



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2015

Versão Data: 2016-05

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		3,50		
Ob. 2 - Promover o esclarecimento dos beneficiários e contribuintes	4,50			
Ob. 3 - Reorganizar a Rede Respostas Sociais	5,00			
Ob. 4 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social	5,00			
Ob. 5 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral	5,00			
Ob. 6 - Reorganizar o Arquivo do ISSA		4,00		
Ob. 7 - Garantir o tratamento atempado dos processos	5,00			
Ob. 8 - Definir critérios decisórios no âmbito de procedimentos judiciais e extrajudiciais de regularização de dívidas à segurança social.	5,00			
Ob. 9 - Implementar melhorias na infraestrutura de servidores utilizados nas aplicações web do ISSA			2,00	
Ob. 10 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações	5,00			
Ob. 11 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC		3,00		
Ob. 12 - Elaborar a estrutura do manual de controlo interno do ISSA			2,00	
Ob. 13 - Garantir a qualidade na fiscalização a Equipamentos Sociais		4,00		

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	35%						4,50
Ob. 1 -Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva	Ponderação	25%						3,50
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.1 - Número de processos de fiscalização a contribuintes concluídos	n.a.	1000	Atinge - [900 a 1200]; Não atinge <900; Supera >1200	25%	1076 processos concluídos	3	Atingido	
Ind.2 - Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente	n.a.	[65% a 75%]	Atinge - [65%;75%]; Não atinge <65% Supera >75%	25%	5066 / 7813 *100 = 64,84%	1	Não atingido	
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%	Total processos =25 Nº. dias = 64 64 / 25 =2,56	5	Superado	
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%	Em curso 107 crimes contra a Segurança Social	5	Superado	
Ob. 2 - Promover o esclarecimento dos beneficiários e contribuintes	Ponderação	25%						4,50
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.5 - Promover sessões de esclarecimento internas	n.a.	2 sessões de esclarecimento	Atinge - 1-2; Não atinge <1 Supera >2	75%	Realizadas 26 sessões de esclarecimento	5	Superado	
Ind.6 - Promover sessões de esclarecimento com entidades externas	n.a.	2 sessões de esclarecimento	Atinge - 1-2; Não atinge <1 Supera >2	25%	1 sessão de esclarecimento com RIAC	3	Atingido	

Ob. 3 - Reorganizar a Rede Respostas Sociais		Ponderação 25%		5,00				
Indicadores		2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
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.		n.a.	31 de Agosto	Atinge: [15 a 31 de Agosto] Não atinge >31 de Agosto Supera <15 de Agosto	50%	Em datas distintas mas todas superam	5	Superado
Ind.8 Elaboração de Proposta de Reorganização das respostas sociais em função das necessidades sociais		n.a.	30 de Novembro	Atinge: [15 a 30 de Novembro] Não atinge>30 de Novembro Supera <15 de Novembro	50%	7 de Maio	5	Superado
Ob. 4 - Redefinir o Modelo de Intervenção Social		Ponderação 25%		5,00				
Indicadores		2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.9 Elaboração de proposta orientadora para a implementação dos pólos locais de desenvolvimento e coesão social		n.a.	30 de Setembro	Atinge [15 a 30 de Setembro]; Não atinge > 30 de Setembro; Supera < 30 de Setembro	30%	8 de junho	5	Superado
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%	4283	5	Superado
Ind.11. Elaboração de relatório de Avaliação da metodologia intervenção social na área de Infância e Juventude no ISSA,IPRA		n.a.	31 de Maio	Atinge [15 a 31 de Maio] Não atinge >31 de Maio Supera < de 15 de Maio	30%	7 de maio	5	Superado
Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação 35%		4,10				
Ob. 5 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral		Ponderação 20%		5,00				
Indicadores		2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.12 - Assegurar a revisão do procedimento e metodologia do tratamento de reclamações		n.a.	31 de Outubro	Atinge [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro	50%	Aprovado e disponibilizado na intranet a 15-04-2015	5	Superado
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%	5,50 dias	5	Superado
Ob. 6 - Reorganizar o Arquivo do ISSA		Ponderação 10%		4,00				
Indicadores		2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.14 - Proceder à triagem da documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha de Santa Maria,		n.a.	31 de Outubro	Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro	25%	30-09-2016	5	Superado
Ind.15 - Proceder à triagem da documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha da Graciosa		n.a.	31 de Outubro	Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro	25%	30-09-2016	5	Superado
Ind.16 - Proceder à triagem da documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha das Flores		n.a.	31 de Outubro	Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro	25%	30-09-2016	5	Superado
Ind.17 - Eliminar a documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha de Santa Maria		n.a.	30 de Novembro	Atinge: [1 a 30 de novembro] Não atinge>30 de novembro Supera < 1 de novembro	10%	Por não existir portaria regional.	1	Não atingido
Ind.18 - Eliminar a documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha da Graciosa		n.a.	30 de Novembro	Atinge: [1 a 30 de novembro] Não atinge>30 de novembro Supera < 1 de novembro	10%	Por não existir portaria regional.	1	Não atingido
Ind.19 - Eliminar a documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA da ilha das Flores		n.a.	30 de Novembro	Atinge: [1 a 30 de novembro] Não atinge>30 de novembro Supera < 1 de novembro	5%	Por não existir portaria regional.	1	Não atingido
Ob. 7 - Garantir o tratamento atempado dos processos		Ponderação 20%		5,00				
Indicadores		2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
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%	4 dias	5	Superado
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%	Tempo médio de 45-50 dias	5	Superado
Ob. 8 - Definir critérios decisórios no âmbito de procedimentos judiciais e extrajudiciais de regularização de dívidas à segurança social.		Ponderação 10%		5,00				
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%	Concluído em 30-10-2015. Distribuição: SGC0410/2015/79160	5	Superado
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%	Concluído em 30-10-2015. Distribuição: SGC0410/2015/79160	5	Superado
Ob. 9 - Implementar melhorias na infraestrutura de servidores utilizados nas aplicações web do ISSA		Ponderação 10%		2,00				
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		n.a.	31 de Maio	Atinge [01 a 31 de Maio]; Não Atinge >31 de Maio; Supera < 01 de Maio	50%	Correio enviado a 12 de junho de 2015.	1	Não atingido
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%	Correio enviado a 12 de junho de 2015.	3	Atingido

