

PLANO DE ATIVIDADES 2025

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	3
I. QUEM SOMOS	4
Atribuições.....	5
Estrutura orgânica.....	7
II. RECURSOS	8
Recursos Humanos	8
Recursos Financeiros.....	8
III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS.....	9
IV. ATIVIDADES.....	12

NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades integra um dos instrumentos de gestão ao dispor dos órgãos e serviços da Administração Pública, enquadrado no Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), consignado na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sendo elaborado nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro. Constitui, assim, um instrumento de gestão de referência por consubstanciar o conjunto de atividades e projetos que uma organização se propõe desenvolver ao longo do ano a que respeita.

O Plano de Atividades para 2025 assume particular importância enquanto instrumento previsional e tem como objetivos definir uma estratégia de gestão, fixando orientações gerais de curto prazo e os objetivos que se pretendem alcançar, identificando as medidas ou programas de execução, estabelecendo prioridades e afetando recursos humanos e financeiros disponíveis para o efeito.

I. QUEM SOMOS

O ISSA, IPRA é um instituto público dotado de autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

O ISSA, IPRA está sujeito à tutela do membro do Governo Regional com competência em matéria de solidariedade e segurança social.

O ISSA, IPRA tem sede na ilha Terceira, sendo que o âmbito geográfico de atuação corresponde à Região Autónoma 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.

VALORES

Respeito;

Cortesia;

Honestidade;

Não discriminação;

Equidade social;

Diferenciação positiva;

Melhoria contínua;

Preservação ambiental.

VISÃO

Garantir a proteção social dos cidadãos.

Atribuições

São atribuições do ISSA, IPRA, designadamente:

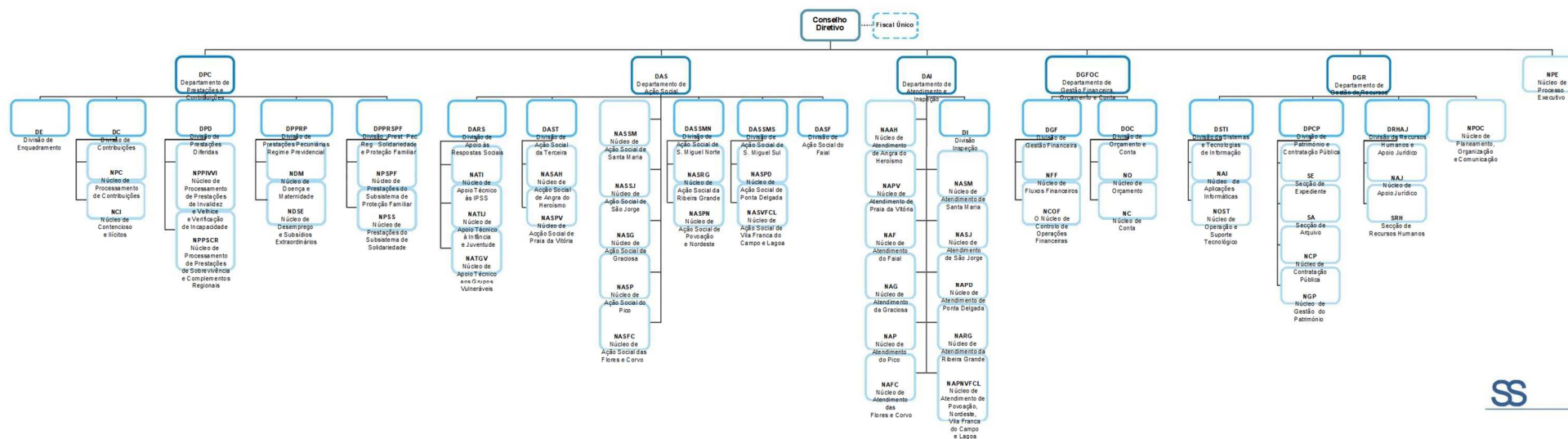
- a) Gerir os regimes de segurança social que por lei ou regulamento sejam cometidos às instituições de segurança social na Região Autónoma dos Açores;
- b) Estudar e propor medidas visando a permanente adequação dos regimes;
- c) Colaborar na definição e adequação da política financeira da segurança social;
- d) Participar na elaboração do plano global da segurança social;
- e) Preparar o orçamento da segurança social da Região Autónoma dos Açores, apreciando, integrando e compatibilizando os orçamentos parcelares, e assegurar, coordenar e controlar a respetiva execução;
- f) Elaborar a conta da segurança social da Região Autónoma dos Açores, a submeter à aprovação dos órgãos competentes;
- g) Colaborar na definição dos procedimentos contabilísticos a adotar no sistema da segurança social;
- h) Assegurar o desenvolvimento de ações de natureza preventiva, terapêutica e promocional, numa perspetiva integrada e tendencialmente personalizada para a consecução dos objetivos da ação social;
- i) Promover a mobilização de recursos da própria comunidade na prossecução das ações a que se refere a alínea anterior;
- j) Colaborar no estudo de medidas de política e intervenção social;
- k) Celebrar acordos, contratos ou protocolos de cooperação;
- l) Fiscalizar os serviços e equipamentos de apoio social, incluindo os de fins lucrativos; m) Garantir o cumprimento dos direitos e obrigações dos beneficiários e contribuintes do sistema de segurança social da Região;
- n) Assegurar, nos termos da lei, assessoria técnica aos tribunais em matéria de promoção e proteção de crianças e jovens em risco e tutelar cível;
- o) Exercer os poderes sancionatórios no âmbito dos ilícitos de mera ordenação social relativos a beneficiários e contribuintes, nos termos legais;

