



INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
14. Taxa de aumento receitas		8%	8%	2%	11%	100%				

### Qualidade

PESO 20%

**O11. Garantir um elevado grau de satisfação dos utentes/ visitantes da DRCN.** 100%

INDICADORES	2014	2015	META 2016	Tolerância	Valor crítico	PESO	Observações	Resultado	Taxa Realização	Classificação
15. N.º de reclamações ao atendimento apresentadas com fundamento	1	6	4	1	2	50%				
16. (N.º de utentes cuja avaliação é igual ou superior a bom/ N.º de utentes respondentes) *100		70%	70%	5%	80%	50%				

### Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	Pontuação CCAS	Quadro pessoal aprovado	Pontos planeados	Realizado		
				UERHE	Pontuação	DESVIOS
Dirigentes - Direcção Superior	20	1	20			
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	8	128			
Técnico Superior - (Inclui especialistas de informática)	12	71	852			
Coordenador Técnico - (Inclui chefes de secção)	9		0			
Assistente Técnico - (Inclui técnicos de informática)	8	99	792			
Encarregado geral operacional	7		0			
Encarregado operacional	6	1	6			
Assistente operacional	5	34	170			
<b>Total</b>		<b>214</b>	<b>1968</b>			

Notas:

### Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIOS
<b>Orçamento de funcionamento</b>	<b>6.698.460 €</b>		
Despesas com Pessoal	4.644.309 €		
Aquisições de Bens e Serviços	1.477.263 €		
Outras despesas correntes	43.555 €		
Despesas restantes	533.333 €		
<b>Orçamento de Investimento</b>	<b>816.116 €</b>		
Outros			
<b>TOTAL (OF+Orçamento Investimento+Outros)</b>	<b>7.514.576,00 €</b>	- €	- €

Notas:

### JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

### AVALIAÇÃO FINAL

Taxa Realização Classificação

#### Eficácia

- OO1. Celebrar Protocolos e Parcerias com as Autarquias e outras entidades públicas privadas
- OO2. Assegurar as intervenções de conservação e restauro promovidos pela DRCN
- OO3. Aumentar o apoio a projetos de criação artística e cultural
- OO4. Promover a acessibilidade e divulgação cultural dos monumentos afetos
- OO5. Apoio técnico em matéria de restauro, elaboração de projetos e acompanhamento de obras a entidades externas e património imaterial

#### Eficiência

- OO6. Aumentar o público visitante nos monumentos afetos e nos museus na dependência da DRCN
- OO7. Executar os projetos financiados no âmbito de Programas Comunitários - Quadro Comunitário 2014/2020
- OO8. Promover a proteção no património através da inventariação e classificação
- OO9. Criar novos registos e atualizar o inventário das coleções dos museus afetos à DRCN
- OO10. Aumentar a eficiência financeira

#### Qualidade

- OO11. Garantir um elevado grau de satisfação dos utentes/ visitantes da DRCN.

## Indicadores

## Fontes de Verificação

## Eficácia

1	N.º de cedências de espaços e apoios à coesão social e desenvolvimento económico	Arquivo de Protocolos - Gabinete Jurídico e Secretariado Direção
2	N.º de Protocolos / Parcerias celebrados com vista à salvaguarda e valorização do património móvel, imóvel e imaterial	Arquivo de Protocolos - Gabinete Jurídico e Secretariado Direção
3	N.º de ações de conservação e de requalificação do património imóvel e integrado	Arquivo da Direção de Serviços dos Bens Culturais
4	N.º de ações de conservação e de requalificação do património móvel	Arquivo da Direção de Serviços dos Bens Culturais
5	N.º de projetos apoiados	Arquivo do Programa de apoios aos Agentes Culturais / Divisão de Promoção e Divulgação Cultural
6	N.º de museus/monumentos afetos com novas infra-estruturas de acolhimento ou novos suportes de divulgação	Arquivo da Direção de Serviços dos Bens Culturais
7	N.º de intervenções apoiadas	Arquivo da Direção de Serviços dos Bens Culturais
8	N.º de ações promotoras do reconhecimento do património imaterial	Secretariado Direção

## Eficiência

9	N.º de visitantes registado em sistema	Recolha de dados - sistema de bilhética
10	N.º de novas candidaturas a fundos externos	Arquivo da Direção de Serviços dos Bens Culturais
11	N.º de processos de classificação de património imóvel concluídos	Arquivo da Direção de Serviços dos Bens Culturais
12	N.º de propostas de abertura de processos de classificação de património imóvel apresentadas	Arquivo da Direção de Serviços dos Bens Culturais
13	Número de novos registos/digitalizações e/ou atualizações das coleções dos museus	Registo na Matriz
14	Taxa de aumento receitas	Divisão de Gestão Financeira e Recursos Humanos - receita cobrada no SGR e registada em gerfip

## Qualidade

15	N.º de reclamações ao atendimento apresentadas com fundamento	Recolha de dados - livro amarelo dos vários serviços.
16	(N.º de utentes cuja avaliação é igual ou superior a bom/ N.º de utentes respondentes) *100	Recolha de dados - Inquéritos de satisfação