



Governo Civil de Setúbal

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

AUTO-AVALIAÇÃO

2010

Índice Geral

	Pag
1 INTRODUÇÃO	3
2 AUTO- AVALIAÇÃO	4
2.1 Resultados do QUAR	4
2.2 Apreciação do índice de satisfação dos cidadãos	7
2.3 Avaliação do Sistema de Controlo Interno.....	10
2.4 Actividades desenvolvidas	12
2.5 Reforço positivo do desempenho	25
3 BALANÇO SOCIAL	26
4 AVALIAÇÃO FINAL	32
4.1 Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados	32
4.2 Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço	33
5 CONCLUSÕES.....	34

Índice de Tabelas

	Pag
Tabela 1 - Distribuição dos questionários	8
Tabela 2 - Taxa de Resposta quanto aos critérios de avaliação	9
Tabela 3 - Admissão e Reingressos	26
Tabela 4 - Estrutura Etária	26
Tabela 5 - Estrutura de Antiguidades a)	27
Tabela 6 - Estrutura Habilitacional a)	27
Tabela 7 - Motivos de Saída	28
Tabela 8 - Ausências ao Trabalho	28
Tabela 9 - Horas não trabalhadas	29
Tabela 10 - Encargos com Prestações Sociais a)	29
Tabela 11 - Encargos com Pessoal a)	30
Tabela 12 - Modalidades de Horário a)	30
Tabela 13 - Horas de Trabalho Extraordinário a)	31



1 INTRODUÇÃO

O Governo Civil, enquanto representante do Governo no Distrito, afirma-se como o promotor da adequabilidade das políticas do Governo no território, sendo agente mediador entre o cidadão, as entidades/instituições e o poder local.

Assim, representar o Governo na área do Distrito, promover a aproximação entre o cidadão e a administração, coordenar as políticas e estratégias de segurança pública e de protecção civil e acompanhar as políticas de recuperação de emprego são objectivos essenciais à sua actividade.

Proximidade, simplificação, mediação, celeridade e desburocratização são os pressupostos, traduzidos na estratégia, objectivos e actuação do Governo Civil.

O presente relatório pretende, de forma clara e concisa, descrever a forma como estes objectivos foram planificados e alcançados, os desvios, as dificuldades.

Para facilitar a leitura, apresentam-se quadros descritivos da avaliação do QUAR, do PAA, dos Questionários de Satisfação e do Balanço Social.



2 AUTO-AVALIAÇÃO

2.1 Resultados do QUAR

ANO:2010

Ministério da Administração Interna

Governo Civil - Setúbal

MISSÃO: A secretaria do Governo Civil tem como Missão assegurar o apoio técnico e administrativo ao Governo Civil e a prestação de serviços ao cidadão, nas diversas áreas de actuação definidas por lei.

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO	META 2010	TAXA REALIZAÇÃO
Promover a eficácia dos serviços.		
Dinamizar acções que possibilitem maior eficiência.		
Melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão.		

Objectivos Operacionais

Eficácia **Peso: 40.0**

Conceber um circuito de comunicação interna para a disponibilização de informação no serviço **Peso: 100.0**

INDICADORES	2008	2009	META 2010	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Implementar uma plataforma de intranet até final de Novembro			1.00	.00		100	1.0	100.0	Atingiu

Eficiência **Peso: 30.0**

Disponibilizar no site do Governo Civil um conjunto de respostas a perguntas frequentes dos cidadãos sobre contra-ordenações rodoviárias. **Peso: 100.0**

INDICADORES	2008	2009	META 2010	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Nº. de respostas disponibilizadas.			15.00	5.00		100	23.0	153.3	Superou

Qualidade **Peso: 30.0**

Manter a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. **Peso: 50.0**

INDICADORES	2008	2009	META 2010	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Percentagem de respostas positivas e muito positivas medida por inquérito.			87.0	87.00	.00	100	87.3	100.3	Superou

Elaborar um inquérito de satisfação dos cidadãos comum aos Governos Cívicos. **Peso: 50.0**

INDICADORES	2008	2009	META 2010	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
% de aceitação do inquérito.			90.00	20.00		100	100.0	111.1	Superou

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção superior *	20.0	4500.0	4500.0	.0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa *	16.0	3600.0	3600.0	.0
Técnico Superior	12.0	5112.0	0	5112.0
Coordenador Técnico *	9.0	3303.0	3272.0	31.0
Assistente Técnico *	8.0	40544.0	33816.0	6728.0
Assistente Operacional *	5.0	1420.0	.0	1420.0
		58479.0	45188.0	

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	954780	621807	332973
Despesas c/Pessoal	642720	557434	85286
Aquisições de Bens e Serviços	215310	167021	48289
Outras Despesas Correntes	35250	2760	32490
PIDDAC			
Outros Valores			
TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)	954780	621807	

NOTA EXPLICATIVA

Foram subtraídas as cativações.

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

Avaliação Final

Eficácia	40.0	Atingiu
Conceber um circuito de comunicação interna para a disponibilização de informação no serviço	100.0	Atingiu
Eficiência	46.0	Superou
Disponibilizar no site do Governo Civil um conjunto de respostas a perguntas frequentes dos cidadãos sobre contra-ordenações rodoviárias.	153.3	Superou
Qualidade	31.7	Superou
Manter a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.	50,2	Atingiu
Elaborar um inquérito de satisfação dos cidadãos comum aos Governos Cívicos.	55,6	Superou

TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL

NOTA FINAL

117.700

Indicadores - Fonte de Verificação

Implementar uma plataforma de intranet até final de Novembro

- Relatório de execução

Nº. de respostas disponibilizadas.

- Relatório da publicitação no site

Percentagem de respostas positivas e muito positivas medida por inquérito.

- Relatório de avaliação de inquéritos com tratamento de dados.

% de aceitação do inquérito.

- Percentagem de Governos Cívicos aderentes.

2.2 Apreciação do Índice de satisfação dos cidadãos

Aferir o índice de satisfação dos cidadãos/utentes é primordial em qualquer serviço que pretenda melhorar a qualidade, pelo que se optou pela distribuição ao cidadão de um questionário de satisfação, construindo-se uma aplicação informática para tratamento desta informação.

Quanto à metodologia utilizada, e de forma a motivar a participação, optou-se pela entrega do questionário aos cidadãos nos locais de atendimento ao público (Serviços e Loja do Cidadão), após a prestação do serviço.

Para garantir o anonimato foi colocada caixa adequada para recepcionar os questionários em local de fácil acesso, garantindo o anonimato das respostas, com recolha semanal e sujeita a tratamento informático que gera diversos relatórios com toda a informação, designadamente:

- Nº de Sugestões \ Reclamações
- Critérios de Avaliação vs Perfil do Cidadão (Detalhe)
- Comentários vs Perfil do Cidadão
- Critérios de Avaliação vs Perfil do Cidadão
- Critérios de Avaliação vs Perfil do Cidadão (Avaliação Positiva \ Avaliação Negativa)

Esta aplicação permite cruzar todas as variáveis recolhidas no questionário com o perfil do cidadão, de forma automática, com possibilidade de segmentar por tipo de serviço e período de tempo.

Dimensão da Amostra

Foram recolhidos 574 Questionários conforme distribuição na tabela seguinte.



