

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Ministério da Administração Interna

Serviços do Governo Civil do Distrito de Faro

Missão: Assegurar as estruturas de suporte logístico, técnico e administrativo necessárias para o cumprimento das atribuições legais do Governo Civil de Faro.

Visão: Proximidade e qualidade no serviço prestado ao cidadão.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 : Melhorar a qualidade do atendimento presencial nos serviços do Governo Civil.

OE 2 : Uniformizar procedimentos de secretaria nos serviços do Governo Civil.

OE 3 : Agilizar a comunicação e o diálogo entre os cidadãos e os serviços do Governo Civil.

Objectivos operacionais	Meta Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA Ponderação de 20%						
OB 4	Ponderação de 100%					
Sistematizar os procedimentos de controlo interno	Ind 1	Regulamento para o fundo de maneo	0	1		
	Peso	50%				
	Ind 2	Regulamento para o uso de viaturas	0	1		
	Peso	50%				

EFICIÊNCIA Ponderação de 40%						
OB3	Ponderação de 100%					
Promover os conhecimentos dos colaboradores	Ind 3	Número médio de horas de formação por colaborador	41.3	51.6		
	Peso	100%				

QUALIDADE Ponderação de 40%						
OB 1	Ponderação de 50%					
Manter a zero o número de reclamações apresentadas com fundamento	Ind 4	Nº de reclamações apresentadas com fundamento	0	0		
	Peso	100%				
OB 2	Ponderação de 50%					
Elaborar um inquérito de satisfação dos cidadãos comuns aos Governos Cívicos	Ind 5	Percentagem de aceitação do inquérito	s/ histórico	[70-80%]		
	Peso	100%				

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	0		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	16		
Coordenador Técnico	9	9		
Assistente Técnico	8	136		
Encarregado geral operacional	7	0		
Encarregado operacional	6	0		
Assistente Operacional	5	20		
TOTAL		181		

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	1,21		
PIDDAC			
Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação 20	Ponderação 40	Ponderação 40

Fontes de Verificação

- Indicador 1** O regulamento elaborado/aprovado
- Indicador 2** O regulamento elaborado/aprovado
- Indicador 3** Registo do número de horas de formação por colaborador no sistema informático SRH
- Indicador 4** Livro de Reclamações

