



## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2022

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

## Objetivos Operacionais

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

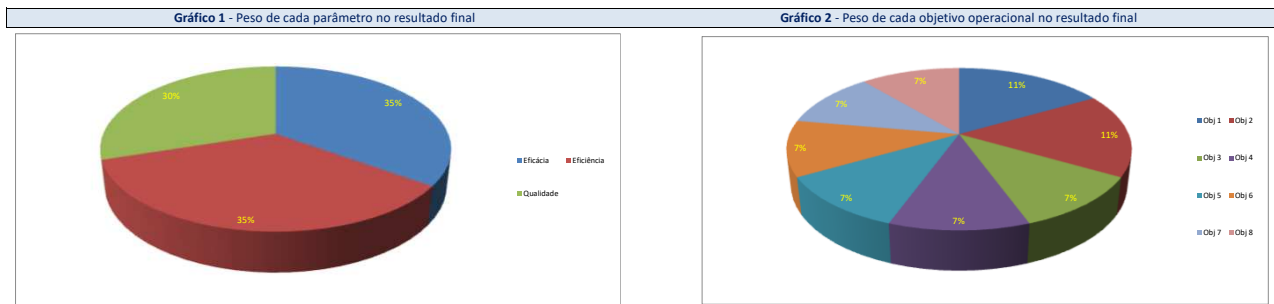
Objetivos Operacionais de Eficiência								35%	
<b>Obj.5 - Melhorar o desempenho no atendimento</b>		<b>Ponderação</b>						<b>20%</b>	
Indicadores	Fórmula	2021	2022					Desvio	
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação		
Ind. 6 - Percentagem de reclamações escritas da responsabilidade do serviço de atendimento, respondidas no prazo médio de 3 dias.	$=(\bar{x} \text{ do } \Sigma \text{ do número de dias decorridos entre a entrada da reclamação e a data de resposta})$	n.a.	$\geq 63\%; \leq 84\%$	$> 84\%$	100%				
<b>Obj.6 Garantir a celeridade na atribuição de pensões e prestações</b>		<b>Ponderação</b>						<b>20%</b>	
Indicadores	Fórmula	2021	2022					Desvio	
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação		
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	$=(\bar{x} \text{ do } \Sigma \text{ do número de dias decorridos entre a entrada do requerimento e a data de registo na base de dados})$	n.a.	$\geq 8 \text{ dias}; \leq 11 \text{ dias}$	$< 8 \text{ dias}$	35%				
Ind.8 - Tempo médio de organização do processo administrativo, excluindo o processo médico, de atribuição de pensão de invalidez	$=(\bar{x} \text{ do } \Sigma \text{ do número de dias decorridos na organização do processo administrativo})$	n.a.	$\geq 28 \text{ dias}; \leq 39 \text{ dias}$	$< 28 \text{ dias}$	30%				
Ind.9 - Tempo médio entre a data de entrada do requerimento de Prestação Social para a Inclusão no NPS/PSI e data de registo na base de dados (contabilizados mensalmente em EXEL)	$=(\bar{x} \text{ do } \Sigma \text{ do número de dias decorridos entre a entrada do requerimento e a data de registo na base de dados})$	n.a.	$\geq 8 \text{ dias}; \leq 11 \text{ dias}$	$< 8 \text{ dias}$	35%				
<b>Obj.7 - Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis</b>		<b>Ponderação</b>						<b>20%</b>	
Indicadores	Fórmula	2021	2022					Desvio	
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação		
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%				
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%				
<b>Obj.8 Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública</b>		<b>Ponderação</b>						<b>20%</b>	
Indicadores	Fórmula	2021	2022					Desvio	
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação		
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.	$=(\bar{x} \text{ do } \Sigma \text{ do número de dias decorridos entre a data de recepção e a data de envio dos convites/anúncio})$	n.a.	$\geq 3 \text{ dias}; \leq 7 \text{ dias}$	$< 3 \text{ dias}$	40%				
Ind.13 - Tempo médio decorrido entre a data da receção no NCP, da decisão de adjudicar, até à notificação de adjudicação.	$=(\bar{x} \text{ do } \Sigma \text{ do número de dias decorridos entre a data de recepção e a data de notificação de adjudicação})$	n.a.	$\geq 2 \text{ dias}; \leq 5 \text{ dias}$	$< 2 \text{ dias}$	40%				
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 ( $\geq 1 \text{ dia}; \leq 3 \text{ dias}$ 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%				
<b>Obj.9 - Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA</b>		<b>Ponderação</b>						<b>20%</b>	
Indicadores	Fórmula	2021	2022					Desvio	
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação		
Ind.15 - Data de divulgação das sínteses estatísticas, com uma seleção dos principais indicadores de prestações nacionais e complementos regionais	$=(\bar{x} \text{ do } \text{n}^\circ \text{ de dias decorridos entre a disponibilização dos dados e a respetiva divulgação})$	n.a.	$\geq 3 \text{ dias}; \leq 5 \text{ dias}$	$< 3 \text{ dias}$	100%				
Objetivos Operacionais de Qualidade								30%	
<b>Obj.10 - Garantir que 70% das tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).</b>		<b>Ponderação</b>						<b>50%</b>	
Indicadores	Fórmula	2021	2022					Desvio	
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação		
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%				
<b>Obj.11 - Elaborar o mapa detalhado dos procedimentos DGFOC</b>		<b>Ponderação</b>						<b>50%</b>	
Indicadores	Fórmula	2021	2022					Desvio	
			Meta	Superação	Peso	Realizado	Classificação		
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%				

Meios disponíveis						
RECURSOS HUMANOS		Pontuação	Estimado	Realizado		Desvio
Dirigentes - Direção superior		20	3		0	
Dirigentes - Direção intermédia		16	20		0	
Técnicos Superiores		12	193		0	
Assistentes Técnicos		8	362		0	
Assistentes Operacionais		5	29		0	
Pessoal de Inspeção		12	28		0	
Técnico de Informática		9	19		0	
Docente		12	3		0	
Ajudante de Creche		5	10		0	
Enfermeira		12	0		0	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>667</b>		<b>0</b>	

RECURSOS FINANCEIROS - Orçamento (m€)		Estimado (m€)	Realizado	Desvio
Funcionamento Orçamento da Segurança Social		16.177.100 €		
Funcionamento Orçamento da Região Autónoma dos Açores		635.805 €		

Resultados				
PARÁMETROS		Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação	35%	35%	30%
	Pontuação	0,00	0,00	0,00
<b>Resultado do serviço</b>				

Proposta de menção de desempenho
Justificação:



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