Tabela 1 - Distribuição dos questionários

Grupo Etário	574	%
Até 25 anos	66	11,5%
Entre 25 e 35 anos	146	25,4%
Entre 36 e 46 anos	168	29,3%
Entre 47 e 60 anos	119	20,7%
Mais de 60 anos	39	6,8%
NS \ NR	36	6,3%
Habilitações Literárias	574	%
Menos do que o 4º Ano \ antiga 4º classe	17	3,0%
4º Ano \ antiga 4º classe	38	6,6%
6º Ano \ antigo 2º ano	41	7,1%
9º Ano \ antigo 5º ano	98	17,1%
12º Ano \ antigo 7º ano	171	29,8%
Licenciatura ou mais	193	33,6%
NS \ NR	16	2,8%
Sexo	574	%
Feminino	207	36,1%
Masculino	304	53,0%
NS \ NR	63	11,0%

Taxa de Respostas

Foram recolhidos 574 Questionários conforme distribuição no Quadro II

Tabela 2 - Taxa de Resposta quanto aos critérios de avaliação

Critérios de Avaliação	Negativa		Positiva		NS \ NR	
	Cont.	%	Cont.	%	Cont.	%
1.1 - Rigor e Qualidade da informação prestada / disponibilizada	31	5%	521	91%	22	4%
1.2 - Cordialidade e Amabilidade no atendimento	29	5%	524	91%	21	4%
1.3 - Apresentação e Organização do local onde foi atendido	32	6%	505	88%	37	6%
1.4 - Rapidez no atendimento	100	17%	457	80%	17	3%
1.5 - Iniciativa e empenho na resolução dos assuntos	38	7%	504	88%	32	6%
1.6 - Satisfação global com o desempenho dos serviços	51	9%	494	86%	29	5%

Grau de Satisfação apurado

O valor médio das respostas positivas é de 87,3%.

2.3 Avaliação do Sistema de Controlo Interno

A confiança e integridade da informação; a conformidade com as políticas, planos, procedimentos, leis e regulamentos; a utilização eficiente dos recursos humanos, materiais e financeiros com vista à realização dos objectivos estabelecidos foi aquilo a que nos propusemos. Assim:

Existe comunicação fácil e contactos regulares entre o dirigente máximo, o dirigente intermédio e restante estrutura, o que facilita o desenvolvimento do trabalho e a resposta célere ao cidadão.

A competência para a autorização da despesa é inequívoca, está formalizada através de procedimentos internos de aquisições e de fundo maneio e foi elaborado um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas.

A estrutura organizacional obedece às regras definidas legalmente, existe delegação de competências e sugere-se a criação de unidades orgânicas flexíveis para uma melhor gestão dos recursos humanos.

Em 2010 foi garantida formação profissional a 25% dos trabalhadores. Pretendeu-se a actualização e a adequação às tarefas a desempenhar.

A avaliação do desempenho foi realizada de acordo com o SIADAP a todos os trabalhadores e dirigentes.

Devido ao reduzido número de trabalhadores para fazer face às exigências do serviço não existe um sistema de rotação integral de funções e só alguns trabalhadores conseguem esta rotatividade.

Foi implementado um sistema de monitorização e controlo das actividades desenvolvidas ao nível dos serviços e do gabinete que permite recolher, trimestralmente, toda a informação estatística relevante, a qual é processada automaticamente, de forma a construir um repositório anual. A informação produzida é utilizada no processo de tomada de decisão.

Foi criada uma base de dados que permite monitorizar todos os atendimentos efectuados por cada trabalhador, o tempo dispendido e os assuntos tratados em todas as áreas de actuação da secretaria do Governo Civil, registando-se o trabalho de *front office* e o *back office*.

Este novo instrumento será um importante suporte à análise do funcionamento dos serviços e a base para implementar as alterações e ajustes que se vierem a revelar necessárias, para escolher caminhos e definir objectivos com base numa análise prévia; preparar actividades e projectos para os atingir; enfim, para delinear a estratégia.



A rede informática de suporte ao Sistema de Informação, com recurso aos equipamentos informáticos, é estruturada utilizando diverso equipamento activo (*switch*, *firewall*, *router*, servidor de domínio).

Todos os computadores estão integrados num domínio, facilitando, assim, a sua gestão, quer ao nível da administração de rede, como no acesso a recursos partilhados. O parque informático utiliza programas de sistemas e exploração compatíveis que permitem a troca de informações entre os participantes, com excepção dos computadores do SEF, que funcionam em rede, fisicamente separada da restante rede local. O Sistema de Informação possui mecanismos de protecção, tais como programas de protecção antivírus e anti-spyware, protecção do sistema por *firewall* e protecção do *browser*, os quais garantem a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos sistemas. São efectuadas, periodicamente, actualizações aos sistemas operativos e restantes aplicações de exploração e respectiva monitorização.

Na assinatura digital de e-mails e de alguns documentos foi introduzida a capacidade de os diferentes responsáveis, quer ao nível do gabinete, como dos serviços, utilizarem a assinatura digital qualificada, fornecida pelo CEGER.

Todos os computadores estão protegidos, no seu acesso, por sistema de validação: Utilizador/Palavra-chave, os quais constituem requisitos de segurança para acesso de terceiros à informação e equipamentos activos. Para além disso, todos os equipamentos activos existentes estão protegidos com conjunto de utilizador/palavra-chave.

Quanto ao sistema de salvaguarda de informação nos computadores de rede e segurança na troca de informações e software são realizadas cópias de segurança com periodicidade diária/semanal/mensal de toda a informação existente na rede, incluindo pastas de trabalho, pastas temáticas e e-mails.

O *software* existente está legalizado, quer através de compra a retalho, quer através de acordos de licenciamento em volume, para os sistemas operativos e de exploração.

2.4 Actividades desenvolvidas

OBJECTIVO I – REPRESENTAÇÃO DO GOVERNO

Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição		
I.1	DIVULGAR AS POLÍTICAS SECTORIAIS DO GOVERNO			
I.1.1	ORGANIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DISTRITAL DO PROGRAMA ESCOLA ALERTA	<p>Foi realizado o Concurso Distrital “Escola Alerta” no Pavilhão da Siderurgia Nacional, no Seixal, com a inscrição de 28 trabalhos, envolvendo 26 escolas, 1004 alunos e utentes e 74 professores e técnicos.</p> <p>Iniciou-se no final do ano a preparação para a edição de 2011 do Concurso Distrital “Escola Alerta”.</p>		
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nível de Realização:</td> <td style="width: 50%;">Concluído</td> </tr> </table>	Nível de Realização:	Concluído
Nível de Realização:	Concluído			
I.1.2	INCLUSÃO NO SITE DO GOVERNO CIVIL DE INFORMAÇÃO RELATIVA A POLÍTICAS SECTORIAIS DO GOVERNO COM APLICABILIDADE DISTRITAL	<p>Ao longo do ano, foram feitas notícias, notas de imprensa e informações relevantes sobre as políticas sectoriais do Governo com incidência no Distrito.</p>		
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nível de Realização:</td> <td style="width: 50%;">Concluído</td> </tr> </table>	Nível de Realização:	Concluído
Nível de Realização:	Concluído			
I.1.3	DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO AOS MEDIA LOCAIS E REGIONAIS SOBRE POLÍTICAS SECTORIAIS (PROTOCOLOS; PROGRAMAS...)	<p>Foram enviadas, ao longo de todo o ano, para os órgãos de comunicação social locais e regionais, Notas de Imprensa sobre as matérias pertinentes das políticas sectoriais.</p>		
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nível de Realização:</td> <td style="width: 50%;">Concluído</td> </tr> </table>	Nível de Realização:	Concluído
Nível de Realização:	Concluído			
I.1.4	REALIZAÇÃO DE ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO DAS POLÍTICAS SECTORIAIS DO GOVERNO	<p>Realizaram-se conferências de imprensa, acções de divulgação e conferências sobre as políticas sectoriais do Governo, nomeadamente nas áreas da Segurança Social, Protecção Civil, Obras Públicas, Segurança Pública, Saúde e Segurança Rodoviária.</p>		
		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nível de Realização:</td> <td style="width: 50%;">Concluído</td> </tr> </table>	Nível de Realização:	Concluído
Nível de Realização:	Concluído			



