



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2017

Versão 01 Data: 09/07/2017

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

Objetivos Estratégicos

OE 1: Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

OE 2: Garantir a eficiência do serviço

OE 3: Assegurar a proteção e inclusão social

Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivos Operacionais	Supera	Atinge	Não atinge	Obs.
Ob. 1 - Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
Ob. 2 - Potenciar a inclusão e proteção social garantida pelos complementos regionais				
Ob. 3 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social				
Ob. 4 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Ob. 5 - Selecionar massas documentais acumuladas, existentes nos arquivos centrais do ISSA, IPRA, ao abrigo da Portaria nº 42/2015 de 10 de abril e, proceder à sua eliminação, até 2000 kg.				
Ob. 6 - Garantir o tratamento atempado dos processos executivos				
Ob. 7 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações				
Ob. 8 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao ISSA, IPRA				
Ob. 9 - Promover a articulação inter-departamental				

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	35%					
Ob. 1 - Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva	Ponderação	30%					
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1 - Garantir o apuramento de contribuições nos processos de fiscalização a contribuintes no valor de 500.000,00 €		500.000,00 €	Atinge- 450.000,00€ a 600.000,00€ Não atinge<450.000,00€ Supera - > 600.000,00€	25%			
Ind.2 - Assegurar a validação e tratamento das declarações entregues promovendo a correção dos erros	69,66%	70%	Atinge - [63%;84%]; Não atinge <63% Supera>84%	25%			
Ind.3 - Assegurar o acompanhamento das maiores entidades empregadoras com sede na RA Açores, nas ilhas do Grupo Ocidental e Central, analisando as qualificações e procedendo à atualização e correção dos enquadramentos.	n.a.	80%	Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera>96%	25%			
Ind.4 - Assegurar a conclusão de 80% de processos crime com elaboração de relatório final	n.a.	80%	Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera>96%	25%			
Ob. 2 - Potenciar a inclusão e proteção social garantida pelos complementos regionais	Ponderação	35%					
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5-Garantir o tratamento de toda a correspondência devolvida do Complemento Regional de Pensão no âmbito da prova de rendimentos e residência e da declaração anual para fins de IRS.	n.a.	3 meses	Atinge 3 meses; Não atinge >3 meses Supera<3 meses	50%			
Ind.6-Elaboração de um manual de procedimentos com o intuito de uniformizar ações e facilitar a integração de novos utilizadores da aplicação do COMPAMID	n.a.	31-dez	Atinge 01 a 31 Dezembro; Não atinge > 31 Dezembro Supera< 01 Dezembro	50%			
Ob. 3 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social	Ponderação	35%					
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.7-Realização de reuniões com conselhos diretivos das escolas BI/Secundárias da ilha de São Miguel	n.a.	7 reuniões	Atinge - [6;8]; Não atinge <6 Supera>8	40%			
Ind.8-Consolidação da implementação dos polos locais de desenvolvimento e coesão social na ilha de São Miguel	n.a.	8 reuniões	Atinge - [7;10]; Não atinge <7 Supera>10	60%			

