

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2020

DIVISÃO DE COESÃO SOCIAL E SOLIDARIEDADE

Missão:	Contribuir para o desenvolvimento e coesão social com vista à erradicação da pobreza e exclusão social.
Visão:	Sermos um referencial na área da coesão social apostando no desenvolvimento de um modelo de prevenção e de correção das assimetrias sociais em articulação com os diversos atores sociais, de modo a afirmar Braga como a referência de um concelho inclusivo.

Objetivos estratégicos (OE) 2020	<p>OE I - Promover a constante melhoria dos serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.</p> <p>OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.</p> <p>OE III – Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.</p> <p>OE IV – Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.</p> <p>OE VI – Reforço da coesão territorial e diminuição dos níveis de pobreza e das desigualdades sociais com vista à promoção do desenvolvimento social.</p>
-----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA - Ponderação 50%								
Objetivo 1								
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DCSS	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 2								
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE I	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DCSS	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
	OE I	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar os documentos na data prevista)</i>	DCSS	10 º dias útil após o término do trimestre	50%	Supera: Antes do 10º dia útil Atinge: No 10º dia útil Não atinge: Depois do 10º dia útil	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC
Objetivo 3								
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE I OEII	Taxa de cumprimento do Plano de Atividades <i>(N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstos(os)) * 100%</i>	DCSS	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades 2017	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICÁCIA - Resultado								
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%								
Objetivo 4								
Reduzir o consumo associado a impressões a cores	OE III	Reduzir o n.º de cópias/impressões a cores face às cópias/impressões a Preto e Branco <i>(Métrica: N.º de cópias a cores / n.º total de cópias efetuadas)</i>	DCSS	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
-----------------------------	------------------------	-------------	----------------	------	------	--------------------------------------------------------------------------	----------------------	---------------------------------------------

EFICIÊNCIA - Resultado

QUALIDADE - Ponderação 25%

Objetivo 5		30%						
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE III	Identificar os procedimentos críticos (3) para o serviço <i>(Métrica: Identificar procedimentos críticos na data proposta)</i>	DCSS	31/03/2020	50%	Supera: < 31/03/2020 Atinge: = 31/03/2020 Não atinge: > 31/03/2020	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		Descrever os procedimentos críticos, regras, responsabilidades, tempos e informações úteis, bem como indicadores de desempenho <i>(Métrica: Percentagem de procedimentos documentados)</i>	DCSS	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 6		70%						
Aferir níveis de satisfação dos municípios, beneficiários do Programa +65 - Índice de Satisfação	OE III	Índice de Satisfação <i>(Métrica: Percentagem de satisfação daferida pela aplicação de questionário)</i>	DCSS	≥ 85%	100%	Supera: Superior a 85% Atinge: Até 85% Não atinge: Inferior a 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

QUALIDADE - Resultado

DESEMPENHO