

QUADRO AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - IGRSS - 2009
Departamento: Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social

Organismo: Instituto de Gestão de Regimes de Seguranca Social

Missão: Assegurar, na Região Autnoma dos Açores, a gestão dos regimes de seguranca 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, bem como assegurar a aplicação dos acordos internacionais de seguranca social.

Visão: Garantir a protecção social dos cidadãos.
Objectivos Estratégicos Primários(OEP):
OEP 1: Melhorar o desempenho nas Prestações
OEP 2: Aumentar o Grau de Cumprimento Contributivo
OEP 3: Recuperar a Dvida  Seguranca Social
OEP 4: Melhorar e Uniformizar a Qualidade do Serviço Prestado
OEP 5: Aumentar a Eficiência dos Serviços

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Indicador	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
EFICÁCIA					Ponderação de 50%			5,00
OB 1	Ponderação de 10%							
Reduzir as prestações indevidamente pagas	Aumentar, o número de beneficiários fiscalizados relativamente aos subsídios de: Desemprego e Rendimento Social de Inserção (RSI).	Desemprego-2565 RSI - 664	5% a 8%	(N.º de beneficiários fiscalizados em 2009 - N.º de beneficiários fiscalizados em 2008/N.º de beneficiários fiscalizados em 2008)*100	Desemprego: (5 168-2 565)/2 565x100=101%	X		
	Peso 100%			Crêterios de Realização do Indicador 1 Crêterios de superação: Atinge: [5%-8%]; não atinge: < 5%; supera: > 8%	RSI (1 001-664)/664x100= 50%	X		
OB 2	Ponderação de 10%							
Melhorar a protecção social dos idosos através do aumento da taxa de cobertura do Complemento Solidário para Idosos - CSI	Efectuar acções de divulgação do Complemento Solidário para Idosos (CSI).	0	3	(N.º de acções realizadas/Nº de acções a realizar)*100	9	X		
	Peso 100%			Crêterios de Realização do Indicador 2 Crêterios de superação: Atinge: 3; não atinge:=< 2; supera: > 3				
OB 3	Ponderação 40%							
Prevenir e reduzir o incumprimento contributivo	Emitir, em 2009, as Declarações de Situação Contributiva (DSC) s entre 8 e 9 dias após a entrada do pedido.		80%	(N.º DSC emitidas entre 8 e 9 dias após a data de entrada do pedido/N.º Total DSC emitidas)*100	11 755/11 962X100= 98%	X		
	Aumentar, em 2009, o número de acções de fiscalização a contribuintes.	2 317	8% a 10%	(N.º acções fisc. a cont.efectuadas em 2009-N.º acções fisc.a cont. efectuadas em 2008/N.º acções fisc.a cont. efectuadas em 2008) * 100	(3 869- 2317)/2 317x100=66%	X		
	Aumentar, em 2009, o montante apurado em resultado das acções de fiscalização a contribuintes.	91 922 €	2% a 4%	(Montante apurado em 2009-montante apurado em 2008/montante apurado em 2008)* 100	(1 680 320€-91 922€)/91 922€x100= 1 727%.	X		
	Actuar, em 2009, perante os contribuintes com dvidas superiores a 20.000€.	N/D	4% a 6%	(N.º contribuintes c/divda> 20.000€ alvos de actuação/N.º total contribuintes c/ divda > 20.000€)* 100	186/518X100=35%	X		
	Aumentar, em 2009, o número de notificações e citações a contribuintes devedores.	3044	3% a 5%	(N.º de notificações e citações efectuadas em 2009-Nº de notificações e citações efectuadas em 2008/N.º de notificações e citações efectuadas em 2008) * 100	(6660-3044)/3044x100=118%	X		
Peso 100%			Crêterios de Realização do Indicador 3 . Crêterios de superação: Atinge: = 80%; não atinge: < 80%; supera: > 80 % 2) Crêterios de Realização do Indicador 4 Crêterios de superação: Atinge: [8%-10%] ; não atinge: < 8% ; supera: > 10 % 3) Crêterios de Realização do Indicador 5 Crêterios de superação: Atinge:[2%-4%]; não atinge: < 2%; supera: > 4% 4) Crêterios Realização do Indicador 6 Crêterios de superação: Atinge: [4%-6%]; não atinge: <4% ; supera: >6% Crêterios de Realização do Indicador 7 Crêterios de superação: Atinge: [3% -5%]; não atinge:<3%; supera: >5%					

