



Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

Organismo: Instituto para o Desenvolvimento Social dos Açores, IPRA

Avaliação 2012

Missão: Assegurar, na Região Autónoma dos Açores, a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações nos domínios das contribuições e prestações sociais, visando garantir o acesso a todos os cidadãos. Promover a coesão sócio-familiar, o desenvolvimento pessoal, social e local e a proteção dos grupos mais vulneráveis contribuindo para a prevenção e luta contra pobreza e exclusão social nos Açores.

Visão: Garantir a proteção social dos cidadãos.

Objectivos Estratégicos

OE 1: Reforçar a Proteção e a Inclusão Social

OE 2: Melhorar o desempenho na atribuição de prestações

OE 3: Garantir o cumprimento contributivo

OE 4: Melhorar e Uniformizar a qualidade do serviço prestado

Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob. 1 - Assegurar a Eficácia das equipas multidisciplinares e das Iniciativas de Promoção do Desenvolvimento Social	X			
Ob. 2 - Melhorar o acesso às prestações e garantir a eficácia na sua atribuição	X			
Ob. 3 - Reforçar as Ações de Prevenção e Evasão Contributiva		X		
Ob. 4 - Prestar apoio técnico, acompanhar, verificar e avaliar os serviços e equipamentos de apoio social e o funcionamento das respetivas instituições e entidades detentoras ou gestoras, incluindo as que tenham escopo lucrativo	X			
Ob. 5 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao IDSA, IPRA	X			
Ob. 6 - Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do IDSA, IPRA		X		
Ob. 7 - Assegurar o atendimento geral com eficiência		X		
Ob. 8 - Assegurar a gestão do atendimento geral com qualidade		X		

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	40%	4,0
---	-------------------	------------	------------

Ob. 1 - Assegurar a Eficácia das equipas multidisciplinares e das Iniciativas de Promoção do Desenvolvimento Social	Ponderação	30%	4,0
---	-------------------	------------	------------

Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1- Assegurar, no termos da lei, assessoria técnica aos tribunais em matéria de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo (Tempo médio de resposta)	n.a.	20 dias de tempo médio de resposta	Atinge [16;22] Não atinge >22 Supera <16	50%	16,8	3,0	
Ind.2- Promover a apresentação dos resultados regionais da aplicação do modelo de avaliação da qualidade da valência creche (Data de apresentação)	n.a.	de 15 a 30 de Novembro de 2012	Atinge [15 a 30 Nov] Não atinge >30 Nov. Supera <15 Nov.	50%	14-10-2012	5,0	

Ob. 2 - Melhorar o acesso às prestações e garantir a eficácia na sua atribuição	Ponderação	35%	5,0
---	-------------------	------------	------------

Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.3- Aumentar o número de transferências em suporte digital dos requerimentos dos cálculos prováveis de pensão (Percentagem de processos transferidos por via digital)	n.a.	80%	Atinge [72%;96%] Não atinge <72% Supera >96%	20%	100	5,0	
Ind.4- Garantir a eficácia na fiscalização da prestação de RSI (Nº de processos de fiscalização a agregados de RSI)	n.a.	750	Atinge [675;900] Não atinge <675 Supera >900	40%	1358	5,0	
Ind.5- Garantir a eficácia na fiscalização das prestações de Doença (Nº de processos de fiscalização ao subsídio de doença)	n.a.	750	Atinge [675;900] Não atinge <675 Supera >900	20%	1913	5,0	
Ind.6- Garantir a eficácia na fiscalização das prestações de Desemprego (Nº de processos de fiscalização ao subsídio de desemprego)	n.a.	1500	Atinge [1350;1800] Não atinge <1350 Supera >1800	20%	3007	5,0	

Ob. 3 - Reforçar as Ações de Prevenção e Evasão Contributiva		Ponderação	35%	3,0			
Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.7- Implementar a figura do Gestor de Contribuinte (Data de Implementação)	n.a.	1 a 30 de Junho de 2012	Atinge [1 a 30 Junho] Não atinge >30 Junho Supera <1 Junho	35%		1,0	
Ind.8- Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes (Nº de processos concluídos em ações de fiscalização a contribuintes com Valor de contribuições apurados)	n.a.	1100	Atinge [990;1320] Não atinge <990 Supera >1320	30%	1200	3,0	
Ind.9- Garantir o arranque da instrução de processos de inquérito por crimes contra a segurança social (Data de arranque)	n.a.	1 a 31 de Maio de 2012	Atinge [1 a 31 Maio] Não atinge >31 Maio Supera <1 Maio	35%	23-04-2012	5,0	

Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação	30%	4,2			
--------------------------------------	--	------------	-----	-----	--	--	--

