



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

|                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                         |        |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|
| Ciclo de Gestão                                                                                                                                                                                                    | 2024                                                                                                                    | Versão | 0 |
| Designação do Serviço                                                                                                                                                                                              | 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 do Município. |                                                                                                                         |        |   |
| Objetivos Estratégicos (OE)                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                         |        |   |
| OE 6                                                                                                                                                                                                               | 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                                                                                                                                                                                                              | MANTER CONTAS EQUILIBRADAS E CAPACIDADE DE INVESTIMENTO                                                                 |        |   |

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)                  |             |                                                                                   |                                                                                                                     |                               |                         |                                                                                 |            |                               |     |                 |                                      |                                                  |
|----------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------|-----|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|
| EFICÁCIA                                     |             |                                                                                   |                                                                                                                     |                               |                         |                                                                                 |            |                               |     | PESO DIMENSÃO:  |                                      | 30%                                              |
| OP1: Taxa de Cumprimento das Atividades 2024 |             |                                                                                   |                                                                                                                     |                               |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |            |                               | R   |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): | 25%                                              |
| 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;<br>OE 15                              | 1.1         | Taxa de Cumprimento das Atividades 2024                                           | N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%) | 85%                           | 60%                     | >                                                                               | 85%        | =                             | 85% | <               | 85%                                  | Ficheiro de monitorização do Plano de Atividades |
|                                              | 1.2         | Prazo para implementação da solução integrada de gestão de processos e documentos | Data de implementação                                                                                               | Entre 01/09/2024 e 30/09/2024 | 40%                     | <                                                                               | 01/09/2024 | Entre 01/09/2024 e 30/09/2024 | >   | 30/09/2024      | Correio eletrónico                   |                                                  |
| OP2: Promover a igualdade de género          |             |                                                                                   |                                                                                                                     |                               |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |            |                               | R   |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): | 20%                                              |
| OE                                           | Indicadores |                                                                                   | Fórmula de Cálculo (Métrica)                                                                                        | Meta                          | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação                                                             |            |                               |     |                 |                                      | Fontes de Verificação                            |
|                                              |             |                                                                                   |                                                                                                                     |                               |                         | Supera (100%)                                                                   |            | Atinge (50%)                  |     | Não atinge (0%) |                                      |                                                  |
| OE 9                                         | 2.1         | Nº de medidas de promoção da igualdade de género                                  | Nº de medidas implementadas                                                                                         | 2                             | 100%                    | >                                                                               | 2          | =                             | 2   | <               | 2                                    | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1  |

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)                                               |             |                                          |                                                                              |          |                         |                                                                                 |     |              |     |                 |                                      |                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|-----|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----|
| OP3: Elaboração de documentos de apoio aos Municípios e Colaboradores     |             |                                          |                                                                              |          |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              |     |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |                                                           | 15% |
| 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                                                                     | 3.1         | Nº de documentos elaborados              | Nº de documentos descritos                                                   | 4        | 100%                    | >                                                                               | 4   | =            | 4   | <               | 4                                    | Documentos elaborados                                     |     |
| OP4: Promover a Fiscalização Preventiva                                   |             |                                          |                                                                              |          |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              | R   |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |                                                           | 20% |
| 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                                                                     | 4.1         | N.º de Ações de Fiscalização Preventiva  | Nº de ações realizadas ao ano                                                | 170      | 100%                    | >                                                                               | 170 | =            | 170 | <               | 170                                  | Ficheiro de controlo das ações de fiscalização preventiva |     |
| OP5: Promover uma maior eficiência no processo de regularidade financeira |             |                                          |                                                                              |          |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              | R   |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |                                                           | 20% |
| 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                                                                     | 5.1         | Taxa de execução do orçamento da receita | (Receita executa / Receita orçamentada) x 100                                | 85%      | 50%                     | >                                                                               | 85% | =            | 85% | <               | 85%                                  | Aplicação informática                                     |     |
|                                                                           | 5.2         | Nº médio de dias de emissão de cabimento | Somatório (data emissão do cabimento - data do pedido) / Nº total de pedidos | 2,5 dias | 50%                     | >                                                                               | 2,5 | =            | 2,5 | <               | 2,5                                  | Aplicação informática                                     |     |

