secretaria de Estado do Ambiente. Do referido plano, foram realizadas pelos Técnicos da Direcção de Serviços de Fiscalização 118 acções de fiscalização relativas a diferentes depósitos de VFV, operadores de gestão de resíduos licenciados, passivos ambientais e pedreiras, Gestão de lamas de ETAR, Gestão de RCD, loteamentos e rede natura 2000, distribuídos por diferentes locais da Região Centro. A meta de superação era de 70 acções de fiscalização.

Destaca-se que com a afectação em 2010 de uma técnica superior na DSF com conhecimentos especializados em Ordenamento do Território foi possível executar mais de 30 acção de fiscalização de verificação da conformidade dos alvarás de loteamento com os instrumentos de gestão do território aplicáveis em vários concelhos da região centro.

Por outro lado a DSF não contou com um técnico superior por um período superior a seis meses devido a gozo de licença parental e doença. Ainda assim, nessas condições, foi possível superar a meta estabelecida.

No que se refere à resposta às reclamações em tempo útil foi verificado que o tempo médio de resposta dado às reclamações tratadas na DSF foi de 46 dias. A meta de superação era o tempo médio menor ou igual a 90 dias. Na superação deste objectivo teve influência a tipificação das reclamações, os procedimentos estabelecidos para o seu seguimento, os documentos tipo

estabelecidos e o contributo dado pelos dois elementos que dão apoio administrativo que, para além dos técnicos superiores, deram resposta a um conjunto importante de reclamações menos complexas. Para além disso foi verificada uma melhoria no empenho de alguns técnicos na análise e resposta célere às reclamações mais complexas. O tempo de resposta está sempre condicionado pela complexidade dos assuntos tratados e pelo número de acções necessárias para a recolha dos elementos de prova, sua análise e conclusão. No entanto, nos processos mais simples e tipificados foram estabelecidas rotinas que permitiram uma resposta célere.

Em 2010 a DSF realizou duas reuniões com a participação dos técnicos e vigilantes da natureza da DSF e das DSR's com vista aprofundar a boa articulação entre as DSR's e a DSF, estabilizar a adopção dos procedimentos aprovados e o esclarecimento de dúvidas nas áreas temáticas de procedimentos, resíduos (VFV, REEE, RC&D, RGGR, Lamas), REN e IGT, autos de notícia e participações. Em 2011 deverão ser realizadas novamente mais duas reuniões para tratar e consolidar outras temáticas. As reuniões foram realizadas em 12/03/2010 e 26/11/2010 na sala do 4.º piso da CCDRC. Em termos de número de reuniões desta natureza revelou-se que o adequado será duas por ano no máximo, tendo em conta a operacionalidade dos serviços custos associados e pertinência temática e temporal.

De acordo com o PA aprovado para 2010, foram actualizados os procedimentos. Em 2010, em resultado da articulação exercida com a DSAJAL e do resultado de algumas decisões judiciais foram no final do ano actualizados e revistos os sete procedimentos já aprovados em anos anteriores e proposto um novo procedimento. Assim, foram revistos e aprovados os seguintes procedimentos: 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. Foi proposto um novo procedimento relativo a 8. Procedimento – Circulação de documentos e processos entre DSR's e a DSF. Na alteração destes procedimentos também foi tido em conta as alegações apresentadas por alguns infractores.

Os procedimentos foram divulgados pelos colaboradores da DSF e DSR's.

No que se refere à erradicação de operadores de gestão de resíduos ilegais, foram erradicados ao todo 72 depósitos ilegais de resíduos, nomeadamente 48 de VFV, 5 de REEE, 11 de RCD e 8 de Resíduos geral. Para tal contribuiu o empenho e a persistência dos técnicos da DSF, dos vigilantes da natureza e dos técnicos das DSR's nas acções necessárias para se atingir tal resultado. Os procedimentos estabelecidos para este efeito, a publicitação de casos resolvidos e o aperfeiçoamento da legislação também deram um contributo importante para esse efeito. A meta de superação estabelecida foi de 15 depósitos.

Neste âmbito destaca-se ainda a desactivação e encerramento de um grande depósito ilegal de veículos em fim de vida (VFV), metais ferrosos e não ferrosos e de resíduos de equipamentos eléctricos e electrónicos, situado em área classificada como reserva ecológica nacional, em Lameiria, freguesia de Colmeias no Concelho de Leiria, para o qual foi necessário proceder à posse administrativa dos terrenos, contratação pela CCDRC dos meios para a remoção e limpeza dos resíduos existentes no local para destino licenciado. Com a presente acção que teve a duração de dois meses, sem contar com o tempo despendido com a sua preparação, foi eliminado um dos maiores focos de poluição e de degradação da paisagem e do ambiente existentes na região sobre o qual pendiam reclamações de há longa data. Destaca-se ainda que a referida acção só foi possível com o apoio dado pelo Destacamento Territorial de Leiria da GNR no garante da segurança dos técnicos da DSF e do pessoal do operador contratado pela CCDRC para proceder à remoção dos resíduos e limpeza do local. A disponibilização de verbas provenientes da Taxa de Gestão de Resíduos também se revelou preponderante para a contratação dos meios para a remoção coerciva dos resíduos do local.

Direcção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira

A (DSCGAF) inscreveu no Plano de Actividades para 2010 quinze objectivos, reflectidos a partir de vinte e dois indicadores distintos. A DSCGAF enquanto unidade orgânica transversal a toda a organização na definição dos seus objectivos estruturou-os de forma a continuar a sua reorganização interna, a tentativa de otimizar a sua resposta e melhorar a sua comunicação interna e externa. Este esforço de reorganização, reestruturação, redefinição estratégica e re-engenharia de processos tem como grande missão permitir um melhor desempenho e potenciar o longo caminho rumo à excelência e à qualidade. Pensamos que durante este ano e apesar nos enormes condicionalismos orçamentais foram dados passos seguros nesse caminho e foram, potenciados os recursos humanos e financeiros que foram colocados à nossa disposição. Foi igualmente um ano difícil ao nível da motivação organizacional devido sobretudo a factores externos à unidade orgânica, mas mesmo assim o esforço, o empenhamento e o profissionalismo de toda a rede de colaboradores foi determinante para o sucesso atingido.

Os diferentes objectivos sectoriais que foram estabelecidos ao nível das divisões e unidades operacionais têm como denominador comum participar nesta alteração estratégica e contribuir para a missão de modernização administrativa.

Podemos ainda destacar os seguintes eixos estratégicos que são aglutinadores dos diferentes objectivos estabelecidos:

- *A informação como factor crítico ao sucesso.*
- *Melhoria na qualificação dos meios humanos e materiais.*
- *A desburocratização como pilar fundamental para uma melhor organização.*

Do conjunto de indicadores foi possível superar 12 desses indicadores, tendo sido não cumpridos 3 sendo os restantes cumpridos. Antes de uma análise mais detalhada sobre o grau de cumprimento dos objectivos e indicadores (ver o anexo 2 deste documento) será importante reflectir sobre a forma e factos que implicaram durante esse ano o funcionamento da Direcção de Serviços. Assim:

- Foi com a contribuição de uma equipa motivada, empenhada e com elevado grau de profissionalismo que foi possível obter estes resultados tão decisivos e importantes.
- Foi um ano de alguma estabilização ao nível dos processos críticos e da sua documentação. Podemos destacar como um importante marco a implementação e a sua disponibilização na Intranet das normas e procedimentos que obrigaram a um estudo organizacional interno muito profundo e a sua partilha e controlo por parte dos nossos clientes.
- É esta uma Direcção de Serviços transversal a toda a organização e onde as mudanças e alterações tem de ser efectuadas com uma particular atenção porque não pode a mesma “fechar” durante um período de tempo para proceder à sua reformulação e reengenharia.
- O ano de 2010 foi caracterizado por limitações e restrições orçamentais e financeiras que implicaram alguns estrangulamentos e a conclusão mais complicada de determinados objectivos e indicadores de onde se destaca o processo de certificação de qualidade.

O grau de cumprimentos dos objectivos e dos indicadores foi o seguinte:

	Objectivos		Indicadores	
Superado	9	60%	12	57%
Cumpriu	3	20%	6	29%
Não cumpriu	2	13%	3	14%
Híbrido	1	7%	-	-

O balanço é assim positivo e foram dados passos muito importantes na consolidação de uma estratégia que passa por tornar mais eficiente e eficazes na prestação de serviços todas as áreas desta Direcção de Serviço.

Este esforço e actividades foram reconhecido pelos utilizadores internos que no inquérito à pergunta “No ano de 2010, acha que o serviço na generalidade prestado por esta Direcção de Serviços” responderam da seguinte forma:

Nível de Satisfação	Resultado
Esteve melhor	54%
Esteve igual	45%
Esteve pior	1%

A Direcção de Serviços tem o sistema de criação documental totalmente informatizado e baseado numa ferramenta de *workflow* o que permite uma maior eficiência e controlo na gestão documental. Esta nova forma de trabalhar permite ainda potenciar o primeiro objectivo estratégico da Direcção de Serviço.

Durante o ano de 2010 foram criados os seguintes processos e documentos:

Número de processos abertos – 237.

Documentos criados:

	Fax	Informação Interna	Nota de serviço	Ofício	Ficheiro	E-mail	Outros	Parecer	Total
Total	30	566	139	1.436	1.878	164	3	1	4.217

Em relação a 2009 representa um aumento na media mensal da produção de novos documentos de aproximadamente 20%. Cruzando este aumento com o consumo de fotocópias e impressões podemos igualmente concluir ao existir uma diminuição nesses custos se prova a correcta e eficiente aplicação dos conceitos de uma administração publica electrónica quando a mesma é reflectia para o interior da organização.

III – Balanço Social

Neste ponto, faz-se a análise sintética da informação prevista no Decreto-lei n.º 190/96, de 9 de Outubro, de acordo com as recomendações do Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços (CCAS).

Aos recursos humanos disponíveis na CCDRC cabe a tarefa de levar a cabo os objectivos definidos para a Organização. A análise de alguma das características do universo dos trabalhadores é

apresentada anualmente no Balanço Social. Este instrumento permite por um lado avaliar a dinâmica dos recursos (entradas/saídas) e por outro analisar alguns dos seus comportamentos face ao que lhes é exigido pela Administração Pública (tipos de ausências).

Dado os constrangimentos orçamentais já implementados no ano de 2010 e ao novo quadro legal de enquadramento, as entradas previstas no Orçamento para 2010 foram limitadas às nomeações procedentes de procedimentos concursais encerrados antes do mês de Outubro.

As alterações ao Estatuto da Aposentação previstas no OE para 2010 motivaram os trabalhadores a requererem a aposentação, pelo que cerca de 90% das saídas são por aposentação antecipada.

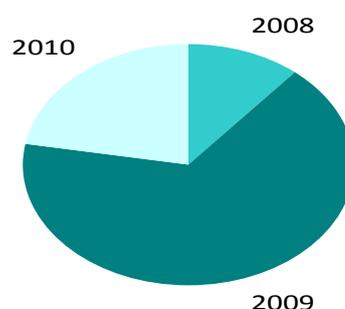
A este factor estarão interligadas outras variáveis apresentadas no Balanço Social que tem que ver com a antiguidade na Administração Pública, que em termos globais se situa entre os 30 e 34 anos de serviço prestado (tempo muito próximo dos que são necessários para aposentação). No entanto, a maior parte dos trabalhadores da CCDRC estão no grupo etário dos 50 e 59 anos (idade abaixo da idade exigida para aposentação).

A figura de mobilidade interna entre serviços foi responsável por três saídas de Técnicos Superiores.

Assim o balanço do conjunto de saídas e entradas e apresentado na tabela seguinte:

	Entradas	Saídas
Trabalhadores	8	15

O gráfico pretende dar uma visualização da evolução das entradas de trabalhadores para a CCDRC, cabendo dizer que em 2009 estão contabilizados os trabalhadores que iniciaram as suas funções na Estrutura do PO – Mais Centro.



