

# Relatório de Atividades Autoavaliação 2012

Ciclo anual de gestão 2012

COMISSÃO DE COORDENAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL DE LISBOA E VALE DO TEJO



15 de Abril de 2013

# Relatório de Atividades Autoavaliação 2012

---

Ciclo anual de gestão 2012

Título	Relatório de Atividades Autoavaliação de 2012
Edição	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo (CCDR LVT)
Coordenação	Presidência da CCDR de Lisboa e Vale do Tejo
Elaboração	CCDR de Lisboa e Vale do Tejo
Data elaboração	Abril 2013

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

Morada	Rua Artilharia Um, 33 – 1269-145 Lisboa
Telefone	21 383 71 00
Fax	21 383 12 92
Endereço Internet	<a href="http://www.ccdr-lvt.pt">www.ccdr-lvt.pt</a>

<b>I. INTRODUÇÃO</b> .....	4
A REGIÃO LISBOA E VALE DO TEJO .....	4
A COMISSÃO DE COORDENAÇÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL DE LISBOA E VALE DO TEJO .....	5
ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS.....	10
OPERACIONALIZAÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES / AUTOAVALIAÇÃO 2012 .....	10
<b>II. AUTOAVALIAÇÃO 2012</b> .....	12
1. QUAR 2012 – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS .....	12
2. EXPRESSÃO QUALITATIVA DA AUTOAVALIAÇÃO 2012.....	14
3. PLANO DE ATIVIDADES 2012 – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS .....	14
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NÃO PREVISTAS NO PLANO DE ATIVIDADES 2012: INDICAÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS .....	28
5. GRANDES OPÇÕES DE PLANO DE GOVERNO 2012-2015: ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	29
6. INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR: ALÍNEAS A) A F) DO PONTO 2 DO ARTIGO 15.º “AUTOAVALIAÇÃO” DA LEI N.º 66-B/2007, DE 28 DE DEZEMBRO .....	30
7. COMPARAÇÃO DAS UNIDADES HOMOGÉNEAS .....	38
8. FIABILIDADE DO SISTEMA DE INDICADORES DE DESEMPENHO (SIID) .....	39
<b>III. AFETAÇÃO DE RECURSOS</b> .....	40
1. RECURSOS HUMANOS .....	40
2. RECURSOS FINANCEIROS.....	41
3. RECURSOS PATRIMONIAIS .....	43
4. CONTRATAÇÃO EXTERNA .....	43
<b>IV. RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO SIADAP 2 3</b> .....	46
<b>V. BALANÇO SOCIAL 2012</b> .....	46
1. ANÁLISE SINTÉTICA DA INFORMAÇÃO PREVISTA NO DECRETO-LEI N.º 190/96, DE 9 DE OUTUBRO (INCLUI INFORMAÇÃO SOBRE A FORMAÇÃO PROFISSIONAL).....	46
2. BALANÇO SOCIAL: QUADROS .....	46
<b>VI. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL</b> .....	46
1. INICIATIVAS DE PUBLICIDADE INSTITUCIONAL, EM CUMPRIMENTO DO DEFINIDO NO PONTO 10 DA RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS N.º 47/2010, DE 25 JUNHO.....	46
<b>VII. MONITORIZAÇÃO OPERACIONAL E COMUNICAÇÃO</b> .....	47
<b>VIII. AVALIAÇÃO FINAL</b> .....	49
1. APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS (DESCRITA NO CAPÍTULO II – AUTOAVALIAÇÃO 2012) .....	49
2. MENÇÃO PROPOSTA PELO DIRIGENTE MÁXIMO DO SERVIÇO COMO RESULTADO DA AUTOAVALIAÇÃO, DE ACORDO COM O N.º 1 DO ARTIGO N.º 18.º DA LEI N.º 66-B/2007, DE 28 DE DEZEMBRO.....	49
3. CONCLUSÕES PROSPETIVAS FAZENDO REFERÊNCIA, NOMEADAMENTE, A UM PLANO DE MELHORIA A IMPLEMENTAR NO ANO SEGUINTE .....	50
<b>ANEXOS</b> .....	52
ANEXO 1 – QUAR 2012: RESULTADOS ALCANÇADOS	
ANEXO 2 - RELATÓRIO SIID: QUAR 2012, POR INDICADOR DE DESEMPENHO	
ANEXO 3A – RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS UTILIZADORES EXTERNOS: UTENTES EM GERAL (SITE) E ENTIDADES PARCEIRAS	
ANEXO 3B – RESULTADOS DOS INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO AOS PARTICIPANTES, NOS PRINCIPAIS EVENTOS	
ANEXO 4 – RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO AOS DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES	
ANEXO 5 – RELATÓRIO ANUAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO SIADAP 2 3	

ANEXO 6A – BALANÇO SOCIAL 2012: ANÁLISE SINTÉTICA DA INFORMAÇÃO PREVISTA NO DECRETO-LEI N.º 190/96, DE 9 DE OUTUBRO

ANEXO 6B – QUADROS DO BALANÇO SOCIAL 2012

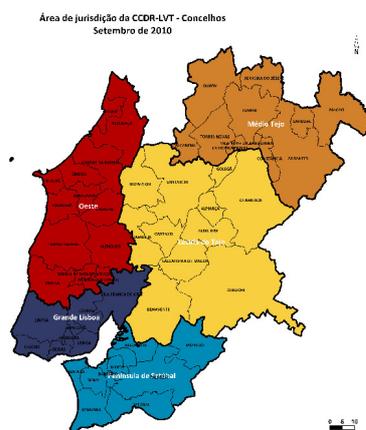
## I. Introdução

### A Região Lisboa e Vale do Tejo

A Região de Lisboa e Vale do Tejo (RLVT), região capital de Portugal, integra as NUTS III da Grande Lisboa, Lezíria do Tejo, Médio Tejo, Oeste e Península de Setúbal, numa área de 12 204 Km<sup>2</sup>; estas 5 NUTS III abrangem 52 concelhos e 535 Freguesias. A Lei 22/2012, de 30 de maio, aprovou o regime jurídico da reorganização administrativa territorial autárquica. O seu art.º 4º criou a Unidade Técnica para a Reorganização Administrativa do Território (UTRAT), relativamente à qual a Resolução da Assembleia da República 80-A/2012 resolveu, nos termos do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição, adotar as respetivas normas de funcionamento, definindo a sua natureza como um órgão de natureza externa a funcionar junto da Assembleia da República (AR). A UTRAT integrou, entre outros, um membro de cada uma das Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional (Declaração 7/2012 da Assembleia da República - Diário da República n.º 130, 1.ª série, de 6 de julho de 2012).

A 28 de janeiro, foi publicada a Lei 11-A/2013 dando cumprimento à obrigação da reorganização administrativa do território das freguesias constante da Lei n.º 22/2012, de 30 de maio. Quanto ao território abrangido pela RLVT, a Lei 11-A/2013 enquadra a diminuição do respetivo número de freguesias ali situadas, excetuando o município de Lisboa, em menos 146 freguesias, face ao número de freguesias existente, e a transferência de uma freguesia integrada no território do município de Santarém para o território do município da Golegã. Altera, ainda, internamente aos territórios municipais, os limites de freguesias situadas nos municípios da Amadora, das Caldas da Rainha e de Ferreira do Zêzere.

Relativamente ao município de Lisboa, com 53 freguesias situadas no respetivo território, a Lei 56/2012 de 8 de novembro, procedeu à reorganização administrativa do território deste município, definindo 24 freguesias no seu novo mapa administrativo, sendo alargada a área total do município com a concretização da freguesia de Parque das Nações, que dessa forma modifica também o limite concelhio a norte (até junto ao rio Trancão) e, associadamente, o limite concelhio a sul no caso do município de Loures. Esta Lei prevê, assim, a redução de 29 unidades do número de freguesias existente no município de Lisboa.



Mapa: RLVT 2012

Em termos gerais, segundo os respetivos regimes jurídicos estabelecidos, a efetivação destas alterações ocorrerá com as eleições autárquicas previstas para 2013 (setembro/outubro), sendo eleitos os órgãos das autarquias resultantes desta reconfiguração. Assim, no conjunto, a RLVT observará, em 2013, na configuração das freguesias situadas no respetivo território abrangido, menos 175 freguesias.

A Região concentra algumas das principais infraestruturas científicas e tecnológicas, económicas, financeiras e políticas de Portugal, e assume-se, claramente, como o motor do desenvolvimento nacional. Os 3,7 milhões de portugueses que nela vivem, estudam e trabalham produzem cerca de metade da riqueza do país. A Região oferece ainda uma diversidade de paisagens, de atividades e de culturas que fazem dela uma região única na Europa.

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

A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo (CCDR LVT) integra a administração periférica do Estado no âmbito do MAMAOT (Decreto-Lei n.º 7/2012, de 17 de janeiro) e o seu modelo organizacional foi definido pelo Decreto-Lei n.º 228/2012, de 25 de outubro. Até à entrada em vigor do novo modelo de organização interna, a CCDR LVT compreende 6 direções de serviço e 14 unidades orgânicas flexíveis (Portaria n.º 528/2007, de 30 de abril e Despacho n.º 12 166/2007, de 19 de junho).

A CCDR LVT prossegue as suas atribuições no domínio do desenvolvimento regional e fundos comunitários funcionando como principal interlocutor junto dos cidadãos e das suas organizações de forma a assegurar uma maior relação de proximidade no âmbito da dinâmica das políticas de ambiente, de ordenamento do território, de desenvolvimento regional e de administração local.

2012, ano especialmente crítico da vida do país, em que uma gestão cautelosa e conservadora dos recursos é imprescindível para se poderem vencer os desafios que a economia e as finanças nacionais atravessam, e em que estão em marcha importantes mudanças estruturais no país e na administração, a CCDR LVT recebeu uma nova liderança. A sua incumbência não se resumiu apenas a fazer a gestão e a dar continuidade aos compromissos assumidos e aos processos em curso, mas, também, a lançar as bases para uma reforma mais profunda da instituição, da sua cultura e lógica de funcionamento.

Em 2012 lançou-se os trabalhos de preparação de uma nova Agenda Estratégica da CCDR LVT tendo sido estabelecido o referencial metodológico, tendo em vista o diagnóstico do que deverá ser a Missão da CCDR LVT e o seu modo de atuar em prol do desenvolvimento institucional, num futuro que se prevê exigente mas que se pretende seja oportuno para o fortalecimento e projeção regional. Dos trabalhos desenvolvidos foi já possível, para o ciclo de gestão seguinte (2013), reformular os 5 objetivos estratégicos, alinhando-os na mudança institucional em que esta CCDR se encontra, tanto no seu ambiente interno como externo.

Paralelamente, e no âmbito do planeamento estratégico para a Região de Lisboa, deu-se início aos trabalhos de preparação do próximo período de programação de apoios comunitários 2014-2020, destacando-se nos trabalhos preparatórios a formulação do Plano de Ação Regional de Lisboa 2014-2020, a apresentar em 2013.

### Estrutura Orgânica

No final do ciclo anual de gestão de 2012, a estrutura orgânica da CCDR LVT, prevista na Decreto-Lei n.º 228/2012, de 25 de outubro, compreende os seguintes órgãos:

#### **Presidente**

Prof. Doutor Eduardo Brito Henriques

#### **Vice – Presidentes (2)**

Dr. Joaquim Sardinha

Eng.º José Damas Antunes

## Fiscal Único

Sociedade APPM – Ana Calado Pinto & Pedro de Campos Machado, Lda., SROC n.º 223, representada pela Dra. Ana Calado Pinto, ROC n.º 1103.

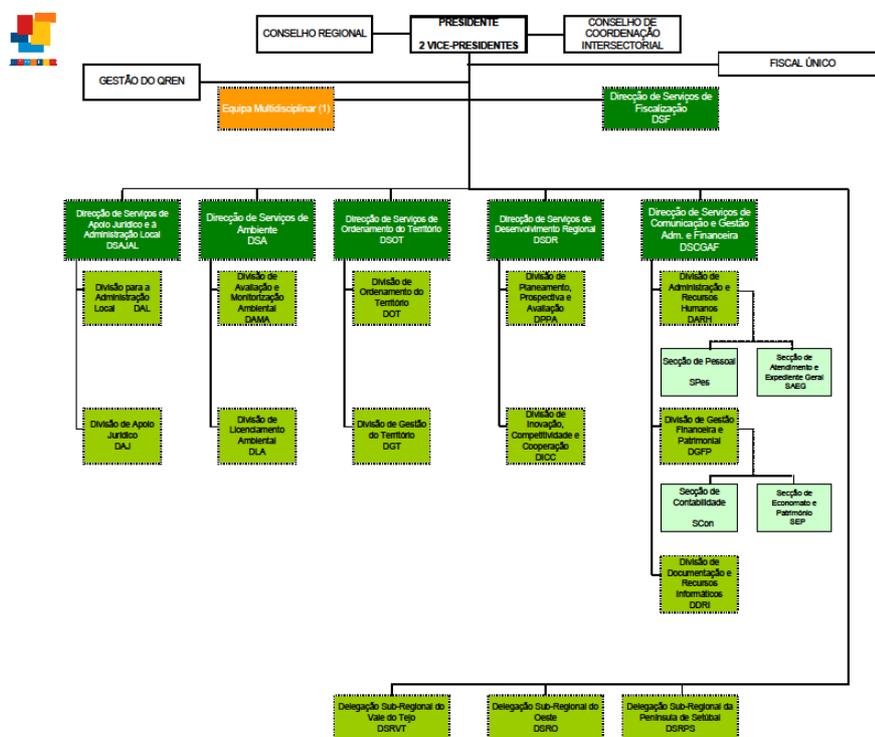
## Conselho de Coordenação Intersectorial

Com a composição e competências previstas no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 228/2012, de 25 de outubro.

## Conselho Regional

Com a composição e competências previstas no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 228/2012, de 25 de outubro.

A CCDR LVT compreendeu 6 direções de serviço e 14 unidades orgânicas flexíveis (Portaria n.º 528/2007, de 30 de abril e Despacho n.º 12 166/2007, de 19 de junho).



## Direção de Serviços de Desenvolvimento Regional – DSDR

Reforçar a capacidade da CCDR LVT no âmbito do planeamento e gestão estratégicos e da monitorização e promoção do desenvolvimento regional.

### Divisão de Planeamento, prospetiva e Avaliação – DPPA

Dinamizar a execução, a monitorização e a avaliação do impacto das políticas públicas de desenvolvimento regional, nas áreas económica, social, ambiental e territorial e elaborar estudos

de diagnóstico e prospetiva, de carácter regional, nas vertentes social, económica, territorial, ambiental e institucional, caracterizando de forma sistemática e permanente a sua área de atuação e identificando as principais oportunidades e fatores críticos do desenvolvimento.

#### **Divisão de Inovação, Competitividade e Cooperação – DICC**

Apoiar a elaboração e dinamização de programas integrados e projetos que contribuam para o reforço da capacidade de iniciativa local e da competitividade da Região, promover ativa e decisivamente o processo de internacionalização da RLVT, acompanhando e participando nos grandes temas da agenda política europeia e mundial, estabelecendo e estreitando relações de parceria e/ou intercâmbios entre a Região e outras Regiões a nível internacional. Igualmente deve assegurar todo o trabalho de incidência regional inerente ao objetivo Cooperação Territorial Europeia, no âmbito do Quadro de Referência Estratégica Nacional.

#### **Observatório Regional de Lisboa e Vale do Tejo – OR LVT**

Monitorizar e analisar permanentemente as dinâmicas da Região, ao nível social, económico, ambiental e territorial, identificar os recursos disponíveis, acompanhar e aferir da eficácia e eficiência dos investimentos públicos na Região de Lisboa e Vale do Tejo, apoiando a estrutura interna de avaliação estratégica e a equipa de gestão do PORLisboa e apoiar a tomada de decisão na elaboração de políticas públicas.

#### **Direção de Serviços de Ordenamento do Território – DSOT**

Promover e colaborar na elaboração, alteração e revisão, e implementação dos instrumentos de gestão territorial, bem como a promoção dos estudos necessários ao desempenho das referidas funções e ainda a prossecução da política de desenvolvimento urbano.

##### **Divisão de Ordenamento do Território – DOT**

Promover e acompanhar a elaboração, alteração, revisão e implementação dos instrumentos de gestão territorial; assegurar a delimitação e gestão da REN e participar nos estudos e ações necessárias ao desempenho das referidas funções e ainda em matéria de gestão integrada de zonas costeiras e de conservação da natureza e da biodiversidade.

##### **Divisão de Gestão do Território – DGT**

Contribuir para o aprofundamento do sistema de gestão territorial através do apoio e acompanhamento da prática planificatória e normativa do governo e das autarquias e acautelar de modo eficaz uma ocupação equilibrada e ordenada do território, bem como prevenir e acautelar eventuais danos através da apreciação de pretensões e exposições concretas.

