

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	3
I. QUEM SOMOS	4
Atribuições.....	5
Estrutura orgânica.....	7
II. RECURSOS	8
Recursos Financeiros.....	8
Recursos Humanos	8
III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS.....	11
IV. ATIVIDADES.....	15

NOTA INTRODUTÓRIA

O Relatório 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 desenvolveu ao longo do ano a que respeita.

O Relatório de Atividades de 2024 assume particular importância enquanto resultado do Plano de Atividades que foi definido para 2024, confrontando a execução, até 31 de dezembro do ano, com a estratégia de gestão, com os objetivos definidos e as metas que se pretenderam alcançar através da implementação de medidas e programas e do estabelecimento de prioridades, com impacto na afetação de recursos humanos e financeiros.

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

II. RECURSOS

Recursos financeiros

Os recursos financeiros previstos e executados no ano de 2024 foram os seguintes:

Orçamento (M€) - 2024	Orçamento Inicial	Orçamento Revisto	Despesa Executada
Funcionamento	18.887.857,26 €	20.313.437,26 €	18.867.637,89 €
Plano	451.832.662,00 €	853.037.647,99 €	803.065.570,61 €

Recursos humanos

O ISSA, IPRA contou, como previsão de recursos humanos para o ano de 2024, com 606 trabalhadores distribuídos da seguinte forma:

Recursos Humanos	Planeados
Dirigentes - Direção superior	3
Dirigentes - Direção intermédia	21
Técnicos Superiores	170
Assistentes Técnicos	336
Assistentes Operacionais	22
Pessoal de inspeção	27
Pessoal de informática	14
Pessoal docente	3
Ajudantes de creche	10
TOTAL	606

O nº total de trabalhadores efetivos ao serviço a 31.12.2024, foi de 581, menos 6,7% do que o ano anterior, repartido pelas seguintes categorias profissionais:

Número de trabalhadores efetivos, reportado a 31.12.2024, por sexo, tipo de contrato, carreira e categoria

	Pessoal Dirigente superior		Pessoal Dirigente intermédio		Técnico Superior		Pessoal de Inspeção		Informático		Docente		Assistente Técnico		Assistente operacional		Outro		Total		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Nomeação definitiva							9	18											9	18	
Nomeação transitória por tempo indeterminado																			0		
Nomeação transitória por tempo determinado																			0		
Contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado					21	148			12	4			3	50	265	8	9		10	91	439
Contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo																			0		
Contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo incerto																			0	0	
Comissão de serviço - Lei n.º12-A/2008		3	4	17															4	20	
Comissão de serviço no âmbito do código de trabalho																			0		
Outras situações																			0	0	
Total de efetivos	0	3	4	17	21	148	9	18	12	4	0	3	50	265	8	9	0	10	104	477	

**Número de trabalhadores efetivos, reportado a 31.12.2024, por idade,
grupo/cargo/carreira**

Grupo/Cargo/ Carreira	20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69		Total		Total
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
Dirigente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	5	1	5	1	2	0	3	0	0	4	20	24
Técnico Superior	0	0	0	4	1	10	0	22	4	35	9	34	3	17	1	16	1	7	2	3	21	148	169
Assistente técnico	1	4	1	9	0	12	7	9	6	21	13	33	6	56	8	52	7	56	1	13	50	265	315
Assistente operacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	4	0	4	3	1	0	0	8	9	17
Informático	0	0	0	0	2	0	1	0	2	1	4	0	1	1	2	0	0	2	0	0	12	4	16
Pessoal de Inspeção	0	0	1	2	0	2	0	2	1	2	1	4	0	0	3	3	3	3	0	0	9	18	27
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	2	0	6	0	1	0	13	13
Totais	1	4	2	15	3	24	8	33	13	65	31	76	14	86	15	79	14	78	3	17	104	477	581

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 - Síntese do Resultado das Atividades

