



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - DRSSS - 2009

Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social	DRSSS 2009	Aprovado
Organismo: Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social		A Secretária Regional A Directora Regional
Missão: Propor, executar e avaliar as políticas em matéria de solidariedade e segurança social		
Visão: Garantir e promover o desenvolvimento social dos Açores		
Objectivos estratégicos (OE): OE 1: Elaborar projectos técnicos e normativos na área da solidariedade e segurança social OE 2: Assegurar a execução dos recursos financeiros e proceder à sua avaliação OE 3: Criar instrumentos de planeamento e avaliação das respostas de Segurança Social OE 4: Desenvolver medidas de protecção dos mais vulneráveis e de promoção da inclusão social OE 5: Assegurar o apoio à deslocação de doentes e seus acompanhantes		

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios	
			Resultado	Classificação			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA Ponderação de 40%		4,48	118,25%	X		↑ 18,25%	
OB 1 Ponderação de 20%		4,40	109,76%			↑ 9,76%	
Assegurar as respostas técnicas e normativas solicitadas à Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social	Ind 1	Data de entrega da proposta de portaria que aprova o Regulamento de Instalação e Funcionamento dos Lares na RAA à Directora Regional Critérios de Realização do Indicador 1 (Critérios de Superação): Atinge: entre o dia 21 de Dezembro e o dia 31 de Dezembro Não atinge: depois do dia 31 de Dezembro Supera: antes do dia 21 de Dezembro	dia 23 de Dezembro (357º dia do ano)	dia 14 de Dezembro (348º dia do ano)	102,52% 5		↑ 2,52%
	Ind 2	Taxa de resposta da DRSSS (n.º de registos de saída da DRSSS/n.º de registos de entrada na DRSSS) x 100 Critérios de Realização do Indicador 2 (Critérios de Superação): Atinge: [50%;70%] Não atinge: < 50% Supera: > 70%	60,00%	58,00%		96,67% 3	↓ -3,33%
	Ind 3	Taxa de respostas a pedidos de dados estatísticos (n.º de respostas a pedidos de dados estatísticos /n.º de pedidos de dados estatísticos) x 100 Critérios de Realização do Indicador 3 (Critérios de Superação): Atinge: [75%;85%] Não atinge: < 75% Supera: > 85%	80,00%	100,00%	125,00% 5		↑ 25,00%
OB 2 Ponderação de 20%		5,00	138,95%			↑ 38,95%	
Criar instrumentos de suporte à definição de políticas sociais	Ind 4	N.º de dias úteis até à data do envio para aprovação da Carta Social (contagem cronológica com início a 1 de Junho) Critérios de Realização do Indicador 4 (Critérios de Superação): Atinge: [90 dias úteis; 100 dias úteis] Não atinge: > 100 dias úteis Supera: < 90 dias úteis	95 dias úteis	58 dias úteis	138,95% 5		↑ 38,95%
OB 3 Ponderação de 20%		5,00	106,67%			↑ 6,67%	
Definir modelos de funcionamento de respostas sociais	Ind 5	N.º de dias úteis até à data do envio para aprovação da proposta de modelo de funcionamento dos CATs e Lares de Crianças e Jovens (contagem cronológica com início a 1 de Junho) Critérios de Realização do Indicador 5 (Critérios de Superação): Atinge: [100 dias úteis; 110 dias úteis] Não atinge: > 110 dias úteis Supera: < 100 dias úteis e proposta de resposta social Apartamento de Autonomização	105 dias úteis	98 dias úteis	106,67% 5		↑ 6,67%
OB 4 Ponderação de 20%		5,00	135,90%			↑ 35,90%	
Promover condições de acesso, segurança e bem-estar aos doentes deslocados em Lisboa	Ind 6	Taxa de serviços de transporte (n.º de serviços efectuados pelo SADEL/n.º de pedidos solicitados pelos Hospitais da RAA para acolhimento no aeroporto) x 100 Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação): Atinge: [60%;75%] Não atinge: < 60% Supera: > 75%	67,50%	92,76%	137,42% 5		↑ 37,42%
	Ind 7	Taxa de acompanhamento técnico (n.º de casos com acompanhamento técnico /n.º de doentes encaminhados pelos Hospitais da RAA) x 100 Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação): Atinge: [65%;80%] Não atinge: < 65% Supera: > 80%	67,50%	90,70%	134,37% 5		↑ 34,37%

