

Ministério: Ministério da Administração Interna

Serviços: Governo Civil do Distrito de Viseu

Missão: Assegurar a representação do Governo, a articulação das Forças de Segurança e de Protecção Civil e dos Serviços da Administração Central de âmbito distrital e a aproximação ao cidadão.

Objectivos estratégicos (OE):

OE 1 Coordenar a execução das políticas governamentais na área do distrito.

OE 2 Contribuir para o aumento da segurança do Cidadão.

OE 3 Melhorar a satisfação do Cidadão.

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA</b>						
<b>OB 1</b>	<b>Ponderação de 50%</b>					
Promover 2 acções de sensibilização de segurança rodoviária no distrito, dirigidas às escolas do ensino básico.	Ind. 1		Nº de acções realizadas	Não aplicável	2	
	<b>Peso 100%</b>					
<b>OB 2</b>	<b>Ponderação de 50%</b>					
Dinamizar 5 acções no campo da prevenção da protecção civil, dirigidas aos agentes de protecção civil municipal - GNR, PSP, Câmaras, Bombeiros, etc.	Ind. 2		Nº de acções realizadas.	Não aplicável	5	
	<b>Peso 100%</b>					
<b>EFICIÊNCIA</b>						
<b>OB 3</b>	<b>Ponderação de 40%</b>					
Assegurar a desmaterialização de 60% do número de procedimentos através das novas tecnologias de comunicação.	Ind. 3		Nº de procedimentos desmaterializados no ano n/ 11(nº de procedimentos existentes para desmaterializar no final do ano n-1)X100	Não aplicável	60%	
	<b>Peso 100%</b>					
<b>OB 4</b>	<b>Ponderação de 40%</b>					
Responder a 80% das solicitações dos particulares, em especial em matéria de cooperação no âmbito das competências acordadas em Protocolo com a ANSR, no prazo de 4 dias úteis.	Ind. 4		N.º de solicitações respondidas no prazo de 4 dias /solicitações entradasX100	Não aplicável	80%	
	<b>Peso 100%</b>					
<b>OB 5</b>	<b>Ponderação de 20%</b>					
Reduzir o tempo médio de atendimento para 6 m 30 s, no atendimento de PEP na Loja do Cidadão.	Ind. 5		Tempo médio de Atendimento	6m 53 s	6m e 30 s	
	<b>Peso: 100%</b>					
<b>QUALIDADE</b>						
<b>OB 6</b>	<b>Ponderação de 100%</b>					
Promover a satisfação dos utentes de forma a atingir 60% de nível de satisfação igual ou superior a 3.	Ind. 6		Nível de satisfação de clientes aferido por inquérito, com escala de 1 a 5.	Não aplicável	60%	
	<b>Peso: 100%</b>					

Justificação para os desvios ...

**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 [( 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	20	20		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	16		

Técnico Superior	12	24		
Coordenador Técnico	9	0		
Assistente Técnico	8	72		
Encarregado geral operacional	7	0		
Encarregado operacional	6	0		
Assistente Operacional	5	10		
<b>TOTAL</b>		<b>142</b>		

<b>Orçamento (milhões€)</b>	<b>Estimado</b>	<b>Realizado</b>	<b>Desvio</b>
<b>Funcionamento</b>	<b>1,23</b>		
<b>PIDDAC</b>	<b>0,00</b>		

<b>Parâmetros</b>	<b>Eficácia</b>	<b>Eficiência</b>	<b>Qualidade</b>
	<b>Ponderação</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Ponderação</b>
	<b>30,00%</b>	<b>40,00%</b>	<b>30,00%</b>

<b>Avaliação final de serviço</b>	<b>Bom</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Insuficiente</b>
-----------------------------------	------------	---------------------	---------------------

#### Listagem das fontes de verificação

- Objectivo 1 Contagem do número de acções realizadas através da respectiva documentação que permitirá analisar a relevância das mesmas.
- Objectivo 2 Contagem do número de acções realizadas através da respectiva documentação que permitirá analisar a relevância das mesmas.
- Objectivo 3 Verificação directa nas novas tecnologias.
- Objectivo 4 Verificação através do sistema de documentação electrónico-GSE
- Objectivo 5 Sistema estatístico da Loja do Cidadão.
- Objectivo 6 Documentação do inquérito e excel de tratamento dos dados.