

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2019

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 - Promover a constante melhoria dos serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.
	OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa
	OE III – Continuar a promover 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 – Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.
	OE VII – Potenciar as condições para captar investimento e criar emprego e fomentar estratégias para captação de investimento externo, nacional ou internacional, promovendo as vantagens competitivas do concelho

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
-----------------------------	------------------------	-------------	------	------	--	----------------------	---	------------------	---------------------------------------	--------	-----------------------

Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I OE II	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>	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>	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	15%
------------	-----

Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	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 II	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar documentos da data prevista)</i>	até dia 20	50%	Supera: < 20 dias Atinge: = 20 dias Não atinge: > 20 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC				

Objetivo 3	15%
------------	-----

Monitorizar a execução orçamental	OE IV	Monitorizar a execução do orçamento municipal <i>(Métrica: Elaborar relatórios trimestrais)</i>	1 mês após o trimestre	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	15%
------------	-----

Controlar a despesa	OE II OE IV	Monitorizar procedimentos de contratação de aquisição de bens e serviços (Métrica: <i>Elaborar relatórios quadrimestrais</i>)	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	40%
------------	-----

Transparência na aquisição de bens e serviços	OE I OE II OE III	Plataforma serviços online (Métrica: Colocar a solução online)	31/06/2019	40%	Supera: < antes 29 de junho Atinge: = a 29 de junho Não atinge: > depois de 29 de junho	Portal dos serviços online	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				
		Publicitação de subsídios e subvenções públicas atribuídos (Métrica: Envio ao Gabinete de Comunicação de informação mensal relativa aos subsídios e subvenções públicas atribuídos pelo Executivo Municipal)	1 mês após o período	30%	Supera: < antes da data Atinge: = na data Não atinge: > depois da data	E-mail enviado ao Gab. Comunicação	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				
		Publicitação integral dos procedimentos concursais (n.º de procedimentos concursais aprovados/n.º de procedimentos publicitados*100)	90%	30%	Supera: > 90% Atinge: = entre 80% e 90% Não atinge: < 80%	Site Institucional	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				

[illegible]

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
EFICÁCIA - Resultado											
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%											
Objetivo 620%											
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE III	Aumentar o número de procedimentos simplificados (Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2019)	10	100%	Supera: > 10 Atinge: = 10 Não atinge: < 10	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				
Objetivo 740%											
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE I	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise (Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao Município)	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Gestão Documental Ficheiro de Gestão de Reclamações	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				
Objetivo 840%											
Aumentar os níveis de qualificação profissional dos colaboradores do município	OE I OE III	Percentagem de execução das ações de formação (Métrica: N.º de colaboradores formados no ano de 2019 - N.º de colaboradores formados no ano de 2018)/N.º de colaboradores formados no ano de 2018) *100%)	10%	100%	Supera: > 10% Atinge: = 10% Não atinge:< 10%	Relatório de execução	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				
EFICIÊNCIA - Resultado											
QUALIDADE - Ponderação 30%											
Objetivo 950%											
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OE I OE III	Índice de Satisfação do Cliente (Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário em tablet)	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: ≥ 70% e ≤ 80% Não atinge: < 80%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				
Objetivo 1050%											
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas) (Métrica: N.º total de registos de melhoria aprovados/N.º de registos de melhoria implementados*100)	75%	50%	Supera: > 75% Atinge: ≥ 70% e ≤ 75% Não atinge: < 75%	Registo de melhoria/Relatório Trimestral	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				
		N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas (Métrica: N.º de círculos realizados no período)	4 (1 por Trimestre)	50%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Atas de reunião	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1				
QUALIDADE - Resultado											
DESEMPENHO											