

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2025



Departamento: **Secretaria Regional da Saúde e Segurança Social**

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.

VISÃO: Garantir a proteção social dos cidadãos

Objetivos Estratégicos

Promover a coesão e inclusão social

Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

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

Cumprimento dos objetivos operacionais

Objetivos Estratégicos Operacionais

Objetivos Operacionais de Eficácia		Ponderação	34%						
Obj. 1 - Garantir o acompanhamento às IPSS		Ponderação	20,00%						
Indicadores	Fórmula	2024	2025						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 1 - Percentagem de visitas de acompanhamento técnico efetuadas junto das entidades com Contratos de Cooperação – Valor Cliente (CCVC) ativos (IPSS, equiparadas e Misericórdias)	$(N.º \text{ de relatórios de visita efetuados} / n.º \text{ de entidades na RAA com CCVC ativos}) * 100$		[15%;20%]	>20%		DEP,AS			
Obj. 2 - Promover a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis		Ponderação	20,00%						

Ind. 2 - Percentagem de participantes em workshops no âmbito da parentalidade positiva dirigido a famílias beneficiárias de Ação Social e RSI e a famílias com crianças com processo de Promoção e Proteção.	(N.º de participantes/n.º de famílias selecionadas)*100	n.a.	[18%; 24%]	> 24%		DEP.AS			
Obj. 3 - Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social		Ponderação	20,00%						
Indicadores	Fórmula	2024	2025						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 3 - Taxa de variação sobre o valor da dívida arrecadado em 2025 por comparação ao valor de 2024.	(Valor 2025 - 18.488.230.30€)/18.488.230.30€*100	18.488.230.30€	[5%;8%]	> 8%		NPE			
Obj. 4 - Promover a alienação dos imóveis do ISSA, IPRA		Ponderação	20,00%						
Indicadores	Fórmula	2024	2025						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 4 - Data do convite/publicitação no âmbito do processo de alienação dos imóveis do ISSA, IPRA.		n.a.	[15/07;30/07/2025]	< 15/07/2025		DEP.GR			
Obj. 5 - Assegurar a implementação de ações de prevenção da evasão contributiva e prestacional		Ponderação	20,00%						
Indicadores	Fórmula	2024	2025						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 5 - Número de processos inspetivos a contribuintes concluídos.		n.a.	[594; 792]	> 792		DEP.AI			
Ind. 6 - Número de processos inspetivos a beneficiários de RSI concluídos.		n.a.	[270; 360]	> 360		DEP.AI			
Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação	33%						
Obj. 6 - Promover a regularização de dívidas e de pagamentos indevidos		Ponderação	25,00%						
Indicadores	Fórmula	2024	2025						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 7 - Percentagem da dívida contributiva participada.	(Número de processos de dívida participados / N.º de processos de dívida apurados) * 100	n.a.	[63%; 84%]	> 84%		DEP.PC			
Obj. 7 - Assegurar tempos médios de respostas mais eficientes		Ponderação	25,00%						
Indicadores	Fórmula	2024	2025						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 8 - Percentagem de atendimentos no âmbito da ação social realizados até 8 dias úteis face ao n.º de solicitações de atendimentos.	(N.º de atendimentos/n.º de solicitações) *100		[59%;78%]	>78%		DEP.PC			
Obj. 8 - Garantir a produtividade e atualização da informação		Ponderação	25,00%						

Indicadores	Fórmula	2024	2025						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
			Ind. 9 - Percentagem de qualificações pendentes que se encontrem erradas e obsoletas, relacionadas com o RMG e o RSI, abertas em 2025/01/01 face às qualificações abertas à data de 2025.12.31, atendendo à correção das qualificações.	(Número de qualificações abertas em 2025-01-01/Número de qualificações abertas em 2025-12-31)*100		[60%;80%]	> 80%		DEP.PC
Obj. 9 - Assegurar a transição digital da informação		Ponderação	25,00%						
Indicadores	Fórmula	2024	2025						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 10 - Data de transição do tratamento da totalidade dos processos de proteção jurídica (pessoas singulares) para a aplicação Apoio Judiciário disponível na Segurança Social Direta aos utilizadores.		n.a.	[15/04 a 30/04/2025]	< 15/04/2025		DEP.PC			
Ind. 11 - Data da 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.		n.a.	[15/12;31/12/2025]	< 15/12/2025	DAS	DEP.AS			
Ind. 12 - Percentagem de processos de RSI informatizados na Aplicação Informática – Processo Familiar.	(N.º de processos informatizados/ total de processos novos ativos) * 100	n.a.	[50%;65%]	> 65%	DAS	DEP.AS			
Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação	33%						
Obj. 10 - Implementar procedimentos e boas práticas promovendo a atualização do conhecimentos dos trabalhadores		Ponderação	100,00%						
Indicadores	Fórmula	2024	2025						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind. 13 - Data de elaboração de um manual de procedimentos sobre o Complemento para Aquisição de Medicamentos – COMPAMID.		n.a.	[15/10 a 30/10/2025]	< 15/10/2025		DEP.PC			
Ind. 14 - Data de criação de manual “Perguntas Frequentes” para assegurar a uniformização dos procedimentos para resposta às questões levantadas pelos tesoureiros.		n.a.	[20/11 a 30/11/2025]	< 20/11/2025		DEP.GFOC			
Ind. 15 - Data de criação de procedimento com os circuitos e arquivos digitais, por processos, bem como a definição da fonte documental.		n.a.	[20/11 a 30/11/2025]	< 20/11/2025		DEP.GFOC			
Ind. 16 - Data de elaboração de um catálogo com os indicadores estatísticos apurados no ISSA, IPRA.		n.a.	[1/11;15/11/2025]	< 1/11/2025		DEP.GR			Desvio
Recursos Humanos		Pontuação		Planeados			Realizado		
Dirigentes - Direção superior		20		3					
Dirigentes - Direção intermédia		16		21					
Técnicos Superiores		12		181					
Assistentes Técnicos		8		332					
Assistentes Operacionais		5		21					
Pessoal de inspeção		12		27					
Pessoal de informática		9		15					

Pessoal docente	12	2	
Ajudantes de creche	5	10	
TOTAL		612	Desvio
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado
Funcionamento		21.952.600,00 €	
Plano		541.771.900,00 €	

Gráfico 1 - Peso de cada tipo de objetivo no resultado final

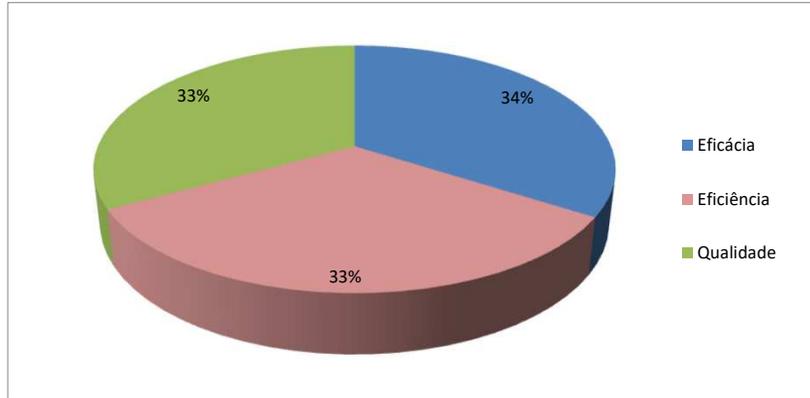


Gráfico 2 - Peso de cada objetivo operacional no resultado final

