



QUADRO AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - IAS - 2010

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.

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

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.

Objectivos estratégicos (OE): Intervenção Social realizada de forma Integrada, Sistémica e Territorializada com capacidade de adaptação contínua às necessidades das diferentes comunidades, das famílias e dos indivíduos.

OE 1: Promoção da melhoria contínua da Qualidade da Organização e do Funcionamento dos Serviços de Acção Social e Protecção e das Instituições Particulares de Solidariedade Social;

OE 2: Promoção da proximidade e da acessibilidade aos Serviços de Acção Social, através de um processo de atendimento, intervenção e de gestão integrada em articulação com os Serviços da S.R.T.S.S., as IPSS e outras entidades públicas locais e entidades privadas prestadoras

OE 3: Promoção e melhoria do sistema de articulação entre os S.A.S.I.T. - Equipas Integradas e Territorializadas e os S.A.S.E. - Equipas Especializadas do Instituto de Acção Social mediante o accionar de unidades estratégicas de planeamento de respostas consoante as

OE 4: Promoção da inovação social mediante a construção inter-institucional de Plataformas de Planeamento Social Concelhos (P.P.S.C.), Redes de Intervenção Cooperada Especializada (R.I.C.E.), de Centros de Recursos Integrados na Comunidade (C.R.I.C.) e de Centros Locais de

OE 5: Promoção e desenvolvimento de um sistema de observação social e qualificação dos recursos humanos do Sistema de Acção Social dos Açores

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Indicador	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
EFICÁCIA	Ponderação 30%		30%		3,80			
OB 1	Ponderação de 20%		20%				3	
Promover o reequilíbrio orçamental no financiamento das I.P.S.S. e respectivos ajustamentos nos Acordos/Protocolos de Cooperação	Apresentar estudo, até 30 de Junho, identificando e comparando os quadros de pessoal existentes e das despesas fixas de funcionamento extra pessoal para as valências com Acordos de Cooperação Funcionamento.		2010-06-30	Elaborar e apresentar Quadros Tipo de Pessoal e de Funcionamento para cada tipo de valência	Documentos apresentados a CA depois de 1 e antes de 30 de Junho		3	
	Peso 50%			Critérios de Realização do Indicador 1 Critérios de superação: Supera > 2010-06-01 Atinge [2010-06-30] Não atinge <2010-07-01			X	
Apresentar estudo, até 30 de Junho, apurando os valores médios por utente para as valências com Acordos de Cooperação Funcionamento.			2010-06-30	Data de elaboração e de apresentação dos valores médios por utente por cada tipo de valência	Documentos apresentados a CA depois de 1 e antes de 30 de Junho		3	
	Peso 50%			Critérios de Realização do Indicador 2 Critérios de superação: Supera > 2010-06-01 Atinge [2010-06-30] Não atinge <2010-07-01			X	
OB 2	Ponderação de 20%		20%				3	
Melhorar o processo técnico e de cálculo do financiamento das valências com Acordos/Protocolos	Responder a mais de 70% dos pedidos de rectificação da comparticipação financeira apresentados pelas IPSS		70%	Nº de processos instruídos/Nº de pedidos de rectificação entrados	79% até 31 de Dezembro		3	
	Peso 100%			Critérios de Realização do Indicador 3 Critérios de superação: Supera >90% Atinge [50%;75%] Não atinge <50%			X	
OB 3	Ponderação de 10%		10%				5	
Executar o atendimento aos cidadãos que recorrem ao IAS, por iniciativa própria, no prazo máximo de 20 dias	Assegurar resposta aos pedidos de atendimento entrados nos Serviços no prazo de 20 dias		70%	Nº de atendimentos executados em 20 dias/Nº de atendimentos registados no período	DAS da Horta: 100%, DAS de A.Heroísmo: 97% e DAS de P. Delgada: 95,50%		5	
	Peso 100%			Critérios de Realização do Indicador 4 Critérios de superação: Supera >75% Atinge [65%;75%] Não atinge <65%			X	
OB 4	Ponderação de 20%		20%				3	
Melhorar a taxa de celebração dos Acordos de Inserção do RSI	Assegurar a celebração de mais de 78% dos Acordos de Inserção propostos		78%	Nº de Acordos celebrados/Nº de Processos deferidos	DAS da Horta: 81%, DAS de A.Heroísmo: 79% e DAS de P. Delgada: 75,9%		3	
	Peso 100%			Critérios de Realização do Indicador 5 Critérios de superação: Supera >95% Atinge [78%;95%] Não atinge <78%			X	
OB 5	Ponderação de 10%		10%				5	
Assegurar o pagamento aos fornecedores no prazo de 25 dias úteis	Assegurar que 80% dos pagamentos a fornecedores sejam efectuados no prazo de 25 dias úteis		80%	Nº de pagamentos realizados dentro do prazo contado a partir da data de entrada da factura na sede do IAS com excepção das devolvidas para rectificação, contando, para o efeito a última data de entrada/Nº de pagamentos efectuados	100%		5	
	Peso 100%			Critérios de Realização do Indicador 6 Critérios de superação: Supera >85% Atinge [75%;85%] Não atinge <75%			X	

