



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2019

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: 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 de enquadramento   |        |        |            |      |
| Ob. 3 - Implementar o Contact Center no ISSA   |        |        |            |      |
| Ob. 4- Redefinir o modelo de intervenção social  |        |        |            |      |
| Ob. 5 -Operacionalizar as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.                                 |        |        |            |      |
| Ob. 6 - Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social  |        |        |            |      |
| Ob. 7 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral  |        |        |            |      |
| Ob. 8- 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. 9 - Reduzir o n.º de processos por ficheiro em arquivo do NPE  |        |        |            |      |
| Ob. 10 - Aumentar a eficiência na fiscalização a equipamentos sociais  |        |        |            |      |
| Ob. 11- Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA   |        |        |            |      |
| Ob. 12 - Promover a articulação inter-departamental.   |        |        |            |      |
| Ob.13 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC  |        |        |            |      |

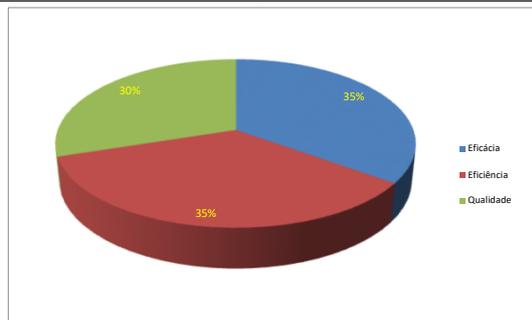
### Objetivos Operacionais

| Objetivos Operacionais de Eficácia  | 35%  |      |  |      |           |               |        |
|---|------|------|--|------|-----------|---------------|--------|
| Ob. 1 -Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva.  | 25%  |      |  |      |           |               |        |
| Indicadores   | 2018 | Meta | Superação  | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.1. Assegurar, a 30 de novembro de 2019, a conclusão de 80% dos processos de contribuintes iniciados antes de 1 de janeiro de 2019   |      | 80%  | Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72%<br>Supera >96% | 35%  |           |               |        |
| Ind.2. Assegurar o aumento do número de contribuintes estratégicos acompanhados por equipa especializada de contas correntes.   |      | 80%  | Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96% | 30%  |           |               |        |
| Ind.3. Garantir que são efetuados 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. |      | 80%  | Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96% | 35%  |           |               |        |

