AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2013

DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA (eliminação de indicador a 13/09/2013; correção de indicador a 18/11/2013)

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 Munícipio.**
Visão:	**Sermos reconhecidos por dinamizar mecanismos para a implementação da gestão de processos, promotores da racionalização da gestão e da efetiva modernização da Autarquia, capacitando-a para a melhoria contínua dos serviços e produtos por ela prestados.**
Objetivos estratégicos (OE) 2012-2013	OE I - **Promover as linhas estratégicas da gestão financeira e orçamental e da valorização e rentabilização do património municipal** OEII - **Dinamizar uma política de gestão de recursos humanos, promotora da partilha de conhecimento e do desenvolvimento de competências sociais,profissionais e organizacionais** OE III - **Aumentar a eficácia e a eficiência 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 40%															
Objetivo 1				**100%**											
Assegurar o levantamento das necessidades de formação dos trabalhadores do município e o seu planeamento	OEII	Elaborar Plano de formação 2013 e diagnóstico de necessidades formativas para 2014 *(Elaboração dde documento 31-12-2013)*	31-12-2013	100%	Supera: Antes da data prevista Atinge: Na data prevista Não Atinge: Depois da data prevista	Plano de formação 2013 e diagnóstico de necessidades formativas para 2014	Relatório sintético trimestral	_	_	19-09-2013	_	19-09-2013	100%	-103	100%
															100%
EFICÁCIA - Resultado															40%
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%															
Objetivo 2				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE I OE III	Taxa de cobrança de receitas no exterior *(N.º de referências bancárias criadas/N.º de referências previstas)*100*	95%	40%	Supera: > 95% Atinge: = 95% Não Atinge: < 95%	Referências Multibanco criadas	Relatório sintético trimestral	_	_	_	100%	100%	42%	5%	99%
	OE III	Taxa de cumprimento do plano de ação para disponibilização da informação associada às formalidades no âmbito da Diretiva de Serviços/Licenciamento Zero no BdE *(N.º de temas carregados datas previstas/N.º Total de temas previstos em plano de ação a implementar em 2013)*100*	90%	60%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não Atinge: < 90%	Fichas das Formalidade no Balcão do Empreendedor	Relatório sintético trimestral	40%	27%	5%	14%	86%	57%	-4%	
															99%
EFICIÊNCIA - Resultado															30%
QUALIDADE - Ponderação 30%															
Objetivo 3				**60%**											
Garantir a análise da avaliação da satisfação dos Clientes face ao serviço prestado	OE III	Indice de satisfação dos clientes (%) *(Aplicação anual de questionário de avaliação da satisfação do cliente)*	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge: < 85%	Dossier de questionários aplicados Ficheiro com análise de dados	Relatório sintético trimestral	_	_	_	90,5%	91%	106%	6%	64%
Objetivo 4				**40%**											
Promover a partilha de conhecimento com vista à melhoria de desempenho do serviço	OE II	Disponibilização de documentos informativos sobre legislação *(N.º de Documentos Informativos elaborados e disponibilizados, aprovados em Círculos de Melhoria promovidos pela DMGA)*	8	100%	Supera: > 8 Atinge: = 8 Não atinge: < 8	Intranet Gestão documental	Relatório sintético trimestral	2	2	3	1	8	100%	0	40%
															100%
QUALIDADE - Resultado															30%

DESEMPENHO	**100** **RELEVANTE**

Célula: C24
Comentário: N.º de referências previstas: 605