

## Avaliação dos serviços 2015/2016

### Divisão Administrativa e Financeira

**Missão:** Contribuir para a satisfação, direitos e interesses juridicamente protegidos dos Municípios, respondendo às suas necessidades.

**Visão:** Ser reconhecida pela prestação aos municípios de serviços com qualidade.



Objetivos operacionais	Objetivos Estratégicos	Indicadores	Meta	Fonte de Verificação	Instrumentos de acompanhamento e monitorização
<b>Eficácia</b>					
<b>Obj.1</b> - Garantir a adequabilidade dos Regulamentos Municipais face à legislação em vigor	OE II OE IV	N.º de Regulamentos Municipais revistos/novos	5	Gestão Documental Site Institucional	Relatório sintético trimestral
<b>Obj.2</b> - Melhorar os níveis de atividade dos serviços	OE I OE I	Prazo médio de pagamentos  Taxa de execução anual da receita	30 dias  95%	Dados divulgados pela DGAL  Relatório da prestação de Contas	Relatório sintético trimestral
<b>Obj.3</b> Promover a simplificação administrativa do Município e a relação com o Município/ Empresa	OE V	Implementação do Balcão Único do Município, até 30/06/2016	30/06/2016	Comunicação Social Comunicado Interno	Relatório sintético trimestral
<b>Obj.4</b> Rever o Regulamento do Sistema de Controle Interno	OE I	Apresentar proposta do novo regulamento na data definida na meta	30/05/2016	Proposta de regulamento Registo na GD (para evidenciar o cumprimento da data)	Relatório sintético trimestral
<b>Eficiência</b>					
<b>Obj.5</b> - Promover o desenvolvimento de Competências profissionais	OE III	Aumentar a divulgação das ações de sensibilização/formação (N.º de divulgações de ações de sensibilização/formação em 2013/2014 - N.º de divulgações em ações de sensibilização/formação em 2015/2016)/N.º de divulgações em ações de sensibilização/formação em 2013/2014*100	10%	Aplicação gestão de recursos humanos (GRH)	Relatório sintético trimestral

Qualidade

<b>Obj 6</b> - Garantir a análise da avaliação da satisfação dos Clientes Externos face ao serviço prestado.	OE IV	Taxa de satisfação dos municípios / fornecedores quanto à prestação de serviço da Autarquia.	90%	Aplicação de questionários; Base de dados com resultados.	Relatório sintético trimestral
--	-------	--	-----	---	--------------------------------

Recursos:

- Recursos financeiros previstos no Orçamento da Autarquia;
- Recursos humanos previstos no Mapa de pessoal da Autarquia

Data: 30 / 6 / 2011

O Presidente da Câmara  


O Chefe de Divisão Administrativa e Financeira  