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Indicador	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
OB 4 Incentivar os pagamentos voluntários e celebração de acordos prestacionais	Ponderação de 10%							
	Aumentar, em 2009, o número de pagamentos voluntários derivados das notificações e citações efectuadas a contribuintes devedores.	2 783	2% a 4%	(N.º pagamentos voluntários efectuadas em 2009-N.º pagamentos voluntários efectuados em 2008/N.º pagamentos voluntários efectuados em 2008)* 100	(3 955- 2 783)/2 783x100=42%	X		
	Aumentar, em 2009, o número de acordos prestacionais.	38	5% a 8%	(N.º acordos prestacionais efectuadas em 2009-N.º acordos prestacionais efectuados em 2008/N.º acordos prestacionais efectuados em 2008)* 100	252/38x100=663%	X		
	Aumentar, em 2009, o montante da dívida acordada.	392 017,95€	5% a 8%	(Valor da dívida acordada em 2009-Valor da dívida acordada em 2008/Valor da dívida acordada em 2008)* 100	(2 817 617,73€-392 017,95€)/392 017,95x100=615%	X		
	Peso 100%							
OB 5 Melhorar o acesso ao Complemento Regional de Pensão	Ponderação de 10%							
	Aumentar, em 2009, o número de beneficiários do CRP dispensados de fazer prova de residência e de rendimentos.	20226	5% a 7%	(N.º Benef. CRP dispensados de fazer prova de res. e de rend. em 2009-N.º Benef. CRP dispensados de fazer prova de res. e de rend. em 2008/N.º Benef. CRP dispensados de fazer prova de res. e de rend. em 2008)	(22541-20226)/20226x100=11,5%	X		
	Peso 100%							
OB 6 Formar e requalificar os recursos humanos	Ponderação de 10%							
	Assegurar, em 2009, aos trabalhadores um tempo mínimo de 7 horas de formação.	N/D	30% a 40%.	(N.º trabalhadores com pelo menos 7 de horas formação em 2009/(N.º total de trabalhadores)* 100	270/456x100 = 59%	X		
	Assegurar, em 2009, aos trabalhadores um tempo mínimo de 35 horas de formação.	N/D	10% a 15%	(N.º trabalhadores com pelo menos 35 horas de formação em 2009/(N.º total de trabalhadores)* 100	78/ 456x100 = 17%	X		
	Peso 100%							
OB 7 Incrementar o processo de gestão documental	Ponderação de 10%							
	Aumentar, em 2009, a digitalização do número de documentos.	172 115	5% a 8%	(N.º docs digitalizados em 2009-N.º docs digitalizados em 2008/(N.º docs. digitalizados em 2008)* 100	(260 922-172 115)/172 115x100= 51%	X		
	Concluir, em 2009, 2 projectos na área da programação no âmbito da gestão documental.	1	2	(N.º projectos concluídos em 2009)/Nº de projectos a concluir)*100	4	X		
	Peso 100%							