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)                                                |             |                                                                                                                 |                                                                                        |        |                                                                                 |                     |       |              |       |                 |                                      |                                                 |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|--------------|-------|-----------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|
| EFICIÊNCIA                                                                 |             |                                                                                                                 |                                                                                        |        |                                                                                 |                     |       |              |       |                 | PESO DIMENSÃO:                       |                                                 | 35% |
| OP6: Promover a simplificação e modernização dos processos administrativos |             |                                                                                                                 |                                                                                        |        | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio) |                     |       |              | R     |                 | 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 5                                                                       | 6.1         | Nº de dashboard de indicadores de gestão apresentados                                                           | Nº de dashboard  apresentados                                                          | 2/ano  | 20%                                                                             | >                   | 2     | =            | 2     | <               | 2                                    | Dashboards; Correio eletrónico                  |     |
|                                                                            | 6.2         | N. de funcionalidade digitais, melhoradas, para submissão e acompanhamento de processos                         | N.º total de funcionalidades implementadas                                             | 2/ano  | 20%                                                                             | >                   | 2     | =            | 2     | <               | 2                                    | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |     |
|                                                                            | 6.3         | N.º médio de dias de redução do prazo para análise dos pedidos de isenção (comparativamente com o ano anterior) | Média do n.º de dias úteis decorridos entre o registo de pedido e a sua resolução 2024 | 5 dias | 20%                                                                             | >                   | 5     | =            | 5     | <               | 5                                    | Ficheiro monitorização objetivos SGQ            |     |
|                                                                            | 6.4         | Taxa anual de aumento de Contratos de Fornecimento Contínuo                                                     | Nº total CFC (n) - Nº total CFC (n-1)<br>----- x 100<br>Nº total CFC (n-1)             | 2,50%  | 20%                                                                             | >                   | 2,50% | =            | 2,50% | <               | 2,50%                                | Ficheiro monitorização objetivos SGQ            |     |
|                                                                            | 6.5         | N.º de macroprocessos desmaterializados da financeira                                                           | Nº de macroprocessos desmaterializados                                                 | 1/ano  | 20%                                                                             | >                   | 1     | =            | 1     | <               | 1                                    | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |     |
| OP7: Promover uma cultura de sustentabilidade                              |             |                                                                                                                 |                                                                                        |        | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio) |                     |       |              |       |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |                                                 | 10% |
| OE                                                                         | Indicadores |                                                                                                                 | Fórmula de Cálculo                                                                     | Meta   | Peso Relativo Indicador                                                         | Níveis de Graduação |       |              |       |                 |                                      | Fontes de Verificação                           |     |
|                                                                            |             |                                                                                                                 |                                                                                        |        |                                                                                 | Supera (100%)       |       | Atinge (50%) |       | Não atinge (0%) |                                      |                                                 |     |
| OE 9                                                                       | 7.1         | N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade                                        | Nº de medidas implementadas                                                            | 5/ano  | 100%                                                                            | >                   | 5     | =            | 5     | <               | 5                                    | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |     |
| OP8: Promover a modernização tecnológica da comunidade escolar             |             |                                                                                                                 |                                                                                        |        | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio) |                     |       |              |       |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |                                                 | 10% |
| OE                                                                         | Indicadores |                                                                                                                 | Fórmula de Cálculo                                                                     | Meta   | Peso Relativo Indicador                                                         | Níveis de Graduação |       |              |       |                 |                                      | Fontes de Verificação                           |     |
|                                                                            |             |                                                                                                                 |                                                                                        |        |                                                                                 | Supera (100%)       |       | Atinge (50%) |       | Não atinge (0%) |                                      |                                                 |     |
| OE 10                                                                      | 8.1         | N.º de medidas de modernização tecnológica                                                                      | Nº de medidas implementadas                                                            | 2/ano  | 100%                                                                            | >                   | 2     | =            | 2     | <               | 2                                    | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |     |

