



QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2021

Asser

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 sociais, visando garantir o acesso a todos os cidadãos. Promover o 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 ensaio contributivo.				
Ob.2 Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações de enquadramento				
Ob.3 Simplificar o processo de realização das provas de rendimento do complemento regional de pensão (CRP) de pensionistas de outros sistemas de proteção social				
Ob.4 Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Ob.5 Assegurar a atualização e monitorização manual do quadro de Indicadores estatísticos do ISSA, IPRA				
Ob.6 Potenciar a eficiência interna da atividade do ISSA				
Ob.7 Selecionar e elaborar documentos existentes nos arquivos centrais, no âmbito da Portaria nº 42/2018, de 10 de abril e proceder ao arquivamento até 1.200 kg.				
Ob.8 Assegurar a Prestação da Conta de Segurança Social				
Ob.9 Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social				
Ob.10 Garantir as ações de integração e acompanhamento social a famílias e grupos sociais vulneráveis				
Ob.11 Melhorar a qualidade das informações no âmbito dos complementos/apoios regionais COVID 19 da responsabilidade da Divisão de Enquadramento				
Ob.12 Formalizar e implementar procedimentos de gestão e controlo				

Objetivos Operacionais de Eficiência							
Objetivos Operacionais	50%						
Indicadores	2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1- Garantir que 10 % dos processos e contribuintes iniciados em 2021 sejam no âmbito da COVID 19		650	Atinge (9% a 12%); Não atinge < 9%; Supera > 12%	40%			
Ind. 2- Certificar que a redução dos erros das remunerações do ano corrente atinga os 70%	69,5%	70%	Atinge: [63% a 84%] Não atinge: <63% Supera: >84%	80%			
Ind. 3- Melhorar o tempo médio de conclusão dos Processos Contraordenação, respeitantes a Equipamentos Sociais, pendentes de instrução por parte do ISSA.	47 dias	30 dias (seguidos)	Atinge: [40 a 55 dias]; Não atinge: > 55 dias Supera: < 40 dias	80%			
Ob.2 Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações de enquadramento	40%						
Indicadores	2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4- Assegurar a conclusão de 80 % de processos de fiscalização e beneficiários, registados até 31 de outubro de 2021.	99%	80%	Atinge - [72%;99%]; Não atinge <72% Supera >99%	100%			
Ob.3 Simplificar o processo de realização das provas de rendimento do complemento regional de pensão (CRP) de pensionistas de outros sistemas de proteção social	20%						
Indicadores	2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 5- Assegurar que, por parte dos pensionistas de outros sistemas de proteção social, haja a dispensa da entrega de prova de rendimentos		70%	Atinge: [63% a 84%] Não atinge: <63% Supera: >84%	100%			

Objetivos Operacionais de Eficiência		15%						
Ob.4 Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral		50%						
Indicadores		2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 6- Garantir que as reclamações escritas de responsabilidade do atendimento sejam respondidas no prazo médio de 5 dias.			5 dias	Atinge - [4 e 6]; Não atinge > 6; Supera < 4	100%			
Ob.5 Assegurar a atualização e monitoração mensal de quadro de indicadores estatísticos do ISA, IPRA		10%						
Indicadores		2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7- Assegurar que a divulgação de síntese estatísticas, com uma seleção dos principais indicadores de prestações nacionais e complementares regionais, decorra até ao 5.º dia útil após o fim do mês seguinte e que as reportagens os dados.			02%	Atinge - [74% a 90%] Não atinge <74% Supera > 90%	100%			
Ob.6 Potenciar a eficiência interna de atividades do ISA		10%						
Indicadores		2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8- Assegurar a implementação de um sistema de controlo do tempo gasto em desenvolvimento por tarefa, de forma a rentabilizar recursos.			29/mês	Supera < 01. Maio Atinge [01/05 a 29/05] Não atinge > 29 Maio	50%			
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 [0 e 12 dias]; Não atinge>12 dias Supera <0 dias	50%			
Ob.7 Selecionar e eliminar documentos exatistas nos arquivos centrais, ao abrigo de Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao esgarço até 1 200 kg.		20%						
Indicadores		2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 10- Garantir que os documentos, com qualquer valor patrimonial, exatistas nos serviços da SA de Ponte 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%			
Ob.8 Assegurar e Prestação de Conta da Segurança Social		10%						
Indicadores		2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 11- Assegurar o cumprimento do prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2020 (dias úteis)		110	102	Supera <02 dias Atinge [02 a 112] Não atinge > 112 dias	100%			
Ob.9 Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social		10%						
Indicadores		2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 12- Assegurar que a 30 de novembro são iguais ou o número de planos profissionais deferidos em período homologado de 2020			1000	Supera > 2.282 Atinge [1.674 a 2.282] Não atinge < 1.674	100%			
Ob. 10 Garantir as ações de integração e acompanhamento social a famílias e grupos sociais vulneráveis		10%						
Indicadores		2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 13- Garantir a elaboração do diagnóstico e planos de intervenção familiares no âmbito das parcerias de intervenção comunitária (PIC), para o sucesso educativo na freguesia da Meia		77,8%	60% dos compromissos assinados com as famílias	Supera > 72% Atinge - [54% a 72%] Não atinge <54%	85%			
Ind. 14- Reforçar o acompanhamento a famílias da freguesia do Rabo de Peixe que demonstram competências para a inserção laboral.		47 famílias	18 famílias acompanhadas para ingressar no mercado de trabalho	Supera >16 Atinge [12 a 16] Não atinge < 12	95%			
Ind. 15- Efetuar Ações locais de sensibilização/informação da legislação aplicável 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 e 5] Não atinge < 4	20%			
Objetivos Operacionais de Qualidade		10%						
Ob.11 Melhorar a qualidade das informações no âmbito dos complementos/apoios regionais COVID 19 da responsabilidade do Divisão de Enquadramento		30%						
Indicadores		2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
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 % e 96 % Não atinge: < 72 % Supera: > 96 %	100%			
Ob. 12 Formalizar e implementar procedimentos de gestão e controlo		30%						
Indicadores		2020	Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 17- Garantir que as tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento à Gestão de Tesouraria (interface).		28%	30%	Supera >36% Atinge [27% a 36%] Não atinge < 27%	100%			

