



Formação do Documento: 2011-01-12-2016

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.
Obj.1 - Garantir o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e evasão contributivas	5			
Obj. 2 - Assegurar a cobrança de dívida à Segurança Social	5			
Obj.3 - Assegurar a resolução de situações apresentadas no 1.º contato com os Serviços, relacionadas com apoios nacionais e complementos regionais, no âmbito da COVID 19		3		
Obj.4 - Combater a fraude e evasão prestacionais		3		
Obj. 5 - Melhorar o desempenho no atendimento	5			
Obj.6 Garantir a celeridade na atribuição de pensões e prestações		4		
Obj.7 - Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis	5			
Obj.8 Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública		4,2		
Obj.9 - Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA		3		
Obj.10 - Garantir que 70% das tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).	5			
Obj. 11 - Elaborar o mapa detalhado dos procedimentos DGFOC	5			

Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	Ponderação	35%	4
Obj.1 - Garantir o cumprimento das obrigações contributivas, combater a fraude e evasão contributivas	Ponderação	30%	
Indicadores	Fórmula	2021	2022
			Meta
			Superação
			Peso
			Realizado
			Classificação
			Desvio
Ind. 1 - Nº processos inspetivos a contribuintes, concluídos		440	≥450;≤600
			>600
			50%
			748
			5
			Superado
Ind. 2 Percentagem de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	=[(nº de contribuintes estratégicos acompanhados/total de contribuintes estratégicos)*100	n.a.	≥85,5%;≤99,5%
			>99,5%
			50%
			100%
			5
			Superado
Obj. 2 - Assegurar a cobrança de dívida à Segurança Social	Ponderação	30%	
Indicadores	Fórmula	2021	2022
			Meta
			Superação
			Peso
			Realizado
			Classificação
			Desvio
Ind. 3 - Taxa de crescimento do valor cobrado da dívida à Segurança Social, no ano 2022, face a 2021	=(valor cobrado em 2022-valor cobrado em 2021)/valor cobrado em 2021)*100	8.202.193,37€	≥5%;≤10%
			>10%
			100%
			14,6%
			5
			Superado
Obj.3 - Assegurar a resolução de situações apresentadas no 1.º contato com os Serviços, relacionadas com apoios nacionais e complementos regionais, no âmbito da COVID 19	Ponderação	20%	
Indicadores	Fórmula	2021	2022
			Meta
			Superação
			Peso
			Realizado
			Classificação
			Desvio
Ind. 4 - Percentagem de situações resolvidas no 1.º contato, no âmbito dos apoios nacionais e complementos regionais COVID 19, das entidades empregadoras (TCD's, MOE's SD e TI's)	=[(nº de situações resolvidas no 1º contato/nº total de contatos estabelecidos no âmbito da Covid 19)*100	n.a.	≥72%;≤96%
			>96%
			100%
			72,5%
			3
			Atingido
Obj.4 - Combater a fraude e evasão prestacionais	Ponderação	20%	
Indicadores	Fórmula	2021	2022
			Meta
			Superação
			Peso
			Realizado
			Classificação
			Desvio
Ind. 5 - Percentagem de processos inspetivos efetuados a beneficiários de RSI e SEE	=[(nº de processos inspetivos realizados a beneficiários do RSI e SEE/total de processos inspetivos efetuados)*100	n.a.	≥45%;≤60%
			>60%
			100%
			50%
			3
			Atingido

