AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2014

DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

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.**
Visão:	**Sermos reconhecidos por dinamizar mecanismos para a implementação da gestão de processos, promotores da racionalização da gestão e da efetiva modernização da Autarquia, capacitando-a para a melhoria contínua dos serviços e produtos por ela prestados.**

Objetivos estratégicos (OE) 2013-2014	**OE I - Promover as linhas estratégicas da gestão financeira e orçamental e da valorização e rentabilização do património municipal** **OE II - Dinamizar uma política de gestão de recursos humanos, promotora da partilha de conhecimento e do desenvolvimento de competências sociais,profissionais e organizacionais** **OE III - Aumentar a eficácia e a eficiência da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão** **OE IV - Promover uma cultura de melhoria contínua dos serviços**

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 30%															
Objetivo 1				**60%**											
Garantir a adequabilidade dos Regulamentos Municipais face à legislação em vigor (DSJC)	OE III	N.º de Regulamentos Municipais revistos/novos	4	45%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não Atinge: < 4	Gestão Documental Site Institucional	Relatório sintético trimestral					9	101%	5	61%
Objetivo 2				**40%**											
Assegurar a gestão de candidaturas a programas nacionais e internacionais	OE I	Prazo médio de submissão de pedidos de pagamento *(N.º de dias entre a data de apresentação da fatura e a data de submissão do pedido de pagamento)*	4	100%	Supera: <4 dias Atinge: = 4 dias Não Atinge: >4 dias	"Ficheiro Excel com tratamento de dados Faturas e pedidos de pagamento"	Relatório sintético trimestral					3,48	115%	-1	46%
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**30%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 55%															
Objetivo 3				**60%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE III OE IV	Taxa de cumprimento do plano de ação para a elaboração da base de dados de esclarecimentos de informações jurídicas oficiais *(N.º de ações previstas no plano de ação/N.º de ações realizadas)*100*	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não Atinge: < 90%	Plano de ação/ Cronograma aprovado	Relatório sintético trimestral					N.A.	0%	0%	0%
Objetivo 4				**40%**											
Promover o desenvolvimento de competências profissionais	OE II OE IV	Aumentar a divulgação das ações de sensibilização/ formação *(N.º de divulgações de ações de sensibilização/formação em 2013-N.º de divulgações em ações de sensibilização/formação em 2014)/N.º de divulgações em ações de sensibilização/formação em 2013*100*	1%	100%	Supera: > 1% Atinge: = 1% Não Atinge: < 1%	Aplicação gestão de recursos humanos (GRH)	Relatório sintético trimestral		388%		582%	970%	96985%	969%	38794%
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															**55%**
QUALIDADE - Ponderação 15%															
Objetivo 5				**100%**											
Garantir a análise da avaliação da satisfação dos Clientes Internos face ao serviço prestado	OE II OE IV	Taxa de satisfação dos trabalhadores quanto à divulgação interna de legislação autárquica *(Aplicação de questionários trimestralmente)*	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não Atinge: < 90%	Aplicação de questionários Base de dados com resultados	Relatório sintético trimestral				80%	80%	89%	-10%	89%
															89%
QUALIDADE - Resultado															**13%**

DESEMPENHO	**98** **RELEVANTE**