



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2020

Versão 03 Data: 2019-12-05

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

Objectivos Estratégicos

OE 1: Garantir o cumprimento contributivo e prestacional

OE 2: Aumentar 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 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações				
Ob. 3 Aumentar a eficácia dos registos de qualificações de Entidades Empregadoras.				
Ob. 4 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Ob. 5 - Aumentar a eficiência na fiscalização a equipamentos sociais				
Ob. 6 - Operacionalizar as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.				
Ob. 7 - Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo até 1 200 kg.				
Ob.8- Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA				
Ob. 9 - Garantir as ações de integração e acompanhamento social a famílias e grupos sociais vulneráveis				
Ob. 10 - Garantir a celeridade na atribuição das prestações pecuniárias dos regimes de segurança social				
Ob. 11 - Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social				
Ob. 12 - Assegurar a Prestação da Conta da Segurança Social				
Ob. 13 - Formalizar e implementar procedimentos de gestão e controlo				
Ob. 14 - Assegurar a qualidade no apoio técnico às solicitações internas				

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	35%						
Obj. 1 - Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva.	35%						
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1 - Assegurar a conclusão de 650 processos de contribuintes		650	Supera > 780 processos Atinge [585 a 780] Não atinge <585 processos	35%			
Ind.2 - Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente		60%	Supera > 72% Atinge [54% a 72%] Não atinge <54%	35%			
Ind.3 - Garantir que o tempo médio de conclusão dos Processos Contraordenações – pendentes de instrução e decisão por parte do ISSA não ultrapasse os 125 dias		125 dias (seguidos)	Supera < 100 dias Atinge [100 a 138] Não atinge > 138 dias	30%			
Obj. 2 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações	35%						
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.4 - Assegurar a conclusão de 80 % de processos de fiscalização a beneficiários, registados até 31 de outubro de 2020		80%	Supera > 96% processos Atinge [72% a 96%] Não atinge < 72% processos	100%			

Ob. 3 Aumentar a eficácia dos registos de qualificações de Entidades Empregadoras.		30%					
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5 - Efetuar todos os enquadramentos nos regimes de segurança social competentes, de trabalhadores por conta de outrem, membros dos órgãos estatutários, serviço doméstico e demais enquadramentos do regime geral do sistema previdencial, em 5 dias.		5 dias (seguidos)	Supera < 4 dias Atinge [4 a 6] Não atinge > 6 dias	50%			
Ind.6 - Redução em 50 % do stock das qualificações de entidade empregadoras e entidades não empregadoras, pendentes de registo a 31 de dezembro de 2019, garantindo o tratamento das mesmas e o devido registo.		50%	Supera > 60% Atinge - [45% a 60%] Não atinge < 45%	50%			
Objetivos Operacionais de Eficiência		35%					
Ob. 4 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral		15%					
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.7 - Garantir que 70% das reclamações escritas da responsabilidade do atendimento sejam respondidas no prazo de 5 dias úteis		70%	Supera > 84% Atinge - [63% a 84%] Não atinge < 63%	100%			
Ob. 5 - Aumentar a eficiência na fiscalização a equipamentos sociais		15%					
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.8 - Assegurar a conclusão de 60% dos processos de fiscalização a equipamentos sociais iniciados antes de Janeiro de 2020		60%	Supera > 72% Atinge - [54% a 72%] Não atinge <54%	100%			
Ob. 6 - Operacionalizar as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.		10%					
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.9 - Assegurar a implementação de um sistema de controlo do processamento de remunerações, de forma a reduzir o número de erros		29 de Maio	Supera < 01 Maio Atinge [01/05 a 29/05] Não atinge > 29 Maio	100%			
Ob. 7 - Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo até 1 200 kg.		10%					
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.10 - Assegurar que os documentos, sem qualquer valor patrimonial, existentes nos serviços da SA de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta, e que atinjam os prazos de conservação administrativa, sejam eliminados.		1 200kg	Supera > 1 440Kg Atinge [1 080kg - 1 440kg] Não atinge <1 080Kg	100%			
Ob.8- Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA		10%					
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.11 - Garantir que, após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados, o tempo médio de elaboração das sínteses mensais de estatística do ISSA, IPRA não ultrapasse a meta definida	6 dias uteis	5 dias uteis	Supera < 4 dias uteis Atinge [4 a 6 dias] Não atinge > 6 dias uteis	100%			
Ob. 9- Garantir as ações de integração e acompanhamento social a famílias e grupos sociais vulneráveis		10%					
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.12 - Garantir a elaboração do diagnóstico e planos de intervenção familiares no âmbito do PIC para o sucesso educativo na freguesia da Maia		60% dos compromissos assinados com as famílias	Supera > 72% Atinge - [54% a 72%] Não atinge <54%	35%			
Ind.13 - Reforçar o acompanhamento a famílias da freguesia de Rabo de Peixe que demonstrem competências para a inserção laboral.		13 famílias acompanhadas para ingressar no mercado de trabalho	Supera >16 Atinge [12 a 16] Não atinge < 12	35%			
Ind.14 - Efetuar Ações locais de sensibilização/informação da legislação aplicada às famílias de acolhimento a idosos, por forma a incrementar o número de famílias de acolhimento de Idosos na RAA		Realizar 4 ações de sensibilização/informação	Supera >5 Atinge [4 a 5] Não atinge < 4	30%			
Ob. 10 - Garantir a celeridade na atribuição das prestações pecuniárias dos regimes de segurança social		10%					
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15 - 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.		8 dias (seguidos)	Supera < 6 dias Atinge [6 a 9] Não atinge > 9 dias	35%			
Ind.16 - Assegurar o tempo médio de registo dos processos do NPSPF, referentes ao subsídio de Funeral		7 dias (seguidos)	Supera < 6 dias Atinge [6-8] Não atinge > 8 dias	35%			
Ind.17 - Reduzir o tempo médio de conclusão dos requerimentos de pensão de sobrevivência e subsídio por morte	23 dias uteis	21 dias uteis	Supera < 17 dias Atinge [17;23] Não atinge > 23	30%			