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Indicador	Concretização			Desvios	
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu		Não Atingiu
OB 6	Ponderação de 10%		10%					5	
<p>Criar um instrumento de uniformização de procedimentos e de informação estatística global, com vista à monitorização das acções do Instituto de Acção Social</p>	<p>Apresentar estudo, até 30 de Novembro, apresentando proposta de uniformização dos procedimentos de recolha, tratamento e apresentação de informação estatística.</p> <p>Peso 100%</p>		2010-11-30	<p>Data prevista para apresentação do instrumento de uniformização e informação estatística global</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 7</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera: >2010-10-31 Atinge: 2010-11-30 Não atinge: 2011-01-01</p>	<p>Documentos apresentados a CA depois de 1 e antes de 30 de Junho</p>			X	
OB 7	Ponderação de 10%		10%					5	
<p>Promover o processo de articulação interinstitucional das respostas sociais, no âmbito dos SASIT - Serv. de Acção Social Integrados e Territorializados, e avaliar e aprofundar o processo no âmbito dos SASE - Serv. de Acção Social Especializados</p>	<p>Criar 4 unidades operativas</p> <p>Peso 100%</p>		4	<p>Nº de redes sociais diferenciadas, centros de recursos integrados e plataformas concelhias implementadas</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 8</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera >5 Atinge [3;4] Não atinge <3</p>	<p>DAS da Horta: 1, DAS de A. Heroísmo: 0 e DAS de P. Delgada: 4</p>			X	
QUALIDADE					Ponderação 40%			5,00	
OB 8	Ponderação de 20%		20%					5	
<p>Melhorar a capacidade de resposta do IAS relativa ao registo dos recursos humanos afectos aos Acordos de Cooperação, através da aplicação informática de gestão das IPSS.</p>	<p>Validar 40% dos quadros de pessoal das IPSS</p> <p>Peso 100%</p>		40%	<p>Nº de IPSS registadas/Nº de quadros de pessoal validados</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 9</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera >60% Atinge [30%;40%] Não atinge <30%</p>	<p>100% dos quadros de pessoal registados no S.I.A.D.S.</p>			X	
OB 9	Ponderação de 20%		20%					5	
<p>Garantir que o número de processos com parecer dado em menos de 30 dias úteis atinja os 50% do total dos pareceres solicitados</p>	<p>Responder em 30 dias a 50% dos pareceres solicitados</p> <p>Peso 100%</p>		50%	<p>Nº de pareceres elaborados em 30 dias úteis / Nº de Pareceres solicitados</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 10</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera >75 % Atinge [50 % e 75 %] Não atinge <50 %</p>	<p>86%</p>			X	
OB 10	Ponderação de 20%		20%					5	
<p>Criar um instrumento de elaboração e de registo dos Planos de Intervenção resultantes das Unidades Estratégicas entre Serviços</p>	<p>Criar 1 instrumentos de registo até 31 de Julho</p> <p>Peso 100%</p>		2010-07-31	<p>Realização de 1 instrumento de planeamento das Unidades Estratégicas</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 11</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera > 2010-06-30 Atinge [2010-07-31] Não atinge <2010-08-01</p>	<p>23 de Junho</p>			X	
OB 11	Ponderação de 40%		40%					5	
<p>Criação da 2ª Fase da Plataforma do Sistema Informático de Registo das Fichas de Processo Familiar (S.A.S.E.'s)</p>	<p>Criar mais de 80% dos módulos previstos para a Plataforma</p> <p>Peso 100%</p>		80%	<p>Nº de módulos realizados / Nº de módulos a criar</p> <p>Critérios de Realização do Indicador 12</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera >95% Atinge [80%] Não atinge <79%</p>	<p>100%, 1 – Adicionada a informação necessária aos Serviços que se enquadrava nos módulos já existentes (concluído em Julho); 2 – Criação de fichas com informação específica de cada Serviço, ficando em pastas próprias e não como um módulo para cada um (concluído em finais de Dezembro); 3 – Criação do Módulo sobre a avaliação (concluído em Agosto); 4 – Organização/Elaboração da Formação (criação de 1 Manual) para o acesso a esta aplicação informática (concluído em Outubro); 5 – Levantamento dos técnicos que irão aceder à base de dados e das condições informáticas existentes/necessárias (concluído em Novembro); 6 - Teste do funcionamento dos módulos da aplicação (fase piloto) nos SASIT de V. F. Campo e A. Heroísmo (concluído na 2.ª semana de Novembro); 7 – Realização da Formação em cada concelho/ilha da Região (concluído a 17 de Dezembro); 8 – Disponibilização/acesso da aplicação para teste a todos os profissionais da Região (concluído finais de Dezembro).</p>			X	

