AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2013

GABINETE DE AÇÃO 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 efetiva com os diversos atores sociais**
Visão:	**Sermos um referencial na área da coesão e inclusão social apostando no desenvolvimento de um modelo de prevenção e de correção das assimetrias sociais em articulação com os diversos atores sociais.**

Objetivos 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 atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS 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 OBJETIVO
EFICÁCIA - Ponderação 35%															
Objetivo 1				**40%**											
Promover respostas sociais que assegurem o bem-estar dos grupos mais vulneráveis à pobreza e exclusão social	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	40%	Supera: < 3 dias úteis Atinge: = 3 dias úteis Não atinge: >3 dias úteis	Dossier de apoios sociais	Relatório sintético trimestral	0	0	0	0	0	0%	-3	1,331333333
		Taxa de concretização de pedidos das parcerias protocoladas *(N.º de pedidos concretizados/N.º de pedidos efetuados)*100)*	90%	30%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dossier "Parcerias"	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	400%	133%	310%	
		N.º de atendimentos a pessoas desempregadas *(N.º de atendimentos)*	100	30%	Supera: > 100 Atinge: = 100 Não atinge: < 100	Base de dados	Relatório sintético trimestral	282	111	92	180	665	200%	565	
Objetivo 2				**30%**											
Dinamizar a Rede Social	OE I OE II	N.º de reuniões dos grupos de trabalho/ núcleo executivo/CLAS *(N.º de reuniões)*	18	60%	Supera: >18 reuniões Atinge: 18 reuniões Não atinge: <18 reuniões	Dossiers "Grupos de Trabalho"/"Núcleo Executivo"	Relatório sintético trimestral	8	16	2	13	39	130%	21	54%
		N.º de reuniões das comissões sociais *(N.º de reuniões)*	14	40%	Supera: >14 reuniões Atinge: 14 reuniões Não atinge: <14 reuniões	Dossier Comissões Sociais	Relatório sintético trimestral	0	2	0	15	17	49%	3	
Objetivo 3				**30%**											
Promover as atividades anuais constantes no Plano de Atividades	OE I OE II OE III	Grau de execução de ações previstas em plano *(N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas)*100*	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dossier "Opções do plano 2012"	Relatório sintético trimestral	65,00%	25,80%	3,20%	6,00%	90%	100%	0%	30%
															100%
EFICÁCIA - Resultado															50%
EFICIÊNCIA - Ponderação 35%															
Objetivo 4				**100%**											
Melhorar os níveis de atividade do serviço	OEIII	Prazo médio de resposta aos pedidos das instituições *(Nº de dias úteis verificado entre a o contato das instituições e a resposta do serviço)*	7	40%	Supera: < 7 dias úteis Atinge: = 7 dias úteis Não atinge: >7 dias úteis	Dossier pedidos das instituições	Relatório sintético trimestral	2	2	1	0	1	7%	-6	1,071428571
	OE I OE II OE III	Grau de execução das ações não previstas em plano *(N.º de ações realizadas/N.º de ações solicitadas não previstas em plano)*100*	15%	60%	Supera: > 15% Atinge: = 15% Não atinge: < 15%	Dossier "Ações não planeadas"	Relatório sintético trimestral	16%	6%	0%	3%	25%	100%	10%	
															100%
EFICIÊNCIA - Resultado															30%
QUALIDADE - Ponderação 30%															
Objetivo 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	Relatório sintético anual	_	_	_	100%	100%	133%	25%	133%
															100%
QUALIDADE - Resultado															20%

DESEMPENHO	**100** **RELEVANTE**