

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão		2024				Versão		0					
Designação do Serviço		DIVISÃO DO AMBIENTE, ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS E POLÍTICA ANIMAL											
Missão: 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.													
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.													
Objetivos Estratégicos (OE)													
OE9													
OE11		PROMOVER COMUNIDADE ATIVA E SAUDÁVEL E CONCELHO RESILIENTE											
OE14		OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS											
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)													
EFICACIA								PESO DIMENSÃO:		35%			
OP1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)		R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		45%	
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE 14	1.1	Taxa de Cumprimento das Atividades 2023	N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%	90%	100%	≥	93%	Entre 90% e 92%		<	90%	Relatório de Atividades	
OP2: Promover ações de educação e sensibilização ambiental						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)		R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		55%	
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE9; 11 E 14	2.1	Taxa de acréscimo do n.º de ações desenvolvidas	(Ações 2024 - Ações 2023) / Ações 2023) *100%	10%	90%	>	80	=	80	<	80	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	
OE 9 e 11	2.2	N.º novas de temáticas/ novas escolas	N.º de novos temas abordados ou novos grupos	5	10%	>	5	=	5	<	5	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)																
EFICIENCIA											PESO DIMENSÃO:			35%		
OP3: Promover a sustentabilidade					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)					R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):			30%	
OE	Indicadores			Fórmula de Cálculo	Meta 2022	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação				
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE9 E 11	3.1	N.º de medidas implementadas que promovam a sustentabilidade		N.º de medidas implementadas	6	100%	>	6	=	6	<	6	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1			
OP4: Contribuir para a eficácia da atividade desenvolvida pela UQP					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)							Ponderação Relativa (Peso Objetivo):			25%	
OE	Indicadores			Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação				
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE 14	4.1	N.º novos parceiros/ alargamento e consolidação de parcerias		Nº entidades novas	2	100%	>	2	=	2	<	2	Email, Jornal da Quinta, Cartazes de iniciativas, outros documentos			
OP5: Contribuir para a eficácia da atividade desenvolvida					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)							Ponderação Relativa (Peso Objetivo):			10%	
OE	Indicadores			Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação				
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE 14	5.1	Taxa de acréscimo de campanhas de esterilização		(Ações 2024 - Ações 2023) / Ações 2023) *100%	5%	100%	>	5%	=	5%	<	5%	Ficheiro de controlo			
OP6: Aumentar as taxas de ocupação					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)							Ponderação Relativa (Peso Objetivo):			25%	
OE	Indicadores			Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação				
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE14	6.1	Taxas de aumento de ocupação, comparativamente com o ano anterior		(Ocupação 2024 - Ocupação 2023) / Ocupação 2023) *100%	5%	100%	>	5%	=	5%	<	5%	Ficheiro de controlo			
OP7: Criar novos nichos de mercado na época baixa					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)							Ponderação Relativa (Peso Objetivo):			10%	
OE	Indicadores			Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação				
							Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE 14	7.1	N.º de novos nichos de mercado		N.º de novos nichos criados	1	100%	>	1	=	1	<	1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1			

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)													
QUALIDADE									PESO DIMENSÃO:			30%	
OP8: Melhorar a satisfação dos stakeholders						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	50%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta 2021	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE14	7.1	Índice de Satisfação das entidades externas	IMS	90%	100%	>	95%		Atinge: ≥90% e ≤95%	<	90%	Relatório Avaliação de Satisfação Inquéritos de satisfação	
OP9: Assegurar a melhoria contínua do serviço						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	50%
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação					Fontes de Verificação		
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)			
OE14	8.1	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	(Métrica: Nº 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).	3	100%	>	3	=	3	<	3	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	

OBJETIVOS OPERACIONAIS	PESO DIMENSÃO	PONDERAÇÃO RELATIVA (PESO OBJETIVO)	CÁLCULO RELEVÂNCIA OBJETIVO	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES
EFICÁCIA				
1	35%	45%	16%	Relevante
2		55%	19%	Relevante
EFICIÊNCIA				
3	35%	30%	11%	Relevante
4		25%	9%	
5		10%	4%	
6		25%	9%	
7		10%	4%	
QUALIDADE				
7	30%	50%	15%	Relevante
8		50%	15%	
	100%		61%	