



**QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - DRSSS - 2009**

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

| Objectivos operacionais   | Realizado<br>Ano 2008 | Meta Ano<br>2009  | Concretização                        |                                      |                            | Desvios                   |                 |
|---|-----------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------|
|   |                       |   | Resultado                            | Classificação                        |                            |                           |                 |
|   |                       |   |                                      | Superou                              | Atingiu                    |                           | Não atingiu     |
| <b>EFICÁCIA Ponderação de 40%</b>   |                       | <b>4,48</b>   | <b>118,25%</b>                       | <b>X</b>                             |                            | <b>↑ 18,25%</b>           |                 |
| <b>OB 1 Ponderação de 20%</b>   |                       | <b>4,40</b>   | 109,76%                              |                                      |                            | <b>↑ 9,76%</b>            |                 |
| <b>Assegurar as respostas técnicas e normativas solicitadas à Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social</b> | <b>Ind 1</b>          | Data de entrega da proposta de portaria que aprova o Regulamento de Instalação e Funcionamento dos Lares na RAA à Directora Regional<br>Critérios de Realização do Indicador 1 (Critérios de Superação):<br>Atinge: entre o dia 21 de Dezembro e o dia 31 de Dezembro<br>Não atinge: depois do dia 31 de Dezembro<br>Supera: antes do dia 21 de Dezembro  | dia 23 de Dezembro (357º dia do ano) | dia 14 de Dezembro (348º dia do ano) | <b>102,52%</b><br><b>5</b> |                           | <b>↑ 2,52%</b>  |
|   | <b>Ind 2</b>          | Taxa de resposta da DRSSS (n.º de registos de saída da DRSSS/n.º de registos de entrada na DRSSS) x 100<br>Critérios de Realização do Indicador 2 (Critérios de Superação):<br>Atinge: [50%;70%]<br>Não atinge: < 50%<br>Supera: > 70%  | 60,00%                               | 58,00%                               |                            | <b>96,67%</b><br><b>3</b> | <b>↓ -3,33%</b> |
|   | <b>Ind 3</b>          | 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<br>Critérios de Realização do Indicador 3 (Critérios de Superação):<br>Atinge: [75%;85%]<br>Não atinge: < 75%<br>Supera: > 85%   | 80,00%                               | 100,00%                              | <b>125,00%</b><br><b>5</b> |                           | <b>↑ 25,00%</b> |
| <b>OB 2 Ponderação de 20%</b>   |                       | <b>5,00</b>   | 138,95%                              |                                      |                            | <b>↑ 38,95%</b>           |                 |
| <b>Criar instrumentos de suporte à definição de políticas sociais</b>   | <b>Ind 4</b>          | N.º de dias úteis até à data do envio para aprovação da Carta Social (contagem cronológica com início a 1 de Junho)<br>Critérios de Realização do Indicador 4 (Critérios de Superação):<br>Atinge: [90 dias úteis; 100 dias úteis]<br>Não atinge: > 100 dias úteis<br>Supera: < 90 dias úteis   | 95 dias úteis                        | 58 dias úteis                        | <b>138,95%</b><br><b>5</b> |                           | <b>↑ 38,95%</b> |
| <b>OB 3 Ponderação de 20%</b>   |                       | <b>5,00</b>   | 106,67%                              |                                      |                            | <b>↑ 6,67%</b>            |                 |
| <b>Definir modelos de funcionamento de respostas sociais</b>  | <b>Ind 5</b>          | 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)<br>Critérios de Realização do Indicador 5 (Critérios de Superação):<br>Atinge: [100 dias úteis; 110 dias úteis]<br>Não atinge: > 110 dias úteis<br>Supera: < 100 dias úteis e proposta de resposta social Apartamento de Autonomização | 105 dias úteis                       | 98 dias úteis                        | <b>106,67%</b><br><b>5</b> |                           | <b>↑ 6,67%</b>  |
| <b>OB 4 Ponderação de 20%</b>   |                       | <b>5,00</b>   | 135,90%                              |                                      |                            | <b>↑ 35,90%</b>           |                 |
| <b>Promover condições de acesso, segurança e bem-estar aos doentes deslocados em Lisboa</b>                             | <b>Ind 6</b>          | 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<br>Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação):<br>Atinge: [60%;75%]<br>Não atinge: < 60%<br>Supera: > 75%   | 67,50%                               | 92,76%                               | <b>137,42%</b><br><b>5</b> |                           | <b>↑ 37,42%</b> |
|   | <b>Ind 7</b>          | Taxa de acompanhamento técnico (n.º de casos com acompanhamento técnico /n.º de doentes encaminhados pelos Hospitais da RAA) x 100<br>Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação):<br>Atinge: [65%;80%]<br>Não atinge: < 65%<br>Supera: > 80%   | 67,50%                               | 90,70%                               | <b>134,37%</b><br><b>5</b> |                           | <b>↑ 34,37%</b> |