- p) Proceder à recolha, tratamento e elaboração de dados estatísticos de interesse específico para a ação da segurança social;
- q) Colaborar na verificação, acompanhamento, avaliação e informação, nos domínios orçamental, económico e patrimonial, da atividade dos organismos e serviços que integram o sistema de segurança social regional, no âmbito do sistema de controlo interno da administração financeira do Estado;
- r) Assegurar a gestão e administração dos bens e direitos de que seja titular e que constituem o património da segurança social da Região Autónoma dos Açores;
- s) Promover, no âmbito da segurança social da Região Autónoma dos Açores, estudos e avaliações do património;
- t) Otimizar a gestão dos recursos financeiros da segurança social da Região Autónoma dos Açores;
- u) Receber as contribuições e quotizações, assegurando e controlando a sua arrecadação, bem como a dos demais recursos financeiros consignados no orçamento da segurança social da Região Autónoma dos Açores;
- v) Assegurar o abastecimento financeiro dos organismos e serviços com suporte no orçamento da segurança social da Região Autónoma dos Açores;
- w) Assegurar a rendibilização de excedentes de tesouraria, nomeadamente mediante o recurso a instrumentos disponíveis no mercado;
- x) Participar, na forma prevista na lei, nas ações de proteção civil;
- y) Exercer as demais atribuições previstas na lei.

Decreto Regulamentar Regional n.º 2/2014/A, de 24 de janeiro

Estrutura orgânica

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL DOS AÇORES, I.P.R.A.



II. RECURSOS

Recursos humanos

O ISSA, IPRA conta como previsão de recursos humanos, para o ano de 2025, de 612 trabalhadores distribuídos da seguinte forma:

Recursos Humanos	Planeados
Dirigentes - Direção superior	3
Dirigentes - Direção intermédia	21
Técnicos Superiores	181
Assistentes Técnicos	332
Assistentes Operacionais	21
Pessoal de inspeção	27
Pessoal de informática	15
Pessoal docente	2
Ajudantes de creche	10
TOTAL	612

Recursos financeiros

Os recursos financeiros previstos para o ano de 2025 são os seguintes:

Orçamento (M€) - 2025	Valor
Funcionamento	21.952.600,00 €
Plano	541.771.900,00 €

III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

Objetivos Estratégicos

OE 1: Promover a coesão e inclusão social

OE 2: Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

OE 3: Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivos Operacionais

Matriz de relacionamento objetivos estratégicos / operacionais com o peso dos contributos dos objetivos operacionais para a consecução dos objetivos estratégicos:

Objetivos operacionais QUAR	OE1	OE2	OE3
Obj. 1 - Garantir o acompanhamento às IPSS	X		
Obj. 2 - Promover a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis	X		
Obj. 3 - Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social		X	
Obj. 4 - Promover a alienação dos imóveis do ISSA, IPRA		X	
Obj. 5 - Assegurar a implementação de ações de prevenção da evasão contributiva e prestacional		X	
Obj. 6 - Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos.		X	
Obj. 7 - Assegurar tempos médios de respostas mais eficientes			X
Obj.8 - Assegurar a produtividade e atualização da informação			X
Obj. 9 - Assegurar a transição digital da informação			X
Obj.10 - Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimentos dos trabalhadores			X