Objetivos operacionais QUAR	OE1	OE2	OE3	Média do resultado das atividades
Obj. 1 - Assegurar a implementação de IBANS Virtuais para recebimentos no âmbito do SEF		X		5
Obj. 2 - Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social		X		4
Obj. 3 - Garantir o acompanhamento às IPSS	X			3,8
Obj. 4 - Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis	X			4,1
Obj. 5 - Assegurar ações de prevenção da evasão contributiva		X		3,7
Obj. 6 - Garantir a fiscalização a equipamentos sociais		X		3
Obj. 7 - Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes			X	4,6
Obj. 8 - Garantir a informatização dos processos			X	5
Obj. 9 - Assegurar a uniformização dos procedimentos			X	5
Obj. 10 - Assegurar a elaboração e disponibilização de documento no qual constem as alterações operadas no âmbito da Agenda do Trabalho Digno, na área da parentalidade			X	5
Obj. 11 - Promover o reforço e atualização dos conhecimentos dos Recursos Humanos do ISSA, IPRA em matérias de Cibersegurança			X	5
Obj. 12 - Garantir a revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISSA, IPRA			X	5
Média				4,3
Classificação				SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional 3 – Garantir o acompanhamento às IPSS

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

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 1 – Assegurar a implementação de IBANS Virtuais para recebimentos no âmbito do SEF

Objetivo Operacional 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 5 – Assegurar ações de prevenção da evasão contributiva

Objetivo Operacional 6 – Garantir a fiscalização a equipamentos sociais

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 a informatização dos processos

Objetivo Operacional 9 – Assegurar a uniformização dos procedimentos

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a elaboração e disponibilização de documento no qual constem as alterações operadas no âmbito da Agenda do Trabalho Digno, na área da parentalidade

Objetivo Operacional 11 – Promover o reforço e atualização dos conhecimentos dos Recursos Humanos do ISSA, IPRA em matérias de Cibersegurança

Objetivo Operacional 12 – Garantir a revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISSA, IPRA

II. 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.

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	Resultado
Melhorar os tempos de conclusão das distribuições do SGC em matéria de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agrícolas.	Tempo médio de resposta (dias seguidos).	10 dias Atinge: [8;11] Não atinge: > 11 dias Supera:< 8 dias	DEP.PC Divisão de Enquadramento	7,98 dias OBJETIVO SUPERADO.

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Reduzir o número de distribuições de SGC pendentes em matéria de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agrícolas.	Percentagem do número de distribuições pendentes há mais de 30 dias concluídas, comparativamente ao n.º de distribuições pendentes em dezembro de 2023.	75% Atinge: [70%; 80] Não Atinge <70% Supera > 80%	DEP.PC Divisão de Enquadramento	85,71 % distribuições OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Rever as condições legais para manutenção das medidas de apoio do DL n.º 72/2017, de 21 de junho e cessar as situações irregulares.	Prazo médio para proposta de cessação das situações irregulares (a partir do 12.º mês subsequente)	Último dia do 12.º mês Atinge: entre o 12.º mês e o 12.º mês + 15 dias. Supera: < 12.º mês Não atinge: > 12.º mês subsequente + 15 dias	DEP.PC Divisão de Enquadramento	Propostas registadas antes do 12º mês OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Melhorar os tempos de resposta nas qualificações das Entidades Empregadoras.	Prazo médio para conclusão das distribuições de SGC referentes à qualificação de Entidades Empregadoras (MOE, TCO, Serviço Doméstico e outros) contados entre a data de criação da distribuição de SGC e a sua conclusão (dias seguidos).	6 dias Atinge: [5;7] dias Não atinge: > 7 dias Supera: <5 dias	DEP.PC Divisão de Enquadramento	2 dias úteis. OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
Assegurar resposta aos pedidos de informação de tribunais, agentes de execução e órgãos de polícia.	Prazo médio de resposta aos pedidos de informação (dias seguidos).	7 dias Atinge: [5;8] dias Não atinge: > 8 dias Supera: < 5 dias	DEP.PC Divisão de Enquadramento	2,8 dias OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
Melhorar os tempos de 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).	30 dias Atinge: [25;35] dias Não atinge: > 35 dias Supera: < 25 dias	DEP.PC Divisão de Enquadramento	8,38 dias. OBJETIVO ATINGIDO.

