

IDSA - QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2013

Versão 05



Departamento: Secretaria Regional da Solidariedade Social

Homologo

Organismo: Instituto para o Desenvolvimento Social dos Açores, IPRA (IDSA)

Secretaria Regional da Solidariedade Social

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 a pobreza e exclusão social nos Açores.

Visão: Garantir a proteção social dos cidadãos.

Objectivos Estratégicos

OE 1: Reestruturar o Departamento de Ação Social

OE 2: Desenvolver o SIADS

OE 3: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado

Cumprimento dos objetivos operacionais							
Objetivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.			
Ob. 1 - Aumentar a Qualidade da Intervenção Social		3,4					
Ob. 2 - Melhorar o acesso às prestações e garantir a eficácia na sua atribuição		3,8					
Ob. 3 - Reforçar as Ações de Prevenção e Evasão Contributiva	5,0						
Ob. 4 - Melhorar e Uniformizar a qualidade do serviço prestado		3,8					
Ob. 5 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao IDSA, IPRA		3,6					
Ob. 6 - Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do IDSA, IPRA		3,0					
Ob. 7 - Melhorar a organização interna	5,0						
Ob. 8 - Assegurar a gestão do atendimento geral com qualidade	5,0						
Objetivos Operacionais							
Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	40%		3,8			
Ob. 1 - Aumentar a Qualidade da Intervenção Social	Ponderação	40%		3,4			
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1- Apresentar proposta de uniformização de procedimentos na intervenção dos NAS e DAS.	n.a.	30-mai	Atinge: [01/05/2013 a 30/05/2013]; Não Atinge: >30/05/2013; Supera:< 1/05/2013.	40%	24 de janeiro	5,0	Superado
Ind.2- Apresentar proposta de reestruturação do Departamento de Ação Social.	n.a.	30-jun	Atinge: [01/06/2013 a 30/06/2013]; Não Atinge: >30/06/2013; Supera:< 1/06/2013.	40%	1 de junho	3,0	Atingido
Ind.3 - Arrancar com o Sistema de Informação de Proteção Social e Cidadania - AAS - RSI / Inserção.	n.a.	01-mai	Atinge: [01/05/2013 a 31/05/2013]; Não Atinge: >31/05/2013; Supera:< 1/05/2013.	20%	Não foi possível devido ao II não conseguir disponibilizar a aplicação para o IDSA, no entanto, foi dada formação aos técnicos sobre a aplicação.	1,0	Não Atingido
Ob. 2 - Melhorar o acesso às prestações e garantir a eficácia na sua atribuição	Ponderação	30%		3,8			
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.4- Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de atribuição de pensão por invalidez do regime geral, requeridos em 2013, em relação à média apurada em 2012	188	20%	Atinge [18%;24%] Não atinge <18% Supera >24%	40%	48%	5,0	Superado
Ind. 5- Garantir a eficácia na fiscalização da prestação de RSI (Nº de processos de fiscalização a agregados de RSI)	n.a.	1000	Atinge: [900 a 1200]; Não atinge: <900 Supera>1200	60%	1164 processos concluídos	3,0	Atingido
Ob. 3 - Reforçar as Ações de Prevenção e Evasão Contributiva	Ponderação	30%		5,0			
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind 6 - Garantir a eficácia na fiscalização a contribuintes(número de processos concluídos).	n.a.	1000	Atinge: [900 a 1200]; Não atinge: <900 Supera>1200	100%	1266 processos concluídos -	5,0	Superado

Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação	30%		3,8		
Ob. 4 - Melhorar e Uniformizar a qualidade do serviço prestado		Ponderação	40%		3,8		
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.7 - Enviar a informação relativa ao utilizador e password às IPSS da RAA para carregamento de informação em SIADS	n.a.	31-jan	Atinge: [20/01/2013 a 31/01/2013]; Não Atinge: >31/01/2013; Supera:< 20/01/2013.	20%	18 de janeiro	5,0	Superado
Ind.8 - Construir base de dados com georeferenciação dos equipamentos sociais e viaturas das IPSS na RAA	n.a.	30-jun	Atinge: [01/06/2013 a 30/06/2013]; Não Atinge: >30/06/2013; Supera:< 01/06/2013.	20%	9 de maio	5,0	Superado
Ind.9 - Implementar o modelo de financiamento previsto no CASA para as IPSS da RAA	n.a.	31-dez	Atinge: [01/12/2013 a 31/12/2013]; Não Atinge: >31/12/2013; Supera:< 1/12/2013.	60%	A Implementação foi feita no decurso dos meses de novembro e dezembro de 2013	3,0	Atingido
Ob. 5 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao IDSA, IPRA		Ponderação	20%		3,6		
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.10- Garantir que as solicitações do Gabinete da SRSS, VPGRECE, Tribunal de Contas e IPSS's são respondidas dentro do respetivo prazo (% de solicitações respondidas dentro do prazo)	n.a.	95%	Atinge [95% a 99% das solicitações são respondidas dentro do respetivo prazo] Não atinge [< 95%] Supera [>99%]	30%	100%	5,0	Superado
Ind.11- Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações da responsabilidade do atendimento (Tempo médio de resposta em dias úteis).	n.a.	8 dias	Atinge [7 a 10 dias] Não atinge > 10 dias Supera < 7 dias	35%	3,88 dias de tempo médio de resposta	5,0	Superado
Ind. 12 - Garantir que as reclamações respeitantes a processos relativos às áreas de atuação do DPC são respondidas atempadamente (Tempo médio de resposta em dias úteis após o pedido ser remetido ao DPC).	n.a.	11 dias	Atinge [10 a 13 dias] Não atinge > 13 dias Supera < 10 dias	35%	média= 61 dias	1,0	Não Atingido
Ob. 6 - Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do IDSA, IPRA		Ponderação	20%		3,0		
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.13-Desenvolver, mensalmente, relatórios estatísticos com indicadores específicos das áreas de intervenção de cada departamento (tempo médio de disponibilização dos dados)	n.a.	30 dias	Atinge[25 a 30 dias] Não atinge > 30 dias Supera < 25 dias	100%	Não foi elaborado o relatório de maio, comprometendo o objetivo. No entanto, se fizermos uma média o objetivo é atingido.	3,0	Atingido
Ob. 7 - Melhorar a organização interna		Ponderação	20%		5,0		
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 14 - Atualizar o registo dos bens móveis pertencentes ao IDSA	n.a.	30-nov	Atinge: [01/11/2013 a 30/11/2013]; Não Atinge: >30/11/2013; Supera:< 1/11/2013.	100%	30 de outubro	5,0	Superado
Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação	30%		5,0		
Ob. 8 - Assegurar a gestão do atendimento geral com qualidade		Ponderação	100%		5,0		
Indicadores	2012	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15- Apresentar o relatório do INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO (elaborado na escala de Likert) realizado aos clientes externos.		30-dez	Atinge: [01/12/2013 a 31/12/2013]; Não Atinge: >31/12/2013; Supera:< 1/12/2013.	40%	O relatório foi apresentado a 29-11-2013	5,0	Superado
Ind.16- Reorganizar a rede de atendimento.		30-nov	Atinge: [01/11/2013 a 30/11/2013]; Não Atinge: >30/11/2013; Supera:< 1/11/2013.	60%	Encerramentos efetivaram-se até 31 de julho de 2013	5,0	Superado
Meios disponíveis							
RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado			Realizado		Desvio
Dirigentes - Direção superior	3	20	60		2	40,00	↓ -33,33%
Dirigentes - Direção Intermédia	17	16	272		16	256,00	↓ -5,88%
Técnicos Superiores	83	12	996		89	1.068,00	↑ 7,23%
Coordenador Técnico	32	9	288		23	207,00	↓ -28,13%
Assistentes Técnicos	338	8	2704		324	2.592,00	↓ -4,14%
Assistentes Operacionais	42	5	210		34	170,00	↓ -19,05%
Inspetor Adjunto	21	9	189		19	171,00	↓ -9,52%
Inspetor Superior	2	12	24		2	24,00	→ 0,00%
Técnico de Informática	14	9	126		14	126,00	→ 0,00%
Docente	5	12	60		4	48,00	↓ -20,00%
Ajudante de Creche	13	5	65		13	65,00	→ 0,00%
Auxiliar de Limpeza	1	5	5		0	0,00	↓ -100,00%
Enfermeira	1	12	12		1	12,00	→ 0,00%
Servente	1	5	5		0	0,00	↓ -100,00%
TOTAL:	573		5.016		541	4.779,00	-4,72%
RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (M€)		Estimado (M€, Milhões de euros)			Realizado		Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social		171,726 €			184,157 €		↑ 7,24%
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores		11,852 €			10,235 €		↓ -13,64%
Resultados							
PARÂMETROS		Eficácia		Eficiência		Qualidade	
	Ponderação	40%		30%		30%	
	Pontuação	4,00		3,84		5,00	
Resultado do serviço						4,25	
Proposta de menção de desempenho							
Justificação:							
Considerando os resultados no presente QUAR, em que 3 objetivos operacionais foram superados e 5 foram atingidos dentro das metas propostas, com menos recursos humanos dos inicialmente estimados, e uma pontuação final de 4,25 pontos, propõe-se que seja atribuída a menção de desempenho BOM ao Instituto para o Desenvolvimento Social dos Açores -IPRA, no ano de 2013. O Conselho de administração							

