

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2017

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 política de subsidiariedade 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.
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.
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.
OE IV - Promover o desenvolvimento das freguesias do concelho.
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				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO	
								1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
EFICÁCIA - Ponderação 30%																
Objetivo 1 100%																
Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos	OE II OE VI	Taxa de procedimentos simplificados <i>(N.º de procedimentos previstos simplificar/N.º de procedimentos efetivamente simplificados)*100%</i>	30%	100%	Supera: > 30% Atinge: = 30% Não atinge:< 30%	Relatório de execução	Relatório Trimestral									0%
EFICÁCIA - Resultado 0%																
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%																
Objetivo 2 100%																
Reduzir o consumo de consumíveis	OE II	Reduzir o consumo associado a impressões em 3% <i>Consumo de 2016 no sistema de printing /Consumo efetivo em 2017 da unidade orgânica*100</i>	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge:< 3%	Sistema de Printing	Relatório Trimestral									0%
EFICIÊNCIA - Resultado 0%																
QUALIDADE - Ponderação 40%																
Objetivo 3 50%																
Aferir níveis de satisfação dos clientes	OE I	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									0%
Objetivo 4 50%																
Promover a melhoria contínua do serviço	OE I OE III OE V	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									0%
	OE I OE III	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 munícipe</i>	15	70%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral									0%
QUALIDADE - Resultado 0%																

DESEMPENHO

0
INADEQUADO