Objetivos Operacionais de Eficiência			35%				4			
Obj. 5 - Melhorar o desempenho no atendimento			Ponderação 20%							
Indicadores	Fórmula	2021	2022							
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind. 6 - Percentagem de reclamações escritas da responsabilidade do serviço de atendimento, respondidas no prazo médio de 3 dias.	= $(\bar{x}$ do Σ do número de dias decorridos entre a entrada da reclamação e a data de resposta)	n.a.	$\geq 63\%; \leq 84\%$	>84%	100%	100%	5	Superado		
Obj.6 Garantir a celeridade na atribuição de pensões e prestações			Ponderação 20%							
Indicadores	Fórmula	2021	2022							
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.7 - Tempo médio entre a data de entrada do requerimento de subsídio de desemprego e a data de registo na base de dados, aferido mensalmente	= $(\bar{x}$ do Σ do número de dias decorridos entre a entrada do requerimento e a data de registo na base de dados)	n.a.	≥ 8 dias; ≤ 11 dias	< 8 dias	35%	10,8 dias	3	Atingido		
Ind.8 - Tempo médio de organização do processo administrativo, excluindo o processo médico, de atribuição de pensão de invalidez	= $(\bar{x}$ do Σ do número de dias decorridos na organização do processo administrativo)	n.a.	≥ 28 dias; ≤ 39 dias	< 28 dias	30%	12,2 dias	5	Superado		
Ind.9 - Tempo médio entre a data de entrada do requerimento de Prestação Social para a Inclusão no NPSS/PSI e data de registo na base de dados (contabilizados mensalmente em EXEL)	= $(\bar{x}$ do Σ do número de dias decorridos entre a entrada do requerimento e a data de registo na base de dados)	n.a.	≥ 8 dias; ≤ 11 dias	< 8 dias	35%	9 dias	3	Atingido		
Obj.7 - Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis			Ponderação 20%							
Indicadores	Fórmula	2021	2022							
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.10 - Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares elaborados no âmbito do PIC, para o sucesso educativo, no concelho de Lagoa	= $(\text{n}^\circ \text{ diagnósticos e planos de intervenção celebrados} / \text{total de famílias a abranger}) * 100$	n.a.	$\geq 54\%; \leq 72\%$	>72%	50%	100%	5	Superado		
Ind.11 - Nº de ações de sensibilização/informação da legislação aplicada às famílias de acolhimento a Idosos		n.a.	$\geq 4; \leq 6$	> 6	50%	10	5	Superado		
Obj.8 Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública			Ponderação 20%							
Indicadores	Fórmula	2021	2022							
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.12 - Tempo médio decorrido entre o envio dos convites ou do anúncio, contado desde a data da receção da decisão de contratar, até ao envio dos convites/anúncio.	= $(\bar{x}$ do Σ do número de dias decorridos entre a data de receção e a data de envio dos convites/anúncio)	n.a.	≥ 3 dias; ≤ 7 dias	< 3 dias	40%	2 dias	5	superado		
Ind.13 -Tempo médio decorrido entre a data da receção no NCP, da decisão de adjudicar, até à notificação de adjudicação.	= $(\bar{x}$ do Σ do número de dias decorridos entre a data de receção e a data de notificação de adjudicação)	n.a.	≥ 2 dias; ≤ 5 dias	< 2 dias	40%	2 dias	3	Atingido		
Ind.14 - Percentagem de relatórios de monitorização/controlo de contratos de contratação pública, com prazo de vigência superior a seis meses, elaborados dentro do prazo (≥ 1 dias; ≤ 3 dias em relação ao último dia do mês a que se refere)	= $(\text{n}^\circ \text{ de relatórios elaborados dentro do prazo} / \text{n}^\circ \text{ de relatórios elaborados}) * 100$		$\geq 72\%; \leq 96\%$	>96%	20%	100%	5	Superado		
Obj.9 - Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA			Ponderação 20%							
Indicadores	Fórmula	2021	2022							
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.15 - Data de divulgação das sínteses estatísticas, com uma seleção dos principais indicadores de prestações nacionais e complementos regionais	= $(\bar{x}$ do nº de dias decorridos entre a disponibilização dos dados e a respetiva divulgação)	n.a.	≥ 3 dias; ≤ 5 dias	<3 dias	100%	5	3	Atingido		
Objetivos Operacionais de Qualidade			30%				5			
Obj.10 - Garantir que 70% das tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).			Ponderação 50%							
Indicadores	Fórmula	2021	2022							
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind.16 - Percentagem de tesourarias com Terminal de Pagamento Automático, com ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).	= $(\text{n}^\circ \text{ total de tesourarias com ligação} / \text{n}^\circ \text{ total de tesourarias}) * 100$	37%	$\geq 54\%; \leq 72\%$	>72%	100%	75%	5	Superado		
Obj. 11 - Elaborar o mapa detalhado dos procedimentos DGFOC			Ponderação 50%							
Indicadores	Fórmula	2021	2022							
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio		
Ind. 17 - Data de conclusão da elaboração do mapa detalhado dos Procedimentos DGFOC (Procedimentos de Qualidade / Informação Orçamental / Enquadramento Legal)		n.a.	entre 2/11/2022 e 30/11/2022	antes de 2/11/2022	100%	26/10/2022	5	Superado		