| Objectivos operacionais  |   |  | Realizado<br>Ano 2008 | Meta Ano<br>2009 | Concretização  |                |                 | Desvios         |
|--|---|--|-----------------------|------------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
|  |   |  |                       |                  | Resultado      | Classificação  |                 |                 |
|  |   |  |                       | Superou          |                | Atingiu        | Não atingiu     |                 |
| <b>OB 5 Ponderação de 20%</b>  |   |  |                       | <b>3,00</b>      | 100,00%        |                |                 | ⇒ 0,00%         |
| <b>Promover acções de sensibilização nos dias alusivos às causas da Segurança Social</b> | <b>Ind 8</b>  | N.º de eventos realizados<br>Critérios de Realização do Indicador 8<br>(Critérios de Superação):<br>Atinge: 1 a 2 eventos<br>Não atinge: nenhum evento<br>Supera: 3 ou mais eventos  |                       | 1 evento         | 1 evento       |                | 100,00%         | ⇒ 0%            |
|  | <b>Peso 100%</b><br>100,00%   |  |                       |                  |                |                | <b>3</b>        |                 |
| <b>EFICIÊNCIA Ponderação de 40%</b>  |   |  |                       | <b>3,75</b>      | <b>111,79%</b> |                | <b>X</b>        | ↑ <b>11,79%</b> |
| <b>OB 6 Ponderação de 100%</b>   |   |  |                       | <b>3,75</b>      | 111,79%        |                |                 | ↑ 11,79%        |
| <b>Assegurar a execução dos recursos financeiros geridos pela DRSSS</b>                  | <b>Ind 9</b>  | 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<br>Critérios de Realização do Indicador 9<br>(Critérios de Superação):<br>Atinge: [90%;95%]<br>Não atinge: < 90%<br>Supera: > 95% |                       | 92,50%           | 90,81%         |                | <b>98,18%</b>   | ↓ <b>-1,82%</b> |
|  | <b>Peso 25%</b><br>25,00%   |  |                       |                  |                |                | <b>3</b>        |                 |
|  | <b>Ind 10</b>   | 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 $\frac{Fundos}{Fundos} \times 100$ )<br>Critérios de Realização do Indicador 10<br>(Critérios de Superação):<br>Atinge: [90%;95%]<br>Não atinge: < 90%<br>Supera: > 95%       |                       | 92,50%           | 100,00%        |                | <b>108,11%</b>  | ↑ 8,11%         |
|  | <b>Peso 25%</b><br>25,00%   |  |                       |                  |                |                | <b>5</b>        |                 |
| <b>Ind 11</b>  | 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 $\frac{Fundos}{Fundos} \times 100$ )<br>Critérios de Realização do Indicador 11<br>(Critérios de Superação):<br>Atinge: [90%;95%]<br>Não atinge: < 90%<br>Supera: > 95% |  | 92,50%                | 100,00%          |                | <b>108,11%</b> | ↑ 8,11%         |                 |
| <b>Peso 25%</b><br>25,00%  |   |  |                       |                  |                | <b>5</b>       |                 |                 |
| <b>Ind 12</b>  | 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<br>Critérios de Realização do Indicador 12<br>(Critérios de Superação):<br>Atinge: [65%;85%]<br>Não atinge: < 65%<br>Supera: > 85%                                      |  | 75,00%                | 99,58%           |                | <b>132,77%</b> | ↑ <b>32,77%</b> |                 |
| <b>Peso 25%</b><br>25,00%  |   |  |                       |                  |                | <b>5</b>       |                 |                 |
| <b>QUALIDADE Ponderação de 20%</b>   |   |  |                       | <b>5,00</b>      | <b>123,00%</b> |                | <b>X</b>        | ↑ <b>23,00%</b> |
| <b>OB 7 Ponderação de 100%</b>   |   |  |                       | <b>5,00</b>      | 123,00%        |                |                 | ↑ 23,00%        |
| <b>Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SADEL</b>                            | <b>Ind 13</b>   | Índice de satisfação dos utentes do SADEL (Inquérito de avaliação com escala de Likert de 1 a 5)<br>Critérios de Realização do Indicador 14<br>(Critérios de Superação):<br>Atinge: [2,5;3,5]<br>Não atinge: < 2,5<br>Supera: > 3,5  |                       | 3,00             | 3,69           |                | <b>123,00%</b>  | <b>23,00%</b>   |
|  | <b>Peso 100%</b><br>100,00%   |  |                       |                  |                |                | <b>5</b>        |                 |