#### **Direção de Serviços de Ambiente – DSA**

Contribuir para a preservação e melhoria da qualidade do ambiente pelo exercício das suas competências no âmbito da avaliação ambiental, do licenciamento de atividades com repercussões no ambiente e da monitorização nos domínios do ar, do ruído e dos resíduos. Formar, informar e alertar a população sobre questões ambientais nos domínios do ar, do ruído e dos resíduos.

### **Divisão de Avaliação e Monitorização Ambiental – DAMA**

Contribuir para a melhoria da qualidade do ambiente acompanhando ou gerindo os processos de avaliação de impacto ambiental e os relativos à qualidade do ar e ambiente sonoro. Gerir a informação relativa ao estado do ambiente.

### **Divisão de Licenciamento Ambiental – DLA**

Contribuir para a prevenção e controlo da poluição através da participação nos processos de licenciamento, de gestão de resíduos e de controlo de emissões atmosféricas.

### **Direção de Serviços de Apoio Jurídico e à Administração Local – DSAJAL**

Apoiar técnica e juridicamente as autarquias locais e suas associações, visando conhecer o universo local, cooperar para o seu desenvolvimento e promover a qualidade dos serviços públicos prestados, bem como prestar assessoria jurídica aos órgãos e serviços internos da CCDRLVT e assegurar o acompanhamento dos processos de contencioso administrativo, contraordenacional e judicial, no âmbito da atividade do organismo.

#### **Divisão para a Administração Local – DAL**

Apoiar tecnicamente as autarquias locais e suas associações, visando conhecer o universo local, cooperar para o seu desenvolvimento e promover a qualidade dos serviços públicos prestados.

#### **Divisão de Apoio Jurídico – DAJ**

Prestar apoio jurídico aos órgãos e serviços da CCDR e à Administração Local. Proceder à instrução dos processos de contraordenação e ao acompanhamento dos processos de contencioso administrativo e judicial respeitantes à esfera de competências material e territorial da CCDR.

### **Direção de Serviços de Comunicação e Gestão Administrativa e Financeira – DSCGAF**

Assegurar a execução de medidas de organização e gestão nos planos administrativo, financeiro, patrimonial, de recursos humanos, de recursos e meios informáticos e de comunicação da CCDRLVT, assim como dinamizar a aplicação de normas e procedimentos de modernização técnica e administrativa.

#### **Divisão de Administração e Recursos Humanos – DARH**

Assegurar a gestão de recursos humanos, o tratamento do expediente e o atendimento presencial e telefónico dos clientes da CCDRLVT

#### **Divisão de Gestão Financeira e Patrimonial – DGFP**

Exercer o controlo e o acompanhamento financeiro e patrimonial, tendo por objetivo a adoção de medidas adequadas à gestão integrada dos recursos.

#### **Divisão de Documentação e Recursos Informáticos – DDRI**

Contribuir no domínio da sociedade da informação e do conhecimento, através da promoção de uma cultura de qualidade mediante a melhoria dos métodos e processos de trabalho, recorrendo às novas tecnologias. Integração dos sistemas de informação técnico-administrativo de gestão dos recursos informativos, informáticos e de comunicação necessários à realização das atividades da

Comissão; promoção e difusão de documentação/informação de âmbito regional com prestação de um serviço de informação de qualidade, na perspetiva científica, técnica e económica e de excelência no serviço público.

### **Direção de Serviços de Fiscalização – DSF**

Contribuir para a vigilância do território e fiscalizar nas áreas de ambiente, de conservação da natureza e do ordenamento do território, com vista ao reforço e consolidação da capacidade de intervenção naquelas áreas e à reposição da legalidade.

### **Serviços Sub-Regionais:**

Apoiar os serviços centrais da CCDRLVT na gestão e cumprimento dos investimentos regionais, no reforço e consolidação da capacidade de intervenção nas áreas do ordenamento do território e ambiente, com vista à promoção da qualidade e melhoria da gestão.

#### **Delegação Sub-Regional do Oeste – DSRO**

#### **Delegação Sub-Regional do Vale do Tejo – DSRVT**

#### **Delegação Sub-Regional da Península de Setúbal – DSRPS**

### **Unidade Verificação e Triagem - UVT e Sala de Digitalização/Sistema de Informação Geográfica - SD/SIG**

Assegurar a gestão documental e processual e proceder, ainda, à respetiva instrução, com base nos Instrumentos de Gestão Territorial em vigor, nas áreas de ordenamento, ambiente e fiscalização.

### **Unidade de Instrução Técnica de Processos – UITP**

Assegurar a instrução cartográfica das intenções entradas na CCDR LVT face aos IGT e condicionantes em vigor para posterior análise técnica nas áreas do Ordenamento do Território e Ambiente.

### **Gabinete de Apoio à Presidência – GAP**

Assegurar a articulação com os serviços e parceiros da Região, bem como planear e organizar as tarefas que lhe são atribuídas pela Presidência; prestar apoio administrativo e logístico ao Conselho da Região; assegurar o desenvolvimento das relações institucionais da CCDRLVT com os órgãos e estruturas dos poderes central, local e regional, com institutos públicos, associações de municípios e instituições privadas com atividade relevante na região; garantir a organização e o tratamento da informação nos órgãos de comunicação social; promover, organizar e implementar eventos nas áreas de intervenção da CCDRLVT; promover e divulgar a imagem da CCDRLVT; colaborar na promoção e elaboração de edições.

## Orientações estratégicas

### **Missão** (Decreto-Lei n.º 228/2012, de 25 de outubro)

Executar as políticas de ambiente, ordenamento do território e cidades e de desenvolvimento regional, ao nível das respetivas áreas geográficas de atuação, e apoiar tecnicamente as autarquias locais e as suas associações.

### **Visão** (Agenda Estratégica CCDR LVT, 2008)

Administração Pública Regional com poderes reforçados para impulsionar o desenvolvimento regional sustentável, em particular nas funções de gestão do investimento público e de coordenação e concertação das administrações regionais, sendo ela própria uma estrutura com serviços fortemente desconcentrados, funcionando em ambiente de Sociedade do Conhecimento, recursos humanos qualificados e motivados e cultura de serviço relacional e eficiente à Comunidade e aos “Clientes”.

### **Objetivos estratégicos** (Agenda Estratégica CCDR LVT, 2008)

- |              |   |
|--------------|---|
| <b>OE 1.</b> | <b>Prosseguir e consolidar o planeamento e a gestão estratégica regional</b>  |
| <b>OE 2.</b> | <b>Otimizar a gestão dos fundos estruturais e incrementar a participação da CCDR LVT na coordenação dos investimentos públicos a nível regional</b> |
| <b>OE 3.</b> | <b>Incrementar a relevância internacional da Região</b>   |
| <b>OE 4.</b> | <b>Prosseguir e consolidar o planeamento e a gestão territorial e ambiental</b>   |
| <b>OE 5.</b> | <b>Promover a melhoria contínua do desempenho organizacional, num quadro de ética e eficiência, visando o reconhecimento dos seus clientes</b>      |

## Operacionalização do Relatório de Atividades / Autoavaliação 2012

Sendo um instrumento do Ciclo Anual de Gestão de 2012, o presente Relatório de Atividades/Autoavaliação dos serviços resulta da avaliação do Plano de Atividades de 2012 em articulação com a avaliação da concretização do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 2012, nos termos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, em conjugação com o Decreto-Lei n.º 183/1996, de 27 de Setembro. O Relatório de Atividades / Autoavaliação dos serviços 2012 (SIADAP 1) constitui, pois, o suporte para a proposta de avaliação pelo dirigente máximo do serviço, de acordo com o n.º 1 do artigo n.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que estabelece o SIADAP.

O Relatório das Atividade/Autoavaliação 2012 apresenta o nível de execução dos objetivos operacionais que, previamente, definiu em Plano de Atividades 2012, bem assim, da concretização do QUAR 2012 (versão final), nas suas vertentes de eficácia, eficiência e qualidade, instrumento aprovado pela Tutela em 12/10/2012.

Em termos metodológicos, a elaboração do Relatório de Atividades / Autoavaliação 2012 sustenta-se em 2 vertentes operacionais:

- a) Avaliação do QUAR 2012: avaliação dos resultados anuais do QUAR 2012, com dados reportados a 31/12/2012, suportado tecnologicamente no SIID – Sistema de Informação de Indicadores de Desempenho da CCDR LVT. A informação constante no SIID sustenta, pois, a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados que suporta a menção proposta por esta CCDR, como resultado da autoavaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo n.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que estabelece o SIADAP (ponto **VIII – Avaliação Final** deste documento).
- b) Avaliação do Plano de Atividades 2012: avaliação dos resultados anuais dos restantes objetivos operacionais/indicadores reportados a 31/12/2012, no SIID – Sistema de Informação de Indicadores de Desempenho da CCDR LVT, apresentando-se informação sobre os desvios ocorridos.

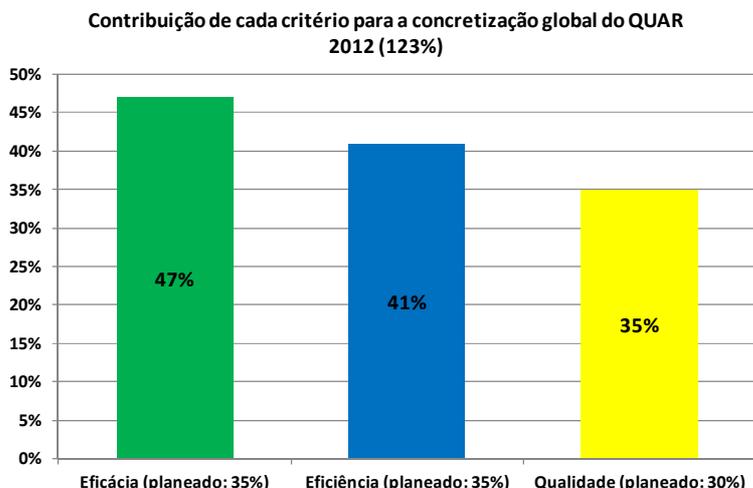
## II. Autoavaliação 2012

### 1. QUAR 2012 – Avaliação dos resultados alcançados

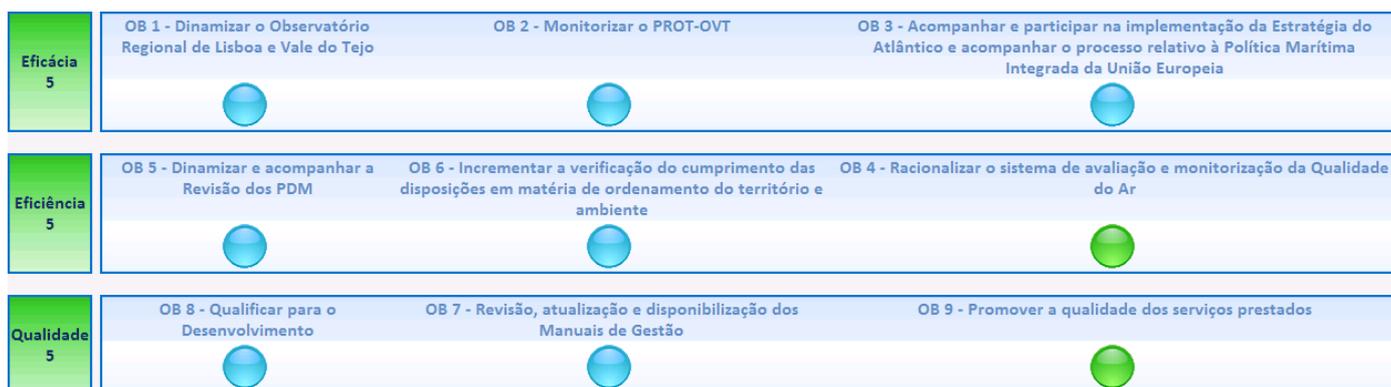
A Autoavaliação evidencia os resultados do QUAR 2012 alcançados em 31 de dezembro e os desvios verificados de acordo com o aprovado pela Tutela. No quadro seguinte visualiza-se a expressão quantitativa dos resultados alcançados e os desvios (positivos) verificados no QUAR 2012 no modelo adotado pelos serviços (Anexo 1 - QUAR 2012: resultados alcançados):

Objectivos Operacionais										
<b>Eficácia</b>										<b>35,0</b>
<b>O1: Dinamizar o Observatório Regional de Lisboa e Vale do Tejo</b>										<b>Peso: 40,0</b>
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1: Reforço da base de indicadores (PROT) (Número de indicadores carregados considerados relevantes)			45	5	50	50	12	54	145%	Superou
Ind 2: Elaboração e divulgação de 2 Info datas (semestrais) (prazo)			359	7,5	351	50	12	348	135%	Superou
<b>O2: Monitorizar o PROT-OVT</b>										<b>Peso: 40,0</b>
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 3: 2º Relatório de Monitorização do PROT-OVT (prazo)			351	15	336	100	12	333	130%	Superou
<b>O3: Acompanhar e participar na implementação da Estratégia do Atlântico e acompanhar o processo relativo à Política Marítima Integrada da União Europeia</b>										<b>Peso: 20,0</b>
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 4: Cooperar com o Fórum do Atlântico na elaboração do Plano de Ação que concretize a Estratégia do Atlântico (Nº contributos preparados/ nº contributos solicitados)			87,5%	13%	100%	100	12	100%	125%	Superou
<b>Eficiência</b>										<b>35,0</b>
<b>O4: Racionalizar o sistema de avaliação e monitorização da Qualidade do Ar</b>										<b>Peso: 40,0</b>
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 5: Relatório final relativo à reestruturação e racionalização da rede de monitorização da qualidade do ar (prazo)			351	15	336	100	12	345	100%	Atingiu
<b>O5: Dinamizar e acompanhar a Revisão dos PDM</b>										<b>Peso: 30,0</b>
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 6: Emissão de pareceres a estudos e propostas nos prazos estabelecidos nos cronogramas (Nº de pareceres dentro do prazo / Nº total de pareceres)			95%	5%	100%	100	12	100%	125%	Superou
<b>O6: Incrementar a verificação do cumprimento das disposições em matéria de ordenamento do território e ambiente</b>										<b>Peso: 30,0</b>
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 7: Ações de fiscalização (processos) realizadas e elaboração dos relatórios, no prazo máximo de 15 dias úteis (Nº processos em que cumpriu o prazo / Nº total dos processos concluídos)			85%	5%	90%	100	12	92%	133%	Superou
<b>Qualidade</b>										<b>30,0</b>
<b>O7: Revisão, atualização e disponibilização dos Manuais de Gestão</b>										<b>Peso: 30,0</b>
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 8: Procedimentos e circuitos: Ambiente			335	15	320	50	12	317	130%	Superou
Ind. 9: Procedimentos e circuitos: Ordenamento do Território			335	15	62	50	12	62	125%	Superou
<b>O8: Qualificar para o desenvolvimento</b>										<b>Peso: 40,0</b>
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 10: Formação para a administração local da RLVT (Nº ações executadas / nº ações planeadas)			95%	5%	100%	80	12	111%	125%	Superou
Ind. 11: Cumprimento da RCM nº 89/2010 (meta 100% em 2013) / Nº formados (acumulado 2011e2012) / Nº colaboradores			89%	1%	90%	20	12	90%	125%	Superou
<b>O9: Promover a qualidade dos serviços prestados</b>										<b>Peso: 30,0</b>
INDICADORES	2010	2011	META 2012	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind. 12: Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras 2012 (prazo)			282	0	281	100	12	277	100%	Atingiu
<b>OBJECTIVOS MAIS RELEVANTES</b>										
OB 1. Dinamizar o Observatório Regional de Lisboa e Vale do Tejo OB 2. Monitorizar o PROT-OVT OB 4. Racionalizar o sistema de avaliação e monitorização da Qualidade do Ar OB 5. Dinamizar e acompanhar a Revisão dos PDM OB 8. Qualificar para o desenvolvimento										
<b>NOTA EXPLICATIVA</b>										
O somatório dos 5 objetivos operacionais mais relevantes representa 65% do peso total. O resultado obtido é apurado através de: a) ponderação do peso no total de cada objetivo operacional, considerados os pesos nos critérios de eficácia, eficiência e qualidade; b) tendo em conta o peso de cada objetivo operacional no total e em cada critério, são agregados 5 objetivos de maior peso (2 de eficácia, 2 de eficiência e 1 de qualidade) e que representam mais de 50%, nomeadamente, 65% (14%+14%+14%+11%+12%+65%). Nota: Foram considerados "dias seguidos".										

