

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2015															
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 subsidiariedade 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				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
								1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objetivo 1					30%										
Manter a delegação de administração 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	30,82%	39,70%	21,81%	32%	124%	177%	54%	53%
Objetivo 2					50%										
Garantir a elaboração dos autos de medição mensal	OE III	Taxa de execução dos autos de medição mensal até ao dia 30 de cada mês (N.º de autos efetuados/N.º de obras em curso com faturação no mês superior a 500€)	98%	100%	Supera: > 98% Atinge: = 98% Não atinge: < 98%	Gestão documental Ficheiro excel	Relatório sintético trimestral	100%	98,04%	100%	100%	100%	101,54%	2%	51%
Objetivo 3					20%										
Assegurar a realização das cópias de segurança dos processos de obras concluídas	OE III	Taxa de realização de cópias de segurança digitais dos processos de obra fechados (N.º de obras fechadas/N.º de cópias de segurança efetuadas)*100	95%	100%	Supera: > 95% Atinge: = 95% Não atinge: < 95%	Gestão documental Ficheiro excel	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	105%	5%	21%
													100%		
EFICÁCIA - Resultado															
50%															
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objetivo 4					100%										
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OEIII	Reduzir o volume de obra executada para além do definido em projeto (Volume de obra executada para além do definido em projeto em 2014- Volume de obra executada para além do definido em projeto em 2015)/Volume de obra executada para além do definido em projeto em 2014*100)	20%	100%	Supera: > 20% Atinge: = 20% Não atinge: < 20%	Gestão documental Ficheiro excel	Relatório sintético trimestral	36,42%	-7,41%	102%	100%	57,79%	289%	38%	289%
													100%		
EFICIÊNCIA - Resultado															
25%															
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objetivo 5					100%										
Promover a qualidade do serviço prestado	OE III	Índice 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				89%	89%	53%	4%	12%
		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)	90%	50%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Dossier de questionários aplicados Tratamento de dados (Excel)	Relatório sintético trimestral	96,67%	97,78%		93,04%	97%	54%	7%	
													12%		
QUALIDADE - Resultado															
3%															