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 5 – Assegurar ações de prevenção da evasão contributiva

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
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.	60% Atinge: [50%;70%]; Não atinge: <50%; Supera: > 70%	DEP.PC Divisão de Contribuições Núcleo de Contencioso e ilícitos	Atendendo à complexidade dos processos o objetivo não foi atingido. OBJETIVO NÃO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 5 – Assegurar ações de prevenção da evasão contributiva

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Reduzir o tempo médio de instrução dos Processos de Contraordenação.	Tempo médio de instrução dos processos de contraordenação (dias seguidos).	50 dias Atinge: [45;60] dias Não atinge: > 60 dias Supera: < 45 dias	DEP.PC Divisão de Contribuições Núcleo de Contencioso e ilícitos	22,95 dias OBJETIVO SUPERADO.

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 5 – Assegurar ações de prevenção da evasão contributiva

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Reduzir os erros das remunerações.	Percentagem de erros corrigidos nas remunerações face ao número de erros nas remunerações entrados.	60% Atinge: [54%;72%] Não atinge: <54% Supera: >72%	DEP.PC Divisão de Contribuições Núcleo de Processamento de Contribuições	81,12% OBJETIVO SUPERADO.

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	Resultado
Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva (DSC).	Percentagem de DSC emitidas até 6 dias úteis face ao número de requerimentos.	85% Atinge: [72%;96%] Não atinge: <72% Supera:>96%	DEP.PC Divisão de Contribuições	98% de DSC OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
------------	--------------------	------	------------------------------	-----------

<p>Identificar lacunas na organização de processos de prestações diferidas de invalidez, velhice e dependência com vista ao seu aperfeiçoamento.</p>	<p>Relativamente à data dos relatórios semestrais com as principais lacunas detetadas na organização dos processos, número de dias úteis após os processamentos de junho e dezembro.</p>	<p>5 dias Atinge: [4;5] Não atinge: > 5 dias Supera: < 4 dias</p>	<p>DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade</p>	<p>0 dias OBJETIVO SUPERADO</p>
--	--	---	--	--

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	Resultado
		24 dias	DEP.PC	15,7 dias.

Assegurar a conclusão dos processos de complemento por dependência.	Tempo médio de conclusão dos processos, (dias seguidos, após a entrada, excluindo o tempo de verificação médica da dependência).	Atinge: [22 ;27] Não atinge: > 27 dias Supera: <22 dias	Divisão de Prestações Diferidas	OBJETIVO SUPERADO.
---	--	---	---------------------------------	---------------------------

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	Resultado
Garantir o tempo médio de verificação de incapacidades permanentes (para atribuição de	Tempo médio de realização do primeiro exame médico (dias seguidos).	65 dias Atinge: [52;72] dias	DEP.PC	42 dias. OBJETIVO SUPERADO.

pensão de invalidez e complemento por dependência).		Não atinge: >72 dias Supera: <52 dias	Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade	
---	--	--	---	--

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	Resultado

<p>Registar os novos beneficiários de COMPAMID na plataforma da Dignitude.</p>	<p>Tempo médio de registo, a partir da data de entrada da distribuição de SGC na Divisão (dias úteis).</p>	<p>4 dias Atinge: [3;4] dias Não atinge: >4 dias Supera:<3 dias</p>	<p>DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência e Complementos Regionais</p>	<p>0,2 dias. OBJETIVO SUPERADO.</p>
--	--	--	---	---

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
		7 pensionistas		2 pensionistas

<p>Garantir a suspensão/exclusão das prestações diferidas de pessoas singulares falecidas, nas bases de dados do CNP, CRP e Dignitude.</p>	<p>Número de pensionistas não suspensos até ao último dia útil de cada mês (pensionistas por suspender)</p>	<p>Atinge: [5;10] pensionistas Não atinge: > 10 pensionistas Supera:< 5 pensionistas</p>	<p>DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência e Complementos Regionais</p>	<p>OBJETIVO SUPERADO.</p>
--	---	--	---	----------------------------------

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 5 – Assegurar ações de prevenção da evasão contributiva

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
------------	--------------------	------	------------------------------	-----------