Ob. 11 - Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social	10%						
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.18 - Assegurar que a 30 de Novembro são ultrapassados, em 50%, o número de pagamentos por terceiros realizados em 2019	120	180 pagamentos de terceiros	Supera > 216 Atinge [162 a 216] Não atinge < 162	100%			
Ob. 12 - Assegurar a Prestação da Conta da Segurança Social	10%						
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.19 - Assegurar o cumprimento do prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2019 (dias úteis)		102	Supera <92 dias Atinge [92 a 122] Não atinge > 122 dias	100%			

Objetivos Operacionais de Qualidade	30%						
--	------------	--	--	--	--	--	--

Ob. 13 - Formalizar e implementar procedimentos de gestão e controlo	50%						
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.20 - Definir procedimentos e elaborar instruções de trabalho em matéria de inscrição de pessoas singulares e entidades empregadoras, qualificação de trabalhadores, trabalhadores estrangeiros e relações internacionais, submetendo os mesmos à aprovação superior do Conselho Diretivo do ISSA		31/dez	Supera < 1/12 Atinge [1/12 a 31/12] Não atinge > 31/12	50%			
Ind.21 - Garantir que 25% das tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).		25%	Supera >30% Atinge [23% a 30%] Não atinge < 23%	50%			
Ob. 14 - Assegurar a qualidade no apoio técnico às solicitações internas	50%						
Indicadores	2019	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.22- Assegurar que 80% dos incidentes reportados por heldesks num único contato ficam resolvidos sem necessidade de serem reabertos		80%	Supera > 96% processos Atinge [72% a 96%] Não atinge < 72% processos	100%			

Meios disponíveis				
RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	3	0	
Dirigentes - Direção Intermédia	16	21	0	
Técnicos Superiores	12	129	0	
Assistentes Técnicos	8	332	0	
Assistentes Operacionais	5	30	0	
Pessoal de Inspeção	12	24	0	
Técnico de Informática	9	16	0	
Docente	12	3	0	
Ajudante de Creche	5	10	0	
Enfermeira	12	1	0	
TOTAL	0	569	0	

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)	Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social	14.518.805 €		
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores	958.000 €		

Resultados				
PARÁMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
Ponderação		35%	35%	30%
Pontuação		0,00	0,00	0,00
Resultado do serviço				

Proposta de menção de desempenho
Justificação:

Gráfico 1 - Peso de cada parâmetro no resultado final

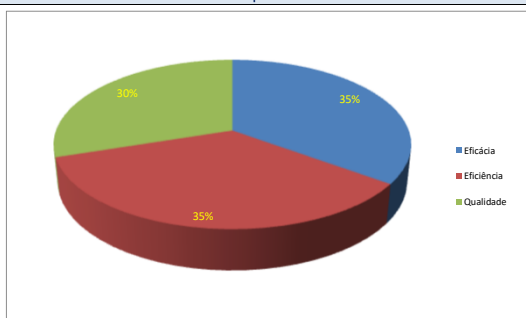
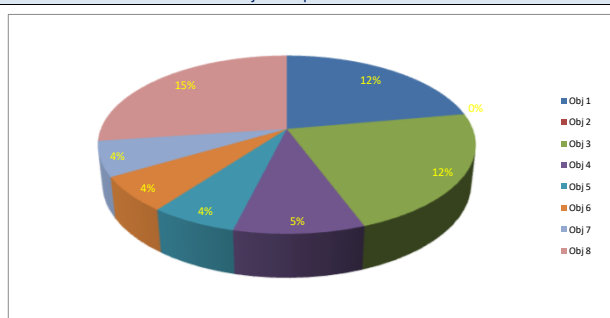