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Indicador	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
EFICIÊNCIA		Ponderação 30%			5,00			
OB 8	Ponderação de 40%							
Reduzir o tempo de processamento/conclusão dos processos das pensões e complementos	Reduzir, no segundo semestre de 2009, o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão Social de Velhice.	85	70 a 80 dias.	\sum (N.º dias de conclusão de cada processo de pensão social de velhice)/N.º de processos de pensão social de velhice concluídos.	Tempo médio:4443/64x= 69	X		
				Critérios de Realização do Indicador 16 Critérios de superação: Atinge:[70-80 dias]; não atinge: > 80 dias; supera: < 70 dias				
	Reduzir, no segundo semestre de 2009, o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão de Velhice (área nacional).	72	60 a 65 dias.	\sum (N.º dias de conclusão de cada processo de pensão de velhice)/N.º de processos de pensão de velhice concluídos.	Tempo médio:11195/319=35	X		
				Critérios de Realização do Indicador 17 Critérios de superação: Atinge:[60-65 dias]; não atinge: > 65 dias; supera: < 60 dias				
	Reduzir, no segundo semestre de 2009, o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão de Sobrevivência do regime geral (área nacional).	51	35 a 40 dias.	\sum (N.º dias de conclusão de cada processo de pensão de sobrevivência do regime geral)/N.º de processos pensão de sobrevivência do regime geral concluídos.	Tempo médio: 6997/302=23	X		
				Critérios de Realização do Indicador 18 Critérios de superação: Atinge:[35-40 dias]; não atinge: > 40 dias; supera: < 35				
	Peso 100%							
OB 9	Ponderação de 10%							
Actuar de forma célere sobre os contribuintes devedores	Reduzir, a partir do 2º trimestre de 2009, o número de dias entre a verificação do incumprimento dos acordos e a preparação da respectiva proposta de rescisão.	120	80 a 90 dias.	\sum (N.º dias decorridos entre a verificação do incumprimento e a preparação da proposta de rescisão de cada acordo)/ nº de propostas de rescisão de acordos elaboradas).	3 232/60= 53,86	X		
				Critérios de Realização do indicador 19 Critérios de superação: Atinge:[80-90 dias]; não atinge: > 90 dias; supera: < 80 dias				
	Peso 100%							
OB 10	Ponderação de 50%							
Reduzir o tempo médio entre a recepção dos requerimentos de desemprego e o seu processamento.	Reduzir o tempo médio entre a recepção dos requerimentos de desemprego e o seu processamento.	29	20 a 25 dias	\sum (N.º dias decorridos entre a data de recepção dos requerimentos e o respectivo processamento)/N.º requerimentos recebidos.	14	X		
				Critérios de Realização do indicador 20 Critérios de superação: Atinge:[20-25 dias]; não atinge: > 25 dias; supera: < 20				
	Reduzir o tempo médio entre a recepção do requerimento de prestações familiares e o respectivo processamento.	42	30 a 35 dias	\sum (N.º dias decorridos (desde a data da recepção dos requerimentos até ao respectivo processamento)/N.º requerimentos recebidos.	13	X		
				Critérios de Realização do indicador 21 Critérios de superação: Atinge:[30-35 dias]; não atinge: > 35 dias; supera: < 30				
	Reduzir o tempo médio entre a recepção dos requerimentos de bonificação por deficiência e o respectivo processamento.	58	50 a 55 dias	\sum (N.º dias decorridos desde a data de recepção dos requerimentos até ao respectivo processamento)/N.º requerimentos recebidos.	11	X		
				Critérios de Realização do Indicador 22 Critérios de superação: Atinge:[50-55 dias]; não atinge: > 55 dias; supera: < 50				
	Reduzir o tempo médio para 90 a 95 dias entre a recepção do requerimento de subsídio mensal vitalício e o respectivo processamento.	98	90 a 95 dias	\sum (N.º dias decorridos (desde data de recepção dos requerimentos até ao respectivo processamento)/N.º requerimentos recebidos.	6	X		
				Critérios de Realização do Indicador 23 Critérios de superação: Atinge:[90-95 dias]; não atinge: > 95 dias; supera: < 90				
Reduzir o tempo médio entre a recepção do requerimento de assistência a 3ª pessoa e o respectivo processamento.	127	90 a 95 dias	\sum (N.º dias decorridos (desde a data de recepção dos requerimentos até ao respectivo processamento)/N.º requerimentos recebidos.	53	X			
			Critérios de Realização do Indicador 24 Critérios de superação: Atinge:[90-95 dias]; não atinge: > 95 dias; supera: < 90					
Reduzir o tempo médio entre a recepção do requerimento de subsídio de funeral e o respectivo processamento.	36	25 a 30 dias	\sum (N.º dias decorridos (desde data de recepção dos requerimentos até ao respectivo processamento)/N.º de requerimentos recebidos.	11	X			
			Critérios de Realização do Indicador 25 Critérios de superação: Atinge:[25-30 dias]; não atinge: > 30 dias; supera: < 25					

