



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2016

Versão 1 Data: 2016-01-13

**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: 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 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social				
Ob. 4 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Ob. 5 - Expurgar e eliminar as massas documentais existentes nos arquivos centrais, elimináveis ao abrigo da Portaria n.º 42/2015 de 10 de abril				
Ob. 6 - Garantir o tratamento atempado dos processos executivos				
Ob. 7 - Garantir a adequação permanente do SIADS às alterações legislativas decorrentes				
Ob. 8 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações				
Ob. 9 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC				
Ob. 10 - Elaboração de normas de controlo interno do ISSA				
Ob. 11 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao ISSA, IPRA				
Ob. 12 - Garantir a qualidade no atendimento e na fiscalização a Equipamentos Sociais				

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

Ponderação 35%

Obj. 1 - Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva	Ponderação 35%						
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1 - Número de processos de fiscalização a contribuintes concluídos	n.a.	800 processos	Atinge [720 a 960] Não atinge <720 Supera >960	20%			
Ind.2 - Assegurar a validação e tratamento das declarações entregues promovendo a correção dos erros	n.a.	75%	Atinge [68%;90%] Não atinge < 68% Supera > 90%	30%			
Ind.3 - Garantir um prazo 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.	8 dias	Atinge [7 a 10 dias] não atinge >10 dias Supera <7 dias	30%			
Ind.4 - Numero total de processos de inquérito crime instaurados e concluídos	n.a.	60 processos	Atinge [54 a 72] não atinge <54 supera > 72	20%			
Obj. 2 - Promover o esclarecimento dos beneficiários e contribuintes	Ponderação 35%						
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5 - Promover sessões de esclarecimento internas com intuito de uniformizar as respostas dadas aos utentes	n.a.	2 sessões de esclarecimento	Atinge [1-2] Não atinge <1 Supera >2	100%			

<b>Ob. 3 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social</b>		<b>Ponderação 30%</b>						
<b>Indicadores</b>	<b>2015</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>	
Ind.6 - Implementar os pólos locais de desenvolvimento e coesão social	n.a.	implementação dos 4 pólos	Atinge [01 a 31 dezembro] Não atinge > 31 dezembro Supera < 01 dezembro	30%				
Ind.7 - Informatizar os processos de ação social com a sua introdução na ASIP (percentagem de registos dos processos abertos)	n.a.	80%	Atinge [72% a 96%] Não atinge < 72% Supera > 96%	40%				
Ind.8 - Melhorar a articulação entre os diversos departamentos do ISSA	n.a.	2 sessões de esclarecimento	Atinge 2 Sessões Não atinge < 2 sessão Supera > 2 sessões	30%				
<b>Objetivos Operacionais de Eficiência</b>		<b>Ponderação 35%</b>						
<b>Ob. 4 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral</b>		<b>Ponderação 15%</b>						
<b>Indicadores</b>	<b>2015</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>	
Ind 9 - Garantir que o tempo médio de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja no máximo de 10 minutos	n.a.	10 minutos	Atinge [9 e 12] minutos Não atinge > 12 minutos Supera: < 9 minutos	25%				
Ind. 10 - Garantir o tratamento e resposta às reclamações da responsabilidade do atendimento	n.a.	8 dias	Atinge [7 a 10 dias] Não atinge >10 dias Supera <7 dias	25%				
Ind.11 - Garantir um tempo médio de 30 dias para despacho de processos iniciais de RSI no Departamento de Ação Social	n.a.	30 dias	Atinge [27 a 36 dias] Não atinge > 36 dias Supera < 27 dias	25%				
Ind.12 - Garantir um tempo médio de 30 dias para renovações de processos de RSI no Departamento de Ação Social	n.a.	30 dias	Atinge [27 a 36 dias] Não atinge > 36 dias Supera < 27 dias	25%				
<b>Ob. 5 - Expurgar e eliminar as massas documentais existentes nos arquivos centrais, elimináveis ao abrigo da Portaria n.º 42/2015 de 10 de abril</b>		<b>Ponderação 5%</b>						
<b>Indicadores</b>	<b>2015</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>	
Ind.13 - Proceder à eliminação dos documentos existentes dos serviços do ISSA (recursos humanos) da SA de Ponta Delgada;	n.a.	15 de Dezembro	Atinge: [15/11 a 15/12] Não atinge >15 Dezembro Supera < 15 de Novembro	35%				
Ind.14 - Proceder à eliminação dos documentos existentes dos serviços do ISSA (recursos humanos) da SA de Angra do Heroísmo;	n.a.	15 de Dezembro	Atinge: [15/11 a 15/12] Não atinge >15 Dezembro Supera < 15 de Novembro	35%				
Ind.15 - Proceder à eliminação dos documentos existentes dos serviços do ISSA (recursos humanos) da SA de Horta;	n.a.	15 de Dezembro	Atinge: [15/11 a 15/12] Não atinge >15 Dezembro Supera < 15 Novembro	30%				
<b>Ob. 6 - Garantir o tratamento atempado dos processos executivos</b>		<b>Ponderação 15%</b>						
<b>Indicadores</b>	<b>2015</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>	
Ind.16 - Promover que 80% das emissões das citações ocorram no prazo máximo de 5 dias	n.a.	80%	Atinge: [72% a 96%] não atinge <72% Supera > 96%	60%				
Ind. 17 – Garantir que 80% dos mandatos de penhora são emitidos até 60 dias após a instauração	n.a.	80%	Atinge: [72% a 96%] não atinge <72% Supera > 96%	40%				
<b>Ob. 7 - Garantir a adequação permanente do SIADS às alterações legislativas decorrentes</b>		<b>Ponderação 15%</b>						
<b>Indicadores</b>	<b>2015</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>	
Ind.18 -Assegurar que o Sistema de Informação de Apoio à Decisão Social está em conformidade com as alterações legislativas em vigor.	n.a.	31 de Outubro	Atinge [15 a 31 Outubro] Não Atinge >31 Outubro Supera < 15 Outubro	100%				
<b>Ob. 8 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações</b>		<b>Ponderação 15%</b>						
<b>Indicadores</b>	<b>2015</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>	
Ind.19 - Número de processos de fiscalização a beneficiários concluídos	n.a.	1800 processos concluídos	Atinge [1620 a 2160] Não atinge <1620 Supera >2160	20%				
Ind.20 - Assegurar o tempo médio para o deferimento dos processos de Pensão de Velhice	n.a.	37 dias	Atinge [33 a 44 dias] Não atinge > 44 dias Supera < 33 dias	20%				
Ind.21 - 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.	13 dias	Atinge [12 a 16 dias] Não atinge > 16 dias Supera < 12 dias	20%				
Ind.22 - Garantir um tempo médio de dias para conclusão dos processos de subsídio parental regime social	n.a.	8 dias	Atinge [7 a 10 dias] Não atinge > 10 dias Supera: < 7 dias	20%				
Ind.23 - Garantir o tempo médio de tratamento, pelo DPC, dos Requerimentos de RSI a partir da data de entrada do requerimento (registo dos requerimentos)	n.a.	11 dias	Atinge [10 a 13 dias] Não atinge > 13 dias Supera < 10 dias	20%				

