



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - DRSSS - 2010

A Secretária Regional

A Directora Regional

Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

Organismo: Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social

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: Promover, desenvolver e divulgar estudos, projectos e normativos na área da solidariedade e segurança social, de suporte à formulação de políticas sociais

OE 2: Garantir o desenvolvimento da rede dos equipamentos e serviços sociais da RAA

OE 3: Desenvolver metodologias na área da qualidade da rede dos equipamentos e serviços sociais da RAA

OE 4: Consolidar e otimizar os instrumentos de gestão e funcionamento com vista à promoção da qualidade dos serviços prestados pela DRSSS

Objectivos operacionais			Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
EFICÁCIA	Ponderação de 40%				3,24			
OB 1	Ponderação de 20%				5,00			
Elaborar projectos técnicos e normativos	Ind 1	Número total de projectos legislativos elaborados relativos à regulamentação da instalação e funcionamento das creches, jardins de infância, ATL's, centros de actividades ocupacionais, centros de dia e centros de noite	n.a.	número total de projectos solicitados - 1	1	5		
	Peso 50%	<p>Critérios de Realização do Indicador 1 (Critérios de Superação):</p> <p>Atinge: número total de projectos elaborados = número total de projectos solicitados - 1</p> <p>Não atinge: número total de projectos elaborados < número total de projectos solicitados - 1</p> <p>Supera: número total de projectos elaborados = número total de projectos solicitados</p>						
	Ind 2	Data de entrega da proposta de Modelo de Acolhimento Familiar Regional	n.a.	15 de Novembro	29 de Outubro	5		
	Peso 50%	<p>Critérios de Realização do Indicador 2 (Critérios de Superação):</p> <p>Atinge: 1 a 30 de Novembro</p> <p>Não atinge: depois do dia 30 de Novembro</p> <p>Supera: antes do dia 1 de Novembro</p>						
OB 2	Ponderação de 20%				5,00			
Coordenar e difundir a documentação e informação estatística, científica e técnica na área da segurança social	Ind 3	Taxa de actualização da informação estatística (N.º de actualizações da informação estatística efectuadas no prazo de 5 dias úteis contados à data de entrada na DOD/nº actualizações a efectuar) x 100	n.a.	75%	100%	5		
	Peso 100%	<p>Critérios de Realização do Indicador 3 (Critérios de Superação):</p> <p>Atinge: 70% a 80%</p> <p>Não atinge: <70%</p> <p>Supera: > 80%</p>						

OB 3 Manter actualizada a informação relativa às necessidades de crescimento e requalificação dos equipamentos e serviços	Ponderação de 20% Ind 4	N.º de meses em que o ficheiro mensal relativo aos pedidos de apoio das IPSS com registo da sua tipologia e priorização foi remetido até ao dia 8 do mês seguinte (contagem a partir do mês de Abril)	n.a.	6 meses	1,00 Não executado			1	
	Peso 100%	Critérios de Realização do Indicador 4 (Critérios de Superação): Atinge: entre 5 a 7 meses Não atinge: menos de 5 meses Supera: mais de 7 de meses							
OB 4 Promover o planeamento e a modernização dos serviços prestados pela DRSSS	Ponderação de 20% Ind 5	Data de conclusão do Plano de Classificação dos serviços da SRTSS sedeados no Solar dos Remédios	n.a.	30 de Abril	1,00 Não executado			1	
	Peso 50%	Critérios de Realização do Indicador 5 (Critérios de Superação): Atinge: entre 15 de Abril e 15 de Maio Não atinge: depois do dia 15 de Maio Supera: antes do dia 15 de Abril							
OB 5 Desenvolver medidas de apoio e protecção aos grupos mais vulneráveis	Ponderação de 20% Ind 6	N.º de dias para implementação na DRSSS da aplicação informática - Sistema de informação e Apoio à Decisão Social - SIADS, após validação superior	n.a.	45 dias	Não executado			1	
	Peso 50%	Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação): Atinge: 30 a 60 dias Não atinge: mais de 60 dias Supera: menos de 30 dias							
OB 5 Desenvolver medidas de apoio e protecção aos grupos mais vulneráveis	Ponderação de 20% Ind 7	Data de elaboração e apresentação da proposta do Plano Regional do Ano Europeu de Combate à Pobreza e Exclusão Social	n.a.	22 de Março	4,20 12 de Março	5			
	Peso 20%	Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação): Atinge: 15 a 30 de Março Não atinge: depois do dia 30 de Março Supera: antes do dia 15 de Março							
OB 5 Desenvolver medidas de apoio e protecção aos grupos mais vulneráveis	Ponderação de 20% Ind 8	N.º de meses em que se realizaram pelo menos um evento no âmbito do Plano Regional do Ano Europeu de Combate à Pobreza e Exclusão Social (contagem a partir do mês de Março)	n.a.	6 meses	3 meses			1	
	Peso 20%	Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Atinge: entre 5 a 7 meses Não atinge: menos de 5 meses Supera: mais de 7 de meses							
OB 5 Desenvolver medidas de apoio e protecção aos grupos mais vulneráveis	Ponderação de 20% Ind 9	Data de apresentação do projecto de alargamento do funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário para sete dias/semana e integração dos cuidados de saúde, com avaliação do impacto financeiro da medida	n.a.	15 de Setembro	31 de Agosto	5			
	Peso 20%	Critérios de Realização do Indicador 9 (Critérios de Superação): Atinge: 1 a 30 de Setembro Não atinge: depois do dia 30 de Setembro Supera: antes do dia 1 de Setembro							

