

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2015**

**DIVISÃO DE APOIO ÀS FREGUESIAS**

<b>Missão:</b>	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.
<b>Visão:</b>	Sermos reconhecidos por incrementar uma política de subsidiariedade efetiva, em conjunto com as freguesias, conducente à qualidade de vida no Concelho.

<b>Objetivos estratégicos (OE) 2013-2014</b>	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					
<b>EFICÁCIA - Ponderação 50%</b>																
<b>Objetivo 1</b>																
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									
<b>Objetivo 2</b>																
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									
<b>Objetivo 3</b>																
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									

**EFICÁCIA - Resultado**

**EFICIÊNCIA - Ponderação 25%**

<b>Objetivo 4</b>																
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									

**EFICIÊNCIA - Resultado**

**QUALIDADE - Ponderação 25%**

<b>Objetivo 5</b>																
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									
		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									

**QUALIDADE - Resultado**

**DESEMPENHO**