Ob. 10 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações	Ponderação 10%						5,00	
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%	2537 Processos Concluídos	5	Superado	
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%	Janeiro – 32,2 dias; Fevereiro – 27 dias; Março – 27,5 dias. Abril – 26,04 dias. Maio – 27,7 dias. Junho – 28,8 dias. Julho – 30,9 dias. Julho – 30,9 dias. Agosto – 31,7 dias Setembro– 31,3dias	5	Superado	
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%	Fevereiro - 7,94 dias Março – 6,35 dias Abril - 7,53 dias Maio – 5,72 dias. Junho – 5,89 dias Julho – 9,41 dias Agosto – 5,70 dias Setembro – 7,66 Outubro – 9,51	5	Superado	
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%	Fevereiro - 4,78 dias Março - 4,90 dias Abril - 5,68 dias. Maio – 6,03 dias. Junho – 3,19 dias. Julho -2,67 dias. Agosto-3,03 dias. Setembro-2,55 dias. Outubro – 2,78 dias	5	Superado	
Ind.30 - Reduzir o tempo médio de tratamento dos Requerimentos de RSI a partir da data de entrada do requerimento (registo dos requerimentos)	n.a.	12 dias	Atinge [10 a 13 dias]; Não atinge > 13 dias; Supera < 10 dias.	20%	De acordo com a estatística do II disponível à data, o tempo médio de tratamento dos requerimentos de RSI, entre a data de entrada e a data de registo, em setembro foi de 6,85 dias superando-se neste mês. Efetuando a média dos últimos 7 meses, ficamos com uma média de 9,25, pelo que o objetivo, à data, encontra-se superado.	5	Superado	
Ob. 11 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC	Ponderação 10%						3,00	
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%	40,43%	3	Atingido	
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%	21,28%	3	Atingido	
Ob. 12 - Elaborar a estrutura do manual de controlo interno do ISSA	Ponderação 10%						2,00	
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%	27-11-2015	1	Não atingido	
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%	28-11-2015	3	Atingido	
Objetivos Operacionais de Qualidade								
Ponderação 30%						4,00		
Ob. 13 - Garantir a qualidade na fiscalização a Equipamentos Sociais	Ponderação 100%						4,00	
Indicadores	2014	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio	
Ind.35 - Promover a formação dos inspetores na área de equipamentos sociais	n.a.	31 de outubro	Atinge [15 a 31 de outubro]; Não atinge > 31 de outubro; Supera < 15 de outubro	50%	Sessões de esclarecimento realizadas nos dias 13 e 14 de abril	5	Superado	
Ind. 36 - Atualizar o manual de procedimentos da Divisão de Inspeção, nomeadamente, com a introdução dos procedimentos relativos à inspeção de equipamentos sociais	n.a.	30 de novembro	Atinge [15 a 30 de novembro]; Não atinge > 30 de novembro; Supera < 15 de novembro	50%	Entregue a 14 de novembro, enviado para CD a 16 de novembro	3	Atingido	