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)                                               |             |                                                                                                                                                     |                                                                                                              |       |                         |                                                                                 |     |              |     |                 |                                      |                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|-----|-----------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|
| OP9: Promover a qualificação dos colaboradores Municipais                 |             |                                                                                                                                                     |                                                                                                              |       |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              |     |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |                                                 | 15% |
| OE                                                                        | Indicadores |                                                                                                                                                     | Fórmula de Cálculo                                                                                           | Meta  | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação                                                             |     |              |     |                 |                                      | Fontes de Verificação                           |     |
|                                                                           |             |                                                                                                                                                     |                                                                                                              |       |                         | Supera (100%)                                                                   |     | Atinge (50%) |     | Não atinge (0%) |                                      |                                                 |     |
| OE 6; OE12                                                                | 9.1         | Taxa de cobertura de formação e sensibilizações, anual por colaborador (a partir 2024)<br><small>(isto é, nº de colaboradores com formação)</small> | (Nº de participações em formação / 'Nº total colaboradores) x100                                             | 70%   | 100%                    | >                                                                               | 70% | =            | 70% | <               | 70%                                  | Plano de Formação / Relatório                   |     |
| OP10: Assegurar a execução do Plano de Recrutamento                       |             |                                                                                                                                                     |                                                                                                              |       |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              |     |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |                                                 | 10% |
| OE                                                                        | Indicadores |                                                                                                                                                     | Fórmula de Cálculo                                                                                           | Meta  | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação                                                             |     |              |     |                 |                                      | Fontes de Verificação                           |     |
|                                                                           |             |                                                                                                                                                     |                                                                                                              |       |                         | Supera (100%)                                                                   |     | Atinge (50%) |     | Não atinge (0%) |                                      |                                                 |     |
| OE 6; OE12                                                                | 10.1        | Taxa de cumprimento do plano de recrutamento                                                                                                        | (n.º de postos de trabalho ocupados /n.º de postos de trabalho vagos aprovados em plano de recrutamento)*100 | 70%   | 100%                    | >                                                                               | 70% | =            | 70% | <               | 70%                                  | Plano de Recrutamento                           |     |
| OP11: Promover uma cultura de segurança da informação e proteção de dados |             |                                                                                                                                                     |                                                                                                              |       |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              |     |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |                                                 | 10% |
| OE                                                                        | Indicadores |                                                                                                                                                     | Fórmula de Cálculo                                                                                           | Meta  | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação                                                             |     |              |     |                 |                                      | Fontes de Verificação                           |     |
|                                                                           |             |                                                                                                                                                     |                                                                                                              |       |                         | Supera (100%)                                                                   |     | Atinge (50%) |     | Não atinge (0%) |                                      |                                                 |     |
| OE 5                                                                      | 11.1        | N.º de medidas que promovam a segurança de informação e dos dados                                                                                   | Nº de medias implementadas                                                                                   | 1/ano | 100%                    | >                                                                               | 1   | =            | 1   | <               | 1                                    | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |     |

