AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2013 (eliminação de indicador a 23/07/2013)

GABINETE DE APOIO À PRESIDÊNCIA

Missão:	**Garantir a audição das necessidades dos cidadãos e empresas e diligenciar a respetiva resposta, junto dos serviços do Municipio e entidades externas, bem como prestar apoio técnico e administrativo ao Presidente da Câmara Municipal.**
Visão:	**Sermos reconhecidos como uma referência no desenvolvimento de uma administração autárquica mais próxima do cidadão, promotora da participação activa de todos os actores e da melhoria da vida no Concelho.**

Objetivos estratégicos (OE) 2012-2013

OE I - **Zelar pela resposta atempada às solicitações dos cidadãos e empresas**
OE II - **Combater a exclusão e o isolamento dos reformados, pensionistas e idosos**
OE III - **Contribuir para a integração dos grupos minoritários na sociedade**
OE IV- **Garantir financiamentos de candidaturas submetidas a programas nacionais e internacionais**
OE V- **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 40%															
Objetivo 1				**30%**											
Assegurar a resposta às solicitações dos cidadãos e empresas	OE I OE V	Taxa de encaminhamento das solicitações no prazo definido (1 dia útil) *(N.º de pedidos recebidos/ N.º de pedidos encaminhados nos prazos)*100)*	95%	100%	Supera: > 95% Atinge: = 95% Não atinge: < 95%	Gestão documental- Menu "Relatórios da GD" Ficheiro Excel	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	---	100%	105%	5%	32%
Objetivo 2				**25%**											
Aumentar a atividade dos reformados, pensionistas, idosos e deficientes	OE II OE III	Número de atividades realizadas com os Reformados, Pensionistas e Idosos e Deficientes *(Nº de atividades realizadas com os Reformados, Pensionistas, Idosos e Deficientes)*	500	100%	Supera: > 500 Atinge: = 500 Não atinge: < 500	Base de dados do Conselho Municipal e Registo de Passeios Ficheiro de "Registo de participantes" arquivado em pasta organizada	Relatório sintético trimestral	99	138	151	112	500	100%	0	25%
Objetivo 3				**45%**											
Aumentar a participação dos imigrantes	OE III	Prazo médio de resposta nos processos de emigração *(N.º de dias úteis verificados entre o atendimento presencial ao emigrante e a resposta do Gabinete de Apoio ao Emigrante (GAE) para as questões apresentadas)*	3	30%	Supera: < 3 dias úteis Atinge: = 3 dias úteis Não atinge: >3 dias úteis	Base de dados GAE Ficheiro excel "Lista GAE"	Relatório sintético trimestral	0	0	0	0	0	0%	-3	7%
		Prazo de resposta dos processos de imigração *(N.º de dias úteis necessários para emissão de certificados de Registo de Cidadão da União Europeia)*	1	40%	Supera: < 1 dia útil Atinge: = 1 dia útil Não atinge: > 2 dias úteis	Sistema Integrado do SEF Ficheiro excel "Lista SEF"	Relatório sintético trimestral	0	0	0	0	0	0%	-1	
		Prazo de resposta a processos de imigração problemáticos que exigem a intervenção do SEF *(N.º de dias entre a data de identificação ao SEF de processo problemático e a data de resposta do GAP ao emigrante)*	3	30%	Supera: < 3 dias úteis Atinge: = 3 dias úteis Não atinge: > 3 dias úteis	Ficheiro Excel E-mails trocados com SEF	Relatório sintético trimestral	2,78	1,78	1	1	2	16%	-1	
															64%
EFICÁCIA - Resultado															26%
EFICIÊNCIA - Ponderação 40%															
Objetivo 5				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE I OE V	Aumentar em 10% o número médio de atendimentos, por trimestre *(N.º de atendimentos no ano n - N.º de atendimentos no ano n-1/N.º de atendimentos no ano n-1)*100*	10%	50%	Supera: > 10% Atinge: = 10% Não atinge: < 10%	Base de dados Registo de Atendimentos	Relatório sintético trimestral	2,87%	11,71%	28,5%	-22,66	5,10%	26%	-5%	86%
		Taxa de resposta às solicitações da aplicação "A Minha Rua" (1.ª informação ao munícipe) ***(N.º de respostas do GAP*100/ N.º de pedidos/ reclamações registados na plataforma)***	100%	25%	Supera: > 100% Atinge: = 100% Não atinge: < 100%	Plataforma "A Minha Rua" Ficheiro Excel extraído da "A Minha Rua", trimestralmente	Relatório sintético trimestral	N.A.	100%	100%	100%	100%	25%	0%	
		Taxa de resposta às solicitações da aplicação "A Minha Rua" (resposta efetiva ao pedido/reclamação) *(N.º de fechos de pedidos/reclamações*100/N.º total de pedidos/reclamações registados)*	40%	25%	Supera: > 40% Atinge: = 40% Não atinge: < 40%	Plataforma "A Minha Rua" Ficheiro Excel extraído da "A Minha Rua", trimestralmente	Relatório sintético trimestral	49%	69,51%	48,5%	61,1%	57%	36%	17%	
															86%
EFICIÊNCIA - Resultado															34%
QUALIDADE - Ponderação 20%															
Objetivo 6				**100%**											
Garantir a qualidade do serviço prestado	OE V	Indice de satisfação dos clientes (%) *(Aplicação de questionário de avaliação da satisfação do cliente)*	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge: < 85%	Dossier de questionários aplicados Ficheiro excel com análise de dados	Relatório sintético trimestral	N.A.	N.A.	97%	N.A.	97%	114%	12%	114%
															100%
QUALIDADE - Resultado															20%

DESEMPENHO **80** **RELEVANTE**