

Ciclo de Gestão

2025

Versão

1

Designação do Serviço

DIVISÃO DE CIDADANIA E QUALIDADE DE VIDA

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

Ciclo de Gestão **2025**

Versão **1**

Designação do Serviço **DIVISÃO DE CIDADANIA E QUALIDADE DE VIDA**

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OP)

EFICACIA											PESO DIMENSÃO:		30%			
OP1: Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão											OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		40%
OE	Indicadores		Responsável	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 cumprimento do plano de atividades	Todos	(Nº de atividades/ações concluídas / Nº total de atividades/ações planeadas) X 100	90%	80%	>	95%	≥90% e ≤95%	<	90%	Plano de Atividades e Relatório de Execução				
OE14	1.2	Taxa de cumprimento dos prazos para monitorização dos instrumentos de gestão (Plano de Riscos; SIADAP 1)	Todos	(Nº de monitorizações efetuadas dentro do prazo / Nº total de monitorizações) X 100	80%	20%	>	90%	≥80% e ≤90%	<	80%	Email de resposta aos emails de monitorização / histórico Office 365				
OP 2 - Melhorar os controlos de acesso às instalações desportivas											OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		20%
OE	Indicadores		Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação						
							Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)							
OE14	2.1	Nº de instalações com o controlo de acesso automatizado	UA; DDGED; UGED	Nº de instalações com o controlo de acesso automatizado implementado	3	100%		3 até final de setembro de 2025	=	3	<	3	Relatório; Email enviado			

Ciclo de Gestão		2025		Versão		1							
Designação do Serviço				DIVISÃO DE CIDADANIA E QUALIDADE DE VIDA									
OP 3 - Promover a qualidade de vida dos Municípios				OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 40%							
OE	Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo (Métrica)	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação				
						Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)					
OE11	3.1	Nº de novas parcerias	DPSBE; DDGED; UGED; UJ; UA	Nº de novas parcerias assinadas	5	30%	>	5	=	5	<	5	Informação reunião de câmara; protocolos
OE11	3.2	Taxa de ocupação dos programas	DPSBE; DDGED; UGED; UJ	(Nº de participantes / Nº limite dos programas) X 100	90%	40%	>	95%	≥90% e ≤95%	<	90%	Informação reunião de câmara; controlo de presenças	
OE11	3.3	Taxa de aumento de participantes nos programas de cidadania	UJ	(Nº de participantes 2025 - Nº de participantes 2024) / Nº de participantes 2024	5	30%	>	5	=	5	<	5	Informação reunião de câmara; emails de monitorização; plataforma de suporte aos programas

EFICIENCIA				OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)		PESO DIMENSAO: 30%							
OP4: Promover a sustentabilidade dos serviços				R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo): 20%							
OE	Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação				
						Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)					
OE9	4.1	Taxa de diminuição das cópias / impressões a preto	Todos	(N.º de cópias a preto ano N - N.º cópias a preto ano N-1) / (N.º cópias a preto ano N-1)	2%	30%	>	5%	≥ 2% e ≤ 5%	<	2%	Relatórios de printing	
OE9	4.2	Taxa de diminuição das cópias / impressões a cores	Todos	(N.º de cópias a cores ano N - N.º cópias a cores ano N-1) / (N.º cópias a cores ano N-1)	2%	30%	>	5%	≥ 2% e ≤ 5%	<	2%	Relatórios de printing	
OE 9	4.3	N.º de medidas implementadas que concorram para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS	Todos	N.º medidas implementadas	5	40%	>	5	=	5	<	5	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

Ciclo de Gestão		2025		Versão		1							
Designação do Serviço				DIVISÃO DE CIDADANIA E QUALIDADE DE VIDA									
OP5: Garantir uma célere resposta aos pedidos				OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	40%					
OE	Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação				
						Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)					
OE14	5.1	Taxa resposta a pedidos de informação /pareceres emitidos dentro do prazo de 5 dias úteis	DCQV	(Nº de pedidos respondidos dentro do prazo / Nº total de pedidos recebidos) X 100	60%	30%	>	60%	=	60%	<	60%	GESTIONA
OE14	5.2	Taxa de respostas aos requerentes (contratos programa) dentro do prazo de 15 dias úteis	DCQV	(Nº dos requerimentos respondidos dentro do prazo / Nº total de requerimentos recebidos) X 100	75%	70%	>	85%	≥ 75% e ≤ 85%	<	75%	GESTIONA	
OP6: Promover uma boa gestão das instalações da competência do departamento				OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			R	Ponderação Relativa (Peso Objetivo):	40%				
OE	Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação				
						Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)					
OE14	6.1	Taxa de cumprimento do plano de ações	UA	Nº ações executadas (nº total de ações identificadas) X 100	100%	50%		100% e ações terminadas antes do prazo	=	100%	<	100%	Plano de ações
OE11; OE14	6.2	Taxa de utilização dos equipamentos desportivos (piscinas, campo de ténis, campos de futebol.)	DDGED; UGED	(Nº de ocupações / Nº capacidade do equipamento) X 100	70%	50%	>	80%	≥ 70% e ≤ 80%	<	70%	Mapa de ocupação das instalações	

Ciclo de Gestão		2025		Versão		1							
Designação do Serviço				DIVISÃO DE CIDADANIA E QUALIDADE DE VIDA									
QUALIDADE							PESO DIMENSAO:		40%				
OP7 : Assegurar a melhoria contínua do serviço					OBJETIVO RELEVANTE (colocar um "R" se relevante" - ver cálculo tabela de apoio)			R		Ponderação Relativa (Peso Objetivo):		100%	
OE	Indicadores	Responsável	Fórmula de Cálculo	Meta	Peso Relativo Indicador	Níveis de Graduação			Fontes de Verificação				
						Supera (100%)	Atinge (50%)	Não atinge (0%)					
OE 14	7.1	Número de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço	DCQV	Nº de medidas implementadas que promovam a melhoria do serviço (com fundamentação obrigatória das vantagens da sua implementação)	5	20%	>	5	=	5	<	5	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
OE14	7.2	Taxa de pedidos de informação no âmbito de reclamações sobre a qualidade do serviço prestado respondidos no prazo de 5 dias úteis	DCQV	(N.º de informações prestadas dentro do prazo / N.º total de informação prestadas) X 100 PRESSUPOSTOS: Caso o serviço não tenha recebido nenhuma reclamação sobre a qualidade do serviço prestado até ao fim do ano, o peso deste indicador será atribuído ao indicador 7.3	70%	20%	>	70%	=	70%	<	70%	Aplicação gestiona
OE 14	7.3	Índice de Satisfação das partes interessadas	DCQV	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%	40%	≥	85%	≥ 70% e < 85%	<	70%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	
OE14	7.4	Número de serviços a integrar o Sistema de Gestão da Qualidade	DCQV	Número de serviços integrados (são considerados integrados após a realização da primeira monitorização do processo)	2	20%	>	2	=	2	<	2	Relatório Sistema Gestão da Qualidade