



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2014

Versão 03 Data: 2014-04-09

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

Objetivos Estratégicos

OE 1: Implementação da Estrutura Orgânica ISSA

OE 2: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado

OE 3: Redefinição da intervenção social

Cumprimento dos objetivos operacionais

| Objetivos Operacionais | Supera | Atinge | Não atinge | Obs. |
|---|--------|--------|------------|------|
| Ob. 1 - Reestruturação dos espaços físicos do ISSA | | 3 | | |
| Ob. 2 - Reafetação dos recursos humanos aos núcleos da nova orgânica ISSA | 5 | | | |
| Ob. 3 - Atualização da imagem e sinalética do ISSA | | | 1 | |
| Ob. 4 - Assumir uma ação pró-ativa perante os beneficiários e contribuintes | | 4 | | |
| Ob. 5 - Realização de ações formativas internas no âmbito das várias áreas de competência | 5 | | | |
| Ob. 6 - Redefinição da rede de respostas sociais | | 2,6 | | |
| Ob. 7 - Redefinição da rede de ação social | 5 | | | |
| Ob. 8 - Aferir o grau de satisfação dos parceiros relativamente à qualidade do serviço prestado | 5 | | | |

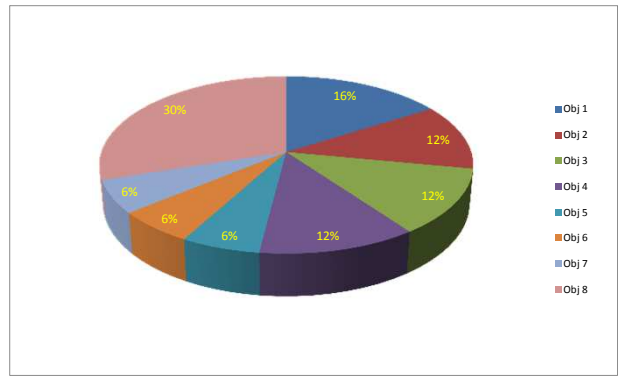
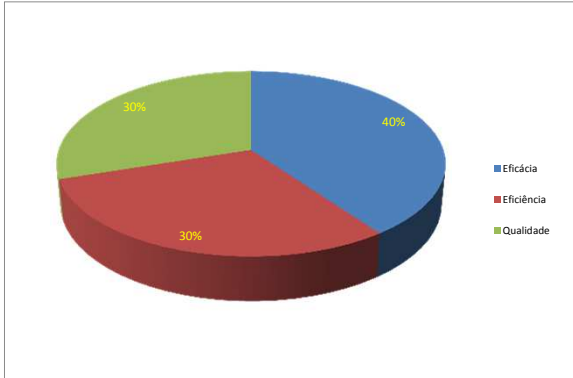
Objetivos Operacionais

| Objetivos Operacionais de Eficácia | Ponderação | 40% | 3 | | | | | |
|--|-------------|------|----------------|---|------|--|---------------|--------------|
| Ob. 1 - Reestruturação dos espaços físicos do ISSA | Ponderação | 40% | 3 | | | | | |
| | Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.1 - Redução do número de espaços físicos arrendados pelo ISSA | n.a. | | 2 | Atinge: [= 2] Não Atinge: < 2 Supera: > 2 | 25% | Redução de 3 espaços | 5 | Supera |
| Ind.2 - Conclusão da proposta de reafetação de espaços físicos do ISSA | n.a. | | 30 de Junho | Atinge: 30 junho Não Atinge: >30 junho Supera:< 30 junho | 25% | Nomeação do Grupo de trabalho só ocorreu em setembro | 1 | Não atinge |
| Ind.3 - Lançamento de procedimento concursal para início das obras na sede do ISSA | n.a. | | 30 de Junho | Atinge: 30 junho Não Atinge: >30 junho Supera:< 30 junho | 25% | Restrições orçamentais | 1 | Não atinge |
| Ind.4 - Transferência dos arquivos do ISSA em São Miguel para o edifício ISSA | n.a. | | 30 de Novembro | Atinge: 30 novembro Não Atinge: >30 novembro Supera:< 30 novembro | 25% | Concluído na primeira semana de setembro | 5 | Superado |
| Ob. 2 - Reafetação dos recursos humanos aos núcleos da nova orgânica ISSA | Ponderação | 30% | 5 | | | | | |
| | Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind. 5 - Concluir o processo de reafetação | n.a. | | 30 de Abril | Atinge: 30 abril Não Atinge: >30 abril Supera:< 30 abril | 100% | Realizado em Fevereiro | 5 | Superado |
| Ob. 3 - Atualização da imagem e sinalética do ISSA | Ponderação | 30% | 1 | | | | | |
| | Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind 6 - Conclusão do processo de atualização | n.a. | | 30 de novembro | Atinge: 30 novembro Não Atinge: >30 novembro Supera:< 30 novembro | 100% | Restrições orçamentais | 1 | Não Atingido |