#### 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          |
| <b>TOTAL</b>                     |           | <b>316</b> | <b>284</b> | <b>-32</b> |

| Orçamento (€)        | Estimado          | Realizado         | Desvio                |
|----------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| <b>Funcionamento</b> | <b>3.568.306</b>  | <b>3.522.896</b>  | <b>- 45.410,24</b>    |
| <b>Plano</b>         | <b>15.083.240</b> | <b>13.697.580</b> | <b>- 1.385.659,96</b> |

| Objectivos operacionais | Realizado<br>Ano 2008 | Meta Ano<br>2009 | Concretização |               |         | Desvios |
|-------------------------|-----------------------|------------------|---------------|---------------|---------|---------|
|                         |                       |                  | Resultado     | Classificação |         |         |
|                         |                       |                  |               | Superou       | Atingiu |         |

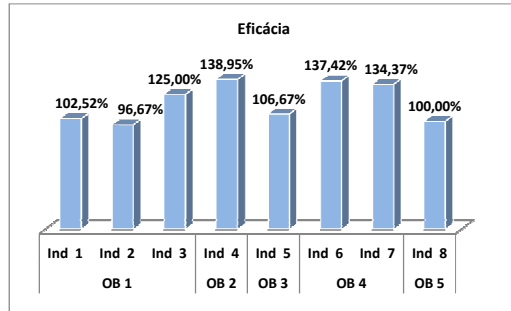
### Avaliação final do serviço

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

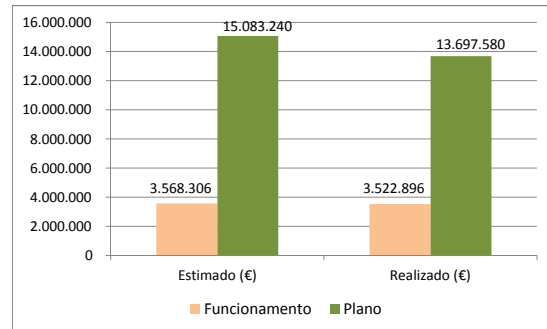
  

| Avaliação final do serviço |              |              |
|----------------------------|--------------|--------------|
| Bom                        | Satisfatório | Insuficiente |
| 116,62%                    |              |              |
| 4,29                       |              |           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

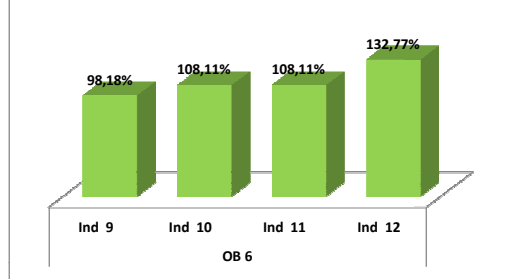
#### Parâmetros



#### Recursos Financeiros



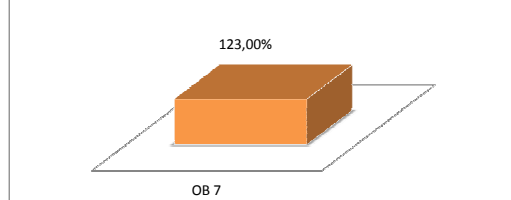
#### Eficiência



#### Recursos Humanos



#### Qualidade



#### Listagem das Fontes de verificação

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