

**Quadro de Avaliação e Responsabilização**

ANO:2020

Ministério da Coesão Territorial

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

**MISSÃO:** Assegurar a coordenação e a articulação das diversas políticas setoriais de âmbito regional, bem como executar as políticas de ambiente, ordenamento do território e cidades, de incentivos do Estado à comunicação social e apoiar tecnicamente as autarquias locais e as suas associações, ao nível da respetiva área geográfica de atuação

**Objectivos Estratégicos**

DESIGNAÇÃO	META 2020	TAXA REALIZAÇÃO
OE1: [VISÃO] Contribuir para o desenvolvimento inteligente, sustentável e inclusivo, para a competitividade, a qualidade de vida e a dinâmica territorial e social na governabilidade da Região de Lisboa e Vale do Tejo e no enquadramento dos Planos Regionais do Ordenamento do Território, do Plano de Ação Regional de Lisboa 2014-2020 e da RIS3 (Research and Innovation Strategies for Smart Specialization)	18	
OE2: [PARTICIPAÇÃO] Capacitar estrategicamente os atores no quadro de uma participação ativa, com articulação intersectorial, intra e, inter-regional, multi-prazos e multi-escalas, para o desenvolvimento regional, o ordenamento do território, o ambiente e a aplicação estratégica e eficaz dos fundos comunitários e a competitividade	14	
OE3: [GOVERNANÇA] Contribuir para a articulação, promovendo a cooperação entre: os níveis local, regional e nacional; as políticas públicas e a iniciativa privada; os sectores; a estratégia de curto, médio e longo prazo	14	
OE4: [POLÍTICAS ESTRUTURAIS] Contribuir para o cumprimento dos objetivos estratégicos e das políticas públicas estruturantes, nomeadamente da Estratégia de Inovação Regional para a Especialização Inteligente da Região de Lisboa 2014-2020	18	
OE5: [COOPERAÇÃO EM REDE] Dinamizar a organização e a participação em rede, no contexto da competitividade e cooperação local, regional, nacional e internacional	18	
OE6: [EFICIÊNCIA] Melhorar o desempenho organizacional, através de serviços de excelência	18	

**Objectivos Operacionais**
**Eficácia**

Peso: 32.0

**OOP1: Contribuir para a preparação do próximo período de programação**

Peso: 35.0

**Memória Descritiva:**

O documento "ESTRATÉGIA 2030" apresenta uma proposta de quadro estratégico para a Área Metropolitana de Lisboa, em alinhamento com as prioridades definidas pelo PT2030 e as propostas de Regulamentos no âmbito da Política de Coesão para 2021-2027. Procura sistematizar o enquadramento estratégico da Área Metropolitana de Lisboa (NUTS II e III), definindo a visão, a estratégia, os domínios prioritários e linhas de ação que constituem a base de planeamento regional para o período comunitário de apoio 2021-2027 para a AML.

Seguindo as Orientações nacionais e da COM, são abordadas cinco agendas temáticas relevantes para a AML, alinhadas com os objetivos de política da proposta de Regulamento do Parlamento e do Conselho que estabelece as disposições comuns sobre os Fundos da Política de Coesão, e que consideram os domínios prioritários relevantes para o território do PT2030, designadamente Inovação e competitividade (Objetivo político 1), Sustentabilidade ambiental e resiliência territorial (Objetivo político 2), Mobilidade e conectividade sustentável (Objetivo político 3), Capacitação e coesão social (Objetivo político 4) e Desenvolvimento urbano, cultura e inovação social (Objetivo político 5).

**Cronograma**

31 março – documento base, com estrutura do documento e informação de contexto.

30 junho – documento preliminar, para recolha de contributos e para validação institucional.

30 setembro – documento final.

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
<b>Ind1- Prazo de elaboração da Estratégia 2030 num processo articulado com a Área Metropolitana de Lisboa</b> Forma de cálculo: Prazo de elaboração do documento (medido em dias úteis) Valor crítico: Não existe referência para o valor crítico. Para a meta de 30 de setembro, que corresponde a 191 dias úteis e com uma tolerância de 10 dias úteis, tratando-se de um indicador com polaridade negativa, o valor crítico proposto corresponde a 135 dias úteis e resulta do seguinte cálculo: (191-10)*0,75			191.00	10.00	136.00	100			

**Quadro de Avaliação e Responsabilização**
**oOP2: Promover o apoio ao planeamento territorial**

Peso: 30.0

**Memória Descritiva:**

No quadro dos trabalhos ROBUST entende-se de aprofundar e alargar a abordagem aos Serviços dos Ecossistemas na ótica da integração/ligação ao sistema de planeamento.

