

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2017

GABINETE DE AÇÃO SOCIAL

Missão:	Contribuir para o desenvolvimento e coesão social com vista à erradicação da pobreza e exclusão 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, de modo a afirmar Braga como a referência de um concelho inclusivo.

Objetivos estratégicos (OE) 2016-2017	<p>OE I - Reforçar a Qualidade, a Eficiência e Eficácia, tornando o serviço público mais célere, ágil, simples, adequado, disponível e acessível.</p> <p>OEII - Otimizar os recursos existentes, designadamente financeiros, humanos, técnicos e infraestruturas, no sentido da redução das despesas sem prejuízo de níveis de qualidade.</p> <p>OE III - Modernizar, Inovar e Atualizar processos nas várias áreas de intervenção da autarquia com vista à melhoria constante na ótica de bem servir a instituição, as pessoas e o Concelho.</p> <p>OE IV - Combater a pobreza e a exclusão social.</p> <p>OE V - Potenciar o desenvolvimento e a coesão social.</p>
--	--

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															
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE I	Taxa de cumprimento do Plano de Atividades <i>(N.º de atividades/projetos realizadas (os) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)) * 100%</i>	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Plano de Atividades 2017	Relatório Trimestral								
Objetivo 2															
Dinamizar a Rede Social	OE I OE II	Nº de reuniões na Rede Social <i>(Nº de reuniões)</i>	10	100%	Supera: > 10 reuniões Atinge: = 10 reuniões Não atinge: < 10 reuniões	Dossiers Comissões Sociais	Relatório Trimestral								
Objetivo 3															
Agilizar, simplificar e melhorar os processos e procedimentos administrativos	OE II OE VI	Taxa de procedimentos simplificados <i>(Nº de procedimentos efetivamente simplificados/Nº total de procedimentos previstos a simplificar) *100%</i>	80%	100%	Supera: > 80% Atinge: = 80% Não atinge:< 80%	Relatório de execução	Relatório Trimestral								
0%															

EFICÁCIA - Resultado 0%

EFICIÊNCIA - Ponderação 30%

Objetivo 4															
Reduzir o consumo de consumíveis	OE II	Reduzir o consumo associado a impressões em 3% <i>(Consumo em 2016 - consumo em 2017/Consumo em 2016) *100%</i>	3%	100%	Supera: > 3% Atinge: = 3% Não atinge:< 3%	Sistema de Printing	Relatório Trimestral								
Objetivo 5															
Promover respostas sociais que assegurem o bem-estar dos grupos mais vulneráveis	OE I OE IV OE V	Taxa de respostas de enquadramento socioprofissional <i>(Nº de respostas/ Nº de atendimentos)*100%</i>	100	50%	Supera: > 100 Atinge: = 100 Não atinge:< 100	Base de Dados	Relatório Trimestral								
		Taxa de encaminhamento dos atendimentos sociais <i>(Nº de atendimentos sociais/ Nº de encaminhamentos efetivados)*100%</i>	90%	50%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge:< 90%	Dossier "Atendimentos Sociais"	Relatório Trimestral								
0%															

EFICIÊNCIA - Resultado 0%

QUALIDADE - Ponderação 40%

Objetivo 6															
Aferir níveis de satisfação das parcerias	OE I	Índice de satisfação <i>% de satisfação no âmbito de inquéritos de satisfação</i>	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: = 85% Não atinge:< 85%	Inquéritos de Satisfação aplicados	Relatório Anual								
Objetivo 7															
Promover a melhoria contínua do serviço	OE I OE III	Taxa de registos de melhoria implementados no seguimento de sugestões/reclamações <i>(N.º total de registos de melhoria implementados/N.º de registos de melhoria aprovados) *100%</i>	75%	30%	Supera: > 75% Atinge: = 75% Não atinge:< 75%	Webdoc	Relatório Trimestral								
		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 <i>N.º de dias decorridos entre o registo e a resposta ao município</i>	15	70%	Supera: < 15 Atinge: = 15 Não atinge: > 15	Webdoc	Relatório Trimestral								
0%															

QUALIDADE - Resultado 0%

DESEMPENHO

0
INADEQUADO