AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2011

DIVISÃO DE CULTURA

Missão:	**Promover o acesso à cultura, nas suas diferentes áreas, privilegiando a cooperação associativa e institucional.**
Visão:	**Sermos reconhecidos por potencializar o acesso à cultura através da prestação de serviços culturais de qualidade que respondam às expectativas dos públicos já existentes e promovam a criação de novos públicos, numa óptica de coesão social e desenvolvimento cultural.**

Objectivos estratégicos (OE) 2011-2012

OE I - **Consolidar os programas estruturantes da programação cultural da autarquia**
OEII- **Divulgar e preservar os valores patrimoniais do concelho**
OEIII - **Promover a difusão cultural e as novas tecnologias**
OE IV- **Aumentar a eficácia e a eficiência da actividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão**

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS 1ºT	2ºT	3ºT	4ºT	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJECTIVO
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objectivo 1				**100%**											
Assegurar a realização dos eventos culturais inscritos no Plano de Actividades	OE I	Grau de execução do programa cultural definido no plano de actividades *(Nº de actividades realizadas / Nº de actividades previstas) *100*	80%	40%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: 80%	Plano de Actividades 2011 Dossier "Iniciativa" Ficha de avaliação da iniciativa	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	50%	20%	125%
Objectivo 2															
Assegurar a execução dos compromissos relativos ao desenvolvimento e difusão cultural, assumidos no Plano de Actividades	OE II	Grau de execução dos compromissos relativos ao desenvolvimento e difusão cultural *(Nº de actividades realizadas / Nº de actividades previstas) *100*	80%	30%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Plano de Actividades 2011 Dossier "Iniciativa" Ficha de avaliação da iniciativa	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	38%	20%	
Objectivo 3															
Assegurar a execução dos compromissos relativos à defesa e valorização do Património Histórico-Cultural, assumidos no Plano de Actividades	OE III	Grau de execução dos compromissos relativos à defesa e valorização do património histórico-cultural *(Nº de actividades realizadas / Nº de actividades previstas) *100*	80%	30%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Plano de Actividades 2011 Dossier "Iniciativa" Ficha de avaliação da iniciativa	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	38%	20%	
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**50%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objectivo 4				**100%**											
Melhorar os níveis de actividade do serviço	OEIV	Grau de realização de círculos de melhoria sobre metodologia de Arquivo com outras Unidades Orgânicas *(Nº de acções realizadas / Nº de acções solicitadas) *100*	80%	30%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Folhas de presença facultadas pela DC Pedidos de Participação nos círculos de melhoria à DC via GD	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	38%	20%	284%
		Taxa de participação em círculos de melhoria *(N.º de participações em círculos de melhoria/ n.º total de círculos de melhoria*100)*	80%	25%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Folhas de presença facultados pela DGQ Convocatória por e-mail	Relatório sintético trimestral	-	-	100%	100%	100%	31%	20%	
		Promover a Divulgação no Site da CMB das Actividades: Braga Romana; Mimarte; Festival Internacional de Folclore *(Nº de divulgações de actividades realizadas / Nº de divulgações de actividades previstas) *100*	3	25%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge: < 3	Site institucional	Relatório sintético trimestral	0	2	9	10	21	175%	18	
		Nº. de Procedimentos Desmaterializados *(Procedimentos registados na GD cujo circuito se operacionaliza somente em formato desmaterializado, sem o complemento do processo em papel)*	1	20%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge: < 1	Sistema GD	Relatório sintético trimestral	2	0	0	0	2	40%	1	
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															**25%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objectivo 5				**100%**											
Garantir a qualidade do serviço prestado	OE IV	Indice de satisfação dos clientes (%) *(Aplicação de questionário de avaliação da satisfação do cliente)*	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Dossier de questionários aplicados Relatório de avaliação da satisfação	Relatório sintético trimestral	90%	92%	92%	89%	91%	113%	11%	113%
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO	**100** **RELEVANTE**