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional 1 – Garantir o acompanhamento às IPSS e entidades equiparadas

Objetivo Operacional 2 – Promover a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 3 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Promover a alienação dos imóveis do ISSA, IPRA

Objetivo Operacional 5 – Assegurar a implementação de ações de prevenção da evasão contributiva e prestacional

Objetivo Operacional 6 – Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos.

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Objetivo Operacional 8 – Garantir produtividade e atualização da informação

Objetivo Operacional 9 – Assegurar a transição digital da informação

Objetivo Operacional 10 – Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores

IV. ATIVIDADES

As atividades que se seguem encontram-se enquadradas nos objetivos definidos para 2025, encontrando-se ordenadas por áreas funcionais, em conformidade com a Orgânica do ISSA, IPRA.

Departamento de Prestações e Contribuições

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional				
Objetivo Operacional 7 - Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes				
Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Efetuar o tratamento sobre a atribuição de NISS a cidadãos estrangeiros na aplicação POWERAPP e VISÃO 360.	Tempo médio de resposta (dias seguidos).	5 dias Atinge: [4;7] Não atinge: > 7 Supera:< 4	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Enquadramento	Informação Estatística (Email/SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 8 - Garantir a produtividade e atualização da informação

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Reduzir o número de qualificações pendentes erradas e obsoletas relacionadas com o RMG e RSI, cessando em IDQ as qualificações associadas a estas prestações que já terminaram.	Percentagem relativa ao número de qualificações abertas em 01-01-2025 por comparação com as qualificações abertas à data de 31-12-2025. (Número de qualificações abertas em 2025-01-01/Número de qualificações abertas em 2025-12-31) *100	67% Atinge: [60%; 80%] Não Atinge <60% Supera > 80%	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Enquadramento	Informação ISSA-notifica (email/SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 - Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Cessar as situações irregulares de atribuição do incentivo ao emprego (DL n.º 72/2017, de 21 de junho, que prevê a isenção do pagamento de contribuições para o regime geral de segurança social pelas entidades empregadoras).	Prazo médio para proposta de cessação das situações irregulares (a partir do 12.º mês subsequente).	Último dia do 12.º mês Atinge: [12.º mês; 12.º mês + 15 dias] Supera: < 12.º mês Não atinge: > 12.º mês subsequente + 15 dias	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Enquadramento	SISS (Informação email/SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 - Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Efetuar o tratamento e conclusão das qualificações de entidades empregadoras, trabalhadores independentes e Produtores Agrícolas dos Açores.	Prazo médio para conclusão das Atividades na Visão 360.	6 dias Atinge: [5;7] Não atinge: <5 Supera: > 7	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Enquadramento	Visão 360 (Informação email/SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 8 – Garantir a produtividade e atualização da informação

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Garantir que as atividades com registo de entrada na Visão 360 sejam concluídas no mês da data de registo.	Percentagem relativa ao número total de atividades trabalhadas, no estado concluído, face ao número total de atividades verificadas em cada mês.	75 % Atinge: [70; 80%] Não atinge: <70 % Supera: > 80 %	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Enquadramento	Visão 360 (Informação email/SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Efetuar resposta aos requerimentos de destacamento (relações internacionais).	Resposta aos pedidos de destacamento entrados na segurança social direta (dias seguidos, contados entre a data do requerimento e a data de envio da proposta para despacho superior).	15 dias Atinge: [15;20] dias Não atinge: > 20 dias Supera: < 15 dias	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Enquadramento	Segurança Social Direta (Informação Email/SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 8 – Garantir a produtividade e atualização da informação

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Analisar as qualificações das maiores Entidades Empregadoras da Ilha de São Miguel.	Percentagem das maiores Entidades Empregadoras analisadas até ao máximo de 500 entidades. (n.º de entidades analisadas/500*100)	85% Atinge: [80;90] Não atinge: < 80 % Supera: > 90 %	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Enquadramento	SISS, IDQ (Informação SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 8 - Garantir a produtividade e atualização da informação