Neste âmbito será desenvolvido o mapeamento dos Serviços dos Ecossistemas na Região de Lisboa e Vale do Tejo com o envolvimento das equipas da CCDR-LVT e do IST, que posteriormente será alargado aos atores regionais mais relevantes.

O mapeamento final dos serviços dos ecossistemas na Região de Lisboa e Vale do Tejo constituirá um suporte importante e inovador para os trabalhos de planeamento, não só na ótica da sua identificação mas também na perspetiva da valorização, contribuindo para um território mais coeso (atribuir valor e remunerar os territórios) e para a adaptação/mitigação das alterações climáticas.

O presente indicador compreende as seguintes tarefas:

- Validação de metodologia e 1ºs resultados (1º Trim 2020)
- Relatório de Monitorização e - Apresentação de relatório e resultados finais (2º semestre)

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
<b>Ind2- Prazo de produção de uma memória descritiva e do mapeamento dos serviços dos ecossistemas na Região de Lisboa e Vale do Tejo</b> Forma de cálculo: Prazo de elaboração do documento (medido em dias úteis) Valor crítico: Não existe referência para o valor crítico. Para a meta de 07 de dezembro, que corresponde a 237 dias úteis e com uma tolerância de 10 dias úteis, tratando-se de um indicador com polaridade negativa, o valor crítico proposto corresponde a 171 dias úteis e resulta do seguinte cálculo: $(237-10)*0,75,$			237.00	10.00	171.00	100			

**oOP3: Promover intervenções de acompanhamento da implementação da estratégia de desenvolvimento regional**

Peso: 35.0

**Memória Descritiva:**

O documento Ris3 2030 (2021 2027), resulta da revisão da RIS3 2014 2020, também designada por Estratégia de Especialização Inteligente de Lisboa, e constitui uma abordagem estratégica de desenvolvimento, assente na noção de especialização inteligente, fortemente orientadas para o apoio focalizado à investigação e inovação. Baseia-se no princípio de que a concentração dos recursos, do conhecimento e a sua ligação a um número limitado de atividades económicas prioritárias permitirá aos países e às regiões tornarem-se, e manterem-se, competitivos na economia global.

O processo de especialização inteligente está associado à promoção da variedade relacionada, isto é, da criação de sinergias intersetoriais, bases cognitivas e produtivas e visões verticais e horizontais, no sentido da adaptabilidade da região aos choques externos, induzindo a progressão na cadeia de valor.

**Cronograma**

30 abril – documento base com estrutura do documento e informação de contexto.

31 julho – documento preliminar, para recolha de últimos contributos e para validação institucional.

30 novembro – documento final.

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
<b>Ind3- Prazo de elaboração da Revisão da EREIL_ Estratégia de Especialização Regional de Lisboa</b> Forma de cálculo: Prazo de elaboração do documento (medido em dias úteis) Valor crítico: Não existe referência para o valor crítico. Para a meta de 30 de novembro, que corresponde a 233 dias úteis e com uma tolerância de 10 dias úteis, tratando-se de um indicador com polaridade negativa, o valor crítico proposto corresponde a 168 dias úteis e resulta do seguinte cálculo: $(233-10)*0,75,$			233.00	10.00	168.00	100			

**Eficiência**

Peso: 8.0

**oOP4: Otimizar a aplicação dos Fundos Estruturais na Região**

Peso: 100.0

**Memória Descritiva:**

Trata-se de um indicador para ser comparado entre unidades homogéneas. A execução do presente indicador garante o cumprimento da meta financeira do N+3 para o PORLisboa 2020. O total do Valor Aprovado corresponde às aprovações efetuadas pela Comissão Diretiva do PORLisboa até 31.12.2020, para o total do Valor Programado considera-se o valor estabelecido na Decisão do PORLisboa, que corresponde a 817.080.783,00