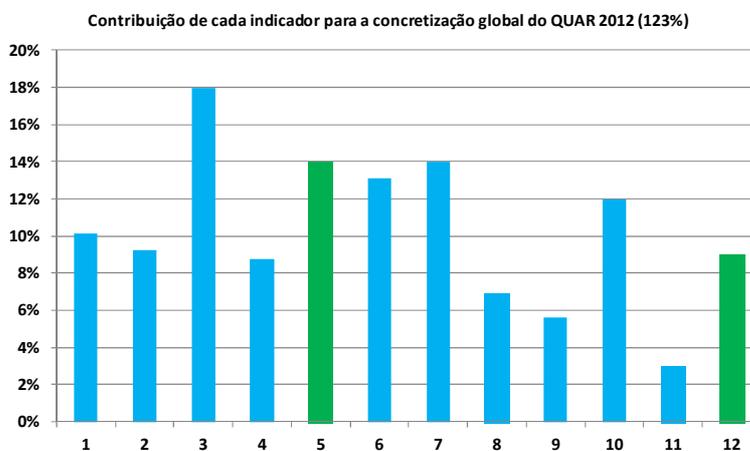
O resultado global alcançado foi de 123%, seguidamente referenciados e sintetizados (e discriminados no Anexo 2 - Relatório SIID: QUAR 2012, por indicador de desempenho):



### SIID: Relatório do QUAR 2012



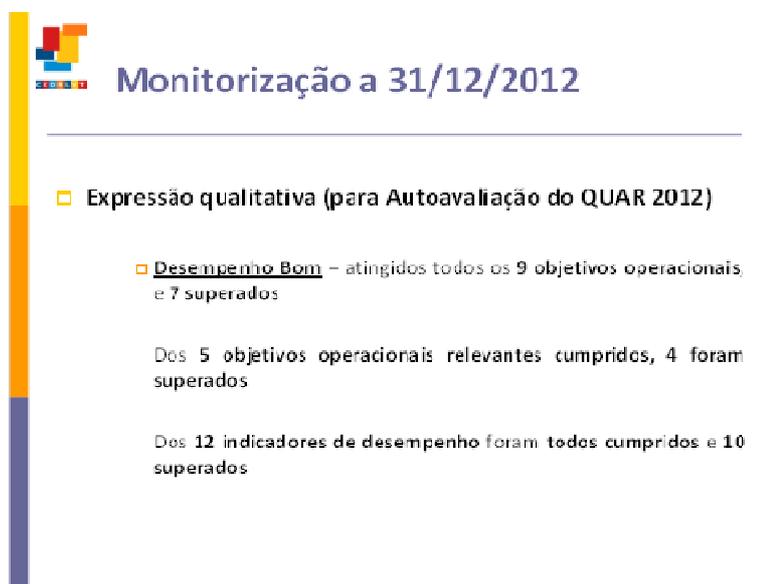
**Legenda:** Bola azul: objetivo operacional com concretização de superação      Bola encarnada: objetivo operacional não alcançado  
 Bola verde: objetivo operacional alcançado      Bola branca: objetivo operacional sem medição  
 Bola amarela: objetivo operacional não alcançado mas com proximidade da concretização      Bola cinzenta: objetivo operacional revisto e anulado



## 2. Expressão qualitativa da Autoavaliação 2012

A Expressão qualitativa da Autoavaliação 2012, segundo a alínea a) do n.º1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, e Decreto-Lei n.º 183/1996, de 27 de setembro, é de:

**Desempenho Bom: A CCDR LVT atingiu todos os 9 objetivos operacionais, superando 7. A concretização global do QUAR 2012 da CCDR LVT é de 123%.**

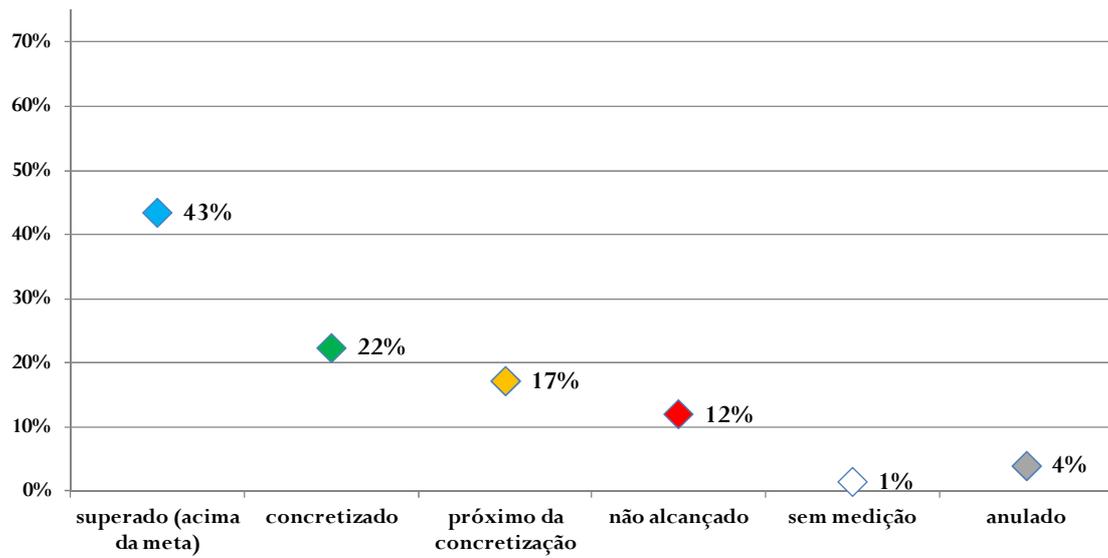


## 3. Plano de Atividades 2012 – Avaliação dos resultados alcançados

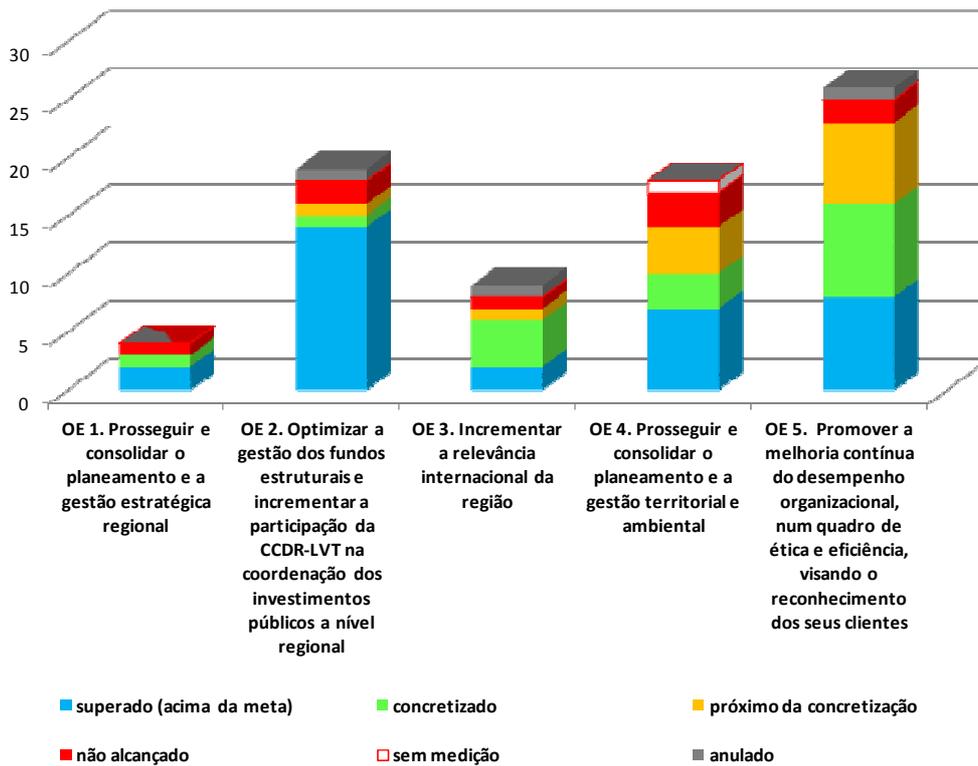
A Autoavaliação evidencia os resultados globais do Plano de Atividades 2012 alcançados em 31 de dezembro e os desvios verificados.

O resultado global alcançado é de 65% de concretização dos objetivos operacionais planeados, dos quais 43% superaram a meta definida. As fundamentações dos 17% objetivos operacionais com concretização quase atingida, dos 12% objetivos operacionais não alcançados, do 1% sem medição e dos 4% anulados, serão referenciadas, caso a caso, no presente documento.

### Plano de Atividades 2012: concretização

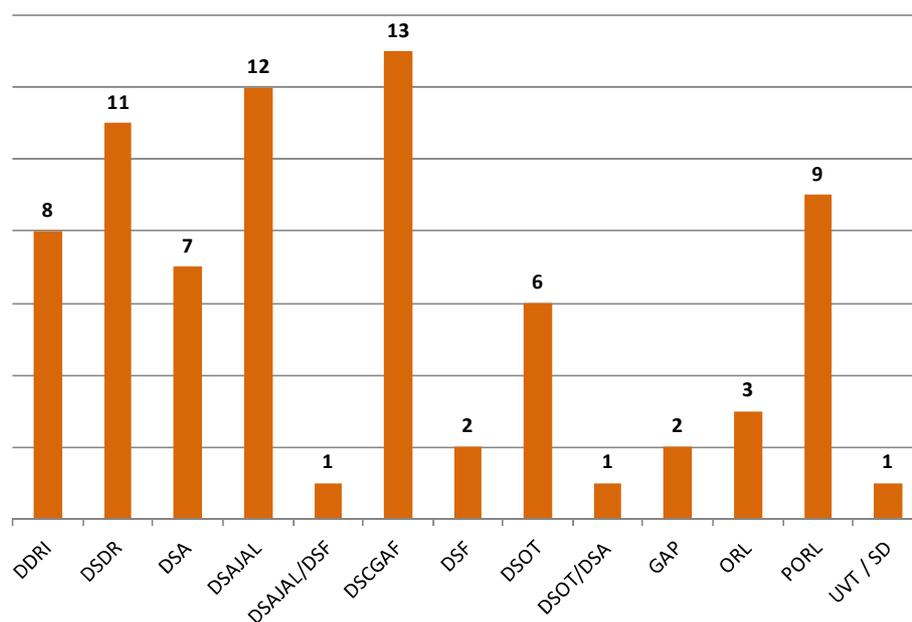


### Concretização dos objetivos operacionais (n.º) por Objetivo Estratégico



Destacando a distribuição dos 76 objetivos operacionais pelas unidades orgânicas,

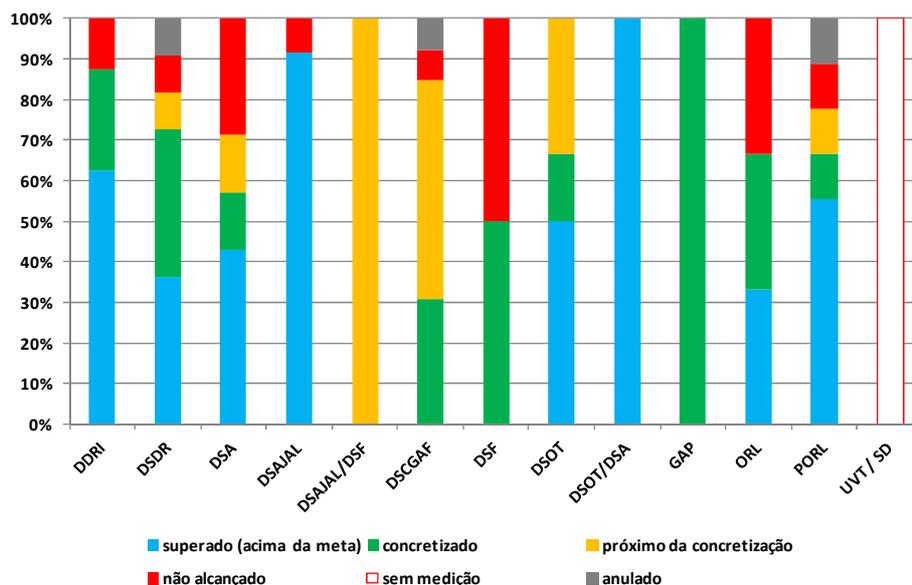
## N.º de objetivos operacionais por unidade orgânica



\*DSAJAL/DSF e DSOT/DSA são objetivos operacionais partilhados.

apresenta-se, também, a concretização relativa de cada uma:

## Concretização relativa de cada objetivo operacional por unidade orgânica



Passa-se a apresentar a concretização por objetivo estratégico, apresentando as fundamentações dos objetivos operacionais não alcançados, sem medição ou anulados, conforme o acima referido, as quais integram o Sistema de Informação de Indicadores de Desempenho (SIID) e são introduzidas pelos respetivos responsáveis de validação.

A apresentação é ilustrada pela classificação semaforica do SIID que, em qualquer momento, comunica o nível de performance dos objetivos operacionais; neste caso, a sua concretização a 31 de dezembro de 2012.

**Legenda:**

**Bola azul:** objetivo operacional com concretização de superação

**Bola verde:** objetivo operacional alcançado

**Bola amarela:** objetivo operacional não alcançado mas com proximidade da concretização

**Bola encarnada:** objetivo operacional não alcançado

**Bola branca:** objetivo operacional sem medição

**Bola cinzenta:** objetivo operacional revisto e anulado

Objetivo estratégico 1.: Prosseguir e consolidar o planeamento e a gestão estratégica regional		
Objetivo Operacional	1.1 - Dinamizar o Observatório Regional de Lisboa e Vale do Tejo	
	1.2 - Fomentar a participação do item "criatividade" nos processos de regeneração urbana e no desenvolvimento económico da Região de Lisboa, criando bases para que as indústrias criativas sejam consideradas como um tema-chave no próximo período de programação financeira (2014 - 2020)	
	1.3 - Elaboração de Relatório de Caracterização e Diagnóstico da Rede de Equipamentos Coletivos na AML 2ª-fase	
	1.4 - Iniciar o processo de revisão da Agenda Estratégica da CCDR-LVT	

Objetivo operacional	Indicador de desempenho	Unidade orgânica responsável	Fundamentação <i>(a classificação semaforica resulta do nível de concretização de todos os indicadores do objetivo operacional, caso integre mais do que um)</i>
1.3	Relatório de Caracterização e Diagnóstico da Rede de Equipamentos na AML (ATLAS) - 2ª Fase	ORL	<b>Não concretizado:</b> O Atlas encontra-se em elaboração, com o <i>layout</i> e estrutura finalizados e aprovados internamente. No entanto, após validação da informação com a Carta Social do Ministério da Segurança Social e Solidariedade foram detetadas falhas na informação enviada por municípios, e não se obteve resposta de 1 município. Optou-se por adiar a sua edição para 2013.

**Objetivo Estratégico 2.: Optimizar a gestão dos fundos estruturais e incrementar a participação da CCDR-LVT na coordenação dos investimentos públicos a nível regional**

<b>Objectivo Operacional</b>	2.6 - SIAL–Sistema Integrado de Informação das Autarquias Locais	
	2.7 - SATAPOCAL – Subgrupo de Apoio Técnico para Aplicação do POCAL	
	2.15 - Implementar o Plano de Comunicação do POR Lisboa	
	2.16 - Elaborar o relatório de execução do POR Lisboa	
	2.20 - Efectuar ações de verificação no local das candidaturas do PORL	
	2.21 - Controlo interno do PORL	
	2.22 - Prestar de informação regular aos órgãos de governação do QREN e do PORL	
	2.5 - Divulgar estudo sobre os Contratos-programa e os Auxílios Financeiros	
	2.8 - Acompanhar os projetos de cooperação técnica e financeira com a Administração Local (CP, AF, BM, PE, POLIS, PRAUD e FEM)	
	2.9 - Harmonizar e divulgar a Interpretação de Regimes Jurídicos	
	2.12 - Atualizar e divulgar os pareceres técnico-jurídicos	
	2.13 - Colaborar com a Direção de Serviços de Assuntos Jurídicos e Contencioso (Secretaria-Geral do ex-MAOT) no âmbito do contencioso administrativo	
	2.14 - Promover a elaboração do Estudo de Avaliação Intercalar do PORLisboa	
	2.17 - Analisar e elaborar pareceres sobre candidaturas ao PORL	
	2.18 - Analisar e elaborar pareceres sobre candidaturas aos Sistemas de Incentivo do QREN/PORL	
	2.19 - Analisar e elaborar pareceres sobre pedidos de pagamento do PORL	
	2.23 - Prestar informação aos beneficiários	
	2.10 - Elaborar Pareceres Técnico - Jurídicos às Autarquias Locais e Associações	
	2.11 - Elaborar pareceres jurídicos no âmbito da dinâmica dos IGT	

<b>Objetivo operacional</b>	<b>Indicador de desempenho</b>	<b>Unidade orgânica responsável</b>	<b>Fundamentação</b> <i>(a classificação semafórica resulta do nível de concretização de todos os indicadores do objetivo operacional, caso integre mais do que um)</i>
2.15	Organização de eventos  Inserções publicitárias de divulgação	PORL	<b>Não concretizado:</b> A apresentação de resultados 2012, prevista, passou para Janeiro 2013.  <b>Não concretizado:</b> Não foi feita qualquer inserção publicitária de divulgação.
2.21	Controlar e assegurar a qualidade das funções delegadas nos Organismos Intermédios	PORL	<b>Não concretizado:</b> Controlo de AML iniciado, mas não concluído.
2.5	Divulgar estudo sobre os Contratos-programa e os Auxílios Financeiros	DSAJAL	<b>Não concretizado:</b> Estudo não concluído.
2.14	Promover a elaboração do Estudo de Avaliação Intercalar do PORLisboa	DSAJAL	<b>Anulado:</b> Não foi lançado, resultado da alteração do plano de avaliação do PORL na Comissão Diretiva, de 15.11.2012.

