

## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2020

### DIVISÃO DE EDUCAÇÃO

**Missão:** Reforçar e complementar a atividade educativa, promovendo o desenvolvimento qualitativo do sistema educativo.

**Visão:** Sermos referência na implementação de políticas educativas em articulação com os diversos atores, minimizadoras das desigualdades sociais em todo o Concelho.

#### Objetivos estratégicos (OE) 2020

OE I - Promover a constante melhoria dos serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.  
 OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.  
 OE III – Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.  
 OE IV – Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.  
 OE XII – Promover a implementação de medidas conducentes ao aumento da qualidade educativa concelhia e à melhoria do sucesso escolar.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
<b>EFICÁCIA - Ponderação 40%</b>								
<b>Objetivo 1</b>					<b>30%</b>			
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I OE II	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DE	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>Objetivo 2</b>					<b>20%</b>			
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DE	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
	OE I OE II	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar os documentos na data prevista)</i>	DE	10º dia útil após o término do trimestre	50%	Supera: Antes do 10º dia útil Atinge: No 10º dia útil Não atinge: Depois do 10º dia útil	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC
<b>Objetivo 3</b>					<b>30%</b>			

Garantir a execução dos projetos e iniciativas inscritas no plano e orçamento	OE II OE IV	Taxa de execução dos projetos e iniciativas inscritas no plano e orçamento (Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%)	DE	80%	100%	Supera: ≥ 85% Atinge: ≥ 80% e <85% Não atinge:< 80%	Plano de Atividades	Relatório Trimestral
---	----------------	---	----	-----	------	---	---------------------	----------------------

**Objetivo 4** 20%

Cumprir com os compromissos relativos aos projetos educativos	OE II OE IV	Taxa de participação nas atividades lúdico-educativas, excetuando todas aquelas que desde 16 de março tenham sido/ sejam canceladas por força da situação pandémica (Métrica: Taxa de participação prevista-Taxa de participação efetiva*100)	DE	50%	100%	Supera: > 50% Atinge: = 50% Não atinge:< 50%	Dossier de iniciativa Registo presenças	Relatório Trimestral
---	----------------	--	----	-----	------	--	--	----------------------

**EFICÁCIA - Resultado**

**EFICIÊNCIA - Ponderação 30%**

**Objetivo 5** 50%

Reduzir o consumo associado a impressões a cores	OE III	Reduzir o n.º de cópias/impressões a cores face às cópias/impressões a preto e branco (Métrica: N.º de cópias a cores / n.º total de cópias efetuadas)	DE	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
--	--------	---	----	-----	------	---	-----------------------	---

**Objetivo 6** 50%

Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE III	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise (Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao munícipe)	DE	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
--	--------	--	----	----	------	---	--	---

**EFICIÊNCIA - Resultado**

**QUALIDADE - Ponderação 30%**

**Objetivo 7** 100%

Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE III	Identificar os procedimentos críticos para o serviço (Métrica: Identificar procedimentos críticos na data proposta)	DE	31/03/2020	50%	Supera: < 31/03/2020 Atinge: = 31/03/2020 Não atinge: > 31/03/2020	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Descrever os procedimentos críticos, regras, responsabilidades, tempos e informações úteis, bem como indicadores de desempenho (Métrica: Percentagem de procedimentos documentados)	DE	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

**QUALIDADE - Resultado**

**DESEMPENHO**