

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

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 da Câmara Municipal.
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)	OE6 - FORMAR, CAPTAR E RETER TALENTO
	OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE
	OE 12 - REFORÇAR MODELO DE GOVERNANÇA ABERTA E PARTICIPADA
	OE 14 -OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS
	OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMNISTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA Ponderação: 35%							
Objetivo 1 17%							
Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão	OE 15	Taxa de Cumprimento das Atividades 2023 (Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%)	85%	100%	Supera: >85% Atinge: = 85% Não atinge:>85%	Ficheiro de Monitorização	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 2 17%							
Promover a igualdade de género	OE 9	Nº de medidas de promoção da igualdade de género (Métrica: N.º de medidas implementadas)	2	100%	Supera: >2 Atinge: = 2 Não atinge: <2	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 3 17%							
Elaboração de regulamentos e documentos de apoio aos Municípes e Colaboradores	OE 15	Nº de documentos elaborados Métrica: Nº de documentos descritos	4	100%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Manual de Apoio	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 4 17%							
Promover a Fiscalização Preventiva	OE 14	N.º de Ações de Fiscalização Preventiva (Métrica: Nº de ações realizadas ao ano)	170	100%	Supera: > 170 ações Atinge:= 170 ações Não atinge: < 170 ações	Ficheiro de controlo das ações de fiscalização preventiva	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 5			17%				
Promover a desconcentração do Atendimento Municipal nos Espaços Cidadão	OE 14; OE 15	Nº de Espaços Cidadão com Atendimento Municipal <i>Métrica: nº de contratos interadministrativos assinados com as Juntas de Freguesias</i> <i>Pressupostos: Implementação da Desconcentração do Atendimento Municipal a 8 Espaços Cidadão até final de 2023 e um total de 12 até 31/04/2024</i>	8	100%	Supera: > 8 Atinge: = 8 Não atinge: < 8	Contratos Interadministrativos celebrados com as Juntas de Freguesia	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 6			17%				
Promover uma maior eficiência no processo de regularidade financeira	OE 14	Nº médio de dias de emissão de cabimento <i>Métrica: Somatório (data emissão do cabimento - data do pedido) / Nº total de pedidos</i>	5	100%	Supera: < 5 dias Atinge: ≥ 5 dias e ≤ 10 dias Não atinge:> 10 dias	Aplicação informática	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICIÊNCIA Ponderação: 35%							
Objetivo 7			13%				
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade <i>Métrica: N.º medidas implementadas</i> <i>Pressupostos: 1 por departamento, incluindo a Divisão de Fiscalização</i>	6	100%	Supera: > 6 Atinge: = 6 Não atinge: < 6	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 8			13%				
Garantir a submissão digital das propostas para Reunião de Câmara	OE 9	Percentagem (%) de propostas submetidas digitalmente às Reunião de Câmara até 31/12/2023 <i>Métrica: (nº de propostas submetidas digitalmente / Nº total de propostas submetidas)*100%</i>	80%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 80% e ≤ 85% Não atinge: < 80%	MGD	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 9			13%				
Melhorar a eficácia do serviço prestado	OE 15	Percentagem de pedidos de isenção que cumprem o prazo de análise de 30 dias <i>Métrica: (Nº de pedidos analisados no prazo ≤ 30 dias (considerando o nº dias entre a data de entrada do pedido na gestão documental e a data da informação/ análise do pedido pelos técnicos)) / (Nº total de pedidos analisados) X100</i>	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Ficheiro monitorização objetivos SGQ	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Percentagem de processos submetidos para deliberação pelo Órgão Executivo no prazo de 45 dias <i>Métrica: (Nº de pedidos enviados no prazo ≤ 45 dias (considerando o nº de dias entre a data do pedido na gestão documental e a data de envio para Reunião de Câmara)) / (Nº total de pedidos analisados) X100</i>	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Ficheiro monitorização objetivos SGQ	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 10			13%				
