

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2019**

**DIVISÃO DE CULTURA**

<b>Missão:</b>	Promover o desenvolvimento cultural, facilitando o acesso dos cidadãos e das organizações culturais à fruição e criação cultural.
<b>Visão:</b>	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) 2018**  
 OE I - Promover a constante melhoria dos serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.  
 OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.  
 OE III – Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.  
 OE IV – Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.  
 OE X – Aproveitar de forma mais eficaz os recursos e equipamentos culturais e fortalecer a dinamização cultural através de parcerias com as demais instituições culturais.

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO	
									1ºT	2ºT	3ºT	4ºT					
<b>EFICÁCIA - Ponderação 30%</b>																	
<b>Objetivo 1</b>																	
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I OE II	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DC	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
<b>Objetivo 2</b>																	
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DC	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
	OE I OE II	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar os documentos na data prevista)</i>	DC	20 dias após o término do trimestre	50%	Supera: Antes do dia 20 Atinge: Até ao dia 20 Não atinge: Depois do dia 20	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC									
<b>Objetivo 3</b>																	
Assegurar a execução das atividades planeadas	OEIV OEX	Taxa de cumprimento do Plano de Atividades <i>(Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstos(os)) * 100%</i>	DC	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Plano de Atividades 2018	Relatório Trimestral									
<b>EFICÁCIA - Resultado</b>																	
<b>EFICIÊNCIA - Ponderação 30%</b>																	
<b>Objetivo 4</b>																	
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE III	Aumentar o número de procedimentos simplificados <i>(Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2019)</i>	DC	5	100%	Supera: > 5 Atinge: = 5 Não atinge: < 5	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
<b>Objetivo 5</b>																	
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE I	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao munícipe)</i>	DISIQ	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
<b>EFICIÊNCIA - Resultado</b>																	
<b>QUALIDADE - Ponderação 40%</b>																	
<b>Objetivo 6</b>																	
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de melhorias (internas ou externas) <i>(Métrica: N.º total de registos de melhoria aprovados/N.º de registos de melhoria implementados*100)</i>	DISIQ	75%	50%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 75% e ≤ 85% Não atinge: < 85%	Registo de melhoria/Relatório Trimestral	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
		N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas <i>(Métrica: N.º de círculos realizados no período)</i>	DC	4 (1 por Trimestre)	50%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Atas de reunião	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
<b>Objetivo 7</b>																	
Aferir níveis de satisfação dos munícipes - Índice de Satisfação	OE I OE III	Índice de Satisfação do Cliente <i>(Métrica: Percentagem de satisfação dos clientes aferida pela aplicação de questionário)</i>	DC	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 75% e ≤ 85% Não atinge: < 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 e Ficha do Evento									
<b>QUALIDADE - Resultado</b>																	

**DESEMPENHO**