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação		
Objetivo 1	Indicador 1	Email, SGC
	Indicador 2	Email, SGC, Aplicações respetivas de Back-Office
	Indicador 3	Email, SGC
Objetivo 2	Indicador 4	Email, SGC, Aplicações respetivas de Back-Office
	Indicador 5	Email, SGC
Objetivo 3	Indicador 6	Listagens que remetem para as Chefias acerca das distribuições SGC's pendentes com mais de 15 dias, em que se visualizam a data de entrada do SGC, se está pendente e onde. Neste momento existem 468 SGC's pendentes na DE com mais de 15 dias, 146 deram entrada em 2020, portanto existe um stock de 366 processos pendentes.
Objetivo 4	Indicador 7	SGC
Objetivo 5	Indicador 8	Email, SGC
Objetivo 6	Indicador 9	Email, SGC, Aplicação própria
Objetivo 7	Indicador 10	Email, SGC
Objetivo 8	Indicador 11	Email
Objetivo 9	Indicador 12	Email, SGC
	Indicador 13	Email, SGC
	Indicador 14	Email, SGC
Objetivo 10	Indicador 15	SGC e Aplicação própria de Back-Office
	Indicador 16	SGC e Aplicação própria de Back-Office
Objetivo 11	Indicador 17	SGC e Aplicação própria de Back-Office
Objetivo 12	Indicador 18	Email, SGC
Objetivo 12	Indicador 19	Email, SGC
Objetivo 13	Indicador 20	Email, SGC
Objetivo 14	Indicador 22	Email, SGC, Aplicação própria

Notas Explicativas		
Objetivo 1	Indicador 1	Número de processos concluídos
	Indicador 2	Número total de remunerações corrigidas face ao total de remunerações do ano corrente
	Indicador 3	Tempo médio para a conclusão dos processos
Objetivo 2	Indicador 4	Total de processos concluídos face ao número total de processos instaurados
	Indicador 5	Data de conclusão
Objetivo 3	Indicador 6	Neste caso, o Stock das qualificações pendentes a considerar como ponto de partida, é o número de SGC's pendentes na DE, sobre estes assuntos, que faltam analisar e registar a decisão em IDQ (enquanto este "registo" e não o registo em SGC, uma vez que os processos pendentes já deram entrada e estão registados em SGC). Mensalmente verifica-se a evolução e o número de processos pendentes com data anterior a 31-12-2019, trabalhados e concluídos. No final do ano pretende-se ter concluído 50 % ou mais (para superar).
Objetivo 4	Indicador 7	Total de reclamações respondidas no prazo de 5 dias face ao total de reclamações respondidas
Objetivo 5	Indicador 8	Total de processos de fiscalização que iniciaram antes de 2020 e concluídos face ao total de processos de fiscalização instaurados
Objetivo 6	Indicador 9	Data de conclusão. Data esta que foi sdefinida e indicada pela DRHAJ (Divisão de Recursos Humanos e Apoio Jurídico)
Objetivo 7	Indicador 10	Volume de documentação disponível
Objetivo 8	Indicador 11	Data de conclusão
	Indicador 12	Total de compromissos assinados
Objetivo 9	Indicador 13	Total de famílias integradas em mercado de trabalho face ao total de famílias acompanhadas
	Indicador 14	Número de ações de sensibilização
Objetivo 10	Indicador 15	Tempo médio para o registo
	Indicador 16	Tempo médio para o registo
	Indicador 17	"Tempo Médio de Conclusão" é a terminologia utilizada pelo CNP, pelo II,IP e pela DPD, no atual sistema de pensões. Portanto, para ficar em concordância, entende-se como mais adequado o termo em questão, a saber: "tempo de médio de conclusão" dos requerimentos respeitantes às pensões em apreço.
Objetivo 11	Indicador 18	Data escolhida para haver possibilidade de avaliar os resultados do QUAR deste ano.
Objetivo 12	Indicador 19	Data de entrega
Objetivo 13	Indicador 20	Data do SGC disponibilizando, à consideração superior, os procedimentos e Instruções de Trabalho
Objetivo 13	Indicador 21	Número total de tesourarias com terminal de pagamento automático e com ligação à Gestão de Tesouraria face ao total de
	Indicador 22	Total de incidentes reportados por helpdesks reabertos face ao total de incidentes reportados por Helpdesk e resolvidos