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)                                                                                                  |             |                                                                            |                                                                                    |                                    |                         |                          |                                                                                 |                                    |               |                 |                     |                                      |     |                      |                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|-----------------|---------------------|--------------------------------------|-----|----------------------|-------------------------------------------------|
| OP12: Disponibilizar a informação georreferenciados sobre os imóveis do domínio privado do Município                         |             |                                                                            |                                                                                    |                                    |                         |                          | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |                                    |               |                 |                     | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |     | 15%                  |                                                 |
| OE                                                                                                                           | Indicadores |                                                                            | Fórmula de Cálculo                                                                 | Meta                               | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação      |                                                                                 |                                    |               |                 |                     | Fontes de Verificação                |     |                      |                                                 |
|                                                                                                                              |             |                                                                            |                                                                                    |                                    |                         | Supera (100%)            |                                                                                 | Atinge (50%)                       |               | Não atinge (0%) |                     |                                      |     |                      |                                                 |
| OE 14                                                                                                                        | 12.1        | Percentagem de imóveis georreferenciados                                   | (Nº de imóveis disponibilizados / Nº total de imóveis existente em 01-01-2024)*100 | 100% entre 01/12/2024 e 31/12/2024 | 100%                    | 100% antes do 01/12/2024 |                                                                                 | 100% entre 01/12/2024 e 31/12/2024 |               | <               | 100% até 31/12/2024 |                                      |     |                      |                                                 |
| QUALIDADE                                                                                                                    |             |                                                                            |                                                                                    |                                    |                         |                          |                                                                                 |                                    |               |                 | PESO DIMENSÃO:      |                                      | 35% |                      |                                                 |
| OP13: Implementar um sistema de gestão integrado, facilitando práticas de excelência                                         |             |                                                                            |                                                                                    |                                    |                         |                          | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |                                    |               |                 |                     | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |     | 15%                  |                                                 |
| OE                                                                                                                           | Indicadores |                                                                            | Fórmula de Cálculo                                                                 | Meta                               | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação      |                                                                                 |                                    |               |                 |                     | Fontes de Verificação                |     |                      |                                                 |
|                                                                                                                              |             |                                                                            |                                                                                    |                                    |                         | Supera (100%)            |                                                                                 | Atinge (50%)                       |               | Não atinge (0%) |                     |                                      |     |                      |                                                 |
| OE 5                                                                                                                         | 13.1        | Nº de novos serviços integrados no sistema de gestão da qualidade (na CMB) | Nº de novos serviços integrados                                                    | 2/ano                              | 50%                     | >                        | 2                                                                               |                                    | =             | 2               |                     | <                                    | 2   |                      | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |
|                                                                                                                              | 13.2        | Taxa de implementação do cronograma de integração no SGQ (na DMG)          | (Nº serviços integrados / Nº total de serviços DMG) X 100                          | ≥ 90% e < 95%                      | 50%                     | >                        | 95%                                                                             |                                    | =             | ≥ 90% e < 95%   |                     | <                                    | 90% |                      | Cronograma                                      |
| OP14: Promover medidas que promovam a melhoria das condições de trabalho, da qualidade de vida e bem-estar dos trabalhadores |             |                                                                            |                                                                                    |                                    |                         |                          | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |                                    |               | R               |                     | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |     | 15%                  |                                                 |
| OE                                                                                                                           | Indicadores |                                                                            | Fórmula de Cálculo                                                                 | Meta                               | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação      |                                                                                 |                                    |               |                 |                     | Fontes de Verificação                |     |                      |                                                 |
|                                                                                                                              |             |                                                                            |                                                                                    |                                    |                         | Supera (100%)            |                                                                                 | Atinge (50%)                       |               | Não atinge (0%) |                     |                                      |     |                      |                                                 |
| OE 5                                                                                                                         | 14.1        | Taxa de execução do Programa Equilíbrio                                    | (N.º de atividades concluídas/N.º de atividades previstas para 2024)*100           | 70%                                | 50%                     | >                        | 70%                                                                             |                                    | =             | 70%             |                     | <                                    | 70% |                      | Ficheiro de monitorização do programa           |
|                                                                                                                              | 14.2        | Grau de satisfação dos clientes internos                                   | IMS                                                                                | > 60% e < 70%                      | 50%                     | >                        | 70%                                                                             |                                    | > 60% e < 70% |                 | <                   | 60%                                  |     | Relatório satisfação |                                                 |

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)             |             |                                                                                       |                                                                        |      |                         |                                                                                 |     |              |     |                 |                                      |                                                 |     |  |
|-----------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|-----|-----------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|-----|--|
| OP15: Promover a cultura organizacional |             |                                                                                       |                                                                        |      |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              |     |                 | Ponderação Relativa (Peso Objetivo): |                                                 | 25% |  |
| OE                                      | Indicadores |                                                                                       | Fórmula de Cálculo                                                     | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação                                                             |     |              |     |                 |                                      | Fontes de Verificação                           |     |  |
|                                         |             |                                                                                       |                                                                        |      |                         | Supera (100%)                                                                   |     | Atinge (50%) |     | Não atinge (0%) |                                      |                                                 |     |  |
| OE 5                                    | 15.1        | N.º de ações de Team Building / Desenvolvimento Organizacional / Círculos de Melhoria | Nº de ações realizadas                                                 | 200% | 35%                     | >                                                                               | 2   | =            | 2   | <               | 2                                    | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |     |  |
|                                         | 15.2        | Taxa de cumprimento da agenda de reflexão estratégica organizacional                  | Nº de temáticas e ações realizadas / Nº de temáticas e ações planeadas | 85%  | 35%                     | >                                                                               | 85% | =            | 85% | <               | 85%                                  | Agenda                                          |     |  |
|                                         | 15.3        | N. de medidas que promovam a partilha de conhecimento                                 | Nº de medias implementadas                                             | 1    | 30%                     | >                                                                               | 1   | =            | 1   | <               | 1                                    | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |     |  |