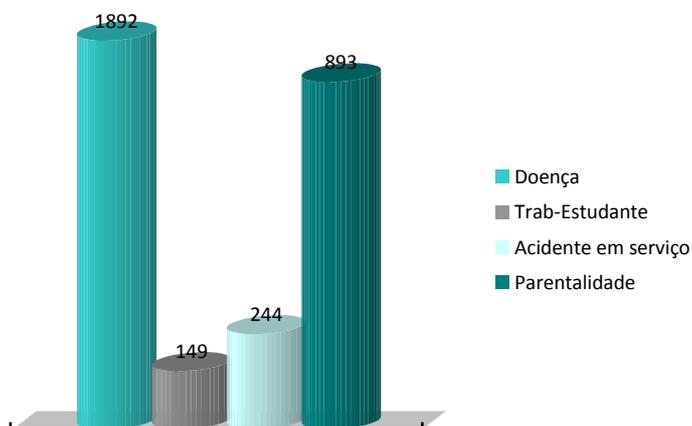
Entradas trabalhadores na CCDRC, nos últimos 3 anos

As alterações das exigências ao nível das competências adquiridas tem reflexo no tipo de ausências que se verificaram no ano de 2010, nomeadamente as dadas ao abrigo do Estatuto de Trabalhador-Estudante, sendo que existem, actualmente, 9 trabalhadores com este Estatuto (todos inscritos no Ensino Superior).

O motivo de absentismo mais presente na assiduidade dos trabalhadores da CCDR Centro é a ausência ao serviço por motivo de doença (1892 dias de ausência) e são as mulheres, com cerca de 90%, que apresentam mais este tipo de justificação, quer seja para doença da própria, quer seja para apoio a familiar.

As faltas dadas por parentalidade representam o segundo motivo para ausência ao serviço e, por último, pela primeira vez distribuídos entre homens e mulheres.

As ausências dadas por acidente em serviço dizem respeito a duas trabalhadoras.



Tipo de Ausências ao Serviço mais frequentes, em 2010

O universo dos trabalhadores da CCDRC, que de acordo com o Sistema Integrado de Organização do Estado carregado por estes serviços, à data de 31 de Dezembro de 2010, era de 252 assim distribuídos:

Distribuição por sexo	
Homens	112
Mulheres	140

Distribuição por Carreira	
Técnicos Superiores	159
Assistentes Técnicos	70
Assistentes Operacionais	13
Carreira informática	10

Distribuição por Habilitação Académica	
Doutoramento	3
Mestrado	11
Licenciatura	154
11º/12º	36
Até o 9º inclusive	48

IV – Avaliação Final

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

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

Face ao exposto ao longo deste relatório, proponho a menção de Desempenho Bom, a atribuir no ano de 2010, à Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro, como resultado da auto-avaliação.

Organismo	Menção a atribuir em 2010
CCDRC	BOM

Coimbra, de Fevereiro de 2011

O Presidente da CCDRC

(Professor Doutor Alfredo Marques)

V - Anexos

Anexo 1. – Execução do QUAR 2010

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

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

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

Anexo 1

Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)



MINISTÉRIO DO AMBIENTE E DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO

SIADAP 1- AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E ORGANISMOS DO MAOT

EXECUÇÃO DO QUAR 2010

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro

Objetivos Operacionais		Direções de Serviço responsáveis	Indicadores				Monitorização Anual		Dados de Gestão	
N.º	Descrição		Descrição	Mela	Tolerância	Superação	Resultados Anual	Taxa de Realização (%)		
50%		Objetivos de Eficácia							Desvio Total	
1	Reduzir os passivos ambientais da Região Centro	DSF	n.º de ações de remoção de depósitos ilegais de resíduos	25	5	30	42	140%	40%	superou
2	Objectivo Comum: Incrementar a capacidade de observação das dinâmicas regionais e monitorização do PROT	DSDR/DSOT	N.º de novos indicadores estatísticos de caracterização da Região	40	5	45	52	116%	16%	superou
			N.º de estudos produzidos no âmbito do Observatório das Dinâmicas Regionais do Centro	5	0	5	6	120%	20%	superou
3	Objectivo Relevante: Acompanhamento técnico das Juntas de Freguesia da Região Centro na aplicação do regime do POCAL com recurso à ferramenta informática do sin.pocalCENTRO	DSAJAL	N.º de Juntas de Freguesia com formação	350	50	400	590	148%	48%	superou
			N.º de Juntas de Freguesia com formação que utilizam a ferramenta informática sin.pocalCENTRO disponível no Portal da CCDRC	300	50	350	355	101%	1%	superou
30%		Objetivos de Eficiência								
4	Objectivo Relevante: Contribuir para a actuação concertada dos Serviços da Administração Pública	DSADSOT	Proporção das respostas dadas via portal RJUE: (n.º de respostas dadas via portal RJUE/n.º de solicitações)*100	85%	5%	90%	100%	111%	11%	superou
			Proporção das respostas dadas via portal REAI: (n.º de respostas dadas via plataforma de interoperabilidade do REAI/n.º de solicitações)*100	85%	5%	90%	96%	107%	7%	superou
5	o GPS dos Processos de Aquisição	DSCGAF	Data de realização dos processos de aquisição externa através de plataforma electrónica, permitindo o acesso aos mesmos pelos fornecedores da CCDRC	20-Jun	5	-	-	109%	9%	superou
			Data de realização dos processos de aquisição interna através de plataforma electrónica, permitindo o acesso aos mesmos por todos os intervenientes	20-Dez	5	-	-	182%	82%	superou
6	Objectivo Comum: Implementar planos de fiscalização e garantir punição eficaz às infracções, em matéria de ambiente e ordenamento do território	DSF/DSAJAL	N.º ações de fiscalização concretizadas	170	10	180	308	171%	71%	superou
			n.º de decisões tomadas relativamente ao número de autos de notícia levantados - (n.º de decisões/n.º autos de notícia levantados em 2010)*100	70%	5%	75%	80%	106%	6%	superou
20%		Objetivos de Qualidade								
7	Objectivo Relevante: Aproximar a CCDRC do Utente	DSCGAF/DSA	Data da disponibilização às empresas da possibilidade de registo online das respectivas emissões gasosas em plataforma electrónica no portal da CCDRC	20-Dez	5	-	-	131%	31%	superou
		DSCGAF	Grau de satisfação dos Utentes relativamente à qualidade dos serviços prestados (afetido mediante questionários on-line e presenciais, numa escala de um (mau) a cinco (muito bom) base anual	4	0	4	4,9	123%	23%	superou
8	Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar da Região	DSA	Proporção de dias do ano em que é garantida a recolha e divulgação dos dados sobre a qualidade do ar na região: (n.º de dias do ano em que é garantida a recolha e divulgação dos dados/365)*100	85%	0%	85%	96%	113%	13%	superou
			Proporção de ocorrências de excedências de ozono comunicadas: (n.º de comunicações de excedências do ozono/n.º de ocorrências)*100	90%	0%	90%	90%	100%	0%	atingiu

Anexo 2

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

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

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Desenvolvimento Regional	DS	Promoção institucional da Região Centro e da CCDRC	N.º de conteúdos produzidos	3	X		
	DPA	Melhorar o Sistema de Monitorização e Avaliação da Situação da Região Centro	N.º de novos indicadores estatísticos	40	X		
			N.º de boletins elaborados	3	X		
			N.º de estudos temáticos	2	X		
			N.º de documentos produzidos no âmbito do CODR	3	X		
		Avaliar o impacto socioeconómico de projectos de investimento na Região	Avaliação Ambiental Estratégica: % dos pareceres emitidos até 2 dias antes do prazo definido	85%	X		
	Sistema de Incentivos do QREN: % dos pareceres emitidos até 2 dias antes do prazo definido		85%	X			
	DCP	Reforçar a dinâmica da cooperação territorial europeia e de internacionalização da Região Centro	N.º de documentos estratégicos elaborados	1		X	
			N.º de eventos transfronteiriços realizados	2		X	
			N.º de iniciativas de internacionalização	2	X		
		Melhorar a gestão dos programas e projectos europeus	N.º de relatórios elaborados	2		X	
			Prazo para apresentação de pedidos de pagamento	Tempo médio de 1 mês			X

Direcção de Serviços de Desenvolvimento Regional	
Objectivos	Fundamentações
Promoção institucional da Região Centro e da CCDRC	<p>Foi produzido um folheto de divulgação institucional da CCDRC.</p> <p>Foi assegurada a participação da CCDRC na exposição nacional “Portugal Tecnológico”.</p> <p>A presença da Região nos “Open Days” (maior evento anual das cidades e regiões europeias) foi assegurada através da participação activa no Seminário e pela representação permanente na área de expositores.</p> <p>Foi executada uma brochura de apresentação e divulgação do território CENCYL (conjunto formado pelas regiões Centro de Portugal e Castilla y León de Espanha).</p>
Melhorar o Sistema de Monitorização e Avaliação da Situação da Região Centro	<p>A divulgação de informação estatística sobre a Região Centro, através do Portal da CCDRC, foi reforçada por um conjunto de novos indicadores estatísticos (52), tendo sido ainda actualizados os indicadores que já estavam disponíveis on-line.</p> <p>Foram editados cinco números do “Região Centro – Boletim Trimestral” recuperando-se o atraso existente em relação à data de referência da informação de base.</p> <p>A monitorização e avaliação da situação da Região Centro foi reforçada pela apresentação de quatro comunicações em Seminários (organizados pela Associação Portuguesa de Desenvolvimento Regional e pela Associação Portuguesa de Geografia) e pela divulgação de seis estudos no site da CCDRC. Foi ainda editado o número zero de monitorização trimestral “Políticas Públicas na Região Centro: QREN 2007-2013”.</p>
Avaliar o impacto socioeconómico de projectos de investimento na Região	<p>A análise e atribuição do mérito regional foi efectuada a 314 projectos candidatos aos sistemas de incentivos à Inovação (SI Inovação) e à Investigação e Desenvolvimento Tecnológico (SI I&DT), tendo 91% sido emitidos até dois dias antes do prazo definido.</p> <p>No que respeita aos pareceres de Avaliação Ambiental Estratégica (AAE), Avaliação de Impacte Ambiental (AIA) e Estudos de Impacto Ambiental (EIA) foram elaborados 22 pareceres, sendo que 86% deles foram emitidos até dois dias antes do prazo estabelecido.</p>
Reforçar a dinâmica da cooperação territorial europeia e de internacionalização da Região Centro	<p>A dinâmica da cooperação territorial da Região Centro foi reforçada em 2010.</p> <p>No âmbito das actividades da Eurorregião EUROACE foi concretizada a elaboração da Estratégia EUROACE 2020, que foi apresentada no I Plenário, realizado em Mérida a 03.11.2010. Durante este ano foram também realizadas reuniões de 16 Comissões Técnicas Sectoriais, envolvendo entidades das três regiões. A participação activa no Comité Territorial foi assegurada. Foi ainda concretizado o site da eurorregião (www.euro-ace.eu).</p> <p>No âmbito da Comunidade de Trabalho Castilla y León – Centro de Portugal, foi dinamizado e apoiado um conjunto de entidades da região no sentido de preparar candidaturas ao POCTEP que se enquadrassem na estratégia de cooperação: MIT – Mobilidade, Inovação e Território. No dia 5 de Novembro foi organizado em Almeida o Comité Territorial desta área de cooperação.</p> <p>Foi assegurada a participação no Comité Sectorial sobre Custos de Contexto, no âmbito da Comissão Luso-Espanhola para a Cooperação Transfronteiriça.</p> <p>A CCDRC participou em 9 encontros internacionais no âmbito das Associações de Regiões de que é membro, da gestão de Programas de Cooperação Territorial, da concretização de projectos de cooperação ou de iniciativas da Comissão Europeia. Foram apoiados 3 seminários internacionais que se realizaram na Região Centro.</p> <p>Foi elaborado um primeiro documento de avaliação da possibilidade de criação de uma antena da Região Centro em Bruxelas. Foram ainda divulgados, junto dos actores regionais, as convocatórias dos programas de cooperação transnacional e interregional que envolvem a Região Centro.</p>

Melhorar a gestão dos programas e projectos europeus

O POCTEP 2007-2013 realizou a segunda e última convocatória para apresentação de candidaturas, a qual pretendeu comprometer a segunda metade do respectivo orçamento. Estes projectos serão executados até ao final do actual período de programação.

