

# QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2020

## Departamento de Marca e Comunicação

Missão: Conceber e implementar um plano de comunicação da CML; Gerir a Marca "Lisboa"; Assegurar a comunicação institucional com os media e as relações públicas do Município; Conceber, planear, implementar, gerir e avaliar soluções de comunicação digital

### Objetivos Estratégicos (OE)

OE 1 Apoiar a definição da estratégia de Comunicação da CML e assegurar a sua implementação, em conformidade com as linhas orientadoras definidas pelo Executivo

OE 2 Assegurar a comunicação institucional com os media

OE 3 Assegurar a concepção, o desenvolvimento e o acompanhamento das campanhas de comunicação e imagem, de suporte às iniciativas desenvolvidas pelo Município

OE 4 Gerir a presença virtual do Município

| Objetivos Operacionais (OO)  | OE          | Meta  | Superação   | Resultado | Taxa de Realização | Classificação |         |             | Desvio |
|--|-------------|---|-------------|-----------|--------------------|---------------|---------|-------------|--------|
|  |             |   |             |           |                    | Superou       | Atingiu | Não atingiu |        |
| <b>EFICÁCIA</b> 40%  |             |   |             |           |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 1 DCom</b> <b>Peso do objetivo: 50%</b><br>Garantir a implementação da estratégia definida para "Lisboa Capital Verde Europeia 2020" <b>Indicador 01 peso 100%</b><br>taxa de realização das actividades programadas | OE 1, 3 e 4 | 80%   | 100%        |           |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 2 DCom</b> <b>Peso do objetivo: 50%</b><br>Aumentar n.º de pessoas alcançadas pela CML no site "Lisboa.pt" <b>Indicador 02 peso 100%</b><br>n.º de visitas ao site "Lisboa.pt"                                       | OE 2, 3 e 4 | 1,4 Milhões   | 1,5 Milhões |           |                    |               |         |             |        |
| <b>EFICIÊNCIA</b> 35%  |             |   |             |           |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 3 DCom</b> <b>Peso do objetivo: 35%</b><br>Assegurar a gestão estratégica da Marca "Lisboa" <b>Indicador 3 peso 100%</b><br>Edição de 4 n.ºs mais 1 n.º suplementar da Revista "Lisboa"                              | OE 1 e 3    | 4   | 5           |           |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 4 DCom</b> <b>Peso do objetivo: 40%</b><br>Assegurar gestão de conteúdos informativos e de comunicação, orientados para a sociedade digital e adaptados  | OE 1 e 4    | <b>Indicador 4 peso 25%</b><br>Número total de posts produzidos/partilhados na página de Facebook da CML  | 1800        | 2000      |                    |               |         |             |        |
|  |             | <b>Indicador 5 peso 30%</b><br>Número total de Tweets produzidos/partilhados na conta de Twitter da CML   | 1100        | 1200      |                    |               |         |             |        |
|  |             | <b>Indicador 6 peso 30%</b><br>Número total de posts produzidos/partilhados na página de Instagram da CML | 1000        | 1100      |                    |               |         |             |        |
|  |             | <b>Indicador 7 peso 30%</b><br>Número total de posts produzidos/partilhados na página de Linkdein da CML  | 250         | 300       |                    |               |         |             |        |
| <b>OO 5 DCom</b> <b>Peso do objetivo: 25%</b><br><b>Indicador 08 peso 40%</b><br>N.º médio de dias para liquidação de faturas  |             | 10  | ≤5          |           |                    |               |         |             |        |

|  |                           |   |                |            |      |  |  |  |  |  |  |
|--|---------------------------|---|----------------|------------|------|--|--|--|--|--|--|
| Colaborar na boa gestão dos recursos financeiros (comum a todas as unidades orgânicas)   | Indicador 9<br>peso 30%   | Número médio de dias úteis de entrega dos relatórios da avaliação de nível de serviço (contratos centralizados)               |                | 5          | ≤3   |  |  |  |  |  |  |
|  | Indicador 10<br>peso 30%  | Taxa de cumprimento do calendário do planeamento e execução orçamental definido (responsabilidade comum sempre que aplicável) |                | 80%        | 100% |  |  |  |  |  |  |
| <b>QUALIDADE 25%</b>   |                           |   |                |            |      |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 6 DMCom</b>  |                           | <b>Peso do objetivo: 40%</b>  |                |            |      |  |  |  |  |  |  |
| Assegurar a manutenção do sistema de gestão de monitorização   | Indicador 11<br>peso 50%  | Prazo médio para elaboração do Relatório  | OE 1, 2, 3 e 4 | ≤ 6        | ≤ 5  |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 7 DMCom</b>  |                           | <b>Peso do Objectivo: 10%</b>   |                |            |      |  |  |  |  |  |  |
| Colaborar na implementação do Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD) no Município de Lisboa   | Indicador 12<br>peso 100% | Taxa de concretização dos pontos de melhoria da UO, identificados no Plano de Ação da EPIRGPD                                 |                | 60%        | »80% |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 8 DMCom</b>  |                           | <b>Peso do objetivo: 35%</b>  |                |            |      |  |  |  |  |  |  |
| Desenvolver um processo participativo e submeter uma agenda de compromisso organizacionais até 2030, sob os princípios da sustentabilidade ambiental, no município de Lisboa | Indicador 13<br>peso 100% | Data de apresentação da proposta de agenda de compromisso "verdes" pela UO ao Vereador da tutela                              |                | 30/10/2019 |      |  |  |  |  |  |  |
| <b>OO 9 DMCom</b>  |                           | <b>Peso do objetivo: 25%</b>  |                |            |      |  |  |  |  |  |  |
|  | Indicador 14<br>peso 35%  | Taxa de processos de controlo de assiduidade reorganizados (com eliminação de cópias e de documentos com mais de 5 anos)      |                | 60%        | 80%  |  |  |  |  |  |  |
| Colaborar na boa gestão de recursos humanos (comum a todas as unidades orgânicas)  | Indicador 15<br>peso 35%  | Nº de documentos do MGOP (Modelo de Gestão Operacional do Programa de Governo da Cidade) entregues ao eleito respetivo        |                | 4          | 500% |  |  |  |  |  |  |
|  | Indicador 16<br>peso 30%  | Nº de projetos registados na aplicação da rede colaborativa com acordos celebrados  |                | 1          |      |  |  |  |  |  |  |

Justificação para os desvios ...

#### Explicação da fórmula utilizada

O resultado obtido em cada parâmetro (Eficácia, Eficiência e Qualidade) é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.