	Ind 10	N.º de dias úteis para a elaboração do projecto do Centro de Recursos do SADEL	n.a.	90 dias	88 dias	5			
		Critérios de Realização do Indicador 9 (Critérios de Superação): Atinge: 90 dias Não atinge: mais de 90 dias Supera: menos de 90 dias							
	Peso 20%								
	Ind 11	N.º de dias úteis para a elaboração do Guia de Apoio ao Doente Deslocado	n.a.	90 dias	89 dias	5			
		Critérios de Realização do Indicador 10 (Critérios de Superação): Atinge: 90 dias Não atinge: mais de 90 dias Supera: menos de 90 dias							
	Peso 20%								

EFICIÊNCIA Ponderação de 40% 2,50

OB 6	Ponderação de 50%				3,00				
Assegurar a execução dos recursos financeiros e proceder à sua avaliação	Ind 12	Taxa de execução dos projectos 13.01 a 13.04 do Plano de Investimentos de 2010 [(montante executado (em folhas de despesa), a 31-12-2010, dos projectos 13.1 a 13.4/dotação revista, não cativa, a 31-12-2010, dos projectos 13.1 a 13.4)] x 100	98,58%	92,5%	94,6%	3			
		Critérios de Realização do Indicador 11 (Critérios de Superação): Atinge: [90%;95%] Não atinge: < 90% Supera: > 95%							
	Peso 100%								

OB 7	Ponderação de 50%				2,00				
Realização e execução do plano de auditorias às valências sociais	Ind 13	Data de apresentação do Plano de Auditorias para 2010	n.a.	23 de Abril	Não executado			1	
		Critérios de Realização do Indicador 12 (Critérios de Superação): Atinge: 15 a 30 de Abril Não atinge: depois do dia 30 de Abril Supera: antes do dia 30 de Abril							
	Peso 50%								
	Ind 14	N.º de relatórios de auditoria elaborados	n.a.	3 relatórios	4 relatórios	3			
		Critérios de Realização do Indicador 13 (Critérios de Superação): Atinge: 2 a 3 relatórios Não atinge: menos de 2 relatórios Supera: mais de 3 relatórios							
	Peso 50%								

QUALIDADE Ponderação de 20% 1,00

OB 8	Ponderação de 50%				1,00				
Elaboração de projectos normativos no âmbito da qualidade dos serviços prestados pela RESA	Ind 15	Data de entrega da proposta dos Modelos de Qualidade Regionais para a valência Lar de Idosos	n.a.	15 de Junho	14 de Dezembro			1	
		Critérios de Realização do Indicador 14 (Critérios de Superação): Atinge: 1 a 30 de Junho Não atinge: depois do dia 30 de Junho Supera: antes do dia 1 de Junho							
	Peso 100%								

OB 9	Ponderação de 50%		n.a.	15 de Setembro	1,00			1
	Ind 16	Data de entrega da proposta de sistema de avaliação da qualidade da RESA e respectivo guião técnico para os Lares de Crianças e Jovens						
Concepção e implementação do sistema de avaliação da qualidade da RESA		Critérios de Realização do Indicador 15 (Critérios de Superação): Atinge: 1 a 30 de Setembro Não atinge: depois do dia 30 de Setembro						
	Peso	100%						
			Supera: antes do dia 1 de Setembro					