Depois de todo o processo de análise de candidaturas (71 envolvendo entidades do Centro) nas reuniões dos Comités Territoriais Centro-Castilla y León (Almeida, 05.11.2010) e Alentejo-Centro-Extremadura (Évora, 16.11.2010) foram propostos para aprovação 34 projectos que têm parceiros da Região Centro.

Durante este ano foram ainda realizadas 16 missões de acompanhamento da execução dos projectos da primeira convocatória tendo sido cumprido o prazo médio de resposta previsto.

Foi elaborado o relatório final do iCentro tendo sido remetido à Comissão Europeia. O Programa teve uma execução global de 2.319.311,84 euros de despesa, a que correspondeu um apoio FEDER de 1.758.448,41. A Comissão Europeia confirmou a elegibilidade da totalidade deste FEDER.

Foi efectuada uma avaliação das geminações dos municípios da Região Centro.

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local	DS	Divulgação de FAQ em matéria de apoio jurídico e financeiro às Autarquias Locais	FAQ elaboradas	Divulgação de 12 FAQ	X		
		Medidas de tutela da legalidade	Percentagem de decisão sobre autos de notícia	Formulação de 60% das propostas de decisão sobre os autos de notícia recebidos em 2010	X		
	DAJ	Assessoria jurídica e contencioso administrativo	Tempo médio de resposta	60% dos actos de apoio jurídico prestados em 30 dias úteis com correcção jurídica e elaboração até 31 de Maio de Caderno de Encargos e programa tipo de contratos de aquisição de bens e serviços	X		
		Apoio jurídico às Autarquias Locais e entidades equiparadas	Tempo médio de resposta e qualidade	60% dos actos de apoio jurídico prestados em 30 dias úteis com correcção jurídica	X		
	DCTF	Acompanhamento das Juntas de Freguesia da Região Centro no âmbito do POCAL	Nº de Juntas de Freguesia com formação Utilização da ferramenta informática sIn.pocalCENTRO disponível no portal da CCDRC, pelas Juntas de Freguesia com formação	Formação a 350 Juntas de Freguesia Registo de dados no sIn.pocalCENTRO de pelo menos 300 Freguesias	X		
		Cooperação técnica e financeira com autarquias e entidades equiparadas e com entidades associativas de utilidade pública de âmbito religioso, cultural e desportivo	Nº de acções de validação técnica e financeira de contratos e protocolos	Validação de 100% dos processos de contratos e protocolos em curso, mediante elaboração de relatórios de vistoria.	X		

	Cooperação técnica com autarquias e entidades equiparadas no âmbito dos instrumentos contabilísticos e financeiros em vigor (SIIAL)	Nº de validações a nível económico-financeiro das contas dos Municípios	Validação de 100% do exercício económico-financeiro dos 78 Municípios da Região Centro		X	
--	---	---	--	--	----------	--

Direcção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local	
Objectivos	Fundamentações
Divulgação de FAQ em matéria de apoio jurídico e financeiro às Autarquias Locais	Divulgação de 28 FAQ no Portal da CCDR C
Medidas de tutela da legalidade	352 decisões /441 Autos de Notícia = 80%
Assessoria jurídica e contencioso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • 128 pareceres jurídicos elaborados < 30 dias úteis, com correcção jurídica • Elaboração de 22 peças processuais em processos de contencioso administrativo • Elaboração de caderno de encargos e programa de concurso tipo de aquisição de bens e serviços, publicitado na intranet
Apoio jurídico às Autarquias Locais e entidades equiparadas	<ul style="list-style-type: none"> • 296 pareceres jurídicos < 30 dias úteis, com correcção jurídica
Acompanhamento das Juntas de Freguesia da Região Centro no âmbito do POCAL	O nº de Freguesias com formação que utilizam a ferramenta informática sIn.pocalCENTRO disponível no portal da CCDRC foi de 355 (meta 300; tolerância 50)
Cooperação técnica e financeira com autarquias e entidades equiparadas e com entidades associativas de utilidade pública de âmbito religioso, cultural e desportivo	Foram acompanhados e validados todos os processos de contratos e protocolos em curso e foram elaborados relatórios trimestrais de análise técnica e financeira de cada um dos programas (meta: validação de 100% dos processos; superação: elaboração de relatórios trimestrais)
Cooperação técnica com autarquias e entidades equiparadas no âmbito dos instrumentos contabilísticos e financeiros em vigor (SIIAL)	Foram validadas 100% das contas dos Municípios, mas não foi elaborado qualquer relatório trimestral de análise da aplicação do SIIAL na Região Centro.

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Ordenamento do Território	DOTCN E DGT	Garantir a actualização e elaboração de documentos para divulgação no Portal da CCDR e a realização acções de divulgação internas e/ou externas em matéria de gestão e ordenamento do território	N.º de documentos actualizados - (P=25%) N.º de documentos elaborados - (P=25%) N.º de acções realizadas - (P=50%)	60% a 90% 2 a 4 documentos 4 a 6 acções	X		
	DGT	Garantir em tempo útil a emissão de pareceres em matéria de uso, ocupação e transformação do território, bem como dos pareceres/decisões ao abrigo do RJUE	Tempo médio de resposta	Cumprir os prazos constantes das fichas de actividades	X		
	DOTCN	Dinamizar o acompanhamento dos processos de formação e dinâmica dos instrumentos de planeamento, incluindo a identificação das normas dos PDM incompatíveis com o PROTC	Número de pedidos de reuniões de CA e reuniões sectoriais (PDM) Número de pedidos de reuniões de acompanhamento e reuniões de conferência de serviços Número de PDM analisados quanto à compatibilidade com o PROTC	N.º de reuniões realizadas/n.º de solicitações x 100 = 80% - (P=20%) N.º de reuniões realizadas/n.º de solicitações x 100 = 80% - (P=20%) 70 - (P=40%)	X		
	DSOT/DSRs	Garantir a emissão de pareceres no âmbito do uso, ocupação e transformação do território nas matérias não delegadas	Tempo médio de resposta na DSOT	10 dias	X		

Direcção de Serviços de Ordenamento do Território	
Objectivos	Fundamentações
Garantir a actualização e elaboração de documentos para divulgação no Portal da CCDR e a realização acções de divulgação internas e/ou externas em matéria de gestão e ordenamento do território	<p>Este objectivo foi superado já que se alcançaram os seguintes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 100% dos procedimentos encontram-se actualizados; ✓ Foi disponibilizados 8 novos documentos, correspondendo a 1 procedimento sobre Medidas Preventivas e 7 documentos relativos a procedimentos de Gestão Territorial; ✓ Foram realizadas 18 acções: 4 corresponderam a participações em Workshops, a solicitação de entidades externas sobre os temas: “Ordenamento do Território”, “Sustentabilidade da Industria Extractiva”, “Administração Pública em Tempos de Mudança” e “Regime Jurídico da Urbanização e Edificação – Decreto Lei n.º 26/2010, de 30 de Março”. As restante 14 acções, foram desenvolvidas junto das Câmaras Municipais e Entidades da Administração Central (EAC) e visaram uma melhor utilização da Plataforma RJUE por parte desses utilizadores.
Garantir em tempo útil a emissão de pareceres em matéria de uso, ocupação e transformação do território, bem como dos pareceres/decisões ao abrigo do RJUE	<p>Objectivo que se considera superado, na medida em que, não obstante a 1.ª componente (emissão de pareceres) ter sido cumprida, uma vez que o tempo médio de resposta foi observado em 80% dos casos, os processos tramitados pelo SIRJUE tiveram uma taxa de realização de 99,5%. Assim, a ponderação global deste objectivo foi 89,75%.</p>
Dinamizar o acompanhamento dos processos de formação e dinâmica dos instrumentos de planeamento, incluindo a identificação das normas dos PDM incompatíveis com o PROTC	<p>Em matéria de Ordenamento do Território, os objectivos foram plenamente atingidos. Na vertente do acompanhamento aos PDM, a meta correspondente ao indicador de desempenho “N.º de pedidos de reuniões de CA e de reuniões sectoriais” foi totalmente alcançada, tendo-se realizado todas as reuniões solicitadas dentro do prazo legal (100%). De igual forma a meta correspondente ao indicador “N.º de Pedidos de Reuniões de Acompanhamento e Reuniões de Conferência de Serviço” foi atingida na totalidade, tendo-se satisfeito todos os pedidos de reunião dentro do prazo legal (100%).</p> <p>No que respeita à identificação das normas dos PDM incompatíveis com o PROTCentro, ensaiou-se a respectiva análise de compatibilidade com os PDM dos municípios do Distrito da Guarda, embora tal exercício se revele ainda extemporâneo, face à não conclusão do Plano Regional. Salienta-se que estes indicadores relacionadas com o PROT foram, contudo, retiradas do QUAR.</p>
Garantir a emissão de pareceres no âmbito do uso, ocupação e transformação do território nas matérias não delegadas	<p>Quanto à emissão de pareceres no âmbito do uso e ocupação do território nas matérias não delegadas às DSR, o tempo de resposta na DSOT foi inferior a 10 dias em 90% dos processos.</p>

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Ambiente	DSA/DAA/DLPA	Promover a actualização do Portal, bem como a actualização e normalização de procedimentos	% de conteúdos/temáticas actualizadas	80%	X		
		Aproximar o cidadão à informação ambiental na Região centro	n.º de conteúdos disponibilizados	2	X		
		Promover acções externas e internas, para intercâmbio, divulgação e uniformização de procedimentos	n.º de acções	3	X		
		Garantir a emissão de declarações ambientais destinadas a co-financiamento comunitário	N.º total de dias gastos/ N.º total de declarações emitidas	30 dias	X		
		Assegurar a participação assídua nas Comissões e Grupos de trabalho externos e internos	%	As constantes das fichas de actividade	X		
		Contribuir para a actuação concertada da Administração Pública	N.º de respostas via plataforma electrónica/n.º de solicitações*100	85%	X		
		Promover acções de promoção ambiental	n.º de acções	3	X		
	DSA/DAA	Manter os prazos na execução das actividades inerentes ao regime jurídico de AIA	N.º total de dias gastos/ N.º total de procedimentos	As constantes das fichas de actividade	X		
		Manter o prazo de resposta de pareceres de AlncA (FER)	N.º total de dias gastos/ N.º total de procedimentos	46 dias	X		
		Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar	N.º dias do ano que é garantida a recolha e divulgação dos dados/365 dias	85%	X		
			N.º de comunicações de excedências do ozono/n.º de ocorrências	90%		X	
		Garantir com eficácia o cumprimento do regime de prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera e legislação complementar	As constantes das fichas de actividade	As constantes das fichas de actividade		X	
		Elaboração dos inventários regionais de emissão de poluentes atmosféricos dos anos 2006-2008	Inventário	3	X		

