AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2012

DIVISÃO DE APOIO ÀS FREGUESIAS

Missão:	**Promover a política municipal de descentralização e delegação de competências e recursos, assegurando a articulação e a cooperação sistemática entre o Município e as Juntas de Freguesia.**
Visão:	**Sermos reconhecidos por incrementar uma politica de subsidariedade efetiva, em conjunto com as freguesias, conducente à qualidade de vida no Concelho.**

Objetivos estratégicos (OE) 2012-2013

OE I - **Promover o desenvolvimento das freguesias do concelho**
OE II - **Incentivar a cooperação e as sinergias entre as freguesias do concelho**
OE III- **Aumentar a eficiência e qualidade da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão**

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS 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 OBJETIVO
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objetivo 1				**40%**											
Reforçar a delegação de competências nas Juntas de Freguesias	OE I	Montante para a realização de investimentos transferido para as Juntas de Freguesia *(Montante previsto no Orçamento vs montante transferido)*	70%	100%	Supera: > 70% Atinge: = 70% Não atinge: < 70%	Opções do Plano e Orçamento - Anexo VIII; Relatório de Execução	Relatório sintético trimestral	11,88%	17,92%	24,62%	17,26%	72%	102%	2%	41%
Objetivo 2				**60%**											
Fomentar as sinergias e a difusão das freguesias	OE II	Nº de eventos sociais culturais inter-freguesias realizados *(Nº Eventos sociais, com respetivas datas, locais e destinatários e assinaturas)*	3	40%	Supera: > 3 eventos Atinge: = 3 eventos Não atinge: < 3 eventos	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades (a produzir) + Dossier da Ação	Relatório sintético trimestral	0	1	1	2	4	53%	1	86%
		Ações de formação e informação com as freguesias. *(Nº de ações de formação e informação no ano n)*	2	60%	Supera: > 2 Atinge: = 2 Não atinge: < 2	Dossier de formação e informação	Relatório sintético trimestral	1	1	1	0	3	90%	1	
															100%
EFICÁCIA - Resultado															50%
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objetivo 3				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OEIII	Desmaterialização da correspondência para a Divisão da Educação e Desporto *(Procedimentos registados na GD cujo circuito se operacionaliza somente em formato desmaterializado, sem o complemento do processo em papel)*	80%	50%	Supera: > 80% procedimentos Atinge: = 80% procedimentos Não atinge: <80%procedimentos	Arquivo	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	63%	20%	125%
		Taxa de participações nos circulos de Melhoria *(Nº de participações/ nº de circulos de melhoria*100)*	80%	50%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Convocatórias para círculos via e-mail Folhas de presença facultados pela DGQ	Relatório sintético trimestral	_	100%	100%	100%	100%	63%	20%	
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															25%
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objetivo 4				**100%**											
Promover a qualidade do serviço prestado	OE III	Indice de satisfação dos clientes (%) *(Aplicação de questionário anual de avaliação da satisfação do cliente)*	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Dossier de questionários aplicados Relatório de avaliação da satisfação	Relatório sintético trimestral	_	_	_	91%	91%	114%	11%	114%
															100%
QUALIDADE - Resultado															25%

DESEMPENHO	**100** **RELEVANTE**