JUSTIFICAÇÃO PARA OS DESVIOS

A classificação obtida pelo serviço deve-se à ocorrência de vários desvios relativamente às metas traçadas para o ano de 2010, nomeadamente:

- **indicador 4:** foram concentrados esforços no fim das listas de pedidos de apoio pendentes referentes a anos anteriores, pelo que não se considerou prioritário a instalação na DRSSS da rotina de elaboração de um ficheiro mensal relativo aos novos pedidos de apoio das IPSS;
- **indicador 5:** o plano de classificação dos serviços da SRTSS sedeados no Solar dos Remédios não foi elaborado pela DRSSS. Após a nomeação de um técnico superior de documentação, externo à DRSSS, como representante da SRTSS na Comissão Regional de Arquivo, a DRSSS ficou a aguardar orientações superiores para a elaboração desse plano de classificação;
- **indicador 6:** o Sistema de Informação e de Apoio à Decisão Social (SIADS) não foi implementado na DRSSS por motivos externos a esta Direcção Regional;
- **indicador 8:** por orientações superiores, só foram realizados os eventos previstos até ao mês de Maio no Plano Regional do Ano Europeu de Combate à Pobreza e Exclusão Social;
- **indicador 13:** inicialmente devido a falta de informação e posteriormente devido à ausência, por motivos de maternidade, da Chefe de Divisão, o Plano de Auditorias para 2010 não foi elaborado. Contudo, foram realizadas 4 auditorias;
- **indicadores 15 e 16:** a elaboração dos modelos/roteiros para a qualidade foi uma tarefa mais árdua do que inicialmente previsto devido ao desfasamento entre os modelos da qualidade criados a nível nacional pelo Instituto da Segurança Social e a realidade açoriana.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direcção intermédia	16x5	80	64	-16
Técnicos Superiores	12x12	144	144	0
Coordenador Técnico	9x1	9	0	-9
Assistente Técnico	8x8	64	64	0
Assistente Operacional	5x3	15	15	0
TOTAL		332	307	-25

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	3.590.858	3.482.972,69	-107.885,61
Plano	16.735.458	14.797.088	-1.938.370,08

PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	Ponderação	Ponderação
	40,00%	40,00%	20,00%
	3,24	2,50	1,00
AVALIAÇÃO FINAL DO SERVIÇO			
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
		2,50	

PROPOSTA DE MENÇÃO DE DESEMPENHO

Tendo em atenção o Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 27 de Agosto e o que se encontra estatuído no n.º 1 do seu artigo 18.º, a DRSSS considera ter tido um desempenho em 2010 que justifica a menção qualitativa de SATISFATÓRIO porque superou ou atingiu os objectivos mais relevantes. Infelizmente, nalguns casos por motivos alheios à DRSSS, algumas actividades não foram executadas. Contudo, atendendo a que foi nomeada uma nova Directora Regional no mês de Maio, que em Outubro entrou em vigor a nova orgânica da DRSSS que eliminou uma Divisão dos serviços sedeados no Solar dos Remédios, e que, após essa data, as duas Chefes de Divisão dos serviços sedeados no Solar dos Remédios ausentaram-se do serviço até ao final do ano, ficando os serviços sedeados no Solar dos Remédios com um único dirigente intermédio, consideramos que, apesar dos resultados alcançados terem ficado claramente longe do óptimo, foram os melhores possíveis em circunstâncias adversas.

Listagem das Fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
	Indicador 2	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
Objectivo 2	Indicador 3	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
Objectivo 3	Indicador 4	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
Objectivo 4	Indicador 5	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
	Indicador 6	PrintScreen de um registo e Microsoft Outlook
Objectivo 5	Indicador 7	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
	Indicador 8	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
	Indicador 9	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
	Indicador 10	Microsoft Outlook
	Indicador 11	Microsoft Outlook
Objectivo 6	Indicador 12	Ficheiro Excel ou SIAG (Sistema Integrado de Apoio à Gestão)
Objectivo 7	Indicador 13	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
	Indicador 14	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
Objectivo 8	Indicador 15	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook
Objectivo 9	Indicador 16	Aplicação informática de gestão documental: SGC e/ou Microsoft Outlook

Observações: o QUAR apresentado poderá sofrer pequenos ajustes tendo em conta as propostas que ao nível político forem equacionadas, a evolução dos instrumentos de medida e os recursos humanos entretanto afectos à DRSSS