DSA/DLPA	Contribuir para a implementação das TIC ao serviço da organização e do cidadão	Conteúdos para a construção da nova aplicação informática	todos	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 actividade	X		
	Melhorar a eficácia nos processos de licenciamento: industrial (RELA/REA); explorações de massas minerais; valorizações agrícolas de lamas	N.º total de dias gastos/ N.º total de pareceres emitidos	As constantes nas fichas de actividade	X		
	Promover a eficácia nos processos de licenciamento de aterros	(N.º total de dias gastos/N.º de decisões emitidas)	As constantes nas fichas de actividade	X		
	Assegurar o cumprimento do regime jurídico relativo à emissão de COV por actividades que utilizam solventes orgânicos	N.º de dias gastos no total/N.º de pareceres emitidos.	As constantes das fichas de actividade	X		

Direcção de Serviços do Ambiente	
Objectivos	Fundamentações
Promover a actualização do Portal, bem como a actualização e normalização de procedimentos	<p>O portal da CCDRC foi actualizado nas matérias que envolvem as seguintes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avaliação de Impacte Ambiental (AIA); - Avaliação de Incidências Ambientais (AlncA ou FER); - Qualidade do ar e emissões gasosas; - Licenciamento industrial (REAL); - Licenciamento de massas minerais; - Licenciamento de operações de gestão de resíduos, com inclusão dos fluxos específicos de resíduos; - Valorização agrícola de lamas de depuração; - Licenciamento de aterros; - Descontaminação de solos. <p>Foram actualizados 89% dos conteúdos propostos, tendo estabelecida uma meta de 80%. O objectivo foi superado.</p>
Aproximar o cidadão à informação ambiental na Região centro	<p>Foram divulgados no Portal da CCDRCentro, a seguinte informação ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Workshop "Obrigações decorrentes da obrigação da aplicação do DL n.º 78/2004, de 3 de Abril" ✓ 2.ª Semana Europeia de Prevenção de Resíduos ✓ "Limpar Portugal – Mãos à Obra" <p>O objectivo foi superado, face à meta estabelecida (disponibilização de dois conteúdos).</p>
Promover acções externas e internas, para intercâmbio, divulgação e uniformização de procedimentos	<p>Neste âmbito, o objectivo foi superado. Foram promovidas x acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Uma acção de divulgação por via da realização Workshop "Obrigações decorrentes da obrigação da aplicação do DL n.º 78/2004, de 3 de Abril; ✓ 3 acções de divulgação da rede de monitorização da Qualidade do Ar, com visita às Estações por alunos de Escolas Secundárias e de Escolas Superiores; ✓ 7 visitas de acompanhamento aos aterros da Região Centro, da competência da CCDRC. <p>O presente objectivo foi largamente superado, face à meta proposta (3 acções).</p>
Garantir a emissão de declarações ambientais destinadas a co-financiamento comunitário	<p>Foram emitidas 37 Declarações Ambientais, destinadas a co-financiamentos comunitários: 16 emitidas pela DLPA relativas a estabelecimentos industriais candidatos ao QREN, através do "Sistema de Incentivos à Inovação", e 21 emitidas pela DAA relativas a empresas candidatas ao QREN, no âmbito do PRODER.</p> <p>A meta prevista para a execução desta tarefa era de 30 dias, tendo sido superada, o tempo médio gasto na emissão destas declarações foi 11 dias.</p>

Assegurar a participação assídua nas Comissões e Grupos de trabalho externos e internos	<p>A DSA manteve participação assídua em diversas reuniões de grupos de trabalho, nomeadamente os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GT ao abrigo do art.º 69 do D.L. n.º 209/2006, de 29/10; - GT ao abrigo do art.º 69 do D.L. n.º 214/2008, de 10 de Novembro; - Grupo de trabalho de acompanhamento do D.L. 276/2009, de 2 de Outubro; - Grupo de Trabalho de acompanhamento do D.L. n.º 214/2008, de 10 de Novembro; - Comissão de Acompanhamento de Gestão de Resíduos (CAGER); - Comissão de Acompanhamento de Normas sobre Resíduos (CANORMAS); - Comissão de Acompanhamento sobre Fluxos Específicos de Resíduos (CAFLUXOS); - Comissão de Acompanhamento do PERSU (CAPERSU); - Comissão Nacional da ECOXXI, promovida pela ABAE; <p>Comissão Nacional do Galardão “Chave Verde”, promovido pela ABAE, tendo sido asseguradas todas as reuniões e visitas decorrentes das competências daquelas comissões;</p> <p>Comissão de Acompanhamento do Aterro Sanitário de Leiria da Valorlis;</p> <p>Comissões de Avaliação de Impacte Ambiental (AIA), cuja autoridade de AIA foi a APA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrutura de Coordenação e Acompanhamento do Programa Nacional de Barragens com Elevado Potencial Hidroeléctrico (PNBEPH) - Grupo de trabalho da Qualidade do ar (GTAR); - Grupo de trabalho para definição de Valores Limite de Emissão (VLE) para os sectores da indústria do cimento, da cerâmica e do vidro. <p>As metas estabelecidas para a participação nas várias comissões e grupos de trabalho situavam-se nos 95%, sendo que os resultados variaram de 100% para a grande maioria, e 98% nas restantes, pelo que o objectivo foi superado.</p>
Contribuir para a actuação concertada da Administração Pública	<p>O presente objectivo reflecte a proporção das respostas dadas via Portal REAL, e obteve um resultado de 96%, tendo sido a meta estabelecida para 85%. O objectivo foi claramente superado.</p>
Promover acções de promoção ambiental	<p>Foram efectuadas diversas acções no contexto da Promoção Ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação na Comissão Nacional do Galardão “Chave Verde” (ABAE), tendo sido asseguradas 4 reuniões e visitas a 14 dos empreendimentos turísticos para atribuição do Galardão; - Apresentação de uma comunicação subordinada ao tema “Ordenamento do Território e Principais requisitos ambientais” no contexto de um Seminário subordinado ao tema “Ordenamento da exploração de massas minerais”, promovido pela Câmara Municipal de Porto de Mós; - Apresentação de duas comunicações subordinadas aos temas “Aterros de resíduos inertes”, e “Gestão de RCD’s”, no âmbito de um Seminário intitulado “Gestão de RCD no Município de Castro Daire”. - Apresentação de comunicação destinada aos alunos da ESAC, subordinada ao tema “Gestão de Resíduos”; - Realização de 3 acções de divulgação da rede de monitorização da Qualidade do Ar, com visita guiada às Estações destinada a alunos de Escolas Secundárias e Escolas Superiores. <p>A meta prevista para a execução desta tarefa consistia na promoção de 3 acções, tendo sido largamente superada..</p>
Manter os prazos na execução das actividades inerentes ao regime jurídico de AIA	<p>Tempos médios gastos nas seguintes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ AIA, cuja autoridade de AIA foi a CCDRC: dos 24 procedimentos, a média de n.º dias foi 90 dias úteis, cuja meta era de 99 dias ✓ AIA cuja Autoridade de AIA foi a APA: dos 22 procedimentos, a média de n.º dias foi 12 dias úteis, cuja meta era de 3 dias antes do prazo concedido; ✓ Pós Avaliação cuja Autoridade de AIA foi a APA: dos 7 procedimentos a média de dias foi 8 dias úteis, cuja meta era 3 dias antes do prazo concedido; ✓ Os 2 procedimento de Proposta de Definição de âmbito (PDA) foram concluídos em 28 dias. ✓ Os 6 procedimentos de dispensa de AIA foram concluídos em 26 dias, sendo a meta de em 60% dos processos ser 28 dias. ✓ A actividade designada por RECAPE cuja Autoridade de AIA é CCDRC não ocorreu no ano de 2010
Manter o prazo de resposta de pareceres de AlncA (FER)	<p>O tempo médio gasto nos procedimentos de AlncA (concluídos em 2010) foi 43 dias úteis, cuja meta 44 dias úteis.</p>

Melhorar a divulgação ao público em geral da monitorização da qualidade do ar	A percentagem de dias do não em 2010 em que foi garantida a recolha e divulgação dos dados da qualidade do ar foi de 96%. Foi também obtida uma percentagem de 90% na comunicação das ocorrências de ozono, sendo de referir que o objectivo apenas foi cumprido em virtude de algumas ocorrências se terem verificado no período nocturno e ao fim de semana.
Garantir com eficácia o cumprimento do regime de prevenção e controlo das emissões de poluentes para a atmosfera e legislação complementar	A % de recuperação do passivo da análise dos relatórios de emissões gasosas foi de 80% relativamente aos processos por analisar a 31 de Dezembro de 2009. O tempo médio gasto na resposta a pedidos de altura das chaminés foi de 84 dias. O tempo médio de resposta a pedidos no âmbito do artº. 21º, do DL n.º78/04, de 3/04 foi superior a 65 dias. Não houve emissão de resposta a pedidos de rotatividade das fontes, no âmbito do referido diploma.
Elaboração dos inventários regionais de emissão de poluentes atmosféricos dos anos 2006-2008	Foram elaborados os inventários regionais de poluentes atmosféricos para os anos de 2006 a 2009.
Contribuir para a implementação das TIC ao serviço da organização e do cidadão	Foi construída uma aplicação informática para disponibilizar ao público on-line, com o objectivo de serem os operadores a fazer o preenchimento da referida base de dados, de forma a elaborar o inventário de caracterização de emissões gasosas do ano de 2010.
Manter o tempo dispendido na emissão de alvarás de licença de operações de gestão de resíduos	As metas impostas para o cumprimento deste objectivo foram largamente superadas, na sequência da implementação de procedimentos internos que visam melhorar os tempos de resposta ao requerente. Por outro lado, os documentos tipificados já existentes no GEP, foram consolidados no decurso do ano de 2010, com clara repercussão em termos de rapidez de análise dos processos OGR.
Melhorar a eficácia nos processos de licenciamento: industrial (RELA/REAL); explorações de massas minerais; valorizações agrícolas de lamas	O objectivo em apreço foi superado, não obstante alguma demora na análise dos processos inerentes à valorização agrícola de lamas, a qual ocorreu em virtude da existência de dificuldade na operacionalização do D.L. n.º 276/2009, de 2 de Outubro por parte das diversas entidades envolvidas neste processo de licenciamento. No que respeita às outras valências da DLPA, referidas no presente objectivo, há a referir que as metas referenciadas nas fichas de actividades correspondentes, foram superadas em consequência de alguma reengenharia de processos e de procedimentos, ocorrida durante o ano de 2010, e que veio permitir a melhoria nos tempos de resposta ao requerente.
Promover a eficácia nos processos de licenciamento de aterros	No decurso do ano de 2010, registaram-se apenas dois pedidos de licenciamento desta tipologia de actividade, sendo que a análise e tramitação dos processos superaram a meta estabelecida na respectiva ficha de actividades, sem dificuldades de maior.
Assegurar o cumprimento do regime jurídico relativo à emissão de COV por actividades que utilizam solventes orgânicos	A meta estabelecida para o cumprimento do presente objectivo foi claramente superada, em virtude de, no ano de 2010, ter havido lugar à consolidação dos procedimentos aprovados e dos documentos normalizados.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Fiscalização	Implementar plano de fiscalização	n.º de acções de fiscalização técnica do plano	70 acções de fiscalização técnica do plano.	X		
	Dar resposta às reclamações em tempo útil	n.º de dias de calendário médio para uma resposta em 90% das reclamações:	114 dias (média)	X		
		$(\sum(\text{Data da entrada da reclamação } i - \text{Data da resposta à Reclamação } i) / (\text{n.º de reclamações}))$				
	Sessões temáticas de articulação de procedimentos com as DSR's.	N.º de sessões	3		X	
	Actualizar 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		
	Garantir a erradicação de operadores de gestão de resíduos ilegais	n.º de operadores ilegais erradicados Erradicado significa eliminado ou licenciado	15	X		