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Indicador	Concretização			Desvios	
					Resultado	Classificação			
						Superou	Atingiu		Não Atingiu
Aumentar a produtividade em todos os serviços	Reduzir o tempo médio para 25 a 30 dias entre a recepção do requerimento de maternidade e paternidade e o seu processamento	33	25 a 30 dias	Σ (N.º dias decorridos (desde data recepção requerimentos até ao seu processamento)/N.º requerimentos recebidos).	10	X			
				Critérios de Realização do Indicador 26 Critérios de superação: Atinge:[25-30 dias]; não atinge: > 30 dias; supera: < 25					
	Reduzir o tempo médio entre a recepção dos Certificados de Incapacidade para o Trabalho -CIT's - e o respectivo processamento.	28	20 a 25 dias	Σ (N.º dias decorridos desde data recepção requerimentos até ao seu processamento)/N.º CIT's recebidos.	8	X			
				Critérios de Realização do Indicador 27 Critérios de superação: Atinge:[20-25 dias]; não atinge: > 25 dias; supera: < 20					
	Reduzir o tempo médio entre a recepção dos requerimentos de RSI nos Serviços Concelhios até ao seu envio ao Núcleo Local de Inserção.	33	25 a 30 dias	Σ (N.º dias decorridos desde data recepção req.RSI nos serviços concelhios até ao seu envio para o NLI)/N.º req.RSI recebidos nos serviços concelhios e enviados ao NLI)	14	X			
				Critérios de Realização do Indicador 28 Critérios de superação: Atinge:[25-30 dias]; não atinge: > 30 dias ; supera: < 25 dias					
	Reduzir o tempo médio entre a recepção da informação social relativa ao RSI e a respectiva decisão.	22	10 a 15 dias	Σ (N.º dias decorridos desde a data de recepção da informação social de RSI e a respectiva decisão)/N.º requerimentos RSI recebidos do NLI com informação social).	8	X			
				Critérios de Realização do Indicador 29 Critérios de superação: Atinge:[10-15 dias]; não atinge: > 15 dias; supera: < 10					
	Aumentar a produtividade no âmbito do enquadramento e vinculação ao sistema de segurança social .	1946/9/5/20=2,16	5%-7%	Σ (N.º processos concluídos por pessoa, por dia trabalho, no âmbito do enquadramento e vinculação do sistema de Seg. Social em 2009-N.º processos concluídos por pessoa, por dia trabalho, na respectiva área, em 2008/N.º processos concluídos por pessoa, por dia trabalho, na respectiva área, em 2008)* 100	2009: 2622/9/5/20-1946/9/5/20= 2,91 2008: 1946/9/5/20=2,16 34,72%	X			
			Critérios de Realização do Indicador 30 Critérios de superação: Atinge:[5%-7%]; não atinge:< 5%; supera:> 7 %						
Aumentar a produtividade no âmbito do registo de salários.	294/9/4/20=150,40	5% a 7%	Σ (N.º processos concluídos por pessoa, por dia trabalho, no âmbito do registo de salários, em 2009-N.º processos concluídos por pessoa, por dia trabalho, na respectiva área, em 2008/N.º processos concluídos por pessoa, por dia trabalho, na respectiva área, em 2008) * 100	2009: 116 876/9/4/20= 162,32 2008: 108 294/9/4/20=150,40 7,10%	X				
			Critérios de Realização do Indicador 31 Critérios de superação: Atinge:[5%-7%]; não atinge:< 5%; supera:> 7 %						
	Peso 100%								