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

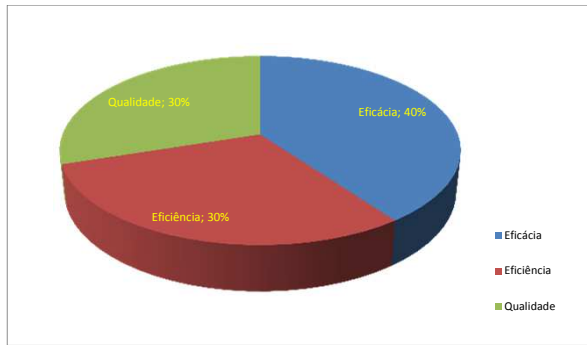
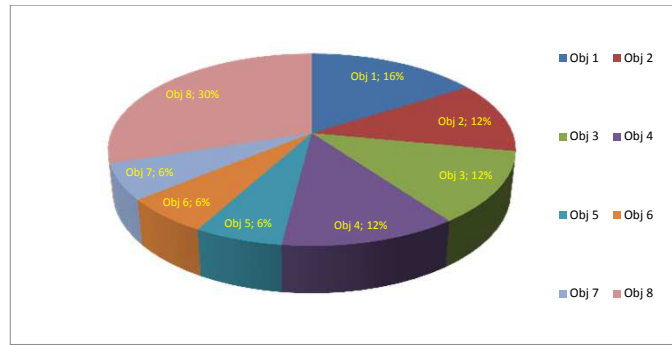


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo	Indicador	Fonte de Verificação
Objetivo 1	Indicador 1	E-mail e SGC.
	Indicador 2	E-mail e SGC.
	Indicador 3	SISS.
Objetivo 2	Indicador 4	SISS, CNP.
	Indicador 5	SISS, E-mail e SGC.
Objetivo 3	Indicador 6	SISS, E-mail e SGC.
Objetivo 4	Indicador 7	SIADS, SGC.
	Indicador 8	E-mail.
	Indicador 9	SIADS, SIF - Módulo IPSS.
Objetivo 5	Indicador 10	E-mail e SGC.
	Indicador 11	E-mail e SGC e SUGERE.
	Indicador 12	E-mail e SGC.
Objetivo 6	Indicador 13	E-mail e SGC.
Objetivo 7	Indicador 14	SIF - Módulo AA.
Objetivo 8	Indicador 15	Inquéritos e SPSS.
	Indicador 16	E-mail e SGC.

Notas Explicativas

Objetivo	Indicador	Nota Explicativa
Objetivo 1	Indicador 1	Data de apresentação
	Indicador 2	Data de apresentação
	Indicador 3	Data de apresentação
Objetivo 2	Indicador 4	NA
	Indicador 5	NA
Objetivo 3	Indicador 6	NA
Objetivo 4	Indicador 7	Data de apresentação
	Indicador 8	Data de apresentação
	Indicador 9	Data de apresentação
Objetivo 5	Indicador 10	Total de solicitações respondidas (dentro do prazo)/Total de solicitações respondidas x 100
	Indicador 11	\sum do n.º de dias de resposta a reclamações/Nº de reclamações registadas no livro amarelo
	Indicador 12	NA
Objetivo 6	Indicador 13	Data de apresentação
Objetivo 7	Indicador 14	Data de apresentação
Objetivo 8	Indicador 15	Data de apresentação
	Indicador 16	Data de apresentação