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a conclusão de processos de inquérito crime.	Percentagem de Processos crimes concluídos, com elaboração de relatório final, face ao total de processos crimes instaurados.	40% Atinge: [30%;50%]; Não atinge: <30%; Supera: > 50%	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Contribuições Núcleo de Contencioso e Ilícitos	SISS (Informação SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Efetuar a instrução dos Processos de Contraordenação.	Tempo médio de instrução dos processos de contraordenação (dias seguidos).	50 dias Atinge: [45;60] Não atinge: > 60 Supera: < 45	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Contribuições Núcleo de Contencioso e Ilícitos	SISS (Informação SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 8 – Garantir a produtividade e atualização da informação

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a gestão da carreira contributiva promovendo a correção dos erros das remunerações do ano de 2025.	Percentagem de erros corrigidos nas remunerações face ao número de erros nas remunerações entrados.	70% Atinge: [63%; 84%] Não atinge: <63% Supera:> 84%	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Contribuições Núcleo de Processamento de Contribuições	SISS (Informação email/SGC)

Assegurar o apuramento e participação de dívida contributiva.	Percentagem de dívida participada. (Número de processos de dívida participados / N.º de processos de dívida apurados) * 100	70% Atinge: [63% a 84%] Não atinge: <63% Supera:> 84%	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Contribuições Núcleo de Processamento de Contribuições	Estatística (Informação email/SGC)
---	---	---	---	---

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 - Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar os trabalhos de validação das carreiras contributivas de requerentes de pensão na CCI.	Percentagem de carreiras contributivas validadas no âmbito de processos de pensão no prazo (10 dias) face ao número de carreiras de processos de pensão por validar.	60% Atinge: [54%;72%] Não atinge: <54% Supera: >72%	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Contribuições Núcleo de Processamento de Contribuições	Segurança Social Direta Estatística (Informação email/SGC)
Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva (DSC).	Percentagem de DSC emitidas no prazo (10 dias úteis) face ao número de pedidos.	85% Atinge: [72%;96%]	Departamento de Prestações e Contribuições	Segurança Social Direta

		Não atinge: <72% Supera:>96%	Divisão de Contribuições Núcleo de Processamento de Contribuições	(Informação email/SGC)
Assegurar o tratamento dos pedidos de restituição de contribuições indevidamente pagas apresentados no ano de 2025.	Percentagem de pedidos de restituição de contribuições indevidamente pagas tratados no prazo (10 dias).	85% Atinge: [72%;96%] Não atinge: <72% Supera:>96%	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Contribuições Núcleo de Processamento de Contribuições	SISS Estatística (Informação email/SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 10 – Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a realização de sessões de informação e esclarecimento aos Núcleos de atendimento para efeito de registo dos processos de Apoio Judiciário na plataforma APJ.	Data de conclusão.	8/04/2025 Atinge: [1/04; 15/04] Não atinge: >15/04 Supera: < 1/04	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Previdencial Núcleo de Desemprego e Subsídios Extraordinários	Relatório (Informação Email)

Promover reuniões de esclarecimento com os núcleos de atendimento e a Divisão de inspeção sobre prestações do regime previdencial.	Número de reuniões realizadas.	3 reuniões Atinge: [3;4] Não atinge: <3 Supera: >4	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Previdencial	Relatório (Email)
--	--------------------------------	---	--	-------------------

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 9 – Assegurar a transição digital da informação *Informação da população*

