AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2017

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) 2016-2017

OE I - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e Eficácia, tornando o serviço público mais célere, ágil, simples, adequado, disponível e acessível.
OE II - Otimizar os recursos existentes, designadamente financeiros, humanos, técnicos e infraestruturas, no sentido de redução das despesas sem prejuízo de níveis de qualidade e eficácia pretendidos.
OE III - Modernizar, inovar e atualizar processos nas várias áreas de intervenção da autarquia com vista à melhoria constante na ótica de bem.
OE IV- Assegurar uma programação cultural qualificada, que gere sinergias e valorize a dinamização do património histórico-cultural do Município.
OE V - Favorecer a cooperação estratégica com os parceiros institucionais e o movimento associativo.
OE VI - Incrementar a formação de novos públicos.

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				**40%**											
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE I OE IV OE V	Taxa de cumprimento do Plano de Atividades *(N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%*	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades 2017	Relatório Trimestral								
Objetivo 2				**30%**											
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	OE I OE II	Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara *Remeter documentos na data prevista*	19/09/2017	100%	Supera: < 19/09/2017 Atinge: = 19/09/2017 Não atinge: > 19/09/2017	E-mail/Webdoc	Orçamento elaborado pela UO								
Objetivo 3				**30%**											
Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos	OE I OE II OE III	Taxa de procedimentos simplificados *(Nº de procedimentos efetivamente simplificados/Nº total de procedimentos previstos a simplificar) *100%*	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge:< 80%	Procedimentos simplificados	Relatório Trimestral SIADAP 1 das UO's								
															0%
EFICÁCIA - Resultado															**0%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%															
Objetivo 4				**50%**											
Reduzir o consumo de consumíveis	OE II	Reduzir o consumo associado a impressões em 3% *(Consumo em 2016 - consumo em 2017/Consumo em 2016) *100%*	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge:< 3%	Sistema de Printing	Relatório Trimestral								
Objetivo 5				**50%**											
Promover um melhor aproveitamento dos recursos locais	OE IV OE V OE VI	Atividades desenvolvidas com o movimento associativo e institucional *Incrementar o desenvolvimento de sinergias no cumprimento do plano*	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades 2017	Relatório Trimestral								
															0%
EFICIÊNCIA - Resultado															**0%**
QUALIDADE - Ponderação 40%															
Objetivo 6				**50%**											
Aferir níveis de satisfação dos munícipes	OE I	Índice de satisfação *% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação*	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge:< 85%	Inquéritos de Satisfação aplicados; Provas Documentais (fotografias de assitencia de espetáculos); Registos de Inscrições do Público participante	Relatório Trimestral								
Objetivo 7				**50%**											
Promover a melhoria contínua do serviço	OE I OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações *(N.º total de registos de melhoria implementados/N.º de registos de melhoria aprovados) *100%*	75%	30%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Webdoc	Relatório Trimestral								
	OE I OE III	Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações *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**