

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 2023	Meta Ano 2024	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA						
OB	Ponderação de					
Sencilhar/Incentivar/Ajudar o munícipe para o uso das plataformas on/line, nomeadamente a plataforma disponível na página do município	Ind nº 1 Peso - 100%	Número de requerimentos registados on-line	50 sup >50	100 sup >100		

EFICIÊNCIA

OB	Ponderação de					
Diminuir as reclamações por parte da população em geral no livro de reclamações afeto ao serviço de atendimento ao público	Ind nº 1 Peso - 100%	Número de reclamações registadas no livro	8 <8	5 <5		

QUALIDADE

OB	Ponderação de					
Promover a qualidade dos serviços prestados ao munícipe, com um atendimento de qualidade e exímio	Ind nº 1 Peso - 100%	Número de Inquéritos aplicados	100 sup >100	150 sup >150		

Justificação para os desvios ...

Explicação 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 [(Resultado- Meta n)/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 [(Meta n-resultado)/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	Ponderação	Ponderação
	30,00%	30,00%	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

