



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2019

Versão 03 Data: 2014-12-05

### 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: Aumentar 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 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações de enquadramento				
Ob. 3 - Implementar o Contact Center no ISSA				
Ob. 4 - Redefinir o modelo de intervenção social				
Ob. 5 -Operacionalizar as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.				
Ob. 6 - Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social				
Ob. 7 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Ob. 8- Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo até 1 200 kg.				
Ob. 9 - Reduzir o n.º de processos por ficheiro em arquivo do NPE				
Ob. 10 - Aumentar a eficiência na fiscalização a equipamentos sociais				
Ob. 11- Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA				
Ob. 12 - Promover a articulação inter-departamental.				
Ob.13 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC				

### Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	35%						
Ob. 1 -Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva.	25%						
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1. Assegurar, a 30 de novembro de 2019, a conclusão de 80% dos processos de contribuintes iniciados antes de 1 de janeiro de 2019		80%	Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	35%			
Ind.2. Assegurar o aumento do número de contribuintes estratégicos acompanhados por equipa especializada de contas correntes.		80%	Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96%	30%			
Ind.3. Garantir que são efetuados os enquadramentos nos regimes de segurança social competentes, de trabalhadores por conta de outrem, membros dos órgãos estatutários, serviço doméstico e demais enquadramentos do regime geral do sistema previdencial, em 5 dias.		80%	Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96%	35%			

Ob. 2 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações de enquadramento		35%					
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.4. Assegurar a conclusão de 80% de processos de fiscalização a beneficiários pedidos por BO até 31 de outubro de 2019		80%	Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	20%			
Ind.5. Assegurar o tempo médio de deferimento até 110 dias a 40% dos requerimentos de pensão de invalidez e complementos por dependência.		40%	Atinge: [36% a 48%]; não atinge: <36%; supera:>48%	20%			
Ind.6. Garantir a verificação do direito à pensão de sobrevivência dos pensionistas de sobrevivência maiores de 18 anos, na qualidade descendentes com deficiência, cruzando a informação de um ficheiro de pensionistas do CNP com PF, PSI, IDQ e GR, até dezembro de 2019		Data de conclusão 31-12-2019	Atinge: [01/12 a 31/12]; não atinge: >31/12; supera:<01/12	20%			
Ind.7. 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.		8 dias	Atinge [6 a 9 dias] Não atinge > 9 dias Supera < 6 dias	20%			
Ind.8. Certificar que o tempo médio de tratamento dos Requerimentos de RSI são 11 dias a contar da data de entrada do requerimento.		11 dias	Atinge [9 a 12 dias]; Não atinge > 12 dias; Supera < 9 dias.	20%			
Ob. 3 - Implementar o Contact Center no ISSA		15%					
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.9. Assegurar a disponibilização do Contact Center aos cidadãos		out/19	Atinge [01/10 a 31/10]; Não atinge >31/10; Supera < 01/10	100%			
Ob. 4 - Redefinir o modelo de intervenção social		25%					
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.10. Garantir a elaboração do diagnóstico e planos de intervenção familiares, no âmbito do PIC para o sucesso educativo no concelho de Povoação		75% dos compromissos assinados com as famílias	Atinge [68% a 90%]; Não atinge < 68; Supera >90%	30%			
Ind.11. Garantir a elaboração do diagnóstico e planos de intervenção familiares, no âmbito do PIC para o sucesso educativo no concelho de Nordeste		75% dos compromissos assinados com as famílias	Atinge [68% a 90%]; Não atinge < 68; Supera >90%	30%			
Ind.12. Garantir a implementação do Polo de Desenvolvimento e Coesão Social da ilha Terceira		30 de novembro	Atinge [01/11 a 30/11]; Não atinge > 30/11; Supera <01/11	40%			
Objetivos Operacionais de Eficiência		35%					
Ob. 5 -Operacionalizar as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.		30%					
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.13. Assegurar o levantamento das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.		Mês seguinte ao termo do processo de avaliação de desempenho do trabalhador para 90 % dos trabalhadores	Atinge: [15 a 30 do mês seguinte]; não atinge: > dia 30 do mês seguinte supera:< dia 15 do mês seguinte	50%			
Ind.14. Garantir a concretização das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão		Mês seguinte ao despacho de autorização	Atinge: [15 a 30 do mês seguinte]; não atinge: > dia 30 do mês seguinte supera:< dia 15 do mês seguinte	50%			
Ob. 6 - Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social		10%					
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15. Assegurar que, a 30 de Novembro, 1499 processos tenham acordo prestacional		1.499 processos com acordo prestacional	Atinge: [1349 a 1799] Não atinge< 1349 Supera > 1799	100%			
Ob. 7 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral		15%					
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.16. Garantir a resposta atempada de reclamações escritas da responsabilidade do atendimento		6 dias	Atinge - [5 a 7] Não atinge >7 Supera <5	100%			
Ob. 8- Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo até 1 200 kg.		10%					

Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.17 - Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços da SA de Ponta Delgada.		15/dez	Atinge - 15 /11 a 15/12 Não atinge - > 15/12 Supera < 15/11	40%			
Ind.18 - Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços da SA de Angra do Heroísmo.		15/dez	Atinge - 15 /11 a 15/12 Não atinge - > 15/12 Supera < 15/11	40%			
Ind.19 - Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços da SA da Horta.		15/dez	Atinge - 15 /11 a 15/12 Não atinge - > 15/12 Supera < 15/11	20%			
<b>Ob. 9 - Reduzir o n.º de processos por ficheiro em arquivo do NPE</b>	<b>10%</b>						
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 20-Proceder ao tratamento dos 29 ficheiros em arquivo do NPE até 31 de Outubro		31/out	Atinge : [01/10 a 31/10] Não atinge > 31/10 Supera < 01/10	100%			
<b>Ob. 10 - Aumentar a eficiência na fiscalização a equipamentos sociais</b>	<b>15%</b>						
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.21- Assegurar a conclusão de 60% dos processos de fiscalização a equipamentos sociais iniciados antes de Janeiro de 2019		60%	Atinge - [54% a 72%]; Não atinge < 54%; Supera >72%	50%			
Ind. 22 - Certificar que tempo médio de conclusão dos Processos de CO – Equipamentos Sociais não ultrapassa os 730 dias		730 dias	Atinge [584 a 803 dias]; Não atinge > 803 dias; Supera < 584 dias.	50%			
<b>Ob. 11- Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA</b>	<b>10%</b>						
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.23 -Garantir que, após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados, o tempo médio de elaboração das sínteses mensais de estatística do ISSA, IPRA não ultrapasse a meta definida		5 dias uteis	Atinge - [4 a 6 dias uteis] Não atinge > 6 dias uteis Supera < 4 dias uteis	100%			
<b>Objetivos Operacionais de Qualidade</b>	<b>30%</b>						
<b>Ob. 12 - Promover a articulação inter-departamental.</b>	<b>50%</b>						
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.24 - Realizar ações de formação e reciclagem relativas ao novo regime contributivos dos trabalhadores independentes no sentido de melhorar a capacidade de atendimento e articulação da Divisão de Enquadramento com os Núcleos de Atendimento e serviços da RIAC.		5 formações	Atinge [5 a 6]; Não atinge < 5 formações; Supera > 6 formações.	100%			
<b>Ob.13 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC</b>	<b>50%</b>						
Indicadores	2018	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 25-Documentar os procedimento definidos na DGFOC no ambito da DOC (% Instruções propostas/ total de procedimentos do DOC)		80%	Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	50%			
Ind. 26 - Documentar os procedimento definidos na DGFOC no ambito da DGF (% Instruções propostas/ total de procedimentos da DGF)		80%	Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	50%			
<b>Meios disponíveis</b>							
RECURSOS HUMANOS		Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio		
Dirigentes - Direção superior	3	20	60	0			
Dirigentes - Direção Intermédia	18	16	288	0			
Técnicos Superiores	114	12	1368	0			
Assistentes Técnicos	334	8	2672	0			
Assistentes Operacionais	27	5	135	0			
Pessoal de Inspeção	24	12	288	0			
Técnico de Informática	16	9	144	0			
Docente	3	12	36	0			
Ajudante de Creche	9	5	45	0			
Enfermeira	1	12	12	0			
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>		<b>5048</b>	<b>0</b>			
RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)		Estimado (m€)	Realizado	Desvio			
Funcionamento Orçamento da Segurança Social		14 485 750 €					
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores		1 454 970 €					
<b>Resultados</b>							
PARÁMETROS	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade			
		35%	35%	30%			
	Pontuação	0,00	0,00	0,00			
<b>Resultado do serviço</b>							
<b>Proposta de menção de desempenho</b>							
Justificação:							

