



Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

Organismo: Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social - Área da Segurança Social

2011

**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 - Área da Segurança Social

OE 1: Estudar e propor medidas de intervenção social

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

OE 3: Promover a melhoria da qualidade dos serviços e equipamentos sociais, incluindo os serviços prestados pelo Serviço de Apoio ao Doente Deslocado (SADD)

OE 4: Promover a articulação com as entidades que intervenham nas áreas dos serviços e equipamentos sociais

#### Nota explicativa:

Esta proposta de alteração refere-se só a área da Segurança Social, mantendo-se a proposta inicial do quadro de avaliação e responsabilização da área da Igualdade de Oportunidades. A avaliação final da Direcção Regional da Solidariedade e Segurança Social para o ano de 2011 será ponderada de 50% do resultado de cada uma das áreas de responsabilidade.

#### Cumprimento dos objectivos operacionais (trimestre ou final)

Objectivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob. 1 - Alargamento do funcionamento do Serviço de Apoio ao Domicílio		3,000		
Ob. 2 - Colaborar com outras entidades que prossigam objectivos comuns, através da celebração de Protocolos		3,000		
Ob. 3 - Assegurar o desenvolvimento da rede de equipamentos e serviços sociais da RAA através de financiamento comunitário	5,000			
Ob. 4 - Controlar a execução dos Acordos de Cooperação e Protocolos celebrados com a DRSSS	5,000			
Ob. 5 - Avaliar o grau de satisfação dos clientes internos e externos da DRSSS		3,000		
Ob. 6 - Avaliar o grau de satisfação dos utentes do SADD	5,000			

#### Objectivos Operacionais - Área da Segurança Social

Objectivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	40%		3,000			
Ob. 1 - Alargamento do funcionamento do Serviço de Apoio ao Domicílio	Ponderação	50%		3,000			
Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1- Data de entrega da proposta de alargamento do funcionamento do Serviço de Apoio ao Domicílio para sete dias da semana	n.a.	5 de Julho	Atinge: de 22 de Junho a 14 de Julho Não atinge: depois do dia 14 de Julho Supera: antes do dia 22 de Junho	100%	22 de Junho	3,000	- 9 dias úteis
Ob. 2 - Colaborar com outras entidades que prossigam objectivos comuns, através da celebração de Protocolos	Ponderação	50%		3,000			
Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 2- N.º de protocolos celebrados com outras entidades que prossigam objectivos comuns	0	1	Atinge: 1 protocolo Não atinge: nenhum protocolo Supera: mais de 1 protocolo	100%	1 protocolo	3,000	→ 0%

<b>Objectivos Operacionais de Eficiência</b>	<b>Ponderação</b>	<b>30%</b>	<b>5,000</b>
--	-------------------	------------	--------------

<b>Ob. 3 - Assegurar o desenvolvimento da rede de equipamentos e serviços sociais da RAA através de financiamento comunitário</b>	<b>Ponderação</b>	<b>50%</b>	<b>5,000</b>
---	-------------------	------------	--------------

Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 3- Nº de candidaturas aprovadas pelo PROCONVERGÊNCIA	5	6	Atinge: 5 a 7 candidaturas aprovadas Não atinge: menos de 5 candidaturas aprovadas Supera: mais de 7 candidaturas aprovadas	100%	11 candidaturas aprovadas	5,000	↑ 83%

<b>Ob. 4 - Controlar a execução dos Acordos de Cooperação e Protocolos celebrados com a DRSSS</b>	<b>Ponderação</b>	<b>50%</b>	<b>5,000</b>
---	-------------------	------------	--------------

Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4- Percentagem de acordos de cooperação executados dentro do prazo de execução estipulado (n.º de acordos de cooperação executados dentro do prazo estipulado/n.º total de acordos) x 100	n.a.	70%	Atinge: de 60% a 90% Não atinge: menos de 60% Supera: mais de 90%	100%	91%	5,000	↑ 21%

<b>Objectivos Operacionais de Qualidade</b>	<b>Ponderação</b>	<b>30%</b>	<b>4,000</b>
---	-------------------	------------	--------------

<b>Ob. 5 - Avaliar o grau de satisfação dos clientes internos e externos da DRSSS</b>	<b>Ponderação</b>	<b>50%</b>	<b>3,000</b>
---	-------------------	------------	--------------

Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 5- Índice de satisfação dos clientes internos e externos (Inquérito de avaliação com escala de 1 a 5)	n.a.	3,5	Atinge: de 3,15 a 4,2 Não atinge: menos de 3,15 Supera: mais de 4,2	100%	3,59	3,000	↑ 3%