Direcção de Serviços de Fiscalização	
Objectivos	Fundamentações
Implementar plano de fiscalização	Foram realizadas pelos Técnicos da Direcção de Serviços de Fiscalização 118 acções de fiscalização do plano relativas a diferentes depósitos de VFV, operadores de gestão de resíduos licenciados, passivos ambientais e pedreiras, Gestão de lamas de ETAR, Gestão de RCD, loteamentos e rede natura 2000, distribuídos por diferentes locais da Região Centro. A meta de superação era de 70 acções de fiscalização.
Dar resposta às reclamações em tempo útil	O tempo médio de resposta dado às reclamações tratadas na DSF foi de 46 dias. A meta de superação era o tempo médio menor ou igual a 90 dias.
Sessões temáticas de articulação de procedimentos com as DSR's.	A DSF realizou duas reuniões com a participação dos dirigentes, técnicos e vigilantes da natureza da DSF e das DSR's com vista aprofundar a boa articulação entre as DSR's e a DSF, estabilizar a adopção dos procedimentos aprovados e o esclarecimento de dúvidas nas áreas temáticas de procedimentos, resíduos (VFV, REEE, RC&D, RGGR, Lamas), REN e IGT, autos de notícia e participações. As reuniões foram realizadas em 12/03/2010 e 26/11/2010.
Actualizar procedimentos	Foram actualizados e revistos os sete procedimentos já aprovados em anos anteriores e proposto um novo procedimento. Assim, foram revistos e aprovados os seguintes procedimentos: 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. Foi proposto um novo procedimento relativo a 8. Procedimento – Circulação de documentos e processos entre DSR's e a DSF.
Garantir a erradicação de operadores de gestão de resíduos ilegais	Foram erradicados ao todo 72 depósitos ilegais de resíduos, nomeadamente 48 de VFV, 5 de REEE, 11 de RCD e 8 de Resíduos geral

		Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
					superou	cumpriu	não cumpriu
Direcção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira	DS	<i>O longo caminho para a qualidade</i>	Número de reuniões <i>Road book</i> da qualidade	4		X	
				Dezembro de 2010		X	
		<i>Redescobrir a DSCGAF</i>	Número de normas implementadas	80% em Dezembro 2010	X		
		<i>Nós não estamos sós</i>	Número médio mensal de novos conteúdos colocados na Intranet	4	X		
		<i>Do engenho nasce a obra</i>	Elaboração de caderno de encargos para o elevador	Dezembro de 2010			X
	Elaboração de caderno de encargos para o parque de estacionamento		Dezembro de 2010		X		
	DTCI	<i>As TICs ao serviço das organizações</i>	Novas aplicações	4	X		
			<i>Down-time</i> de servidores críticos	Menos de 24	X		
		<i>Uma imagem vale mais do que mil palavras</i>	Novas funcionalidade no SIG	Número médio de acessos mensais	X		
		<i>A comunicar e que nos entendemos</i>	Acessos à Intranet	50 acessos por mês	X		
		<i>0 nosso passado a nossa memória</i>	Informatização do arquivo	50% carregados na aplicação		X	
	DORH	<i>A formar é que a gente se entende</i>	Protocolos com entidades formadoras	3			X
		<i>in DORH</i>	Disponibilização on-line dos processos individuais	75% dos processos	X		
		<i>Só o GIAF nos informa</i>	Carregamento da informação no GIAF	80% dos funcionários	X		
	DGFP	<i>Vamos prestar contas com o POCP</i>	Encerramento sob as regras do POCP	Dezembro 2010			X
<i>Operação viagem tranquilo</i>		Aquisição de viaturas	2		X		
		Diminuição dos custos	Menos 10%		X		
	<i>O GPS dos processos de aquisição</i>	Entrada em funcionamento da plataforma	Junho 2010	X			

Vamos informar melhor	Processos de aquisição electrónicos	75% dos processos	X		
	Relatórios para a gestão	3 relatórios	X		
	Macro informação na Intranet	2 relatórios	X		

Direcção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira	
Objectivos	Fundamentações
O longo caminho para a qualidade	Foi efectuada um estudo de potências parceiros para esta área de saber e foram tidas reuniões informais e de ocultação do mercado e para ajudar na definição de uma estratégia de implementação deste tipo projecto. Em Dezembro de 2010 foi apresentada a versão preliminar do <i>roadbook</i> .
Redescobrir a DSCGAF	Em Outubro de 2010 foram apresentadas e implementadas todo o conjunto de normas que tínhamos definido como processos críticos para a organização. Num inquérito recentemente realizado podemos concluir que 68% do universo de respostas obtidas conhecem estas normas estão bastantes satisfeitos nos diferentes itens em análise. A saber: Apresentação, utilidade, actualização e consulta onde o valor médio foi de 4 numa escala de 1 a 5.
Nós não estamos sós	A Intranet funcionou como veiculo fundamental de comunicação da DS com os seus clientes. Foram colocados nesse meio tecnológico não só informações mas igualmente um conjunto de relatórios que permitiu uma melhor informação das diferentes áreas. Destacamos todos os regulamentos internos,
Do engenho nasce a obra	Foi elaborado o estudo preliminar para o concurso de ideias do parque de estacionamento e devido à complexidade de toda esse processo e o conjunto de interações que implica foi decidido que deveria o mesmo concurso ser amadurecido e repensada toda a estratégia. Com a necessária contenção orçamental uma obra com este impacto e peso no orçamento da CCDRC deverá ser cuidadosamente analisada e estudado a sua relação custo/funcionalidade. Foi também estes aspectos que levaram a que não fosse durante este ano levado a cabo o concurso para o elevador do edifício do Programa Operacional da Região Centro e da DSDR.
As TICs ao serviço da organização	Este objectivo tinha dois indicadores de desempenho associados. O primeiro, relacionado com o número de novas aplicações disponibilizadas no sistema, o segundo relacionado com o downtime de servidores críticos. Relativamente ao primeiro, foram desenvolvidas diversas aplicações, entre as quais “Acções e Usos em Áreas de REN”, “Inventário Regional das Emissões Atmosféricas”, “Gestão dos PMOTs”, o “SinpocalCentro”, o “Gestfunc-Gestão dos Recursos Humanos”, “Aplicação Business Intelligence”, entre outras, o que mostra que foi claramente superado este indicador. Quanto ao outro indicador, não se registou qualquer downtime de serviços críticos por período superior a 24 horas.
Uma imagem vale mais do que mil palavras	Em 2010 foram introduzidas novas funcionalidades no SIG da CCDRC, o MunisigWeb. Este tem sido utilizado para os mais diversos fins, entre os quais na Gestão Territorial, em acções de fiscalização, e na geo-referenciação dos processos em geral. O objectivo foi superado, uma vez que só na geo-referenciação dos processos atingiu-se o número de 748.
A comunicar é que nos entendemos	A Intranet foi colocada em produção em 2010 e rapidamente se tornou numa ferramenta fundamental para todas as áreas de actividade da CCDRC. O indicador que mediu a concretização deste objectivo, foi o número de acessos à Intranet, que foi largamente superado, uma vez que a generalidade dos utilizadores recorre diariamente à Intranet para os mais diversos fins, tendo sido consultadas mais de 300.000 páginas.
O nosso passado a nossa memória	Em 2010 iniciou-se a informatização do arquivo da CCDRC. No final do ano estavam informatizados 50% dos cerca de 28.000 processos, o que mostra que neste caso o objectivo foi atingido. Para além desta informatização foi desenvolvida no sistema de informação a ferramenta que irá permitir em 2011 disponibilizar esta informação a todos os utilizadores/trabalhadores da CCDRC.
A formar é que a gente se entende	Apenas foi possível elaborar o Plano de Formação bem como a sua calendarização para 2011 e com o atraso na sua oficialização inviabilizou a celebração dos protocolos de cooperação que estavam previstos. Contudo apesar de o objectivo não ter sido atingido foram dados passos muito importantes nesta área de intervenção fundamental e estratégica para a CCDRC: em 2010 finalmente foi elaborado um plano de formação para as diferentes carreiras.

in DORH	<p>A óptima articulação entre a DORH e a DTCl para desenvolvimento da aplicação que permite a disponibilização dos Processos Individuais foi determinante para a superação deste objectivo.</p> <p>O trabalho prévio de organização dos PI em suporte papel permitiu que facilmente se digitalizassem e integrassem os documentos na aplicação informática GestFunc.</p> <p>A 31 de Dezembro de 2010 estavam todos os processos dos trabalhadores <i>on line</i>, o que permite que cada trabalhador tenha acesso aos documentos mais importantes da sua vida profissional. Neste procedimento foi também uma oportunidade para a actualização dos dados dos trabalhadores (BI/CC, Certificado de Habilitações,...)</p>
Só o GIAF nos informa	<p>O GIAF é o sistema informático de suporte aos vencimentos que até 2010 só continha os dados estritamente necessários para o processamento de vencimento. Ora, o GIAF tinha outras potencialidades que estavam a ser subaproveitadas por ausência de dados o que permitia que se utilizassem outras ferramentas, logo ao margem de erro da informação produzida era sempre muito elevada. Foi definido que cada trabalhador com acesso ao GIAF tinha a responsabilidade de actualizar os dados que diziam respeito à sua área de trabalho e que toda a informação seria dada sempre através deste sistema informático.</p> <p>Assim, chegámos ao final do ano de 2010 com a totalidade dos dados referentes a todos os trabalhadores da CCDRC e a informação produzida na DORN tem uma e uma só fonte – o GIAF.</p>
Vamos prestar contas com o POC	<p>Durante o presente ano o levantamento e o inventário do imobilizado demorou mais tempo do que o previsto devido à falta de recursos humanos e às limitações do ERP o que impediu a conclusão de todo o processo e à prestação de contas em 2010 sobre as regras do POC. Este problema já se encontra resolvido pelo que será possível em 2011 efectuar esta tarefa.</p>
Operação viagem tranquilo	<p>Durante o corrente ano foram adquiridas duas viaturas em regime de AOV.</p> <p>As despesas em combustível e portagens aumentaram 12% mas as despesas com a manutenção das viaturas diminuiu 16%. As despesas totais com as viaturas relativamente a 2009 aumentaram 1.7%, resultado do aumento das variáveis que a CCDRC não controla, por outro, assistiu-se a um elevado esforço na redução das despesas em manutenção com resultados positivos.</p>
O GPS dos processos de aquisição	<p>A plataforma electrónica entrou em funcionamento em Janeiro de 2010.</p> <p>Em relação ao processos de aquisição, em são efectuados todos através de meios electrónicos.</p>
Vamos informar melhor	<p>Foram elaborados 4 relatórios de execução trimestral do orçamento da CCDRC e um relatório de acompanhamento – viaturas da CCDRC relativo aos dados do 1º semestre.</p> <p>Todos estes documentos foram disponibilizados na intranet.</p>

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Aveiro	Optimizar o acompanhamento da elaboração, da alteração e da revisão de PMOT	Média do número de reuniões de CA e/ou sectoriais na revisão de PDM Peso: 60%	3 reuniões por PDM (revisão)		X	
		Média do tempo, em dias úteis, para elaboração de proposta de parecer em procedimentos PU e PP Peso: 40%	15 dias	X		
	Assegurar a resposta, em tempo útil, às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Média do tempo, em dias úteis, para elaboração de proposta de parecer Peso: 50%	20 dias	X		
		Média do tempo, em dias úteis, para resposta/comunicação da decisão ao requerente (competências da DSRA) Peso: 50%	15 dias	X		
	Fiscalizar o cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e Ordenamento do Território	Número de acções do Plano de Fiscalização com relatório / ordem validada Peso: 30%	20 acções	X		
		Número de acções extra - Plano de Fiscalização com relatório / ordem validada Peso: 30%	10 acções	X		
		Número de operadores ilegais erradicados Peso: 20%	6 operadores	X		
		Número de acções em REN com relatório / ordem validada Peso: 20%	10 acções	X		
	Optimizar o acompanhamento de contratos-programa e do programa equipamentos	Média do tempo, em dias úteis, para apreciação da candidatura e emissão de parecer Peso: 40%	10 dias	X		
		Média do tempo, em dias úteis, para verificar / visar os pedidos de pagamento, após entrada do processo Peso:60%	15 dias	X		
Sistematizar orientações sectoriais a verter nos processos IGT's	Construção de grelha de trabalho intersectorial com contribuição de diferentes entidades	3 entidades	X			