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Indicador	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
EFICIÊNCIA	Ponderação 30%		30%		2,20			
OB 12	Ponderação de 20%		20%				5	
Implementar o Sistema de Gestão Documental - SGC	Implementar o SGC nos vários Serviços do IAS		2010-06-18 e 2010-12-31	Data prevista do início da implementação	DAS de P. Delgada: 12 de Abril, DAS de A. Heroísmo: 29-11-2010 e DAS da Horta: 27 de Setembro	X		
	Peso 100%			<p>Critérios de Realização do Indicador 13</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera [2010-04-30 na DAS de Ponta Delgada e Sede e até 2010-11-30 na DAS de A. Heroísmo e Horta] ^ Atinge de [até 2010-06-18 na DAS de Ponta Delgada e Sede e até 2010-12-31 na DAS de A. Heroísmo e Horta] ^ Não atinge [2010-06-19 na DAS de Ponta Delgada e Sede e até 2011-01-01 na DAS de A. Heroísmo e Horta]</p>				
OB 13	Ponderação de 20%		20%				1	
Preparar a implementação da CAF 2010	Apresentar, até 31 de maio, o projecto para implementar a CAF		2010-05-31	Data de elaboração e apresentação de projecto para a implementação da CAF 2010	O Núcleo da Promoção da Qualidade, equipa responsável no IAS pelo presente objectivo, enviou em fins de Julho de 2010 uma listagem com a constituição de todas as equipas para o Gabinete da S.R.T.S.S., solicitando autorização para reunir o núcleo para avançar com a ordem dos trabalhos. Não foram dadas orientações para dar seguimento ao CAF 2010.		X	Todos os procedimentos , inerentes a este Objectivo, e da responsabilidade do IAS foram efectuados, não tendo sido , no entanto, dada a necessária autorização superior do Núcleo de gestão da CAF para dar seguimento ao processo.
	Peso 100%			<p>Critérios de Realização do Indicador 14</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera >2010-04-30 Atinge 2010-05-31 Não atinge <2010-06-01</p>				
OB 14	Ponderação de 20%		20%				1	
Implementar o Sistema de Avaliação Balanced Scorecard	Implementar 2 fases inerentes ao Balanced Scorecard		2	Nº de fases a implementar do Projecto apresentado, nomeadamente: Diagnóstico Inicial, Desenvolvimento do SIG e Formação dos colaboradores.	Atendendo à reestruturação das Instituições Regionais da Segurança Social, foi publicado o Decreto Legislativo Regional nº 28/2010/A que cria o I.D.S.A, que resulta da fusão de duas destas Instituições, não se tendo procedido à implementação do Balanced Scorecard no Instituto de Acção Social, uma vez que o mesmo irá desaparecer enquanto Instituto público.		X	Apesar da alteração orgânica em causa ter feito suspender o normal seguimento deste Objectivo, a equipa responsável pelo mesmo adaptou a ferramenta BSC de forma a que possa ser aplicada a um ou mais dos departamentos que venham a ser criados no futuro IDSA.
	Peso 100%			<p>Critérios de Realização do Indicador 15</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera: 3 Atinge: 2 Não atinge: 1</p>				
OB 15	Ponderação de 20%		20%				1	
Criar um Sistema de Observação Social Integrada do Instituto de Acção Social de suporte ao planeamento e decisão estratégica	Elaborar 2 módulos para o SOSI do IAS		2	Nº de módulos elaborados. Sistema de Observação Social constituído pelos seguintes módulos: teórico e de diagnóstico, dispositivos de recolha e de actualização de dados, identificação de parceiros e definição de circuitos e organização e disseminação da informação produzida.	Este objectivo não foi cumprido, porque a técnica responsável pela concretização do mesmo encontrou-se de baixa médica durante o último semestre de 2010. Por proposta da responsável pelo presente objectivo, e face ao condicionalismo em causa, foi o mesmo retirado, em Setembro, do conjunto que dá corpo a este QUAR.		X	
	Peso 100%			<p>Critérios de Realização do Indicador 16</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera >4 Atinge [entre 2 e 3] Não atinge <2</p>				
OB 16	Ponderação de 20%		20%				3	
Implementar o Plano Integrado de Formação do I.A.S.	Realizar 80% das acções de formação aprovadas		80%	Nº de acções de formação aprovadas / Nº de acções de formação realizadas	Foram aprovadas e ministradas 2 formações (Curso Inicial de Ajudantes Familiares e o curso de Planeamento e Avaliação de Processos de Intervenção Sócio-Territorial).		X	
	Peso 100%			<p>Critérios de Realização do Indicador 17</p> <p>Critérios de superação:</p> <p>Supera >90% Atinge [75%;90%] Não atinge <75%</p>				
Justificação para os desvios:								