Assegurar a qualificação dos colaboradores	OE 6	Taxa de ações de formação realizadas <i>Métrica: (Nº de ações de formação realizadas em 2023 - n.º de ações de formação realizadas em 2022) / n.º de ações de formação realizadas em 2022*100</i>	15%	100%	Supera: > 15% Atinge: = 15% Não atinge: < 15%	Plano de Formação / Relatório	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 11			13%				
Promover a desmaterialização e aumentar a produtividade dos serviços	OE12	N.º de processos de desmaterializados <i>(Métrica: nº de processos)</i>	3	100%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge:< 3	Correio Eletrónico	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 1213%							
Monitorizar os prazos de tramitação dos Procedimentos de Contratação Pública	OE 9; OE 15	Tempo médio de tramitação do procedimento realizado por Ajuste Direto num prazo de 30 dias no trimestre em causa <i>Métrica: ((N.º de procedimentos ADG realizados num prazo (Considerando o n.º de Dias entre a data de cabimento e a data de RE) <= a 30 dias) /Total de Ajustes Diretos realizados no período) *100</i>	65%	33%	Supera: > 65% Atinge: = 65% Não atinge:< 65%	OAD / Ficheiro de monitorização	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Tempo médio de tramitação do procedimento realizado por Consulta Prévia num prazo de 55 dias no trimestre em causa <i>Métrica: ((N.º de procedimentos CPR realizadas num prazo (Considerando o n.º de Dias entre a data de cabimento e a data de RE) <= a 55 dias) / Total de Consultas Prévias realizadas no período) *100</i>	65%	33%	Supera: > 65% Atinge: = 65% Não atinge:< 65%	OAD / Ficheiro de monitorização	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Tempo médio de tramitação do procedimento realizado por Concurso Público num prazo de 75 dias no trimestre em causa <i>Métrica: ((N.º de procedimentos CP realizados num prazo (Considerando o n.º de Dias entre a data de cabimento e a data de RE) <= a 75 dias) / Total de Concursos Públicos realizados no período) *100</i>	65%	33%	Supera: > 65% Atinge: = 65% Não atinge:< 65%	OAD / Ficheiro de monitorização	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 1313%							
Incremento do número de Contratos de Fornecimento Contínuo	OE 9; OE 15	Aumento da taxa anual de Contratos de Fornecimento Contínuo <i>Métrica: (Nº total CFC (n) - Nº total CFC (n-1)) / (Nº total CFC (n-1)) * 100</i>	10%	100%	Supera: > 10% Atinge: = 10% Não atinge:< 10%	Ficheiro de monitorização SGQ	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 1413%							
Disponibilizar a informação georreferenciados sobre os imóveis do domínio privado do Município	OE 14; OE 15	Percentagem de imóveis georreferenciados <i>Métrica: (Nº de imóveis disponibilizados / Nº total de imóveis existente em 01-01-2023)*100</i>	30%	100%	Supera: > 30% Atinge: entre 20% e 30% Não atinge: < 20%	Plataforma de georreferenciação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
QUALIDADE	Ponderação:	30%					
Objetivo 15			20%				
Aferir níveis de satisfação	OE 14	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>	80%	100%	Supera: ≥ 90% Atinge: ≥ 80% e < 90% Não atinge: < 80%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 16			60%				
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço <i>(Métrica: N.º de ações / medidas)</i> <i>Pressupostos: 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>	6	35%	Supera: > 6/ano Atinge: = 6/ano Não atinge: < 6/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Nº de medidas que promovam a transparência e a participação implementadas <i>(Métrica: N.º medidas implementadas)</i>	2	35%	Supera: ≥ 3 Atinge: = 2 Não atinge: ≤ 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Taxa de implementação do cronograma de integração no SGQ <i>(Métrica: N.º ações implementadas no ano de 2023 / N.º total de ações definidas para o ano de 2023)</i>	90%	30%	Supera: ≥ 95% Atinge: ≥ 90% e < 95% Não atinge: < 90%	Cronograma de integração	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 17			20%				
Assegurar a harmonização da vida de trabalho com a vida familiar dos colaboradores	OE6	Nº de iniciativas de harmonização da vida de trabalho com a vida familiar <i>Métrica: N.º de medidas implementadas</i>	2	100%	Supera: > 2/ano Atinge: = 2/ano Não atinge: < 2/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1