

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																
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									
		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									
		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									
Objetivo 2																
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									
		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									
		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									
Objetivo 3																
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									
EFICÁCIA - Resultado																
EFICIÊNCIA - Ponderação 35%																
Objetivo 4																
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									
EFICIÊNCIA - Resultado																
QUALIDADE - Ponderação 30%																
Objetivo 5																
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									

QUALIDADE - Resultado

DESEMPENHO