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)                                                                      |             |                                                                                              |                                     |      |                         |                                                                                 |     |              |     |                 |     |                                                 |  |     |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|-----|-----------------|-----|-------------------------------------------------|--|-----|--|
| OP16: Reforçar a qualidade no apoio ao cidadão, facilitando o seu relacionamento com a autarquia |             |                                                                                              |                                     |      |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              |     |                 |     | Ponderação Relativa (Peso Objetivo):            |  | 15% |  |
| OE                                                                                               | Indicadores |                                                                                              | Fórmula de Cálculo                  | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação                                                             |     |              |     |                 |     | Fontes de Verificação                           |  |     |  |
|                                                                                                  |             |                                                                                              |                                     |      |                         | Supera (100%)                                                                   |     | Atinge (50%) |     | Não atinge (0%) |     |                                                 |  |     |  |
| OE 12                                                                                            | 16.1        | Taxa de formalidades disponíveis nos Serviços Online                                         | Nº disponibilizado / Nº previsto    | 90%  | 40%                     | >                                                                               | 90% | =            | 90% | <               | 90% | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |  |     |  |
|                                                                                                  | 16.2        | Grau de Satisfação dos Clientes externos relativamente aos canais de atendimento disponíveis | IMS                                 | 90%  | 60%                     | >                                                                               | 90% | =            | 90% | <               | 90% | Relatório satisfação                            |  |     |  |
| OP17: Promover a transparência e a participação cívica                                           |             |                                                                                              |                                     |      |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              |     | R               |     | Ponderação Relativa (Peso Objetivo):            |  | 15% |  |
| OE                                                                                               | Indicadores |                                                                                              | Fórmula de Cálculo                  | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação                                                             |     |              |     |                 |     | Fontes de Verificação                           |  |     |  |
|                                                                                                  |             |                                                                                              |                                     |      |                         | Supera (100%)                                                                   |     | Atinge (50%) |     | Não atinge (0%) |     |                                                 |  |     |  |
| OE 12                                                                                            | 17.1        | Nº medidas que promovam a transparência e a participação implementadas                       | Nº implementadas / Nº previsto      | 2    | 100%                    | >                                                                               | 2   | =            | 2   | <               | 2   | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |  |     |  |
| OP18: Assegurar a melhoria contínua do serviço                                                   |             |                                                                                              |                                     |      |                         | OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio) |     |              |     | R               |     | Ponderação Relativa (Peso Objetivo):            |  | 15% |  |
| OE                                                                                               | Indicadores |                                                                                              | Fórmula de Cálculo                  | Meta | Peso Relativo Indicador | Níveis de Graduação                                                             |     |              |     |                 |     | Fontes de Verificação                           |  |     |  |
|                                                                                                  |             |                                                                                              |                                     |      |                         | Supera (100%)                                                                   |     | Atinge (50%) |     | Não atinge (0%) |     |                                                 |  |     |  |
| OE 14                                                                                            | 18.1        | N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço                       | Nº de ações / medidas implementadas | 6    | 100%                    | >                                                                               | 6   | =            | 6   | <               | 6   | Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 |  |     |  |

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP) |               |                                     |                             |                           |
|-----------------------------|---------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| OBJETIVOS OPERACIONAIS      | PESO DIMENSÃO | PONDERAÇÃO RELATIVA (PESO OBJETIVO) | CÁLCULO RELEVÂNCIA OBJETIVO | OBJETIVOS MAIS RELEVANTES |
| EFICÁCIA                    |               |                                     |                             |                           |
| 1                           | 30%           | 25%                                 | 8%                          | Relevante                 |
| 2                           |               | 20%                                 | 6%                          | Relevante                 |
| 3                           |               | 15%                                 | 5%                          |                           |
| 4                           |               | 20%                                 | 6%                          | Relevante                 |
| 5                           |               | 20%                                 | 6%                          | Relevante                 |
| EFICIÊNCIA                  |               |                                     |                             |                           |
| 6                           | 35%           | 30%                                 | 11%                         | Relevante                 |
| 7                           |               | 10%                                 | 4%                          |                           |
| 8                           |               | 10%                                 | 4%                          |                           |
| 9                           |               | 15%                                 | 5%                          |                           |
| 10                          |               | 10%                                 | 4%                          |                           |
| 11                          |               | 10%                                 | 4%                          |                           |
| 12                          |               | 15%                                 | 5%                          |                           |
| QUALIDADE                   |               |                                     |                             |                           |
| 13                          | 35%           | 15%                                 | 5%                          |                           |
| 14                          |               | 15%                                 | 5%                          |                           |
| 15                          |               | 25%                                 | 9%                          | Relevante                 |
| 16                          |               | 15%                                 | 5%                          |                           |
| 17                          |               | 15%                                 | 5%                          | Relevante                 |
| 18                          |               | 15%                                 | 5%                          | Relevante                 |
| 100%                        |               |                                     | 55%                         |                           |