QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2023



Departamento: Vice Presidência do Governo Regional Organismo: Instituto da Segurança Social dos Açores

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.

Objetivos Estratégicos

Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivos Operacionais de Eficácia Obj.1- Assegurar as ações de prevenção e evasão contributiva Indicadores Indicadores I(Valor de contribuições apuradas no ano de 2023) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2023) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2023) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2023) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2023) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2023) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2023) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2022) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2022) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2022) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2022) - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2022) - (Valor de Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social Indicadores Fórmula Indicadores Fórmula Indicadores Fórmula Ind.4- N.º de valências analisadas com resposta atipica nas ilhas de São Miguel e Ierceira Ind.5- Percentagem de visitas efetuadas às instituições Parceiras Número de instituições visitadas / Número total de instituições com Contratos de Cooperação * 100 Obj.4- Assegurar o expurgo de documentação do Instituto Indicadores Fórmula Número de instituições visitadas / Número total de instituições parceiras Número de instituições com Contratos de Cooperação * 100 Obj.4- Assegurar o expurgo de documentação do Instituto	Ponderação Ponderação 2022 n.a. 50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022 n.a. 14,6% Ponderação 2022 n.a.	Ponderação 2022 n.a. 50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022	Operacionais 35% 30% Meta [20%; 28%] [45%;60%]; 30% Meta [15%;20%] 30%	Superação < 20%	Peso 40% 60% Peso 100%	Observações Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Indicadores Indic	Ponderação 2022 n.a. 50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022 n.a.	Ponderação 2022 n.a. 50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022	30% Meta [20%; 28%] [45%;60%]; 30% Meta [15%;20%]	< 20% >60% Superação >20%	40% 60% Peso			Classificação	Desvio
Indicadores Indic	2022 n.a. 50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022 n.a.	2022 n.a. 50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022	Meta [20%; 28%] [45%;60%]; 30% Meta [15%;20%]	< 20% >60% Superação >20%	40% 60% Peso			Classificação	Desvio
[[Valor de contribuições apuradas no ano de 2033 - Valor de contribuições apuradas no ano de 2033 - Valor de contribuições apuradas no ano de 2023] / Valor de contribuições apuradas no ano de 2023] / Valor de contribuições apuradas no ano de 2023] / Valor de contribuições apuradas no ano de 2023] / Valor de contribuições apuradas no ano de 2023] / Valor de contribuições apuradas no ano de 2023] / Valor de processos imperitors realizados a beneficiários de RSI e SE Demendiciários de SE e SET/beta de processos imperitors efetuados) *100 Portuga de 100 Por	n.a. 50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022 n.a.	n.a. 50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022	[20%; 28%] [45%;60%]; 30% Meta [15%;20%]	< 20% >60% Superação >20%	40% 60% Peso			Classificação	Desvio
ind.1-Percentagem de apuramento de contribuições em processos de fiscalização 2023 - (Valor de contribuições apuradas no ano de 2021) (Valor de contribuições apuradas no ano de 2021) (Valor contribuições apuradas no ano de 2021) (Valor de processos impetivos relatados a beneficiários de RSI e SEE Indicadores Indi	50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022 n.a.	50% Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022	[45%;60%]; 30% Meta [15%;20%]	>60% Superação >20%	60%	Observações			
Ind.2-Percentagem de processos inspetivos efetuados a beneficiários de RSI e SEE (beneficiários de RSI e SEE/Chotal de processos inspetivos efetuados)*100 Obj.2- Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social Indicadores Fórmula (valor cobrado em 2023-valor cobrado em 2023, face a 2022 Obj.3- Garantir o acompanhamento às IPSS Indicadores Fórmula Número de instituições visitadas /Número total de Cooperação*100 Obj.4- Assegurar o expurgo de documentação que, não sendo de conservação permamente, atirja os prazos de conservação administrativa Indicadores Fórmula Ind.4- Percentagem de revisões efetuadas relativamente ás condiçoes de recurso conservação administrativa condiçoes de recurso revistas/fotal condiçoes de recurso des pensões socials de velhice, atribuídas há misis de 3 anos. Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os para de conclusão Data de conclusão de migração, no âmbito do desemprego, de todos os para de conclusão do SCC/Número total de dias para a conclusão de equalificação de trabalhadores independentes e Produtores Agricolas Número de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos, nos serviços com SIGA / Número t	Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022 n.a.	Ponderação 2022 14,6% Ponderação 2022	30% Meta [15%;20%]	Superação >20%	Peso	Observações			