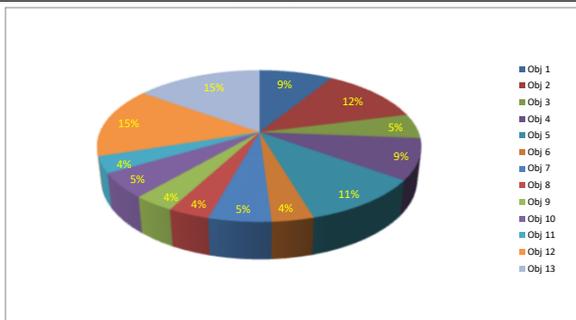
| Ob. 2 - Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações de enquadramento  |      | 35%   |  |      |           |               |        |
|---|------|---|--|------|-----------|---------------|--------|
| Indicadores   | 2018 | Meta  | Superação  | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.4. Assegurar a conclusão de 80% de processos de fiscalização a beneficiários pedidos por BO até 31 de outubro de 2019   |      | 80%   | Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72%<br>Supera >96%   | 20%  |           |               |        |
| Ind.5. Assegurar o tempo médio de deferimento até 110 dias a 40% dos requerimentos de pensão de invalidez e complementos por dependência.   |      | 40%   | Atinge: [36% a 48%]; não atinge: <36%; supera:>48%   | 20%  |           |               |        |
| Ind.6. Garantir a verificação do direito à pensão de sobrevivência dos pensionistas de sobrevivência maiores de 18 anos, na qualidade descendentes com deficiência, cruzando a informação de um ficheiro de pensionistas do CNP com PF, PSI, IDQ e GR, até dezembro de 2019 |      | Data de conclusão 31-12-2019  | Atinge: [01/12 a 31/12]; não atinge: >31/12; supera:<01/12   | 20%  |           |               |        |
| Ind.7. 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  | Atinge [6 a 9 dias]<br>Não atinge > 9 dias<br>Supera < 6 dias  | 20%  |           |               |        |
| Ind.8. Certificar que o tempo médio de tratamento dos Requerimentos de RSI são 11 dias a contar da data de entrada do requerimento.   |      | 11 dias   | Atinge [9 a 12 dias]; Não atinge > 12 dias; Supera < 9 dias.   | 20%  |           |               |        |
| Ob. 3 - Implementar o Contact Center no ISSA  |      | 15%   |  |      |           |               |        |
| Indicadores   | 2018 | Meta  | Superação  | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.9. Assegurar a disponibilização do Contact Center aos cidadãos  |      | out/19  | Atinge [01/10 a 31/10]; Não atinge >31/10; Supera < 01/10  | 100% |           |               |        |
| Ob. 4 - Redefinir o modelo de intervenção social  |      | 25%   |  |      |           |               |        |
| Indicadores   | 2018 | Meta  | Superação  | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.10. Garantir a elaboração do diagnóstico e planos de intervenção familiares, no âmbito do PIC para o sucesso educativo no concelho de Povoação  |      | 75% dos compromissos assinados com as famílias  | Atinge [68% a 90%]; Não atinge < 68; Supera >90%   | 30%  |           |               |        |
| Ind.11. Garantir a elaboração do diagnóstico e planos de intervenção familiares, no âmbito do PIC para o sucesso educativo no concelho de Nordeste  |      | 75% dos compromissos assinados com as famílias  | Atinge [68% a 90%]; Não atinge < 68; Supera >90%   | 30%  |           |               |        |
| Ind.12. Garantir a implementação do Polo de Desenvolvimento e Coesão Social da ilha Terceira  |      | 30 de novembro  | Atinge [01/11 a 30/11]; Não atinge > 30/11; Supera <01/11  | 40%  |           |               |        |
| Objetivos Operacionais de Eficiência  |      | 35%   |  |      |           |               |        |
| Ob. 5 -Operacionalizar as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.  |      | 30%   |  |      |           |               |        |
| Indicadores   | 2018 | Meta  | Superação  | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.13. Assegurar o levantamento das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.   |      | Mês seguinte ao termo do processo de avaliação de desempenho do trabalhador para 90 % dos trabalhadores | Atinge: [15 a 30 do mês seguinte]; não atinge: > dia 30 do mês seguinte<br>supera:< dia 15 do mês seguinte | 50%  |           |               |        |
| Ind.14. Garantir a concretização das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão  |      | Mês seguinte ao despacho de autorização   | Atinge: [15 a 30 do mês seguinte]; não atinge: > dia 30 do mês seguinte<br>supera:< dia 15 do mês seguinte | 50%  |           |               |        |
| Ob. 6 - Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social   |      | 10%   |  |      |           |               |        |
| Indicadores   | 2018 | Meta  | Superação  | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.15. Assegurar que, a 30 de Novembro, 1499 processos tenham acordo prestacional  |      | 1.499 processos com acordo prestacional   | Atinge: [1349 a 1799] Não atinge< 1349<br>Supera > 1799  | 100% |           |               |        |
| Ob. 7 - Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral   |      | 15%   |  |      |           |               |        |
| Indicadores   | 2018 | Meta  | Superação  | Peso | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.16. Garantir a resposta atempada de reclamações escritas da responsabilidade do atendimento   |      | 6 dias  | Atinge - [5 a 7]<br>Não atinge >7<br>Supera <5   | 100% |           |               |        |
| Ob. 8 - 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  | 2018       | Meta          | Superação   | Peso       | Realizado | Classificação | Desvio |
|--|------------|---------------|---|------------|-----------|---------------|--------|
| Ind.17 - Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços da SA de Ponta Delgada.   |            | 15/dez        | Atinge - 15 /11 a 15/12<br>Não atinge - > 15/12<br>Supera < 15/11                 | 40%        |           |               |        |
| Ind.18 - Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços da SA de Angra do Heroísmo.   |            | 15/dez        | Atinge - 15 /11 a 15/12<br>Não atinge - > 15/12<br>Supera < 15/11                 | 40%        |           |               |        |
| Ind.19 - Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços da SA da Horta.   |            | 15/dez        | Atinge - 15 /11 a 15/12<br>Não atinge - > 15/12<br>Supera < 15/11                 | 20%        |           |               |        |
| <b>Ob. 9 - Reduzir o n.º de processos por ficheiro em arquivo do NPE</b>   | <b>10%</b> |               |   |            |           |               |        |
| Indicadores  | 2018       | Meta          | Superação   | Peso       | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind. 20-Proceder ao tratamento dos 29 ficheiros em arquivo do NPE até 31 de Outubro  |            | 31/out        | Atinge : [01/10 a 31/10]<br>Não atinge > 31/10<br>Supera < 01/10                  | 100%       |           |               |        |
| <b>Ob. 10 - Aumentar a eficiência na fiscalização a equipamentos sociais</b>   | <b>15%</b> |               |   |            |           |               |        |