Ob. 4 - Prestar apoio técnico, acompanhar, verificar e avaliar os serviços e equipamentos de apoio social e o funcionamento das respetivas instituições e entidades detentoras ou gestoras, incluindo as que tenham escopo lucrativo		Ponderação	30%	5,0			
--	--	------------	-----	-----	--	--	--

Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.10- Garantir a apresentação de estudo comparativo atualizado entre os quadros tipo de pessoal superiormente reconhecidos e as despesas de funcionamento para cada tipo de valência. (Data conclusão)	n.a.	1 a 30 de Junho de 2012	Atinge [1 a 30 Junho] Não atinge >30 Junho Supera <1 Junho	50%	28-05-2012	5,0	
Ind.11- Assegurar a análise, até 31 de Dezembro de 2012, de todas as valências de 10% das IPSS, de acordo com estudo comparativo apresentado, de modo a detectar as situações irregulares. (% de IPSS analisadas)	n.a.	10% de IPSS	Atinge [9% a 12%] Não atinge <9% Supera >12%	50%	100	5,0	

Ob. 5 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao IDSA, IPRA		Ponderação	30%	5,0			
---	--	------------	-----	-----	--	--	--

Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.12- Garantir que todas as solicitações do Gabinete da SRTSS, VPGR, Tribunal de Contas e IPSS's são respondidos dentro do respetivo prazo (% de solicitações respondidas dentro do prazo)	n.a.	95%	Atinge [85% a 95%] Não atinge <85% Supera >95%	50%	95,50%	5,0	↑ 1%
Ind.13- Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações (Tempo médio de resposta em dias úteis)	n.a.	12 dias	Atinge [10 a 13 dias] Não atinge > 13 dias Supera <10 dias	50%	4,26	5,0	

Ob. 6 - Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do IDSA, IPRA		Ponderação	20%	3,0			
--	--	------------	-----	-----	--	--	--

Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.14- Garantir o envio ao CD e diretores de departamento dos principais dados estatísticos decorrentes das suas áreas de intervenção, até ao dia 5 de cada mês (Data de envio). [Pontuação será a média dos resultados atribuídos a cada mês na escala 1;3;5]	n.a.	Dia 5 de cada mês	Atinge [4º ao 6º dia] Não atinge >6º dia Supera <4º dia	100%	3	3,0	

Ob. 7 - Assegurar o atendimento geral com eficiência		Ponderação	20%	3,0			
--	--	------------	-----	-----	--	--	--

Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15- Reduzir em 25% o tempo médio de espera para atendimento nas Unidades com sistema de gestão de filas (Tempo médio de espera)	n.a.	Intervalo [20%;30%]	Atinge [20% a 30%] Não atinge <20% Supera >30 %	100%	25,21%	3,0	

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação	30%	3,0			
-------------------------------------	--	------------	-----	-----	--	--	--

Ob. 8 - Assegurar a gestão do atendimento geral com qualidade		Ponderação	100%	3,0			
---	--	------------	------	-----	--	--	--

Indicadores	2011	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.16- Garantir a implementação de uma estação padrão no atendimento do IDSA, IPRA (Data de conclusão)	n.a.	1 a 30 de Novembro de 2012	Atinge [1 a 30 Novembro] Não atinge >30 Novembro Supera <1 Novembro	50%	2012-10-01	5,0	
Ind.17- Índice de satisfação dos clientes, tendo por base o resultado do INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO (elaborado na escala de Likert)	n.a.	Intervalo [3;4]	Atinge = [3;4] Não atinge < 3 Supera >4	50%		1,0	

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio			
Dirigentes - Direção superior	3	20	60	3	60	→	0
Dirigentes - Direção intermédia	17	16	272	16	256	↓	-16
Técnicos Superiores	83	12	996	87	1044	↑	48
Coordenador Técnico	32	9	288	26	234	↓	-54
Assistentes Técnicos	338	8	2704	335	2680	↓	-24
Assistentes Operacionais	42	5	210	40	200	↓	-10
Inspeção Adjunto	21	9	189	22	198	↑	9
Inspeção Superior	2	12	24	3	36	↑	12
Técnico de Informática	14	9	126	14	126	→	0
Docente	5	12	60	5	60	→	0
Ajudante de Creche	13	5	65	14	70	↑	5
Auxiliar de Limpeza	1	5	5	0	0	↓	-5
Enfermeira	1	12	12	1	12	→	0
Servente	1	5	5	0	0	↓	-5
TOTAL	573		5016		4976	↓	-40

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social	12.451.171,00	11.822.265,30	↓ -628.905,70
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores	4.654.339,00	1.738.871,93	↓ -2.915.467,07

