# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2016

## 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 subsidariedade efetiva, em conjunto com as freguesias, conducente à qualidade de vida no Concelho. |
| **Objetivos estratégicos (OE) 2016-2017** | **OE I** - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e Eficácia, tornando o serviço público mais célere, ágil, simples, adequado, disponível e acessível.<br>**OEII** - Otimizar os recursos existentes, designadamente financeiros, humanos, técnicos e infraestruturas, no sentido da redução das despesas (comunicações, eletricidades, pessoal, combustível, água para rega, etc…) sem prejuízo de níveis de qualidade e eficácia pretendidos.<br>**OE III** - Modernizar, Inovar e Atualizar processos nas várias áreas de intervenção da autarquia com vista à melhoria constante na ótica de bem servir a instituição, as pessoas e o Concelho.<br>**OE IV** - Promover o desenvolvimento das freguesias do concelho.<br>**OE V** - Incentivar a cooperação e as sinergias entre as freguesias do concelho. |

| 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** | | | | **30%** | | | | | | | | | | | |
| Assegurar a execução das atividades planeadas | OE I<br>OE V | Taxa de cumprimento do Plano de Atividades<br>*N.º de atividades/projetos previstas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos realizadas (os) * 100* | 90% | 100% | Supera: > 90%<br>Atinge: = 90%<br>Não atinge:< 90% | Plano de Atividades 2016 | Relatório Trimestral | | | | | | | | |
| **Objetivo 2** | | | | **30%** | | | | | | | | | | | |
| Assegurar o planeamento orçamental atempado | OE I<br>OE II | Elaborar orçamento da unidade orgânica<br>*Elaborar orçamento na data prevista* | 15/09/2016 | 100% | Supera: < 15/09/2016<br>Atinge: = 15/09/2016<br>Não atinge: > 15/09/2016 | Orçamento Municipal aprovado | Orçamento elaborado pela UO | | | | | | | | |
| **Objetivo 3** | | | | **40%** | | | | | | | | | | | |
| Manter a delegação de administração nas Juntas de Freguesia | OE IV<br>OE V | Taxa de transferência de investimentos transferido para as Juntas de Freguesia<br>*((Montante transferido*100)/Montante previsto em orçamento)* | 70% | 100% | Supera: <70%<br>Atinge: = 70%<br>Não atinge: > 70% | Opções do Plano e Orçamento - Anexo VIII; Relatório de Execução | Relatório Trimestral | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | **0%** |
| **EFICÁCIA - Resultado** | | | | | | | | | | | | | | | **0%** |
| **EFICIÊNCIA - Ponderação 30%** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo 4** | | | | **100%** | | | | | | | | | | | |
| Reduzir o consumo de consumíveis | OE II | Reduzir o consumo associado a impressões em 3%<br>*Consumo estimado no sistema de printing /Consumo efetivo da unidade orgânica*100* | 3% | 100% | Supera: > 3%<br>Atinge: = 3%<br>Não atinge:< 3% | Sistema de Printing | Relatório Trimestral | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | **0%** |
| **EFICIÊNCIA - Resultado** | | | | | | | | | | | | | | | **0%** |
| **QUALIDADE - Ponderação 40%** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo 5** | | | | **50%** | | | | | | | | | | | |
| Aferir níveis de satisfação dos clientes | OE I | Índice de satisfação<br>*% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação* | 85% | 100% | Supera: > 85%<br>Atinge: = 85%<br>Não atinge:< 85% | Inquéritos de Satisfação aplicados | Relatório Trimestral | | | | | | | | |
| **Objetivo 6** | | | | **50%** | | | | | | | | | | | |
| Promover a melhoria contínua do serviço | OE I<br>OE III<br>OE V | Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações<br>*N.º total de registos de melhoria registados/N.º de registos de melhoria implementados*100* | 75% | 30% | Supera: > 75%<br>Atinge: = 75%<br>Não atinge:< 75% | Webdoc | Relatório Trimestral | | | | | | | | |
| | OE I<br>OE III | Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, queixas e denuncias<br>*N.º de dias decorridos entre o registo e a resposta ao munícipe* | 15 | 70% | Supera: < 15<br>Atinge: = 15<br>Não atinge: > 15 | Webdoc | Relatório Trimestral | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | **0%** |
| **QUALIDADE - Resultado** | | | | | | | | | | | | | | | **0%** |

| | |
|---|---|
| **DESEMPENHO** | **0**<br>**INADEQUADO** |