AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2012

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 apostando no desenvolvimento de um modelo de prevenção e de correcção das assimetrias sociais em articulação com os diversos actores sociais.**

Objectivos estratégicos (OE) 2012-2013

OE I - **Combater a pobreza e a exclusão social**
OEII- **Manter e reforçar o Sistema de Informação para a Inclusão Social**
OE III- **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	2ºT	3ºT	4ºT	RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJECTIVO
EFICÁCIA - Ponderação 50%															
Objectivo 1				**35%**											
Promover respostas sociais que assegurem o bem-estar dos grupos mais vulneráveis a situações de pobreza	OE III	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 digital "Benefícios Sociais"	Relatório sintético trimestral	1	1	1	1	1	20%	-2	23%
		Taxa de particiação nos projectos de parceria protocolados *(Nº de reuniões / Nº de presenças) *100*	90%	20%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dossier Digital "Parcerias"	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	22%	10%	
		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 digital "Atendimentos Sociais"	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	22%	10%	
Objectivo 2				**35%**											
Promover as actividades anuais constantes no Plano de Actividades	OE I/II/III	Grau de execução das actividades previstas para 2012 *(Nº de actividades realizadas / Nº de actividades previstas) *100*	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge: < 80%	Dossier "Opções do plano 2012"	Relatório sintético trimestral	50%	92%	92%	96%	96%	120%	16%	42%
Objectivo 3				**30%**											
Dinamizar a Rede Social	OE I/II	Reuniões dos Grupos de Trabalho/Núcleo Executivo *(N.º de reuniões)*	14	60%	Supera: >14 reuniões Atinge: 14 reuniões Não atinge: <14 reuniões	Dossiers Digitais "Grupos de Trabalho"/"Núcleo Executivo"	Relatório sintético trimestral	6	10	6	9	31	133%	17	54%
		Reuniões das Comissões Sociais *(N.º de reuniões)*	14	40%	Supera: > 14 reuniões Atinge: = 14 reuniões Não atinge:< 14 reuniões	Dossier Digital "Comissões Sociais"	Relatório sintético trimestral	9	5	1	1	16	46%	2	
															100%
EFICÁCIA - Resultado															**50%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%															
Objectivo 4				**100%**											
Melhorar os níveis de actividade do serviço	OEIII	Prazo médio de resposta aos pedidos das instituições *(Nº de dias úteis verificado entre a o contacto das instituições e a resposta do serviço)*	7	40%	Supera: < 7 dias úteis Atinge: = 7 dias úteis Não atinge: >7 dias úteis	Dossier Digital "Pedidos das Instituições"	Relatório sintético trimestral	2	0	0	1	1	4%	-6	67%
		Nº de Templates implementados no site da acção social *(Modelos integrados no site)*	2	30%	Supera: > 2 templates Atinge: = 2 templates Não atinge: 2templates	Página da Internet	Relatório sintético trimestral	0	2	0	0	2	30%	0	
		Taxa de atualizações do site da acção social *(N.º de atualizações efetivamente realizadas/n.º de atualizações previstas (4))*100*	80%	30%	Supera: > 4 actualizações Atinge: = 4 actualizações Não atinge: 4 actualizações	Página da Internet	Relatório sintético trimestral	50%	100%	75%	125%	87,5%	33%	8%	
															67%
EFICIÊNCIA - Resultado															**17%**
QUALIDADE - Ponderação 25%															
Objectivo 5				**100%**											
Garantir a qualidade do serviço prestado	OE III	Indice de satisfação das parcerias *(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 parceria	Relatório sintético anual	--	--	--	91%	91%	121%	16%	121%
															100%
QUALIDADE - Resultado															**25%**

DESEMPENHO **92**
RELEVANTE