Nº.	PROJECTOS \ ACTIVIDADES	Descrição
I.1.5	CELEBRAÇÃO DOS DIAS COMEMORATIVOS COM INICIATIVAS EM PARCERIA OU A CARGO DO GOVERNO CIVIL	Fizeram-se acções relativas aos dias: <ul style="list-style-type: none">- Mundial dos Direitos do Consumidor;- da Europa;- Europeu contra a pobreza e a exclusão social;- Europeu do Emprego;- Internacional da Musica;- Internacional para a Erradicação da Violência contra as Mulheres;;- Internacional do Voluntariado;- da Memória.- Dia Internacional da Árvore
		Nível de Realização: Concluído
I.2	PRESTAR INFORMAÇÃO POR ÁREAS AOS MEMBROS DO GOVERNO SOBRE ASSUNTOS DE ÂMBITO DISTRITAL	
I.2.1	ORGANIZAÇÃO DE DOSSIÊS TEMÁTICOS DISTRITAIS	Sempre que se justificou foram elaborados dossiês temáticos e remetidos às respectivas tutelas.
		Nível de Realização: Concluído
I.2.2	ENVIO DE MOÇÕES, PETIÇÕES, RECLAMAÇÕES ÀS DIFERENTES TUTELAS	Foram enviadas às respectivas Tutelas.
		Nível de Realização: Concluído
I.2.3	ACOMPANHAMENTO, ATRAVÉS DE AUDIÊNCIAS E DE PRESENCAS, DE INICIATIVAS E ACÇÕES DOS CIDADÃOS E ORGANIZAÇÕES DO DISTRITO, REMETENDO A INFORMAÇÃO AOS MEMBROS DO GOVERNO	Foram concedidas 138 audiências e, das matérias tratadas, que tinham relevância na acção governativa, foi remetida informação para a Tutela.
		Nível de Realização: Concluído
I.3	ATRIBUIR FINANCIAMENTOS A ASSOCIAÇÕES NO ÂMBITO DISTRITAL	
I.3.1	DISPONIBILIZAÇÃO DE APOIO FINANCEIRO PARA ACTIVIDADES E INICIATIVAS, NO ÂMBITO DA LEI	Foram atribuídos subsídios nos termos do Despacho do MAI.
		Nível de Realização: Concluído
I.4	EXERCER FUNÇÕES DE REPRESENTAÇÃO	
I.4.1	ACOMPANHAMENTO DOS MEMBROS DO GOVERNO NAS SUAS DESLOCAÇÕES E VISITAS AO DISTRITO	Foi feito o acompanhamento presencial, através dos membros do Gabinete, às cerca de 76 deslocações dos membros do Governo ao Distrito.
		Nível de Realização: Concluído
I.4.2	REPRESENTAÇÃO DO GOVERNO EM INICIATIVAS DE ÂMBITO DISTRITAL	Foram feitas 532 representações.
		Nível de Realização: Concluído



Nº.	PROJECTOS \ ACTIVIDADES	Descrição
I.4.3	PRESEÇA NAS REUNIÕES E ACTIVIDADES DO CONSÓRCIO/PROGRAMA ESCOLHAS 3ª GERAÇÃO	Acompanhamento da informação disponível.
		Nível de Realização: Concluído
I.4.4	PRESEÇA NAS REUNIÕES DO CONSELHO CONSULTIVO DA ATEC (ACADEMIA DE FORMAÇÃO DA AUTO-EUROPA)	Estivemos em todas as reuniões que se realizaram.
		Nível de Realização: Concluído
I.4.5	PRESEÇA E PARTICIPAÇÃO ACTIVA NO PLANO DE ACTIVIDADES DE: . PLATAFORMAS DA REDE SOCIAL DO ALENTEJO LITORAL E DA PENÍNSULA DE SETÚBAL; . COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO DAS INTERVENÇÕES NA COSTA DE CAPARICA; . COMISSÃO CONSULTIVA DO PORTO DE SETÚBAL; . ORLA COSTEIRA DO PORTINHO DA ARRÁBIDA.	Estivemos presentes nas 4 reuniões das plataformas da rede social. Foram realizadas 3 reuniões da Comissão de Acompanhamento das Intervenções na Costa da Caparica. Estivemos presentes na reunião que se realizou no âmbito do Conselho Consultivo do Porto de Setúbal Acompanhámos a situação relativa à Orla Costeira do Portinho da Arrábida.
		Nível de Realização: Concluído
I.5	COORDENAR E ARTICULAR A ACÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DESCONCENTRADOS DE ÂMBITO REGIONAL E DISTRITAL	
I.5.1	ORGANIZAÇÃO E CONVOCATÓRIA DE CONSELHOS COORDENADORES TEMÁTICOS, POR ÁREAS	Realizou-se o Conselho Coordenador Distrital dos Serviços da Administração Pública; a Comissão Distrital de Defesa da Floresta
		Nível de Realização: Concluído
I.5.2	CALENDARIZAÇÃO DE PRÁTICAS E ROTINAS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO	Foi estabelecido um plano de recolha trimestral da informação relevante e sempre que a exigência da actividade do Governo Civil impunha, fazendo-se ao longo do ano várias actualizações.
		Nível de Realização: Concluído



Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição
I.6	IDENTIFICAR ASPECTOS CRÍTICOS RELATIVAMENTE A QUESTÕES LIGADAS A DIFERENTES TUTELAS	
I.6.1	IDENTIFICAÇÃO DOS PONTOS CRÍTICOS RELATIVAMENTE A QUESTÕES LIGADAS A: A. EDUCAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO; B. SAÚDE; C. SEGURANÇA SOCIAL; D. EMPREGO; E. INVESTIMENTO PÚBLICO E PRIVADO.	Foi efectuado o respectivo levantamento. Nível de Realização: Concluído

