

## AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

### DIVISÃO DO AMBIENTE, ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E POLÍTICA ANIMAL

<b>Missão</b>	Promover a conservação e proteção do meio ambiente, garantindo a sustentabilidade dos recursos naturais e combatendo as mudanças climáticas ao nível da mitigação e adaptação.
<b>Visão</b>	Aumentar a área de espaços verdes públicos e de ecovias ribeirinhas, nomeadamente do rio Cávado e do rio Este, promover a biodiversidade e o bem estar animal, reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e os consumos de água, melhorar a qualidade do ar da cidade e da água do rio Este, aumentar de 3 para 5 o numero de praias fluviais com Bandeira Azul.

<b>Objetivos estratégicos (OE)</b>	OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE OE 14 - OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMINISTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA
------------------------------------	--

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
<b>EFICÁCIA</b>		<b>Ponderação: 35%</b>					
<b>Objetivo 1</b>			<b>50%</b>				
Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão	OE 15	Taxa de Cumprimento das Atividades 2023 (Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%)	85%	100%	Supera: ≥ 90% Atinge: ≥ 85% e <90% Não atinge:<85%	Relatório de Atividades	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>Objetivo 2</b>			<b>50%</b>				
Promover ações de educação e sensibilização ambiental nas escolas	OE 9 ; OE 14	N.º de ações promovidas (Métrica: N.º de ações promovidas durante o ano)	10	100%	Supera: > 12 ações Atinge: ≥10 e ≤12ações Não atinge:<10 ações	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>EFICÁCIA - Resultado</b>		<b>Ponderação: 35%</b>					
<b>Objetivo 3</b>			<b>25%</b>				
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE9	N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade (Métrica: N.º de medidas implementadas)	1	100%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge: < 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>Objetivo 4</b>			<b>25%</b>				
Contribuir para a eficácia da atividade desenvolvida pela UO	OE 14	Prazo médio de respostas (Métrica: média dos prazos (data de resposta - data do pedido))	5	100%	Supera: ≤ 4 dias Atinge:= 5 dias Não atinge:> 5 dias	Ficheiro de controlo	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
<b>Objetivo 5</b>				<b>25%</b>			
Aumentar as taxas de ocupação e receitas, num contexto de crescimento moderado da oferta	OE 14	Taxas de aumento de ocupação e receita, comparativamente com o ano anterior (Métrica: $\frac{Ocupação\ 2023 - Ocupação\ 2022}{Ocupação\ 2022} * 100\%$ )	10%	100%	Supera: >10% Atinge: = 10% Não atinge: < 10%	Ficheiro de controlo	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>Objetivo 6</b>				<b>25%</b>			
Criar novos nichos de mercado na época baixa.	OE 14	N.º de novos nichos de mercado (Métrica: N.º de novos nichos criados)	1	100%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge: < 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>EFICIÊNCIA - Resultado</b>							
<b>QUALIDADE</b>	<b>Ponderação: 30%</b>						
<b>Objetivo 7</b>				<b>50%</b>			
Melhorar a satisfação dos stakeholders	OE 14	Índice de Satisfação das entidades externas	85%	100%	Supera: > 90% Atinge: ≥ 85% e ≤ 90% Não atinge: < 85%	Relatório Avaliação de Satisfação Inquéritos de satisfação	Relatório Avaliação de Satisfação
<b>Objetivo 8</b>				<b>50%</b>			
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço (Métrica: N.º de ações / medidas) As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos) com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€. Exemplos de âmbitos de definição de ações: - otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos; - definição de prazos intermédios de tramitação; - desmaterialização de procedimentos	2	100%	Supera: >2 Atinge: =2 Não atinge: <2	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>QUALIDADE - Resultado</b>							
<b>DESEMPENHO</b>							