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Garantir a transição do tratamento da totalidade dos processos de Proteção Jurídica (pessoas singulares), por parte dos utilizadores na aplicação APJ (apoio judiciário) na Segurança Social Direta.	Data de realização da transição do tratamento da totalidade dos processos de proteção Jurídica (pessoas singulares)	23/04/2025 Atinge: [15/04; 30/04] Não atinge: >30/04 Supera: <15/04	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Previdencial Núcleo de Desemprego e Subsídios Extraordinários	Informação (Email)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Realizar o tratamento dos requerimentos das prestações familiares de abono de família para crianças e jovens abono de família pré-natal, subsídio de funeral e subsídio de lar.	Tempo médio da conclusão do tratamento (dias seguidos).	30 dias Atinge: [24;33] Não atinge: > 33 Supera: <24	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Pecuniárias Regime de Solidariedade e Proteção Familiar Núcleo de Prestações do Subsistema Proteção Familiar	SSD e SISS (Informação email)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 10 – Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Elaborar um documento de procedimentos referente ao Programa Nascer Mais.	Data de conclusão do documento	15/11/2025 Atinge: [1/11; 30/11] Não atinge: > 30/11 Supera: < 1/11	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Pecuniárias Regime de Solidariedade e Proteção Familiar Núcleo de Prestações do Subsistema Proteção Familiar	Documento. (Informação SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 10 - Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Elaborar um manual de Procedimentos referente à Prestação Social para a Inclusão.	Data de conclusão do manual.	Meta: 15/09/2025 Atinge: [1/09;30/09] Não atinge: > 30/09 Supera: < 1/09	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Pecuniárias Regime de Solidariedade e Proteção Familiar. Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade.	Manual (SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 3 - Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Promover ações de informação e esclarecimento sobre CSI, PSI e RSI aos colaboradores do Departamento de Ação social.	Número de ações realizadas.	3 ações de formação Atinge: [3;4] Não atinge: < 3 Supera: > 4	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Pecuniárias Regime de solidariedade e Proteção Familiar. Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade.	Relatório (Email/SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 10 - Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Elaborar um manual de procedimentos sobre o Complemento para Aquisição de Medicamentos – COMPAMID.	Data de conclusão do manual.	15/10/2025 Atinge: [15/10; 30/10] Não atinge: > 30/10 Supera: < 15/10	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência e Complementos Regionais	Manual. (Informação SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 10 - Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Elaborar um manual de procedimentos sobre o Complemento Regional de Pensão (CRP).	Data da conclusão do manual	15/12/2025 Atinge: [1/12; 31/12] Não atinge: > 31/12 Supera: < 1/12	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência e Complementos Regionais	Manual. (Informação SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 - Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes *segurar tempos médios de resposta mais eficientes*

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Promover a realização dos primeiros exames médicos no âmbito dos pedidos de verificação de incapacidades permanentes para a atribuição de pensões de invalidez e complementos por dependência.	N.º médio de dias para a realização do primeiro exame médico, tendo em conta a data de entrada do pedido no Serviço de Verificação de Incapacidades.	65 dias Atinge: [52;72] Não atinge: >72 Supera:< 52	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e verificação de Incapacidades	Informação II, I.P. (Email)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 - Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes Assegurar ações de prevenção de atribuição i

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Garantir o envio dos pedidos de verificação de incapacidades temporárias, às unidades de saúde, remetidos previamente pelos Núcleos de Doença, Divisão de Inspeção e entidades empregadoras.	Número de dias.	7 dias Atinge: [6;9] Não atinge: >9 Supera: <6	Departamento de Prestações e Contribuições Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade	Informação (Email)

Departamento de Atendimento e Inspeção

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional				
Objetivo Operacional 9 – Assegurar a transição digital da informação				
Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Promover a atualização sistemática do Sistema de Gestão do Atendimento (SGA).	N.º de atualizações realizadas no prazo de 2 dias, face ao n.º de atualizações existentes.	80% de atualizações Atinge: [72%;96%] Não atinge: <72% Supera: >96%	DEP.AI	SGA Email
Garantir o tratamento das atividades registadas na Visão 360.	Percentagem de atividades pendentes face à totalidade de atividades registadas.	10% de atividades Atinge: [9%;11%]; Não atinge: >11% Supera: < 9%	DEP.AI Núcleos de Atendimento	Tabelas estatísticas Visão 360

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Garantir que o n.º de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos não ultrapasse 15% do total de atendimentos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA.	Percentagem dos atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 minutos relativamente ao número total de atendimentos.	15% de atendimentos Atinge: entre 12% e 16,5% Não atinge: >16,5%; Supera: < 12%	DEP.AI Núcleos de Atendimento com sistema de gestão de filas	Tabelas estatísticas SIGA
Garantir que a média do tempo máximo de espera não seja superior a 45 minutos, nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas.	Média do tempo máximo de espera.	45 minutos Atinge: de 36 min. a 49:30 min Não atinge > 49:30 min; Supera < 36 min	DEP.AI Núcleos de Atendimento com sistema de gestão de filas	Tabelas estatísticas SIGA