**Objetivo Estratégico 3.: Incrementar a relevância internacional da região**

<b>Objetivo Operacional</b>	3.30 - Participar no projecto OSAIS	
	3.24 - Participar nos Open Days 2012 como entidade parceira	
	3.25 - Acompanhar e participar na implementação da Estratégia do Atlântico e acompanhar o processo relativo à Política Marítima Integrada da União Europeia	
	3.26 - Definir metodologia de recolha de informação sobre Boas Práticas de Cooperação Territorial Europeia para o período 2007-2013	
	3.27 - Exploração de oportunidades de financiamento no âmbito do 7º Programa Quadro	
	3.28 - Acompanhar, dinamizar e divulgar informação relativa aos Programas de Cooperação Territorial Europeia Espaço Atlântico, Sudoeste Europeu, INTERREG IVC e URBACT II	
	3.29 - Acompanhar e participar em Redes Internacionais (CAA, CRPM, EU 2020, Iniciativa Lobbying para prolongamento do Objetivo 2 após 2013)	
	3.31 - Participar no projeto CFAEFFIPLAT - Rede para a promoção e desenvolvimento do Corredor Ferroviário Atlântico de mercadorias	
	3.32 - Participar no projeto DOROTHY - 7º Programa Quadro	

Objetivo operacional	Indicador de desempenho	Unidade orgânica responsável	Fundamentação <i>(a classificação semafórica resulta do nível de concretização de todos os indicadores do objetivo operacional, caso integre mais do que um)</i>
3.26	Definir metodologia de recolha e difusão de inf.	DSDR	<b>Anulado:</b> A DICC (DSDR) deixou de ter condições de assegurar o cumprimento deste objetivo na sequência da decisão a reafecção de recurso humano em outras competências.
3.28	Apreciação de candidaturas com parceiros da Região	DSDR	<b>Não concretizado:</b> Não foram rececionadas, para apreciação, candidaturas com parceiros da região. Em 2012 o acompanhamento dos programas passou pela participação nas reuniões dos respetivos Comités de Acompanhamento e Programação dos programas, e a apreciação crítica de documentos de preparação dos futuros Programas de Cooperação.
3.31	Resposta a solicitações no âmbito dos trabalhos do projeto	DSDR	<b>Não concretizado:</b> A não atribuição de PIDDAC, em 2012, ao projeto CFAEFFIPLAT, determinou a alteração do modelo de participação da CCDR LVT no projeto, tendo esta Comissão solicitado, em tempo, ao Chefe de Fila, a alteração de parceiro efetivo a parceiro associado. Neste enquadramento não chegaram solicitações no âmbito do projeto.

**Objetivo Estratégico 4.: Prosseguir e consolidar o planeamento e a gestão territorial e ambiental**

<b>Objectivo Operacional</b>	4.40 - Desenvolver e actualizar metodologias para o inventário de emissões atmosféricas	
	4.42 - Promover a melhoria da Qualidade do Ar	
	4.43 - Licenciar Operações de Gestão de Resíduos (OGR)	
	4.46 - Incrementar a verificação do cumprimento das disposições em matéria de ordenamento do território e ambiente	
	4.33 - Monitorizar o PROT-OVT	
	4.34 - Dinamizar e acompanhar a Revisão dos PDM	
	4.35 - Produção de documentos técnicos	
	4.36 - Participar no desenvolvimento dos PU e PP	
	4.37 - Dinamizar a apreciação/autorização de ações em áreas da REN	
	4.38 - Participar nos processos de Transformação de Uso do Solo/Urbanização e Edificação	
	4.39 - Coordenar e/ou participar em processos de avaliação de impacte ambiental	
	4.41 - Racionalizar o sistema de avaliação e monitorização da Qualidade do Ar	
	4.44 - Licenciar e acompanhar a operação de deposição de resíduos em aterro	
	4.45 - Participar nos processos de licenciamento Industrial	
	4.47 - Instruir Procedimentos Contraordenacionais	
	4.48 - Verificação dos alvarás de Operadores de Gestão de Resíduos	
	4.49 - Verificação da monitorização das emissões gasosas provenientes de fontes fixas associadas a instalações industriais	
4.50 - Instrução de processos de Ordenamento de Território e Ambiente		

<b>Objetivo operacional</b>	<b>Indicador de desempenho</b>	<b>Unidade orgânica responsável</b>	<b>Fundamentação</b> <i>(a classificação semafórica resulta do nível de concretização de todos os indicadores do objetivo operacional, caso integre mais do que um)</i>
4.40	Relatório	DSA	<b>Não concretizado:</b> Este estudo seria suportado por verba PIDDAC (projeto 6424), pois a CCDR LVT não detém competência técnica para o efeito. Assim, na sequência do despacho MF 12-09-2012, não se efetivou autorização da despesa, resultando na impossibilidade de atingir a meta.
4.42	Relatório de monitorização da implementação do prog. execução do plano de melhoria da qualidade do ar	DSA	<b>Não concretizado:</b> Este Relatório poderia ser suportado por verba PIDDAC. Assim, na sequência do despacho MF 12-09-2012, não se efetivou autorização da despesa, resultando na impossibilidade de atingir a meta estabelecida.
4.46	Elaboração e expedição dos mandatos de notificação dos PCO em matéria de ambiente e ordenamento do território	DSAJAL	<b>Não concretizado:</b> Não se alcançou o proposto de 10% ( <i>o resultado a 31/12 foi Nº de instrutores = 5; Nº médio dias em 2012 = 70,4</i> ). Nota: considera-se que a forma de cálculo “ <i>Data de envio para expediente do MN ou 1º ofício de saída - Data do documento mais antigo na pasta (em dias úteis com feriados de 2011 e 2012)</i> ”, não correspondeu ao que se pretendia medir. Consistindo, este indicador, na <i>elaboração e expedição dos MN correspondentes aos Autos de Notícia recebidos</i> , foram elaborados e expedidos 522 MN dos 542 AN registados na base SiPCO; considera-se uma boa concretização, não obstante o resultado da fórmula de cálculo utilizada.
4.36	Cumprimento dos prazos para emissão de parecer ao RFCD	DSOT	<b>Não concretizado:</b> Esta discrepância entre o total de pareceres e os que foram cumpridos deve-se a uma solicitação de pareceres para 12 Planos efetuada, no mesmo momento, por um só município, não tendo sido possível cumprir os prazos.
4.37	Emissão de pareceres em processos gerais nos prazos estabelecidos	DSOT	<b>Não concretizado:</b> A meta de 70% não foi atingida ( <i>forma de cálculo Nº de pareceres concluídos no prazo / Nº total de pareceres</i> ); resultado 68,33%.
4.41	Eficiência da rede da qualidade Ar	DSA	<b>Não concretizado:</b> Na sequência do despacho MF 12-09-2012, não foi possível celebrar o contrato de manutenção da RMQA LVT, facto que inviabilizou a concretização do objetivo.

4.49	Relatório de Diagnóstico e Avaliação do cumprimento das obrigações legais previstas no Decreto-Lei N.º 78/2004, de 3 de Abril	DSF	<p><b>Não concretizado:</b> Face à saída da dirigente o projeto manteve-se na mesma fase de produção que a reportada a 1/07: Fase 1 (Seleção dos concelhos para o projeto piloto): concluída Fase 2 (Análise da base de dados SI-LIC para seleção das instalações potencialmente abrangidas): em produção Fase 3 (Verificação do histórico das instalações potencialmente abrangidas para definição efetiva do universo de instalações a verificar): por iniciar Fase 4 (Verificação, após definição do universo de instalações, da remessa dos resultados referentes ao ano anterior): não iniciada Fase 5 (Levantamento de Autos de Notícia às empresas, com instalações abrangidas, que não procederam ao envio dos resultados da monitorização, sendo remetido o respetivo Auto para o Gabinete Jurídico para sequência do PCO): não iniciada Fase 6 (Definição da base de dados para carregamento dos resultados da monitorização de emissões): em produção Fase 7 (Análise dos relatórios de monitorização apresentados, para verificação do cumprimento dos VLE aplicáveis e das condições de amostragem): não iniciada Fase 8 (Notificação das empresas que apresentaram resultados da monitorização não conformes com os VLE ou com as condições de amostragem previstas) - não iniciada</p>
4.50	Instrução de processos/digitalização suporte papel, dentro do prazo estabelecido 4 dias e Atualização de informação alfa numérica, vetorial e <i>raster</i> existente e introdução de nova informação no SIG	UITP	<p><b>Sem medição:</b> Reestruturação da UVT - Unidade de verificação e Triagem para a atual UITP - Unidade de Instrução Técnica de Processos.</p>

**Objetivo Estratégico 5.: Promover a melhoria contínua do desempenho organizacional, num quadro de ética e eficiência, visando o reconhecimento dos seus clientes**

Objectivo Operacional	5.52 - Garantir o Apoio Jurídico aos Serviços da CCDR-LVT	
	5.53 - Operacionalização de eventos e de ações de divulgação e/ou promoção da Região	
	5.60 - Qualificar para o Desenvolvimento	
	5.55 - Articular o SIADAP 1 e o Ciclo de Gestão	
	5.57 - Aplicar o SIADAP 2 e 3	
	5.62 - Monitorizar a aplicação do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	
	5.70 - Apoiar os Utilizadores dos Sistemas Informáticos e do Arquivo Intermédio da CCDR-LVT	
	5.71 - Avaliar as Massas Documentais Acumuladas	
	5.73 - Gerir os Recursos Informativos	
	5.51 - Revisão, atualização e disponibilização dos Manuais de Gestão	
	5.54 - Assessoria de comunicação da CCDR-LVT: centralizar as relações com os media; elaborar notícias, em articulação com os demais serviços, sobre as atividades relevantes da CCDR-LVT; enviar <b>press releases</b> ; divulgar notícias na intranet e no site da CCDR	
	5.56 - Utilizar o Sistema de Informação de Indicadores de Desempenho (SIID) para monitorização dos Instrumentos de Gestão (SIADAP 1)	
	5.58 - Qualificar o atendimento da CCDRLVT	
	5.59 - Promover a qualidade dos serviços prestados	
	5.61 - Gerir com eficácia os Recursos Humanos	
	5.63 - Aprovar a Nova norma de controlo interno	
	5.64 - Gerir o inventário	
	5.65 - Melhorar o sistema das reconciliações bancárias	

Objectivo Operacional	5.66 - Melhorar a qualidade da informação financeira produzida	
	5.67 - Aumentar a eficiência no tratamento dos processos chave	
	5.68 - Melhorar as condições de trabalho na CCDRLVT - higiene e segurança no trabalho	
	5.69 - Reestruturar a Aplicação de Helpdesk Informático da CCDR-LVT	
	5.72 - Garantir a Informatização de um Fundo Documental do Arquivo Intermédio da CCDR-LVT	
	5.74 - Atualizar o Manual de Políticas de Utilização de Sistemas de Informação da CCDR-LVT	
	5.75 - Apoiar os Serviços da CCDR-LVT no Tratamento de Informação Digital Georreferenciada	
	5.76 - Melhorar a Comunicação entre os Serviços Centrais e as Delegações Sub-Regionais	

Objetivo operacional	Indicador de desempenho	Unidade orgânica responsável	Fundamentação <i>(a classificação semafórica resulta do nível de concretização de todos os indicadores do objetivo operacional, caso integre mais do que um)</i>
5.55	Proposta do QUAR 2013 (versão 1) e 1ª proposta de Objetivos operacionais para o PA 2013	DSCGAF	<b>Não concretizado:</b> No último trimestre de 2012 foi definida a metodologia de elaboração do Plano de Atividades/QUAR 2013 e formulados novos objetivos estratégicos, tendo sido solicitados os contributos aos dirigentes e realizada reunião com os mesmos, integrando o assunto em apreço na respetiva ordem de trabalhos. A conclusão da versão 1 do QUAR 2013 e proposta de objetivos operacionais do PA 2013, após recolha dos contributos e respetiva consolidação e harmonização, efetivou-se no início de 2013.
5.55	Guião Interno do SIADAP 1	DSCGAF	<b>Anulado:</b> Considerando os trabalhos que decorreram no âmbito da “Comissão de Avaliação de Objetivos”, os quais não estavam previstos aquando da definição deste indicador, considerou-se a alteração do prazo de elaboração do Guião Interno do SIADAP 1. Face ao às eventuais alterações da Lei que enquadra o SIADAP 1 2 3 (Lei nº 66-B/2007) já na Lei do OE 2013, ponderou-se a não pertinência de concretização deste Guião em 2012.

5.62	Preparação e formalização do relatório referente a 2012	DSCGAF	<b>Não concretizado:</b> Foi decidido proceder à elaboração de um novo Plano no âmbito da nova orgânica da CCDR LVT (aguardam-se a publicação da Portaria/Despachos).
5.58	Implementação das propostas explicitadas no relatório de avaliação do BUA	DSCGAF	<b>Anulado:</b> A anulação do indicador atendeu aos constrangimentos orçamentais e dificuldades técnicas na implementação das medidas propostas. Este indicador foi substituído pelo "Eficácia da resposta a reclamações no livro amarelo".
5.58	Definição de circuitos de Atendimento telefónico	DSCGAF	<b>Anulado:</b> Atividade que não chegou a ser operacionalizada.
5.61	Levantamento das situações de saída de pessoal, designadamente, para aposentação, com proposta de solução interna para a sua substituição nos termos previstos na Lei	DSCGAF	<b>Anulado:</b> Não ocorreram aposentações; não foi oportuna qualquer substituição em virtude da CCDR LVT se encontrar em processo de reestruturação, atendendo, ainda à necessidade de cumprimento da RCM 22/2012.
5.61	Formalização do mapa de controlo dos procedimentos concursais	DSCGAF	<b>Anulado:</b> Não foram abertos, nem decorreram, quaisquer procedimentos concursais.
5.63	Segmentação da nova norma de controlo interno por áreas de aplicação na DSCGAF e Aprovação da nova Norma de controlo Interno	DSCGAF	<b>Anulado:</b> Esteve em apreciação a oportunidade da concretização de ambos os indicadores e decidiu-se pela anulação, em 2012.
5.64	Formalização de normas para utilizar nas contagens físicas de bens inventariáveis e de existências	DSCGAF	<b>Não concretizado:</b> Atividade que não chegou a ser operacionalizada.
5.66	Realização de 2 auditorias internas às despesas com ajudas de custo e com horas extraordinárias	DSCGAF	<b>Anulado:</b> Deixaram de existir condições de assegurar o cumprimento deste objetivo na sequência da saída de 1 recurso humano com competências nesta área.
5.66	Formalização de contas trimestrais	DSCGAF	<b>Não concretizado:</b> Foram realizados trabalhos de "prestação de contas" com referência a 31/3/2012 e 30/6/2012 e 30/9/2012 (por concluir). Foi impossível

			o cumprimento dos prazos propostos que acabaram como estipulados, nomeadamente, resultado da saída de 1 recurso humano com competências nesta área.
5.67	Redefinição dos circuitos referentes aos processos chave	DSCGAF	<b>Anulado:</b> Esteve em apreciação a oportunidade da concretização deste indicador mas não houve conclusão.
5.68	Elaboração de relatório sobre as melhores práticas em termos de higiene e segurança no trabalho	DSCGAF	<b>Não concretizado:</b> Atividade que não chegou a ser concluída face à previsão de mudança de instalações.
5.74	Criação de uma Política de Privacidade de Dados Corporativos	DDRI	<b>Não concretizado:</b> Os resultados insuficientes obtidos no objetivo 5.74 resultaram da seguinte ordem de fatores: i) opção da Presidência cessante pela não aprovação da proposta de atualização ao “Manual de Políticas de Utilização de Sistemas de Informação da CCDR LVT”; ii) necessidade de alteração de metodologia de desenvolvimento de uma política de gestão de segurança da informação, resultante de uma ação de auditoria promovida pela IGF ao sistema de informação do PORLisboa; iii) escassez de recursos humanos internos para o desenvolvimento do projeto, face ao aparecimento de outros projetos/atividades com prioridade superior.