India-Taxa de crescimento do valor cobrado da divida à Segurança Social, no ano 2023, face a 2022 Obj.3- Garantir o acompanhamento às IPSS Indicadores Fórmula Número de instituições visitadas /Número total de instituições visitadas /Número total de instituições vom Contratos de Cooperação*100 Obj.4- Assegurar o expurgo de documentação do Instituto Indicadores Fórmula Obj.4- Assegurar o expurgo de documentação do Instituto Indicadores Indicadores Fórmula Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores Indicadores Indicadores Indicadores Fórmula Obj.6- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores Indicadores Fórmula Obj.6- Percentagem de revisões efetuadas relativamente ás condiçoes de recurso das pensões sociais de velhice, atribuidas há mais de 3 anos Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os Data de conclusão Obj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Indicadores Fórmula Número total de dias para a conclusão da de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agricolas Número total de dias para a conclusão do securios pomentos de equalificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agricolas Número total de dias para a conclusão do securios pomentos dos serviços com SIGA / Número total processos de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de sepera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de sepera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de sepera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com stema de gestão de filas SIGA / Número total de atendimentos dos serviços com SIGA / Número total de atendimentos dos serviços com SIGA / Número total de atendimentos do	2022 14,6% Ponderação 2022 n.a.	2022 14,6% Ponderação 2022	Meta [15%;20%] 30%	>20%		Observações			
Ind.3-Taxa de crescimento do valor cobrado da divida à Segurança Social, no ano (valor cobrado em 2023-valor cobrado em 2023) face a 2022 Obj.3- Garantir o acompanhamento às IPSS Indicadores Indica	14,6% Ponderação 2022 n.a.	14,6% Ponderação 2022	[15%;20%]	>20%		Observações			
Digition	Ponderação 2022 n.a.	Ponderação 2022	[15%;20%]	>20%			Realizado	Classificação	Desvio
Ind.4-N º de valências analisadas com resposta atípica nas ilhas de São Miguel e Terceira Número de instituições visitadas /Número total de instituições com Contratos de Cooperação*100 Obj.4- Assegurar o expurgo de documentação do Instituto Ind.6-Volume eliminado de documentação que, não sendo de conservação permanente, atinja os prazos de conservação administrativa Objetivos Operacionais de Eficiência Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores Fórmula Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores Fórmula Ind.8- Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os processos de PREIT para SISS Obj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Ind.8- Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os processos de PREIT para SISS Obj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Ind.9- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.9- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.0- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.11- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.11- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.11-	2022 n.a.	2022		Supre				-	
Ind.4-N º de valências analisadas com resposta atípica nas ilhas de São Miguel e Terceira Número de instituições visitadas /Número total de instituições com Contratos de Cooperação*100 Obj.4- Assegurar o expurgo de documentação do Instituto Ind.6-Volume eliminado de documentação que, não sendo de conservação permanente, atinja os prazos de conservação administrativa Objetivos Operacionais de Eficiência Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores Fórmula Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores Fórmula Ind.8- Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os processos de PREIT para SISS Obj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Ind.8- Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os processos de PREIT para SISS Obj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Ind.9- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.9- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.0- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.11- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.11- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 1 ind.11-	2022 n.a.	2022		Supercolle					