Meios disponíveis

RECURSOS HUMANOS		Pontuação	Estimado	Realizado		Desvio
Dirigentes - Direção superior		20	3	3	60	→ 0,00%
Dirigentes - Direção intermédia		16	20	21	336	↑ 5,00%
Técnicos Superiores		12	193	152	1824	↓ -21,24%
Assistentes Técnicos		8	362	331	2648	↓ -8,56%
Assistentes Operacionais		5	29	28	140	↓ -3,45%
Pessoal de Inspeção		12	28	27	324	↓ -3,57%
Pessoal de Informática		9	19	15	135	↓ -21,05%
Docente		12	3	3	36	→ 0,00%
Ajudante de Creche		5	10	10	50	→ 0,00%
Enfermeira		12	0		0	#DIV/0!
TOTAL	0		667	590	5553	↓ -11,54%

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)		Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social		16.177.100 €	16.400.000 €	↑ 1,38%
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores		635.805 €	450.000 €	↓ -29,22%

Resultados

PARÂMETROS	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade
		35%	35%	30%
Pontuação		4,20	4,16	5,00
Resultado do serviço		4,43		

Proposta de menção de desempenho

Justificação:

Gráfico 1 - Peso de cada parâmetro no resultado final

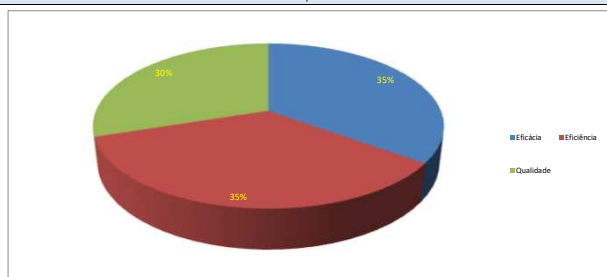
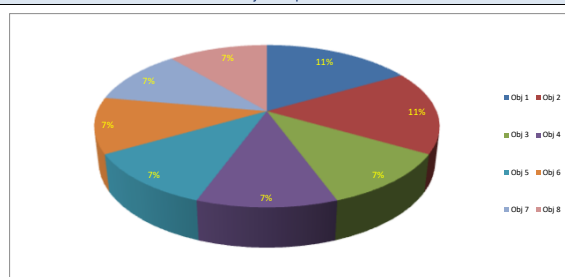


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação

Objetivo	Indicador	Fonte de verificação
Objetivo 1	Indicador 1	Email, SGC
	Indicador 2	Email, SGC, Aplicações respetivas de Back-Office
Objetivo 2	Indicador 3	Email, SGC,
	Indicador 4	Aplicação própria
Objetivo 4	Indicador 5	Email, SGC, Aplicações respetivas de Back-Office
	Indicador 6	SGC
Objetivo 6	Indicador 7	SGC e Aplicação própria de Back-Office
	Indicador 8	SGC e Aplicação própria de Back-Office
Objetivo 7	Indicador 9	SGC e Aplicação própria de Back-Office
	Indicador 10	Email, SGC
Objetivo 8	Indicador 11	Email, SGC,
	Indicador 12	Email, SGC,
Objetivo 9	Indicador 13	Email, SGC,
	Indicador 14	Email, SGC,
Objetivo 10	Indicador 15	Email
	Indicador 16	Software próprio
Objetivo 11	Indicador 17	Email, SGC,