# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2015

## DIVISÃO DE CULTURA

| | |
|---|---|
| **Missão:** | **Promover o desenvolvimento cultural, facilitando o acesso dos cidadãos e das organizações culturais à fruição e criação cultural** |
| **Visão:** | **Que a dinâmica cultural do Município seja reconhecida como fator estruturante e potenciador do desenvolvimento das comunidades e da qualidade de vida dos cidadãos.** |

| | |
|---|---|
| **Objetivos estratégicos (OE) 2013-2014** | **OE I - Assegurar uma programação cultural qualificada, que gere sinergias e valorize a dinamização do património histórico-cultural do Município.**<br>**OE II - Favorecer a cooperação estratégica com os parceiros institucionais e o movimento associativo.**<br>**OE III - Incrementar a formação de novos públicos.**<br>**OE IV - Contribuir para melhorar a eficácia dos serviços da autarquia e o seu relacionamento com o cidadão.** |

| OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO) | OBJETIVOS 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 OBJETIVO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **EFICÁCIA - Ponderação 50%** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo 1** | | | | **60%** | | | | | | | | | | | |
| Assegurar a realização dos Festivais e da Animação de Rua inscritos no Plano de Atividades | OE I | Grau de execução do Programa relativo a Festivais e à Animação de Rua defenido no Plano de Atividades<br>*(Nº de atividades realizadas/Nº de atividades previstas)*100* | 95% | 100% | Supera: > 95%<br>Atinge: = 95%<br>Não atinge: < 95% | Plano de Atividades 2015<br>Dossiê "Iniciativa"<br>Ficha de avaliação da iniciativa | Relatório sintético trimestral | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 105% | 5% | 63% |
| **Objetivo 2** | | | | **40%** | | | | | | | | | | | |
| Assegurar a realização de Novos Eventos inscritos no Plano de Atividades | OE I<br>OE II | Taxa de Realização de novos eventos face a 2014<br>*(Nº de eventos novos face ao PA de 2014 previstos realizar/Nº de eventos novos realizados em 2015)*100* | 90% | 100% | Supera: > 90%<br>Atinge: = 90%<br>Não atinge: < 90% | Plano de Atividades 2015 Dossiê "Iniciativa"<br>Ficha de avaliação da iniciativa | Relatório sintético trimestral | 100% | 100% | 100,00% | 100,00% | 100% | 111% | 10% | 44% |
| | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| **EFICÁCIA - Resultado** | | | | | | | | | | | | | | | 50% |
| **EFICIÊNCIA - Ponderação 25%** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo 3** | | | | **100%** | | | | | | | | | | | |
| Realizar atividades de promoção do Património e da História Local | OEIV | Número de atividades programadas realizadas<br>*(Nº de atividades realizadas)* | 10 | 100% | Supera: > 10<br>Atinge: = 10<br>Não atinge: < 10 | Relatório das atividades | Relatório sintético trimestral | 6 | 5 | 6 | 2 | 19 | 190% | 9 | 190% |
| | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| **EFICIÊNCIA - Resultado** | | | | | | | | | | | | | | | 25% |
| **QUALIDADE - Ponderação 25%** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Objetivo 4** | | | | **100%** | | | | | | | | | | | |
| Garantir a qualidade do serviço prestado | OE IV | Índice de satisfação dos clientes (%)<br>*(Aplicação de questionário de avaliação da satisfação do cliente)* | 85% | 100% | Supera: > 85%<br>Atinge: = 85%<br>Não atinge: < 85% | Dossiê de questionários aplicados<br>Relatório de avaliação da satisfação | Relatório sintético trimestral | 88% | 88% | 95% | 93% | 88% | 104% | 3% | 104% |
| | | | | | | | | | | | | | | | 100% |
| **QUALIDADE - Resultado** | | | | | | | | | | | | | | | 25% |

| | |
|---|---|
| **DESEMPENHO** | **94**<br>**RELEVANTE** |