Objetivos Operacionais de Eficiência								
		Ponderação		35%				
Ob. 4 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral		Ponderação		25%				
Indicadores		2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.9- Garantir que o tempo máximo de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 60 minutos.			60 minutos	Atinge: [48 e 66] minutos Não atinge > 66 minutos Supera: < 48 minutos	50%			
Ind.10-Garantir o tratamento e resposta às reclamações da responsabilidade do atendimento		5,85 dias	6 dias	Atinge [5 a 7 dias]; Não atinge > 7 dias Supera <5 dias	50%			
Ob. 5 - Selecionar massas documentais acumuladas, existentes nos arquivos centrais do ISSA, IPRA, ao abrigo da Portaria nº 42/2015 de 10 de abril e, proceder à sua eliminação, até 2000 kg.		Ponderação		15%				
Indicadores		2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.11-Proceder à triagem e eliminação das massas documentais acumuladas existentes dos serviços do ISSA, IPRA, da SA de Ponta Delgada;		n.a.	15-dez	Atinge – 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge > 15 de dezembro Supera <15 de novembro	35%			
Ind.12-Proceder à triagem e eliminação das massas documentais acumuladas existentes dos serviços do ISSA, IPRA da SA, de Angra do Heroísmo;		n.a.	15-dez	Atinge – 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge > 15 de dezembro Supera <15 de novembro	35%			
Ind.13-Proceder à triagem e eliminação das massas documentais acumuladas existentes dos serviços do ISSA, IPRA, da SA da Horta		n.a.	15-dez	Atinge – 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge > 15 de dezembro Supera <15 de novembro	30%			
Ob. 6 - Garantir o tratamento atempado dos processos executivos		Ponderação		20%				
Indicadores		2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.14-Promover a emissão das citações no prazo máximo de 2 dias		n.a.	2 dias	Atinge = 2 dias não atinge >2 dias Supera < 2 dias	40%			
Ind.15-Garantir a emissão do mandato de penhora 65 dias após a instauração		n.a.	65 dias	Atinge: [52 a 72 dias]; não atinge >72 dias Supera <52dias	60%			
Ob. 7 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações		Ponderação		20%				
Indicadores		2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.16-Assegurar o tempo médio para o deferimento dos processos de Pensão de Velhice		41,9 dias	37 dias	Atinge [30 a 41 dias]; Não atinge > 41 dias; Supera < 30 dias.	17%			
Ind.17-Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento subsídio de desemprego e a data de registo na base de dados, aferido mensalmente		5,82 dias	6 dias	Atinge [5 a 7 dias] Não atinge > 7 dias Supera < 5 dias	17%			
Ind.18-Garantir um tempo médio de dias para conclusão dos processos de subsídio parental regime previdencial			10	Atinge [8 a 11 dias] Não atinge > 11 dias Supera: < 8 dias	17%			
Ind.19-Garantir a conclusão dos processos de prestações familiares (à excessão do SEE)		n.a.	25 dias	Atinge [20 a 28 dias] Não atinge > 28 dias Supera: < 20 dias	17%			
Ind.20- Assegurar um tempo médio de 60 dias para a conclusão de processos de beneficiários resultantes de denúncias.			60 dias	Atinge - [48 a 66] Não atinge >66 Supera <48	15%			
Ind.21-Garantir um tempo médio de dias úteis para as renovações de processos de RSI no Departamento de Ação Social		n.a.	35 dias	Atinge [28 a 39 dias] Não atinge > 39 dias Supera: < 28 dias	17%			
Ob. 8 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao ISSA, IPRA		Ponderação		100%				
Indicadores		2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.22 - Assegurar resposta às necessidades de informação estatística endereçadas ao ISSA, IPRA (Solicitações respondidas dentro do prazo/total de solicitações)		86%	80%	Atinge [72% a 96%] Não atinge < 72% Supera: > 96%	100%			

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação	30%				
Ob. 9 - Promover a articulação inter-departamental		Ponderação	100%				
Indicadores	2016	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.23-Promover a formação aos colaboradores na área do coaching	out-16	31 de Outubro	Atinge [01 de Outubro a 31 de Outubro]; Não atinge > 31 de Outubro Supera < 01 de Outubro	50%			
Ind.24-Promover sessões de esclarecimento internas	4 sessões	2 ações de esclarecimento	Atinge -2 Não atinge <2 Supera >2	50%			

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	3	20	60	0
Dirigentes - Direção intermédia	19	16	304	0
Técnicos Superiores	91	12	1092	0
Assistentes Técnicos	341	8	2728	0
Assistentes Operacionais	29	5	145	0
Pessoal de Inspeção	26	12	312	0
Técnico de Informática	16	9	144	0
Docente	4	12	48	0
Ajudante de Creche	9	5	45	0
Enfermeira	1	12	12	0
TOTAL	539		4890	0

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social	12.739.680,00		
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores	1.607.000,00		

