



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2015

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

**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				
Ob. 2 - Promover o esclarecimento dos beneficiários e contribuintes				
Ob. 3 - Reorganizar a Rede Respostas Sociais				
Ob. 4 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social				
Ob. 5 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Ob. 6 - Reorganizar o Arquivo do ISSA.				
Ob. 7 - Garantir o tratamento atempado dos processos				
Ob. 8 - Definir critérios decisórios no âmbito de procedimentos judiciais e extrajudiciais de regularização de dívidas à segurança social.				
Ob. 9 - Implementar melhorias na infraestrutura de servidores utilizados nas aplicações web do ISSA				
Ob. 10 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações				
Ob. 11 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC				
Ob. 12 - Elaborar a estrutura do manual de controlo interno do ISSA				
Ob. 13 - Garantir a qualidade na fiscalização a Equipamentos Sociais				

**Objetivos Operacionais****Objetivos Operacionais de Eficácia**

Ponderação 35%

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	35%					
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ob. 1 - Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva	Ponderação	25%					
Ind.1 - Número de processos de fiscalização a contribuintes concluídos	n.a.	1000	Atinge - [900 a 1200]; Não atinge <900; Supera >1200	25%			
Ind.2 - Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente. (N.º erros das remunerações corrigidos / N.º de erros das remunerações entradas) *100	n.a.	[65% a 75%]	Atinge - [65%;75%]; Não atinge <65% Supera >75%	25%			
Ind.3 - Garantir o tempo médio para a emissão das certidões de dívida no âmbito das reclamações de crédito efetuadas em processos de Insolvência, Processo Especial de Revitalização e Processos de Natureza Executória	n.a.	10 dias	Atinge: [8 a 11 dias]; não atinge >11 dias Supera <8 dias	25%			
Ind.4 - Numero total de processos de inquérito crime instaurados e de concluídos	n.a.	50 processos	Atinge: [45 a 60]; não atinge <45; supera > 60	25%			