Resultados				
PARÂMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	40%	30%	30%
	Pontuação	4,00	4,20	3,00
Resultado do serviço		3,76		
Proposta de menção de desempenho		Bom		
Justificação:				

Gráfico 1 - Peso de cada tipo de objetivo no resultado final

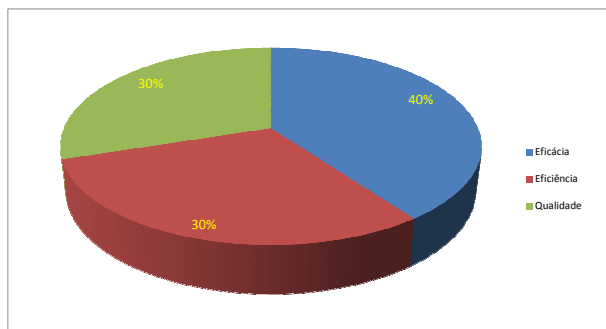
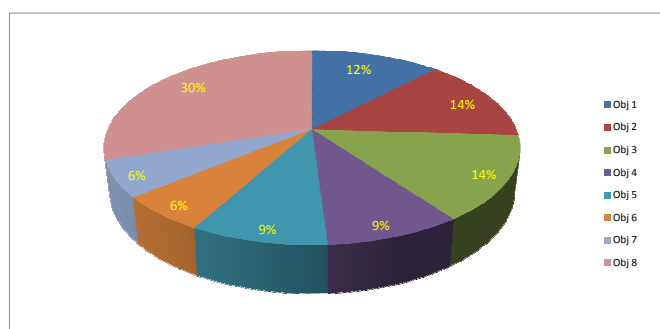


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo 1	Indicador 1	Relatórios de avaliação interna do IDSA (Diferença entre a data de entrada do documento e a data de saída da resposta)
	Indicador 2	Data de registo do documento final em SGC
Objetivo 2	Indicador 3	Relatórios de avaliação interna do IDSA
	Indicador 4	N.º de processos de fiscalização a agregados de RSI concluídos
	Indicador 5	N.º de processos de fiscalização a subsídios de doença concluídos
	Indicador 6	N.º de processos de fiscalização a subsídios de desemprego concluídos
Objetivo 3	Indicador 7	Relatórios de avaliação interna do IDSA (incidentes sobre contribuintes devedores à SS, com dívidas superiores a 150.000€).
	Indicador 8	N.º de processos Concluídos em ações de fiscalização a contribuintes com valor de contribuições apurado
Objetivo 4	Indicador 9	Estatística da aplicação SISS - GIL (Gestão de Ilícitos Criminais).
	Indicador 10	Data de registo do documento final em SGC
Objetivo 5	Indicador 11	Relatórios de avaliação interna do IDSA
	Indicador 12	Relatórios de avaliação interna do IDSA
Objetivo 6	Indicador 13	Tempo médio de resposta às reclamações
Objetivo 7	Indicador 14	Data de envio
Objetivo 7	Indicador 15	Tempo médio de espera em 2012 e Tempo médio de espera em 2011
Objetivo 8	Indicador 16	Data de conclusão
	Indicador 17	Inquérito de Satisfação

Notas Explicativas

Objetivo 1	Indicador 1	N.A.
	Indicador 2	N.A.
Objetivo 2	Indicador 3	(N.º total processos transferidos de forma digital/N.º total processos transferidos) x 100. Os processos respeitantes à área geográfica da Ilha Terceira não entram nesta contagem.
	Indicador 4	N.A.
	Indicador 5	N.A.
	Indicador 6	N.A.
Objetivo 3	Indicador 7	O início da implementação da figura do Gestor do Contribuinte encontra-se dependente do envio de listagem do II, IP (a solicitar no decurso do corrente mês), acerca de contribuintes sediados na RAA, com dívidas superiores a 150.000€.
	Indicador 8	N.A.
Objetivo 4	Indicador 9	O arranque considera-se efetuado após a elaboração de relatório preliminar que determine a instauração de processo crime.
	Indicador 10	N.A.
Objetivo 5	Indicador 11	(N.º de IPSS analisadas (todas as valências)/N.º total de IPSS) x 100
	Indicador 12	(N.º Total de solicitações respondidas dentro do prazo/N.º total de solicitações) x 100
Objetivo 6	Indicador 13	∑ do n.º de dias de resposta a reclamações/N.º de reclamações registadas no livro amarelo
Objetivo 7	Indicador 14	N.A.
Objetivo 7	Indicador 15	1- (tempo de espera em 2012/tempo de espera em 2011)
Objetivo 8	Indicador 16	N.A.
	Indicador 17	N.A.

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