| Objetivos Operacionais de Eficiência | | Ponderação | 30% | 4 | | | |
|--|-------------|----------------------|---|------------------|---|----------------------|---------------|
| Ob. 4 - Assumir uma acção pró-activa perante os beneficiários e contribuintes | | Ponderação | 40% | 4 | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.7 - Adoção e implementação do recurso a novas tecnologias para comunicação das obrigações e/ou direitos perante a segurança social | n.a. | 30 de novembro | Atinge: 30 novembro Não Atinge: >30 novembro Supera:< 30 novembro | 50% | 30-nov | 3 | Atingido |
| Ind.8 - Implementar medidas de proximidade com beneficiários, contribuintes e devedores à segurança social, no sentido de os apoiar a cumprir com as suas obrigações | n.a. | 30 de novembro | Atinge: 30 novembro Não Atinge: >30 novembro Supera:< 30 novembro | 50% | 15-10-2014. | 5 | Superado |
| Ob. 5 - Realização de acções formativas internas no âmbito das várias áreas de competência | | Ponderação | 20% | 5 | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.9- Realização de acções formativas | n.a. | 3 | Atinge: [= 3] Não Atinge: < 3 Supera: > 3 | 100% | 13 | 5 | Superado |
| Ob. 6 - Redefinição da rede de respostas sociais | | Ponderação | 20% | 2,6 | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.10 - Criar um sistema de acesso comum ou partilhado de recursos humanos e/ou recursos materiais para as IPSS's com acordos de cooperação com a Segurança Social | n.a. | 30 de novembro | Atinge: 30 novembro Não Atinge: >30 novembro Supera:< 30 novembro | 30% | (Não realizado) | 1 | Não Atingido |
| Ind.11 - Apresentação de proposta para rever e readaptar os acordos de cooperação, em função das necessidades actuais e futuras | n.a. | 30 de setembro | Atinge: 30 setembro Não Atinge: >30 setembro Supera:< 30 setembro | 30% | Por orientação da tutela foi assumida pela EMAFRESA | 1 | Não Atingido |
| Ind.12 - Elaboração de proposta de alteração à regulamentação em vigor no âmbito das respostas sociais | n.a. | 30 de novembro | Atinge: 30 novembro Não Atinge: >30 novembro Supera:< 30 novembro | 40% | Realizado em Agosto | 5 | Superado |
| Ob. 7 - Redefinição da rede de acção social | | Ponderação | 20% | 5 | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind. 13 - Assegurar o atendimento de acção social próximo às populações | n.a. | 30 de novembro | Atinge: 30 novembro Não Atinge: >30 novembro Supera:< 30 novembro | 50% | Até final de Outubro foram atendidas 22973 | 5 | Superado |
| Ind. 14 - Implementação da ficha do processo familiar | n.a. | 30 de novembro | Atinge: 30 novembro Não Atinge: >30 novembro Supera:< 30 novembro | 50% | Foram introduzidos 1605 processos no ASSIP | 5 | Superado |
| Objetivos Operacionais de Qualidade | | Ponderação | 30% | 5 | | | |
| Ob. 8 - Aferir o grau de satisfação dos parceiros relativamente à qualidade do serviço prestado | | Ponderação | 100% | 5 | | | |
| Indicadores | 2013 | Meta | Superação | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.15 – Avaliação do serviço prestado a partir dos resultados obtidos com a aplicação dos inquéritos, de acordo com a escala da Likert | n.a. | Média: 3 | Atinge: [3 a 4] Não Atinge: <3 Supera:> 4 | 100% | Média 4,65 | 5 | Superado |
| Meios disponíveis | | | | | | | |
| RECURSOS HUMANOS | | Pontuação | Estimado | | Realizado | | Desvio |
| Dirigentes - Direção superior | 3 | 20 | 60 | | 3 | 60 | 0,00% |
| Dirigentes - Direção intermédia | 17 | 16 | 272 | | 20 | 320 | 17,65% |
| Técnicos Superiores | 83 | 12 | 996 | | 90 | 1080 | 8,43% |
| Coordenador Técnico | 32 | 9 | 288 | | 24 | 216 | -25,00% |
| Assistentes Técnicos | 338 | 8 | 2704 | | 324 | 2592 | -4,14% |
| Assistentes Operacionais | 42 | 5 | 210 | | 35 | 175 | -16,67% |
| Inspetor Adjunto | 21 | 9 | 189 | | 19 | 171 | -9,52% |
| Inspetor Superior | 2 | 12 | 24 | | 3 | 36 | 50,00% |
| Técnico de Informática | 14 | 9 | 126 | | 16 | 144 | 14,29% |
| Docente | 5 | 12 | 60 | | 4 | 48 | -20,00% |
| Ajudante de Creche | 13 | 5 | 65 | | 11 | 55 | -15,38% |
| Auxiliar de Limpeza | 1 | 5 | 5 | | 1 | 5 | 0,00% |
| Enfermeira | 1 | 12 | 12 | | 1 | 12 | 0,00% |
| Servente | 1 | 5 | 5 | | 1 | 5 | 0,00% |
| TOTAL | 573 | | 5016 | | | 4919 | -1,93% |
| RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€) | | Estimado (m€) | | Realizado | | Desvio | |
| Funcionamento Orçamento da Segurança Social | | 13.293.598,00 | | 12.160.244,44 | | -8,53% | |
| Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores | | 2.340.528,86 | | 2.386.244,47 | | 1,95% | |