<b>Ob. 2 - Promover o esclarecimento dos beneficiários e contribuintes</b>		<b>Ponderação 25%</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>2014</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.5 - Promover sessões de esclarecimento internas	n.a.	2 sessões de esclarecimento	Atinge - 1-2; Não atinge <1 Supera >2	75%			
Ind.6 - Promover sessões de esclarecimento com entidades externas	n.a.	2 sessões de esclarecimento	Atinge - 1-2; Não atinge <1 Supera >2	25%			
<b>Ob. 3 - Reorganizar a Rede Respostas Sociais</b>		<b>Ponderação 25%</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>2014</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.7- Avaliação das valências atípicas: Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental; Centro de Atendimento e Acompanhamento a Pessoas com Deficiência; Centro de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial, Centros de Desenvolvimento e Inclusão Juvenil; Centros de Atendimento; Centros de Atendimento e Acompanhamento Social. - Data de conclusão da avaliação	n.a.	31 de Agosto	Atinge: [15 a 31 de Agosto] Não atinge >31 de Agosto Supera <15 de Agosto	50%			
Ind.8- Elaboração de Proposta de Reorganização das respostas sociais em função das necessidades sociais . - Data de entrega da proposta	n.a.	30 de Novembro	Atinge: [15 a 30 de Novembro] Não atinge >30 de Novembro Supera <15 de Novembro	50%			
<b>Ob. 4 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social</b>		<b>Ponderação 25%</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>2014</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.9- Elaboração de proposta orientadora para a implementação dos pólos locais de desenvolvimento e coesão social. - Data de entrega da proposta	n.a.	30 de Setembro	Atinge [15 a 30 de Setembro]; Não atinge > 30 de Setembro; Supera < 30 de Setembro	30%			
Ind.10- Número de processos familiares introduzidos na aplicação informática ASSIP até Dezembro de 2015	n.a.	3000	Atinge [2700 a 3600] Não atinge < 2700 Supera > de 3600	40%			
Ind.11- Elaboração de relatório de Avaliação da metodologia intervenção social na área de infância e Juventude no ISSA,IPRA. - Data de entrega do relatório	n.a.	31 de Maio	Atinge [15 a 31 de Maio] Não atinge >31 de Maio Supera < de 15 de Maio	30%			
<b>Objetivos Operacionais de Eficiência</b>		<b>Ponderação 35%</b>					
<b>Ob. 5 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral</b>		<b>Ponderação 20%</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>2014</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.12 - Assegurar a revisão do procedimento e metodologia do tratamento de reclamações . - Data da reformulação	n.a.	31 de Outubro	Atinge [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro	50%			
Ind. 13 - Garantir o tempo médio de tratamento e resposta às reclamações da responsabilidade do atendimento	n.a.	8 dias	Atinge [6 a 9 dias]; Não atinge >9 dias Supera <6 dias	50%			
<b>Ob. 6 - Reorganizar o Arquivo do ISSA.</b>		<b>Ponderação 10%</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>2014</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.14 - Proceder à triagem da documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha de Santa Maria. - Data de conclusão do processo	n.a.	31 de Outubro	Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro	25%			
Ind.15 - Proceder à triagem da documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha da Graciosa. - Data de conclusão do processo	n.a.	31 de Outubro	Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro	25%			
Ind.16 - Proceder à triagem da documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha das Flores. - Data de conclusão do processo	n.a.	31 de Outubro	Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro	25%			
Ind.17 - Eliminar a documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha de Santa Maria. - Data de conclusão do processo	n.a.	30 de Novembro	Atinge: [1 a 30 de novembro] Não atinge >30 de novembro Supera < 1 de novembro	10%			
Ind.18 - Eliminar a documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha da Graciosa. - Data de conclusão do processo	n.a.	30 de Novembro	Atinge: [1 a 30 de novembro] Não atinge >30 de novembro Supera < 1 de novembro	10%			
Ind.19 - Eliminar a documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha das Flores. - Data de conclusão do processo	n.a.	30 de Novembro	Atinge: [1 a 30 de novembro] Não atinge >30 de novembro Supera < 1 de novembro	5%			
<b>Ob. 7 - Garantir o tratamento atempado dos processos</b>		<b>Ponderação 20%</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>2014</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind.20 - Promover a emissão das citações no prazo máximo de 10 dias	n.a.	10 dias	Atinge: [8 a 11 dias]; não atinge >11 dias Supera <8 dias	75%			
Ind. 21 – Garantir a emissão do mandato de penhora 75 dias após a instauração	n.a.	75 dias	Atinge: [60 a 83 dias]; não atinge >83 dias Supera <60 dias	25%			

Ob. 8 - Definir critérios decisórios no âmbito de procedimentos judiciais e extrajudiciais de regularização de dívidas à segurança social.	Ponderação 10%						
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.22 - Apresentação de proposta para processos de Insolvência, Processo Especial de Revitalização (PER) e Processo Crime	n.a.	30 de Novembro	Atinge [1 a 30 de novembro] Não atinge >30 de novembro Supera < 1 de novembro	75%			
Ind.23 - Apresentação de proposta para Procedimentos Extrajudiciais de Conciliação (PEC) e SIREVE	n.a.	30 de Novembro	Atinge [1 a 30 de novembro] Não atinge >30 de novembro Supera < 1 de novembro	25%			
Ob. 9 - Implementar melhorias na infraestrutura de servidores utilizados nas aplicações web do ISSA	Ponderação 10%						
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.24 - Analisar os servidores que atualmente são utilizados para disponibilizar aplicações web no ISSA, reestruturação dos serviços virtualizados. - Data de conclusão do processo	n.a.	31 de Maio	Atinge [01 a 31 de Maio]; Não Atinge >31 de Maio; Supera < 01 de Maio	50%			
Ind.25 - Elaborar proposta para reestruturação de serviços WEB e virtuais.	n.a.	30 de Junho	Atinge [01 a 30 de Junho]; Não Atinge >30 de Junho; Supera < 01 de Junho	50%			
Ob. 10 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações	Ponderação 10%						
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.26 - Número de processos de fiscalização a beneficiários concluídos	n.a.	2000 processos concluídos	Atinge - [1800 a 2400]; Não atinge <1800 ; Supera >2400	20%			
Ind.27 - Assegurar o tempo médio para o deferimento dos processos de Pensão de Velhice	n.a.	51 dias	Atinge [41 a 56 dias]; Não atinge > 56 dias; Supera < 41 dias.	20%			
Ind.28 - 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	n.a.	17 dias	Atinge [14 a 19 dias] Não atinge > 19 dias Supera < 14 dias	20%			
Ind.29 - Garantir um tempo médio de dias para conclusão dos processos de subsídio parental regime social	n.a.	10 dias	Atinge [8 a 11 dias] Não atinge > 11 dias Supera: < 8 dias	20%			
Ind.30 - Reduzir o tempo médio de tratamento dos Requerimentos de RSI a partir da data de entrada do requerimento (registo dos requerimentos). - Tempo médio para omtratamento	n.a.	12 dias	Atinge [10 a 13 dias]; Não atinge > 13 dias; Supera < 10 dias.	20%			
Ob. 11 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC	Ponderação 10%						
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.31 - Promover a elaboração de fluxogramas no âmbito dos procedimentos no DGFOC (% procedimentos formalizados / total de procedimentos do DGFOC)	n.a.	35% dos processos implementados	Atinge [De 32% a 42%] Não Atinge <32% Supera > 42%	50%			
Ind.32 - Implementar os procedimentos no DGFOC (% procedimentos implementados no DGFOC / total de procedimentos do DGFOC)	n.a.	20% dos processos implementados	Atinge [De 18% a 24%] Não Atinge < 18% Supera > 24%	50%			
Ob. 12 - Elaborar a estrutura do manual de controlo interno do ISSA	Ponderação 10%						
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.33 - Apresentar a estrutura do manual de controlo interno (data de conclusão)	n.a.	30 de setembro	Atinge [1 a 30 de setembro] Não atinge >30 de setembro Supera: < 1 de setembro	50%			
Ind.34 - Concluir o manual de procedimentos 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	50%			

Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação		30%				
Ob. 13 - Garantir a qualidade na fiscalização a Equipamentos Sociais		Ponderação		100%				
Indicadores		2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.35 - Promover a formação dos inspetores na área de equipamentos sociais. - Data de conclusão da formação		n.a.	31 de outubro	Atinge [15 a 31 de outubro]; Não atinge > 31 de outubro; Supera < 15 de outubro	50%			
Ind. 36 - Atualizar o manual de procedimentos da Divisão de Inspeção, nomeadamente, com a introdução dos procedimentos relativos à inspeção de equipamentos sociais. - Data de entrega do manual		n.a.	30 de novembro	Atinge [15 a 30 de novembro]; Não atinge > 30 de novembro; Supera < 15 de novembro	50%			

### Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS		Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	3	20	60	0	
Dirigentes - Direção intermédia	20	16	320	0	
Técnicos Superiores	90	12	1080	0	
Coordenador Técnico	24	9	216	0	
Assistentes Técnicos	324	8	2592	0	
Assistentes Operacionais	35	5	175	0	
Inspetor Adjunto	19	9	171	0	
Inspetor Superior	3	12	36	0	
Técnico de Informática	16	9	144	0	
Docente	4	12	48	0	
Ajudante de Creche	11	5	55	0	
Auxiliar de Limpeza	1	5	5	0	
Enfermeira	1	12	12	0	
Servente	1	5	5	0	
<b>TOTAL</b>	<b>552</b>		<b>4919</b>	<b>0</b>	

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)		Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social		11.916.843,00		
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores		1.059.300,00		

### Resultados

PARÂMETROS	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade
		35%	35%	30%
	Pontuação	0,00	0,00	0,00
<b>Resultado do serviço</b>		0,00		

### Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Gráfico 1 - Peso de cada parâmetro no resultado final