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	---------------

**Quadro de Avaliação e Responsabilização**

<b>Ind4-Taxa de execução da meta N+3 do PORLisboa 2020</b> Forma de cálculo: Valor Fundo acumulado dos pedidos de pagamento intermédios submetidos pela Autoridade de Gestão do PORLisboa 2020 acumulados até 31.dez.2020 / valor fundo exigido para o cumprimento do N+3 que corresponde a 279 688 076,47 € Valor crítico: Para o apuramento do valor crítico, tratando-se de um indicador com polaridade positiva e à semelhança das orientações da Tutela referente ao mesmo indicador no anterior Ciclo de Gestão considerou-se			100.00	10.00	120.00	50			
---	--	--	--------	-------	--------	----	--	--	--

<b>Ind5-Taxa de compromisso do PORLisboa2020</b> Forma de cálculo: Total do Valor Aprovado/Total do Valor Programado para o PORLisboa) x 10 Valor crítico: Tratando-se de um indicador com polaridade positiva, propõe-se como meta o valor de 90%, com uma tolerância de 10%. (Na presente data o valor é de 76%) .Para o apuramento do valor crítico considerou-se 100%, atendendo que se trata do melhor resultado que se pode almejar			90.00	10.00	100.00	50			
---	--	--	-------	-------	--------	----	--	--	--

**Qualidade**
**Peso: 60.0**
**oop5: Sensibilizar os atores para a gestão de resíduos**
**Peso: 10.0**
**Memória Descritiva:**

Este indicador pretende sensibilizar os atores que intervêm no território, nomeadamente entidades intermunicipais, municípios, promotores imobiliários, projetistas e cidadãos em geral para a importância da gestão de resíduos, designadamente a aplicação/monitorização de medidas de descontaminação de solos para operações urbanísticas públicas ou privadas, bem como a gestão dos resíduos de equipamento elétrico e eletrónico e os veículos em fim de vida.

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	---------------

<b>Ind6-Nº de ações de sensibilização sobre gestão de resíduos</b> Forma de cálculo: Nº de ações de sensibilização que ocorram nas instalações físicas da CCDR ou noutras, com a duração mínima de 1h Valor crítico: Trata-se de um indicador com polaridade positiva. Considerou-se a meta de 4 sessões para a elaboração de uma sessão para cada sub região da LVT com tolerância 1 e valor crítico de 5.			4.00	1.00	5.00	100			
---	--	--	------	------	------	-----	--	--	--

**oop6: Implementar medidas propostas na alínea a) do nº1 do art.º25º da LOE2020, no que se refere à conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e da motivação**
**Peso: 45.0**
**Memória Descritiva:**

Contribuindo para os objetivos de boa gestão dos trabalhadores e trabalhadoras, designadamente nos domínios da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação, e no seguimento das medidas implementadas nos últimos anos, considerou-se a meta de 3 ações com uma tolerância de 1. O planeamento efetuado para 2020 tem em conta:

- Por um lado, o facto do projeto já ter atingido alguma maturidade no seu ciclo de vida pois as atividades, no âmbito da temática conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação, têm vindo a ser implementadas desde 2015 tendo atingido uma máxima expressão em 2018 e 2019.
- Por outro lado, e com grande expressão no planeado para 2020, as condicionantes da atual situação de pandemia nacional e internacional, que limitam o período temporal para execução anual e, consequentemente, diminuem a possibilidade de desenvolver parcerias com outras instituições públicas e privadas e implementar outras ações inovadoras. Note-se que da incerteza decorrente da situação laboral vigente, poderão surgir ações para além do ora planeado para 2020, face, nomeadamente, ao novo paradigma ora experienciado.

Assim, e não obstante os constrangimentos apontados, esta CCDR considera ser oportuno a manutenção da temática da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação e envidará todos os esforços para cumprir a meta, e até mesmo superar, se exequível a implementação de novas ações que beneficiem as trabalhadoras e trabalhadores deste organismo.