Resultados

PARÂMETROS	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade
		35%	35%	30%
	Pontuação	0,00	0,00	0,00
Resultado do serviço				

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Gráfico 1 - Peso de cada parâmetro no resultado final

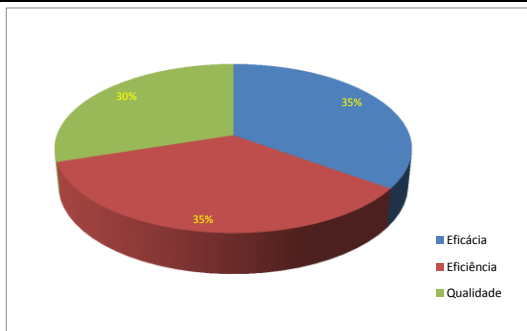
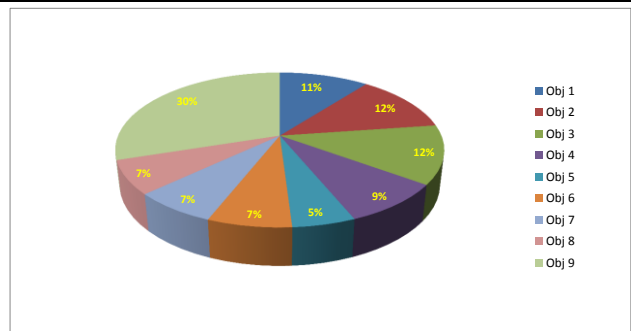


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo	Indicador	Fonte de verificação
Objetivo 1	Indicador 1	Email e SGC
	Indicador 2	Email e SGC
	Indicador 3	Email e SGC
	Indicador 4	Email e SGC
Objetivo 2	Indicador 5	Email e SGC
	Indicador 6	Email e SGC
Objetivo 3	Indicador 7	Email e SGC
	Indicador 8	Email e SGC
Objetivo 4	Indicador 9	Inline Manager, SIGA
	Indicador 10	Email, SGC e SUGERE
Objetivo 5	Indicador 11	Email e SGC
	Indicador 12	Email e SGC
	Indicador 13	Email e SGC
Objetivo 6	Indicador 14	Email e SGC
	Indicador 15	Email e SGC
Objetivo 7	Indicador 16	Email e SGC
	Indicador 17	Email,SGC e SESS
	Indicador 18	Email,SGC
	Indicador 19	Email,SGC
	Indicador 20	Email,SGC e SESS
Objetivo 8	Indicador 21	Email,SGC
	Indicador 22	Email, SGC e SESS
Objetivo 9	Indicador 23	Email e SGC
	Indicador 24	Email e SGC

Notas Explicativas

Objetivo 1	Indicador 1	N.º processos concluídos
	Indicador 2	Número de remunerações corrigidas
	Indicador 3	Percentagem de entidades empregadoras acompanhadas
	Indicador 4	Percentagem de processos concluídos
Objetivo 2	Indicador 5	Tempo Médio
	Indicador 6	Data de apresentação
Objetivo 3	Indicador 7	Número de reuniões realizadas
	Indicador 8	Número de reuniões realizadas
Objetivo 4	Indicador 9	Tempo Médio
	Indicador 10	Número de dias
Objetivo 5	Indicador 11	Data de apresentação
	Indicador 12	Data de apresentação
	Indicador 13	Data de apresentação
Objetivo 6	Indicador 14	Número de Dias
	Indicador 15	Número de dias
Objetivo 7	Indicador 16	Tempo Médio
	Indicador 17	Tempo Médio
	Indicador 18	Tempo Médio
	Indicador 19	Número de dias
	Indicador 20	N.º processos concluídos
	Indicador 21	Tempo Médio
Objetivo 8	Indicador 22	Percentagem de solicitações respondidas dentro do prazo face ao total de solicitações
Objetivo 9	Indicador 23	Número de sessões de esclarecimento
	Indicador 24	Número de sessões de esclarecimento