- OBJECTIVO II -**REFORÇO DA APROXIMAÇÃO ENTRE O CIDADÃO E A ADMINISTRAÇÃO COM RACIONALIZAÇÃO DE MEIOS**

Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição
II.1	PROMOVER A INOVAÇÃO, A QUALIDADE E MELHORAR A GESTÃO	
II.1.1	REQUALIFICAÇÃO DA ÁREA DE RECEPÇÃO AO CIDADÃO.	Conclusão da pintura interior do edifício e do espaço de recepção ao cidadão. Nível de Realização: Concluído
II.1.2	ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO DE ESTÁGIOS PROFISSIONAIS E CONTRATOS DE EMPREGO E INSERÇÃO, EM PARCERIA COM O IEFP, CONFORME LEGISLAÇÃO EM VIGOR	Elaboração de 3 Projectos para candidatura ao IEFP com vista à realização de contratos de emprego e de inserção (CEI), com total aprovação e celebração de 12 contratos com 12 trabalhadores subsidiados. Nível de Realização: Concluído
II.1.3	ELABORAÇÃO DE UMA FICHA DE AUTOAVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS FUNCIONÁRIOS, QUE DIAGNOSTIQUE E DEFINA CLARAMENTE OS PONTOS FORTES E CRÍTICOS.	Todos os trabalhadores e dirigentes realizaram auto-avaliação Nível de Realização: Concluído
II.1.4	ELABORAÇÃO DE UM PLANO BIANUAL DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL	O plano de formação desenvolveu-se em parceria com a Secretaria-Geral do MAI, através do Programa Mais-Formar para Inovar, tendo realizado formação 2 dirigentes e 6 trabalhadores. Nível de Realização: Concluído



Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição
II.1.5	REALIZAÇÃO DE ESTATÍSTICAS MENSIS DOS TRABALHOS EFECTUADOS NAS ÁREAS DE RLP E AGF, PUBLICITANDO-AS NO SITE DO GOVERNO CIVIL E NAS ÁREAS DE RECEPÇÃO	Realizadas estatísticas nas áreas de atendimento de contra-ordenações da ANSR e de Passaportes, bem como de execução orçamental.
		Nível de Realização: Concluído
II.1.6	APOIO NA REALIZAÇÃO DA MISSÃO DO G.C. ATRAVÉS DA ELABORAÇÃO DOS PARECERES JURÍDICOS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS NECESSÁRIOS	Foram elaborados pareceres jurídicos sobre várias matérias, de acordo com o solicitado.
		Nível de Realização: Concluído
II.2	DINAMIZAR NOVOS MODELOS DE COMUNICAÇÃO E INTERACÇÃO COM O CIDADÃO	
II.2.1	MANUTENÇÃO DA NEWSLETTER MENSAL COM FUNCIONALIDADES DE INTER-COMUNICABILIDADE	Divulgação de 12 newsletters com as funcionalidades referidas.
		Nível de Realização: Concluído
II.2.2	ACTUALIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO ROTEIRO DISTRITAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DOS SERVIÇOS DESCONCENTRADOS E DAS EMPRESAS PÚBLICAS	Não foi realizada a divulgação por falta de elementos fiáveis na actualização dos dados dos serviços.
		Nível de Realização: Não Concluído
II.2.3	ELABORAÇÃO DE PROGRAMA INFORMÁTICO PARA TRATAMENTO ESTATÍSTICO DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES	Foi criada uma aplicação informática que permite cruzar todas as variáveis recolhidas no questionário com o perfil do cidadão, de forma automática e com possibilidade de segmentar por tipo de serviço e período de tempo.
		Nível de Realização: Concluído
II.2.4	ELABORAÇÃO DE PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES, ATRAVÉS DA APLICAÇÃO DE UM QUESTIONÁRIO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS TRIMESTRAIS	Entrega do questionário aos cidadãos nos locais de atendimento ao público (Sede e Loja do Cidadão) após a prestação do serviço. Para garantir o anonimato foi colocada caixa adequada para recepcionar os questionários em local de fácil acesso. A recolha dos questionários é semanal e os relatórios são trimestrais.
		Nível de Realização: Concluído
II.2.5	ACTUALIZAÇÃO DOS PLACARDS INFORMATIVOS NO INTERIOR E EXTERIOR DO EDIFÍCIO	Placards actualizados no interior e exterior.
		Nível de Realização: Concluído



Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição
II.3	MEDIAR E AGILIZAR QUESTÕES DE ÂMBITO MULTISECTORIAL NA RESPOSTA AO CIDADÃO	
II.3.1	ENVIO PARA AS CÂMARAS MUNICIPAIS COMPETENTES DOS PROCESSOS DE ALVARÁS DE ESTABELECIMENTOS DE RESTAURAÇÃO E/OU BEBIDAS COM SALAS OU ESPAÇOS DESTINADOS A DANÇA, COOPERANDO COM AS AUTARQUIAS LOCAIS	Deu-se continuidade ao processo de transferência de alvarás relativamente às Câmaras Municipais do distrito que ainda não tinham celebrado Protocolo de Cooperação Institucional com o Governo Civil.
		Nível de Realização: Concluído
II.3.2	ENVIO PARA AS CÂMARAS MUNICIPAIS COMPETENTES DE PROCESSOS RELATIVOS AO REGISTO E LICENCIAMENTO DE MÁQUINAS DE DIVERSÃO, COOPERANDO NA AGILIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS COM BENEFÍCIO PARA O CIDADÃO.	Deu-se continuidade ao processo de transferência de máquinas de diversão relativamente às Câmaras Municipais do distrito que ainda não tinham celebrado Protocolo de Cooperação Institucional com o Governo Civil.
		Nível de Realização: Concluído
II.3.3	GARANTIA, EM 30 DIAS, DA RESPOSTA, ACONSELHAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS PETIÇÕES, RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DO CIDADÃO	Diminuiu-se, substancialmente, o prazo de resposta para menos de 8 dias.
		Nível de Realização: Concluído
II.3.4	APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO À CDT	Manteve-se o apoio técnico e administrativo à CDT; todos os processos foram registados numa Base de Dados criada para o efeito; cumpriram-se as datas de entrega dos processos na Policia Judiciária para conferência da destruição.
		Nível de Realização: Concluído
II.4	PROMOVER A DESMATERIALIZAÇÃO DE PROCESSOS ATRAVÉS DA INTRODUÇÃO DE MEIOS ELECTRÓNICOS	
II.4.1	PAGAMENTO POR MULTIBANCO DE MULTAS E OUTROS SERVIÇOS.	O processo encontra-se a decorrer e prevê-se a sua conclusão no presente ano.
		Nível de Realização: Transferido
II.4.2	IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL.	Não foi possível a implementação por falta de verba.
		Nível de Realização: Não Concluído

**OBJECTIVO III –****ASSEGURAR A MANUTENÇÃO OU REPOSIÇÃO DA ORDEM, DA SEGURANÇA E TRANQUILIDADE PÚBLICAS, ATRAVÉS DO RECURSO ÀS ENTIDADES COMPETENTES**

Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição
III.1	ARTICULAR E MONITORIZAR AS ACTIVIDADES EM MATÉRIA DE SEGURANÇA PÚBLICA	
III.1.1	ACOMPANHAMENTO E MONITORIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES E RELATÓRIOS PREVISTOS NO PROTOCOLO DO OBSERVATÓRIO DA DELINQUÊNCIA JUVENIL PARA O DISTRITO DE SETÚBAL	Tem sido feito o acompanhamento dos relatórios enviados pelo grupo de trabalho, segundo a cadência com que os mesmos têm sido remetidos.
		Nível de Realização: Concluído
III.1.2	AVALIAÇÃO E PONDERAÇÃO TRIMESTRAL DOS RELATÓRIOS DE CRIMINALIDADE E SEGURANÇA	Foram realizadas as avaliações no âmbito das reuniões do Conselho Coordenador Consultivo de Segurança.
		Nível de Realização: Concluído
III.1.3	ACOMPANHAMENTO DA ACTIVIDADE DAS FORÇAS DE SEGURANÇA	Foi feito o acompanhamento das forças de segurança e identificadas/avaliadas as carências e necessidades existentes no terreno para cada uma das forças.
		Nível de Realização: Concluído
III.2	ARTICULAR COM AS FORÇAS DE SEGURANÇA FORMAS DE INTENSIFICAÇÃO DO POLICIAMENTO DE PROXIMIDADE (EM FUNÇÃO DA REALIDADE DISTRITAL) JUNTO DOS CIDADÃOS ESPECIALMENTE VULNERÁVEIS E EM ÁREAS TERRITORIAIS PROBLEMÁTICAS	
III.2.1	ACOMPANHAMENTO DAS ACÇÕES DA ESCOLA SEGURA	Foi realizado o acompanhamento das acções da Escola Segura.
		Nível de Realização: Concluído
III.3	ASSEGURAR O FUNCIONAMENTO DO CONSELHO COORDENADOR DISTRITAL DE SEGURANÇA	
III.3.1	REALIZAÇÃO DE CONSELHOS COORDENADORES DE SEGURANÇA	Realizaram-se 4 reuniões do Conselho Coordenador de Segurança.
		Nível de Realização: Concluído

**- OBJECTIVO IV -****PREVENIR RISCOS E MINIMIZAR CONSEQUÊNCIAS**

Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição		
IV.1	PROMOVER E IMPLEMENTAR ACÇÕES DE INFORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO NO ÂMBITO DA PROTECÇÃO E SOCORRO			
IV.1.1	ORGANIZAÇÃO DE 1 SEMINÁRIO/COLÓQUIO DE ÂMBITO DISTRITAL, SOBRE O TEMA: PLANEAMENTO CIVIL DE EMERGÊNCIA (INUNDAÇÕES, CHEIAS E PLANOS DE EMERGÊNCIA DE BARRAGENS)	Foi corrigida a iniciativa, procedendo-se à alteração do Plano de Emergência Distrital e colocando-o à discussão pública. Foi elaborado o Plano Operacional Distrital. <table border="1" data-bbox="911 728 1476 824"><tr><td data-bbox="911 728 1134 824">Nível de Realização:</td><td data-bbox="1134 728 1476 824">Alterado</td></tr></table>	Nível de Realização:	Alterado
Nível de Realização:	Alterado			
IV.1.2	PROGRAMA PREVENÇÃO E SEGURANÇA EM AMBIENTE ESCOLAR – CERTIFICAÇÃO DE ESCOLAS COMO ESPAÇOS DE PREVENÇÃO E SEGURANÇA	Realizou-se o II Encontro de Prevenção e Segurança em Ambiente Escolar, em colaboração com o CDOS. Tem sido feito o acompanhamento das actividades realizadas pelas escolas, nesta área, através do Comando Distrital de Operações de Socorro. <table border="1" data-bbox="911 1019 1476 1115"><tr><td data-bbox="911 1019 1134 1115">Nível de Realização:</td><td data-bbox="1134 1019 1476 1115">Concluído</td></tr></table>	Nível de Realização:	Concluído
Nível de Realização:	Concluído			
IV.1.3	REALIZAÇÃO DE 1 CAMPANHA DE INFORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO SOBRE MEDIDAS PREVENTIVAS NA PREPARAÇÃO DA ÉPOCA BALNEAR (PRAIAS)	Foram distribuídas, durante a época balnear, brochuras com recomendações sobre os comportamentos mais adequados a ter na praia.. <table border="1" data-bbox="911 1243 1476 1339"><tr><td data-bbox="911 1243 1134 1339">Nível de Realização:</td><td data-bbox="1134 1243 1476 1339">Concluído</td></tr></table>	Nível de Realização:	Concluído
Nível de Realização:	Concluído			
IV.1.4	DESENVOLVIMENTO DE ACÇÕES DE ANIMAÇÃO DE RUA SOBRE PROTECÇÃO CIVIL	Foram feitas acções de sensibilização das populações sobre as diferentes temáticas da Protecção Civil. <table border="1" data-bbox="911 1467 1476 1563"><tr><td data-bbox="911 1467 1134 1563">Nível de Realização:</td><td data-bbox="1134 1467 1476 1563">Concluído</td></tr></table>	Nível de Realização:	Concluído
Nível de Realização:	Concluído			
IV.2	INCENTIVAR O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO DE PROTECÇÃO CIVIL NO TERRITÓRIO DISTRITAL NOS DIFERENTES NÍVEIS DE APLICAÇÃO			
IV.2.1	DESENVOLVIMENTO DE ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DE FOLHETOS, BROCHURAS E OUTROS SUPORTES INFORMATIVOS SOBRE SEGURANÇA NA GESTÃO DE CONDOMÍNIOS, ACIDENTES DOMÉSTICOS, SEGURANÇA INFANTIL, COMPORTAMENTOS EM ACIDENTES SÍSMICOS, SEGURANÇA NAS PRAIAS	Foram distribuídas brochuras através de várias associações e junto das escolas. <table border="1" data-bbox="911 1803 1476 1906"><tr><td data-bbox="911 1803 1134 1906">Nível de Realização:</td><td data-bbox="1134 1803 1476 1906">Concluído</td></tr></table>	Nível de Realização:	Concluído
Nível de Realização:	Concluído			



Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição	
IV.3	REFORÇAR A INTERVENÇÃO DA COMISSÃO DISTRITAL DE PROTECÇÃO CIVIL NO ÂMBITO DAS SUAS COMPETÊNCIAS		
IV.3.1	IDENTIFICAÇÃO DOS PONTOS CRÍTICOS EM MATÉRIA DE INCÊNDIOS FLORESTAIS	O levantamento foi feito em parceria com o CDOS.	
		Nível de Realização:	Concluído
IV.3.2	REALIZAÇÃO TRIMESTRAL DE REUNIÕES DA CDPC	Foram realizadas 4 reuniões da Comissão Distrital de Protecção Civil.	
		Nível de Realização:	Concluído
IV.3.3	PARTICIPAÇÃO NOS BRIEFINGS OPERACIONAIS DURANTE A FASE CHARLIE	Participação em todos os briefings durante esta fase.	
		Nível de Realização:	Concluído
IV.3.4	DIVULGAÇÃO DIÁRIA DO BOLETIM DE RISCO DURANTE A FASE CHARLIE	Feito através da publicitação no site.	
		Nível de Realização:	Concluído

