



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2018

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.	4,6			
Ob. 2 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social.		3,0		
Ob. 3 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações de enquadramento		3,8		
Ob. 4 - Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social		4,0		
Ob. 5 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral	5,0			
Ob. 6 - Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo até 1 500 kg.	5,0			
Ob. 7 - Melhorar a comunicação com os beneficiários e pensionistas e divulgação de procedimentos.		3,0		
Ob. 8 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas.		3,0		
Ob. 9 - Promover a articulação inter-departamental.		3,0		
Ob.10 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC		3,0		
Ob. 11 - Elaboração de normas de controlo interno do ISSA	5,0			

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	35%			4			
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ob. 1 - Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva.	35%						
Ind.1 - Assegurar a conclusão dos processos de fiscalização a Contribuintes.	N/A	730 processo concluídos	Atinge - [657 a 876]; Não atinge <657; Supera > 876	20%	Concluídos 883 processos	5	Superado
Ind.2 - Assegurar a validação e tratamento das declarações entregues promovendo a correção dos erros.	62,41%	60%	Atinge - [54% a 72%]; Não atinge <54%; Supera > 72%	20%	Média anual de janeiro a novembro - 62%	3	Atingido
Ind. 3 - Assegurar a conclusão de 60% de processos crime com elaboração de relatório final.	44%	60%	Atinge - [54% a 72%]; Não atinge <54%; Supera > 72%	20%	Concluídos 87,5% dos processos entrados	5	Superado
Ind. 4 - Corrigir as qualificações de PAA's, da RA Açores após 01-01-2011, de trabalhador agrícola indiferenciado para trabalhador agrícola especializado de acordo com o DLR 18/84/A.	N/A	31/out	Atinge - 01 a 31 de Outubro; Não atinge >31 de Outubro; Supera < 01 de Outubro	20%	Concluído em setembro	5	Superado
Ind. 5 - Assegurar que o registo de suspensão e reconhecimento de isenção a trabalhadores independentes é efetuado através de procedimento tramitado no SGC e objeto de despacho superior.	N/A	82%	Atinge - [74% a 98%]; Não atinge <74%; Supera > 98%	20%	100%	5	Superado
Ob. 2 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social.	35%						
Ind. 6 - Garantir a elaboração do diagnóstico e planos de intervenção familiares, no âmbito da articulação intersetorial ao nível do Projeto de Intervenção Comunitária (PIC) para o Sucesso Educativo - Concelhos de Lagoa e de Vila Franca do Campo.	N/A	75%	Atinge - [68% a 90%]; Não atinge <68%; Supera > 90%	50%	100%	5	Superado
Ind. 7 - Garantir a implementação de uma unidade territorial do Polo Local de Desenvolvimento e Coesão Social na ilha Terceira: assinatura do protocolo de colaboração e apresentação pública do plano local de desenvolvimento e coesão social.	N/A	30 de Novembro	Atinge - 01 a 30 de Novembro; Não atinge >30 de Novembro; Supera < 01 de Novembro	50%	-	1	Não atingido

