AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2016

DIVISÃO DO DESPORTO, JUVENTUDE E ASSOCIATIVISMO

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.
Visão:	Sermos referência na implementação de politicas desportivas e de lazer, numa estreita articulação com os diversos atores do fenómeno desportivo e associativo do Concelho, no sentido de reforçar o objetivo de tornar Braga numa cidade cada vez mais ativa, dinâmica e inclusiva.
Objetivos estratégicos (OE) 2016-2017	**OE I** - Apoiar e reforçar a dinamização de programas de iniciativo à participação ativa/Desportiva, para todos os grupos etários. **OE II** - Promover a participação nas atividades desportivas/ de lazer e fomentar intercâmbios e parcerias com as várias associações do concelho, Juvenis e/ou Desportivas. **OE III** - Modernizar, Inovar e atualizar processos, no sentido de reforçar a qualidade dos serviços prestados. **OE IV** - Otimizar os recursos existentes: financeiros, humanos, técnicos e infraestruturas.

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 30%															
Objetivo 1				**50%**											
Cumprir os objetivos gerais relativos aos projetos observados no plano de atividades	OE I	Taxa de execução das atividades/projetos, desenvolvidos e apoiados pelo Pelouro previstos no plano de atividades *N.º de atividades/projetos previstas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos realizadas (os) * 100*	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades 2016	Relatório Trimestral								
Objetivo 2				**50%**											
Assegurar o planeamento orçamental atempado	OE IV	Elaborar orçamento da unidade orgânica *Elaborar orçamento na data prevista*	15/09/2016	100%	Supera: < 15/09/2016 Atinge: = 15/09/2016 Não atinge: > 15/09/2016	Orçamento Municipal aprovado	Orçamento elaborado pela UO								
															0%
EFICÁCIA - Resultado															**0%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%															
Objetivo 3				**50%**											
Reduzir o consumo de consumíveis	OE IV	Reduzir o consumo associado a impressões em 3% *Consumo estimado no sistema de printing /Consumo efetivo da unidade orgânica*100*	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge:< 3%	Sistema de Printing	Relatório Trimestral								
Objetivo 4				**50%**											
Criação/Oferta de novos Serviços e Programas	OE I OE II	Aumentar a taxa de ocupação nas atividades de promovidas e apoiadas pelo Pelouro, em relação ao ano de 2015; *(Nº de participantes nas atividades desenvolvidas no ano de 2015 Vs Nº de participantes nas atividades desenvolvidas no ano de 2016) *100*	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatórios	Relatório Trimestral								
															0%
EFICIÊNCIA - Resultado															**0%**
QUALIDADE - Ponderação 40%															
Objetivo 5				**50%**											
Aferir níveis de satisfação dos munícipes	OE II OE III	Índice de satisfação *% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação*	85%	50%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge:< 85%	Inquéritos de Satisfação aplicados	Relatório Semestral								
	OE II OE III	N.º de reclamações ao serviço rececionadas *N.º total de reclamações registadas*	4	50%	Supera: < 4 Atinge: = 4 Não atinge: > 4	Webdoc	Relatório Trimestral								
Objetivo 6				**50%**											
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III OE IV	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações *N.º total de registos de melhoria registados/N.º de registos de melhoria implementados*100*	75%	30%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Relatórios	Relatório Trimestral								
	OE III	Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, queixas e denuncias *N.º de dias decorridos entre o registo e a resposta ao munícipe*	15	70%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral								
															0%
QUALIDADE - Resultado															**0%**
DESEMPENHO															**0** **INADEQUADO**