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	
OB 5 Ponderação de 20%		3,00	100,00%			⇒ 0,00%
Promover acções de sensibilização nos dias alusivos às causas da Segurança Social	Ind 8 Peso 100% 100,00%	N.º de eventos realizados Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: 1 a 2 eventos Não atinge: nenhum evento Supera: 3 ou mais eventos	1 evento	1 evento	100,00% 3	⇒ 0%
EFICIÊNCIA Ponderação de 40%		3,75	111,79%		X	↑ 11,79%
OB 6 Ponderação de 100%		3,75	111,79%			↑ 11,79%
Assegurar a execução dos recursos financeiros geridos pela DRSSS	Ind 9 Peso 25% 25,00%	Taxa de execução média dos projectos do Plano de Investimentos geridos pela DRSSS (montante executado, a 31-12-2009, dos projectos 13.1, 13.2, 13.3 e 13.4/dotação corrigida, a 31-12-2009, dos projectos 13.1, 13.2, 13.3 e 13.4) x 100 Critérios de Realização do Indicador 9 (Critérios de Superação): Atinge: [90%;95%] Não atinge: < 90% Supera: > 95%	92,50%	90,81%	98,18% 3	↓ -1,82%
	Ind 10 Peso 25% 25,00%	Taxa de execução do Fundo "Sub Instit/ Fins Lucrativos - O. subs eventuais" do Orçamento da Segurança Social (montante executado, a 31-12-2009, do Fundo/dotação corrigida, a 31-12-2009, do $\frac{Fundos}{Fundos} \times 100$) Critérios de Realização do Indicador 10 (Critérios de Superação): Atinge: [90%;95%] Não atinge: < 90% Supera: > 95%	92,50%	100,00%	108,11% 5	↑ 8,11%
	Ind 11 Peso 25% 25,00%	Taxa de execução do Fundo "O Desp Transf Capital - p/instit s/fins lucrativos" do Orçamento da Segurança Social (montante executado, a 31-12-2009, do Fundo/dotação corrigida, a 31-12-2009, do $\frac{Fundos}{Fundos} \times 100$) Critérios de Realização do Indicador 11 (Critérios de Superação): Atinge: [90%;95%] Não atinge: < 90% Supera: > 95%	92,50%	100,00%	108,11% 5	↑ 8,11%
	Ind 12 Peso 25% 25,00%	Taxa de processamentos e pagamentos efectuados pelo SADEL (N.º de processamentos e pagamentos efectuados pelo SADEL/n.º de processos de deslocação entrados do Serviço Regional de Saúde) x 100 Critérios de Realização do Indicador 12 (Critérios de Superação): Atinge: [65%;85%] Não atinge: < 65% Supera: > 85%	75,00%	99,58%	132,77% 5	↑ 32,77%
QUALIDADE Ponderação de 20%		5,00	123,00%		X	↑ 23,00%
OB 7 Ponderação de 100%		5,00	123,00%			↑ 23,00%
Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SADEL	Ind 13 Peso 100% 100,00%	Índice de satisfação dos utentes do SADEL (Inquérito de avaliação com escala de Likert de 1 a 5) Critérios de Realização do Indicador 14 (Critérios de Superação): Atinge: [2,5;3,5] Não atinge: < 2,5 Supera: > 3,5	3,00	3,69	123,00% 5	↑ 23,00%

Justificação para os desvios:

Os desvios apurados, que correspondem no seu total a mais 16,6%, justificam-se pelo elevado grau de incerteza registado aquando da fixação dos objectivos de 2009 porque, como se tratou do ano de arranque da aplicação do SIADAPRA na DRSSS, não existia histórico sobre os valores obtidos em 2008 nem a DRSSS possuía experiência na aplicação desta ferramenta de avaliação do desempenho.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direcção intermédia	16x5	80	80	0
Técnicos Superiores	12x10	120	96	-24
Coordenador Técnico	9x1	9	9	0
Assistente Técnico	8x9	72	64	-8
Assistente Operacional	5x3	15	15	0
TOTAL		316	284	-32

