

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2008

Ministério da Administração Interna
Governo Civil do Distrito da Guarda

Missão: Assegurar a representação do Governo, a articulação das forças de segurança e de protecção civil e dos Serviços desconcentrados da Administração Central, com vista à satisfação e à aproximação do cidadão à Administração.

Objectivos estratégicos (OE):

OE Melhorar a qualidade de atendimento ao cidadão;

OE Coordenar a execução das políticas do Governo na área da Protecção Civil e Socorro;

OE Coordenar a execução das políticas do Governo na área da Segurança Rodoviária;

Objectivos operacionais	Meta Ano 2007	Meta Ano 2008	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA						
OB 1 Promover acções de sensibilização junto da sociedade civil com vista à prevenção de incêndios florestais.	Ponderação de 25% Ind. 1 Peso: 100%	Número de acções desenvolvidas.	NA	3		
OB 2 Participar em 90% dos briefings semanais do CDOS durante o período mais crítico de ocorrência de incêndios florestais.	Ponderação de 50% Ind. 2 Peso: 100%	Nº de briefings do CDOS em que esteve presente o GC em 2008/nºtotal de briefings do CDOS em 2008*100.	NA	90%		
OB 3 Promover acções de sensibilização junto da sociedade civil com vista à prevenção e segurança rodoviárias privilegiando parcerias.	Ponderação de 25% Ind. 3 Peso: 100%	Número de acções desenvolvidas.	2	5		
EFICIÊNCIA						
OB 4 Promover a melhoria do atendimento ao público respondendo, pelo menos, a 80 % das solicitações dos particulares no prazo de 8 dias.	Ponderação de 50% Ind. 4 Peso: 100%	Nº de solicitações respondidas no prazo de 8 dias/Nº de solicitações efectuadas*100.	NA	80%		
OB 5 Diminuir em 5% o tempo médio de espera e atendimento dos cidadãos que requerem no GC a emissão do PEP.	Ponderação de 50% Ind. 5 Peso: 100%	Tempo médio de atendimento do PEP.	15'	10'		
QUALIDADE						
OB 6 Promover a satisfação dos utentes de forma a atingir 60 % de nível de satisfação de Muito Bom e Bom.	Ponderação de 50% Ind. 6 Peso 100%	Nível de satisfação dos utentes medido por inquérito e aferido numa escala de 4-Muito Bom, 3-Bom, 2-Nem satisfeito, nem insatisfeito, 1-Insatisfeito.	NA	60%		
OB 7 Aumentar em 100% o número de boas práticas de Protecção Civil divulgadas no sítio do Governo Civil.	Ponderação de 25% Ind. 7 Peso: 100%	Número de boas práticas divulgadas em 2007/ número de boas práticas divulgadas em 2008*100	1	2		
OB 8 Aumentar em 50% o número de boas práticas de Segurança Rodoviária divulgadas no sítio do Governo Civil.	Ponderação de 25% Ind. 8 Peso: 100%	Número de boas práticas divulgadas em 2007/ número de boas práticas divulgadas em 2008*100	2	3		
Justificação para os desvios ...						
Explicação da fórmula utilizada						

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	20		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16			
Técnico Superior	12			
Coordenador Técnico	9			
Assistente Técnico	8	48		
Encarregado geral operacional	7			
Encarregado operacional	6			
Assistente Operacional	5	5		
TOTAL		73		

Orçamento (milhões€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	0,731		
PIDDAC			
Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	50%	30%	20%

Avaliação final de serviço	Bom	Satisfatório	Insuficiente
Listagem das fontes de verificação			

- Objectivo 1 Documentação do Gabinete, recortes de Imprensa e material utilizado.
- Objectivo 2 Folhas de presenças do CDOS.
- Objectivo 3 Documentação do Gabinete, recortes de Imprensa e material utilizado.
- Objectivo 4 Registos da secretaria
- Objectivo 5 Registos da secretaria
- Objectivo 6 Inquéritos
- Objectivo 7 Sítio do Governo Civil
- Objectivo 8 Sítio do Governo Civil