AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2011

GABINETE DE ACÇÃO SOCIAL

Missão:	**Contribuir para a erradicação da pobreza e da exclusão social dos grupos sociais mais vulneráveis e/ou em situação de risco e para promoção do desenvolvimento social, através da cooperação efectiva com os diversos actores sociais**
Visão:	**Sermos um referencial na área da coesão e inclusão social por apostar no desenvolvimento de um modelo de prevenção e de correcção das assimetrias sociais abrangente e articulado com os diversos actores sociais, propiciador de autonomia e de um projecto de vida à população alvo**

Objectivos estratégicos (OE) 2011-2012

OE I - **Combater a pobreza e a exclusão social**
OE II - **Contribuir para a correcção de desvantagens na educação, formação e qualificação**
OEIII- **Manter e reforçar o Sistema de Informação para a Inclusão Social**
OE IV- **Aumentar a eficiência e qualidade da actividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão**

OBJECTIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	PESO	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização	RESULTADOS 1ºT	RESULTADOS 2ºT	RESULTADOS 3ºT	RESULTADOS 4ºT	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJECTIVO
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objectivo 1				**100%**											
Promover respostas sociais que assegurem o bem-estar dos grupos mais vulneráveis a situações de pobreza	OE I	Prazo de médio de resposta (1º contacto) aos pedidos de benefícios sociais *(Nº de dias úteis verificado entre o 1.º contacto e a resposta do serviço)*	3	60%	Supera: < 3 dias úteis Atinge: = 3 dias úteis Não atinge: >3 dias úteis	Dossier de apoios sociais	Relatório sintético trimestral	1	0	0	0	0	5%	-3	260%
		Taxa de participação nos projectos de parceria protocolados *(Nº de reuniões / Nº de presenças) *100*	90%	20%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dossier das parcerias	Relatório sintético trimestral	100%	75%	100%	100%	94%	21%	4%	
		Taxa de encaminhamentos sociais realizados *(Nº de encaminhamentos sociais / Nº de apoios sociais solicitados *100)*	90%	20%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dossier de atendimentos sociais	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	22%	10%	
Objectivo 2															
Promover as actividades anuais constantes no Plano de Desenvolvimento Social	OE II	Grau de execução das actividades previstas para 2011 *(Nº de actividades realizadas / Nº de actividades previstas) *100*	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Dossier plano de actividades	Relatório sintético trimestral	60%	10%	20%	8%	98%	123%	18%	
Objectivo 3															
Divulgar as iniciativas e instrumentos facilitadores do processo de inserção social dos munícipes	OE III	Apresentar proposta de "Guia de Apoios Sociais", na data definida na meta *(Registo da apresentação do Guia na GD e respectivo documento)*	30-12-11	80%	Supera: >1 mês antes da data definida na meta Atinge: na data definida na meta Não atinge: depois da data definida na meta	Proposta do "Guia de Apoios Sociais"	Relatório sintético trimestral	_	_	_	21-11-2011	21-11-2011	80%	-39	
		N.º de acções de informação realizadas	2	20%	Supera: > 2 Atinge: = 2 Não atinge <2	Dossier sistema de informação	Relatório sintético trimestral	1	0	1	1	3	30%	1	
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**50%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objectivo 4				**100%**											
Melhorar os níveis de actividade do serviço	OEIV	Prazo médio de resposta aos pedidos das instituições *(Nº de dias úteis verificado entre a o contacto das instituições e a resposta do serviço)*	10	40%	Supera: < 10dias úteis Atinge: = 10 dias úteis Não atinge: >10 dias úteis	Dossier pedidos das instituições	Relatório sintético trimestral	3	3	3	1	3	10%	-8	113%
		Nº de procedimentos desmaterizalizados *(Procedimentos registados na GD cujo circuito se operacionaliza somente em formato desmaterializado, sem o complemento do processo em papel)*	2	20%	Supera: > 2 procedimentos Atinge: = 2 procedimentos Não atinge: 2 procedimentos	Arquivo	Relatório sintético trimestral	0	2	2	0	4	40%	2	
		Nº de procedimentos de trabalho (workflows) implementados na gestão documental *(Workflows integrados na GD)*	2	20%	Supera: > 2 procedimentos Atinge: = 2 procedimentos Não atinge: 2 procedimentos	Sistema GD	Relatório sintético trimestral	0	0	3	0	3	30%	1	
		Nº de modelos de documentos implementados no sistema de gestão documental *(Modelos de documentos de suporte à actividade administrativa, como, ofícios, informações, registos, disponibilizados na GD)*	3	20%	Supera: > 3 modelos Atinge: = 3 modelos Não atinge: < 3 modelos	Sistema GD	Relatório sintético trimestral	0	0	5	0	5	33%	2	
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															**25%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objectivo 5				**100%**											
Garantir a qualidade do serviço prestado	OE IV	Indice de satisfação das parcerias (semestral) *(Aplicação de questionário de avaliação da satisfação das parcerias)*	75%	100%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge: < 75%	Dossier de questionários aplicados Relatório de avaliação da satisfação com a formação	Relatório sintético trimestral	_	90%	_	95%	93%	123%	18%	123%
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO	**100 RELEVANTE**