AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2013 (substituição de indicador a 23/09/2013)

DIVISÃO DE APOIO ÀS FREGUESIAS

Missão:	**Promover a política municipal de descentralização e delegação de competências e recursos, assegurando a articulação e a cooperação sistemática entre o Município e as Juntas de Freguesia.**
Visão:	**Sermos reconhecidos por incrementar uma politica de subsidariedade efetiva, em conjunto com as freguesias, conducente à qualidade de vida no Concelho.**

Objetivos estratégicos (OE) 2013-2014	OE I - **Promover o desenvolvimento das freguesias do concelho** OE II - **Incentivar a cooperação e as sinergias entre as freguesias do concelho** OE III- **Aumentar a eficiência e qualidade 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 50%															
Objetivo 1				**40%**											
Reforçar a delegação de competências nas Juntas de Freguesias	OE I	Taxa de transferência de investimentos transferido para as Juntas de Freguesia *(Montante transferido*100/Montante previsto em orçamento)*	70%	100%	Supera: > 70% Atinge: = 70% Não atinge: < 70%	Opções do Plano e Orçamento - Anexo VIII; Relatório de Execução	Relatório sintético trimestral	18,46%	10,53%	36,09%	22,39%	87,47%	125%	17%	50%
Objetivo 2				**60%**											
Fomentar as sinergias e a difusão das freguesias	OE II	Nº de eventos sociais culturais inter-freguesias realizados *(Nº Eventos sociais, com respetivas datas, locais e destinatários e assinaturas)*	3	40%	Supera: > 3 eventos Atinge: = 3 eventos Não atinge: < 3 eventos	Plano de ações complementar ao Plano de Atividades + Dossier da Ação	Relatório sintético trimestral	0	0	1	2	3	40%	0	51%
		N.º de ações de formação/informação/sensibilização realizadas que contribuam para um melhor exercício autárquico *(Nº de ações de formação /informação/ sensibilização no ano)*	4	60%	Supera: > 4 ações Atinge: = 4 ações Não atinge: < 4 ações	Dossier de formação e informação	Relatório sintético trimestral	1	0	0	2	3	45%	-1	
															100%
EFICÁCIA - Resultado															50%
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objetivo 3				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OEIII	Prazo médio de tratamento de documentos DAF *(N.º de dias úteis decorridos entre a data de entrada e a data de saída do documento/processo/pedido DAF)*	5	50%	Supera: < 5 dias Atinge: = 5 dias Não atinge: > 5 dias	Gestão documental Ficheiro excel	Relatório sintético trimestral	N.A.	3	1,4	1	2	19%	-3	66%
		Taxa de implementação das sugestões de melhoria aprovadas em círculos de melhoria, nos prazos definidos em reunião *(Nº de sugestões de melhoria implementadas*100/N.º de sugestões de melhoria aprovadas em reunião)*	80%	50%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Registo de reunião E-mail/ Gestão documental	Relatório sintético trimestral	75%	0%	0%	0%	75%	47%	-5%	
															66%
EFICIÊNCIA - Resultado															16%
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objetivo 4				**100%**											
Promover a qualidade do serviço prestado	OE III	Indice de satisfação dos clientes (%) *(Aplicação de questionário anual de avaliação da satisfação do cliente)*	85%	50%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge: < 85%	Dossier de questionários aplicados Tratamento de dados (Excel)	Relatório sintético trimestral	N.A.	N.A.	N.A.	92%	92%	54%	7%	113%
		Índice de satisfação pelo acompanhamento técnico da execução da obra *(Aplicação de questionário, por obra, de avaliação de satisfação do acompanhamento técnico da execução da obra)*	80%	50%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Dossier de questionários aplicados Tratamento de dados (Excel)	Relatório sintético trimestral	N.A.	97%	94%	94%	95%	59%	15%	
															100%
QUALIDADE - Resultado															25%

DESEMPENHO	**91** **RELEVANTE**