#### 4. Atividades desenvolvidas não previstas no Plano de Atividades 2012: indicação dos resultados alcançados

Atividade realizada não prevista	Unidade orgânica responsável
Preparação do próximo período de programação de apoios comunitários 2014-2020, destacando-se os trabalhos preparatórios a formulação do Plano de Ação Regional de Lisboa 2014-2020, a apresentar em 2013	PCCDR/DSDR/outras unidades orgânicas
Representação da CCDR LVT no Grupo de Trabalho para a Organização Operacional da estratégia sustentável de desenvolvimento regional a incorporar na negociação dos instrumentos nacionais de programação dos fundos comunitários 2014/20, criado pelo Despacho nº 13872/2012 de 17 de outubro, do Sr. Ministro da Economia e do Emprego (nos 6b e 8)	PCCDR/DSDR
Representação da CCDR LVT no Grupo de Trabalho criado pelo Despacho nº10472/2012 de 29 de julho, do Sr. Secretário de Estado do Ambiente e do Ordenamento do Território, para acompanhamento da preparação e definição do ciclo de programação plurianual financeira e do Quadro Estratégico Comum 2014/20	PCCDR/DSDR
Representação da CCDR LVT na Unidade Técnica para a Reorganização Administrativa do Território (Lei n.º 22/2012, de 30 de maio, Resolução da Assembleia da República n.º 80-A/2012, de 15 de junho, Declaração 7/2012 da Assembleia da República, de 6 de julho, e Despacho PCCDR n.º30/2012, de 27 de Junho)	PCCDR
Constituição e operacionalização da Comissão de Avaliação de Objetivos no âmbito do SIADAP 2 3: produção de relatório preliminar e de relatório final	DSCGAF/DDRI
Coordenação de estágio de curta duração destinado a Auditores de Justiça (entre 20 e 28 de junho de 2012)	DSAJAL
Reformulação e revisão dos conteúdos do <i>site</i> da CCDR LVT	DDRI
Consolidação, revisão e atualização dos dados geográficos constantes do banco de dados do SIG da CCDR LVT	DDRI
Aplicação de mecanismos de credenciação nos equipamentos multifunções da CCDR LVT	DDRI

## 5. Grandes Opções de Plano de Governo 2012-2015: atividades desenvolvidas

Grandes Opções do Plano de Governo 2012-2012 (Lei n.º 64-A/2011, de 30 de dezembro)								
Matriz de alinhamento organizacional								
5ª Opção - O Desafio do Futuro: Medidas setoriais prioritárias								
Nível 1 - Política Pública				Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Operacional		
Mar (5.4)								
Atividades planeadas GOP de Governo 2012-2015	Atividades em curso CCDR LVT 2012	Documento de referência	Área de intervenção	Objetivo Estratégico	Relação com o Nível 1	Objetivo Operacional	Relação com o Nível 2	Área de intervenção
Desenvolvimento de ações assentes num pensamento estratégico sobre a dimensão marítima de Portugal.	Participação nas reuniões do Grupo de Trabalho coordenado pela DGPM, no âmbito do Fórum do Atlântico; apresentar propostas, dar resposta a solicitações no âmbito da construção do Plano de Ação da Estratégia do Atlântico; articular com a Comissão do Arco Atlântico, representante das Regiões no Fórum do Atlântico; participar na revisão da Estratégia Nacional para o Mar no âmbito do grupo de coordenação do MAMAOT/CIAM.	GOP 2012-2015	Desenvolvimento Regional	Incrementar a relevância internacional da Região	Relação direta	Acompanhar e participar na implementação da Estratégia do Atlântico e acompanhar o processo relativo à Política Marítima Integrada da União Europeia	Relação direta	Desenvolvimento Regional
Ambiente (5.5)								
Atividades planeadas GOP de Governo 2012-2015	Atividades em curso CCDR LVT 2012	Documento de referência	Área de intervenção	Objetivo Estratégico	Relação com o Nível 1	Objetivo Operacional	Relação com o Nível 2	Área de intervenção
Combate às alterações climáticas, com a promoção de uma economia de baixo carbono e redução das emissões nacionais	Continuação da monitorização da aplicação do Programa de Execução do Plano de Melhoria da Qualidade do Ar	GOP 2012-2015	Ambiente	Prosseguir e consolidar o planeamento e a gestão territorial e ambiental	Relação direta	Racionalizar o sistema de avaliação e monitorização da Qualidade do Ar e Promover a melhoria da Qualidade do Ar	Relação indireta	Ambiente
Revisão da Lei de Bases do Ambiente e da Lei de Solos	Apreciação Jurídica de propostas legislativas	GOP 2012-2015	Jurídica	Promover a melhoria contínua do desempenho organizacional, num quadro de ética e eficiência, visando o reconhecimento dos seus clientes	Relação indireta	Garantir o apoio jurídico aos serviços da CCDR	Relação direta	Jurídica
Grandes Opções do Plano de Governo 2012-2012 (Lei n.º 64-A/2011, de 30 de dezembro)								
Matriz de alinhamento organizacional								
5ª Opção - O Desafio do Futuro: Medidas setoriais prioritárias								
Nível 1 - Política Pública				Nível 2 - Estratégico		Nível 3 - Operacional		
Ordenamento do Território (5.5)								
Atividades planeadas GOP de Governo 2012-2015	Atividades em curso CCDR LVT 2012	Documento de referência	Área de intervenção	Objetivo Estratégico	Relação com o Nível 1	Objetivo Operacional	Relação com o Nível 2	Área de intervenção
	Guião para os PDM e Documentos técnicos de apoio ao acompanhamento dos PMOT	GOP 2012-2015	Ordenamento do Território	Prosseguir e consolidar o planeamento e a gestão territorial e ambiental	Relação direta	Participar no desenvolvimento dos PU e PP	Relação direta	Ordenamento do Território
Simplificação do modelo institucional do ordenamento, diminuindo as entidades setoriais intervenientes nos processos, concentrando competências em matéria de ordenamento do território e gestão urbanística e optando por um modelo que permita a existência de um único interlocutor para os município e municípios	Emissão de pareceres a estudos e propostas de Revisão de PDM nos prazos estabelecidos nos cronogramas	GOP 2012-2015	Ordenamento do Território	Prosseguir e consolidar o planeamento e a gestão territorial e ambiental	Relação indireta	Dinamizar e acompanhar a Revisão dos PDM	Relação indireta	Ordenamento do Território
	Apreciação Jurídica de propostas legislativas	GOP 2012-2015	Jurídica	Promover a melhoria contínua do desempenho organizacional, num quadro de ética e eficiência, visando o reconhecimento dos seus clientes	Relação indireta	Garantir o apoio jurídico aos serviços da CCDR	Relação direta	Jurídica
Economia e Emprego (5.1.6)								
Atividades planeadas GOP de Governo 2012-2015	Atividades em curso CCDR LVT 2012	Documento de referência	Área de intervenção	Objetivo Estratégico	Relação com o Nível 1	Objetivo Operacional	Relação com o Nível 2	Área de intervenção
Desenvolvimento regional e fundos comunitários	Contribuir para a preparação do próximo período de programação 2014-2021	GOP 2012-2015	Desenvolvimento Regional	Prosseguir e consolidar o planeamento e a gestão estratégica regional	Relação direta	Iniciar o processo de revisão da Agenda Estratégica da CCDR-LVT	Relação indireta	Desenvolvimento Regional

## 6. Informação complementar: alíneas a) a f) do ponto 2 do artigo 15.º “Autoavaliação” da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro

Dispõe o n.º 2 do artigo 15.º “Autoavaliação” da Lei N.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que estabelece o SIADAP, que a autoavaliação é parte integrante do relatório de atividades e anual e deve ser acompanhada de informação relativa à constante das alíneas a) a f) abaixo referidas.

Seguindo a orientação da alínea f) – Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços, e para dar resposta a esta disposição legal, esta CCDR promoveu o envolvimento dos dirigentes intermédios na respetiva apreciação das alíneas ora em análise, enviando-se um questionário-tipo, à semelhança do ano transato, cujos resultados ora se apresentam:

### Alínea a) – Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos:

No âmbito da apreciação da quantidade e qualidade dos serviços prestados, por parte dos utilizadores externos (entidades parceiras e utentes em geral) esta CCDR aplicou o inquérito de satisfação aos utilizadores externos: utentes em geral (site) e entidades parceiras (email dirigido). O universo de respostas foi de 67 e o **grau de satisfação** obtido foi de **3,32** numa escala de 1 a 5. Os resultados discriminados (Anexo 3A – Resultados dos inquéritos de satisfação aos utilizadores externos: utentes em geral (site) e entidades parceiras) foram disponibilizados na Intranet e no *site* da CCDR LVT.



#### Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras autoavaliação do serviço 2012

A avaliação dos serviços é realizada anualmente, em articulação com o Ciclo de Gestão, e efectua-se através da respectiva Autoavaliação dos serviços, parte integrante do Relatório de Atividades anual (Sistema de gestão e avaliação de desempenho da Administração Pública 1). Desta auto-avaliação deve constar o resultado da audição por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos (alínea a) do ponto 2. do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro que estabelece o SIADAP, 2, 3).

Neste contexto, a metodologia adotada pela CCDR LVT, em 2012, consistiu na aplicação de dois inquéritos de satisfação: um dirigido ao utente, em geral, e outro dirigido às entidades parceiras, integradas em Plano de Atividades.

Para o utente, em geral, foi utilizada uma ferramenta, acessível pela Internet, com preenchimento on-line e acesso através do site institucional ([www.ccdr-lvt.pt](http://www.ccdr-lvt.pt)), disponível para resposta durante o 1.º semestre de 2012 (19.12.2011-30.06.2012). Para as entidades parceiras, foi desenvolvido, internamente, uma plataforma tecnológica e foram remetidos emails, com acesso direto ao link também aberto para resposta no site institucional (10.28.2012-15.09.2012).

Nas duas situações foi garantida a confidencialidade dos dados.

#### Resultados globais dos inquéritos de satisfação aplicados ao utente em geral (site) e às entidades parceiras / 2012



O grau de satisfação atingido foi de **3,32** e resultou da média ponderada dos resultados dos dois inquéritos de satisfação aplicados.



De destacar que este é o Objetivo operacional que integra o QUAR 2012:

**O9: Promover a qualidade dos serviços prestados**  
Indicador 12 - Diagnóstico de satisfação dos clientes externos: utentes em geral e entidades parceiras 2012 (prazo)  
Forma Cálculo: Prazo  
Meta: 8 de outubro  
Critério de superação: Grau de satisfação atingido de pelo menos 3,35 em 2012 (escala de 1 a 5)

Nota: o critério de superação estabelecido em QUAR 2012 não foi atingido.

O presente documento apresenta, pois os resultados da audição dos utilizadores externos, nas vertentes indicadas, tendo como objetivo apontar áreas potenciais de atuação que suportem o planeamento de ações de melhoria organizacional, decorrentes dos resultados, comparações, comentários e sugestões.



No âmbito dos eventos públicos desenvolvidos pela CCDR LVT (GAP) foram submetidos inquéritos de satisfação aos participantes, nos principais eventos abaixo referidos, cujos resultados integram o Anexo 3B – Resultados dos inquéritos de satisfação aos participantes, nos principais eventos:

- **Sessão Reorganização Administrativa Territorial Autárquica: 27 março 2012 (AML e OVT)**



Tratamento de dados do inquérito de satisfação realizado no âmbito da Sessão de Esclarecimento Técnico sobre a Proposta de Lei relativa à Reorganização Administrativa Territorial Autárquica

Auditério da CCDR-LVT – 27 de março 2012, 10h

Universo: 161 Inscritos | 57 Respondentes



Transcrição de comentários e/ou observações:

Coordenação e gestão do evento:

"Foram levantadas dificuldades ao nível da inscrição." (1 observ.)

Outras:

"Esperamos que após a aprovação da Proposta de Lei se concretizasse, seja possível ter acesso a todos os promissões." (1 observ.)

7 Participantes: não responderam à linha a)

6 Participantes: não responderam à linha b)

GAP – 2012-03-29

Tratamento de dados do inquérito de satisfação realizado no âmbito da Sessão de Esclarecimento Técnico sobre a Proposta de Lei relativa à Reorganização Administrativa Territorial Autárquica

Auditério da CCDR-LVT – 27 de março 2012, 15h

Universo: 140 Inscritos | 82 Respondentes



Transcrição de comentários:

Coordenação e gestão do evento:

"A organização não tem capacidade para um evento desta dimensão, o que é inda mais..."

"As pessoas dizem ser difícil para controlar os lugares sentados. Se algum tiver de ficar do pé que seja em lugares que não confirmam a sua presença."

"... as pessoas inscritas ultrapassaram a capacidade da sala. Não sei para que serviu haver inscrições."

Informação disponibilizada

"Devem disponibilizar mais informação e mais sessões de esclarecimento (Município e Município)."

Outras:

"Bem organizada. Como estamos habituados em tudo por este governo. Tem muito que aprender."

"Anda de um projeto Lei que ainda não foi aprovado e pode ser ainda a terado em profundidade ou não."

Observações:

1 Participante: não respondeu à linha a)

6 Participantes: não responderam à linha b)

GAP – 2012-03-30

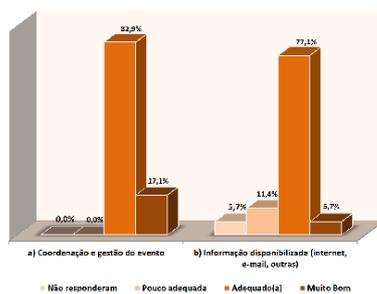
- **Reunião da EMAG do PROTOVT: 11 abril 2012**

Tratamento de dados do questionário de satisfação realizado no âmbito da Reunião do Núcleo Base da EMAG do PROT OVT

Auditério da CCDR-LVT – 11 de abril 2012, 10h

Universo: 48 participantes | 35 Respondentes

**I - ORGANIZAÇÃO DO EVENTO**



Transcrição de comentário:

b) Informação disponibilizada (internet, e-mail, outras):

"Disponibilização prevista das inscrições"

Observação:

2 Participantes: não responderam à linha b)

GAP – 2012-04-13

- Conferência-

## Debate\_CrescimentoInteligenteExplorandoPotencialRegiõesAtlânticasUrbanas: 19 novembro 2012

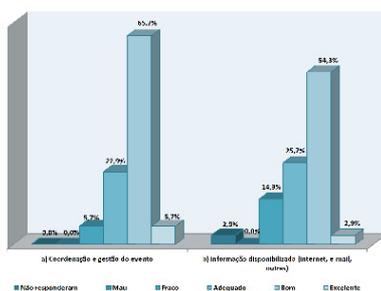


Tratamento de dados do inquérito de satisfação realizado no âmbito da Conferência-Debate "Crescimento inteligente: explorando o potencial das regiões atlânticas urbanas"

Saão do Marquês | MADADOT | Lisboa | 19.nov | 15h

Universo: 99 Inscritos | 35 Respondentes

### I – ORGANIZAÇÃO



GAP – 2012-11-23



- Sessao\_Técnica\_ApresentacaoDiscussao\_Proposta\_Lei104/XII: 27 novembro 2012

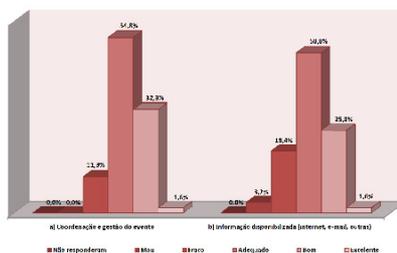


Tratamento de dados do inquérito de satisfação realizado no âmbito da Sessão Técnica de apresentação e discussão da Proposta de Lei 104/XII - Regime Jurídico das Autarquias Locais e Estatuto das Entidades Intermunicipais

Auditório da CCDR-LVT – 27 de novembro 2012, 15h

Universo: 132 Inscritos | 62 Respondentes

### I - ORGANIZAÇÃO DO EVENTO



#### Transcrição de observações/sugestões:

- O evento deveria estar mais visível no site
- Disponibilização on-line dos powerpoint apresentados
- A informação foi disponibilizada para as Câmaras Municipais que por sua vez deram conhecimento aos serviços municipais
- Deveria ser dada documentação específica das matérias tratadas nesta sessão técnica. Não foi dado qualquer documento de suporte ao pretendido tratado

1

GAP – 2012-11-30

- **Plano de Formação Autarquias Locais: Balanço 2012**

No âmbito das ações de formação desenvolvidas pela CCDR LVT para as autarquias locais (DSAJAL/DAL), foram submetidos inquéritos de satisfação aos participantes, após concluída cada ação. O presente balanço permite conhecer o valor da atividade formativa desenvolvida por via dos seguintes indicadores de gestão:

- a) Procura de formação satisfeita
- b) Produção de formação
- c) Resultados da avaliação da formação pelos participantes