Ob. 3 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações de enquadramento		30%					
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8 Assegurar a conclusão de processos de fiscalização a beneficiários de RSI e encargos familiares.	N/A	1000 Processos	Atinge - [900 a 1200]; Não atinge <900 Supera >1200	20%	Concluídos 1224 processos	5	Superado
Ind. 9 Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez (Agregado Regime Geral, RESSA, área nacional e internacional).	N/A	110 dias	Atinge - [88 a 121 dias]; Não atinge > 121 dias Supera < 88 dias	20%	142 dias	1	Não atingido
Ind. 10 Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento de Proteção Jurídica e decisão final.	N/A	25 dias	Atinge - [20 a 28 dias]; Não atinge > 28 dias Supera < 20 dias	20%	5 dias	5	Superado
Ind. 11. Aumentar em 20 % o número de processos executivos por dívida de prestações participada para execução fiscal.	N/A	200 processos	Atinge - [180 a 240 processos]; Não atinge < 180 processos Supera > 240 processos	20%	277 processos	5	Superado
Ind. 12 - Assegurar a inscrição e qualificação de trabalhadores de entidades empregadoras, serviço doméstico, seguro social voluntário num prazo médio de 5 dias.	N/A	5 dias	Atinge - [4 a 6 dias]; Não atinge > 6 dias Supera < 4 dias	20%	Média anual 4 dias	3	Atingido
Objetivos Operacionais de Eficiência		35%				4,00	
Ob. 4 - Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social		20%					
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 13- Garantir que valor cobrado da dívida à Segurança Social (em milhares de €), em acordos prestacionais é superior ao ano transato.	30/06/2017 valor - 2.585.581,37€; 30/11/2017 valor: 4,942,536,60€	A 30/06/2018 valor > 2.585.581,37€ E a 30/11/2018 valor > 4,942,536,60€	Atinge se a 30 Junho: [2.327.023,23€ ; 3.102.697,64€] E a 30 Novembro [4.448.282,94€ ; 5.931.043,92€] Não atinge se a 30 Junho valor < 2.327.023,23€ E a 30 de Novembro valor < 4.448.282,94€ Supera se a 30 Junho valor > 3.102.697,64€ E a 30 de novembro valor > 5.931.043,92€	50%	30/06/2018 valor - 2.979.301,92€; 30/11/2018 valor- 5,626,630,66€	3	Atingido
Ind. 14- Garantir que o valor cobrado da dívida à Segurança Social (em milhares de €), em pagamentos coercivos é superior ao ano transato.	30/06/2017 - 566.220,14€; 30/11/2017 - 1,013.661,91€	A 30/06/2018 valor > 566.220,14€; E a 30/11/2017 > 1,013.661,91€	Atinge se a 30 Junho: [509.598,13€ ; 679.464,17€] E a 30 Novembro [912.295,72€ ; 1.216.394,29€] Não atinge se a 30 Junho valor 509.598,13< € E a 30 de Novembro valor < 912.295,72€ Supera se a 30 Junho valor > 679.464,17€ E a 30/11/2017 1.216.394,29€	50%	30/06/2018 - 592.254,20€; 30/11/2018 - 3,759.634,00€	5	Superado
Ob. 5 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral		25%					
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 15- Garantir a resposta atempada de reclamações escritas da responsabilidade do atendimento.	N/A	70% das reclamações respondidas no prazo máximo de 5 dias	Atinge - [63%;84%]; Não atinge <63% Supera >84%	50%	100%	5	Superado
Ind. 16- Garantir que o nº de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 m não ultrapasse 50% do total de número de atendimentos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA.	N/A	50% de atendimentos	Atinge: entre 40% e 55% Não atinge: >55% Supera: < 40%	50%	21,4%	5	Superado
Ob. 6 - Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo até 1 500 kg.		15%					
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 17- Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços da SA de Ponta Delgada.	05/abr	15/dez	Atinge - 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge - > 15 de dezembro Supera < 15 de novembro	40%	27/02/2018	5	Superado
Ind. 18- Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços da SA de Angra do Heroísmo.	22/ago	15/dez	Atinge - 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge - > 15 de dezembro Supera < 15 de novembro	35%	21/06/2018	5	Superado
Ind. 19- Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços da SA da Horta.	30/mai	15/dez	Atinge - 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge - > 15 de dezembro Supera < 15 de novembro	25%	20/06/2018	5	Superado

Ob. 7 - Melhorar a comunicação com os beneficiários e pensionistas e divulgação de procedimentos.		20%					
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 20 - Informar todos os pensionistas de sobrevivência, na qualidade de cônjuges, ex-cônjuges ou companheiros (as), as causas da cessação das pensões, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 133/2012, de 27 de junho, no DL n.º 320/90, de 18 de outubro.	N/A	30/11/2018	Atinge - 01 a 30 de Novembro; Não atinge >30 de Novembro; Supera < 01 de Novembro	25%	05/set	5	Superado
Ind. 21 - 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.	3 meses	3 meses	Atinge - 2 a 3 meses; Não atinge > 3 meses Supera < 2 meses	25%	2,5 meses	3	Atingido
Ind. 22 - Promover a articulação Ação Social/outras entidades externas, no sentido de dar a conhecer as prestações do regime previdencial e solidariedade, para poderem encaminhar os beneficiários para a resposta mais adequada.	N/A	2 reuniões	Atinge - 2 reuniões; Não atinge < 2 reuniões Supera > 2 reuniões	25%	1 reunião	1	Não atingido
Ind. 23 - Assegurar a criação de documento de Perguntas frequentes para auxiliar os colaboradores na elaboração das respostas ao beneficiários de questões relacionadas com o PREIT.	N/A	31/mar/18	Atinge - 01 a 31 de Março; Não atinge >31 de Março; Supera < 01 de Março	25%	05/mar	3	Atingido
Ob. 8 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas.		20%					
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.24 - Assegurar resposta às solicitações de informação estatística endereçadas ao ISSA, cujo conteúdo dependa exclusivamente do NPOC, no espaço de 5 dias úteis (Número de solicitações respondidas dentro do prazo/ Número total de solicitações endereçadas)	N/A	80%	Atinge [72% a 96%]; Não atinge < 72%; Supera: > 96%	100%	75%	3	Atingido
Objetivos Operacionais de Qualidade		30%		3,70			
Ob. 9 - Promover a articulação inter-departamental.		35%					
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.25-Promover sessões de esclarecimento internas entre os Departamentos de Ação Social e de Prestações e Contribuições	N/A	2 ações de esclarecimento	Atinge -2; Não atinge <2 Supera >2	100%	2	3	Atingido
Ob.10 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC		30%					
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.26- Promover a elaboração de fluxogramas no âmbito dos procedimentos no DGFOC - IPS5 (% procedimentos formalizados / total de procedimentos do DGFOC)	N/A	75%	Atinge [De 68% a 90%] Não Atinge <68% Supera > 90%	100%	85%	3	Atingido
Ob. 11 - Elaboração de normas de controlo interno do ISSA		35%					
Indicadores	2017	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.27 - Proposta do manual de controlo interno nas áreas diretas da competência do DGFOC (data de conclusão)	N/A	30 de novembro	Atinge [01 a 30 de Novembro]; Não Atinge >30 de Novembro; Supera <01 de Novembro	100%	27/jun	5	Superado