ind.4- N.º de valências analisadas com resposta atípica nas ilhas de São Miguel e Terceira Número de instituições visitadas /Número total de instituições com Contratos de Cooperação*100 Obj.4- Assegurar o expurgo de documentação do Instituto Indicadores Fórmula Ind.6- Volume eliminado de documentação que, não sendo de conservação permanente, atinja os prazos de conservação administrativa Objetivos Operacionais de Eficiência Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores Fórmula (nº de condições de recurso revistas/total condições de recurso das pensões sociais de vehice)*100 Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os processos de PREIT para SISS Data de conclusão Dobj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Indicadores Fórmula Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos SiGA / Número total de atendimentos com tempo médio de equalificação de Trabalhadores independentes e Produtores Agricolas Número se atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimentos com tempo médio de espera	n.a.		Meta						
Ind.5- Percentagem de visitas efetuadas às instituições Parceiras Cooperação*100	n.a.		[4;5]	Superação >5 valências	Peso 50%	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Indicadores Fórmula		n.a.	[50%;75%]	>75%	50%				
Ind.6-Volume eliminado de documentação que, não sendo de conservação permanente, atinja os prazos de conservação administrativa Objetivos Operacionais de Eficiência Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores									
Ind.6-Volume eliminado de documentação que, não sendo de conservação permanente, atinja os prazos de conservação administrativa Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores	Ponderação		10%						
Objetivos Operacionais de Eficiência Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores Indica	2022	2022	Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Obj.5- Assegurar a produtividade e eficiência nas pensões e prestações Indicadores Fórmula Ind.7- Percentagem de revisões efetuadas relativamente ás condições de recurso das pensões sociais de velhice, atribuídas há mais de 3 anos Ind.8- Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os processos de PREIT para SISS Obj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Indicadores Fórmula Número total de dias para a conclusão de qualificação de Trabalhadores Indicadores Agricolas Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agricolas Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos SIGA / Número de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos incideos de atendimentos com sistema de gestão de filas SIGA Obj.7- Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis Indicadores Fórmula (nº diagnósticos e planos de intervenção familiares (nº diagnósticos e planos de intervenção familiares)		[:	1800 kg – 2400kg]	>2400kg	100%				
Ind.7-Percentagem de revisões efetuadas relativamente ás condições de recurso das pensões sociais de velhice, atribuídas há mais de 3 anos Ind.8- Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os processos de PREIT para SISS Obj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Indicadores Fórmula Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agricolas Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos indicadores Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos indicadores Número de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA Número da atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA Obj.7- Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis Indicadores Fórmula Ind.11- Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares Ind.11- Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares	Ponderação	Ponderação	35%						
ind 7- Percentagem de revisões efetuadas relativamente ás condições de recurso das pensões sociais de vehice, atribuidas há mais de 3 anos Ind 8- Data de conclusão da migração, no âmbito do desemprego, de todos os processos de PREIT para SISS Obj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Indicadores Fórmula Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos de qualificação de Trabalhadores independentes e Produtores Agricolas Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos Indicadores Número de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimento com sistema de gestilo de filas SIGA Número de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimento com sistema de gestilo de filas SIGA Obj.7- Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis Indicadores Fórmula Ind.11- Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares Indicadores Fórmula Ind.11- Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares	Ponderação	Ponderação	35%						
