

# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2023

## DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO E COESÃO SOCIAL

<b>Missão</b>	Contribuir, em cooperação com os vários agentes locais, regionais, nacionais e internacionais, para o desenvolvimento de uma política educativa integrada, de qualidade e ao serviço do desenvolvimento das crianças, jovens e adultos, promotora do desenvolvimento e da coesão social com vista à felicidade individual e à coesão comunitária. Contribuir, em cooperação com os vários agentes locais, regionais, nacionais e internacionais, para a diminuição das assimetrias sociais, promovendo a inclusão social de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade, bem como políticas de inclusão, integração e interculturalidade promotoras do desenvolvimento social do Concelho.
<b>Visão</b>	Ser um Concelho de referência na política educativa, na inclusão social, na inovação e na integração, ao serviço das comunidades, das pessoas e do território.

<b>Objetivos estratégicos (OE)</b>	<p>OE 6 - FORMAR, CAPTAR E RETER TALENTOS</p> <p>OE 9 - LIDERAR NAS POLÍTICAS DE SUSTENTABILIDADE</p> <p>OE 10 - INOVAR E REFORÇAR RESPOSTAS SOCIAIS E EDUCATIVAS</p> <p>OE 11 - PROMOVER COMUNIDADE ATIVA E SAUDÁVEL E CONSELHO RESILIENTE</p> <p>OE 14 - OTIMIZAR DESEMPENHO DOS SERVIÇOS COM VISTA À MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS</p> <p>OE 15 - ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA DOS PROCESSOS E RESULTADOS, ATRAVÉS DA AFIRMAÇÃO DE UMA ADMINISTRAÇÃO ABERTA, DIRETA, MODERNA E PARTICIPATIVA</p>
------------------------------------	---

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
<b>EFICÁCIA</b>		<b>Ponderação:</b>		<b>35%</b>			
<b>Objetivo 1</b>			<b>25%</b>				
Assegurar o cumprimento dos instrumentos de gestão (incluindo o Projeto Educativo Local e Carta Educativa de Braga, o Plano Municipal para a Igualdade e não-discriminação, e o Plano de Desenvolvimento Social)	OE 9; OE 10; OE 11; OE 15	Taxa de Cumprimento das Atividades 2023 <i>(Métrica: N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%</i>	70%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 70% e ≤ 85% Não atinge: < 70%	Plano de atividades e Relatório de execução	Relatório trimestral de acompanhamento de SIADAP 1
<b>Objetivo 2</b>			<b>25%</b>				
Assegurar a implementação do Programa "Cidade Amiga das Crianças"	OE 10; OE 11	Data de apresentação e submissão de candidatura <i>(Métrica: data de submissão da candidatura)</i>	Data definida pela UNICEF	100%	Supera: antes da data definida Atinge: na data definida Não atinge: depois da data definida	Documentação e comunicação oficial com a UNICEF	Relatório trimestral de acompanhamento de SIADAP 1

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
<b>Objetivo 3</b>				<b>25%</b>			
Promover a igualdade de género	OE 9	Nº de medidas de promoção da igualdade de género (Métrica: nº de medidas implementadas) Pressuposto: pelo menos, 1 medida por trimestre.	4	100%	Supera: > 4 Atinge: =4 Não atinge: < 4	Relatório de execução	(Identificar os instrumentos / documentos utilizados para acompanhar e monitorizar o indicador )
<b>Objetivo 4</b>				<b>25%</b>			
Execução das atividades lúdico-educativas previstas no plano	OE 11; OE 14	Taxa de realização das atividades (Métrica: N.º de atividades realizadas Vs N.º de atividades previstas/*100)	70%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 70% e ≤ 85% Não atinge: < 70%	Relatórios de atividades	Relatório Trimestral
<b>EFICÁCIA - Resultado</b>							
<b>EFICIÊNCIA</b>		<b>Ponderação: 35%</b>					
<b>Objetivo 5</b>				<b>50%</b>			
Promover a sustentabilidade dos serviços	OE 9	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)	30%	50%	Supera: < 30% Atinge: = 30% Não atinge: > 30%	Relatório de Printing	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		N.º de medidas implementadas no serviço, que promovam a sustentabilidade (Métrica: N.º de medidas implementadas) Pressupostos: A medida tem que ser implementada em todo o departamento.	1	50%	Supera: > 1 Atinge: = 1 Não atinge: < 1	E-mail e/ou Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>Objetivo 6</b>				<b>50%</b>			
Promover projetos que assegurem o bem-estar dos grupos de cidadãos mais vulneráveis	OE 10; OE 11	Nº de novos projetos implementados Métrica: n.º de novos projetos	1	100%	Supera: ≥ 2 projetos Atinge: = 1 projeto Não atinge: = 0 projetos	Relatório de atividades	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>EFICIÊNCIA - Resultado</b>							

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	Peso	Mecanismo de operacionalização (superação; atingimento; não atingimento)	FONTE DE VERIFICAÇÃO	Instrumentos acompanhamento e monitorização
<b>QUALIDADE</b>		<b>Ponderação: 30%</b>					
<b>Objetivo 7</b>				<b>50%</b>			
Aferir níveis de satisfação	OE 14	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	65%	100%	Supera: ≥ 85% Atinge: ≥ 65% e < 85% Não atinge: < 65%	Inquéritos de satisfação aplicados e Ficheiro de controlo de inquéritos das UO's	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>Objetivo 8</b>				<b>50%</b>			
Assegurar a melhoria contínua do serviço	OE 14	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	2	50%	Supera: > 2/ano Atinge: = 2/ano Não atinge: < 2/ano	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
		N.º de Ações/Medidas que promovam a transparência (Métrica: N.º medidas implementadas)	1	50%	Supera: > 1/ano Atinge: = 1/ano Não atinge: < 1/ano	Plano de riscos Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1
<b>QUALIDADE - Resultado</b>							
<b>DESEMPENHO</b>							