| Indicadores  | 2018       | Meta          | Superação   | Peso       | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.21- Assegurar a conclusão de 60% dos processos de fiscalização a equipamentos sociais iniciados antes de Janeiro de 2019   |            | 60%           | Atinge - [54% a 72%];<br>Não atinge < 54%;<br>Supera >72%                         | 50%        |           |               |        |
| Ind. 22 - Certificar que tempo médio de conclusão dos Processos de CO – Equipamentos Sociais não ultrapassa os 730 dias  |            | 730 dias      | Atinge [584 a 803 dias];<br>Não atinge > 803 dias;<br>Supera < 584 dias.          | 50%        |           |               |        |
| <b>Ob. 11- Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA</b>  | <b>10%</b> |               |   |            |           |               |        |
| Indicadores  | 2018       | Meta          | Superação   | Peso       | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.23 -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  |            | 5 dias uteis  | Atinge – [4 a 6 dias uteis]<br>Não atinge > 6 dias uteis<br>Supera < 4 dias uteis | 100%       |           |               |        |
| <b>Objetivos Operacionais de Qualidade</b>   |            |               |   | <b>30%</b> |           |               |        |
| <b>Ob. 12 - Promover a articulação inter-departamental.</b>  | <b>50%</b> |               |   |            |           |               |        |
| Indicadores  | 2018       | Meta          | Superação   | Peso       | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind.24 - Realizar ações de formação e reciclagem relativas ao novo regime contributivos dos trabalhadores independentes no sentido de melhorar a capacidade de atendimento e articulação da Divisão de Enquadramento com os Núcleos de Atendimento e serviços da RIAC. |            | 5 formações   | Atinge [5 a 6];<br>Não atinge < 5 formações;<br>Supera > 6 formações.             | 100%       |           |               |        |
| <b>Ob.13 - Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC</b>   | <b>50%</b> |               |   |            |           |               |        |
| Indicadores  | 2018       | Meta          | Superação   | Peso       | Realizado | Classificação | Desvio |
| Ind. 25-Documentar os procedimento definidos na DGFOC no ambito da DOC (% Instruções propostas/ total de procedimentos do DOC)   |            | 80%           | Atinge - [72%;96%];<br>Não atinge <72%<br>Supera >96%                             | 50%        |           |               |        |
| Ind. 26 - Documentar os procedimento definidos na DGFOC no ambito da DGF (% Instruções propostas/ total de procedimentos da DGF)   |            | 80%           | Atinge - [72%;96%];<br>Não atinge <72%<br>Supera >96%                             | 50%        |           |               |        |
| <b>Meios disponíveis</b>   |            |               |   |            |           |               |        |
| RECURSOS HUMANOS   |            | Pontuação     | Estimado  | Realizado  | Desvio    |               |        |
| Dirigentes - Direção superior  | 3          | 20            | 60  | 0          |           |               |        |
| Dirigentes - Direção intermédia  | 18         | 16            | 288   | 0          |           |               |        |
| Técnicos Superiores  | 114        | 12            | 1368  | 0          |           |               |        |
| Assistentes Técnicos   | 334        | 8             | 2672  | 0          |           |               |        |
| Assistentes Operacionais   | 27         | 5             | 135   | 0          |           |               |        |
| Pessoal de Inspeção  | 24         | 12            | 288   | 0          |           |               |        |
| Técnico de Informática   | 16         | 9             | 144   | 0          |           |               |        |
| Docente  | 3          | 12            | 36  | 0          |           |               |        |
| Ajudante de Creche   | 9          | 5             | 45  | 0          |           |               |        |
| Enfermeira   | 1          | 12            | 12  | 0          |           |               |        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>549</b> |               | <b>5048</b>   | <b>0</b>   |           |               |        |
| RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)  |            | Estimado (m€) | Realizado   | Desvio     |           |               |        |
| Funcionamento Orçamento da Segurança Social  |            | 14.485.750 €  |   |            |           |               |        |
| Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores  |            | 1.454.970 €   |   |            |           |               |        |
| <b>Resultados</b>  |            |               |   |            |           |               |        |
| PARÂMETROS   |            | Eficácia      | Eficiência  | Qualidade  |           |               |        |
| Ponderação   |            | <b>35%</b>    | <b>35%</b>  | <b>30%</b> |           |               |        |
| Pontuação  |            | 0,00          | 0,00  | 0,00       |           |               |        |
| <b>Resultado do serviço</b>  |            |               |   |            |           |               |        |
| <b>Proposta de menção de desempenho</b>  |            |               |   |            |           |               |        |
| 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           |
| Objetivo 2  | Indicador 4  | Email e SGC           |
|             | Indicador 5  | Email e SGC           |
|             | Indicador 6  | Email e SGC           |
|             | Indicador 7  | Email e SGC           |
|             | Indicador 8  | Email e SGC           |
| Objetivo 3  | Indicador 9  | Email e SGC           |
|             | Indicador 10 | Email e SGC           |
| Objetivo 4  | Indicador 11 | Email e SGC           |
|             | Indicador 12 | Email e SGC           |
| Objetivo 5  | Indicador 13 | Email e SGC           |
| Objetivo 6  | Indicador 14 | Email e SGC           |
| Objetivo 7  | Indicador 15 | Email e SGC           |
| Objetivo 8  | Indicador 16 | Email e SGC           |
| Objetivo 9  | Indicador 17 | Email e SGC           |
|             | Indicador 18 | Email e SGC           |
| Objetivo 10 | Indicador 19 | Email e SGC           |
|             | Indicador 20 | Email e SGC           |
| Objetivo 11 | Indicador 21 | Email e SGC           |
| Objetivo 12 | Indicador 22 | Email e SGC           |
| Objetivo 13 | Indicador 23 | Email, SGC e SESS-Web |
| Objetivo 13 | Indicador 24 | Email e SGC           |
| Objetivo 13 | Indicador 25 | Email e SGC           |
| Objetivo 13 | Indicador 26 | Email e SGC           |

