AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2013

DIVISÃO DE RELAÇÕES PÚBLICAS E APOIO AOS ÓRGÃOS AUTÁRQUICOS

Missão:	**Prestar apoio administrativo aos órgãos autárquicos e organizar a realização de iniciativas oficiais do municipio.**
Visão:	**Sermos potenciadores de referência na disponibilização eficiente e eficaz de informação de suporte aos órgãos autárquicos, sempre na óptica da melhoria contínua.**

Objetivos estratégicos (OE) 2012-2013

OE I - Agilizar a gestão do expediente e o apoio aos órgãos autárquicos
OE II- Aumentar a eficiência e a qualidade da atividade administrativa melhorando a ligação com o Munícipe.

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				**100%**											
Agilizar a gestão do expediente da Assembleia Municipal	OE I	Prazo médio de envio do expediente para o Presidente da Assembleia Municipal *(Nº de dias úteis verificado entre a data da recepção do expediente registado na GD e o respectivo registo de recepção)*	2	35%	Supera: <2 dia úteis Atinge: = 2 dia úteis Não atinge: >2 dia úteis	Dados extraídos da Gestão documental Registo de recepção do expediente	Relatório sintético trimestral	1	1	1	1	1	70%	-1	200%
		Prazo médio de envio do oficio relativo aos pontos apresentados pela Câmara para aprovação na Assembleia *(Nº de dias úteis verifcado entre a data da reunião de Câmara e o envio do oficio registado na GD)*	2	35%	Supera: <2 dia úteis Atinge: = 2 dia úteis Não atinge: >2 dia úteis	Dados extraídos da Gestão documental	Relatório sintético trimestral	1	1	1	1	1	70%	-1	
		Prazo médio de envio das propostas apresentadas no período antes da ordem do dia da reunião *(Nº de dias úteis verifcado entre a data da reunião de Câmara e o envio do propostas registado na GD)*	2	30%	Supera: <2 dia úteis Atinge: = 2 dia úteis Não atinge: >2 dia úteis	Dados extraídos da Gestão documental	Relatório sintético trimestral	1	1	1	1	1	60%	-1	
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**50%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objetivo 2				**100%**											
Melhorar os níveis de actividade do serviço	OE II	Taxa de registo da correspondência na aplicação GD em correio eletrónico *(Correspondência registada na GD e recebida em correio eletrónico / correspondência recepcionada)*100*	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dados extraídos da Gestão documental Correio eletrónico	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	56%	10%	111%
		Taxa de despachos do Presidente da AM inseridos na GD *(Despachos inseridos na GD / despachos emitidos)*100*	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dados extraídos da Gestão documental	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	56%	10%	
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															**25%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objetivo 3				**50%**											
Promover a qualidade do serviço prestado	OE II	Indice de satisfação o representante máximo da Assembleia Municipal (%) *(Aplicação de questionário de avaliação da satisfação com o serviço prestado)*	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Questionário aplicado	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	111%	10%	56%
Objetivo 4				**50%**											
Promover uma relação de transparência entre os orgãos autárquicos e o Municipe	OE II	Aumentar o n.º de FAQ's associadas à Assembleia Municipal no Site Institucional *(N.º absoluto de resposta a FAQ's adicionadas)*	10	50%	Supera: > 10 Atinge: = 10 Não atinge: < 10	Site Institucional	Relatório sintético trimestral	12	2	0	0	14	70%	4	61%
		Taxa de disponibilização de atas/ deliberações da Assembleia Municipal no site Institucional *(N.º de atas/deliberações disponibilizadas/N.º de reuniões de Assembleia Municipal realizadas)*100*	98%	50%	Supera: > 98% Atinge: = 98% Não atinge: < 98%	Site Institucional	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	_	100%	51%	2%	
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO	**100** **RELEVANTE**