

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2018																
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) CMB 2018		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 - Continuar a apromover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua. 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 - Implementar uma gestão mais eficiente e exigente, com uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, promovendo a sua transparência. OE VI - Dinamizar a gestão e desenvolvimento integrado dos recursos humanos do município.														
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	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 40%																
Objetivo 1																
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE II OE IV OE V	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	Todas as UO's	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Elaborar Proposta de Orçamento para a CMB <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DPCG	No prazo legal previsto	50%	Supera: Antes da data prevista Atinge: Até à data prevista Não atinge: Depois da data prevista	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 2																
Assegurar a monitorização e acompanhamento de gestão	OE IV OE V	Elaborar relatório de execução do Plano de Atividades do ano anterior e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	Todas as UO's	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
	OE I OE V	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar relatórios na data prevista)</i>	Todas as UO's	Até dia 20 do mês após término do trimestre	50%	Supera: Antes do dia 20 Atinge: Até ao dia 20 Não atinge: Depois do dia 20	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC								
Objetivo 3																
Monitorizar a execução orçamental	OE V	Controlar o cumprimento do orçamento <i>Elaborar relatórios trimestrais</i>	DPCG	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 de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 4																
Controlar a despesa	OE IV OE V	Monitorizar procedimentos de contratação de aquisição de bens e serviços <i>Elaborar relatórios quadrimestrais</i>	DPCG	1 mês após o período	100%	Supera: < antes da data Atinge: = na data Não atinge: > depois da data	Ficheiro para controle de procedimentos	Relatório Quadrimestral								
Objetivo 5																
Transparência na aquisição de bens e serviços	OE IV OE V	Implementação do Portal dos Fornecedores	DPCG	30/06/2018	40%	Supera: < até 29 de junho Atinge: = na data Não atinge: > depois da data	Portal dos Fornecedores	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Publicitação de atribuição de ajudas financeiras (Envio mensal da informação até ao dia 20 do mês seguinte para o Gabinete de Comunicação)	DPCG	Até ao dia 20 do mês seguinte	30%	Supera: < antes do dia 20 Atinge: = no dia 20 Não atinge: > antes do dia 20	Site Institucional	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Publicitação integral dos procedimentos concursais <i>(n.º de procedimentos concursais aprovados/n.º de procedimentos publicitados*100)</i>	DRH	100%	30%	Supera: entre 90% e 100% Atinge: = entre 80% e 90% Não atinge: < 90%	Site Institucional	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
EFICÁCIA - Resultado																
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%																
Objetivo 6																
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE I OE III	Aumentar o número de procedimentos simplificados face ao ano anterior <i>(Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2017-N.º de procedimentos simplificados em 2018/N.º de procedimentos simplificados em 2017)*100</i>	Todas as UO's	10%	100%	Supera: Superior a 10% Atinge: Até 10% Não atinge: Inferior a 10%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 7																
Melhorar os tempos de resposta dos serviços	OEI	Reduzir o tempo médio de resposta a Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao Município)</i>	DISIQ	≤ 12 dias	50%	Supera: Inferior a 12 dias Atinge: Até 12 dias Não atinge: Superior a 12 dias	Gestão Documental Ficheiro de Gestão de Reclamações	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Tempo médio de resposta a pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrências no período em análise <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao Município)</i>	DISIQ	10 dias	50%	Supera: Inferior a 10 dias Atinge: Até 10 dias Não atinge: Superior a 10 dias	Gestão Documental Ficheiro de Gestão de Reclamações	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	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				
Objetivo 8																
Aumentar os níveis de qualificação profissional dos colaboradores do município	OE VI	Percentagem de execução das ações de formação (Nº de colaboradores formados no ano de 2018 - Nº de colaboradores formados no ano de 2017)/Nº de colaboradores formados no ano de 2017)*100%)	DRH	10%	100%	Supera: > 10% Atinge: = 10% Não atinge:< 10%	Relatório de execução	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
EFICIÊNCIA - Resultado																
QUALIDADE - Ponderação 30%																
Objetivo 9																
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OE III	Índice de Satisfação do Cliente (Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário)	DAC	≥ 85%	60%	Supera: Superior a 85% Atinge: Até 85% Não atinge: Inferior a 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
		Aumentar em 2% o Índice de Satisfação do Cliente relativamente ao item Atendimento Municipal e Comunicação com Balcão Único (Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário, item Atendimento Municipal e Comunicação com o Balcão Único em 2018- Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário, item Atendimento Municipal e Comunicação com o Balcão Único em 2017)	DAC	≥ 2%	40%	Supera: Superior a 2% Atinge: Entre 1% e 2% Não atinge: Inferior a 1%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
Objetivo 10																
Promover a melhoria contínua do serviço	OE I OE V	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações (internas/externas) (Métrica: N.º total de registos de melhoria aprovados/N.º de registos de melhoria implementados*100)	DISIQ	75%	40%	Supera: Superior a 75% Atinge: Até 75% Não atinge: Inferior a 75%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
	OE I	Taxa de conclusão de pedidos de informação sobre processo, consulta de processo, informação sobre instrução de processos, pedidos "A minha rua"/registos de ocorrência e Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) registados no período em análise (Métrica: N.º de pedidos registados no período em análise/N.º de pedidos concluídos no período em análise*100)	DISIQ	70%	60%	Supera: Superior a 70% Atinge: Até 70% Não atinge: Inferior a 70%	Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1								
QUALIDADE - Resultado																
DESEMPENHO																