RECURSOS HUMANOS		Média disponível			
	Planejado	Estimado	Realizado	Despejo	
Dirigentes - Direção superior	20	3	0		
Dirigentes - Direção intermediária	18	20	0		
Técnicos Superiores	12	164	0		
Assistentes Técnicos	8	362	0		
Assistentes Operacionais	5	38	0		
Empregados Informáticos	12	28	0		
Técnicos de Informática	9	17	0		
Docentes	12	3	0		
Ajudante de Cozinha	3	10	0		
Empregados	12	11	0		
TOTAL	0	663	0		

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (M€)		Estimado (M€)		Realizado		Despejo	
Funcionamento Departamento da Segurança Social		18 108 100 €					
Funcionamento Departamento da Região Autónoma dos Açores		898 000 €					

Resultados				
PARÂMETROS	Ponderação	Eficácia	Eficiência	Qualidade
		95%	85%	90%
Resultado do serviço			6,	

Pré-questão de menção de desempenho
Justificação:

Gráfico 1 - Passa de cada parâmetro no resultado final

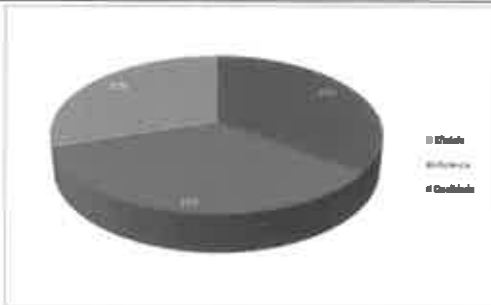
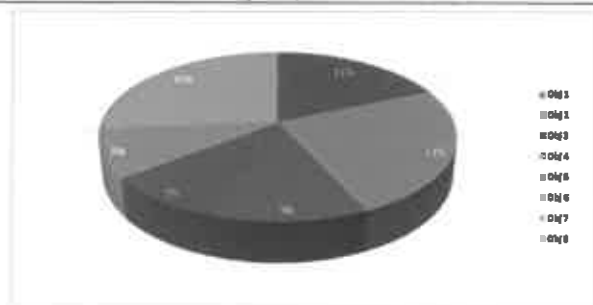


Gráfico 2 - Passa de cada objetivo operacional no resultado final



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

Notas Explicativas		
Objetivo 1	Indicador 1	Número total de processos instaurados
	Indicador 2	$(N.º \text{ erros das remunerações pagadas no mês} / N.º \text{ de erros das remunerações pagadas no mês}) * 100$
	Indicador 3	$(\text{Saturatório } n.º \text{ de dias de entrada à conclusão} / \text{Saturatório } n.º \text{ de orientações})$
Objetivo 2	Indicador 4	Total de processos concluídos face ao número total de processos instaurados
Objetivo 3	Indicador 5	Número de pensionistas com despesas 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 de divulgação de informações estatísticas
Objetivo 6	Indicador 8	Data de implementação
	Indicador 9	Tempo de entrega do documento informativo após a entrada em vigor de alteração legislativa respetiva
Objetivo 7	Indicador 10	Volumen de documentação disponível
Objetivo 8	Indicador 11	Data de entrega
	Indicador 12	Data efetuada para haver possibilidade de avaliar os resultados do QUA R deste ano.
Objetivo 9	Indicador 13	Total de comunicações eletrónicas
	Indicador 14	Total de famílias integradas em período de trabalho face ao total de famílias acompanhadas
Objetivo 10	Indicador 15	Número de ações de sensibilização
Objetivo 11	Indicador 16	Total de questões colocadas e resolvidas no 1º contato face ao total de questões colocadas no âmbito da respetiva divisão
Objetivo 12	Indicador 17	Número total de insuportos com ligação face ao total de insuportos