<p>Registrar a suspensão do CRP e COMPAMID dos beneficiários com mudança de residência para fora da RAA.</p>	<p>Número de pensionistas não suspensos até ao último dia útil de cada mês (pensionistas por suspender.</p>	<p>3 pensionistas Atinge: [2;5] pensionistas Não atinge: >5 pensionistas Supera: <2 pensionistas</p>	<p>DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade</p>	<p>1,6 pensionistas. OBJETIVO SUPERADO.</p>
--	---	---	--	---

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	Resultado
Responder a todas as solicitações registadas em SGC.	Prazo médio de conclusão de todas as distribuições de SGC (dias seguidos).	10 dias Atinge: [9;11] dias Não atinge: >11 dias Supera: < 9 dias	DEP.PC Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidariedade e Proteção Familiar Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade	8,7 dias OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
Melhorar os tempos de resposta aos pedidos de informação/reclamações.	Tempo médio de resposta (dias úteis). (Número de reclamações respondidas no prazo de processos 3 dias úteis /Número total de reclamações)*100	23 dias Atinge: [19;25] dias Não atinge: > 25 dias Supera: < 19 dias	DEP.PC Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidariedade e Proteção Familiar Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	11,65 dias OBJETIVO SUPERADO.

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	Resultado
Melhorar os tempos do tratamento dos requerimentos das prestações familiares de abono de família para crianças e jovens (com exceção das situações cuja pendência depende da regulação das responsabilidades parentais), 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] dias Não atinge: > 33 dias Supera: <24 dias	DEP.PC Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidarietàade e Proteção Familiar Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	7 dias OBJETIVO SUPERADO.

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	Resultado
Assegurar o tratamento dos processos do subsídio de desemprego que se encontram em estado de indeferimento (CPA).	Tempo médio do tratamento na aplicação da listagem de CPA desde a respetiva disponibilização até à conclusão (dias úteis).	10 dias Atinge: [9;10] dias Não atinge: > 10 dias Supera:< 9 dias	DEP.PC Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Previdencial Núcleo de Desemprego e Subsídios Extraordinários	7 dias OBJETIVO SUPERADO.

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	Resultado
Assegurar o tratamento dos processos de Impedimento Temporário para o Trabalho que se encontram em estado de indeferimento (CPA).	Tempo médio do tratamento na aplicação da listagem de CPA desde a respetiva disponibilização até à conclusão (dias úteis).	4 dias Atinge: [3;4] Não atinge: > 4 Supera: < 3	DEP.PC Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Previdencial Núcleo de Doença e Maternidade	1 dia OBJETIVO SUPERADO.

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

Objetivo Operacional 11 – Assegurar a elaboração e disponibilização de documento no qual constem as alterações operadas no âmbito da Agenda do Trabalho Digno, na área da parentalidade

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Disponibilizar informação aos Núcleos de Atendimento relativa às alterações operadas no âmbito da Agenda do Trabalho Digno, na área da parentalidade.	Prazo de entrega do documento (data).	15 de fevereiro Atinge: 10 a 17 de fevereiro Não atinge: > 17 de fevereiro; Supera: < 10 de fevereiro	DEP.PC Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Previdencial Núcleo de Doença e Maternidade	8.02.2024 OBJETIVO SUPERADO.

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

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a uniformização dos procedimentos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Promover reuniões de esclarecimento com os núcleos de atendimento e divisão de inspeção sobre prestações do regime previdencial.	Número de reuniões realizadas.	3 reuniões Atinge: [3;4] reuniões Não atinge: <3 reuniões Supera: >4 reuniões	DEP.PC Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Previdencial	14 sessões OBJETIVO SUPERADO.

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

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a uniformização dos procedimentos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Garantir a realização de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento entre colaboradores do atendimento e/ou núcleos de prestações e contribuições do ISSA, IPRA e ISS, IP sobre alterações legislativas e procedimentais.	Número de reuniões /sessões de esclarecimento.	25 reuniões /sessões Atinge: [23;30] Não atinge: <23 Supera: > 30	DEP.AI	39 reuniões/sessões OBJETIVO SUPERADO.

