AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2012 (correcção descrição indicador a 29-03-2012)

DIVISÃO DE RELAÇÕES PÚBLICAS E APOIO AOS ÓRGÃOS AUTÁRQUICOS

Missão:	**Prestar apoio administrativo aos órgãos autárquicos e organizar a realização de iniciativas oficiais do municipio.**
Visão:	**Sermos potenciadores de referência na disponibilização eficiente e eficaz de informação de suporte aos órgãos autárquicos, sempre na óptica da melhoria contínua.**

Objectivos estratégicos (OE) 2012-2013

OE I - **Agilizar a gestão do expediente e o apoio aos órgãos autárquicos**
OE II- **Aumentar a eficiência e a qualidade da actividade administrativa**

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS 1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJECTIVO
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objectivo 1				**100%**											
Agilizar a gestão do expediente da Assembleia Municipal	OE I	Prazo médio de envio do expediente para o Presidente da Assembleia Municipal (Nº de dias úteis verifcado entre a data da recepção do expediente registado na GD e o respectivo registo de recepção)	2	35%	Supera: <2 dia úteis Atinge: = 2 dia úteis Não atinge: >2 dia úteis	Relatório extraido da solução GD Registo de recepção do expediente	Relatório sintético trimestral	1	1	1	1	1,00	70%	-1	200%
		Prazo médio de envio do oficio relativo aos pontos apresentados pela Câmara para aprovação na Assembleia (Nº de dias úteis verifcado entre a data da reunião de Câmara e o envio do oficio registado na GD)	2	35%	Supera: <2 dia úteis Atinge: = 2 dia úteis Não atinge: >2 dia úteis	Relatório extraido da solução GD	Relatório sintético trimestral	1	1	1	1	1,00	70%	-1	
		Prazo médio de envio das propostas apresentadas no período antes da ordem do dia da reunião (Nº de dias úteis verifcado entre a data da reunião de Câmara e o envio do propostas registado na GD)	2	30%	Supera: <2 dia úteis Atinge: = 2 dia úteis Não atinge: >2 dia úteis	Relatório extraido da solução GD	Relatório sintético trimestral	1	1	1	1	1,00	60%	-1	
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**50%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objectivo 2				**100%**											
Melhorar os níveis de actividade do serviço	OE II	Taxa de registo da correspondência na aplicação GD e correio eletrónico (Correspondência registada na GD e recebida em correio eletrónico / correspondência recepcionada)*100	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Relatório extraido da solução GD	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	56%	10%	111%
		Taxa de despachos do Presidente da AM inseridos na GD (Despachos inseridos na GD / despachos emitidos)*100	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Relatório extraido da solução GD	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	56%	10%	
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															**25%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objectivo 3				**100%**											
Promover a qualidade do serviço prestado	OE II	Indice de satisfação o representante máximo da Assembleia Municipal (%) (Aplicação de questionário de avaliação da satisfação com o serviço prestado)	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Questionário aplicado Relatório de avaliação da satisfação	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	111%	10%	111%
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO	**100** **RELEVANTE**