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
-------------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-----------	-----------------	---------------

<b>Ind7-Nº de medidas de apoio que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e da motivação</b> Forma de cálculo: Nº de medidas implementadas. Valor crítico: Considerou-se a meta de 3 com tolerância 1 e valor crítico de 5	6.00	9.00	3.00	1.00	5.00	100			
--	------	------	------	------	------	-----	--	--	--

**Quadro de Avaliação e Responsabilização**
**OOP7: Implementar medidas propostas na alínea c) do nº 1 do art.º25º da LOE2020, no que se refere à qualidade do atendimento**

Peso: 45.0

**Memória Descritiva:**

A CCDR LVT, desde 2011, que procede à Auscultação dos Clientes Externos, disponibilizando no seu site inquéritos de satisfação para os seus clientes, fornecedores e demais partes interessadas, das quais a função "Atendimento" é um vetor em avaliação. Dos resultados desses inquéritos é elaborado, anualmente, um Diagnóstico de satisfação dos clientes externos o qual é, também, disponibilizado no site; este documento apresenta eventuais ações de melhoria as quais, se existirem condições, integram o Plano Interno de Modernização Administrativa (PIMA) desta CCDR. Passados quase dez anos, esta CCDR julga ser de todo o interesse introduzir um novo conceito de métricas de qualidade não só nesse instrumento de recolha de satisfação mas, também, diretamente no atendimento telefónico, conseguindo assim uma avaliação do utilizador mais rápida e eficaz no momento do seu contato com este organismo.

Ao implementar-se este projeto, medindo a satisfação externa com métricas de qualidade mais eficazes, pretende-se pois melhorar, não só a função "Atendimento", mas todo o serviço prestado por esta CCDR contribuindo para uma melhor imagem institucional e, essencialmente, para uma maior resolução das questões colocadas pelos seus utilizadores externos (clientes, fornecedores, outras partes interessadas e cidadãos em geral). O projeto é para aplicar em 2 vertentes:

- Diretamente, no atendimento telefónico: introduzir no final da chamada telefónica o inquérito respeitando a individualidade de cada área de negócio.
- Indiretamente, através do inquérito de satisfação dos clientes externos (poder avaliar não só o atendimento geral mas especificamente nas da satisfação do atendimento nas diferentes áreas do negócio da CCDR LVT (ex.: ordenamento, ambiente, apoio às autarquias locais, desenvolvimento regional, sistemas de incentivos e de apoios, etc.).

Cronograma para 2020:

-Até 30de junho2020:

.) Análise do ponto de partida, nomeadamente dos meios tecnológicos existentes e definição dos conteúdos necessários para implementar as métricas de qualidade no atendimento (elaboração de manual de procedimentos, definição de conteúdos a assegurar, etc.)

.)Estudo de mercado quanto à oferta de "aplicativos" para as chamadas telefónicas,

-Até 30 de setembro de 2020:

.)Procedimentos de aquisição do "aplicativo" para as chamadas telefónicas

.)Implementar o inquérito de satisfação ao utente externo com os novos conteúdos

.)Monitorização da implementação do projeto

Até 30 de novembro de 2020:

.) Avaliação dos resultados e eventual proposta de melhorias nos conteúdos

.) Avaliação dos resultados por área de negócio e prestação de informação às respetivas direções de serviço para aplicação de eventuais medidas na melhoria da função de atendimento externo.

Condicionantes: Financeiros: Custos associados à implementação do aplicativo nas chamadas telefónicas; Tecnológicos: aplicativo para colocar nas chamadas telefónicas plataforma do inquérito e respetiva divulgação.. Em 2021 dar-se-á continuidade à implementação do projeto através da aquisição e implementação do "aplicativo", monitorização e avaliação de resultados.O presente projeto vai ser proposto na edição do Simplex, cf. informação de 08 de abril do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e do Desenvolvimento Regional, no âmbito da preparação do SIMPLEX 2020.

INDICADORES	2018	2019	META 2020	Tolerância	Valor Crítico	PESO	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
<b>Ind8-Prazo de Implementação de métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDR LVT.</b> Forma de cálculo:prazo de implementação cf. cronograma descrição apresentada memória descritiva Valor crítico: Não existe referência para o valor crítico. Para a meta de 30 de novembro, que corresponde a 233 dias úteis e com uma tolerância de 10 dias úteis, tratando-se de um indicador com polaridade negativa, o valor crítico proposto corresponde a 168 dias úteis e resulta do seguinte cálculo: (233-10)*0,75,)			233.00	10.00	168.00	100			

**Recursos Humanos**

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção superior *	20.0	200.0		.0
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa *	16.0	256.0		.0
Técnico Superior	22.0	996.0		.0
Coordenador Técnico *	9.0	18.0		.0
Assistente Técnico *	8.0	344.0		.0
Assistente Operacional *	5.0	20.0		.0
		1834.0		