**I. Procura de formação satisfeita**

53 %

*(367 participantes / 697 inscrições) x 100*

**II. Produção de formação**

**1. Número de horas de formação**

159

**2. Número de participantes**

367

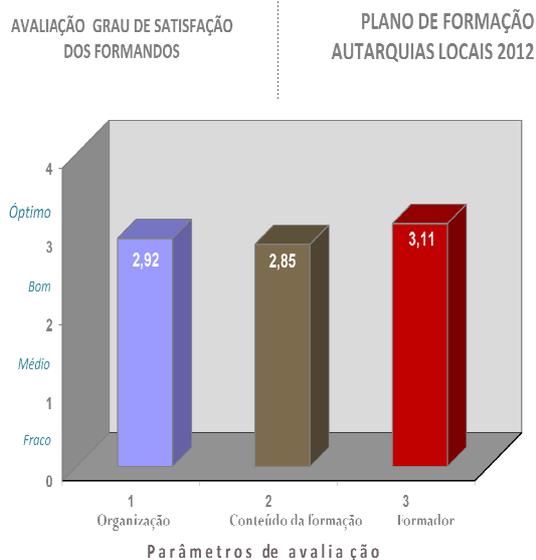
**3. Taxa de execução do plano de formação (%)**

111 %

*(20 Ações de formação realizadas / 18 ações de formação planeadas) x 100*

**III. Resultados da avaliação da formação pelos participantes**

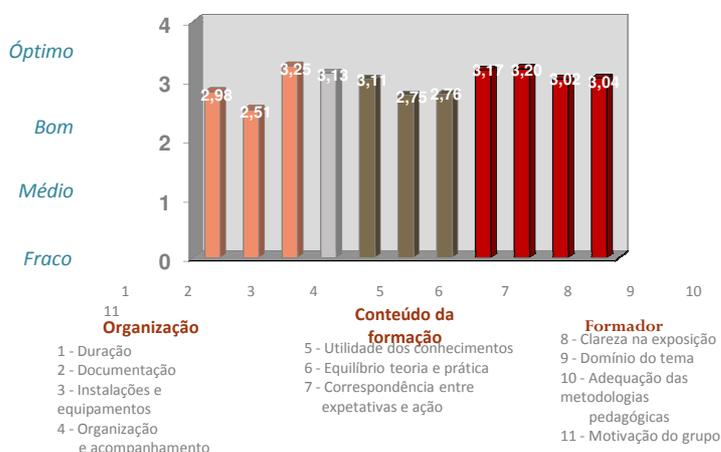
**Por parâmetro de avaliação**



## Por componente de avaliação

### AVALIAÇÃO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS

### PLANO DE FORMAÇÃO AUTARQUIAS LOCAIS 2012



Como **ponto forte** desta iniciativa ressalva-se o parâmetro “**Formador**”, com avaliação em todos os parâmetros de “Ótimo”. Como **ponto fraco**, que deve ser colmatado em futuras iniciativas deste género, releva-se a componente “**2. Documentação**”, que é o resultado da não disponibilização aos participantes de documentação técnica de apoio, em suporte de papel no início da ação de formação, facto, que advém das fortes limitações ao nível dos recursos organizacionais.

### Alínea b) – Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI)

Questões	Aplicado <i>(colocar X na opção correta)</i>			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			Para além da Norma de Controlo Interno, a CCDR-LVT conta com diversos manuais para as suas áreas de intervenção (ordenamento do território, ambiente e administração local). Em 2013, pretende-se rever os Manuais na área da gestão.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			Os atos relevantes são sancionados pelas diversas chefias.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	A orgânica da CCDR LVT não contempla serviço de auditoria interna.
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			Existe Código de Ética e Conduta Profissional. Estão definidos valores: ética, rigor e inovação, bem como princípios de gestão.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			O Plano de Formação foi aprovado em 18/04/2012.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			São realizadas periodicamente reuniões entre a presidência da CCDR LVT e os respetivos dirigentes.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?		X		Não existiram ações de auditoria e controlo externo em 2012.

Questões	Aplicado <i>(colocar X na opção correta)</i>			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			Face à previsão da nova estrutura orgânica, foram já feitos reajustes internos em algumas unidades orgânicas.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			97,65% - 2 não foram avaliados por se encontrarem em baixa prolongada (não têm 6 meses de serviço efetivo); 1 não foi avaliado por não ter 6 meses de serviço efetivo e contacto funcional na CCDR LVT (veio de outro serviço no final do ano); 1 não foi avaliado por decisão do CCA, nos termos do n.º 3 do artigo 42º da Lei n.º 66-B/2007, de 28/12 (não tem 6 meses de contacto funcional com o avaliador, embora tenha o correspondente serviço efetivo).
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			4%, em 2012, a crescer 86% em 2011; previsão de 100% para 2013, conforme RCM 89/2010.
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			A CCDR LVT conta com diversos manuais para as suas áreas de intervenção (ordenamento do território, ambiente e administração local). Em 2013, pretende-se rever os Manuais na área da gestão.
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			Foram emitidos despachos de delegação de competências.
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			Foi realizado um levantamento de necessidades.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			Os manuais, normas e despachos de gestão contemplam as mais relevantes responsabilidades funcionais da CCDR-LVT.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			Os manuais contêm fluxogramas descritivos dos processos.
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			O sistema de gestão documental (Filedoc) contribui para a não redundância.
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			Sim (disponibilizado na internet).
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?		X		Foi decidido proceder à elaboração de um novo Plano no âmbito da nova orgânica da CCDR LVT (aguardam-se a publicação da Portaria/Despachos).
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e	X			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			As aplicações têm integração entre si ao nível dos processos, entidades externas e documentos.
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?		X		
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?		X		
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

**Alínea c) – Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes:**

Não existiram incumprimentos no QUAR 2012; quanto aos objetivos do restante Plano de Atividades 2012 que tenham tido resultados insuficientes, as unidades orgânicas apresentaram as justificações no SIID que constam do ponto “3. Plano de Atividades 2012 – Avaliação dos resultados alcançados”; naqueles casos em que um dos indicadores não foi cumprido mas que, face ao seu peso não influencia a concretização do objetivo operacional, destacam-se:

**Objetivo operacional 1.1 - 'Dinamizar o Observatório Regional de Lisboa e Vale do Tejo'**

<u>Reforço da base de indicadores (PROT)</u>	Mensal	Meta = 40	Medição Actual = 54 em 01-01-2013 (40)	
<u>Elaboração e divulgação de 2 Infodatas (semestrais)</u>	Mensal	Meta = 1	Medição Actual = 1 em 01-01-2013 (1)	
<u>Edição do Observatorium (relatório anual)</u>	Trimestral	Meta = 1	Medição Actual = 1 em 01-06-2012 (1)	
<u>Contributos diretos ao PORLisboa e à CCDR (Ex: Relatório Anual PO; REOT, Estudo dos equipamentos, etc...)</u>	Trimestral	Meta = 90	Medição Actual = 100 em 01-01-2013 (90)	
<u>Atualização dos indicadores do Sistema de Informação (BD)</u>	Mensal	Meta = 50	Medição Actual = 67,83 em 01-01-2013 (50)	
<u>Aferição da satisfação dos utilizadores externos relativamente ao Sistema de Informação do Observatório</u>	Trimestral	Meta = 1	Medição Actual = 0 em 01-01-2013 (1)	

**Aferição da satisfação dos utilizadores externos relativamente ao Sistema de Informação do Observatório:** Não foi possível aferir da satisfação dos utilizadores do sistema de informação visto ser necessário uma ferramenta própria (*software*) a incluir no modo de visualização do SI *on-line*, que por razões de contenção orçamental não foi possível adquirir em 2012. Em 2013, o Observatório irá tentar prosseguir com este objetivo.

**Objetivo operacional 3.32 - Participar no projeto DOROTHY - 7º Programa Quadro**

<u>Resposta a solicitações</u>	Trimestral	Meta = 75	Medição Actual = 100 em 01-01-2013 (75)	
<u>Participação na preparação da Candidatura</u>	Semestral	Meta = 75	Medição Actual = 100 em 01-01-2013 (75)	
<u>Participação em reuniões de acompanhamento</u>	Semestral	Meta = 75	Medição Actual = 0 em 01-01-2013 (75)	

**Participação em reuniões de acompanhamento:** O projeto não chegou a entrar em execução por, a 31.12.2012, não estar, ainda, aprovada a candidatura apresentada. Em janeiro de 2012 ocorreram duas reuniões de preparação da candidatura, nas quais a CCDR LVT não participou, por na altura não estar ainda decidida a participação neste projeto.

**Alínea d) – Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho:**

Decorrentes de alguns projetos não concretizados, foram delineadas para o seguinte ciclo de gestão as seguintes medidas:

- a) Definição de um plano de segurança mais alargado para a CCDR que defina uma política de segurança da informação, normas de segurança de informação e procedimentos de segurança de informação, bem como, um modelo para a sua gestão suportado organizacionalmente.
- b) Identificação dos pontos sensíveis para a adoção de medidas de correção e, se se considerar que estas poderão não resolver a situação, reportar à Tutela para eventuais alterações legislativas no âmbito do de duas ações a duas ações a cargo da DSOT tiveram um comportamento insuficiente no âmbito dos objetivos operacionais 4.37 - Dinamizar a apreciação/autorização de ações em áreas da REN e 4.38 - Participar nos processos de Transformação de Uso do Solo/Urbanização e Edificação.
- c) Aferição da satisfação dos utilizadores externos relativamente ao Sistema de Informação do Observatório.
- d) Elaboração de um novo Plano de Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.
- e) Apreciação dos requisitos da Norma ISO 9001:2008 tendo em vista a sua implementação.
- f) Apreciação de modelo operacional que promova a comparação com o desempenho de serviços homogêneos, no plano nacional, nomeadamente, as outras CCDR, que possam constituir padrão de comparação de desempenhos.

**Alínea e) – Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação:**

Não foram promovidas evidências no âmbito deste parâmetro.

**Alínea f) – Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços:**

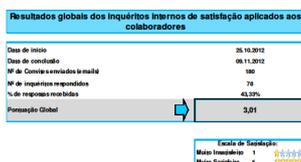
Por um lado, e conforme o referido na introdução do presente ponto “6. Informação complementar” foi dada resposta à *alínea f) – Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços*, através da promoção do envolvimento dos dirigentes intermédios na respetiva apreciação da autoavaliação enviando-se o questionário-tipo aplicado por outros organismos.

Por outro lado, no contexto da audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores, a CCDR LVT, aplicou em 2012 ao universo total dos trabalhadores o **Inquérito de satisfação aos dirigentes intermédios e trabalhadores**. Utilizou-se uma ferramenta, acedida pela Internet, que permitiu o preenchimento *on-line* de todos os trabalhadores, garantida a confidencialidade dos dados. O inquérito de satisfação foi lançado, em 25/10/2012, mantendo-se aberto para resposta até 09/11/2012; foi enviado um *email* personalizado aos colaboradores para acesso direto ao link e divulgado o procedimento na Intranet. Dos 180 convites endereçados foram respondidos 78 (**43,33%**) e o grau de satisfação atingido foi de **3.01** (escala de 1 a 5) e os resultados desta audição foram, também, divulgados na Intranet (**Anexo 4 – Resultados do inquérito de satisfação aos dirigentes intermédios e trabalhadores**), a todos os colaboradores:

**Relatório da audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores: autoavaliação do serviço 2012**

A avaliação dos serviços é realizada anualmente, em articulação com o Ciclo de Gestão, e efetua-se através da respetiva Autoavaliação dos serviços, parte integrante do Relatório de Atividades Anual (Sistema de gestão e avaliação de desempenho da Administração Pública 1). Desta autoavaliação deve constar o resultado da audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores sobre a autoavaliação do serviço (alínea f) do ponto 2. do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro que estabelece o SIADAP 1, 2, 3).

Neste contexto, e à semelhança dos anos transatos, a CCDR LVT aplicou em 2012 um inquérito de satisfação aos dirigentes intermédios e trabalhadores. Foi desenvolvida, internamente, uma plataforma tecnológica e foram remetidos emails, com acesso direto ao link a todos os colaboradores da Organização, garantindo a confidencialidade dos dados. O inquérito esteve aberto para resposta de 25 de outubro até 9 de novembro do corrente ano.



O grau de satisfação atingido de 3.01 foi superior ao do ano 2011 (2.91); no entanto, atendendo a que o conteúdo do inquérito foi alterado, considerou-se não ser relevante a comparação de resultados.

O presente documento tem, também, como objetivo apontar domínios potenciais de actuação que suportem o planeamento de acções de melhoria organizacional, decorrentes dos comentários e sugestões e que promovam uma maior motivação e desenvolvimento de competências dos trabalhadores desta CCDR; este documento será, também, parte integrante do Relatório de Autoavaliação 2012 da CCDR LVT, quanto ao resultado da audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores sobre a auto-avaliação do serviço (alínea f) do ponto 2. do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007 de 28 de dezembro que estabelece o Sistema de gestão e avaliação de desempenho da Administração Pública).

Agradece-se toda a colaboração prestada,

Resultado do tratamento dos dados dos inquéritos de satisfação respondidos incluindo os comentários e sugestões dos trabalhadores, foram identificadas e indicadas áreas potenciais de melhoria e os domínios de atuação a considerar no seguinte ciclo de gestão:

IV. Indicação de áreas potenciais de melhoria, decorrentes dos comentários e sugestões dos trabalhadores:

Áreas potenciais de melhoria (comentários e sugestões dos trabalhadores nos 5 domínios)	domínios de atuação (suporte para o planeamento de ações de melhoria organizacional)
Promoção da cultura organizacional Encontros de quadros.	→ Cultura organizacional
Promoção de novos métodos de trabalho Estímulo à iniciativa e autonomia Articulação com as sub-regiões	→ Gestão organizacional
Interação entre os serviços Comunicação vertical	→ Comunicação organizacional
Envolvimento dos dirigentes com os colaboradores Reconhecimento individual e de grupo	→ Liderança
Promoção de ações de formação adequadas	→ Formação profissional
Concentração dos serviços num edifício Limpeza das instalações Atuância de estermos ao bar/refeitório	→ Instalações

## 7. Comparação das unidades homogéneas

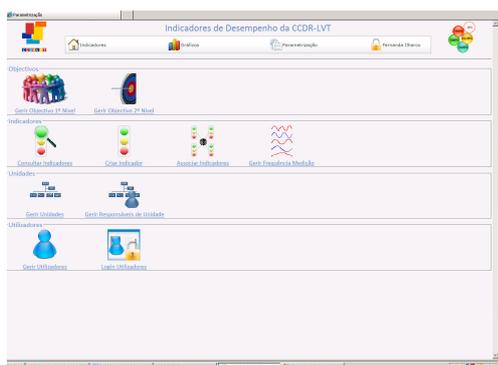
Quanto aos n.ºs 1, 2, 3 e 4 do artigo 16.º da Lei N.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, o processo de monitorização das competências dos objetivo operacionais das delegações sub-regionais, desta CCDR, é operacionalizado de uma forma centralizada, através das direcções de serviço das áreas de intervenção chave desta CCDR: ambiente, ordenamento do território e administração local. Efetivamente, nos casos em que as sub-regionais desenvolvem atividades monitorizadas pelo SIID, são os serviços centrais coordenadores que introduzem os respetivos resultados globais. Ao nível do SIADAP 2, cada dirigente será avaliado pelos respetivos resultados obtidos (previamente, à contratualização de objetivos, estes são harmonizados, tendo em vista a sua posterior comparabilidade).

Quanto aos n.ºs 5 e 6 do artigo e diploma acima referenciados, apenas se manteve a orientação de 2010, do então GPP/MAOT quanto à inclusão, nos QUAR 2011, 2012 e 2013, do indicador infra (permite a comparabilidade entre outras CCDR, enquanto serviços periféricos deste Ministério):

O8: Qualificar para o Desenvolvimento							
INDICADORES	2011	2012	META 2013	Tolerância	Valor crítico	PESO	
Ind 9: Cumprimento do definido na RCM N.º89/2010 (meta 100% de formação interna em 2013)	86%	4%	10%	0%	10%	100%	

## 8. Fiabilidade do sistema de indicadores de desempenho (SIID)

O Sistema de Informação de Indicadores de Desempenho (SIID) garante a separação de funções e atribuição de perfis de acesso conforme a Norma ISO27001 e os seus controlos da ISO27002. O acesso ao SIID é efetuado através de *login single-sign-on* com parâmetros de segurança elevados; a salvaguarda de informação é garantida diária e semanalmente, existindo um servidor de testes com réplica da informação.