condições de recurso das pensões sociais de velhice, a tripuidas há mais de 3 anos condições de recurso das pensões sociais de velhice) 100 condições de velhice) 100 condições de recurso das pensões sociais de velhice) 100 condições de recurso das pensões sociais de velhice) 100 condições de PREIT para SISS condições de PREIT para SISS condições de SOC referentes se matérias condições de SOC referentes ás matérias condições de SOC referentes de qualificação de 17 rabalhadores independentes e Produtores Agricolas condições de AGC Número total de dias para a conclusão de qualificação de 17 rabalhadores independentes e Produtores Agricolas considerador de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos, nos neviços com SIGA Número de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos, nos neviços com SIGA Número total de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos, nos neviços com SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos dos xervições com SIGA 100 con SIGA Número total de atendimentos	2022	2022	Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Obj.6- Assegurar tempos de respostas mais eficientes Indicadores Indicadores Fórmula Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total para a conclusão do SGC/Número total processos de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agricolas Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos Número de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos, nos serviços com SIGA/Número total de atendimentos dos serviços com SIGA/Número total de atendimentos de serviços com SIGA/Número total de atendimentos dos serviços com SIGA/Número total de atendimentos dos serviços com SIGA/Número total de atendimentos dos serviços com SIGA/Número total de aten	n.a.	n.a.	[68%; 90%]	>90%	50%				
Indicadores Ind 9- Tempo médio de conclusão das distribuições de SGC referentes ás matérias Ind 9- Tempo médio de conclusão das distribuições de SGC referentes ás matérias As Múmero total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos SGC/Número total processos Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total de dias para a conclusão de sespera superior a 10 minutos, nos serviços con SIGA Número total de dias para a conclusão de sespera superior a 10 minutos, nos serviços con SIGA Número total de dias para de conclusão de dias para de conclusão de sespera superior a 10 minutos, nos serviços con SIGA Número total de dias para conclusão de sespera superior a 10 minutos, nos serviços con SIGA Número total de deadimentos con SIGA Número total de deadimentos con serviços con SIGA Número total de deadimentos con SIGA Número total de deadimentos con SIGA Número total de deadimentos con serviços con SIGA Número total de deadimentos con serviços con SIGA Número total de deadimentos con SIGA Número total de deadimentos con serviços con SIGA Número total de deadimentos con serviços con SIGA Número total de deadimen	n.a.	n.a.	[01/09 e 30/09]	< 01/09	50%				
Ind 9- Tempo médio de conclusão das distribuições de SGC referentes ás matérias de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agricolas Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos tendo de sepera superior a 10 minutos, nos serviços com memo médio de espera superior a 10 minutos, nos serviços com SIGA / Número total de atendimentos dos serviços com SIGA / Número total de atendimentos dos serviços com SIGA / Número total de dias para a conclusão de spera superior a 10 minutos, nos serviços com SIGA / Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total de dias para a conclusão do SGC/Número total processos total processos com tempo médio de espera superior a 10 minutos, nos serviços com SIGA / Número total de dias para a conclusão de companda de capacidado de serviços com SIGA / Número total de dias para a conclusão de capacidado de SGC/Número total de dias para a conclusão de capacidado de CSGC/Número total de dias para a conclusão de capacidado de CSGC/Número total de dias para a conclusão de capacidado de CSGC/Número total de dias para a conclusão de capacidado de CSGC/Número total de dias para a conclusão de capacidado de CSGC/Número total de dias para a conclusão de capacidado de CSGC/Número total de dias para a conclusão de capacidado de CSGC/Número total de dias para a conclusão de capacidado de CSGC/Número total de dias para a conclusão de capacidado de capa	Ponderação	Ponderação	30%				<u> </u>	l	