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3.568.306	3.522.896	- 45.410,24
Plano	15.083.240	13.697.580	- 1.385.659,96

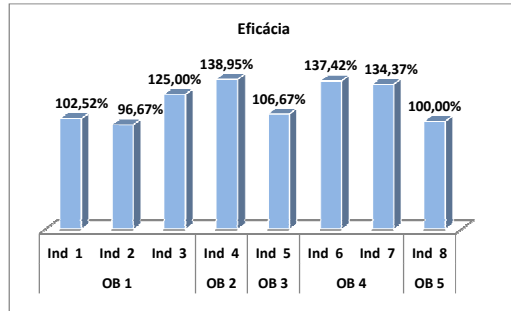
Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Concretização			Desvios
			Resultado	Classificação		
				Superou	Atingiu	

Avaliação final do serviço

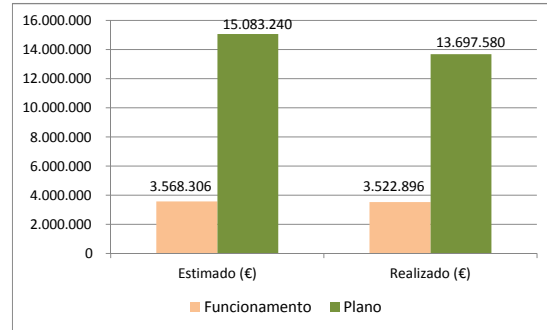
Parâmetros	Eficácia		Eficiência		Qualidade	
	Ponderado		Ponderado		Ponderado	
	47,30%	44,72%	24,60%	40%	4,48	3,75

Avaliação final do serviço		
Bom	Satisfatório	Insuficiente
116,62%		
4,29		

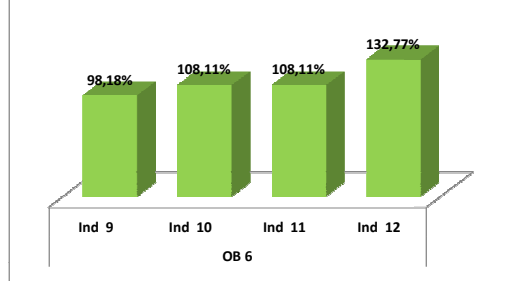
Parâmetros



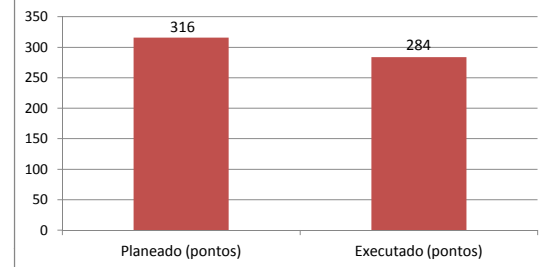
Recursos Financeiros



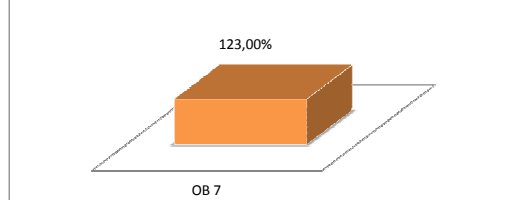
Eficiência



Recursos Humanos



Qualidade



Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Microsoft Outlook
	Indicador 2	Aplicação informática de gestão documental: SGC
	Indicador 3	Aplicação informática de gestão documental: SGC e Microsoft Outlook
Objectivo 2	Indicador 4	Microsoft Outlook
Objectivo 3	Indicador 5	Microsoft Outlook
Objectivo 4	Indicador 6	Bases de dados em Access de gestão documental e transportes
	Indicador 7	Base de dados em Access de Serviço Social
Objectivo 5	Indicador 8	Desdobráveis e notícias nos órgãos de comunicação social
Objectivo 6	Indicador 9	Ficheiro em Excel de controlo da execução do Plano de Investimentos de 2009
	Indicador 10	Aplicação informática SIF e Microsoft Outlook
	Indicador 11	Aplicação informática SIF e Microsoft Outlook
	Indicador 12	Base de dados em Access de Processamento e Tesouraria
Objectivo 7	Indicador 13	Inquérito