

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2021

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) 2020/2021	<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	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
EFICÁCIA		Ponderação: 35%						
Objetivo 1		30%						
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II	Data de envio do relatório de Atividades (2020) 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
		Data de envio dos documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento PPI e Plano de Atividades 2022) <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
Objetivo 2		35%						
Definir os perfis funcionais e matrizes de competências das UO's	OE I	Data para envio ao DRH do perfil funcional e matriz de competências <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	DCSS	30/06/2021	50%	Supera: antes de 30/06/2021 Atinge: 30/06/2021 Não atinge: depois de 30/06/2021	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		N.º de revisões do perfil funcional e da matriz de competências <i>(Métrica: N.º de revisões enviadas aos DRH)</i>	DCSS	1	50%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: <1/ano	Correio Eletrónico ao DRH	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Responsabilidades	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
Objetivo 3					35%			
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE I OEII	Taxa de cumprimento do Plano de Atividades (N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%	DCSS	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICÁCIA - Resultado								
EFICIÊNCIA Ponderação: 35%								
Objetivo 4					40%			
Controlar o consumo das cópias/impressões a cores	OE III	N.º de cópias/impressões a cores face ao n.º de cópias/impressões a preto (Métrica: N.º de cópias a cores /N.º de cópias efetuadas)	DCSS	30%	100%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 5					60%			
Assegurar a rápida resposta aos requerentes	OE I OE II	Prazo de resposta ao requerente (Métrica: n.º de dias a contar da data de receção do processo totalmente instruído em termos documentais).	DCSS	12	100%	Supera: ≤ 10 dias úteis Atinge: entre 11/12 dias úteis Não atinge: ≥13 dias úteis	Ficheiro Controlo de Prazos	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
EFICIÊNCIA - Resultado								
QUALIDADE Ponderação: 30%								
Objetivo 6					50%			
Aferir níveis de satisfação	OE I OE II	Índice de Satisfação dos Municípios (Métrica: Média dos índices de satisfação das UO's aferida pela aplicação de questionário) Pressupostos:O resultado a apresentar será o apurado ao período. O resultado final do indicador será a média dos resultados apurados nos períodos	DCSS	≥ 60% e < 85%	100%	Supera: ≥ 85% Atinge: ≥ 60% e < 85% Não atinge: < 60%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
Objetivo 7					50%			
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE I	N.º de Ações/Medidas implementadas para melhorar eficiência do serviço (Métrica: N.º de ações / medidas) As Ações/Medidas devem promover a melhoria do serviço (redução de custos ou aumento da produtividade ou da eficiência ou eficácia ou simplificação de procedimentos)com os recursos existentes (humanos e informáticos) e com custos inferiores a 1.000€. Exemplos de âmbitos de definição de ações: - otimização de circuitos de tramitação/decisão de procedimentos; - definição de prazos intermédios de tramitação; - desmaterialização de procedimentos	DCSS	1	100%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
QUALIDADE - Resultado								