**- OBJECTIVO V –****INDUZIR A CIDADANIA RODOVIÁRIA**

Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição
V.1	IMPLEMENTAR AS MEDIDAS CONSENSUALIZADAS NA ADESÃO À CARTA EUROPEIA DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA	
V.1.1	DESENVOLVIMENTO DE ACÇÕES DE ANIMAÇÃO DE RUA SOBRE PREVENÇÃO RODOVIÁRIA	Foram realizadas em parceria com várias entidades acções ao longo do ano com vista a abranger os públicos alvos.
		Nível de Realização: Concluído
V.1.2	REEQUIPAMENTO DA ESCOLA MÓVEL DE TRÂNSITO E DESLOCAÇÃO PELOS CONCELHOS DO DISTRITO	Foi feita a manutenção dos equipamentos da EMT e realizadas várias deslocações a diferentes concelhos do Distrito conforme as solicitações e a capacidade de resposta que existia. Não foi adquirido nenhum equipamento específico por não ter sido demonstrada a sua necessidade.
		Nível de Realização: Concluído
V.1.3	DESENVOLVIMENTO DE ACÇÕES DE BOAS PRÁTICAS DE CIDADANIA RODOVIÁRIA COM BASE NO MANUAL, PRODUZIDO EM 2009 PELO GCS, ISCP SI E O INEM.	Foram realizadas várias acções de divulgação do Manual de Boas Práticas e tendo sido o mesmo distribuído profusamente em várias acções.
		Nível de Realização: Concluído
V.1.4	GEOREFERENCIAÇÃO DOS ACIDENTES RODOVIÁRIOS DO DISTRITO	Foi colocado no site o mapeamento dos pontos negros e estabelecida a metodologia necessária para a evolução deste tratamento com a futura georeferênciação dos acidentes com vítimas mortais com disponibilização pública, através da necessidade de se adquirirem equipamentos adequados para as forças de segurança.
		Nível de Realização: Transitou
V.1.5	CONCEPÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA COMPROMISSO DE PROMOÇÃO DA CONDUÇÃO SEGURA”	Manteve-se em aberto a subscrição da Carta de Compromisso e fez-se apelo a várias instituições e pessoas no sentido de participarem neste projecto..
		Nível de Realização: Concluído
V.1.6	CONCURSO PARA A CRIAÇÃO DE UMA MASCOTE NA ÁREA DA SEGURANÇA RODOVIÁRIA	Entendeu-se não ser necessário manter este projecto, pelos custos que envolvia e pela dificuldade em avaliar a respectiva eficácia.
		Nível de Realização: Alterado



Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição
V.1.7	CAMPANHA DE PREVENÇÃO RODOVIÁRIA – NATAL/ANO NOVO 2010	Foram realizadas operações de fiscalização da GNR e PSP.
		Nível de Realização: Concluído
V.1.8	CAMPANHA DE PREVENÇÃO RODOVIÁRIA – PÁScoa 2010	Anúncios na imprensa escrita e nas rádios do Distrito.
		Nível de Realização: Concluído
V.1.9	ACÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO RODOVIÁRIA NA FESTA DISTRITAL DO ESCOLA ALERTA	Foram distribuídos materiais de sensibilização para a condução segura.
		Nível de Realização: Concluído
V.1.10	REFORÇO DAS ACÇÕES DE SENSIBILIZAÇÃO NO CONTROLO DE VELOCIDADE E NO CONSUMO DE ALCÓOL E ESTUPEFACIENTES NAS VIAS DE MAIOR FLUXO RODOVIÁRIO	Realizado pelas Forças de Segurança, PSP e GNR.
		Nível de Realização: Concluído
V.2	IMPLEMENTAR AS MEDIDAS CONSENSUALIZADAS NA ADESÃO À CARTA EUROPEIA DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA	
V.2.1	DINAMIZAR A ACTIVIDADE DO OBSERVATÓRIO DE SEGURANÇA RODOVIÁRIA, NOMEADAMENTE, NA MONITORIZAÇÃO DOS DADOS DA SENSIBILIDADE RODOVIÁRIA.	Consolidação da recolha periódica de informação e estruturação da respectiva grelha de informação com melhorias definidas nas reuniões do Observatório de Segurança Rodoviária.
		Nível de Realização: Concluído
V.2.3	MONITORIZAÇÃO DOS ACIDENTES RODOVIÁRIOS OCORRIDOS NAS ESTRADAS DO DISTRITO, EM ARTICULAÇÃO COM AS FORÇAS DE SEGURANÇA. DIVULGAÇÃO TRIMESTRAL DOS RESPECTIVOS VALORES PELAS AUTARQUIAS LOCAIS	Realizada a monitorização, foram feitos os quadros de avaliação trimestral para informação das autarquias locais
		Nível de Realização: Concluído
V.2.4	REALIZAÇÃO DE REUNIÕES DO CONSELHO COORDENADOR NO ÂMBITO DA PREVENÇÃO E SEGURANÇA RODOVIÁRIA TRIMESTRALMENTE	Foram realizadas 7 reuniões.
		Nível de Realização: Concluído



OBJECTIVO VI – COOPERAR NA PROECÇÃO DA IMAGEM DO DISTRITO

Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição
VI.1	PROMOVER ACÇÕES CONJUNTAS DE DIVULGAÇÃO DE INVESTIMENTOS EM CURSO E PROJECTADOS	
VI.1.1	ACOLHIMENTO E ORGANIZAÇÃO DE INICIATIVAS, PROMOVIDAS POR DIFERENTES TUTELAS E/OU ENTIDADES (ASSINATURA DE PROTOCOLOS, ANÚNCIOS PÚBLICOS, CONTRATOS-PROGRAMA)	Realizadas sempre que nos foi solicitado.
		Nível de Realização: Concluído
VI.1.2	EMISSÃO DE PARECERES SOBRE OS INVESTIMENTOS NO DISTRITO, QUANDO SOLICITADO	Foram emitidos sempre que nos foi solicitado.
		Nível de Realização: Concluído
VI.1.3	DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO AO PODER POLÍTICO (GRUPOS PARLAMENTARES, DEPUTADOS)	Sempre que nos foi solicitado foram dadas as devidas informações.
		Nível de Realização: Concluído
VI.2	CONTRIBUIR PARA A DIVULGAÇÃO E REFLEXÃO SOBRE TEMÁTICAS DISTRITAIS	
VI.2.1	HOMENAGEM AO MOVIMENTO ASSOCIATIVO COM MAIS DE 75 ANOS	Não foi possível realizar.
		Nível de Realização: Não Concluído
VI.2.2	PROMOÇÃO DE UM ENCONTRO SOBRE O PAPEL DAS PME NA ECONOMIA DO DISTRITO	Participou-se num encontro organizado pelo IPS.
		Nível de Realização: Concluído
VI.2.3	COOPERAÇÃO COM O CENTRO DE INFORMAÇÃO EUROPEIA "EUROPE DIRECT" NA DIVULGAÇÃO DAS TEMÁTICAS EUROPEIAS	Foram estabelecidas várias parcerias com o Europe Direct.
		Nível de Realização: Concluído
VI.2.4	PARTICIPAÇÃO EM DEBATES E REFLEXÕES DE ÂMBITO DISTRITAL, A CONVITE DE ORGANIZAÇÕES E ENTIDADES	Sempre que solicitado.
		Nível de Realização: Concluído