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Indicador	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	

Meios disponíveis:

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20 x 2	40		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16 x 5	80		
Técnicos Superiores	12 x 77	924		
Técnicos Profissionais	8 x 6	48		
Administrativos	8 x 40	320		
Operários				
Auxiliares	5 x 10	50		
Docente	12 x 3	36		
TOTAL		1.498	0	

Orçamento (Milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	5.731.337,00 €		
Plano			

Parâmetros	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	30%	30%	40%
Resultado	3,80	2,20	5,00

Avaliação final do serviço	3,80		
	Bom	Satisfatório	Insuficiente
		X	

LISTAGEM DAS FONTES DE VERIFICAÇÃO

OE 1 -	Indicador 1	Bases de Dados - C.E.F.O.S.
	Indicador 2	Mapas de Acordos - D.P.A.I. e D.R.S.S.S. e C.G.F.S.S.
OE 2	Indicador 3	Mapas de Registo de Protocolos de Redes - D.A.S.
OE 3	Indicador 4	Mapas de Acordos do R.S.I. - U.R.G.I.R. e N.L.I.'s
OE 4	Indicador 5	Base de Dados específica - D.A.S., D.P.A.I. e I.P.S.S.
OE 5	Indicador 6	Registo de entrada/S.I.F.
OE 6	Indicador 7	Sistema de Gestão Balanced Scorecard
OE 7	Indicador 8	Base de Dados específica - D.A.S. e D.P.A.I.
OE 8	Indicador 9	Base de Dados específica - D.A.S.
OE 9	Indicador 10	Base de Dados específica - D.A.S. e D.P.A.I.
OE 10	Indicador 11	S.G.C.
OE 11	Indicador 12	Base de Dados específica - D.A.S.
OE 12	Indicador 13	C.A.F.
OE 13	Indicador 14	Cronograma de implementação
OE 14	Indicador 15	Bases de Dados - C.E.F.O.S. e I.A.S.
OE 15	Indicador 16	Base de Dados específica - D.A.S., D.P.A.I. e I.P.S.S.
OE 16	Indicador 17	Plano de Formação do IAS