



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2021 - EXECUÇÃO

### 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.		3,6		
Ob.2 Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações de enquadramento	5			
Ob.3 Simplificar o processo de realização das provas de rendimento do CRP de pensionistas de outros sistemas de proteção social	5			
Ob.4 Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral	5			
Ob.5 Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA	3			
Ob.6 Potenciar a eficiência interna da atividade do ISSA		4		
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.	5			
Ob.8 Assegurar a Prestação da Conta da Segurança Social	5			
Ob.9 Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social		3		
Ob. 10 Garantir as ações de integração e acompanhamento social a famílias e grupos sociais vulneráveis		3		
Ob.11 Melhorar a qualidade das informações no âmbito dos complementos/apoios regionais COVID 19 da responsabilidade da Divisão de Enquadramento		3		
Ob. 12 Formalizar e implementar procedimentos de gestão e controlo	5			

### Objetivos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia	30%		4				
Indicadores	2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ob.1 Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva.	30%						
Ind. 1- Garantir que 10 % dos processos a contribuintes iniciados em 2021 sejam no âmbito de COVID 19		650	Atinge [9% e 12%]; Não atinge < 9%; Supera > 12%	40%	11,3%	3	Atingido
Ind. 2- Certificar que a redução dos erros das remunerações do ano corrente atinga os 70%	89,5%	70%	Atinge: [63% a 84%] Não atinge: <63% Supera: >84%	30%	77,8%	3	Atingido
Ind. 3- Melhorar o tempo médio de conclusão dos Processos Contraordenações, respeitantes a Equipamentos Sociais, pendentes de instrução por parte do ISSA.	47 dias	50 dias (seguidos)	Atinge: [40 a 55 dias]; Não atinge: > 55 dias Supera: < 40 dias	30%	11 dias	5	Superado
Ob.2 Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações de enquadramento	40%						
Ind. 4- Assegurar a conclusão de 80 % de processos de fiscalização a beneficiários, registados até 31 de outubro de 2021	99%	80%	Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	100%	97,5%	5	Superado
Ob.3 Simplificar o processo de realização das provas de rendimento do CRP de pensionistas de outros sistemas de proteção social	30%						
Ind. 5- Assegurar que, por parte dos pensionistas de outros sistemas de proteção social, haja a dispensa de entrega da prova de rendimentos		70%	Atinge: [63% a 84%] Não atinge: <63% Supera: >84%	100%	100%	5	Superado

Objetivos Operacionais de Eficiência		35%			4		
<b>Ob.4 Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral</b>		20%					
<b>Indicadores</b>	<b>2020</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind. 6- Garantir que as reclamações escritas da responsabilidade do atendimento sejam respondidas no prazo médio de 5 dias.		5 dias	Atinge - [4 a 6]; Não atinge > 6; Supera < 4	100%	<b>2,3 dias</b>	<b>5</b>	<b>Superado</b>
<b>Ob.5 Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA</b>		15%					
<b>Indicadores</b>	<b>2020</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind. 7- Assegurar que a divulgação de sínteses estatísticas, com uma seleção dos principais indicadores de prestações nacionais e complementos regionais, decorra até ao 5.º dia útil após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados.		82%	Atinge - [74% a 98%] Não atinge <74% Supera > 98%	100%	<b>77%</b>	<b>3</b>	<b>Atingido</b>
<b>Ob.6 Potenciar a eficiência interna da atividade do ISSA</b>		15%					
<b>Indicadores</b>	<b>2020</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind. 8- Assegurar a implementação de um sistema de controlo do tempo gasto em desenvolvimento por tarefa, de forma a rentabilizar recursos.		29/mai	Supera < 01 Maio Atinge [01/05 a 29/05] Não atinge > 29 Maio	50%	<b>Fevereiro</b>	<b>5</b>	<b>Superado</b>
Ind. 9- Assegurar, junto dos colaboradores, a disponibilização de instrumentos de resposta, ao nível Desemprego/Doença, no âmbito do COVID 19.		10 dias úteis após a entrada em vigor da alteração legislativa	Atinge [9 e 12 dias]; Não atinge >12 dias; Supera <9 dias	50%	<b>9,5 dias</b>	<b>3</b>	<b>Superado</b>
<b>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.</b>		20%					
<b>Indicadores</b>	<b>2020</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind. 10- Garantir 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.	1.997,188 Kg	1 200kg	Supera > 1 440Kg Atinge [1 080kg – 1 440kg] Não atinge <1 080Kg	100%	<b>1808,560 Kg</b>	<b>5</b>	<b>Superado</b>
<b>Ob.8 Assegurar a Prestação da Conta da Segurança Social</b>		10%					
<b>Indicadores</b>	<b>2020</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind. 11- Assegurar o cumprimento do prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2020 (dias úteis)	110	102	Supera <82 dias Atinge [82 a 112] Não atinge > 112 dias	100%	<b>79 dias</b>	<b>5</b>	<b>Superado</b>
<b>Ob.9 Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social</b>		10%					
<b>Indicadores</b>	<b>2020</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind. 12- Assegurar que a 30 de novembro são iguais o número de planos prestacionais deferidos em período homologado de 2020		1860	Supera > 2.232 Atinge [1.674 a 2.232] Não atinge < 1.674	100%	<b>1914</b>	<b>3</b>	<b>Atingido</b>
<b>Ob. 10 Garantir as ações de integração e acompanhamento social a famílias e grupos sociais vulneráveis</b>		10%					
<b>Indicadores</b>	<b>2020</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind. 13- Garantir a elaboração do diagnóstico e planos de intervenção familiares no âmbito do PIC para o sucesso educativo na freguesia da Maia	77,8%	60% dos compromissos assinados com as famílias	Supera > 72% Atinge - [54% a 72%] Não atinge <54%	35%	<b>70%</b>	<b>3</b>	<b>Atingido</b>
Ind. 14- Reforçar o acompanhamento a famílias da freguesia de Rabo de Peixe que demonstrem competências para a inserção laboral.	47 famílias	13 famílias acompanhadas para ingressar no mercado de trabalho	Supera >16 Atinge [12 a 16] Não atinge < 12	35%	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>Atingido</b>
Ind. 15- 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%	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>Atingido</b>
<b>Objetivos Operacionais de Qualidade</b>		30%			4		
<b>Ob.11 Melhorar a qualidade das informações no âmbito dos complementos/apoios regionais COVID 19 da responsabilidade da Divisão de Enquadramento</b>		50%					
<b>Indicadores</b>	<b>2020</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind. 16- Garantir que, no âmbito da Divisão de Enquadramento, as questões colocadas, relativamente aos complementos/apoios regionais COVID 19, fiquem resolvidas ao 1º contato		80%	Atinge: 72 % a 96 % Não atinge: < 72 % Supera: > 96 %	100%	<b>76,14%</b>	<b>3</b>	<b>Atingido</b>
<b>Ob. 12 Formalizar e implementar procedimentos de gestão e controlo</b>		50%					
<b>Indicadores</b>	<b>2020</b>	<b>Meta</b>	<b>Superação</b>	<b>Peso</b>	<b>Realizado</b>	<b>Classificação</b>	<b>Desvio</b>
Ind. 17- Garantir que as tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).	26%	30%	Supera >36% Atinge [27% a 36%] Não atinge < 27%	100%	<b>37%</b>	<b>5</b>	<b>Superado</b>

