

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2021

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)
2020/2021

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 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

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA	Ponderação:	35%						
Objetivo 1		10%						
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II	Data de envio do relatório de Atividades (2020) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	Todas as UO's	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
		Data de envio do Orçamento para a CMB (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento PPI e Plano de Atividades 2022) <i>(Métrica: Enviar documento na data prevista)</i>	Dfinanceiro	No prazo legal definido	50%	Supera: Antes da data legalmente definida Atinge: Até à data legalmente definida Não atinge: Depois da data legalmente definida	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 2		15%						
Definir os perfis funcionais e matrizes de competências das UO's	OE I	Data para envio ao DRH do perfil funcional e matriz de competências <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DFFCRI; DSIQ; DC; DCFAR; DPatrimónio	30/06/2021	50%	Supera: antes de 30/06/2021 Atinge: 30/06/2021 Não atinge: depois de 30/06/2021	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		N.º de revisões do perfil funcional e da matriz de competências <i>(Métrica: N.º de revisões enviadas aos DRH)</i> <i>Pressupostos: 1 revisões por UO com perfil elaborado em 2021</i>	DFFCRI; DSIQ; DC; DCFAR; Dpatrimónio	5	25%	Supera: > 5/ano, 1 por UO Atinge: = 5/ano, 1 por UO Não atinge: <5/ano, 1 por UO	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		N.º de revisões do perfil funcional e da matriz de competências <i>(Métrica: N.º de revisões enviadas aos DRH)</i> <i>Pressupostos: 2 revisões, em 2021, por UO com perfil elaborado antes de 2021</i>	DAC, DRH, DSJC, DCP; Dfisc.	10	25%	Supera: > 10/ano, 2 por UO Atinge: = 10/ano, 2 por UO Não atinge: < 10/ano, 2 por UO	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 3						15%		
Monitorizar a execução orçamental	OE IV	Data de envio do relatório de execução orçamental por unidades <i>(Métrica: Data de envio dos relatórios trimestrais)</i>	DC	1 mês após o trimestre	50%	Supera: < antes da data Atinge: = na data Não atinge: > depois da data	Relatório de execução Orçamental do Municipal	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Data de apresentação do relatório trimestral de análise a evolução das receitas relativas a Mercados e Feiras, Loteamentos e obras, Ocupação da Via Pública, Publicidade, Parques de Campismo, Cemitérios e Parques de Estacionamento <i>(Métrica: Prazo de envio do relatório)</i>	DCFAR	Até ao último dia útil do mês seguinte ao trimestre a que respeita	50%	Supera: ≤ 20º dia útil do mês seguinte ao trimestre a que respeita Atinge: Até ao último dia útil do mês seguinte ao trimestre a que respeita Não atinge: após o último dia útil do mês seguinte ao trimestre a que respeita	Correio eletrónico	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 4						10%		
Controlar a despesa	OE II OE IV	Prazo de elaboração dos relatórios quadrimestrais (procedimentos de contratação de aquisição de bens e serviços) <i>(Métrica: Elaborar relatórios quadrimestrais)</i>	DCP	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
Objetivo 5						10%		
Transparência nos procedimentos concursais	OE I OE II OE III	Taxa de publicitação integral dos procedimentos concursais <i>(Métrica: n.º de procedimentos concursais publicitados / n.º de procedimentos aprovados*100)</i>	DRH	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = entre 80% e 90% Não atinge: < 80%	Site Institucional	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 6						10%		
Promover o encerramento das contas do património	OE II	Prazo de encerramento das contas <i>(Métrica: Data de encerramento das contas do património)</i>	Dpatrimónio	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	Relatório da aplicação informática da AIRC	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 7						10%		
Promover a Fiscalização preventiva	OE II	N.º de Ações de Fiscalização Preventiva <i>(Métrica: Nº de ações realizadas ao ano)</i>	Dfiscalização	230	100%	Supera: > 230 ações Atinge:= 230 ações Não atinge: < 230 ações	Ficheiro de controlo das ações de fiscalização preventiva	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 8						10%		
Assegurar o atendimento telefónicos	OE I OE II	N.º de atendimentos telefónicos (Call Center) <i>(Métrica: Nº de atendimentos mensais)</i>	DAC	> 6300 e < 6500	100%	Supera: ≥ 6500 chamadas mensais Atinge: > 6300 e < 6500 chamadas mensais Não atinge: < 6300 chamadas mensais	Sistema de Gestão de Filas Call Center	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 9						10%		
Promover a eficácia das candidaturas aos Fundos	OE I OE II OE VII	Média das pontuações atribuídas às candidaturas <i>(Métrica: soma das pontuações / nº de candidaturas avaliadas)</i>	DFFCRI	≥ 3 e ≤ 3,5	100%	Supera: > 3,5 Atinge: ≥ 3 e ≤ 3,5 Não atinge: < 3	Norma de Controlo Interno	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICÁCIA - Resultado								