Divisão Sub-Regional de Aveiro																
Objectivos	Fundamentações															
Optimizar o acompanhamento da elaboração, da alteração e da revisão de PMOT	No acompanhamento de IGT's, assunto que nos impõe um contacto estreito com as Autarquias e com a realidade territorial do Distrito, realizámos, ao todo, 55 reuniões de acompanhamento durante o ano, das quais 28 corresponderam a processos de revisão de PDM's "activos", isto é, em curso de elaboração, envolvendo dez dos doze municípios afectos à DSRA. Estas reuniões, trabalho de campo e necessários procedimentos formais (informações, actas, ofícios, etc) ocorreram maioritariamente em conjunto com a DOTCN. Em termos médios, a resposta desta DSR a pedidos de parecer no âmbito de outras dinâmicas dos IGT's é de 5 dias, superando a meta estabelecida.															
Assegurar a resposta, em tempo útil, às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	<p>Em termos de processos analisados, a variação de 2009 para 2010 evidencia um aumento de 124% no número de processos globais, configurando clara recuperação dos assuntos pendentes em 2009:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PROCESSOS</th> <th>Ano</th> <th>Ano</th> </tr> <tr> <th>NA DSRA</th> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entradas</td> <td>251</td> <td>436</td> </tr> <tr> <td>Saídas</td> <td>176</td> <td>520</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>427</td> <td>956</td> </tr> </tbody> </table> <p>fonte GEP - Resultados gerados em: 05-01-2011 19:39:52</p> <p>Por registo autónomo, constata-se que o prazo da informação técnica foi, em média, 9 dias úteis (desvio padrão: 14), sendo de assinalar que a moda é de apenas um dia. De notar também a realização de geo-referenciação exaustiva, no GEP, de todos os processos que circulam pela DSR.</p>	PROCESSOS	Ano	Ano	NA DSRA	2009	2010	Entradas	251	436	Saídas	176	520	Total	427	956
PROCESSOS	Ano	Ano														
NA DSRA	2009	2010														
Entradas	251	436														
Saídas	176	520														
Total	427	956														
Fiscalizar o cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e Ordenamento do Território	<p>Relativamente ao Plano de Fiscalização, foi cumprido em cerca de 80% (realizadas 37 das 47 acções previstas, sendo que supera com mais de 21) verificando-se, adicionalmente, a realização de mais de três dezenas de acções extra-plano (supera com mais de 15). Em números redondos, esta DSRA realizou em 2010, cerca de 70 acções – devidamente programadas, ou suscitadas por iniciativa própria ou por reclamação recebida do exterior – articulando os procedimentos formais (informações, notificações, etc) quer com a DSF quer com a DSAJAL. Em REN foram realizadas 12 acções (supera com mais de 11).</p> <p>Pelos dados disponíveis, o capítulo da erradicação de VFV's e sucatas, configura a eliminação de cerca de 1500 toneladas, valor superior ao registado em 2009. Concretamente, foram erradicados 10 operadores ilegais (supera com mais de 7).</p>															
Optimizar o acompanhamento de contratos-programa e do programa equipamentos	Embora residual, o movimento de apreciação destes processos verificou-se com prazos de resposta muito curtos, em média 5 dias úteis para cada item, superando portanto os 7 e 12 dias estabelecidos															
Sistematizar orientações sectoriais a verter nos processos IGT's	Para efeitos da elaboração do guião intersectorial de acompanhamento dos processos PDM (ideia original desta DSRA lançada para 2010) foram, em articulação com a DOTCN, traçadas metodologias de trabalho sendo possível, após diversas reuniões e contactos formais com os parceiros, integrar a contribuição de 8 entidades ao projecto.															

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Viseu	Garantir eficácia na apreciação e no acompanhamento dos Contratos Programa de Cooperação Técnica e Financeira com as autarquias locais e do Programa de Equipamentos de Utilização Colectiva (SP1 e SP2) com as instituições privadas de interesse público	Ind 1 <input type="checkbox"/> Tempo médio de resposta em dias (T) para apreciação das candidaturas e emissão de parecer. Peso – 10%	T=5	X		
		Ind 2 <input type="checkbox"/> Tempo médio de resposta em dias (T) para verificar/visar os autos de medição e elaborar propostas de processamento. Peso – 90%	T=6	X		
	Acompanhar com eficácia a elaboração, alteração e revisão dos PMOT	Ind 1 <input type="checkbox"/> Número médio (N) de reuniões por ano da CA, CMC, CTA e/ou sectoriais por PDM em Revisão. Peso – 30%	N=2		X	
		Ind 2 – Tempo médio de resposta em dias (T) para emissão de pareceres ou realização de reuniões (n.º 2 art.º 75.º <input type="checkbox"/> c do RJGT) na fase de acompanhamento dos PU e PP Peso – 35%	T=23	X		
		Ind 3 <input type="checkbox"/> Tempo médio em dias (T)para a realização da conferência de serviços (PU e PP) Peso – 35%	T=21	X		
	Garantir eficácia na emissão de pareceres sobre a Avaliação Ambiental Estratégica (AAE) dos PMOT	Ind 1 – Tempo médio em dias (T) para a emissão de parecer sobre o Relatório de Factores Críticos (RFC) referente à revisão de um PDM. Peso – 30%	T=13	X		
		Ind 2 - Tempo médio em dias (T) para a emissão de parecer sobre o Relatório de Factores Críticos (RFC) referente à elaboração ou revisão de um PU, de um PP ou à alteração de um PDM. Peso – 30%	T=10	X		

	Ind 3 - Tempo médio em dias (T) para a emissão de parecer sobre o Relatório Ambiental dos PMOT. Peso – 40%	T=20	X		
Garantir a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Ind 1 - Número (N) de acções de Fiscalização realizadas de acordo com o Plano da DSF e outras activas e da iniciativa da DSRV. Peso - 50 %	N=20	X		
	Ind 2 – Tempo médio em dias (T) de resposta às reclamações Peso: - 25 %	T=50	X		
	Ind 3 – Número (N) de operadores de gestão de resíduos erradicados de acordo com o Plano da DSF. Peso - 25 %	N=5		X	
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	Ind.1 <input type="checkbox"/> Tempo médio em dias (T) de resposta para análise e decisão. Peso – 50%	T=15	X		
	Ind.2 <input type="checkbox"/> Tempo médio em dias (T) de resposta para análise, informação/ parecer Peso – 50%	T=11	X		

Divisão Sub-Regional de Viseu	
Objectivos	Fundamentações
Garantir eficácia na apreciação e no acompanhamento dos Contratos Programa de Cooperação Técnica e Financeira com as autarquias locais e do Programa de Equipamentos de Utilização Colectiva (SP1 e SP2) com as instituições privadas de interesse público	Verificou-se que o tempo médio de resposta para apreciação das candidaturas e emissão de parecer, foi de 2 dias. O tempo médio de resposta para visar os autos de medição foi de 6 dias, porque foi necessário compatibilizar as saídas com a gestão das viaturas da DSRV.
Acompanhar com eficácia a elaboração, alteração e revisão dos PMOT	O número médio de reuniões por ano da CA, CMC, CTA e/ou sectoriais por PDM em Revisão, foi cumprido, não tendo sido superado pelo facto das Autarquias não apresentarem em tempo as propostas de revisão dos PMOT, não obstante terem sido ao longo do ano alertadas para o efeito. O tempo médio de resposta para emissão de pareceres, realização de reuniões e para a realização da conferência de serviços, na fase de acompanhamento dos PMOT de 20 dias.
Garantir eficácia na emissão de pareceres sobre a Avaliação Ambiental Estratégica (AAE) dos PMOT	O tempo médio para a emissão de parecer sobre o Relatório de Factores Críticos (RFC) e o Relatório Ambiental dos PMOT, foi de 9 dias.
Garantir a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Foram realizadas 34 acções de Fiscalização previstas no Plano da DSF e 26 de iniciativa da DSRV, tendo-se triplicado o n.º de acções previstas. O tempo médio de resposta às reclamações foi de 25 dias. Número de operadores de gestão de resíduos erradicados foram os previstos no Plano da DSF.
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	O tempo médio de resposta às solicitações nas áreas do ambiente e do ordenamento do território, tanto para as acções com delegações de competências como para as restantes, foi de 8 dias.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Castelo Branco	Garantir o acompanhamento dos Contratos-Programa e do Programa Equipamentos	Tempo médio para apreciação da candidatura e emissão de parecer (Peso: 40%)	7 dias após entrada do processo devidamente instruído	X		
		Tempo médio para visar/informar pedidos de pagamento (Peso: 60%)	7 dias após entrada do processo devidamente instruído	X		
	Garantir o acompanhamento da elaboração, alteração e revisão dos PMOT	Número médio de reuniões da CA / Sectoriais (Peso: 60%)	2 Reuniões / PMOT			X
		Monitorização do programa de trabalhos, aprovado pela CA, através de comunicação escrita à CM, em caso de incumprimento (Peso: 40%)	Oficiar a C.M., no prazo de 10 dias após verificação do incumprimento do programa de trabalhos		X	
	Garantir a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Acções de Fiscalização realizadas em acordo com o Plano da DSF (Peso: 50 %)	20 Acções de Fiscalização	X		
		Prazo de resposta às reclamações (Peso: 25 %)	60 dias (média)	X		
		N.º de operadores de gestão de resíduos erradicados (Peso: 25 %)	5 operadores	X		
	Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Tempo médio de resposta (acções com delegação de competências) (Peso: 50%)	20 dias	X		
		Tempo médio de resposta (acções sem delegação de competências) (Peso: 50%)	15 dias	X		

Divisão Sub-Regional de Castelo Branco	
Objectivos	Fundamentações
Garantir o acompanhamento dos Contratos-Programa e do Programa Equipamentos	O acompanhamento dos Contrato-Programa (não efectivado) e dos processos relativos ao Programa Equipamentos foi desenvolvido sempre com tempos de resposta inferiores a 5 dias (média 3,5 dias), quer em termos de apreciação de candidaturas, quer em termos de verificação de pedidos de pagamento.
Garantir o acompanhamento da elaboração, alteração e revisão dos PMOT	Em virtude de os procedimentos de revisão dos PDM terem sofrido algum abrandamento, foram somente garantidas as reuniões suscitadas pelas Autarquias. De igual forma para os restantes PMOT foram garantidas as reuniões finais em Conferências de Serviço finais bem como uma reunião de acompanhamento por plano. Quanto à monitorização dos programas de trabalhos aprovados pelas CA das revisões dos PDM, no final do ano foram oficiados todos os municípios (9) com processos em atraso relativamente ao programa de trabalhos aprovado.
Garantir a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Foram realizadas 27 acções previstas no Plano de Fiscalização (cerca de 87 % do total previsto). Para além dessas foram ainda realizadas mais 35 acções de fiscalização, tendo sido erradicados, no total, 7 operadores de gestão de resíduos não licenciados. O prazo médio de resposta às reclamações apresentadas foi claramente inferior a 40 dias (15 dias).
Melhorar a resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	De acordo com o registo GEP, os tempos médios de resposta às solicitações dos utentes em matéria de uso, ocupação e transformação do solo, quer para as acções com delegação de competências, quer para aquelas sem delegação de competências, após adequada instrução dos processos cifraram-se em 2 dias.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Guarda	1- 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	Ind. 1.1 - Tempo médio (N.º) para apreciação da candidatura e emissão de parecer (Peso: 50%)	7 dias úteis após entrada do processo	X		
		Ind. 1.2 - Tempo médio (N.º) para visar/informar pedidos de pagamento Peso: 50%	7 dias após entrada do processo	X		
		Ind. 2.1 – N.º de acções a desenvolver Peso: 40%	Formação a 290 Juntas de Freguesia	X		
	2- Acompanhar as autarquias locais e entidades equiparadas no âmbito da Lei das finanças Locais e dos procedimentos do POCAL	Ind. 2.2 - Tempo médio (N.º) de resposta às solicitações das Juntas de Freguesia Peso: 20%	7 dias após solicitação	X		
		Ind. 2.3 – N.º de validações a nível económico-financeiro das contas dos Municípios do distrito da Guarda Peso: 40%	Validação de 100% do exercício económico-financeiro de 7 Municípios do distrito da Guarda	X		
		Ind. 3.1 - Número médio (N.º) de reuniões da Comissão de Acompanhamento/ Sectoriais na revisão dos PDM Peso: 20%	2 por ano/por PDM em revisão			X
	3 - Melhorar o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	Ind. 3.2 - Monitorização do programa de trabalhos, aprovado pela CA, através de comunicação escrita à CM, em caso de incumprimento Peso: 40%	Oficiar, no prazo de 10 dias após verificação do incumprimento do programa de trabalhos, a CM	X		
		Ind. 3.3 - Tempo médio (N.º) para marcação da conferência de serviços, após apresentação, pela CM, de proposta de Plano, relatório ambiental e pareceres emitidos (Peso: 40%)	6 dias	X		

