

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2016

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 pela dinamização de métodos para a implementação de uma gestão de processos eficaz, eficiente e de qualidade, onde a transparência, a racionalização, a simplificação e a celeridade dos procedimentos promova a melhoria contínua dos seus serviços e a sua efetiva modernização.

Objetivos estratégicos (OE)		OE I - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e a Eficácia, tornando o serviço público mais célere, ágil, simples, adequado, disponível e acessível. OE II - 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. OEIII - 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. OE IV - Planear e programar as atividades de gestão financeira e patrimonial e garantir a salvaguarda dos bens móveis e imóveis do Município. OE V - Promover e desenvolver no município uma cultura de inovação facilitando o seu relacionamento com o cidadão. OE VI - Dinamizar a gestão e desenvolvimento integrado dos recursos humanos do município.															
		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																	
40%																	
Assegurar o planeamento orçamental atempado	OE II OE IV	Elaborar orçamento da unidade orgânica <i>Elaborar orçamento na data prevista</i>	19/09/2016	100%	Supera: < 19/09/2016 Atinge: = 19/09/2016 Não atinge: > 19/09/2016	E-mail / Webdoc	Orçamento elaborado pela UO										
Objetivo 2																	
30%																	
Monitorizar a execução orçamental	OE II OE IV	Controlar o cumprimento do orçamento <i>Elaborar relatórios trimestrais</i>	1 mês após o período	100%	Supera: < antes da data Atinge: = na data Não atinge: > depois da data	Relatório de execução Orçamental do Municipal	Relatório Trimestral										
Objetivo 3																	
30%																	
Controlar a despesa	OE II OE IV	Controlar ajustes simplificados <i>Elaborar relatórios trimestrais</i>	1 mês após o período	100%	Supera: < antes da data Atinge: = na data Não atinge: > depois da data	Ficheiro Vortal para controle de AD simplificados	Relatório Trimestral										
0%																	
EFICÁCIA - Resultado																	
0%																	
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%																	
Objetivo 4																	
50%																	
Reduzir o consumo de consumíveis	OE II	Reduzir o consumo associado a impressões em 3% <i>Consumo estimado no sistema de printing /Consumo efetivo da unidade orgânica*100</i>	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge:< 3%	Sistema de Printing	Relatório Trimestral										
Objetivo 5																	
50%																	
Promover o desenvolvimento de competências profissionais	OE II OE VI	Taxa de execução das ações de formação <i>(Nº de ações realizadas/Nº de ações planeadas)*100%</i>	75%	100%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Relatório de execução	Relatório Trimestral										
0%																	
EFICIÊNCIA - Resultado																	
0%																	
QUALIDADE - Ponderação 40%																	
Objetivo 6																	
50%																	
Aferir níveis de satisfação dos munícipes	OE I OE V	Índice de satisfação <i>% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação</i>	85%	50%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge:< 85%	Inquéritos de Satisfação aplicados	Relatório Trimestral										
	OE I	N.º de reclamações ao serviço rececionadas <i>N.º total de reclamações registadas</i>	8	50%	Supera: < 8 Atinge: = 8 Não atinge:> 8	Webdoc	Relatório Trimestral										
Objetivo 7																	
50%																	
Promover a melhoria contínua do serviço	OE I OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações <i>N.º total de registos de melhoria registados/N.º de registos de melhoria implementados*100</i>	75%	30%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Webdoc	Relatório Trimestral										
	OE I OE V	Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, queixas e denúncias <i>N.º de dias decorridos entre o registo e a resposta ao munícipe</i>	15	70%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral										
0%																	
QUALIDADE - Resultado																	
0%																	

DESEMPENHO	0
	INADEQUADO