

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2015

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 promover o desenvolvimento 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.

Objetivos estratégicos (OE) 2013-2014	OE I - Combater a pobreza e a exclusão social OEII- Reforçar o planeamento estratégico de desenvolvimento 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				RESULTADO OBTIDO	Peso Relativo do Resultado Obtido (%)	DESVIO	CONTRIBUIÇÃO OBJETIVO
								1ºT	2ºT	3ºT	4ºT				

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 <i>(N.º de dias úteis verificado entre o 1.º contacto e a resposta do serviço)</i>	3	40%	Supera: < 3 dias úteis Atinge: = 3 dias úteis Não atinge: >3 dias úteis	Dossier de apolos sociais	Relatório sintético trimestral	1	1	1	1	1	13%	-2	31%
		Taxa de respostas de enquadramento socioprofissional <i>(N.º de Respostas /N.º de atendimentos)*100</i>	100%	30%	Supera: >100% Atinge: = 100% Não atinge: < 100%	Base de dados	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	30%	0	
		Taxa de encaminhamento dos atendimentos sociais <i>(N.º de atendimentos sociais/N.º de encaminhamentos efetuados)*100</i>	90%	30%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dossier "Atendimentos Sociais"	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	33%	0	

Objetivo 2 30%

Dinamizar a Rede Social	OE I OE II	N.º de reuniões Núcleo executivo/CLAS <i>(N.º de reuniões)</i>	6	50%	Supera: >6 reuniões Atinge: 6 reuniões Não atinge: <6 reuniões	Dossiers "Núcleo Executivo"/"CLAS"	Relatório sintético trimestral	3	2	2	1	8	67%	-2	36%
		N.º de reuniões das comissões sociais <i>(N.º de reuniões)</i>	10	30%	Supera: >10 reuniões Atinge: 10 reuniões Não atinge: <10 reuniões	Dossier Comissões Sociais	Relatório sintético trimestral	4	1	2	3	10	30%	0	
		Taxa de concretização de pedidos das parcerias protocoladas <i>(N.º de pedidos concretizados/N.º de pedidos efetuados)*100)</i>	90%	20%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dossier "Parcerias"	Relatório sintético trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	22%	0	

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 <i>(N.º de ações realizadas/N.º de ações previstas)*100</i>	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Dossier "Opções do Plano 2015"	Relatório sintético trimestral	72%	20%	2%	6%	100%	111%	10%	33%
---	-------------------------	---	-----	------	---	--------------------------------	--------------------------------	-----	-----	----	----	------	------	-----	-----

100%

EFICÁCIA - Resultado 35%

EFICIÊNCIA - Ponderação 35%

Objetivo 4 100%

Melhorar os níveis de atividade do serviço	OE I OE II OE III	Grau de execução das ações não previstas em plano <i>(N.º de ações realizadas/N.º de ações solicitadas não previstas em plano)*100</i>	15%	100%	Supera: > 15% Atinge: = 15% Não atinge: < 15%	Dossier "Ações não planeadas"	Relatório sintético trimestral	1%	2%	14%	2%	19%	125%	4%	125%
--	-------------------------	---	-----	------	---	-------------------------------	--------------------------------	----	----	-----	----	-----	------	----	------

100%

EFICIÊNCIA - Resultado 35%

QUALIDADE - Ponderação 30%

Objetivo 5 100%

Garantir a qualidade do serviço prestado	OE III	Índice de satisfação das parcerias <i>(Aplicação de questionário de avaliação da satisfação das parcerias)</i>	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 30%