<b>Ob. 6 - Avaliar o grau de satisfação dos utentes do SADD</b>	<b>Ponderação</b>	<b>50%</b>	<b>5,000</b>
---	-------------------	------------	--------------

Indicadores	2010	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 6- Índice de satisfação dos utentes do SADD (Inquérito de avaliação com escala de 1 a 5)	n.a.	3,5	Atinge: de 3,15 a 4,2 Não atinge: menos de 3,15 Supera: mais de 4,2	100%	4,63	5,000	↑ 32%

Meios disponíveis - Área da Segurança Social						
RECURSOS HUMANOS - Área da Segurança Social	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio		
Dirigentes - Direcção superior	1	20	1	0		
Dirigentes - Direcção intermédia	4	16	3	-22		
Técnicos Superiores	9	12	10	2		
Coordenador Técnico	1	9	1	0		
Assistentes Técnicos	10	8	11	-13		
Assistentes Operacionais	3	5	3	-6		
<b>TOTAL</b>		296	257	-39		

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento - Área da Segurança Social	3.362,3	3.413,5	51,2
Plano - Área da Segurança Social	22.512,8	20.219,9	-2.292,9

Resultados			
PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	40%	30%	30%
Pontuação	3,000	5,000	4,000
<b>Resultado do serviço</b>	<b>3,900</b>		

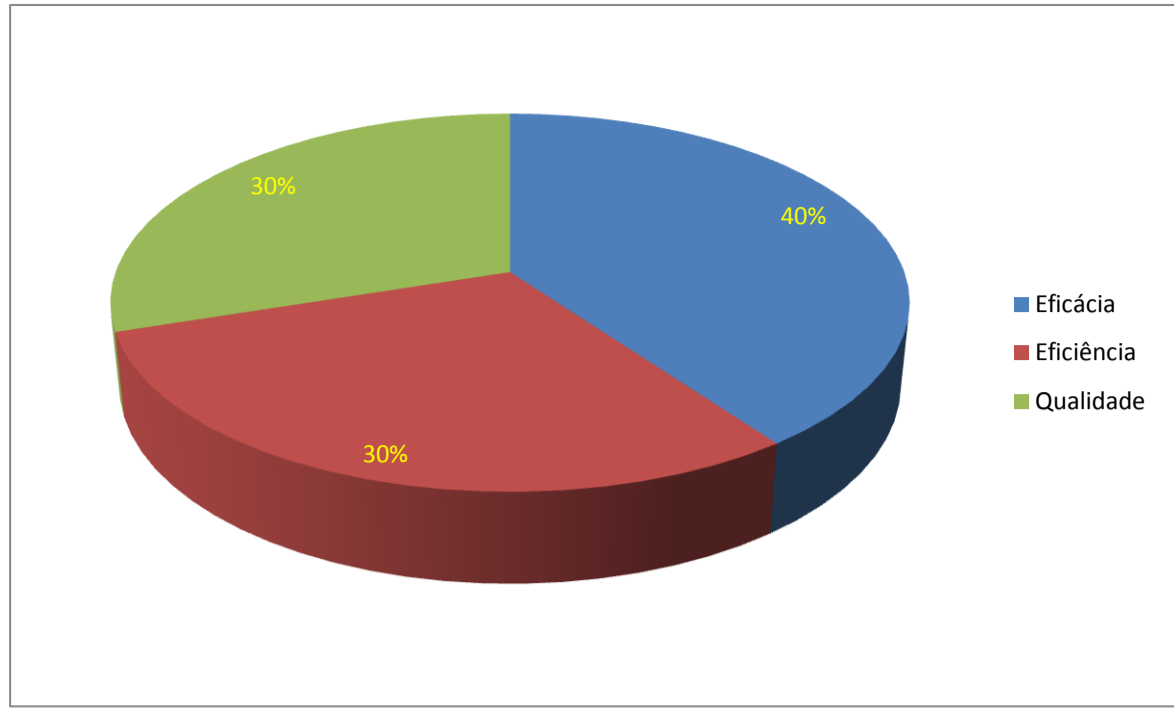
**Proposta de menção de desempenho**

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 (incluindo a ex-DRIO) considera ter tido um desempenho em 2011 que justifica a menção qualitativa de **BOM** porque atingiu todos os objetivos, superando alguns, tendo obtido um resultado final do serviço de **4,425** [QUAR DRSSS - área da segurança social: 3,900 (peso 50%); QUAR DRIO: 4,950 (peso 50%)].