Ob. 9 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC	Ponderação 15%						
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.24- Promover a elaboração de fluxogramas no âmbito dos procedimentos no DGFOC (% procedimentos formalizados / total de procedimentos do DGFOC)	n.a.	50% dos processos implementados	Atinge [ 45% a 60%] Não Atinge <45% Supera > 60%	50%			
Ind.25 - Implementar os procedimentos no DGFOC (% procedimentos implementados no DGFOC / total de procedimentos do DGFOC)	n.a.	40% dos processos implementados	Atinge [ 36% a 48%] Não Atinge < 36% Supera > 48%	50%			
Ob. 10 - Elaboração de normas de controlo interno do ISSA	Ponderação 5%						
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.26 - Aprovação da estrutura do manual de controlo interno (data de conclusão)	n.a.	30 de setembro	Atinge [1 a 30 setembro] Não atinge >30 setembro Supera: < 1 setembro	50%			
Ind.27 - Aprovação e implementação do manual de procedimentos nas áreas diretas da competência do DGFOC (data de conclusão)	n.a.	30 de novembro	Atinge [1 a 30 Novembro]; Não Atinge >30 Novembro; Supera < 1 Novembro	50%			
Ob. 11 - Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao ISSA, IPRA	Ponderação 15%						
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.28 - Assegurar resposta às necessidades de informação estatística endereçadas ao ISSA, IPRA (Solicitações respondidas dentro do prazo/total de solicitações)	n.a.	[85% a 95%]	Atinge [85% a 95%] Não atinge < 85% Supera: > 95%	100%			

### Objetivos Operacionais de Qualidade

Ponderação 30%

Ob. 12 - Garantir a qualidade no atendimento e na fiscalização a Equipamentos Sociais	Ponderação 100%						
Indicadores	2015	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.29 - Promover a formação aos colaboradores na área do coaching	n.a.	30 de Novembro	Atinge [1 Outubro a 30 Novembro]; Não atinge > 30 Novembro; Supera < 01 Outubro	50%			
Ind.30 - Promover sessões de esclarecimento internas	n.a.	4 sessões de esclarecimento	Atinge [3-5] Não atinge < 3 Supera > 5	50%			

### Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	3	20	60	0
Dirigentes - Direção intermédia	18	16	288	0
Técnicos Superiores	89	12	1068	0
Coordenador Técnico	21	9	189	0
Assistentes Técnicos	325	8	2600	0
Assistentes Operacionais	32	5	160	0
Inspetor Adjunto	19	9	171	0
Inspetor Superior	6	12	72	0
Técnico de Informática	15	9	135	0
Docente	4	12	48	0
Ajudante de Creche	11	5	55	0
Auxiliar de Limpeza	0	5	0	0
Enfermeira	1	12	12	0
Servente	0	5	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>544</b>		<b>4858</b>	<b>0</b>