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	-8,9%
Coordenador Técnico	24	9	216	-13%
Assistentes Técnicos	324	8	2592	1,5%
Assistentes Operacionais	35	5	175	-5,7%
Inspetor Adjunto	19	9	171	0%
Inspetor Superior	3	12	36	100%
Técnico de Informática	16	9	144	-6,3%
Docente	4	12	48	0%
Ajudante de Creche	11	5	55	0%
Auxiliar de Limpeza	1	5	5	-100%
Enfermeira	1	12	12	0%
Servente	1	5	0	-100%
TOTAL	552	4919	4843	-1,5%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social	11.956.185,00	11.943.601,28	-0,11%
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores	1.059.300,00	1.058.677,54	-0,06%

Resultados

PARÂMETROS	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação	35%	35%	30%
Pontuação	4,50	4,10	4,00
Resultado do serviço	4,21		
	BOM		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Com os resultados registados neste Quadro de Avaliação, em que 7 dos 13 objetivos operacionais foram superados e 4 foram atingidos, o Conselho de Administração do ISSA propõe que seja atribuída Menção de Desempenho de Bom relativamente ao ano de 2015.

Gráfico 1 - Peso de cada parâmetro no resultado final

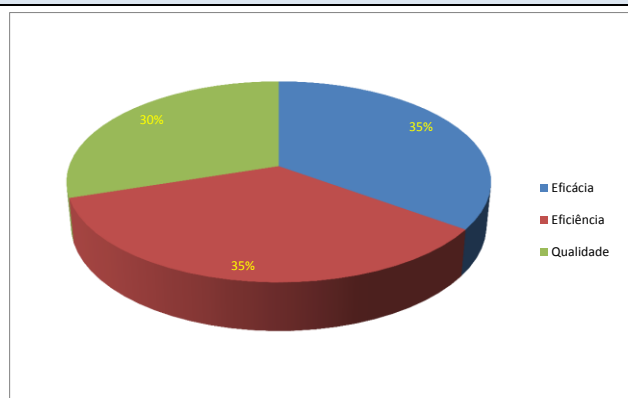
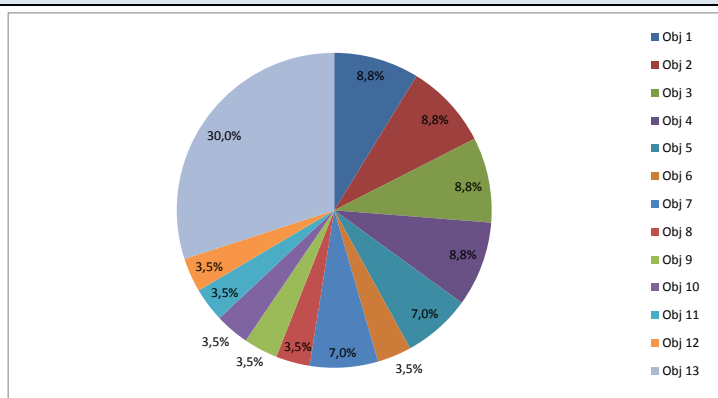


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



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
Objetivo 7	Indicador 19	Email e SGC
	Indicador 20	Email e SGC
Objetivo 8	Indicador 21	Email e SGC
	Indicador 22	Email e SGC
Objetivo 9	Indicador 23	Email e SGC
	Indicador 24	Email e SGC
Objetivo 10	Indicador 25	Email e SGC
	Indicador 26	Email,SGC e SESS
	Indicador 27	Email,SGC e SESS
Objetivo 11	Indicador 28	Email,SGC e SESS
	Indicador 29	Email,SGC
	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
Objetivo 7	Indicador 19	Data de apresentação
	Indicador 20	Tempo Médio
Objetivo 8	Indicador 21	Tempo Médio
	Indicador 22	Data de apresentação
Objetivo 9	Indicador 23	Data de apresentação
	Indicador 24	Data de apresentação
Objetivo 10	Indicador 25	Data de apresentação
	Indicador 26	Data de apresentação
	Indicador 27	Data de apresentação
	Indicador 28	Data de apresentação
Objetivo 11	Indicador 29	Data de apresentação
	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