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Garantir a resposta às reclamações escritas da responsabilidade do atendimento.	Tempo médio de resposta às reclamações da responsabilidade do atendimento	5 dias úteis Atinge: [4;6] Não atinge: >6 Supera: <4	DEP.AI	Informação SGC

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de respostas mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Garantir o tratamento de 60% das chamadas apresentadas no <i>call center</i> , sendo que as restantes são tratadas em <i>call back</i> .	Percentagem de chamadas tratadas.	60% de chamadas tratadas Atinge: [54%;66%] Não atinge: <54% Supera: >66%	DEP.AI	Informação Cisco
Garantir o <i>call back</i> aos pedidos de contacto que o solicitem.	Percentagem de pedidos tratados em 2 dias úteis face ao total de <i>call back</i> solicitados.	80% pedidos tratados Atinge: [72%;88%] Não atinge: <72% Supera: >88%	DEP.AI	Aplicação interna <i>Call center</i>

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 5 – Assegurar a implementação de ações de prevenção da evasão contributiva e prestacional

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a conclusão dos processos inspetivos a contribuintes.	Número de processos concluídos.	660 processos Atinge: [594;792] Não atinge: < 594 Supera: >792	DEP.AI Divisão de Inspeção	Informação SGC SAF

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 5 – Assegurar a implementação de ações de prevenção da evasão contributiva e prestacional

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Garantir a qualidade dos processos inspetivos a contribuintes.	N.º de devoluções pelo <i>back office</i> .	25 devoluções Atinge: [20;28] Não atinge: > 28 Supera: <20	DEP.AI Divisão de Inspeção	Informação SGC

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Concluir processos de inspeção a contribuintes.	Tempo médio de conclusão (dias seguidos).	120 dias Atinge: [96;132 dias] Não atinge: >132 Supera: <96	DEP.AI Divisão de Inspeção	Informação SAF

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Assegurar a implementação de ações de prevenção da evasão contributiva e prestacional

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a conclusão de processos a beneficiários de RSI.	Nº de processos concluídos	300 processos Atinge: [270;360] Não atinge: < 270 Supera: >360	DEP.AI Divisão de Inspeção	Informação SAF

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a conclusão de processos de inspeção a beneficiários.	Tempo médio de conclusão (dias seguidos).	60 dias Atinge: [48; 66] Não atinge: 66 Supera: <48	DEP.AI Divisão de Inspeção	Informação SAF

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional 1 – Garantir o acompanhamento às IPSS e entidades equiparadas

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a informação e desenvolver ações de esclarecimento e orientação junto das entidades gestoras de equipamentos de apoio social.	Número de ações/processos.	Meta: 10 ações Atinge: [9;12]; Não atinge: < 9; Supera: >12	DEP.AI Divisão de Inspeção	Informação SAF

Departamento de Ação Social

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social				
Objetivo Operacional 1 – Garantir o acompanhamento às IPSS				
Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Efetuar o acompanhamento às entidades com Contratos de Cooperação – Valor Cliente (CCVC) ativos, (IPSS, equiparadas e Misericórdias), através da implementação de visitas.	Percentagem de visitas efetuadas (documentadas em relatórios) (N.º de relatórios de visita efetuados / n.º de entidades na RAA com CCVC ativos) * 100	17% de relatórios Atinge: [15%;20%] Não atinge: <15% Supera: >20%	Divisão de Apoio às Respostas Sociais Núcleo de Apoio Técnico às IPSS	Relatórios (SGC)

Promover ação de sensibilização/formação para os colaboradores das Casas de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens da ilha Terceira.	Data de conclusão da ação.	15/08/2025 Atinge: [1/08; 31/08] Não Atinge: > 31/08 Supera: < 31/08	DAST	Folha de presenças, registo fotográfico e relatório (SGC)
--	----------------------------	---	------	---

