



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão			2024			Versão			0						
Designação do Serviço			DIVISÃO DE FUNDING, FUNDOS COMUNITÁRIOS E RELAÇÕES INTERNACIONAIS												
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 Município.															
Objetivos Estratégicos (OE)															
OE 9		LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE													
OE 14		OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS													
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)															
EFICÁCIA										PESO DIMENSÃO:			35%		
OP1: Promover a eficácia das candidaturas aos Fundos						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		100%	
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação			
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE 14	1.1	Média das pontuações atribuídas às candidaturas	(soma das pontuações / nº de candidaturas avaliadas)	3	80%	>	3,5		≥ 3 e ≤ 3,5		<	3	Relatório de Avaliação da Candidatura		
OE 14	1.2	N.º de candidaturas a novos Programas / Fundos	N.º de candidaturas submetidas	1	20%	>	1	=	1	<	1	Comprovativo de submissão da candidatura			
EFICIÊNCIA										PESO DIMENSÃO:			35%		
OP2: Promover a sustentabilidade dos serviços						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		60%	
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação			
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE 9	2.1	N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade	N.º de medidas implementadas	1	100%	>	1	=	1	<	1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1			

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)															
OP3: Melhorar a eficiência dos processos de financiamento						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		40%	
OE	Indicadores			Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 9	2.1	Taxa de pedidos de pagamento submetidos dentro do prazo (entre 6 e 8 dias)		(n.º de Pedidos de pagamento submetidos dentro do prazo/ N.º de pedidos de pagamento submetidos)*100		60%	100%	>	60%	=	60%	<	60%	Ficheiro de monitorização	
QUALIDADE												PESO DIMENSÃO:		30%	
OP4: Assegurar a melhoria contínua do serviço						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		70%	
OE	Indicadores			Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 14	3.1	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço		Nº de ações / medidas		2	100%	>	2	=	2	<	2	Email/ documentos na pasta de evidências	
OP5: Garantir a conformidade dos relatórios de auditorias/ visitas ao local						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		30%	
OE	Indicadores			Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação		
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)				
OE 14	3.1	Taxa de relatórios com não conformidades imputáveis ao serviço		(N.º Relatórios com não conformidades/ N.º Relatórios Total)*100		10%	100%	>	10%	=	10%	>	10%	Relatório de auditoria/visita ao local	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)				
OBJETIVOS OPERACIONAIS	PESO DIMENSÃO	PONDERAÇÃO RELATIVA (PESO OBJETIVO)	CÁLCULO RELEVÂNCIA OBJETIVO	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES
EFICÁCIA				
1	35%	100%	35%	Relevante
EFICIÊNCIA				
2	35%	60%	21%	Relevante
3		40%	14%	
QUALIDADE				
4	30%	70%	21%	Relevante
5		30%	9%	
	100%		77%	