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

Objetivo Operacional 9 – Assegurar a uniformização dos procedimentos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Promover de forma sistemática a recolha de notícias e informação relevante para o atendimento, compilando-a mensalmente para divulgação integrada.	Data de disponibilização mensal de informação relativa ao mês anterior.	10.º dia Atinge: [8.º;11.º] dia Não atinge: >11.º dia Supera: < 8.º dia	DEP.AI	Anterior ao dia 8 OBJETIVO SUPERADO.

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

Objetivo Operacional 9 – Garantir a informatização dos processos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Promover a atualização sistemática do Sistema de Gestão do Atendimento (SGA).	Percentagem de atualizações realizadas no SGA no prazo de 2 dias úteis.	80% Atinge: [72%;96%] Não atinge: <72% Supera: >96%	DEP.AI	100% das atualizações OBJETIVO SUPERADO.

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	Resultado
Aferir níveis de produtividade no atendimento geral.	Cálculo do índice de produtividade com base no n.º de atendimentos e no n.º de colaboradores.	80% Atinge: [72%; 96%] Não atinge: <72% Supera: >96%	DEP.AI Núcleos de Atendimento	100% calculado OBJETIVO SUPERADO.
Garantir o tratamento das atividades registadas na Visão 360.	Percentagem de atividades pendentes face à totalidade de atividades registadas.	10% Atinge: [9%;11%]; Não atinge: >11% Supera: < 9%	DEP.AI Núcleos de Atendimento	5,84% de atividades pendentes OBJETIVO SUPERADO.

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	Resultado
Garantir que o nº de atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 min. não ultrapasse 25% do total de número de atendimentos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA.	Percentagem dos atendimentos com tempo médio de espera superior a 10 min. relativamente ao número total de atendimentos.	20% Atinge: entre 16% e 22% Não atinge: >22%; Supera: < 16%	DEP.AI Núcleos de Atendimento com sistema de gestão de filas	11,32 % de atendimentos OBJETIVO SUPERADO.
Garantir que a média do tempo máximo de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas não seja superior 50 minutos.	Média do tempo máximo de espera. Atinge: de 45 min. a 60 min Não atinge > 60 min; Supera < 45 min	50 minutos	DEP.AI Núcleos de Atendimento com sistema de gestão de filas	Tempo máximo de espera de 00:30:58 OBJETIVO SUPERADO.

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	Resultado
Garantir que as reclamações escritas da responsabilidade do atendimento sejam respondidas no prazo de 3 dias úteis.	Percentagem de reclamações respondidas em 3 dias úteis face ao total de reclamações respondidas.	60% Atinge: [54%;72%] Não atinge: < 54% Supera: >72%	DEP.AI	83,33% de reclamações OBJETIVO SUPERADO.

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	Resultado
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% Atinge: (54% e 66%) Não atinge: <54% Supera: >66%	DEP.AI	68,77 % de chamadas tratadas OBJETIVO SUPERADO.
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% Atinge: [72%;88%] Não atinge: <72% Supera: >88%	DEP.AI	76,51 % dos pedidos tratados em 2 dias úteis OBJETIVO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 5 – Assegurar ações de prevenção da evasão contributiva

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Assegurar a conclusão dos processos inspetivos a contribuintes.	Número de processos concluídos.	650 Atinge: [585;780] Não atinge: < 585 Supera: >780	DEP.AI Divisão de Inspeção	797 processos OBJETIVO SUPERADO.

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 2– Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Garantir a qualidade dos processos inspetivos a contribuintes.	N.º de devoluções pelo <i>back office</i> .	25 devoluções Atinge: [20;28] devoluções Não atinge: > 28 devoluções Supera: <20 devoluções	DEP.AI Divisão de Inspeção	10 devoluções OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
Concluir processos de inspeção a contribuintes.	Tempo médio de conclusão (dias seguidos).	125 dias Atinge: [100;138 dias] dias Não atinge: >138 dias Supera: <100 dias	DEP.AI Divisão de Inspeção	123 dias OBJETIVO ATINGIDO