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional 4 – Promover a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Implementar ações do Projeto “Ser +” destinado a crianças/jovens.	Data de realização das ações.	14/08/2025 Atinge: [30/07; 30/08] Não atinge: > 30/08 Supera: < 30/07	NAS Pico	Registo fotográfico e relatório (SGC)
Implementar ações de sensibilização/formação aos beneficiários de RSI e ação social das ilhas do Pico, Santa Maria e Graciosa sobre a temática da Gestão Doméstica, Economia Familiar e Autocuidados.	Percentagem dos beneficiários que participaram nas ações face ao n.º total de beneficiários desempregados	45% de beneficiários Atinge: [40%;50%] Não atinge: < 40% Supera: > 50%	NAS Pico NAS Santa Maria NAS Graciosa	Registo fotográfico e relatório (SGC)
Dinamizar Programas de Educação Parental e Oficinas de Parentalidade	N.º de grupos de pais.	9 grupos Atinge: [8;10]	DARS; DAS Faial; DAST;	Registo de assiduidade e relatório

		Não atinge: < 8 Supera: >10	NAS Pico, Flores e Corvo, Santa Maria, S. Jorge, Graciosa	(SGC)
Promover ações de sensibilização/informação sobre Famílias de acolhimento de idosos e/ou pessoas adultas com deficiência.	N.º de ações realizadas.	3 ações Atinge: 3 Não atinge: < 3 Supera: > 3	DARS DAST DASF	Relatório (SGC)
Realizar ações de literacia financeira destinada a público jovem, beneficiários de Ação Social e de RSI e outros.	N.º de ações realizadas.	14 ações Atinge: [13;15] Supera: >15 Não Atinge: <13	DASF DARS DAST	Relatório Registo de presenças (SGC)
Realizar sessões de sensibilização dirigida à população idosa da ilha do Faial sobre prevenção da violência doméstica.	N.º de sessões.	2 sessões Atinge: 2 Não Atinge: < 2 Supera: >2	DASF / Polo de violência doméstica	Relatório Registo fotográfico (SGC)

Realizar ações de sensibilização sobre o tema “Como proteger os nossos filhos das drogas”, dirigidas aos pais sobre a problemática dos consumos e dependências de drogas lícitas e ilícitas	N.º de ações.	2 sessões Atinge: 2 Não Atinge: < 2 Supera: > 2	NAS Sta. Maria	Relatório Registo de presenças (SGC)
---	---------------	--	----------------	---

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 - Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Garantir o atendimento individualizado, no âmbito da Ação social no prazo máximo de 8 dias úteis, a todos os cidadãos que solicitam atendimento.	Percentagem de atendimentos realizados até 8 dias úteis face ao n.º de solicitações de atendimentos. (N.º de atendimentos/n.º de solicitações) *100	65% de atendimentos Atinge: [59%;78%] Não atinge: <59% Supera: > 78%	Departamento de Ação Social	Aplicações informáticas

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 9 - Assegurar a transição digital da informação

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Promover a implementação e alargamento regional da plataforma de dados sobre a população sem abrigo intervencionada pelos serviços e/ou Rede, nas ilhas de S. Miguel, Terceira e Faial.	Data de implementação da plataforma	26/12/2025 Atinge: [15/12;31/12] Não atinge: > 31 Supera: < 15	DARS	Relatório (SGC)
Garantir a informatização dos processos de RSI nas Aplicações Informáticas – Processo Familiar.	Percentagem de processos de RSI informatizados face ao total de novos processos ativos. (N.º de processos informatizados/n.º de processos novos de RSI)*100	55% processos Atinge: [50%;65%] Não atinge: < 50% Supera: > 65%	Departamento de Ação Social	Aplicações informáticas

Departamento de Gestão Financeira Orçamento e Conta

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional				
Objetivo Operacional 10 – Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores				
Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a uniformização dos procedimentos para resposta às questões levantadas pelos tesoureiros, através da criação de manual “Perguntas Frequentes”.	Data de conclusão.	Meta: 25/11/2025 Atingir: [20 a 30 /11] Não atingir: > 30/11 Superar: > 20/11	DEP.GFOC Divisão de Gestão Financeira	Documento (SGC)

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a transição digital da informação

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a gestão documental do Departamento de Gestão Financeira Orçamento e Conta em formato digital.	Data de conclusão. Criação de procedimento com a os circuitos e arquivos digitais, por processos, bem como a definição da definição da fonte documental.	Meta: 25/11/2025 Atingir: [20 a 30 /11] Não atingir: > 30/11 Superar: > 20/11	DEP.GFOC Divisão de Gestão Financeira Divisão de Orçamento e Conta	Informação (SGC)