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2008	Meta Ano 2009	Indicador	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	

QUALIDADE	Ponderação de 20%				4,40			
------------------	--------------------------	--	--	--	-------------	--	--	--

OB 11	Ponderação de 30%							
Melhorar o sistema de informação do Complemento Regional de Pensão.	Proceder à alteração/actualização da aplicação informática do Complemento Regional de Pensão. Peso 100%		30-11-2009.	Data de conclusão Critérios de Realização do Indicador 32 Critérios de superação: Atinge: até 30/11/09; não atinge: após 30/11/09; supera: até 14/11/09.	20-11-2009.		X	

OB 12	Ponderação de 30%							
Melhorar o atendimento presencial	Qualificar o espaço de atendimento ao público nos serviços. Peso 100%	2	3	Qualificar 3 espaços de atendimento ao público. Critérios de Realização do Indicador 33 Critérios de superação: Atinge: 3; não atinge: =< 3; supera: => 4	7		X	

OB 13	Ponderação de 40%							
Avaliar e melhorar o grau de satisfação dos utentes do IGRSS	Inquirir, por amostragem, os clientes externos do Centro Coordenador de Prestações Diferidas, com vista a avaliar o grau de satisfação. Peso 100%	1	15-10-2009 e 31-10-2009	Data de aplicação do inquérito. Critérios de Realização do Indicador 34 Critérios de superação: Atinge: de 15 a 31/10/2009; não atinge: posterior a 31/10/2009; supera: até 14/10/2009	Aplicado entre 28-08 e 11-09.		X	

Justificação para os desvios:

Meios disponíveis:

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	20x1	20	20	0
Dirigentes - Direcção Intermédia	16x10	160	160	0
Técnicos Superiores	12x14	168	126	-42
Coordenador Técnico	9x32	288	288	0
Assistente Técnico	8x370	2960	2960	0
Assistentes Operacionais	5x34	170	170	0
TOTAL	461	3766	3724	-42

Orçamento (Milhões de €)	Estimado	Realizado	Desvio (MC)
Funcionamento Plano	12.384.967,00 €	12.195.532,50 €	-189.434,50 €

LISTAGEM DAS FONTES DE VERIFICAÇÃO

Objectivo 1	Indicador 1	Estatísticas do SAF - Sistema de Apoio à Fiscalização - Instituto de Informática II, IP
Objectivo 2	Indicador 2	Estatísticas da Aplicação CSI - Compl. Solidário para Idosos - Instituto de Informática II, IP
Objectivo 3	Indicador 3	Estatística da Aplicação SICC-Contribuições - Instituto de Informática -II, IP e Relatório de Avaliação do IGRSS
Objectivo 4	Indicador 4	Relatório de Avaliação do SEF e do Contencioso, de cada Centro
Objectivo 5	Indicador 5	Estatísticas da Aplicação Regional CRP - Compl. Regional de Pensão - CCPD
Objectivo 6	Indicador 6	Relatório de Avaliação dos Recursos Humanos do IGRSS
Objectivo 7	Indicador 7	Relatório da Informática do IGRSS
Objectivo 8	Indicador 8	Estatísticas do CNP - Centro Nacional de Pensões
Objectivo 9	Indicador 9	Estatística da Aplicação Informática - SEF - Sistema de Execuções Fiscais - II, IP
Objectivo 10	Indicador 10	Estatística do Instituto de Informática -II, IP e Relatório de Avaliação do IGRSS
Objectivo 11	Indicador 11	Relatório de Avaliação da Informática do IGRSS
Objectivo 12	Indicador 12	Relatório de Avaliação do IGRSS
Objectivo 13	Indicador 13	Relatório de Avaliação do IGRSS