Meios disponíveis				
RECURSOS HUMANOS	Pontuação	Estimado	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	3	3	60 → 0,00%
Dirigentes - Direção intermédia	16	20	20	320 → 0,00%
Técnicos Superiores	12	164	176	2112 ↑ 7,32%
Assistentes Técnicos	8	382	369	2952 ↓ -3,40%
Assistentes Operacionais	5	38	31	155 ↓ -18,42%
Pessoal de Inspeção	12	26	27	324 ↑ 3,85%
Técnico de Informática	9	17	16	144 ↓ -5,88%
Docente	12	3	3	36 → 0,00%
Ajudante de Creche	5	10	10	50 → 0,00%
Enfermeira	12	0	0	0 #DIV/0!
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>663</b>	<b>655</b>	<b>6153</b> ↓ -1,21%

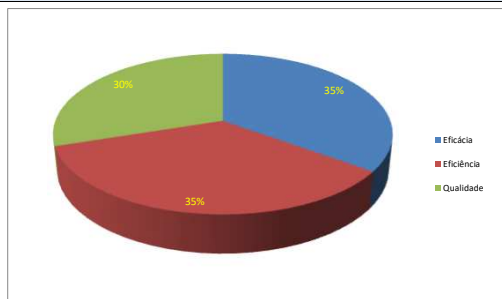
RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)		Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social		16.108.100 €	16.000.000 €	↓ -0,67%
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores		958.000 €	400.000 €	↓ -58,25%

Resultados				
PARÂMETROS	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade
		35%	35%	30%
	Pontuação	3,50	4,15	4,00
<b>Resultado do serviço</b>		<b>3,88</b>		

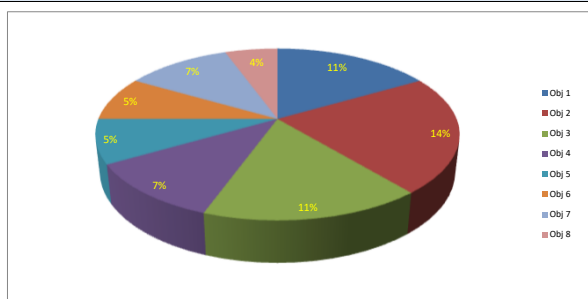
**Proposta de menção de desempenho**

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

**Notas Explicativas**

Objetivo	Indicador	Nota Explicativa
Objetivo 1	Indicador 1	Número total de processos instaurados
	Indicador 2	(N.º erros das remunerações corrigidos no mês / N.º de erros das remunerações entradas no mês) *100
	Indicador 3	[Somatório n.º de dias da entrada à conclusão/ Somatório n.º de processos]
Objetivo 2	Indicador 4	Total de procesos concluídos face ao número total de processos instaurados
Objetivo 3	Indicador 5	Número de pensionistas com dispensa de entrega de prova de rendimentos face ao total de pensionistas
Objetivo 4	Indicador 6	Total de reclamações respondidas no prazo de 5 dias face ao total de reclamações respondidas
Objetivo 5	Indicador 7	Data da divulgação da informação estatística
Objetivo 6	Indicador 8	Data da implementação
Objetivo 6	Indicador 9	Tempo de envio do documento informativo após a entrada em vigor da alteração legislativa respetiva
Objetivo 7	Indicador 10	Volume de documentação disponível
Objetivo 8	Indicador 11	Data de entrega
Objetivo 9	Indicador 12	Data escolhida para haver possibilidade de avaliar os resultados do QUAR deste ano.
Objetivo 10	Indicador 13	Total de compromissos assinados
	Indicador 14	Total de famílias integradas em mercado de trabalho face ao total de famílias acompanhadas
	Indicador 15	Número de ações de sensibilização
Objetivo 11	Indicador 16	Total de questões colocadas e resolvidas ao 1º contato face ao total de questões colocadas no âmbito da respetiva divisão
Objetivo 12	Indicador 17	Número total de tesourarias com ligação face ao total de tesourarias