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICIÊNCIA Ponderação: 35%								
Objetivo 10					20%			
Controlar o consumo das cópias/impressões a cores	OE III	N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto <i>(Métrica: N.º de cópias a cores /N.º de cópias efetuadas)</i>	Todas as UO's	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 11					20%			
Aumentar/Alargar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade	OE I OE IV	Data prazo para identificação de novos serviços/UO's a integrar no SGQ por Direção Municipal <i>(Métrica: Data de limite de identificação dos serviços)</i> <i>Pressupostos: no mínimo 1 serviço ou UO por Direção Municipal</i>	DMG	14/04/2021	30%	Supera: antes de 14/04/2021 Atinge: = 14/04/2021 Não atinge: depois de 14/04/2021	Correio Eletrónico	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Taxa de cumprimento do planeamento global da integração <i>(Métrica: Nº de tarefas realizadas / nº total de tarefas planeadas)</i> <i>Pressupostos: Assegurar pelo menos a definição/elaboração de toda a estrutura documental de apoio ao processo</i>	Serviços/UO's a integrar no SGQ	50%	70%	Supera: > 50% Atinge: = 50% Não atinge: < 50%	Planeamento da Integração	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 12					15%			
Elaborar proposta de atualização da Norma de Controlo Interno do Município	OE I	Prazo de Conclusão da Proposta da Norma de Controlo Interno <i>(Métrica: Data de encerramento das contas do património)</i>	Dep. Financeiro; Div. Contabilidade; Div. Financeira	17/11/2021	100%	Supera: até ao dia 03/11/ 2021 Atinge: entre o dia 04/11/2021 e 17/11/2021 Não atinge: Após dia 17/11/2021	Norma de Controlo Interno	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 13					15%			
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 2021 - Nº de colaboradores formados no ano de 2020)/Nº de colaboradores formados no ano de 2020) *100%)</i>	DRH	10%	100%	Supera: > 10% Atinge: = 10% Não atinge:< 10%	Relatório de execução	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 14					15%			
Apresentar proposta de estudo de otimização, sistematização e simplificação da regulamentação municipal	OE III	Data de apresentação de proposta de estudo (código dos regulamentos) <i>(Métrica: Data limite de elaboração da proposta)</i>	DSJC	30/10/2021	100%	Supera: antes do 30-10-2021 Atinge: = 30-10-2021 Não atinge: depois do 30-10-2021	Proposta de estudo	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 15					15%			
Promover a desmatrialização e aumentar a produtividade dos serviços	OE I OE III	N.º de processos de desmaterializados <i>(Métrica: nº de processos)</i> Pressupostos: processo de recrutamento, contratação publica, fiscalização contraordenações rodovias	DSIQ	3	100%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge:< 3	Correio Eletrónico	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICIÊNCIA - Resultado								

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
QUALIDADE								
Ponderação:		30%						
Objetivo 16								
50%								
Aferir níveis de satisfação	OE I OE II	Índice de Satisfação dos Colaboradores <i>(Métrica: Percentagem de satisfação dos colaboradores aferida pela aplicação de questionário)</i>	DMG-DRH - P06	≥ 50% e ≤ 60%	40%	Supera: > 60% Atinge: ≥ 50% e ≤ 60% Não atinge: < 50%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Índice de Satisfação dos Municípios <i>(Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário)</i> <i>Pressupostos:O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos.</i>	Todas as UO's com inquéritos	≥ 60% e < 85%	60%	Supera: ≥ 85% Atinge: ≥ 60% e < 85% Não atinge: < 60%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 17								
50%								
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE I	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: Nº de ações / medidas)</i> <i>Pressupostos: as 10 ações são referentes à DMG, sendo que cada UO com dirigente deverá implementar pelo menos 1 medida.</i> <i>As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos)com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€.</i> <i>Exemplos de âmbitos de definição de ações:</i> <i>- otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos;</i> <i>- definição de prazos intermédios de tramitação;</i> <i>- desmaterialização de procedimentos</i>	DSJC; DFisc.; DFFCRI; DSIQ; DAC; DC; DCFAR; DCP; DP; DRH	10	100%	Supera: > 10/ano Atinge: = 10/ano Não atinge: < 10/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
QUALIDADE - Resultado								
DESEMPENHO								