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS		Pontuação	Estimado	Realizado		Desvio
Dirigentes - Direção superior	3	20	3	3	60	0,00%
Dirigentes - Direção intermédia	19	16	19	18	288	-5,26%
Técnicos Superiores	91	12	87	86	1032	-1,15%
Assistentes Técnicos	341	8	338	335	2680	-0,89%
Assistentes Operacionais	29	5	28	26	130	-7,14%
Pessoal de Inspeção	26	12	26	22	264	-15,38%
Técnico de Informática	16	9	16	16	144	0,00%
Docente	4	12	4	3	36	-25,00%
Ajudante de Creche	9	5	9	9	45	0,00%
Enfermeira	1	12	1	1	12	0,00%
TOTAL	539		531	519	4691	-2,26%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)		Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social		13 042 595 €	13 125 380 €	0,63%
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores		1 414 500 €	1 032 903 €	-26,98%

Resultados

PARÂMETROS	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade
		Pontuação	3,80	4,00
Resultado do serviço		3,84		
		BOM		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Gráfico 1 - Peso de cada parâmetro no resultado final

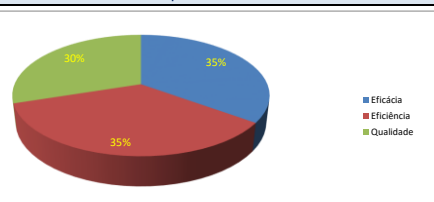
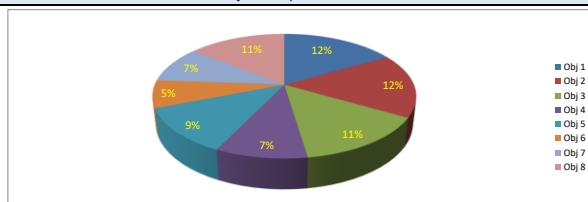


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



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
	Indicador 5	Email e SGC
Objetivo 2	Indicador 6	Email e SGC
	Indicador 7	Email e SGC
Objetivo 3	Indicador 8	Email e SGC
	Indicador 9	Email e SGC
	Indicador 10	Email e SGC
	Indicador 11	Email e SGC
Objetivo 4	Indicador 12	Email e SGC
	Indicador 13	Email e SGC
Objetivo 5	Indicador 14	Email e SGC
	Indicador 15	Email, SGC e SUGERE
Objetivo 6	Indicador 16	Email, SGC, Inline Manager e SIGA
	Indicador 17	Email e SGC
Objetivo 7	Indicador 18	Email e SGC
	Indicador 19	Email e SGC
	Indicador 20	Email, SGC
Objetivo 8	Indicador 21	Email e SGC
	Indicador 22	Email e SGC
	Indicador 23	Email e SGC
Objetivo 9	Indicador 24	Email, SGC e SESS-Web
Objetivo 10	Indicador 25	Email, SGC
Objetivo 11	Indicador 26	Email, SGC
Objetivo 11	Indicador 27	Email, SGC

Notas Explicativas

Objetivo	Indicador	Nota Explicativa
Objetivo 1	Indicador 1	Número de processos concluídos
	Indicador 2	Número de remunerações corrigidas
	Indicador 3	Percentagem de processos concluídos
	Indicador 4	Data de conclusão
	Indicador 5	Percentagem de registos e reconhecimentos efetuados
Objetivo 2	Indicador 6	Percentagem de Planos de Intervenção Familiar elaborados
	Indicador 7	Data da implementação
Objetivo 3	Indicador 8	Número de processos de fiscalização concluídos
	Indicador 9	Tempo Médio
	Indicador 10	Tempo Médio
	Indicador 11	Número de Processos
Objetivo 4	Indicador 12	Média de dias
	Indicador 13	Montante da dívida cobrado
Objetivo 5	Indicador 14	Montante da dívida cobrado
	Indicador 15	Percentagem de reclamações respondidas
Objetivo 6	Indicador 16	Tempo Médio do número de atendimentos
	Indicador 17	Data da apresentação
	Indicador 18	Data da apresentação
Objetivo 7	Indicador 19	Data da apresentação
	Indicador 20	Data da informação
	Indicador 21	Tempo de resposta
	Indicador 22	Número de reuniões
	Indicador 23	Data da apresentação
Objetivo 8	Indicador 24	Percentagem de solicitações respondidas dentro do prazo face ao total de solicitações endereçadas
Objetivo 9	Indicador 25	Número de sessões de esclarecimento
Objetivo 10	Indicador 26	Percentagem de procedimentos formalizados face ao total de procedimentos
Objetivo 11	Indicador 27	Data de conclusão