Enquanto ferramenta de gestão, o SIID permite a visualização e perceção da informação tendo em conta alguns níveis de necessidade de informação e permite extrair relatórios de análise e listagens de conteúdos diversos. A informação contida no SIID é validada pelos utilizadores no sistema e verificada por responsáveis do SIID e pela interlocutora institucional do SIADAP 1 (equipa de monitorização) sendo que o seu acesso está protegido por palavra-chave.

### III. Afetação de Recursos

#### 1. Recursos Humanos

✓ Efetivos reais a 31/12/2012

GRUPO DE PESSOAL	EFFECTIVOS REAIS A 31.12.2012				
	COMISSÃO DE SERVIÇO	CTFP	CTFP A TERMO RESOLUTIVO INCERTO	CONTRATO DE AVENÇA	TOTAL DE EFFECTIVOS
Dirigentes-Direção Superior	3				3
Dirigentes - Direção intermédia e chefes de equipa	21				21
Técnico Superior - (inclui especialistas e técnicos de informática)		83	6	1	90
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)		2			2
Assistente Técnico e vigilantes da natureza		51	1		52
Fiscal técnico de obras		2			2
Assistente operacional		8			8
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>146</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>178</b>

✓ QUAR 2012: concretização recursos humanos

Recursos Humanos							
DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	UERH PLANEADOS **	PONTUAÇÃO PLANEADA	UERH REALIZADOS ***	PONTUAÇÃO REALIZADA	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	678	60	678	60	0%
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	27	6.102	432	4.746	336	-78%
Técnico Superior - (inclui especialistas e técnicos de informática)*	12	99	22.374	1.188	20.340	1.080	-9%
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	2	452	18	452	18	0%
Assistente Técnico e vigilantes da natureza	8	61	13.786	488	11.752	416	-15%
Fiscal técnico de obras	7	3	678	21	452	14	-33%
Assistente operacional	5	12	2.712	60	1.808	40	-33%
<b>Total</b>		<b>207</b>	<b>46.782</b>	<b>2.267</b>	<b>40.228</b>	<b>1.949</b>	<b>-14%</b>

\* inclui 7 rh de informática cuja pontuação atribuída foi de 12 pontos  
 \*\* Dias trabalháveis previstos: 226 \*\*\* Foram considerados 226 dias trabalhados (hipótese técnica possível, nesta data)

## 2. Recursos Financeiros

### ✓ Orçamento de funcionamento

Quadro Resumo - Orçamento de Funcionamento 2012					
					Unid:em euros
AGRUPAMENTO/ F. DE FINANCIAMENTO	FUNCIONAMENTO				TOTAL
	311	416	423	510	
<b>Despesas com o Pessoal</b>					
RCP	2.212.875,40	7.719,05		1.390.532,34	3.611.126,79
Abonos Variáveis	16.186,30		804,02	4.281,13	21.271,45
Segurança Social	278.597,84	0,00		361.249,96	639.847,80
<b>Total Desp. com o Pessoal</b>	<b>2.507.659,54</b>	<b>7.719,05</b>	<b>804,02</b>	<b>1.756.063,43</b>	<b>4.272.246,04</b>
<b>Funcionamento</b>					
Aquisição de Bens		1.622,02	11.955,60	39.843,46	53.421,08
Aquisição de Serviços		29.226,94	9.915,19	1.598.171,78	1.637.313,91
<b>Total Aquis.Bens e Serv.</b>	<b>0,00</b>	<b>30.848,96</b>	<b>21.870,79</b>	<b>1.638.015,24</b>	<b>1.690.734,99</b>
Outras Desp. Correntes	0,00	0,00		192.945,80	192.945,80
Capital				264.215,52	264.215,52
<b>Total de Funcionamento</b>	<b>0,00</b>	<b>30.848,96</b>	<b>21.870,79</b>	<b>2.095.176,56</b>	<b>2.147.896,31</b>
<b>Total Geral</b>	<b>2.507.659,54</b>	<b>38.568,01</b>	<b>22.674,81</b>	<b>3.851.239,99</b>	<b>6.420.142,35</b>
<b>TOTAL ORÇAMENTO</b>					<b>6.420.142,35</b>

Fonte: Quidgest a 31.12.2012

### ✓ Orçamento de funcionamento: evolução 2009/2012

CCDR LVT Evolução da execução orçamental - Despesa								
Orçamento de Funcionamento - Actividade 122								
DESPESA \ ANOS	2009		2010		2011		2012	
	Despesa		Despesa	Evol.	Despesa	Evol.	Despesa	Evol.
<b>Despesas com o Pessoal</b>								
RCP	4.883.976,28		4.463.100,99	-8,62%	4.187.282,47	-6,18%	3.611.126,79	-13,76%
Abonos Variáveis	101.364,45		84.391,78	-16,74%	37.576,23	-55,47%	21.271,45	-43,39%
Segurança Social	1.018.526,95		814.694,33	-20,01%	763.734,43	-6,26%	639.847,80	-16,22%
<b>Total Desp. com o Pessoal</b>	<b>6.003.867,68</b>		<b>5.362.187,10</b>	<b>-10,69%</b>	<b>4.988.593,13</b>	<b>-6,97%</b>	<b>4.272.246,04</b>	<b>-14,36%</b>
<b>Funcionamento</b>								
Aquisição de Bens	123.948,41		79.093,04	-36,19%	53.028,42	-32,95%	53.421,08	0,74%
Aquisição de Serviços	986.525,38		1.038.620,00	5,28%	1.609.547,43	54,97%	1.637.313,91	1,73%
<b>Total Aquis.Bens e Serv.</b>	<b>1.110.473,79</b>		<b>1.117.713,04</b>	<b>0,65%</b>	<b>1.662.575,85</b>	<b>48,75%</b>	<b>1.690.734,99</b>	<b>1,69%</b>
Outras Desp. Correntes	48.472,19		70.329,80	45,09%	49.034,11	-30,28%	192.945,80	293,49%
Capital	11.847,63		295,00	-97,51%	5.110,16	1632,26%	264.215,52	5070,40%
Outras despesas	<b>1.170.793,61</b>		<b>1.188.337,84</b>	<b>1,50%</b>	<b>1.716.720,12</b>	<b>44,46%</b>	<b>2.147.896,31</b>	<b>25,12%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>7.174.661,29</b>		<b>6.550.524,94</b>	<b>-8,70%</b>	<b>6.705.313,25</b>	<b>2,36%</b>	<b>6.420.142,35</b>	<b>-4,25%</b>

## ✓ Orçamento de investimento

PIDDAC EXECUÇÃO 2012									
PROGRAMAS ORÇAMENTAIS/MEDIDAS/PROJECTOS									
Unidade: euros									
PROGRAMAS ORÇAMENTAIS		MEDIDA		PROJECTO		F.F	Execução		TOTAL
CÓD	DESIGNAÇÃO	CÓD	DESIGNAÇÃO	CÓD	DESIGNAÇÃO		Cap.50- FN (PIDDAC)	FONTE COMUNITÁRIA	
P10	Agricultura e Ambiente	M028	Habitação e Serviços Colectivos - Administração e Regulamentação	6424	Avaliação da Qualidade do Ar na Região de Lisboa	312	0,00	0,00	0,00
		M033	Habitação e Serviços Colectivo - Protecção do Meio Ambiente e Conservação da Natureza	4840	Monitorização Ambiental - Ar, Ambiente sonoro	311	4.379,91	0,00	4.379,91
				7829	Controlo e Garantia de Qualidade das Medições da Rede de Monitorização da	312	0,00	0,00	0,00
		M063	Outras Funções Económicas - Administração e Regulamentação	6299	Assistência Técnica Global do Programa Orçamental Regional Lisboa	319	170.335,55	354.939,50	525.275,05
				7473	Observatório das Dinâmicas Regionais - AML	319	3.690,00	8.610,00	12.300,00
							<b>178.405,46</b>	<b>363.549,50</b>	<b>541.954,96</b>

## ✓ Quar 2012: concretização recursos financeiros

### Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento			
Despesas c/Pessoal	4.663.536,00 €	4.272.246,04 €	-8,4%
Aquisições de Bens e Serviço s	1.072.330,00 €	1.690.734,99 €	57,7%
Outras despesas correntes	12.840,00 €	192.945,80 €	1402,7%
PIDDAC	1.177.201,00 €	541.954,96 €	-54,0%
Outros valores	7.602,00 €	264.215,52 €	3375,6%
<b>TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>6.933.509,00 €</b>	<b>6.962.097,31 €</b>	<b>0,4%</b>

Nota justificativa dos desvios quanto a:

- Outras despesas correntes: o desvio verificado corresponde ao pagamento de dívidas transitadas de 2011, e a outras despesas que não puderam ser suportadas pelo orçamento de investimento (PIDDAC), também em 2011.
- Outros valores (capital): o desvio verificado corresponde ao pagamento de dívidas transitadas de 2011, no montante 197.745€.
- Do valor global pago de 6.962.097€, o montante de 333.741€ correspondeu a dívidas transitadas do ano de 2011, e 807.704€ corresponde ao pagamento do arrendamento, dos edifícios sitos na Rua da Artilharia Um,33 e Rua Braancamp, 7, à ESTAMO- Participações Imobiliárias, SA.

### 3. Recursos Patrimoniais

#### ✓ Frota automóvel

No decurso de 2012, não se verificou qualquer aquisição de viaturas mantendo-se a situação de degradação do parque automóvel. A frota automóvel do ano de 2012 foi composta por 28 viaturas.

#### ✓ Instalações

Previa-se para 2012 uma reorganização e concentração física dos serviços sede, nas instalações da Rua Artilharia Um, o que permitiria uma racionalização dos encargos relacionados com o seu funcionamento, bem como a obtenção de ganhos de eficiência no desempenho. Para tal deveriam ter sido realizadas obras de remodelação no edifício sede a cargo da ESTAMO – Participações Imobiliárias SA., proprietária do edifício. Não tendo sido concretizadas as obras previstas e mantendo-se a ocupação das instalações da Rua Braamcamp, em 2012 foram pagos 807.704,40€ a título de compensação.

### 4. Contratação Externa

A execução de contratos registou o valor de 1.652.849,92€; a desagregação por fornecedor pode ser consultada no quadro seguinte:

#### CONTRATAÇÃO EXTERNA 2012

Empresa/entidade contratada	Objeto	Objetivos	Tipologia do procedimento	Valor executado (C/ IVA)	Fonte de financiamento (Orçamento/ PIDDAC)
Prestibel	Vigilância e segurança	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 100.193,83	Funcionamento
EDP	Fornecimento de eletricidade	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 88.581,89	Funcionamento
EPAL; SM Loures; SM Caldas da Rainha; Águas do Ribatejo; Águas de Santarém; Águas do Sado; CM Torres Novas	Fornecimento de água	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 6.320,78	Funcionamento
Lisboa Gás	Fornecimento de gás	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 666,33	Funcionamento
Galp	Combustíveis para viaturas	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 19.768,99	Funcionamento
House Style, Empreendimentos Imobiliários e Turísticos, S.A.	Renda DSR Setúbal	Assegurar o funcionamento da DSR Setúbal	Contrato	€ 12.005,96	Funcionamento
Invade, Lda	Renda arquivo Odivelas	Assegurar o funcionamento do arquivo	Contrato	€ 49.836,00	Funcionamento
Estamo - Participações Imobiliárias, SA	Rendas R. Artilharia 1	Assegurar o funcionamento geral	Contrato	€ 444.827,20	Funcionamento
Estamo - Participações Imobiliárias, SA	Rendas R. Braamcamp	Assegurar o funcionamento geral	Contrato	€ 378.385,10	Funcionamento

**CONTRATAÇÃO EXTERNA 2012**

Empresa/entidade contratada	Objeto	Objetivos	Tipologia do procedimento	Valor executado (C/ IVA)	Fonte de financiamento (Orçamento/ PIDDAC)
APPM, SROC, Lda.	Fiscal único	Revisão de contas	Nomeação	€ 6.200,00	Funcionamento
Restaurilimpa	Limpeza e higiene	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 11.408,30	Funcionamento
Tomarlimpe	Limpeza e higiene	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 56.457,00	Funcionamento
Schindler	Manutenção dos elevadores	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 3.095,03	Funcionamento
Thyssenkrupp	Manutenção dos elevadores	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 7.334,10	Funcionamento
TMN	Serviço Móvel Terrestre	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 1.077,66	Funcionamento
Vodafone	Serviço Móvel Terrestre	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 7.963,54	Funcionamento
Zon	Comunicações	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 275,99	Funcionamento
PT - Comunicações	Comunicações	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 11.622,67	Funcionamento
Optimus	Comunicações	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 93.848,13	Funcionamento
Macif	Seguros viaturas	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 3.690,80	Funcionamento
Beltrão Coelho	Cópia e impressão	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 44.695,60	Funcionamento
Xerox	Cópia e impressão	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 16.540,00	Funcionamento
CTT expresso	Comunicações	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 2.377,85	Funcionamento
CTT correios	Comunicações	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 9.418,11	Funcionamento
Climalab	Manutenção do ar condicionado	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 4.097,57	Funcionamento
Ay fogo	Segurança	Assegurar o funcionamento geral	Ajuste direto	€ 220,17	Funcionamento
Clube Viajar	Viagens e alojamento	Assegurar o funcionamento	Acordo quadro	-	Funcionamento
Priberam Informática, Lda.	Informática	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 502,28	Funcionamento
CPC - Informática e Sistemas	Informática	Assegurar o funcionamento	Contrato	€ 16.998,40	Funcionamento
CPC - Informática e Sistemas	Informática	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 253,55	Funcionamento
Vaz & Castelo Lda.	Refeições	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 541,20	Funcionamento
Serunion	Refeições	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 590,40	Funcionamento
Sabor e Arte	Refeições	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 541,20	Funcionamento
SGG - Serviços Gerais de Gestão, SA	Formação	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 4.999,95	Funcionamento
Presselivre - Imprensa livre, SA	Publicidade	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 9.298,80	Funcionamento
C. Dimas - Comércio e Reparação de Automóveis, Lda.	Reparação automóvel	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 1.260,92	Funcionamento
José Gilberto M. Batista, Lda	Reparação automóvel	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 2.475,66	Funcionamento
Garagem Auto-Estrada, Lda	Reparação automóvel	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 861,57	Funcionamento
Oficina Reparações Auto, António Elvas, Lda.	Reparação automóvel	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 2.707,46	Funcionamento
Simões e Henriques, Lda	Reparação automóvel	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 153,75	Funcionamento
Manuel Jorge Santos Pereira	Reparação automóvel	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 970,64	Funcionamento
Clima Rio - Equipamentos de Climatização, Lda	Manutenção do ar condicionado	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 295,20	Funcionamento
Fundação Cidade de Lisboa	Aluguer de instalações	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 315,00	PIDDAC
Eletroáudio - Aluguer e Venda Audiovisuais, Lda.	Aluguer de equipamento	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 694,95	PIDDAC

**CONTRATAÇÃO EXTERNA 2012**

Empresa/entidade contratada	Objeto	Objetivos	Tipologia do procedimento	Valor executado (C/ IVA)	Fonte de financiamento (Orçamento/ PIDDAC)
Informática El Corte Inglés	Informática	Assegurar o funcionamento	Contrato	€ 56.439,90	Funcionamento
Informática El Corte Inglés	Informática	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 3.758,09	Funcionamento
Quidgest	Informática	Assegurar o funcionamento	Renovação	€ 33.829,92	Funcionamento
ComOn, SA	Informática	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 1.353,00	Funcionamento
Vórtice - Equipamentos Científicos, Lda.	Manutenção de equipamento	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 4.841,83	Funcionamento
Higilar - Sistemas e Produtos de Higiene	Higiene e limpeza	Assegurar o funcionamento geral	Ajuste direto	€ 319,80	Funcionamento
Tui - agência de viagens	Aquisição de viagens	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 1.535,20	Funcionamento
T-TNC-Tecnologias Novas do Centro, Lda.	Reparação de equipamento	Assegurar o funcionamento geral	Ajuste direto	€ 30,75	Funcionamento
Moviquente-Equipamentos Hoteleiros, Lda	Reparação de equipamento	Manutenção geral	Ajuste direto	€ 866,95	Funcionamento
Odiclima	Manutenção do ar condicionado	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 4.507,95	PIDDAC
Hotelbloom	Estádias	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 391,00	Funcionamento
TAP	Aquisição de viagens	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 568,76	Funcionamento
Enter-Mix 1001 Conexões Unipessoal, Lda	Informática	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 24,54	Funcionamento
Global Noticias Publicações. SA.	Publicidade	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 1.107,00	Funcionamento
Litho Formas Portuguesa, SA	Economato	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 110,58	Funcionamento
Scalifrio - Climatização e Refrigeração, Lda	Manutenção do ar condicionado	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 191,90	Funcionamento
Segurança 24, Lda	Vigilância e segurança	Assegurar o funcionamento geral	Renovação	€ 189,68	Funcionamento
Saphety Level - Trusted Services. SA	Informática	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 332,10	Funcionamento
Webuild - Soluções Informáticas, Lda.	Informática	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 5.258,25	Funcionamento
ISA - Intelligent Sensing Anywhere	Comunicações	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 492,00	Funcionamento
Praxair Portugal Gases, SA.	Manutenção de equipamento	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 3.251,46	Funcionamento
Higiene Plus	Higiene e limpeza	Assegurar o funcionamento geral	Acordo quadro	€ 2.292,68	Funcionamento
Staples Portugal	Economato	Assegurar o funcionamento geral	Acordo quadro	€ 1.797,67	Funcionamento
Olmar	Economato	Assegurar o funcionamento geral	Acordo quadro	€ 807,58	Funcionamento
LeasePlan	Aluguer de viaturas	Assegurar o funcionamento	Acordo quadro	€ 10.720,00	PIDDAC
Addition - Serviços e projetos informáticos, Lda.	Informática	Assegurar o funcionamento	Contrato	€ 78.966,00	PIDDAC
Servisan	Higiene e limpeza	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 673,86	Funcionamento
Gráfica Expansão	Economato	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 1.389,00	Funcionamento
Sisqual	Economato	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 74,72	Funcionamento
MCC - Electro	Aquisição de bens	Assegurar o funcionamento	Ajuste direto	€ 58,22	Funcionamento
Epoepia - Soluções e Serviços nas Tecnologias de Informação	Informática	Assegurar a realização de atividades	Ajuste direto	€ 12.300,00	PIDDAC

## IV. Relatório Anual de Avaliação de Desempenho SIADAP 2 3

O Relatório Anual de Avaliação de Desempenho SIADAP 2 3, relativo ao processo de avaliação do ciclo anual de 2012, consubstancia o Anexo 5.