Gráfico 1 - Peso de cada parâmetro no resultado final

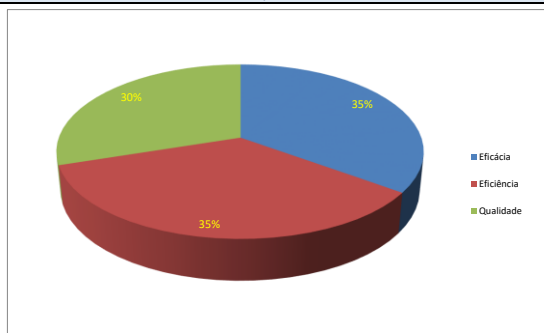
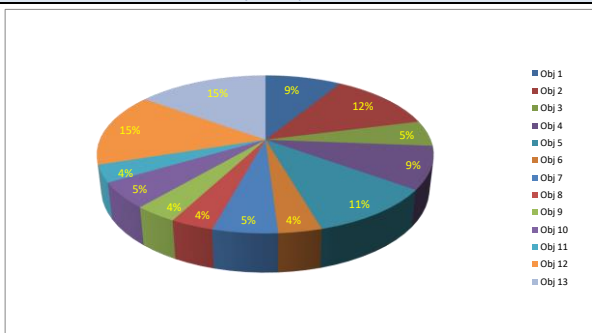


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



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

Notas Explicativas

Objetivo	Indicador	Nota Explicativa
Objetivo 1	Indicador 1	% de processos concluídos (N.º processos concluídos/total de processos iniciados antes de Janeiro-19)
	Indicador 2	Número de contribuintes
	Indicador 3	Número de dias necessários para o enquadramento nos regimes de Segurança Social
Objetivo 2	Indicador 4	% de processos de fiscalização concluídos (N.º processos fiscalizados/total de processos )
	Indicador 5	Tempo médio de deferimento
	Indicador 6	Data de conclusão
	Indicador 7	Tempo médio de tratamento
	Indicador 8	Tempo médio de tratamento
Objetivo 3	Indicador 9	Data de conclusão
Objetivo 4	Indicador 10	% de compromissos assinados (N.º de processos com diagnóstico e planos de intervenção/Total dos compromissos assinados)
	Indicador 11	% de compromissos assinados (N.º de processos com diagnóstico e planos de intervenção/Total dos compromissos assinados)
Objetivo 5	Indicador 12	Data de implementação
Objetivo 6	Indicador 13	Data de conclusão
Objetivo 7	Indicador 14	Data de conclusão
Objetivo 8	Indicador 15	N.º de processos com acordo prestacional
Objetivo 9	Indicador 16	Data de conclusão
Objetivo 10	Indicador 17	Data de conclusão
Objetivo 11	Indicador 18	Data de conclusão
	Indicador 19	Data de conclusão
Objetivo 12	Indicador 20	Data de conclusão
Objetivo 13	Indicador 21	% de processos concluídos (N.º processos concluídos/total de processos iniciados antes de Janeiro-19)
Objetivo 13	Indicador 22	Tempo Médio
Objetivo 13	Indicador 23	Data de conclusão
Objetivo 13	Indicador 24	N.º de formações
Objetivo 13	Indicador 25	% de procedimentos documentados
	Indicador 26	% de procedimentos documentados