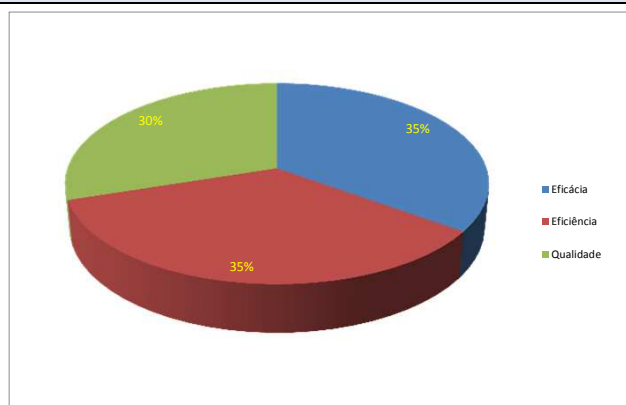
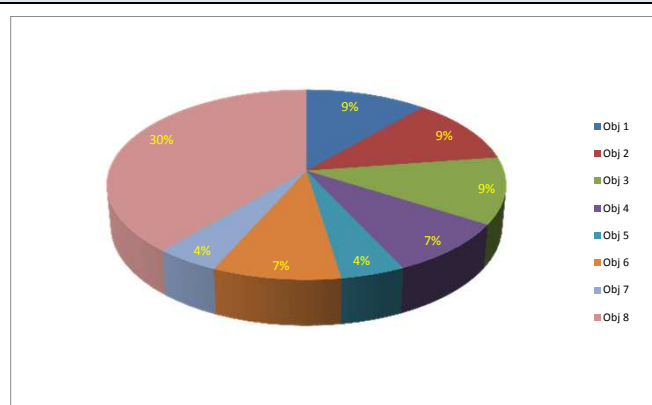


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



### Listagem das fontes de verificação

Objetivo 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	SIADS;Email e SGC
	Indicador 8	SIADS;Email e SGC
Objetivo 4	Indicador 9	Email e SGC
	Indicador 10	Ficha de Processo Familiar
	Indicador 11	Email e SGC
Objetivo 5	Indicador 12	Email e SGC
	Indicador 13	Email, SGC e SUGERE
Objetivo 6	Indicador 14	Email e SGC
	Indicador 15	Email e SGC
	Indicador 16	Email e SGC
	Indicador 17	Email e SGC
	Indicador 18	Email e SGC
	Indicador 19	Email e SGC
Objetivo 7	Indicador 20	Email e SGC
	Indicador 21	Email e SGC
Objetivo 8	Indicador 22	Email e SGC
	Indicador 23	Email e SGC
Objetivo 9	Indicador 24	Email e SGC
	Indicador 25	Email e SGC
Objetivo 10	Indicador 26	Email,SGC e SESS
	Indicador 27	Email,SGC e SESS
	Indicador 28	Email,SGC e SESS
	Indicador 29	Email,SGC
Objetivo 11	Indicador 30	Email,SGC e SESS
	Indicador 31	Email,SGC
Objetivo 12	Indicador 32	Email,SGC
	Indicador 33	Email,SGC
Objetivo 13	Indicador 34	Email,SGC
	Indicador 35	Email,SGC
	Indicador 36	Email,SGC

### Notas Explicativas

Objetivo 1	Indicador 1	N.º processos concluídos
	Indicador 2	Número de remunerações corrigidas
	Indicador 3	Tempo Médio de emissão das certidões
	Indicador 4	Total de processos concluídos face ao total de processos instaurados
Objetivo 2	Indicador 5	Número de sessões de esclarecimento
	Indicador 6	Número de sessões de esclarecimento
Objetivo 3	Indicador 7	Data de apresentação
	Indicador 8	Data de apresentação
Objetivo 4	Indicador 9	Data de apresentação
	Indicador 10	Número de processos introduzidos
	Indicador 11	Data de apresentação
Objetivo 5	Indicador 12	Data de apresentação
	Indicador 13	Tempo Médio
Objetivo 6	Indicador 14	Data de apresentação
	Indicador 15	Data de apresentação
	Indicador 16	Data de apresentação
	Indicador 17	Data de apresentação
	Indicador 18	Data de apresentação
	Indicador 19	Data de apresentação
Objetivo 7	Indicador 20	Tempo Médio
	Indicador 21	Tempo Médio
Objetivo 8	Indicador 22	Data de apresentação
	Indicador 23	Data de apresentação
Objetivo 9	Indicador 24	Data de apresentação
	Indicador 25	Data de apresentação
Objetivo 10	Indicador 26	Data de apresentação
	Indicador 27	Data de apresentação
	Indicador 28	Data de apresentação
	Indicador 29	Data de apresentação
Objetivo 11	Indicador 30	Data de apresentação
	Indicador 31	Data de apresentação
Objetivo 12	Indicador 32	Data de apresentação
	Indicador 33	Data de apresentação
Objetivo 13	Indicador 34	Data de apresentação
	Indicador 35	Data de apresentação
	Indicador 36	Data de apresentação