**Quadro de Avaliação e Responsabilização**
**Número de trabalhadores a exercer funções no serviço:**

31/12/2019	31/12/2020
125	158

**Recursos Financeiros**

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS (EUROS)	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	5859908		
Despesas c/Pessoal	4241036		
Aquisições de Bens e Serviços	1433687		
Outras Despesas Correntes	101585		
Despesas Restantes	83600		
PIDDAC	2416610		
Outros Valores			
<b>TOTAL (OF + PIDDAC + Outros)</b>	<b>8276518</b>		

**NOTA EXPLICATIVA**
**JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS**
**Avaliação Final**

<b>Eficácia</b>	<b>0.0</b>
Contribuir para a preparação do próximo período de programação	
Promover o apoio ao planeamento territorial	
Promover intervenções de acompanhamento da implementação da estratégia de desenvolvimento regional	
<b>Eficiência</b>	<b>0.0</b>
Otimizar a aplicação dos Fundos Estruturais na Região	
<b>Qualidade</b>	<b>0.0</b>
Sensibilizar os atores para a gestão de resíduos	
Implementar medidas propostas na alínea a) do nº1 do art.º25º da LOE2020, no que se refere à conciliação da vida profissional, familiar e pessoal e da motivação	
Implementar medidas propostas na alínea c) do nº 1 do art.º25º da LOE2020, no que se refere à qualidade do atendimento	

TAXA DE REALIZAÇÃO FINAL	NOTA FINAL
0	

Indicadores	Justificação do Valor Crítico
Prazo de elaboração da Estratégia 2030 num processo articulado com a Área Metropolitana de Lisboa Forma de cálculo:Prazo de elaboração	
Prazo de produção de uma memória descritiva e do mapeamento dos serviços dos ecossistemas na Região de Lisboa e Vale do Teio	
Prazo de elaboração da Revisão da EREIL_ Estratégia de Especialização Regional de Lisboa Forma de cálculo:Prazo de elaboração do documento	
Taxa de execução da meta N+3 do PORLisboa 2020 Forma de cálculo:Valor Fundo acumulado dos pedidos de pagamento intermédios submetidos	
Taxa de compromisso do PORLisboa2020 Forma de cálculo:Total do Valor Aprovado/Total do Valor Programado para o	

**Quadro de Avaliação e Responsabilização**

<b>Nº de ações de sensibilização sobre gestão de resíduos</b> Forma de cálculo:Nº de ações de sensibilização que ocorram nas instalações físicas da	
<b>Nº de medidas de apoio que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal. Forma de cálculo:Nº de medidas implementadas. Valor crítico: Considerou-se</b>	
<b>Prazo de Implementação de métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDR LVT.Forma de cálculo:prazo de implementação cf. cronoqrama</b>	

Indicadores	Fonte de Verificação
<b>Prazo de elaboração da Estratégia 2030 num processo articulado com a Area Metropolitana de Lisboa</b> Forma de cálculo:Prazo de elaboração	Filedoc/Siid
<b>Prazo de produção de uma memória descritiva e do mapeamento dos serviços dos ecossistemas na Região de Lisboa e Vale do Tejo</b>	Filedoc/Siid
<b>Prazo de elaboração da Revisão da ERE1L_ Estratégia de Especialização Regional de Lisboa</b> Forma de cálculo:Prazo de elaboração do documento	Filedoc/Siid
<b>Taxa de execução da meta N+3 do PORLisboa 2020</b> Forma de cálculo:Valor Fundo acumulado dos pedidos de pagamento intermédios submetidos	SI LISBOA2020/Siid
<b>Taxa de compromisso do PORLisboa2020</b> Forma de cálculo:Total do Valor Aprovado/Total do Valor Programado para o	SI LISBOA2020/Siid
<b>Nº de ações de sensibilização sobre gestão de resíduos</b> Forma de cálculo:Nº de ações de sensibilização que ocorram nas instalações físicas da	Site
<b>Nº de medidas de apoio que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal. Forma de cálculo:Nº de medidas implementadas. Valor crítico: Considerou-se</b>	Filedoc/Siid
<b>Prazo de Implementação de métricas de qualidade no atendimento telefónico e presencial na CCDR LVT.Forma de cálculo:prazo de implementação cf. cronoqrama</b>	Filedoc/Siid