## V. Balanço Social 2012

### 1. Análise sintética da informação prevista no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro (inclui informação sobre a formação profissional)

O documento Balanço Social 2012: Análise sintética da informação prevista no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, consubstancia o Anexo 6-A.

### 2. Balanço Social: quadros

Os quadros do Balanço Social 2012, previstos no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, consubstanciam o Anexo 6-B.

## VI. Publicidade Institucional

### 1. Iniciativas de publicidade institucional, em cumprimento do definido no ponto 10 da Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010, de 25 junho

#### PUBLICIDADE INSTITUCIONAL 2012

Jornais	Ações	Valores (euros)
Imprensa Nacional-Casa da Moeda	Concurso Público	287,86 €
Global Noticias Publicações, S.A.	Consultas Públicas	2.214,00 €
Presselivre- Imprensa Livre, S.A.	Consultas Públicas	11.512,80 €
<b>Totais</b>		<b>14.014,66 €</b>

## VII. Monitorização operacional e comunicação

Para um controlo de gestão eficaz, indispensável a um sistema de gestão por objetivos, é essencial operacionalizar um processo de monitorização periódica, assente no reporte regular dos níveis de desempenho alcançados por cada um dos objetivos operacionais propostos por cada unidade orgânica.

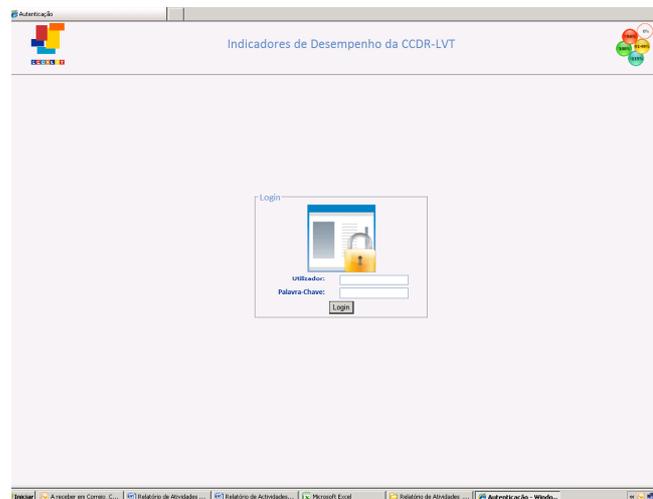
O processo de monitorização tem muita relevância do ponto de vista estratégico, não só porque dota a gestão de topo da CCDR LVT e demais dirigentes de informação de gestão permanentemente atualizada, permitindo definir medidas corretivas quando os resultados ficam aquém das metas estabelecidas, mas, também, porque potencia a criação ou a melhoria de mecanismos de controlo.

A avaliação do desempenho da CCDR LVT (SIADAP 1) é feita *on-going* pelo processo de monitorização suportado tecnologicamente no SIID – Sistema de Informação de Indicadores de Desempenho da CCDR LVT.

Para a monitorização da concretização dos objetivos operacionais do Plano de Atividades e QUAR 2012, encontram-se definidos os indicadores e respetivas formas de cálculo, bem como as metas e ponderações, informação que foi monitorizada mensalmente, quanto ao QUAR 2012, e mensal, trimestral ou semestral, quanto aos restantes objetivos operacionais do Plano de Atividades.

Para cada indicador é definido um responsável pelo objetivo que valida a informação e um responsável de medição que introduz a informação necessária. Em qualquer momento, a gestão de topo poderá visualizar de forma gráfica ou descritiva o progresso da concretização dos respetivos objetivos operacionais.

A monitorização dos objetivos operacionais constantes do QUAR e Plano de Atividades de 2012 foi iniciada em 02/05/2012, com o reporte dos indicadores a 31/01/2012, procedimento divulgado na Intranet.



Indicadores de Desempenho da CCDR-LVT

Consultar Indicadores 2012

Estado	Monitorização	Objetivo SI	Objetivo	Tipo	Avaliação	Indicador	Príb.	Medição	Unidade	Responsável	Método	Frequência	Meta	Penal.	Data	Reportar	Fórmula	Indicador A
✓	QUAR	Eficácia	OB 2 - Monitorizar a implementação do SIADAP	CE 4 - Prosseguir e consolidar o desenvolvimento e o gestão territorial e ambiental	2	Saldo de Monitorização do SIADAP	1	DSCT	Carlos Pires	Carlos Pires	Mensal	1	100	01-12-2012	2012			
✓	QUAR	Eficácia	OB 3 - Acompanhar e implementar a implementação da...	CE 3 - Incrementar a eficiência operacional da rede de serviços	100	Cooperar com a Efectivação do SIADAP	100	DSOR	Área Barata da Gera	Luís Machado	Mensal	75	100	01-12-2012	2012			
✓	QUAR	Eficácia	OB 1 - Organizar o Observatório Regional de Lisboa...	CE 1 - Prosseguir e consolidar o desenvolvimento e o gestão territorial e ambiental	1	Elaboração e divulgação de...	1	DSOR	Júlio Afonso	Júlio Afonso	Mensal	1	50	01-12-2012	2012			
✓	QUAR	Eficácia	OB 1 - Organizar o Observatório Regional de Lisboa...	CE 1 - Prosseguir e consolidar o desenvolvimento e o gestão territorial e ambiental	54	Forças de base de indicadores SIADAP	54	DSOR	Júlio Afonso	Júlio Afonso	Mensal	40	50	01-12-2012	2012			
✓	QUAR	Eficácia	OB 6 - Incrementar a qualidade do desenvolvimento...	CE 4 - Prosseguir e consolidar o desenvolvimento e o gestão territorial e ambiental	93,69	Ações de focalização...	93,69	DSP	Cristero Amaro	Rui Marques	Mensal	80	50	01-12-2012	2012			
✓	QUAR	Eficácia	OB 1 - Organizar o Observatório Regional de Lisboa...	CE 1 - Prosseguir e consolidar o desenvolvimento e o gestão territorial e ambiental	100	Processo de operações a...	100	DSCT	Carlos Pires	Carlos Pires	Mensal	90	100	01-12-2012	2012			
✓	QUAR	Eficácia	OB 4 - Implementar o sistema de avaliação...	CE 3 - Incrementar a eficiência operacional da rede de serviços	1	Saldo de Monitorização da qualidade do ar	1	DSA	Paulino Marques	Isabel Marques	Mensal	1	100	01-12-2012	2012			

### INÍCIO PROCESSO DE MONITORIZAÇÃO DO PLANO DE ATIVIDADES E QUAR 2012 NO SIID

Ciclo Anual de Gestão 2012: hoje, dia 2 de maio, dá-se início ao processo de monitorização do [Plano de Atividades e QUAR 2012](#) no SIID; os responsáveis de medição e de validação dos objetivos deverão aceder ao SIID com o seu login e palavra-chave usuais e proceder aos reportes dos indicadores do Plano de Atividades e QUAR 2012, nos prazos definidos para o SIID (até ao 3.º dia útil quanto à medição e ao 6.º dia útil quanto à validação).

Em resumo, esta monitorização do SIADAP 1 permitiu:

- ✓ Suportar a decisão da gestão de topo e de toda a cadeia de decisão, acompanhando a evolução da concretização dos objetivos operacionais (além da informação específica de cada objetivo operacional e indicadores são produzidos relatórios ilustrativos da concretização dos objetivos operacionais, ao longo do ciclo anual de gestão e no seu fecho)
- ✓ Detetar disfunções na execução de objetivos e corrigir eventuais desvios (foram revistos os objetivos operacionais/indicadores já referenciados)
- ✓ Suportar a avaliação do SIADAP 2 e 3
- ✓ Produzir a informação semestral 06 e trimestral 09 para os Relatórios de Monitorização do QUAR 2012 de carácter obrigatório (remetidos ao GPP nos respetivos prazos) e outros relatórios de progresso produzidos internamente no âmbito do restante Plano de Atividades
- ✓ Produzir a informação anual para o presente Relatório de Atividades/Autoavaliação do Serviço, com os dados reportados a 31/12/2012

Sempre que produzidos documentos de monitorização dos instrumentos de gestão QUAR e Plano de Atividades 2012, esses foram apresentados em sede de reunião e/ou disponibilizados na Intranet institucional.

É pressuposto de gestão desta instituição que comunicar a estratégia, os instrumentos de gestão, os meios e os resultados do ciclo anual de gestão é um fator de alinhamento da organização que condiciona o seu sucesso e a motivação dos seus recursos humanos. Com efeito, o processo de aprovação e comunicação dos instrumentos de gestão do ciclo anual de 2012 foi um processo partilhado entre a gestão de topo e os dirigentes intermédios desta CCDR. Por outro lado e numa ótica interinstitucional, existiu partilha de conhecimento, sempre que necessário, entre a equipa de monitorização e o serviço do ministério com atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação.

A equipa de monitorização é constituída por 2 técnicos superiores na área da gestão e informática com competências direcionadas para este domínio, sendo recursos humanos internos; o modelo partilhado e participado de monitorização atravessou toda a instituição, sendo que a comunicação intrainstitucional e o trabalho de monitorização dos objetivos e respetivos reportes dos dirigentes de cada unidade orgânica foram indispensáveis para a monitorização atempada, alinhada e eficaz dos objetivos operacionais da CCDR LVT.

## VIII. Avaliação Final

### 1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados (descrita no capítulo II – Autoavaliação 2012)

A autoavaliação evidencia os resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o QUAR 2012 da CCDR LVT, aprovado pela Tutela e revisto (concretização alcançada em 31 de dezembro).



#### Monitorização a 31/12/2012

##### □ Expressão qualitativa (para Autoavaliação do QUAR 2012)

- **Desempenho Bom** – atingidos todos os 9 objetivos operacionais, e 7 superados

Dos 5 objetivos operacionais relevantes cumpridos, 4 foram superados

Dos 12 indicadores de desempenho foram todos cumpridos e 10 superados

### 2. Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da autoavaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo n.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro

Como resultado da Autoavaliação, parte integrante deste Relatório de Atividades, o dirigente máximo da CCDR LVT propõe a menção de **Desempenho Bom: A CCDR LVT atingiu todos os 9 objetivos superando 7** (cumpriu a alínea a) do n.º 1 do artigo n.º 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que estabelece o SIADAP).

Acresce que integrou a Autoavaliação de 2012 com a **Informação Complementar** a que aludem as alíneas a) a f) do ponto 2 do artigo 15.º “Autoavaliação” da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, que estabelece o SIADAP.

### 3. Conclusões prospetivas fazendo referência, nomeadamente, a um plano de melhoria a implementar no ano seguinte

O ciclo de gestão findo deu a oportunidade para repensar, não só a organização e estrutura interna da CCDR LVT, a geometria e a qualidade dos fluxos entre os seus vários serviços, mas também a articulação deste com o exterior, esperando-se que dessa reforma orgânica resulte uma instituição mais ágil e colaborante com os agentes de desenvolvimento da Região e que, ao mesmo tempo, responda adequadamente à sua fundamental missão de regulação em matérias de ambiente e de ocupação do território.

No âmbito da melhoria contínua e da racionalização e eficiência dos serviços, irá prosseguir-se uma política de otimização dos recursos, os quais serão consentâneos com as restrições orçamentais existentes.

A proposta de Plano de Atividades para o Ciclo Anual de Gestão de 2013 aponta já para um reforço institucional a diferentes níveis, destacando-se alguns, ao nível da melhoria do desempenho organizacional, resultado, também, das auscultações internas e externas dos utilizadores desta CCDR:

#### ✓ Comunicação organizacional

Melhorar a comunicação institucional interna

N.º	Indicador de desempenho	Meta	Tolerância	Forma de cálculo	Início de medição	Fim de medição	Frequência de medição	Fonte de verificação
5.4.1	Realização de sessões de apresentação das unidades orgânicas por área de intervenção	3	1	Nº de sessões das unidades orgânicas	01-Jan	31-Dez	mensal	Intranet
5.4.2	Avaliação das sessões realizadas: elaboração de relatório	13-Dez	10 dias úteis	Prazo	1-Jan	31-Dez	trimestral	Filedoc

#### ✓ Gestão organizacional

Racionalizar os circuitos dos Procedimentos Administrativos e Financeiros

N.º	Indicador de desempenho	Meta	Tolerância	Forma de cálculo	Início de medição	Fim de medição	Frequência de medição	Fonte de verificação
5.6.1	Manual dos circuitos e procedimentos: recursos humanos	17-Out	12 dias úteis	Prazo	1-Jul	31-Dez	trimestral	Filedoc/ Intranet
5.6.2	Manual dos circuitos e procedimentos: financeiros	17-Out	12 dias úteis	Prazo	1-Jul	31-Dez	trimestral	Filedoc/ Intranet
5.6.3	Manual dos circuitos e procedimentos: contratação pública	17-Out	12 dias úteis	Prazo	1-Jul	31-Dez	trimestral	Filedoc/ Intranet

Certificar a qualidade da gestão organizacional

N.º	Indicador de desempenho	Meta	Tolerância	Forma de cálculo	Início de medição	Fim de medição	Frequência de medição	Fonte de verificação
5.3.1	Apreciação dos requisitos da Norma ISO 9001:2008 e estabelecimento de cronograma de atuação	31-Out	20 dias	Prazo	01-Abr	31-Dez	trimestral	Filedoc

## ✓ Segurança da informação

Promover a gestão da segurança de informação (TIC)

N.º	Indicador de desempenho	Meta	Tolerância	Forma de cálculo	Início de medição	Fim de medição	Frequência de medição	Fonte de verificação
5.10.1	Divulgação do documento de Política de Segurança de Informação (TIC) (data)	15-Jul	10 dias úteis	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado	01-Mar	30-Set	mensal	Intranet
5.10.2	Elaboração de normas de segurança de informação	2	1	N.º de normas de segurança de informação (TIC) implementadas	1-Mar	31-Dez	mensal	Intranet

## ✓ Canais de comunicação

Criar a **Unidade de Relações Públicas, Expediente e Atendimento – URPEA** com a atribuição de assegurar as funções de Secção de atendimento e expediente geral e, ainda, relações públicas institucionais e protocolo, organização de eventos, relações com a comunicação social.

## ✓ Instalações

Tendo em conta a racionalização de custos e a maior operacionalização dos serviços, pretende-se concluir o processo de centralização num único edifício dos serviços centrais da CCDR LVT. A solução irá permitir uma significativa redução de custos para além da necessária proximidade dos serviços.

## ANEXOS

**Anexo 1 - QUAR 2012: resultados alcançados**

**Anexo 2 - Relatório SIID: QUAR 2012, por indicador de desempenho**

**Anexo 3A - Resultados do inquérito de satisfação aos utilizadores externos: utentes em geral (site) e entidades parceiras**

**Anexo 3B - Resultados dos inquéritos de satisfação aos participantes, nos principais eventos**

**Anexo 4 - Resultados do inquérito de satisfação aos dirigentes intermédios e trabalhadores**

**Anexo 5 - Relatório Anual de Avaliação de Desempenho SIADAP 2 3**

**Anexo 6A - Balanço Social 2012: Análise sintética da informação prevista no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro**

**Anexo 6B - Quadros do Balanço Social 2012**