Nº.	Projectos \ Actividades	Descrição
VI.3	COLABORAR NA DIVULGAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS /EXEMPLOS DE EXCELÊNCIA	
VI.3.1	DIVULGAÇÃO DE PRÉMIOS, DISTINÇÕES, CONCURSOS OU LOUVORES, ATRIBUÍDOS A ENTIDADES/EMPRESAS/INSTITUIÇÕES/ CIDADÃOS DO DISTRITO	Foi realizada a cerimónia de atribuição dos Prémios de Mérito Distrital, atribuídos pelo Governo Civil a Cidadãos e Entidades que se distinguiram pela sua actividade e projectaram nome do Distrito.
		Nível de Realização: Concluído
VI.AC.1	INICIATIVAS NO QUADRO DO ANO EUROPEU DO COMBATE À POBREZA E EXCLUSÃO SOCIAL	Foram realizadas várias actividades em parceria com outras Entidades.
		Nível de Realização: Concluído
VI.AC.2	GOVERNADOR CIVIL EM DIÁLOGO CONCELHIO	Deslocações permanentes por todos os Concelhos do Distrito e Contacto com as Juntas de Freguesias e as Câmaras Municipais
		Nível de Realização: Concluído
VI.AC.3	INICIATIVAS NO QUADRO DO ANO INTERNACIONAL DA BIODIVERSIDADE	Participámos e apoiámos a campanha Limpar Portugal integrada nas comemorações do Ano Internacional da Biodiversidade e visitámos a Herdade da Ribeira Abaixo, na Serra de Grândola, realizada no Dia Internacional da Biodiversidade, para participar num trilho de observação e para conhecer os elementos paisagísticos que caracterizam a paisagem do montado.
		Nível de Realização: Concluído

2.5 Reforço positivo do desempenho

O cumprimento do Plano Anual de Actividades e do QUAR foi francamente positivo, com realização de actividades e implementação de projectos que superaram os objectivos a que, inicialmente, nos propusemos.

Da análise das acções realizadas ao longo do ano de 2010 podemos referir os seguintes **pontos fortes**:

1. Relacionados com as **peçoas**:
 - Motivação dos colaboradores para cumprimento da missão;
 - Sentido de responsabilidade e compromisso com o serviço;
 - Espírito de equipa e disponibilidade.
2. Relacionados com **recursos materiais e processos**:
 - Boa organização e planeamento;
 - Celeridade na resposta a solicitações urgentes e inesperadas.
3. Relacionados com **factores externos**:
 - Boa articulação com serviços desconcentrados;
 - Parcerias com diferentes entidades, organizações e associações.

Relativamente aos **pontos fracos**:

- Quadro de Pessoal pouco qualificado;
- Insuficiência de recursos humanos;
- Acréscimo de trabalho decorrente do aumento de documentos apreendidos e conseqüente atendimento na área das contra-ordenações rodoviárias.

Desafios e Oportunidades:

- Recrutamento de pessoal qualificado;
- Aumento da qualificação dos trabalhadores através da frequência de formação profissional;
- Implementação de um serviço inovador que permita o agendamento para concessão de passaporte através do nosso site, evitando filas de espera ao cidadão e rentabilizando os poucos recursos existentes, com ganhos de eficiência e de eficácia no serviço e de qualidade no atendimento.

3 BALANÇO SOCIAL

Tabela 3 - Admissão e Reingressos

	H	M	Total
DIRIGENTE	0	0	0
TECNICO_SUP	0	0	0
ASS. TÉCNICO	0	0	0
ASS. OPERACIONAL	0	0	0
TÉC. INFORMÁTICA	0	0	0
CEI a)	2	10	12

a) Contratos de Emprego e Inserção ao abrigo de Projectos apresentados ao IEFP.

Tabela 4 - Estrutura Etária

	H	M	Total
Até 18 Anos	0	0	0
18-24 Anos	0	0	0
25-29 Anos	1	0	1
30-34 Anos	0	1	1
35-39 Anos	1	2	3
40-44 Anos	0	1	1
45-49 Anos	1	7	8
50-54 Anos	3	4	7
55-59 Anos	2	4	6
60-64 Anos	0	1	1
65-69 Anos	0	0	0
70 Anos e Mais	1	0	1
Total	9	20	29

a) Inclui Secretaria do Governo Civil e Gabinete de Apoio.



Tabela 5 - Estrutura de Antiguidades a)

	H	M	Total
Até 5 Anos	2	0	2
5-9 Anos	0	0	0
10-14 Anos	1	1	2
15-19 Anos	1	2	3
20-24 Anos	1	4	5
25-29 Anos	0	4	4
30-35 Anos	0	2	2
36 Anos e Mais	0	3	3
Total	5	16	21

a) só incluídos os trabalhadores da Secretaria do Governo Civil

Tabela 6 - Estrutura Habilitacional a)

	H	M	Total
Menos de 4 Anos de Escolaridade	0	0	0
4 Anos de Escolaridade	0	0	0
6 Anos de Escolaridade	0	1	1
9 Anos de Escolaridade	3	5	8
11 Anos de Escolaridade	0	1	1
12 Anos de Escolaridade	0	9	9
Curso Médio ou Superior	0	0	0
Bacharelato	0	0	0
Licenciatura	0	0	2
Pós-Graduação	1	2	2
Mestrado	0	0	0
Doutoramento	0	0	0
Total	5	18	22

a) Inclui os trabalhadores da Secretaria do Governo Civil e a Secretária do Governo Civil

Tabela 7 - Motivos de Saída

	Aposentação
DIRIGENTE	0
TECNICO SUP	0
ASS. TÉCNICO	3
ASS. OPERACIONAL	0
TÉC. INFORMÁTICA	0

Tabela 8 - Ausências ao Trabalho

		DIRIGENTE	TECNICO SUPERIOR	ASS. TÉCNICO	ASS. OPERACIONAL	TÉC. INFORMÁTICA	Total
Maternidade / Paternidade	H	0	0	0	0	0	0
	M	0	0	104	0	0	104
	Total	0	0	104	0	0	104
Falecimento de Familiar	H	0	0	0	0	0	0
	M	0	0	2	0	0	2
	Total	0	0	2	0	0	2
Doença	H	0	0	52	0	1	53
	M	0	0	101	0	24	125
	Total	0	0	153	0	25	178
Doença Prolongada	H	0	0	181	0	0	181
	M	0	0	195	0	0	195
	Total	0	0	376	0	0	376
Assistência a Familiares	H	0	0	13	0	0	13
	M	0	0	1	0	0	1
	Total	0	0	14	0	0	14
Outras	H	0	0	4	0	4	8
	M	0	0	62	0	2	64
	Total	0	0	66	0	6	72
Total	H	0	0	250	0	5	255
	M	0	0	465	0	26	491
	Total	0	0	715	0	31	746



Tabela 9 - Horas não trabalhadas

	Greve
DIRIGENTE	0
TECNICO_SUP	0
ASS. TÉCNICO	206
ASS. OPERACIONAL	0
TÉC. INFORMÁTICA	12
Total	218

Tabela 10 - Encargos com Prestações Sociais a)

