

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2017

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) 2016 - 2017

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, electricidades, 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; attingimento; não attingimento)	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 25%															
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	OE II OE IV	Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara <i>Remeter documentos na data prevista</i>	19/09/2017	100%	Supera: < 19/09/2017 Atinge: = 19/09/2017 Não atinge: > 19/09/2017	E-mail / Webdoc	Orçamento elaborado pela UO								
Objetivo 2 25%															
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 25%															
Controlar a despesa	OE II OE IV	Monitorizar 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 para controle de AD simplificados	Relatório Trimestral								
Objetivo 4 25%															
Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos	OE II OE VI	Taxa de procedimentos simplificados <i>(Nº de procedimentos efetivamente simplificados/Nº total de procedimentos previstos a simplificar) *100%</i>	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Relatório de execução	Relatório Trimestral								
0%															

EFICÁCIA - Resultado 0%

EFICIÊNCIA - Ponderação 30%															
Objetivo 5 40%															
Reduzir o consumo de consumíveis	OE II	Reduzir o consumo associado a impressões em 3% <i>(Consumo em 2016 - consumo em 2017/Consumo em 2016) *100%</i>	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge: < 3%	Sistema de Printing	Relatório Trimestral								
Objetivo 6 60%															
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>	80%	100%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Relatório de execução	Relatório Trimestral								
0%															

EFICIÊNCIA - Resultado 0%

QUALIDADE - Ponderação 40%															
Objetivo 7 50%															
Aferir níveis de satisfação dos municípios	OE I OE V	Índice de satisfação <i>% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação</i>	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge: < 85%	Inquéritos de Satisfação aplicados	Relatório Trimestral								
Objetivo 8 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 implementados/N.º de registos de melhoria aprovados) *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, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações <i>N.º de dias decorridos entre o registo e a resposta ao município</i>	15	70%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral								
0%															

QUALIDADE - Resultado 0%

DESEMPENHO 0 **INADEQUADO**