

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2020

DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO

Missão:	Assegurar a gestão eficiente e eficaz dos recursos necessários ao funcionamento dos serviços camarários, em articulação com os restantes serviços da autarquia, de acordo com as linhas estratégicas do Município.
Visão:	Sermos reconhecidos pela dinamização de métodos para a implementação de uma gestão de processos eficaz, eficiente e de qualidade, onde a transparência, a racionalização, a simplificação e a celeridade dos procedimentos promova a melhoria contínua dos seus serviços e a sua efetiva modernização.

Objetivos estratégicos (OE) CMB 2020	<p>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.</p> <p>OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>OE VII – Potenciar as condições para captar investimento e criar emprego e fomentar estratégias para captação de investimento externo, nacional ou internacional, promovendo as vantagens competitivas do concelho</p>							
---	---	--	--	--	--	--	--	--

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA - Ponderação 40%								
Objetivo 1					15%			
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I OE II	Elaborar Proposta de Orçamento para a CMB (Métrica: <i>Enviar documentos na data prevista</i>)	DF	No prazo legal previsto	100%	Supera: Antes da data prevista Atinge: Até à data prevista Não atinge: Depois da data prevista	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 2					15%			
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente (Métrica: <i>Enviar documentos na data prevista</i>)	Todas as UO's	Ordem de serviço nº 5/2020	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) (Métrica: <i>Enviar documentos na data prevista</i>)	DSIQ	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
Objetivo 3					15%			
Monitorizar a execução orçamental	OE IV	Monitorizar a execução do orçamento municipal (Métrica: <i>Elaborar relatórios trimestrais</i>)	DF	1 mês após o trimestre	100%	Supera: < antes da data Atinge: = na data Não atinge: > depois da data	Relatório de execução Orçamental do Municipal	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 4					15%			
Controlar a despesa	OE II OE IV	Monitorizar procedimentos de contratação de aquisição de bens e serviços (Métrica: <i>Elaborar relatórios trimestrais</i>)	DF	1 mês após o período	100%	Supera: < antes da data Atinge: = na data Não atinge: > depois da data	Ficheiro para controle de procedimentos	Relatório Quadrimestral

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 5								
40%								
Transparência na aquisição de bens e serviços	OE I OE II OE III	Publicitação de subsídios e subvenções públicas atribuídos <i>(Métrica: Envio ao Gabinete de Comunicação de informação mensal relativa aos subsídios e subvenções públicas atribuídos pelo Executivo Municipal)</i>	DF	1 mês após o período	50%	Supera: < antes da data Atinge: = na data Não atinge: > depois da data	E-mail enviado ao Gab. Comunicação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Publicitação integral dos procedimentos concursais <i>(n.º de procedimentos concursais publicitados/n.º de procedimentos aprovados*100)</i>	DRH	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = entre 80% e 90% Não atinge: < 80%	Site Institucional	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICÁCIA - Resultado								
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%								
Objetivo 6								
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 P/B <i>(Métrica: N.º de cópias a cores / n.º total de cópias efetuadas)</i>	DMG	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 7								
50%								
Aumentar os níveis de qualificação profissional dos colaboradores do município	OE I OE III	Percentagem de execução das ações de formação <i>(Métrica: Nº de colaboradores formados no ano de 2020 - Nº de colaboradores formados no ano de 2019)/Nº de colaboradores formados no ano de 2019) *100%)</i>	DRH	10%	100%	Supera: > 10% Atinge: = 10% Não atinge:< 10%	Relatório de execução	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICIÊNCIA - Resultado								
QUALIDADE - Ponderação 30%								
Objetivo 8								
50%								
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OE I OE III	Índice de Satisfação do Cliente <i>(Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário em tablet)</i>	DAC	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: ≥ 70% e ≤ 80% Não atinge: < 80%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 9								
50%								
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 <i>(Métrica: Identificar procedimentos críticos na data proposta)</i>	DMG	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 <i>(Métrica: Percentagem de procedimentos documentados)</i>	DMG	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
QUALIDADE - Resultado								
DESEMPENHO								