AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2015

DIREÇÃO MUNICIPAL DE GESTÃO, ADMINISTRAÇÃO E PROSPETIVA

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				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
								1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				
EFICÁCIA - Ponderação 30%															
Objetivo 1				**60%**											
Garantir a adequabilidade dos Regulamentos Municipais face à legislação em vigor	OE III	Elaborar projeto de codigo regulamentar	30/11/2015	100%	Supera: < 10 dias antes da data Atinge: = na data Não Atinge: > 10 depois da data	Gestão Documental Site Institucional	Relatório sintético trimestral			16/09/2015		16/09/2015	100%	-75	60%
Objetivo 2				**40%**											
Assegurar a gestão de candidadturas 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	2	4	2	3	3	142%	-1	57%
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**30%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 55%															
Objetivo 3				**100%**											
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 2014-N.º de divulgações em ações de sensibilização/formação em 2015)/N.º de divulgações em ações de sensibilização/formação em 2014*100*	1%	100%	Supera: > 1% Atinge: = 1% Não Atinge: < 1%	Aplicação gestão de recursos humanos (GRH)	Relatório sintético trimestral	789%	-3%	12%	-15%	196%	19575%	195%	19575%
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															**55%**
QUALIDADE - Ponderação 15%															
Objetivo 4				**100%**											
Aferir níveis de satisfação dos munícipes	OE IV	Índice de satisfação *(% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação)*	70%	100%	Supera: > 70% Atinge: = 70% Não Atinge: < 70%	Aplicação de questionários Base de dados com resultados	Relatório sintético trimestral				80%	80%	114%	10%	114%
															100%
QUALIDADE - Resultado															**15%**

DESEMPENHO	**100**
	RELEVANTE