AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2017

DIVISÃO DE EDUCAÇÃO

Missão:	Reforçar e complementar a atividade educativa, promovendo o desenvolvimento qualitativo do sistema educativo.
Visão:	Sermos referência na implementação de politicas educativas em articulação com os diversos atores, minimizadoras das desigualdades sociais em todo o Concelho.

Objetivos estratégicos (OE) 2016-2017	**OE I** - Garantir a qualidade da atividade administrativa da autarquia e do seu relacionamento com o cidadão. **OE II** - Desenvolver novos projetos, optimizando os recursos existentes, em articulação com os diferentes agentes educativos. **OE III** - Incentivar a participação nas atividades promovidas pelos projetos educativos (Rede de Bibliotecas Escolares/Escola de Educação Rodoviária/Saúde, Nutrição e Educação Alimentar - Projeto Mais/Regime Fruta Escolar/Programa 5 ao dia).

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 30%															
Objetivo 1				**25%**											
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE I	Taxa de cumprimento de Atividades *(N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%*	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades 2017	Relatório Trimestral								
Objetivo 2				**25%**											
Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara	OE I	Enviar os documentos dos Planos Setoriais para orçamento da Câmara *Remeter documentos na data prevista*	19/09/2017	100%	Supera: < 19/09/2017 Atinge: = 19/09/2017 Não atinge: > 19/09/2017	E-mail/Webdoc	Orçamento elaborado pela UO								
Objetivo 3				**25%**											
Cumprir com os compromissos relativos aos projetos educativos	OE III	Taxa de participação nas atividades lúdico-educativas *(N.º de participantes no ano n - Nº de participantes no ano n-1/projetos previstas (os) no Plano de atividades/Sobre a população escolar existente no periodo) * 100*	20%	100%	Supera: > 20% Atinge: = 20% Não atinge:< 20%	Dossier de iniciativa Registo presenças	Relatório Trimestral								
Objetivo 4				**25%**											
Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos	OE II OE VI	Taxa de procedimentos simplificados *(Nº de procedimentos efetivamente simplificados/Nº total de procedimentos previstos a simplificar) *100%*	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge:< 80%	Relatório de execução	Relatório Trimestral								
															0%
EFICÁCIA - Resultado															**0%**
EFICIÊNCIA - Ponderação 30%															
Objetivo 5				**100%**											
Reduzir o consumo de consumíveis	OE II	Reduzir o consumo associado a impressões em 3% *(Consumo em 2016 - consumo em 2017/Consumo em 2016) *100%*	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge:< 3%	Sistema de Printing	Relatório Trimestral								
															0%
EFICIÊNCIA - Resultado															**0%**
QUALIDADE - Ponderação 40%															
Objetivo 6				**70%**											
Aferir níveis de satisfação dos munícipes	OE I	Índice de satisfação dos visitantes da Escola de Educação Rodoviária *% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação*	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge:< 85%	Inquéritos de Satisfação aplicados	Relatório Trimestral								
Objetivo 7				**30%**											
Promover a melhoria contínua do serviço	OE I OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações *(N.º total de registos de melhoria implementados/N.º de registos de melhoria aprovados) *100%*	75%	30%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Webdoc	Relatório Trimestral								
	OE I	Tempo médio de resposta a exposições, pedidos de informação sobre processo, Consulta de processo, informação sobre instrução de processos, Pedidos "A Minha Rua" e Reclamações *N.º de dias decorridos entre o registo e a resposta ao munícipe*	15	70%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral								
															0%
QUALIDADE - Resultado															**0%**
DESEMPENHO															**0** **INADEQUADO**