de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agricolas SGC/Número total processos Número de atendimentos com tempo médio de los pera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA Número (sea tendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA Obj.7- Melhorar a integração e o acompanhamento social das familias e grupos socials vulneráveis Indicadores Fórmula Ind.11- Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares (nº diagnósticos e planos de intervenção	2022	2022	Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind 10- Percentagem de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos, nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA SIGA / Número total de atendimentos dos serviços com SIGA / Número total de atendimentos dos serviços com SIGA / 100 Obj.7- Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis Indicadores Fórmula Ind.11- Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares (nº diagnósticos e planos de intervenção	n.a.	n.a.	[10 dias;13 dias]	< 10 dias	50%			•	
Indicadores Fórmula Ind.11- Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares (nº diagnósticos e planos de intervenção	n.a.	n.a.	[16%;22%]	<16%	50%				
Ind.11- Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares (nº diagnósticos e planos de intervenção		Ponderação	35%		•				
Ind.11- Percentagem de diagnósticos e planos de intervenção familiares (nº diagnósticos e planos de intervenção celebrados no ámbito do PIC, para o sucesso educativo, em São Miguel e Terceira celebrados/total de familias a abranger)*100	Ponderação	2022	Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
+		n.a.	[36% ; 48%]	>48%	50%				
Ind.12- Nº de ações de sensibilização/informação da legislação aplicada às familias de acolhimento a idosos	2022		[9-12]	>3	50%				
Objetivos Operacionais de Qualidade	2022	10	30%		1			I	
Obj.8- Promover o reforço e atualização de conhecimentos dos Recursos Humanos do ISSA,IPRA Ponderação 25%									
Indicadores Fórmula	n.a. 10 Ponderação	Ponderação	25%					Classificação	Desvio

		_							
Ind. 13 - Número de ações de esclarecimento e orientação no âmbito de equipamentos de apoio social, com vista a prevenir e/ou corrigir a prática de infrações		n.a.	[14 a 18];	>18	50,0%				
Ind.14- Data de conclusão das ações de divulgação e esclarecimento sobre prestações e complementos do âmbito da proteção familiar	Data de conclusão	n.a.	[1/10 e 30/11]	<01/10	50,0%				
Obj.9- Formalizar e atualizar procedimentos e instruções de traball	Ponderação	25%	l		l				
Indicadores	Fórmula	2022	Meta		Peso		Realizado	el .:c	
			ivieta	Superação	Peso	Observações	Kealizado	Classificação	Desvio
Ind.15- Data de apresentação do conjunto de procedimentos e instruções de trabalho elaborados no âmbito da Prestação Social para a Inclusão	Data de apresentação	n.a.	[01/06 e 30/06]	<01/06	30,0%				
Ind.16- Data da implementação das instruções de trabalho em matéria de dedução de divida na pensão.	Data de implementação	n.a.	[01/04 e 31/05]	< 01/04	30,0%				
Ind.17 - Percentagem de trabalhadores a frequentar ações de formação relacionadas com políticas de prevenção da corrupção	(nº de colaboradores que frequentaram formação/nº total de colaboradores do ISSA,IPRA a 01/01/2023)*100	n.a.	[45%; 60%]	>60%	40%				
Obj.10- Garantir nas tesourarias com Terminal de Pagamento Auto	mático a instalação					1		l .	
do equipamento com interface a GT - Gestão de Tesouraria.	matico, a mistalação	Ponderação	25%						
Indicadores	Fórmula	2022	Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
			IVICIA	Superação	reso	Observações	Realizado	Ciassificação	Desvio
Ind.18- Percentagem de tesourarias com Terminal de Pagamento Automático, com ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).	(nº total de tesourarias com ligação/nº total de tesourarias c/ TPA)*100	75%	[68%; 90%]	>90%	100%				
Obj.11- Assegurar a Prestação da Conta da Segurança Social		Ponderação	25%						
Indicadores	Fórmula	2022	Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.19- Data de entrega da Conta da Segurança Social de 2022	Data de conclusão	n.a.	[25/03 e 30/03]	< 25/03	100%				
Recursos Humanos	Pontuação		Planeados		Realizado			Desvio	
Dirigentes - Direção superior	20		3						
Dirigentes - Direção intermédia	16			20					
Técnicos Superiores	12		172						
Assistentes Técnicos	8		350				-		
Assistentes Operacionais	5			28					
Pessoal de inspeção	12		27						
Pessoal de informática	9		17						
Pessoal docente	12			3					
Ajudantes de creche	5		10						
TOTAL			630						
Orçamento (M€)				Estimado Realizad			Realizado		Desvio
Eurojonamento			16 777 100 00 €	J. J					



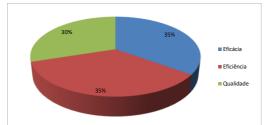
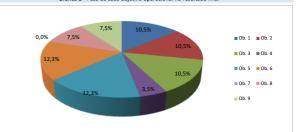


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final



Listagem das fontes de verificação