

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS - 2019

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) 2018	<p>OE I – Promover a constante melhoria dos serviços municipais de forma a dotar o município dos meios necessários à obtenção de elevados índices de melhoria na prestação de um serviço público de qualidade, mais eficaz e eficiente à população, respondendo de forma célere às suas necessidades e aspirações.</p> <p>OE II – Assegurar a transparência dos processos e dos resultados, através da afirmação de uma administração aberta, direta, moderna e participativa.</p> <p>OE III – Continuar a promover a modernização administrativa, através da inovação dos meios e desmaterialização dos processos nas várias áreas de intervenção da autarquia numa ótica de melhoria contínua.</p> <p>OE IV – Melhorar a gestão dos recursos do Município através da implementação de uma gestão mais eficiente e exigente, com maior proximidade com o cidadão, uma nova abordagem aos processos de relação com o cidadão, colocando a tónica na valorização dos trabalhadores.</p> <p>OE V – Consolidar a coesão social e desenvolvimento sustentável como valores fundamentais para a melhoria do bem-estar social, orientada pela estratégia local concertada com os parceiros e agentes sociais.</p> <p>OE VI – Reforço da coesão territorial e diminuição dos níveis de pobreza e das desigualdades sociais com vista à promoção do desenvolvimento social.</p>
---	---

OBJETIVOS OPERACIONAIS (OO)	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	Aplicabilidade	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 50%																	
Objetivo 1																	
20%																	
Assegurar a elaboração do Orçamento Municipal	OE I OE II	Enviar os documentos para elaboração do Orçamento atempadamente (Orçamento, Plano Plurianual de Investimento (PPI) e Plano de Atividades) <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	GAS	A definir em Ordem de Serviço	100%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 2																	
20%																	
Assegurar a monitorização e acompanhamento dos instrumentos de gestão	OE II OE IV	Elaborar relatório do Plano de Atividades e Prestação de Contas atempadamente <i>(Métrica: Enviar documentos na data prevista)</i>	GAS	A definir em Ordem de Serviço	50%	Supera: Antes da data prevista na OS Atinge: Até à data prevista na OS Não atinge: Depois da data prevista na OS	Correio Eletrónico Gestão Documental	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
	OE I OE II	Elaborar relatórios de acompanhamento do SIADAP 1 e do Plano de Riscos de Gestão (PPRGIC) <i>(Métrica: Enviar os documentos na data prevista)</i>	GAS	20 dias após o término do trimestre	50%	Supera: Antes do dia 20 Atinge: Até ao dia 20 Não atinge: Depois do dia 20	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1 /PPRGIC									
Objetivo 3																	
30%																	
Assegurar a execução das atividades planeadas	OE I OEII	Taxa de cumprimento do Plano de Atividades <i>(Métrica: [N.º de atividades/projetos realizadas (as) no Plano de atividades/N.º de atividades/projetos previstas(os)] * 100%)</i>	GAS	90%	100%	Supera: > 90% Atinge: = 90% Não atinge: < 90%	Plano de Atividades	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 4																	
30%																	
Dinamizar a Rede Social	OE V OE VI	Nº de reuniões na Rede Social <i>(Métrica: Nº de reuniões)</i>	GAS	10	100%	Supera: > 10 reuniões Atinge: = 10 reuniões Não atinge: < 10 reuniões	Dossiers Comissões Sociais	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
EFICÁCIA - Resultado																	
EFICIÊNCIA - Ponderação 25%																	
Objetivo 5																	
30%																	
Aumentar o número de processos e procedimentos administrativos, melhorados, simplificados e/ou desmaterializados (reengenharia de processos)	OE III	Aumentar o número de procedimentos simplificados <i>(Métrica: N.º de procedimentos simplificados em 2019)</i>	GAS	3	100%	Supera: > 3 Atinge: = 3 Não atinge: < 3	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 5																	
30%																	
Melhorar os tempos de resposta às reclamações dos serviços	OE I	Reduzir o tempo médio de resposta às Reclamações (relativas à qualidade do serviço prestado pela CMB) no período em análise <i>(Métrica: N.º de dias decorridos entre o registo do pedido na Gestão Documental e a resposta ao munícipe)</i>	DISIQ	12	100%	Supera: < 12 dias Atinge: = 12 dias Não atinge: > 12 dias	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 6																	
40%																	
Promover respostas sociais que assegurem o bem-estar dos grupos mais vulneráveis	OE V OE VI	N.º de respostas/projetos sociais criados e não previstos no Plano de Atividades <i>(Métrica: Nº de projetos criados)</i>	GAS	3	100%	Supera: Superior a 3 Atinge: Até 3 Não atinge: Inferior a 3	Dossier "Respostas/Projetos Sociais"	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
EFICIÊNCIA - Resultado																	
QUALIDADE - Ponderação 25%																	
Objetivo 7																	
30%																	
Promover a melhoria contínua do serviço	OE III	N.º de círculos de melhoria contínua com o objetivo de simplificar os processos intra/inter estruturas <i>(Métrica: N.º de círculos realizados no período)</i>	GAS	4 (1 por Trimestre)	100%	Supera: > 4 Atinge: = 4 Não atinge: < 4	Atas de reunião	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
Objetivo 8																	
70%																	
Aferir níveis de satisfação dos munícipes, beneficiários do Programa +65 - Índice de Satisfação	OE I OE III	Índice de Satisfação <i>(Métrica: Percentagem de satisfação daferida pela aplicação de questionário)</i>	GAS	85%	100%	Supera: > 85% Atinge: ≥ 75% e ≤ 85% Não atinge: < 85%	Correio Eletrónico Pasta SIADAP 1 Share	Relatório Trimestral de Acompanhamento SIADAP 1									
QUALIDADE - Resultado																	

DESEMPENHO