



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - IAS - 2009

Aprovado

A Secretária Regional
A Presidente do Instituto

Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social
Organismo: Instituto de Acção Social

Missão: Promoção da coesão sócio-familiar, do desenvolvimento pessoal, social e local e da protecção dos grupos mais vulneráveis contribuindo para prevenção e luta contra pobreza e exclusão social nos Açores.

Visão: Garantir a todos as pessoas condições e oportunidades de inclusão, mediante a implementação de metodologias que favoreçam a prevenção das situações de risco e a inovação das respostas sociais.

Valores: Integração, justiça social, mudança, cooperação e inovação.

Objectivos operacionais	Meta Ano 2009	Concretização			Justificação		
		Resultado	Classificação				
			Superou	Atingiu		Não atingiu	
EFICÁCIA	30,00%	4,60					
OB 1 (OE)	Ponderação de 20%		5,00				
Melhorar a execução de todos os projectos de desenvolvimento social e local aprovados.	Ind 1 Peso: 100%	Nº de Projectos implementados/Nº de Projectos aprovados Critérios de Realização do Indicador 1 (Critérios de Superação): Não atinge <75 % Atinge [75%;84%] Supera >84%	80%	87,5	5		O presente objectivo foi superado na medida em que apenas 1 dos 8 projectos aprovados não concluiu a apresentação das suas contas de acordo com previsto no Regulamento aplicável.
OB 2 (OE)	Ponderação de 10%		5,00				
Executar o atendimento aos cidadãos que recorrem ao IAS no prazo máximo de 30 dias	Ind 2 Peso: 100%	Nº de atendimentos executados em 30 dias/Nº de atendimentos registados no período Critérios de Realização do Indicador 2 (Critérios de Superação): Supera >75% Atinge [60%;75%] Não atinge <60%	70%	99,71	5		O presente objectivo foi superado considerando que dos 1.505 pedidos de atendimento 1.500 foram efectivamente atendidos em menos de 30 dias.
OB 3 (OE)	Ponderação de 20%		5,00				
Melhorar a taxa de celebração dos Acordos de Inserção do RSI	Ind 3 Peso: 100%	Nº de Acordos celebrados/Nº de Processos deferidos Critérios de Realização do Indicador 3 (Critérios de Superação): Supera >80% Atinge [70%;80%] Não atinge <70%	75%	76,88	5		O presente objectivo foi superado considerando que dos 3.902 processos RSI deferidos, foram celebrados Acordos de Inserção com 2.927.
OB 4 (OE)	Ponderação de 20%		3,00				
Assegurar o processo técnico e de cálculo do financiamento das valências com Acordos/Protocolos	Ind 4 Peso: 100%	Nº de processos instruídos/Nº de pedidos de rectificação entrados Critérios de Realização do Indicador 4 (Critérios de Superação): Supera >70% Atinge [60%;70%] Não atinge <60%	65%	60,16	3		O presente objectivo foi atingido considerando que dos 1.485 processos atribuídos à Equipa da DPAI responsável pela análise da rectificação da Participação Financeira da Segurança Social, 687 foram respondidos.
OB 5 (OE)	Ponderação de 20%		5,00				
Assegurar a continuidade do sistema de articulação das respostas sociais promovendo a interligação institucional.	Ind 5 Peso: 100%	Nº de redes sociais, temáticas e centros de recursos integrados implementados Critérios de Realização do Indicador 5 (Critérios de Superação): Supera >4 Atinge [2;4] Não atinge <2	3	7	5		O presente objectivo foi superado considerando a criação das seguintes Redes e Centros de Recursos: Rede de Prestação de Serviços de Emergência de Suporte Comunitário às Famílias; Rede de Creches Familiares da Ilha de São Miguel, Rede de Apoio Integrado ao Idoso em Situação de Acolhimento e Centro de Recursos Integrados para Interação e Educação Vivencial; Centro de Recursos de Apoio Integrado ao Jovem em Risco e Rede Temática de Realojamento e Rede Integrada de suporte a Públicos em Situação de Vulnerabilidade Social e Cultural na Horta

Objectivos operacionais			Meta Ano 2009	Concretização			Justificação	
				Resultado	Classificação			
					Superou	Atingiu		Não atingiu
OB 6 (OE)	Ponderação de	10%		5,00				
Assegurar o cumprimento dos prazos de pagamento aos fornecedores	Ind 6	Nº de pagamentos realizados dentro do prazo/Nº de pagamentos efectuados Critérios de Realização do Indicador 6 (Critérios de Superação): Supera >85% Atinge [75%;85%] Não atinge <75%	80%	99,74	5		Objectivo superado por parte da Secção de Orçamento e Contabilidade, a qual, no período de avaliação em causa, assegurou uma taxa de pagamentos efectuados dentro do prazo de 99,74%.	
	Peso: 100%							