Departamento de Gestão de Recursos

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional				
Objetivo Operacional 9 - Assegurar a transição digital da informação				
Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Elaborar proposta de atualização da listagem da legislação que se encontra no Portal azores.gov (https://portal.azores.gov.pt/web/issa/legislacao)	Data de apresentação da proposta de atualização	25/11/2025 Atinge: [15/11;30/11] Não atinge: >30/11 Supera: < 15/11	DEP.GR Divisão de Recursos Humanos e Apoio Jurídico Núcleo de Apoio Jurídico	Informação https://portal.azores.gov.pt/web/issa/legislacao

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar o cumprimento do prazo de início da instrução do procedimento de contratação pública.	Número de dias necessário para iniciar a instrução do procedimento, contado da data da receção da decisão de contratar até ao envio dos convites/anúncio.	7 dias úteis Atinge: 7 dias Não atinge: >7 dias Supera: <7 dias	DEP.GR Divisão de Património e Contratação Pública Núcleo de Contratação Pública	SGC

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Promover a alienação dos imóveis do ISSA, IPRA

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Promover a realização dos procedimentos de alienação dos imóveis do ISSA, IPRA.	Data do envio do convite/publicitação do anúncio para todos os imóveis em condições de alienação.	25/07/2025 Atinge: [15/07;30/07] Não atinge: >30/07/2025 Supera: <15/07/2025	DEP.GR Divisão de Património e Contratação Pública Núcleo de Gestão do Património	Informação SGC

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 8 – Garantir a produtividade e atualização da informação

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a eliminação dos documentos, que não sejam de conservação permanente e dos que atinjam os prazos de conservação administrativa, nos depósitos das Secções de Arquivo do ISSA, IPRA em Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta.	Peso em Quilogramas de papel.	3.000 Kg Atinge: 3.000kg Supera: > 3.000Kg Não atinge: <3.000Kg	DEP.GR Divisão de Património e Contratação Pública Secção de Arquivo	Informação SGC

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 9 – Assegurar a transição digital da informação

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Reestruturar os servidores e serviços de rede.	Data de conclusão da implementação dos serviços de rede na infraestrutura hyperconvergente e vmware.	30/11/2025 Atinge: [20/11;10/12] Não atinge: >10/12 Supera: < 20/12	DEP.GR Divisão de Sistemas e Tecnologias de Informação	Informação Email

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 10 – Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Divulgar informação de sensibilização para a cibersegurança.	Número de divulgações efetuadas.	6 Atinge: [4; 9] Não atinge: <4 Supera: > 9	DEP.GR Divisão de Sistemas e Tecnologias de Informação	Informação Email

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 10 – Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimento dos trabalhadores

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Elaborar um catálogo com os indicadores estatísticos apurados no ISSA, IPRA.	Data de apresentação da proposta	20/11/2025 Atinge: [1/11;/15/11] Não atinge: >15/11 Supera: < 1/11	DEP.GR Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Informação Email

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de respostas mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a comunicação interna do ISSA, IPRA, através dos canais de comunicação ISSA-Comunica e ISSA-INFO.	N.º de dias, após aprovação superior, dos conteúdos das comunicações (dias úteis).	2 dias Atinge: [1;2] Não atinge: > 2 dias Supera: < 1	DEP.GR Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Informação Email

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional 7 – Assegurar tempos médios de respostas mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Assegurar a atualização dos indicadores estatísticos apurados pelo ISSA, IPRA, de acordo com a periodicidade definida (mensal, trimestral e semestral).	N.º de dias úteis decorridos entre o último dia do mês seguinte a que se reportam os dados e a respetiva data de atualização.	4 dias Atinge: [3;5] Não Atinge: > 5 Supera: < 3	DEP.GR Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Informação Email

Núcleo de Processo Executivo

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social				
Objetivo Operacional 5 – Assegurar a implementação de ações de prevenção da evasão contributiva e prestacional				
Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
Garantir que o valor arrecadado da dívida à Segurança Social (em milhares de €) é superior ao valor arrecadado no ano de 2024.	Taxa de variação sobre o valor arrecadado em 2025 por comparação ao valor de 2024. (Valor 2025 - 18.488.230.30€)/18.488.230.30€)*100	6% Atinge: [5%;8%] Não Atinge: < 5% Supera: > 8%	Núcleo de Processo Executivo	Aplicação Informática do SEF SEF/Listagem de controlo