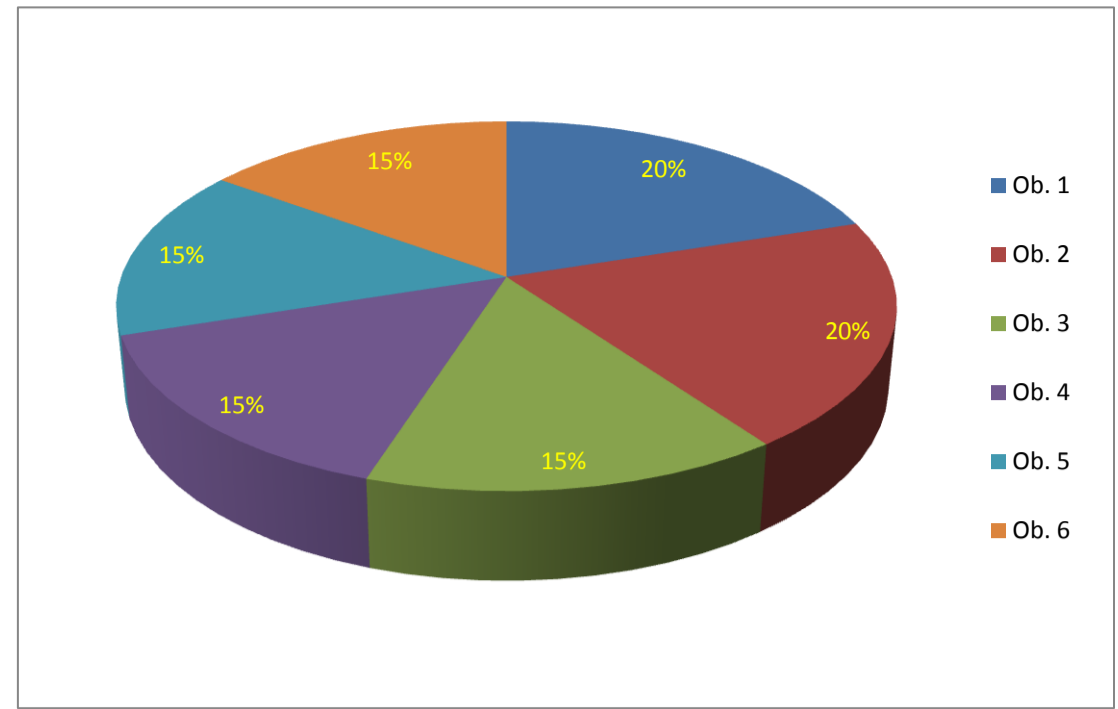
A Diretora Regional  
Natércia Gaspar

**Nota:** A Direção Regional da Igualdade de Oportunidades (DRIO) foi extinta pelo DRR n.º 14/2011/A, de 6 de Junho, e os meios, efetivos, competência direitos e obrigações afetos a essa unidade orgânica transitaram para a Direção Regional da Solidariedade e Segurança Social. Contudo, como a DRIO já disponha de um QUAR e de um Plano de Atividades próprio que estava em execução à cerca de 6 meses e, até ao final de 2011, continuou a dispor de um orçamento de despesas de funcionamento próprio, optou-se por manter em execução o QUAR e o Plano de Atividades da DRIO para 2011, considerando-se apenas, para cálculo do resultado final de toda a DRSSS, que os resultados do QUAR da DRSSS - área da segurança social e do QUAR da DRIO seriam considerados em conjunto, com uma ponderação de 50% cada.

**Gráfico 1 - Peso de cada tipo de objectivo no resultado final**



**Gráfico 2 - Peso de cada objectivo operacional no resultado final**



**Listagem das fontes de verificação**

<b>Objectivo 1</b>	Indicador 1	Microsoft Outlook
<b>Objectivo 2</b>	Indicador 4	Ficheiro relativo aos protocolos de cooperação celebrados pela DRSSS
<b>Objectivo 3</b>	Indicador 5	<a href="http://sipop.azores.gov.pt/">http://sipop.azores.gov.pt/</a>
<b>Objectivo 4</b>	Indicador 6	Ficheiro de controlo da execução dos acordos de cooperação
<b>Objectivo 5</b>	Indicador 7	Relatório
<b>Objectivo 6</b>	Indicador 9	Relatório

**Notas Explicativas**

<b>Objectivo 1</b>	Indicador 1	
<b>Objectivo 2</b>	Indicador 2	
<b>Objectivo 3</b>	Indicador 3	
<b>Objectivo 4</b>	Indicador 4	
<b>Objectivo 5</b>	Indicador 5	
<b>Objectivo 6</b>	Indicador 6	

n.a. não aplicável - n.d. não disponível