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Guarda	4 – Melhorar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	Ind. 4.1 - Nº de acções de fiscalização activas, realizadas por iniciativa da DSR Peso: 25%	10 acções	X		
		Ind. 4.2 - Nº de acções de fiscalização activas, realizadas no âmbito do Plano da DSF (Peso: 25%)	20 acções	X		
		Ind. 4.3 – Tempo médio (N.º) de resposta às reclamações apresentadas na DSR (acções reactivas) (Peso: 25%)	60 dias	X		
		Ind. 4.4 – N.º de operadores ilegais erradicados Peso: 25%	5 operadores	X		
5 – Melhorar a resposta às solicitações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Ind. 5.1 - Tempo médio (N.º) de resposta, nos casos em que a DSR tem competência delegada Peso: 50%	20 dias	X			
	Ind. 5.2 - Tempo médio (N.º) para envio, após realização de vistoria, do Auto à respectiva autarquia local, para recolha de assinaturas Peso: 10%	10 dias	X			
	Ind. 6.1 - Tempo médio (N.º) de resposta nos casos em que a DSR não tem competência delegada Peso: 40%	10 dias	X			

Divisão Sub-Regional de Guarda	
Objectivos	Fundamentações
1- 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	<p>Todas as candidaturas foram analisadas e informadas num prazo médio inferior a 4 dias.</p> <p>Relativamente aos Contratos-Programa, em média, após a recepção dos pedidos de pagamento devidamente instruídos, foram utilizados 2 dias para visar os documentos de despesa e elaborar os respectivos pareceres/informações/relatórios.</p> <p>No que respeita ao Programa Equipamentos (SP2), PRAUD e Programa da Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, em média, após a recepção dos pedidos de pagamento devidamente instruídos, foram utilizados 4 dias para visar os documentos de despesa, quando aplicável, e elaborar os respectivos pareceres/informações/relatórios.</p>
2- Acompanhar as autarquias locais e entidades equiparadas no âmbito da Lei das finanças Locais e dos procedimentos do POCAL	<p>Foram realizadas, no âmbito do SinPocalCentro, 17 acções de formação, envolvendo todo o distrito da Guarda e cinco concelhos do distrito de Castelo Branco, nas quais se deu formação a 302 Juntas de Freguesia. A dinâmica e importância do SinPocalCentro na aplicação do POCAL por parte das Juntas de Freguesia, foi reconhecida publicamente com a atribuição, à CCDRC, do Prémio das Boas Práticas no Sector Público.</p> <p>As questões colocadas pelas Juntas de Freguesia no decorrer das respectivas acções de formação foram respondidas durante as mesmas. As questões colocadas fora do decurso das acções de formação foram respondidas num prazo inferior a 5 dias.</p> <p>Foi realizada, dentro do prazo estipulado e de acordo com o envio, por parte dos municípios, dos documentos previsionais para 2010, a validação de 100% do exercício económico-financeiro dos 13 Municípios do distrito da Guarda pertencentes à área da CCDRC.</p>
3 - Melhorar o acompanhamento da elaboração, alteração e da revisão dos PMOT	<p>O primeiro indicador, com um peso de apenas 20%, dependia completamente da vontade de Entidades externas, nomeadamente dos Municípios, dado que as reuniões realizadas dependem da dinâmica que os mesmos imprimem a estes processos.</p> <p>Tendo em consideração o programa de trabalhos aprovado pelas respectivas CA, sempre e quando se verificou que o mesmo não iria ser cumprido, pelo não envio, em tempo útil, dos elementos necessários à marcação das reuniões conforme o respectivo programa, o incumprimento foi comunicado, por escrito, num prazo inferior a 5 dias, à respectiva Câmara Municipal;</p> <p>Promoveu-se, sempre que solicitado, em colaboração com a DSOT, a respectiva conferência de serviços, num prazo inferior a 5 dias.</p>
4 – Melhorar a fiscalização do cumprimento da Legislação e Regulamentação aplicáveis nas áreas do Ambiente e do Ordenamento do Território	<p>Foram realizadas 65 acções de fiscalização activas, 31 das quais por iniciativa da DSRG e 34 no âmbito do Plano de Fiscalização da CCDR. Estas acções de fiscalização conduziram, entre outros efeitos positivos, à remoção de 20 depósitos ilegais de resíduos, com especial destaque para a erradicação de VFV e sucatas diversas, e ao levantamento de 13 Autos de Notícia/Participações.</p> <p>As acções reactivas, em resposta às reclamações, tiveram resposta/seguimento, em num prazo inferior a 30 dias.</p>
5 – Melhorar a resposta às solicitações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	<p>Foram utilizados, em média, menos de 10 dias para responder às solicitações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo, cuja competência está subdelegada na DSR.</p> <p>Foram utilizados, em média, menos de 7 dias para responder às solicitações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo, cuja competência não está subdelegada na DSR.</p>

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
Divisão Sub-Regional de Leiria	Garantir, com eficácia, o acompanhamento da revisão, elaboração e alteração dos PMOT	Ind. 1 – Número médio de reuniões da CA e/ou sectoriais ou número de iniciativas com vista à realização das referidas reuniões. Peso: 60%	2 reuniões /ano		X	
		Ind. 2 – Tempo médio para a promoção/realização da conferência de serviços (PU, PP e alteração de PDM) Peso: 40%	21 dias	X		
	Garantir o apoio técnico às Autarquias locais e Entidades da Administração Central	Ind. 1- percentagem de respostas relativamente ao nº de solicitações Peso: 100%	90%	X		
	Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres e autorizações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	Ind. 1- Tempo médio de resposta (dias úteis) Peso: 100%	22 dias	X		
	Garantir, com eficácia, a participação em Acções, Grupos de Trabalho, Comissões, Conselhos Estratégicos e Entidades Regionais	Ind.1– percentagem de respostas, relativamente às solicitações Peso: 100%	85%	X		
	Melhorar a fiscalização do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	Ind.1 – Acções realizadas, programadas pela DSF e por iniciativa da DSR Peso: 60%	25 Acções de Fiscalização	X		
		Ind 2 – Tempo médio de resposta a reclamações/ /exposições Peso: 40%	90 dias		X	

Divisão Sub-Regional de Leiria	
Objectivos	Fundamentações
Garantir, com eficácia, o acompanhamento da revisão, elaboração e alteração dos PMOT	Os PDM em curso na DSRL apresentam-se em fases de desenvolvimento muito divergentes, sendo reflexo disso as diferentes dinâmicas das CM. Assim houve planos em que o número de reuniões de CA e sectoriais superou o indicador fixado e outros em que tal não aconteceu, não obstante as iniciativas tomadas por parte da DSRL nesse sentido. Relativamente às conferências de serviços realizadas, verifica-se que o número médio de dias utilizado na realização das mesmas foi de 20 dias, tendo desta forma sido superado o indicador.
Garantir o apoio técnico às Autarquias locais e Entidades da Administração Central	Quanto às solicitações efectuadas pelas Entidades, relativamente a Interpretação de disposições constantes dos diversos IGT, procedimentos, normas e regulamentos relacionados com a gestão urbanística, foi garantida resposta/apoio em 100% dos casos, quer através de reuniões, quer de informações e pareceres, ultrapassando largamente o indicador estabelecido.
Garantir, em tempo útil, a emissão de pareceres e autorizações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo	De acordo com a Gestão Electrónica de Processos, verificou-se que os tempos médios de resposta às solicitações em matéria de uso, ocupação e transformação do solo, foi em média de 13 dias, tanto no que diz respeito às acções com delegação de competências, como no que respeita a acções sem delegação de competências, após adequada instrução dos processos , superando o indicador.
Garantir, com eficácia, a participação em Acções, Grupos de Trabalho, Comissões, Conselhos Estratégicos e Entidades Regionais	Foi garantida a participação e actividade neste item em 100% dos casos, sendo superado o indicador definido.
Melhorar a fiscalização do cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis nas áreas do ambiente e do ordenamento do território	Foram realizadas 71 acções previstas no Plano de Fiscalização e de iniciativa da DSR, superando o indicador estabelecido O tempo médio de resposta às reclamações foi cumprido.

	Objectivos	Indicadores desempenho	Meta	Da Avaliação		
				superou	cumpriu	não cumpriu
PROT	Concluir a proposta de PROT – Centro (ver fundamentação)	Remeter a proposta de PROT para a SEOTC	Iniciar a ponderação da proposta de PROT Centro para a SEOTC			
	Pôr em funcionamento o Observatório do PROT – C (Ver fundamentação)	Nº de Indicadores produzidos	10%			

PROT	
Objectivos	Fundamentações
Concluir a proposta de PROT - Centro	Novas orientações da tutela sobre o normativo do PROT C, orientações essas consolidadas após o parecer da Comissão Mista de Coordenação, datado de 11 de Março de 2010, veio a exigir um alargado período de concertação para sensibilizar e informar os municípios sobre as alterações à proposta de plano a colocar em discussão pública: Foram efectuadas, no total, trinta e cinco reuniões de concertação, as quais implicaram um moroso trabalho de preparação e posteriormente de elaboração e assinatura das respectivas actas. Este volume de trabalho veio condicionar o calendário do período da Discussão Pública, previsto para o período de Junho a meados de Agosto de 2010, cuja abertura se veio a verificar em 28 de Setembro e que se prolongou até 30 de Novembro. Esta nova calendarização veio a inviabilizar o envio da proposta de plano à SEOTC. A necessidade de concertar posições com os municípios após a Discussão Pública, concertação essa patrocinada pela SEOTC, veio a inviabilizar a divulgação pública dos do Relatório De Ponderação da Discussão Pública.
Pôr em funcionamento o Observatório do PROT - C	Este objectivo foi retirado em consequência dos factos mencionados no item anterior, relacionados com o período de consultas do PROT C. Apesar da aprovação da respectiva candidatura ao Programa Operacional Regional a sua execução foi impossibilitada pelas orientações da tutela que inviabilizaram os procedimentos de aquisição de serviços necessários à concretização do projecto.

