



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2017

Versão 2 2018-03-09

## 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: 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		2,50		
Ob. 2 - Potenciar a inclusão e proteção social garantida pelos complementos regionais	5,00			
Ob. 3 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social	5,00			
Ob. 4 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral		4,00		
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.	5,00			
Ob. 6 - Garantir o tratamento atempado dos processos executivos	5,00			
Ob. 7 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações		3,98		
Ob. 8 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao ISSA, IPRA		3,00		
Ob. 9 - Promover a articulação inter-departamental	5,00			

## Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	35%	4,25				
Ob. 1 -Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva	Ponderação	30%	2,50				
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%	925 672,00 €	5	Superado
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%	Média anual foi de 62,4%	3	Atingido
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%	Apenas nas ilhas do Faial e Terceira foi possível rever e atualizar as qualificações a 100 %. As demais ilhas do grupo central não foram analisadas. No grupo ocidental não atingimos 50 %.	1	Não atingido
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%	Média anual de 44,44 %.	1	Não atingido
Ob. 2 - Potenciar a inclusão e proteção social garantida pelos complementos regionais	Ponderação	35%	5,00				
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%	Data fim Provas de Rendimento = 30 junho.	5	Superado
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%	Concluído a 28 de novembro.	5	Superado
Ob. 3 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social	Ponderação	35%	5,00				
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%	Realizadas 12 reuniões	5	Superado
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%	Realizadas 58 reuniões	5	Superado

Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação		35%		4,15	
<b>Ob. 4 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral</b>		Ponderação		25%		4,00	
<b>Indicadores</b>	<b>2016</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
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%	00:49:36 minutos	3	Atingido
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%	4,27 dias	5	Superado
<b>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.</b>		Ponderação		15%		5,00	
<b>Indicadores</b>	<b>2016</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
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 – 15/11 a 15 /12 Não atinge > 15 de dezembro Supera <15 de novembro	35%	5/abr	5	Superado
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 – 15/11 a 15 /12 Não atinge > 15 de dezembro Supera <15 de novembro	35%	22/ago	5	Superado
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 – 15/11 a 15 /12 Não atinge > 15 de dezembro Supera <15 de novembro	30%	30/mai	5	Superado
<b>Ob. 6 - Garantir o tratamento atempado dos processos executivos</b>		Ponderação		20%		5,00	
<b>Indicadores</b>	<b>2016</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
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%	1 dia	5	Superado
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%	50 dias	5	Superado
<b>Ob. 7 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações</b>		Ponderação		20%		3,98	
<b>Indicadores</b>	<b>2016</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
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%	TM = 24,6 dias úteis.	5	Superado
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%	TM = 6,16 dias	3	Atingido
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%	TM= 4,4 dias	5	Superado
Ind.19-Garantir a conclusão dos processos de prestações familiares (à exceção do SEE)	n.a.	25 dias	Atinge [20 a 28 dias] Não atinge > 28 dias Supera: < 20 dias	17%	-	1	Não atingido
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%	16 dias	5	Superado
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%	25 dias	5	Superado
<b>Ob. 8 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de</b>		Ponderação		20%		3,00	
<b>Indicadores</b>	<b>2016</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
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%	0,86	3	Atingido

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação	30%	5,00			
Ob. 9 - Promover a articulação inter-departamental		Ponderação	100%	5,00			
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 a 31 de Outubro]; Não atinge > 31 de Outubro Supera < 01 de Outubro	50%	31/03 a 30/06	5	Superado
Ind.24-Promover sessões de esclarecimento internas	4 sessões	2 ações de esclarecimento	Atinge -2 atinge <2 Supera >2	50%	Foram realizadas 3 sessões	5	Superado

### Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	3	20	60	⇒ 0,00%
Dirigentes - Direção intermédia	19	16	304	⇒ 0,00%
Técnicos Superiores	91	12	1092	⇒ -3,30%
Assistentes Técnicos	341	8	2728	⇒ -1,17%
Assistentes Operacionais	29	5	145	⇒ -3,45%
Pessoal de Inspeção	26	12	312	⇒ 0,00%
Técnico de Informática	16	9	144	⇒ 0,00%
Docente	4	12	48	⇒ 0,00%
Ajudante de Creche	9	5	45	⇒ 0,00%
Enfermeira	1	12	12	⇒ 0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>539</b>		<b>4890</b>	<b>⇒ -1,49%</b>

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social	12 739 680,00 €	12 685 613,70 €	⇒ -0,42%
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores	1 607 000,00 €	1 426 801,52 €	⇒ -11,21%

