AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2012 (Correção na descrição de indicador, fórmula e fonte de verificação a 14/04/2012; Reajustamento na meta do objetivo 4/ indicador 1 a 02/05/2012)

GABINETE DE APOIO À PRESIDÊNCIA

Missão:	**Garantir a audição das necessidades dos cidadãos e empresas e diligenciar a respetiva resposta, junto dos serviços do Municipio e entidades externas, bem como prestar apoio técnico e administrativo ao Presidente da Câmara Municipal.**
Visão:	**Sermos reconhecidos como uma referência no desenvolvimento de uma administração autárquica mais próxima do cidadão, promotora da participação activa de todos os actores e da melhoria da vida no Concelho.**

Objetivos estratégicos (OE) 2012-2013

OE I - **Zelar pela resposta atempada às solicitações dos cidadãos e empresas**
OE II - **Combater a exclusão e o isolamento dos reformados, pensionistas e idosos**
OE III - **Contribuir para a integração dos grupos minoritários na sociedade**
OE IV- **Garantir financiamentos de candidaturas submetidas a programas nacionais e internacionais**
OE V- **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				**30%**											
Assegurar a resposta às solicitações dos cidadãos e empresas	OE I	Prazo médio de encaminhamento das solicitações aos serviços com exceção das empresas municipais *(N.º de dias úteis verificados entre a data de entrada da correspondência no GAP, despacho do Sr. Presidente e o respetivo envio aos serviços, conforme despacho do Sr. Presidente)*	1	40%	Supera: <1 dia útil Atinge: = 1 dia útil Não atinge: >1 dia útil	Gestão documental (verificação por amostragem)	Relatório sintético trimestral	1	1	1	1	1	40%	0	23%
		Número médio de atendimentos, por trimestre *(Nº de atendimentos efetuados no GAP, presenciais e telefónicos)*	550	60%	Supera: > 550 Atinge: = 550 Não atinge: < 550	Base de dados Registo de Atendimentos	Relatório sintético trimestral	910	794	908	878	873	38%	323	
Objetivo 2				**20%**											
Aumentar a atividade dos reformados, pensionistas e idosos	OE II	Número de atividades realizadas com os Reformados, Pensionistas e Idosos *(Nº de atividades realizadas com os Reformados, Pensionistas e Idosos a fim de promover a sua atividade)*	300	100%	Supera: > 300 Atinge: = 300 Não atinge: < 300	Base de dados do Conselho Municipal e Registo de Passeios	Relatório sintético trimestral	164	127	151	123	565	188%	265	38%
Objetivo 3				**30%**											
Aumentar a participação dos deficientes e dos imigrantes	OE III	Nº de ações realizadas para promover a inclusão dos imigrantes *(Nº de iniciativas, com respetivas datas, locais e destinatários)*	1	40%	Supera: > 1 encontro Atinge: = 1 encontro Não atinge: < 1 encontro	Ficheiro "Registo de Encontros"	Relatório sintético trimestral	1	0	0	1	2	80%	1	48%
		Prazo médio de resposta nos processos de emigração *(N.º de dias úteis verificados entre o atendimento presencial ao emigrante e a resposta do Gabinete de Apoio ao Emigrante (GAE) para as questões apresentadas)*	3	20%	Supera: <3 dias Atinge: =3 dias Não atinge: >3 dias	Base de dados Registo de Correspondência	Relatório sintético trimestral	3	3	0	0	2	40%	-2	
		Prazo de resposta dos processos de imigração *(N.º de dias úteis necessários para emissão de certificados de Registo de Cidadão da União Europeia)*	1	20%	Supera: <1 dia útil Atinge: = 1 dia útil Não atinge: >2 dias úteis	Sistema Integrado do SEF	Relatório sintético trimestral	1	1	0	0	1	40%	0	
Objetivo 4				**20%**											
Assegurar financiamentos a candidaturas	OE IV	Nº de pedidos de pagamento submetidos referente aos projetos financiados	36	20%	Supera: <36 Atinge: = 36 Não atinge: >36	Dossier de pedidos de pagamento	Relatório sintético trimestral	22	27	42	49	140	5%	104	1%
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**50%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objetivo 5				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE I OE IV	Taxa de variação de participação de deficientes nas atividades desenvolvidas *[(Nº de participantes deficientes do ano n - Nº de participantes deficientes do ano n-1)/Nº participantes no ano n-1] *100*	30%	50%	Supera: > 30% Atinge: = 30% Não atinge: < 30%	Ficheiro Documento em exel/word de "Registo de Participantes" arquivado numa pasta organizada	Relatório sintético trimestral	25%	0%	-7,25%	75,53%	33,47%	56%	3%	403%
		Taxa de variação de atendimentos relativos aos desempregados *[(Nº de atendimentos do ano n - Nº de atendimentos do ano n-1)/Nº atendimentos no ano n-1] *100*	5%	50%	Supera: > 5% Atinge: = 5% Não atinge: < 5%	Base de dados do GIP	Relatório sintético trimestral	26%	43%	23%	47,3%	34,70%	347%	30%	
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															**25%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objetivo 6				**100%**											
Garantir a qualidade do serviço prestado	OE V	Indice de satisfação dos clientes (%) *(Aplicação de questionário de avaliação da satisfação do cliente)*	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge: < 85%	Dossier de questionários aplicados	Relatório sintético trimestral	86%	_	_	96%	91%	107%	6%	107%
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO **100**

RELEVANTE