Anexo 3

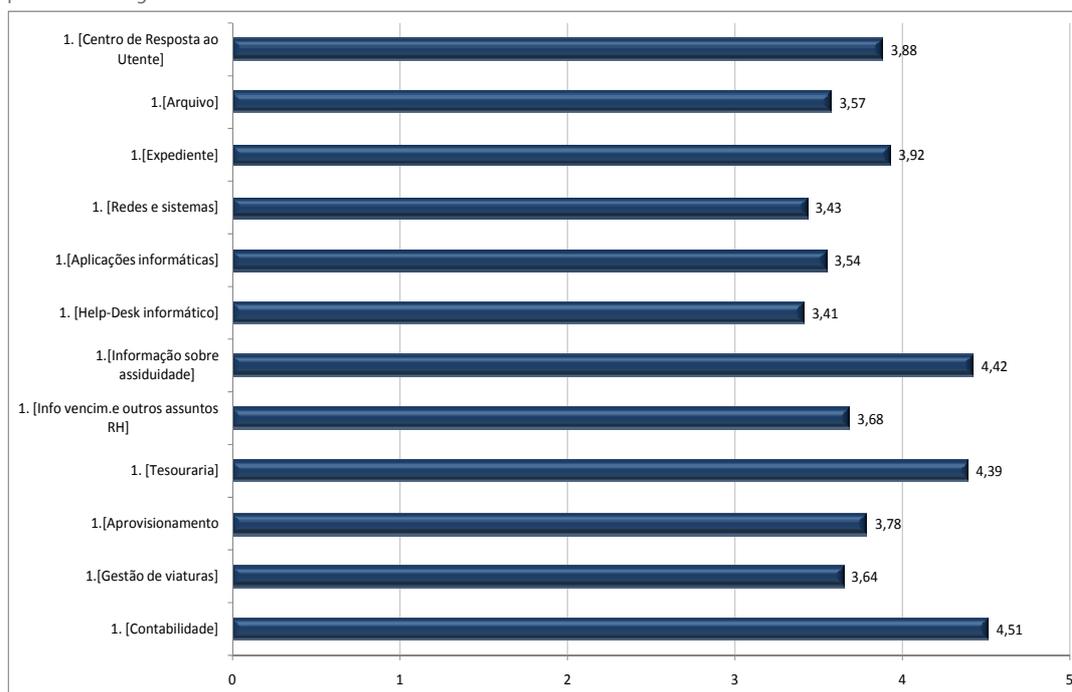
**Inquérito interno realizado no âmbito do artigo 15.º n.º 2 alínea a),
da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro**

Em Janeiro de 2011 foi enviado via correio electrónico um inquérito de avaliação do grau de satisfação dos colaboradores da CCDRC. A taxa de resposta ao questionário de avaliação interno foi de 40,07%, já que dos 252 colaboradores que receberam o questionário, obtiveram-se 101 respostas.

As respostas anónimas e confidências foram centralizadas num ficheiro baseado na tecnologia Google Docs.

Cada pergunta foi respondida em uma escala de Likert de 5 pontos variando a partir de 1 (Muito Insatisfeito), 2 (Insatisfeito), 3 (Pouco Satisfeito), 4 (Satisfeito) e 5 (Muito Satisfeito), sendo os resultados os seguintes:.

Qual o grau de satisfação com o desempenho global dos seguintes serviços: 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito:



Globalmente, a média em termos de avaliação do serviço prestado pelas várias áreas foi de 3,92 superior ao valor atingido em 2009, que foi de 3,54. Dos 13 serviços avaliados, verificou-se em 2010 um aumento da satisfação na maioria dos serviços, face a 2009.

O aumento da satisfação com a Contabilidade, Tesouraria e Informações RH está alinhado com a aposta que a DSCGAF fez nestes serviços durante o ano de 2010, com a implementação de diversas acções de melhoria, nomeadamente resultantes do processo de reengenharia e de revisão das normas e procedimentos internos. Para suporte e comunicação também foi criada uma aplicação na Internet onde encontram-se actualizadas as normas, a legislação aplicável e os modelos de requerimentos e anexos necessários para qualquer processo a decorrer na DSGAF.

O inquérito foi o seguinte:

INQUÉRITO INTERNO

Este questionário pretende avaliar o vosso grau de satisfação relativamente à actividade desenvolvida pela Direcção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira durante o ano de 2010.

A vossa participação através da resposta ao questionário é fundamental pois só assim é possível cumprir o objectivo de auto-avaliação da Direcção de serviço e de melhoria contínua dos serviços que prestamos. Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer um dos itens, pretendendo-se apenas recolher a vossa percepção dos serviços com base numa escala de 1 (um) a 5 (cinco). Na tentativa de corrigir o que de menos bem pode estar a ser feito, é igualmente solicitado que apresentem um conjunto de comentários/sugestões/críticas daquilo que entendam dever ser modificado.

O tratamento do questionário é efectuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que a sua confidencialidade é respeitada. Como não é necessária qualquer identificação o mesmo será anónimo.

Obrigado pela sua participação.

1. Qual o grau de satisfação com o desempenho global dos seguintes serviços: 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito (se não beneficiou do serviço, deixe em branco, por favor):

	1	2	3	4	5
Contabilidade	<input type="checkbox"/>				
Gestão de viaturas	<input type="checkbox"/>				
Aprovisionamento	<input type="checkbox"/>				
Tesouraria	<input type="checkbox"/>				
Informação sobre vencimentos e outros assuntos RH	<input type="checkbox"/>				
Informação sobre assiduidade	<input type="checkbox"/>				
Help-Desk informático	<input type="checkbox"/>				
Aplicações informáticas	<input type="checkbox"/>				
Redes e sistemas	<input type="checkbox"/>				
Expediente	<input type="checkbox"/>				
Arquivo	<input type="checkbox"/>				
Centro de Resposta ao Utente	<input type="checkbox"/>				

Comentário:

No ano de 2010, acha que o serviço prestado por esta Direcção de Serviços?

Esteve melhor

Esteve igual

Esteve pior

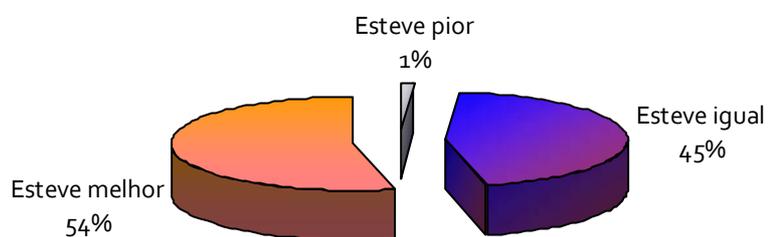
Comentário:

A sua opinião é importante e fundamental para ter uma melhor Direcção de Serviço. Os aspectos a melhorar (indique quais, por favor):

Comentário:

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

(%) /Ano	Esteve melhor	Esteve igual	Esteve pior
2009	58%	36%	6%
2010	54%	45%	1%



Do apuramento dos resultados aferiu-se que o grau de satisfação continua a apresentar uma tendência de melhoria muito significativa e apenas uma pessoa indicou que a DS esteve pior em 2010 do que em 2009.

Anexo 4

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

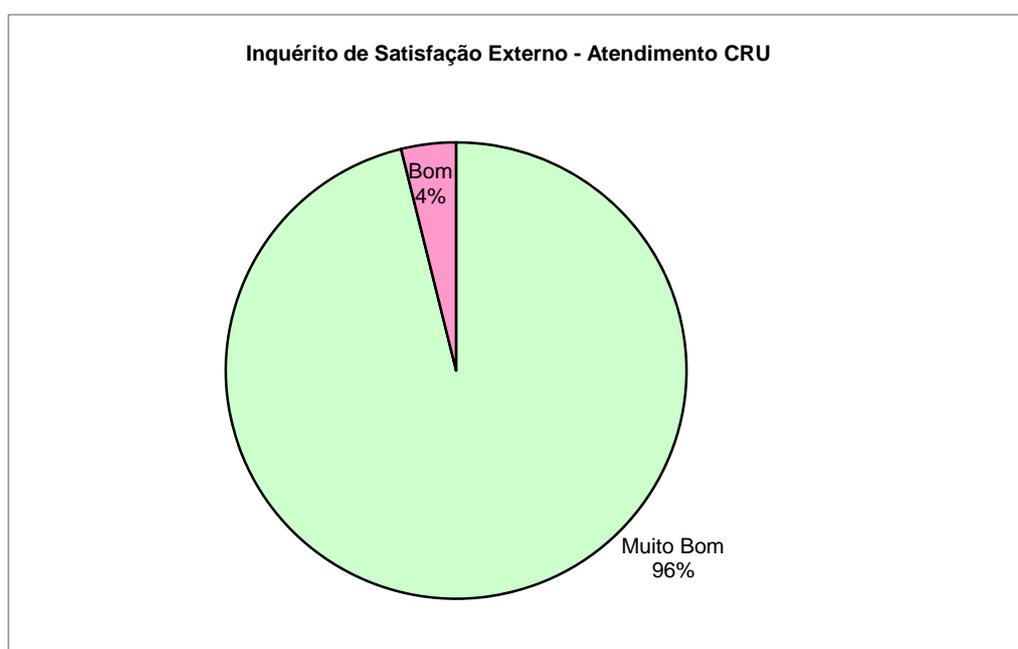
A CCDRC tem um canal preferencial para o atendimento aos clientes que recorrem aos seus serviços: o Centro de Resposta ao Utilizador – CRU.

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

No contacto presencial é distribuído um inquérito para medir o grau de satisfação dos utilizadores. Este inquérito tem como objectivo fundamental a análise do grau de satisfação dos utentes que se dirigem ao serviço CRU da CCDRC.

Os resultados em 2010 foram os seguintes:

1. Foram preenchidos 74 inquéritos.
2. 96% (71) dos utentes consideraram o atendimento Muito Bom:



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

Podemos concluir que o serviço prestado por esta unidade é de grande interesse e permitiu manter o mesmo grau de satisfação do ano anterior. Este valor é revelador da importância que o serviço tem para o utente e organização, contribuindo para manter o utente esclarecido sobre os mais diversos assuntos envolvidos no seu relacionamento com a CCDRC.

O inquérito utilizado é o seguinte:

	<h2>INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO</h2>	
<p>Este inquérito destina-se a ter uma percepção do grau de satisfação de todos os que nos procuram, seja presencialmente, seja por telefone, fax ou e-mail. A resposta (facultativa) que queira dar será, para nós, da maior relevância.</p> <p>Agradecemos uma resposta franca, que se manterá sob rigoroso anonimato, e que servirá de mecanismo de aferição para a desejada melhoria dos serviços que prestamos a Cidadãos, Empresas e Entidades Públicas e o nosso contributo modesto para a desejada Modernização da Administração Pública.</p>		
Facultativo	IDENTIFICAÇÃO DO UTENTE	
<p>1. Identificação: _____</p> <p>2. Entidade: _____</p> <p>3. Contactos: Mail _____ Telefónico _____</p> <p>4. Assunto a tratar: _____</p> <p>_____</p>		
TIPO DE ATENDIMENTO		
<p>5. Atendimento presencial <input type="checkbox"/> Data ___ / ___ / ___ 1.ª visita <input type="checkbox"/> 2.ª visita <input type="checkbox"/></p> <p>6. Atendimento telefónico <input type="checkbox"/> Data ___ / ___ / ___ 1.ª vez <input type="checkbox"/> 2.ª vez <input type="checkbox"/></p> <p>7. Contacto por fax <input type="checkbox"/> (indicar data de envio do mesmo ___ / ___ / ___)</p>		
GRAU DE SATISFAÇÃO		
<p>8. Atendimento: <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Satisfatório <input type="checkbox"/> Fraco <input type="checkbox"/> Mau</p> <p>9. Tempo de resposta do atendimento: <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Satisfatório <input type="checkbox"/> Fraco <input type="checkbox"/> Mau</p> <p>10. Aspectos a melhorar (indique quais, por favor) _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<small>CCDRCC / DSCGAF / DTIC - 2009</small>		