	Valor
Subsídio Familiar a Crianças e Jovens	1 991,46
Abono Complementar a Crianças e Jovens Deficientes	0,00 €
Subsídio de Educação Especial	0,00 €
Subsídio Mensal Vitalício	0,00 €
Subsídio de Funeral	0,00 €
Subsídio de Refeição	25.740,98 €
Prestação de Acção Social Complementar	0,00 €
Outras Prestações Sociais	0,00 €
TOTAL	25.740,98 €

a) Inclui trabalhadores da Secretaria do Governo Civil, do Gabinete de Apoio e dos CEI

Tabela 11 - Encargos com Pessoal a)

	Valor
Remuneração Base	520.697,42 €
Trabalho Extraordinário	25.259,80 €
Trabalho Normal Nocturno	0,00 €
Trabalho em dia de Descanso Semanal, Complementar e Feriados	0,00 €
Disponibilidade Permanente	0,00 €
Outros Regimes Especiais de Prestação de Trabalho	0,00 €
Risco, Penosidade e Insalubridade	3.436,44 €
Fixação na Periferia	0,00 €
Trabalho por Turnos	0,00 €
Abono para Falhas	1.043,94 €
Participação em Reuniões	0,00 €
Ajudas de Custo	6.302,61 €
Transferência de Localidade	0,00 €
Representação	15.522,39 €
Secretariado	0,00 €
Outros	73.089,79 €
TOTAL	645.352,39 €

a) Inclui trabalhadores da Secretaria do Governo Civil, do Gabinete de Apoio e dos CEI

Tabela 12 - Modalidades de Horário a)

	Horário Flexível	Jornada Contínua	Isenção de Horário
DIRIGENTE	0	0	3
TECNICO_SUP	0	0	0
ASS. TÉCNICO	3	14	0
ASS. OPERACIONAL	0	0	0
TÉC. INFORMÁTICA	1	1	0
Total	4	15	3

a) Inclui os trabalhadores da Secretaria do Governo Civil e a Secretária do Governo Civil

Tabela 13 - Horas de Trabalho Extraordinário a)

	H	M	Total
Trabalho Extraordinário (Diurno e Nocturno)	1620	254	1874
Trabalho Extraordinário Compensado por Duração do Período Normal de Trabalho	0	0	0
Trabalho Extraordinário Compensado por Acréscimo do Período de Férias	0	0	0
Trabalho Normal Nocturno	0	29	29
Trabalho em Dias de Descanso Complementar	230	35	265
Trabalho em Dias de Descanso Semanal	123	0	123
Trabalho em Dias Feriados	0	0	0

a) Inclui Secretaria do Governo Civil e Gabinete de Apoio.

4 AVALIAÇÃO FINAL

4.1 Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados

A conjugação de esforços e a articulação do trabalho entre os serviços e o gabinete de apoio foi uma constante e a orientação para os resultados obedeceu a organização e planeamento prévios.

Apesar de ter havido constância de objectivos, operacionalizaram-se muitos outros motivados por exigências da governação, dando origem a pequenas correcções instrumentais que tiveram de ser feitas ao longo do ano para que fossem cumpridos os objectivos estratégicos iniciais.

Foram redistribuídas tarefas de acordo com as competências e motivação dos trabalhadores; foram simplificados e informatizados procedimentos com o objectivo de reduzir custos, melhorar a produtividade e otimizar o potencial individual. Fomentou-se a partilha de responsabilidades e estimulou-se a autonomia e o espírito de grupo.

Os objectivos estratégicos e operacionais definidos no QUAR foram integralmente cumpridos e todos eles superados.

O Plano Anual de Actividades foi cumprido com sucesso e reforçado em alguns aspectos, nomeadamente:

- Instalação do acesso ao sistema de gestão de filas de espera em todos os computadores dos trabalhadores, possibilitando uma melhor gestão do atendimento. Informatizaram-se os processos de videovigilância e os processos de tráfico e consumo de estupefacientes em estabelecimentos facilitando a consulta de reincidências, aumentando a eficiência na instrução destas contra-ordenações;
- Criação e implementação de uma Base de Dados de Atendimento para melhorar a gestão e organização do trabalho individual de todos os trabalhadores, instrumento este que auxiliará a decisão para uma melhor gestão dos recursos humanos e financeiros e aumento da produtividade;
- Implementação de uma plataforma de intranet para agilização do circuito de comunicação interna e disponibilização de informação no serviço;
- Informatização de todos os elementos relativos a documentos apreendidos no âmbito dos autos de contra-ordenação rodoviária, efectivando-se a migração para o SCOT;



- Início dos procedimentos tendentes ao recrutamento de dois trabalhadores da carreira de técnico superiores, dado não existir qualquer colocação nesta área de recrutamento;
- Obras de manutenção do edifício sede do Governo Civil (pinturas interiores) consolidação da rede informática estruturada com melhorias nas condições de trabalho;
- Realização de acções de formação com o público sénior e sessões de esclarecimento no quadro do programa “Farmácia Segura”;
- Promoção de um debate/reflexão sobre a Governação Económica na Europa, tema de especial relevância pelas preocupações geradas pela crise económica global e os seus possíveis impactos no plano distrital;
- Realização de acção de apresentação do Guia de Observação do Património Rural que se revelou num importante momento para a actividade do sector agrícola no distrito.
- Assinatura do Contrato Local de Segurança com a Câmara Municipal do Montijo, o primeiro a ser assinado com um município do Distrito.

4.2 Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço

Foram cumpridos e superados todos os objectivos, pelo que se propõe a menção de Bom.

5 CONCLUSÕES

Avaliado o desempenho de 2010, propomo-nos em termos gerais, investir na desmaterialização dos procedimentos e na maior difusão da informação ao cidadão, garantindo uma maior qualidade do serviço a prestar.

Bem como, em termos específicos:

- Promover a reengenharia de processos para inovar e facilitar o acesso ao serviço de concessão de Passaportes possibilitando a marcação prévia por meios electrónicos – site – por telefone e presencialmente, com ganhos evidentes na qualidade do serviço prestado ao cidadão e nos custos indirectos do serviço;
- Aumentar a motivação dos trabalhadores com vista à redução do absentismo;
- Implementar um sistema de gestão documental;
- Realizar as acções do Programa Escola Alerta;
- Manter em nível elevado as acções de prevenção rodoviária;
- Manter em nível elevado as acções de prevenção dos fogos;
- Em colaboração com as Forças de Segurança, realizar acções de prevenção da criminalidade com vista à redução do sentimento de insegurança das pessoas mais fragilizadas;
- Apoiar financeiramente as Corporações de Bombeiros;
- Apoiar financeiramente as Associações envolvidas em acções de prevenção rodoviária;
- Reforçar a presença nos *media* do distrito com vista a obter maior adesão das pessoas às políticas de prevenção da protecção civil e da segurança;
- Apoiar as Autarquias acompanhando o andamento dos respectivos processos junto dos organismos da administração central com vista a conseguir uma decisão em tempo útil;
- Estudar com as Autarquias as condições para instalação de polícias municipais e recrutamento de guardas-nocturnos;
- Realizar acções de prevenção nas escolas, em colaboração com as Autarquias, segundo planos a aprovar de comum acordo;
- Colaborar com as escolas a todos os níveis na promoção da cidadania;
- Colaborar com o IPS nos programas relacionados com a União Europeia.

Setúbal, 31 de Março de 2011

O Governador Civil,

Manuel Malheiros