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	Resultado
Concluir processos de inspeção a beneficiários.	Tempo médio de conclusão (dias seguidos).	40 dias Atinge: [32; 44] dias Não atinge: 44 dias Supera: <32 dias	DEP.AI Divisão de Inspeção	Média de 70 dias OBJETIVO NÃO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Assegurar a conclusão de processos de fiscalização a beneficiários.	Percentagem de processos, registados até 31 de outubro, concluídos a 31 de dezembro.	75% Atinge: [68%;90%] Não atinge <68% Supera >90%	DEP.AI Divisão de Inspeção	86% processos OBJETIVO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 6 – Garantir a fiscalização a equipamentos sociais

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Assegurar a conclusão dos processos de fiscalização a equipamentos sociais.	<p>Percentagem de processos concluídos em 2024, iniciados antes de janeiro.</p> <p>(Número dos processos de fiscalização concluídos /Número total dos processos de fiscalização)*100</p>	<p>50%</p> <p>Atinge: [45%;60%]; Não atinge: < 45%; Supera: >60%</p>	<p>DEP.AI</p> <p>Divisão de Inspeção</p>	<p>59% de processos</p> <p>OBJETIVO ATINGIDO</p>

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional 3 – Garantir o acompanhamento às IPSS

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Aumentar o acompanhamento às IPSS com CCVC ativo, através da implementação de visitas às instituições (IPSS, equiparadas e Misericórdias).	Número de instituições visitadas com CCVC ativos em São Miguel.	50% Atinge: [40%;60%] Não atinge: <40% Supera: >60%	DEP.AS Divisão de Apoio às Respostas Sociais Núcleo de Apoio Técnico às IPSS	16.6% de instituições OBJETIVO NÃO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Habilitar os técnicos de assessoria aos tribunais das ilhas de Santa Maria, Graciosa, São Jorge, Faial, Pico e Flores em supervisão de convívios entre famílias em litígio.	Número de técnicos habilitados.	80% Atinge: [72%;96%] Não atinge: <72% Supera: >96%	DEP.AS Divisão de Apoio às Respostas Sociais Núcleo de Apoio Técnico à Infância e Juventude	100% dos técnicos OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
Responder aos pedidos de relatório ou de informações sociais na área Tutelar Cível, dentro dos prazos estabelecidos, nas ilhas de Santa Maria, Graciosa, Flores e Corvo.	Percentagem relatório/informações respondidos dentro dos prazos.	90% Atinge: [80%;95%] Não atinge: <80% Supera: >95%	DEP.AS Divisão de Apoio às Respostas Sociais Núcleo de Apoio Técnico à Infância e Juventude e NAS Santa Maria, Graciosa, Flores e Corvo	76% de relatórios OBJETIVO NÃO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Implementar ação comemorativa do Dia Internacional para a Eliminação da Violência Contra as Mulheres.	Número de participantes na ação.	12 participantes Atinge:[8;15] participantes Não atinge: < 8 participantes Supera: > 15 participantes	DEP.AS Divisão de Apoio às Respostas Sociais Núcleo de Apoio Técnico aos Grupos Vulneráveis	31 participantes OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Promover ações de sensibilização em Língua Gestual Portuguesa.	Número de ações de sensibilização realizadas.	1 ação Atinge: 1 ação Supera: > 1 ação Não atinge: < 1 ação	DEP.AS Divisão de Apoio às Respostas Sociais Núcleo de Apoio Técnico aos Grupos Vulneráveis	2 ações OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Desenvolver o Projeto de Educação Financeira com Ações de Sensibilização sobre “Rentabilização de Recursos”.	Número de ações de sensibilização realizadas.	2 ações Atinge: 2 ações Não atinge: < 2 ações Supera: > 2 ações	DEP.AS Núcleo de Ação Social de Santa Maria Núcleo de Ação Social de São Jorge	5 ações OBJETIVO SUPERADO
Dinamizar ações de formação parental - Oficinas da Parentalidade Positiva.	Data de conclusão do último módulo.	22 de novembro Atinge: de 15 a 30 novembro Não atinge: > 1 de dezembro Supera: < 15 de novembro	DEP.AS Núcleos de Ação Social de Santa Maria e Graciosa	26 de julho OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Promover sessões de sensibilização/informação sobre Famílias de acolhimento de idosos e/ou pessoas adultas com deficiência.	Nº de sessões de sensibilização/informação da	10 sessões Atinge: [9;12] sessões Não atinge: <9 sessões Supera: >12 sessões	DEP.AS Divisões de Ação Social da Terceira e do Faial Núcleos de Ação Social de São Jorge e Flores	13 ações OBJETIVO SUPERADO

