

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Ministério da Administração Interna
 Governo Civil do Distrito de Setúbal

Missão: A Secretaria do Governo Civil tem como Missão assegurar o apoio técnico e administrativo ao Governo Civil e a prestação de serviços ao cidadão, nas diversas áreas de actuação definidas por lei.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1: Promover a eficácia dos serviços

OE 2: Dinamizar acções que possibilitem maior eficiência

OE 3: Melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão.

Objectivos operacionais	Meta Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA						
OB 1	Ponderação de 100%					
Conceber um circuito de comunicação interna para a disponibilização de informação no serviço	Peso: 100%	Ind 1 : Implementar uma plataforma de intranet até final de Novembro	Não aplicável	1		
EFICIÊNCIA						
OB 2	Ponderação de 100%					
Disponibilizar no site do Governo Civil um conjunto de respostas a perguntas frequentes dos cidadãos sobre contra-ordenações rodoviárias	Peso: 100%	Ind 2: N° de respostas disponibilizadas	Não aplicável	10 e 15		
QUALIDADE						
OB 3	Ponderação de 50%					
Manter a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos	Peso: 100%	Ind 3: Percentagem de respostas positivas e muito positivas medida por inquérito.	87%	87%		
OB 4	Ponderação de 50%					
Elaborar um inquérito de satisfação dos cidadãos comum aos Governos Cívicos	Peso: 100%	Ind 4: % de aceitação do Inquérito	Não aplicável	[70%; 90%]		

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2010

Ministério da Administração Interna
Governo Civil do Distrito de Setúbal

Justificação para os desvios

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	4500		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	3600		
Técnico Superior	12	5112		
Coordenador Técnico	9	3303		
Assistente Técnico	8	40544		
Encarregado geral operacional	7	0		
Encarregado operacional	6	0		
Assistente Operacional	5	1420		
TOTAL		58479		

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	0,65		
PIDDAC			

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Indicadores/Fontes de Verificação	Ponderação 40%	Ponderação 30%	Ponderação 30%

- Ind 1- Relatório de execução
- Ind 2- Relatório da Publicitação no site
- Ind 3 - Relatório de avaliação de inquéritos com tratamento de dados
- Ind 4 - Percentagem de Governos Cívicos aderentes.

- OBS:
- a) Recursos Humanos Planeados - Coluna preenchida de acordo com instruções do CCAS
 - b) Os dois Técnicos de Informática estão contabilizados nos Assistentes Técnicos, dado não existir pontuação própria.

25 de Janeiro de 2010

O Governador Civil

Manuel Malheiros
Manuel Malheiros