### Resultados

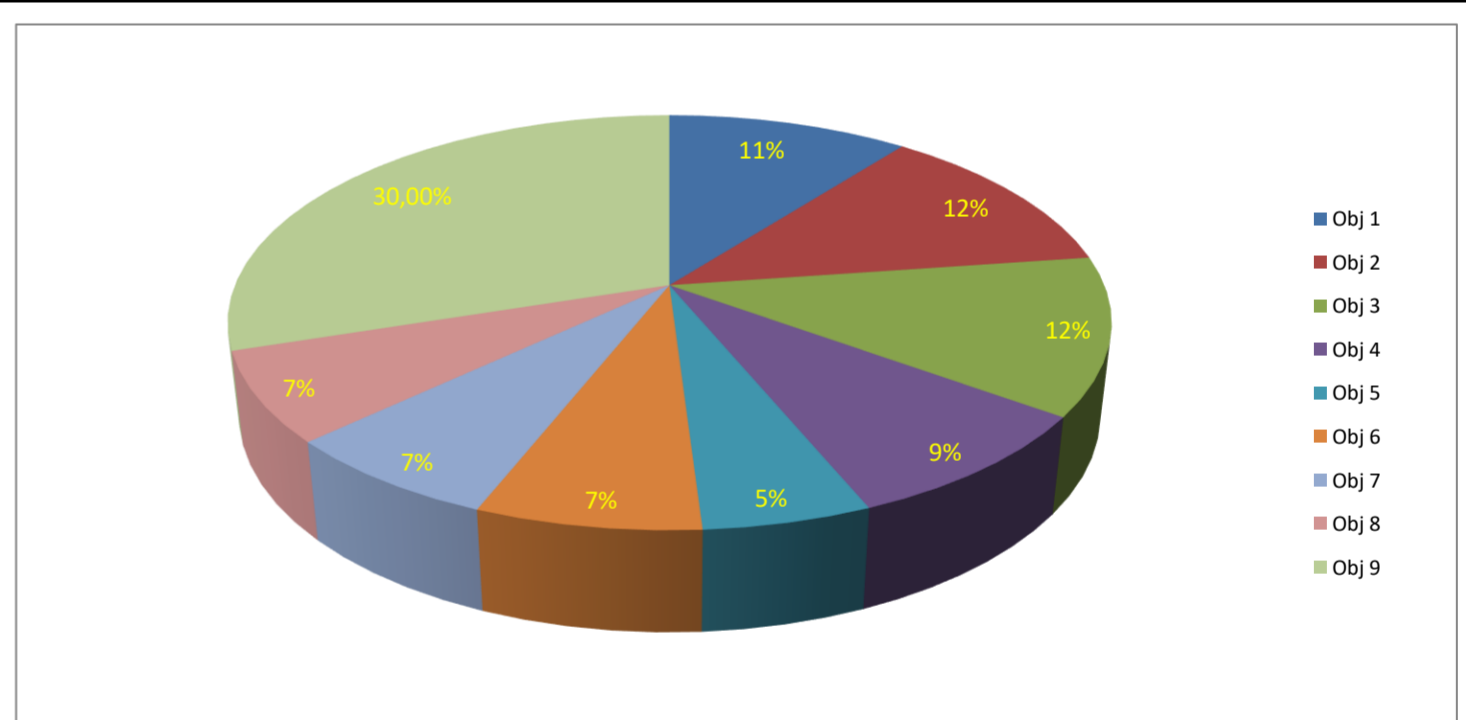
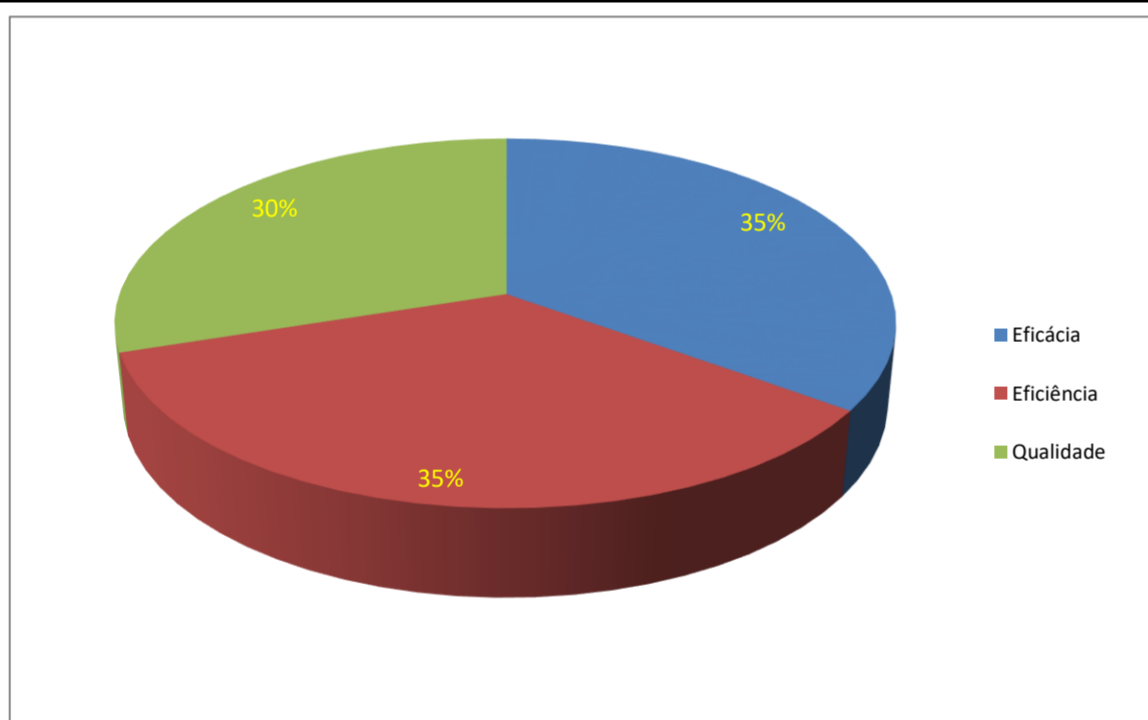
PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	35%	35%	30%
Pontuação	4,25	4,15	5,00
<b>Resultado do serviço</b>	<b>4,44</b>		
	<b>BOM</b>		

### 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
Objetivo 8	Indicador 21	Tempo Médio
	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