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

Objetivo Operacional 9 – Garantir a informatização dos processos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Assegurar a informatização dos processos ativos do Departamento de Ação Social.	Percentagem de processos ativos informatizados face ao total de processos ativos.	50% Atingir: [45;60%] Não atingir: <45% Superar:>60%	DEP.AS	99% de processos. OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Implementar as ações do Projeto VINCA.	Data de conclusão.	1 de dezembro Atinge: de 30 novembro até 15 de dezembro Não atinge: > 16 de dezembro Supera: < 30 de novembro	DEP.AS Núcleo de Ação Social de São Jorge	Sem sinalizações para a frequência das ações OBJETIVO NÃO ATINGIDO
Dinamizar atividades no âmbito do projeto “Verão Ativo”	Número de atividades realizadas.	2 atividades Atinge: 2 atividades Não atinge: < 2 atividades Supera: >2 atividades	DEP.AS Núcleo de Ação Social de São Jorge	2 atividades OBJETIVO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Implementar o projeto Ser +, destinado a crianças/jovens, com idades compreendidas entre os 12 e 18 anos, apoiados pelo NAS Pico.	Data de conclusão.	14 de agosto Atinge: de 30 de julho a 30 de agosto Não atinge: > 30 de agosto Supera: < 30 de julho	DEP.AS Núcleo de Ação Social do Pico	10 de julho OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Dinamizar o Programa de Educação Parental - “Os Anos Incríveis” e “Mais Família Mais Jovem.	Número de participantes pais/cuidadores.	8 participantes Atinge: [5;10] participantes Não atinge: < 5 participantes Supera: >10 participantes	DEP.AS Divisão de Ação Social do Faial Núcleo de Ação Social do Pico	31 participantes OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Realizar ações de sensibilização / esclarecimento dirigidas a famílias acompanhadas pelo NAS sobre cidadania, gestão do lar e economia doméstica.	Data de conclusão das ações de sensibilização/esclarecimento.	9 de dezembro Atinge: de 1 a 15 de dezembro Não Atinge: > 15 de dezembro Supera: < 30 de novembro	DEP.AS Núcleo de Ação Social da Graciosa	12 de dezembro OBJETIVO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Dinamizar ações empoderadoras dos indivíduos com vista a potenciar a respetiva empregabilidade.	Percentagem de beneficiários de ação social e RSI na ilha do Pico que participaram nas sessões face ao n.º total de beneficiários.	55% Atinge: [50%;60%] Não atinge: < 50% Supera: > 60%	DEP.AS Núcleo de Ação Social do Pico	11% OBJETIVO NÃO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Implementar iniciativas no âmbito da Comemoração do Dia Internacional do Idoso.	Número de iniciativas desenvolvidas.	1 iniciativa Atinge: [1;2] iniciativas Não atinge: < 1 iniciativa Supera: > 2 iniciativa	DEP.AS Divisão de Ação Social do Faial Núcleo de Ação Social do Pico	3 iniciativas OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional 3 – Garantir o acompanhamento às IPSS

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Proceder à análise do funcionamento de quatro respostas atípicas com sede nas Ilhas Terceira e Faial.	Data de entrega do relatório.	10 de dezembro Atinge: de 1 de dezembro a 15 dezembro Não Atinge: >15 de dezembro Supera: <1 de dezembro	DEP.AS Divisão de Ação Social da Terceira Divisão de Ação Social do Faial	20 de novembro OBJETIVO SUPERADO
Apresentar proposta de alteração da Rede de Apoio ao Jovens em Risco da ilha Terceira.	Data de apresentação da proposta de alteração.	7 de dezembro Atinge: de 30 de novembro a 15 dezembro	DEP.AS Divisão de Ação Social da Terceira	19 de setembro OBJETIVO SUPERADO

