



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ciclo de Gestão	2024										Versão	0						
Designação do Serviço			DIVISÃO DO DESPORTO, JUVENTUDE, ASSOCIATIVISMO E PARTICIPAÇÃO CÍVICA															
Missão:																		
Promover e apoiar o desenvolvimento de atividades desportivas e de lazer, que possibilitem aos cidadãos do concelho a adoção de práticas e hábitos de vida saudáveis numa clara assunção do contributo que fenómeno desportivo tem para a promoção de uma melhor qualidade de vida.																		
Objetivos Estratégicos (OE)																		
OE 9		LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE																
OE11		PROMOVER COMUNIDADE ATIVA E SAUDÁVEL E CONCELHO RESILIENTE																
OE 14		OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS																
OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)																		
EFICÁCIA										PESO DIMENSÃO:			35%					
OP1: Assegurar a execução das atividades										OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)			R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		100%	
OE		Indicadores		Fórmula de Cálculo (Métrica)			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação						
									Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE 11		1.1	Taxa de execução das atividades e projetos, desenvolvidos e apoiados pelo Pelouro.		(Métrica: N.º de atividades e projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades e projetos previstas(os) * 100%)			90%	100%	>	90%	=	90%	<	90%	Plano de Atividades e Relatório de Execução		
EFICIÊNCIA										PESO DIMENSÃO:			30%					
OP2: Promover a sustentabilidade dos serviços										OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cáclulo tabela de apoio)			R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		100%	
OE		Indicadores		Fórmula de Cálculo			Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação						
									Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE 9		2.1	Reduzir o n.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto		(N.º de cópias a cores /N.º total de cópias efetuadas)*100			30%	50%	<	30%	=	30%	>	30%	Relatório de Printing		
OE 9		2.2	N.º de medidas que promovam a sustentabilidade		N.º medidas implementadas			1	50%	>	1	=	1	<	1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1		

QUALIDADE										PESO DIMENSÃO:		35%			
OP3 : Aferir níveis de satisfação						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		60%	
OE	Indicadores		Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação						Fontes de Verificação			
						Supera (100%)		Atinge (50%)		Não atinge (0%)					
OE 14	3.1	Índice de Satisfação dos Munícipes	Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário no 4º Trimestre) Pressupostos: O resultado a apresentar será o apurado no final do ano.	70%	70%	≥	85%		≥ 70% e < 85%	<	70%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's			
OE14	3.2	Nº de sugestões/melhorias, implementadas	Nº de sugestões/melhorias, implementadas	2	30%	>	2	=	2	<	2	nquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's			
OP4: Assegurar a melhoria contínua do serviço						OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)						Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		40%	
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 de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço	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).	1	50%	>	1	=	1	<	1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1			
OE 14	4.2	N.º de Ações/Medidas que promovam a transparência	N.º medidas implementadas)	1	50%	>	1	=	1	<	1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1			
OBJETIVOS OPERACIONAIS		PESO DIMENSÃO		PONDERAÇÃO RELATIVA (PESO OBJETIVO)		CÁLCULO RELEVÂNCIA OBJETIVO				OBJETIVOS MAIS RELEVANTES					
EFICÁCIA															
1		35%		100%		35%				Relevante					
EFICIÊNCIA															
2		30%		100%		30%				Relevante					
QUALIDADE															
3		35%		60%		21%				Relevante					
4				40%		14%									
100%						86%									