| Resultados | | | | |
|----------------------------------|------------|----------|------------|-----------|
| PARÂMETROS | Ponderação | Eficácia | Eficiência | Qualidade |
| | | | 40% | 30% |
| Resultado do serviço | Pontuação | 3,00 | 4,00 | 5,00 |
| | | 3,90 | | |
| Proposta de menção de desempenho | | BOM | | |
| 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 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 |
| Objetivo 3 | Indicador 6 | Email e SGC |
| Objetivo 4 | Indicador 7 | SISS, Email e SGC |
| | Indicador 8 | SISS, Email e SGC |
| Objetivo 5 | Indicador 9 | Email e SGC |
| Objetivo 6 | Indicador 10 | SIADS, Email e SGC |
| | Indicador 11 | SIADS, Email e SGC |
| | Indicador 12 | SIADS, Email e SGC |
| Objetivo 7 | Indicador 13 | Ficha de Processo Familiar, Email e SGC |
| | Indicador 14 | Ficha de Processo Familiar, Email e SGC |
| Objetivo 8 | Indicador 15 | Inquéritos e SPSS. |

| Notas Explicativas | | |
|--------------------|--------------|--|
| Objetivo 1 | Indicador 1 | Número total de espaços físicos arrendados |
| | Indicador 2 | Data de apresentação |
| | Indicador 3 | Data de apresentação |
| | Indicador 4 | Data de apresentação |
| Objetivo 2 | Indicador 5 | Data de apresentação |
| Objetivo 3 | Indicador 6 | Data de apresentação |
| Objetivo 4 | Indicador 7 | Data de apresentação |
| | Indicador 8 | Data de apresentação |
| Objetivo 5 | Indicador 9 | Número de ações formativas realizadas |
| Objetivo 6 | Indicador 10 | Data de apresentação |
| | Indicador 11 | Data de apresentação |
| | Indicador 12 | Data de apresentação |
| Objetivo 7 | Indicador 13 | Data de apresentação |
| | Indicador 14 | Data de apresentação |
| Objetivo 8 | Indicador 15 | Média apresentada |