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social			
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores	1.057.000,00		

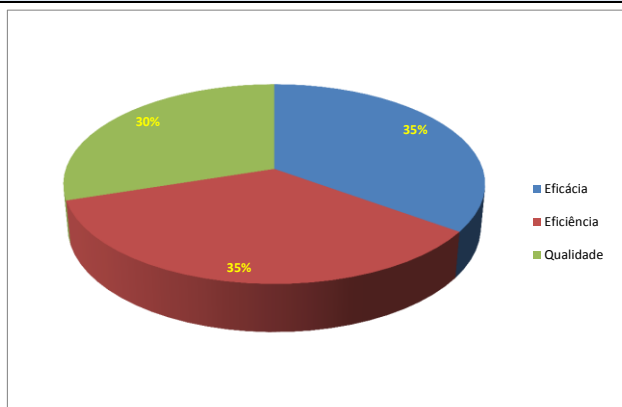
### Resultados

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

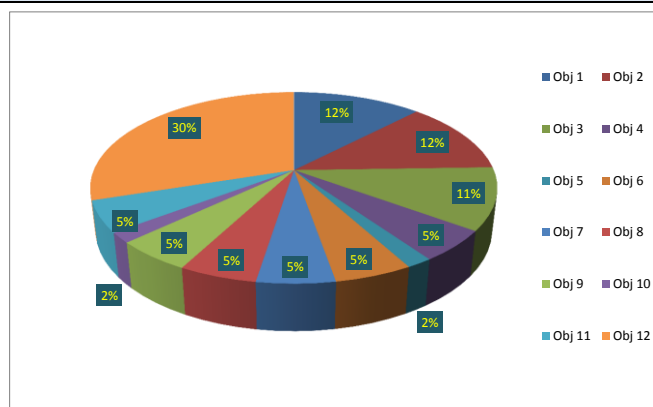
### Proposta de menção de desempenho

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	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
Objetivo 2	Indicador 5	Email e SGC
Objetivo 3	Indicador 6	Email e SGC
	Indicador 7	SESS
Objetivo 4	Indicador 8	Email e SGC
	Indicador 9	Inline Manager - SGF
	Indicador 10	Email, SGC e SUGERE
	Indicador 11	Email, SGC e SESS
Objetivo 5	Indicador 12	Email, SGC e SESS
	Indicador 13	Email e SGC
Objetivo 6	Indicador 14	Email e SGC
	Indicador 15	Email e SGC
Objetivo 7	Indicador 16	Email e SGC
	Indicador 17	Email e SGC
Objetivo 8	Indicador 18	Email e SGC
	Indicador 19	Email, SGC e SESS
	Indicador 20	Email, SGC e SESS
	Indicador 21	Email, SGC e SESS
Objetivo 9	Indicador 22	Email, SGC e SESS
	Indicador 23	Email, SGC e SESS
Objetivo 10	Indicador 24	Email e SGC
	Indicador 25	Email e SGC
Objetivo 11	Indicador 26	Email e SGC
	Indicador 27	Email e SGC
Objetivo 12	Indicador 28	Email, SGC
	Indicador 29	Email, SGC
	Indicador 30	Email, SGC

**Notas Explicativas**

Objetivo	Indicador	Nota Explicativa
Objetivo 1	Indicador 1	N.º processos concluídos
	Indicador 2	Número de remunerações corrigidas
	Indicador 3	Tempo Médio de emissão das certidões
	Indicador 4	Porcentagem de processos concluídos face ao total de processos instaurados
Objetivo 2	Indicador 5	Número de sessões de esclarecimento
	Indicador 6	Número de polos implementados
Objetivo 3	Indicador 7	Número de processos registados face ao total de processos abertos
	Indicador 8	Número de sessões de esclarecimento
Objetivo 4	Indicador 9	Tempo Médio
	Indicador 10	Número de dias
	Indicador 11	Tempo Médio
	Indicador 12	Tempo Médio
Objetivo 5	Indicador 13	Data de apresentação
	Indicador 14	Data de apresentação
	Indicador 15	Data de apresentação
Objetivo 6	Indicador 16	Número de dias
	Indicador 17	Número de dias
Objetivo 7	Indicador 18	Data de apresentação
	Indicador 19	Número de processos concluídos
Objetivo 8	Indicador 20	Tempo Médio
	Indicador 21	Tempo Médio
	Indicador 22	Tempo Médio
	Indicador 23	Tempo Médio
Objetivo 9	Indicador 24	Porcentagem de procedimentos formalizados face ao total de procedimentos
	Indicador 25	Porcentagem de procedimentos implementados face ao total de procedimentos
Objetivo 10	Indicador 26	Data de apresentação
	Indicador 27	Data de apresentação
Objetivo 11	Indicador 28	Porcentagem de solicitações respondidas dentro do prazo face ao total de solicitações
	Indicador 29	Número de sessões de esclarecimento
Objetivo 12	Indicador 30	Número de sessões de esclarecimento