

Câmara: Câmara Municipal de Mangualde
Serviços Divisão Balcão Único

Missão: Prestação de um serviço público de excelência, eficiência, eficácia e qualidade, numa clara perspetiva e ótica de responsabilidade e compromisso com esse mesmo serviço.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Promover o desenvolvimento sustentável do município, valorizando o território, as pessoas e o património publico e mobilizando o setor privado para uma forte dinâmica de progresso do concelho

OE 2 Conceder à solidariedade e às políticas sociais e de saúde relevante prioridade através da atividade municipal e do apoio às populações em conjugação de esforços com as entidades do território da região e do país.

OE 3 Garantir uma gestão autárquica eficaz, eficiente e moderna como exemplo de boas práticas de Gestão pública com ganhos efetivos de transparência e rigor na gestão de ganhos públicos.

Objectivos operacionais	Meta Ano 2021	Meta Ano 2022	Concretização			Desvíos
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	Não atingiu
EFICÁCIA						
OB	Ponderação de		20			
Sensibilizar/Incentivar/Ajudar o município para o uso das plataformas on/line, nomeadamente a plataforma disponível na página do município	Ind nº 1	Número de requerimentos registados on-line	sup >20			
	Peso - 100%					
EFICIÊNCIA						
OB	Ponderação de		6			
Diminuir as reclamações por parte da população em geral no livro de reclamações afeto ao serviço de atendimento ao público	Ind nº 1	Número de reclamações registadas no livro	<6			
	Peso - 100%					
QUALIDADE						
OB	Ponderação de		100			
Promover a qualidade dos serviços prestados ao município, com um atendimento de qualidade e extinto	Ind nº 1	Número de Inquéritos aplicados	sup >100			
	Peso - 100%					

Justificação para os desvíos

Explicitação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $((\text{Resultado} - \text{Meta } n)/\text{meta})$. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $((\text{Meta } n - \text{resultado})/\text{Meta})$. O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	0			
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	0			
Técnico Superior	1			
Coordenador Técnico	1			
Assistente Técnico	5			
Encarregado geral operacional	0			
Encarregado operacional	0			
Assistente Operacional	4			
TOTAL		0	0	
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento				
PIDDAC				

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação 30,00%	Ponderação 30,00%	Ponderação 40,00%

Fontes de verificação

Objectivo eficácia - Contagem dos registos na plataforma

Objectivo eficiência - Contagem das reclamações no livro

Objectivo qualidade - Contagem do número de inquéritos