**Notas Explicativas**

| Objetivo    | Indicador    | Nota Explicativa  |
|-------------|--------------|---|
| Objetivo 1  | Indicador 1  | % de processos concluídos (N.º processos concluídos/total de processos iniciados antes de Janeiro-19)                   |
|             | Indicador 2  | Número de contribuintes   |
|             | Indicador 3  | Número de dias necessários para o enquadramento nos regimes de Segurança Social   |
| Objetivo 2  | Indicador 4  | % de processos de fiscalização concluídos (N.º processos fiscalizados/total de processos )                              |
|             | Indicador 5  | Tempo médio de deferimento  |
|             | Indicador 6  | Data de conclusão   |
|             | Indicador 7  | Tempo médio de tratamento   |
|             | Indicador 8  | Tempo médio de tratamento   |
| Objetivo 3  | Indicador 9  | Data de conclusão   |
| Objetivo 4  | Indicador 10 | % de compromissos assinados (N.º de processos com diagnóstico e planos de intervenção/Total dos compromissos assinados) |
|             | Indicador 11 | % de compromissos assinados (N.º de processos com diagnóstico e planos de intervenção/Total dos compromissos assinados) |
| Objetivo 5  | Indicador 12 | Data de implementação   |
|             | Indicador 13 | Data de conclusão   |
| Objetivo 6  | Indicador 14 | Data de conclusão   |
| Objetivo 7  | Indicador 15 | N.º de processos com acordo prestacional  |
| Objetivo 8  | Indicador 16 | Data de conclusão   |
|             | Indicador 17 | Data de conclusão   |
| Objetivo 9  | Indicador 18 | Data de conclusão   |
|             | Indicador 19 | Data de conclusão   |
| Objetivo 10 | Indicador 20 | Data de conclusão   |
| Objetivo 10 | Indicador 21 | % de processos concluídos (N.º processos concluídos/total de processos iniciados antes de Janeiro-19)                   |
| Objetivo 11 | Indicador 22 | Tempo Médio   |
| Objetivo 12 | Indicador 23 | Data de conclusão   |
| Objetivo 13 | Indicador 24 | N.º de formações  |
| Objetivo 13 | Indicador 25 | % de procedimentos documentados   |
|             | Indicador 26 | % de procedimentos documentados   |