AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2010

DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Missão:	**Estudar, planear, desenvolver e instalar os sistemas de informação e gestão de conhecimento utilizados pelos serviços, com enfoque na maximização da eficiência da Autarquia, de acordo com os requisitos da estratégia de modernização técnica e administrativa.**
Visão:	**Sermos reconhecidos por prestar um serviço integrado de sistemas informáticos e de comunicações inovador que permite aos nossos clientes simplificar os seus processos e melhorar a sua rentabilidade.**

Objectivos estratégicos (OE) 2010-2011

OE I **- Promover a desmaterialização dos processos**
OE II - **Fomentar a administração electrónica**
OE III- **Aumentar a eficácia e a eficiência da actividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão**

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS 1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJECTIVO
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objectivo 1				**40%**											
Promover a implementação do sistema de workflow de licenciamento urbanístico	OE I	Nº de workflows implementados no sistema GU	20	100%	Supera: > 20 Atinge: = 20 Não atinge: < 20	Workflows integrados na GU	Relatório sintético trimestral	4	5	4	9	22	110%	2	44%
Objectivo 2				**30%**											
Implementar uma solução de formulários online com sistema de autenticação	OE II	Implementar a solução na data definida na meta	30-Nov-10	100%	Supera: 1 mês antes da data definida na meta Atinge: na data definida na meta Não atinge: depois da data definida na meta	Formulários e sistema de autenticação disponibilizados no site institucional	Relatório sintético trimestral	---	---	---	30-11-2010	30-11-2010	100%	0	30%
Objectivo 3				**30%**											
Disponibilizar o sistema de indicadores em tempo real	OE III	Nº de instalações "à medida" realizadas na autarquia (Nº de dirigentes/executivos com a solução instalada no seu desktop, com visualização de indicadores ajustados às suas necessidades)	10	100%	Supera: > 10 Atinge: = 10 Não atinge: < 10	Instalação do sistema Multipeers	Relatório sintético trimestral	0	4	0	8	12	120%	2	36%
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**50%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objectivo 4				**100%**											
Melhorar os níveis de actividade do serviço	OE I OE II OE III	Prazo médio de resposta aos pedidos relativos à criação/alteração de assuntos na GD/GU (Nº de dias úteis verificado entre a data de encaminhamento da GD/GU e a data de envio da resposta pelo serviço)	5	20%	Supera: <5 dias úteis Atinge: = 5 dias úteis Não atinge: >5 dias úteis	Relatório extraido da solução GD/GU	Relatório sintético trimestral	5	3	3	3	4	14%	-2	91%
		Prazo médio de resposta aos pedidos relativos à disponibilização de relatórios de gestão na GD/GU (Nº de dias úteis verificado entre a data de encaminhamento da GD/GU e a data de envio da resposta pelo serviço)	20	20%	Supera: <20 dias úteis Atinge: = 20 dias úteis Não atinge: >20 dias úteis	Relatório extraido da solução GD/GU	Relatório sintético trimestral	---	---	10	10	10	10%	-10	
		Taxa de publicação de formulários publicados no site institucional (Nº formulários publicados/ Nº de formulários aprovados pelos serviços*100)	90%	10%	Supera: > 90 Atinge: = 90 Não atinge: < 90	Relatório extraido da solução GD/GU Formulários publicados no site	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	11%	10%	
		Taxa de de formulários online disponibilizados (Nº formulários online disponibilizados/ Nº de formulários aprovados pelos serviços*100)	90%	10%	Supera: > 90 Atinge: = 90 Não atinge: < 90	Relatório extraido da solução GD/GU Formulários online disponibilizados	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	11%	10%	
		Taxa de implementação de workflows na GD (Nº workflows implementados/ Nº de workflows aprovados pelos serviços*100)	90%	20%	Supera: > 90 Atinge: = 90 Não atinge: < 90	Relatório extraido da solução GD/GU Workflows integrados na GD	Relatório sintético trimestral	100%	40%	100%	100%	100%	22%	10%	
		Taxa de implementação de modelos de documentos na GD/GU (Nº modelos implementados/ Nº de modelos aprovados pelos serviços*100)	90%	20%	Supera: > 90 Atinge: = 90 Não atinge: < 90	Relatório extraido da solução GD/GU Modelos integrados na GD/GU	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	22%	10%	
															91%
EFICIÊNCIA - Resultado															**23%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objectivo 5				**100%**											
Aumentar a qualidade do serviço prestado	OE IV	Volume de formação sobre a utilização da GU/GD (registos e extração de indicadores de gestão) Número de formandos que frequentaram formação x número de horas por formando dessa acção.	210	70%	Supera: > 210 Atinge: = 210 Não atinge: < 210 (30 formandos, 7h por acção)	Processo individual Registo de acções/participantes	Relatório sintético trimestral	0	720	0	78	798	266%	588	296%
		Elaborar e disponibilizar um guia prático de orientações para a desmaterialização na data definida na meta	30-Abr-10	30%	Supera: 1 mês antes da data definida na meta Atinge: na data definida na meta Não atinge: depois da data definida na meta	Guia prático E-mail de divulgação	Relatório sintético trimestral	05-03-2010	---	---	---	05-03-2010	30%	-56	
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO **98**
BOM