EFICIÊNCIA	30,00%	5,00
-------------------	---------------	-------------

OB 7 (OE)	Ponderação de	40%		5,00			
Implementar uma nova metodologia de trabalho/comunicação com os parceiros institucionais (Projecto IPSSXXI)	Ind 7	Nº de IPSS registadas/Nº de IPSS por registar em 2009 Critérios de Realização do Indicador 7 (Critérios de Superação): Supera >85% Atinge [75%;84%] Não atinge <75%	80%	5,00	5		O presente objectivo foi superado uma vez que em 31 de Dezembro de 2009 existiam 397 IPSS, tendo sido efectuado o registo de 351 delas até essa mesma data.
	Peso: 50%			88,41			
	50%						
	Ind 8	Nº de módulos implementados/Nº de módulos criados Critérios de Realização do Indicador 8 (Critérios de Superação): Supera >55% Atinge [40%;55%] Não atinge <40%	50%	5,00	5		O presente objectivo foi superado uma vez que todos os seis módulos, criados com base nas prioridades definidas pelas várias equipas da DPAI, foram inseridos no Projecto IPSS XXI (Pendentes, Registo IPSS, Protocolos, Representantes IAS, Processos de Averiguação e Autorizações de Funcionamento)
	Ind 9	Nº de Serviços com acesso/Nº total de Serviços Critérios de Realização do Indicador 9 (Critérios de Superação): Supera >95% Atinge [80%;95%] Não atinge <80%	90%	5,00	5		O presente objectivo foi superado uma vez que, através da INTRANET do IAS, foi adicionado link para a Base de Dados IPSSXXI, mediante o qual todos os colegas com acesso à rede da Segurança Social passaram a ter acesso a essa ferramenta. Considerando que a informação disponibilizada ainda não passou da fase de testes, apenas foram dadas permissões de trabalho aos técnicos da DPAI.
	Peso: 20%			100			
	20%						

OB 8 (OE)	Ponderação de	20%		5,00			
Melhorar o tempo médio da elaboração dos pareceres das equipas técnicas	Ind 10	Elaboração de projecto constituído por 4 módulos: Diagnóstico, planeamento, identificação e monitorização Critérios de Realização do Indicador 10 (Critérios de Superação): Supera >3 módulos Atinge [1;3] Não atinge <1	2	4	5		O presente objectivo foi superado uma vez que uma vez que foi concluído o Projecto em causa. Mediante o registo dos processos pendentes no IAS, permite identificar e monitorizar o fluxo de solicitações e das respectivas respostas em termos temporais, e, dessa forma, habilitar as chefias para diagnosticar as equipas e departamentos com necessidade de planeamento de medidas específicas conducentes à desejada redução do tempo de resposta aos clientes internos e externos da Organização.
	Peso: 100%						

OB 9 (OE)	Ponderação de	40%		5,00			
Criação da Plataforma do Sistema Informático de Registo das Fichas de Processo Familiar implementados	Ind 11	Nº de módulos implementados/Nº de módulos Critérios de Realização do Indicador 11 (Critérios de Superação): Supera >65% Atinge [50%;65%] Não atinge <50%	60%	92,85%	5		O presente objectivo foi superado uma vez que uma vez que dos 28 módulos propostos, foram concluídos 26.
	Peso: 100%						

Objectivos operacionais	Meta Ano 2009	Concretização			Justificação
		Resultado	Classificação		
			Superou	Atingiu	
QUALIDADE	40,00%	5,00			
OB 10 (OE)	Ponderação de 30%	2009-09-30	5,00	5	O presente objectivo foi superado uma vez que o Plano em causa foi aprovado em C.A. realizado em 2009-08-27
Adaptação do Plano de Arquivo com vista a implementar o Sistema de Gestão Documental - SGC	Ind 12 Data prevista de conclusão Critérios de Realização do Indicador 12 (Critérios de Superação): Supera 2009-08-31 Atinge de [2009-09-01;2009-09-30] Não atinge 2009-10-01 Peso: 100%				
OB 11 (OE)	Ponderação de 20%	3	5,00	5	O presente objectivo foi superado uma vez que foram implementadas as seguintes melhorias: criação do Manual de Acolhimento do IAS; foi lançado o modelo de aferição da qualidade do serviço prestado por algumas das valências promovidas pelas IPSS; implementado relatório avaliativo da formação frequentada pelos colaboradores do IAS; foram disponibilizados novos espaços de trabalho para os colaboradores afectos à DAS de Angra do Heroísmo e o Relatório de Actividades de 2009 foi elaborado com o contributo de todos os colaboradores.
Implementar as melhorias propostas pela CAF	Ind 13 Número de melhorias a implementar Critérios de Realização do Indicador 13 (Critérios de Superação): Supera >4 Atinge [2;3] Não atinge <2 Peso: 100%				
OB 12 (OE)	Ponderação de 30%	2009-12-31	5,00	5	O presente objectivo foi superado uma vez que o projecto em causa foi apresentado antes de 2009-12-01.
Aplicar o Sistema de Avaliação Balanced Scorecard	Ind 14 Data prevista para apresentação de projecto de implementação Critérios de Realização do Indicador 14 (Critérios de Superação): Supera 2009-11-30 Atinge de [2009-12-01; 2009-12-31] Não atinge 2010-01-01 Peso: 100%				
OB 13 (OE)	Ponderação de 20%	40%	5,00	5	O presente objectivo foi superado uma vez que das 14 Acções planeadas, foram realizadas 11.
Implementar o Centro de Formação e Qualificação Profissional do IAS e iniciar as respectivos acções de formação.	Ind 15 Nº de acções de formação realizadas /Nº de acções de formação planeadas Critérios de Realização do Indicador 15 (Critérios de Superação): Supera >45% Atinge [30%;45%] Não atinge <30% Peso: 100%				

Justificação para os desvios:

A justificação dos resultados e desvios encontra-se na coluna da direita, em cada índice.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	2	20	40	
Dirigentes - Direcção intermédia	4	16	64	
Técnicos Superiores	87	12	1044	
Coordenadores Técnicos		9	0	
Assistentes Técnicos/Tec Profiss	6	8	48	
Assistentes Técnicos/Administr	39	8	312	
Assistentes Operacionais/Auxiliar	11	5	55	
Docentes	3	12	36	
TOTAL	152	90	1599	

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	30%	30%	40%
Resultado	4,60	5,00	5,00

Avaliação final do serviço	4,88		
Bom	Satisfatório	Insuficiente	
X			