		Não Atinge: >15 de dezembro Supera: <30 de novembro		
--	--	--	--	--

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	Resultado
Realizar visitas às instituições parceiras com valência de CDIJ nas ilhas de São Miguel, Terceira e Faial.	Percentagem de visitas efetuadas às instituições parceiras com valência de CDIJ nas ilhas de São Miguel, Terceira e Faial face ao total de instituições com CDIJ nas mesmas ilhas.	58% Atinge: [50%;75%] Não atinge: < 50% Supera: > 75%	DEP.AS Divisão de Ação Social da Terceira Divisão de Ação Social do Faial Divisão das Respostas Sociais	100% de visitas OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
Garantir a outorga dos contratos de inserção no âmbito dos processos de Rendimento Social de Inserção (RSI) em 35 dias.	Percentagem de contratos de inserção assinados em 35 dias.	85% Atinge: [80%;90%] Não atinge: <80% Supera: > 90%	DEP.AS Núcleos de Ação Social de Santa Maria, Graciosa, São Jorge, Pico, Flores e Corvo	92.2% de contratos de inserção OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional 3 – Garantir o acompanhamento às IPSS

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
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.	16 de agosto Atinge: de 1 de agosto até 31 de agosto Não Atinge: >31 de agosto. Supera: <1 agosto	DEP.AS Divisão de Ação Social da Terceira	17 de abril OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Implementar o Projeto “Lado a Lado”, nas freguesias da Fajã de Cima, Fajã de Baixo e São Pedro.	Número de ações realizadas.	5 ações Atinge: [4;5] Supera: > 5 ações Não atinge: < 4 ações	DEP.AS Divisão de Ação Social de SM Sul	29 ações OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Implementar o Projeto “Sabes que dia é hoje?”, na freguesia de Rabo de Peixe.	Número de ações realizadas.	5 ações Atinge: [4;5] ações Supera: > 5 ações realizadas Não atinge: < 4 ações	DEP.AS Divisão de Ação Social de SM Norte	15 ações OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
<p>Realizar a audição das crianças/jovens acolhidos à data de 30 de setembro relativamente à sua satisfação e bem-estar nas Casas de Acolhimento do Faial e Pico.</p> <p>NOTA: 3 lares de jovens com frequência de 26 utentes</p>	<p>Percentagem do número de crianças e jovens auscultados face ao n.º de crianças acolhidas com 8 ou mais anos, sem deficiência ou incapacidade.</p>	<p>30%</p> <p>Atinge: [25%;35%] Não atinge: < 25% Supera: >35%</p>	<p>DEP.AS</p> <p>Divisão de Ação Social do Faial</p>	<p>69% de crianças</p> <p>OBJETIVO SUPERADO</p>

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional 3 – Garantir o acompanhamento às IPSS

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Promover ações de sensibilização de promoção da qualidade dos cuidados prestados junto dos colaboradores das Casas de Acolhimento Residencial das ilhas do Faial e Pico.	Número de ações realizadas.	2 ações Atinge: 2 ações Não Atinge: < 2 ações Supera: > 2 ações	DEP.AS Divisão de Ação Social do Faial Núcleo de Ação Social do Pico	2 ações OBJETIVO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Promover a realização do Seminário Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas: Oportunidades e desafios na Região Autónoma dos Açores	Data do evento.	14 de junho Atinge: de 1 a 30 de junho Não atinge: > 30 de junho Supera: < 1 de junho	DEP.AS Divisão de Ação Social de SM Sul (FEAC)	Não foi exequível a realização. OBJETIVO NÃO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 3 – Assegurar a implementação de IBANS Virtuais para recebimentos no âmbito do SEF

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Assegurar a implementação de IBANS Virtuais para recebimentos no âmbito do SEF.	Data de conclusão.	25 de novembro Atinge: de 15 a 30 de novembro Não atinge: > 30 de novembro Supera: <15 de novembro	DEP.GFOC Divisão de Gestão Financeira Divisão de Orçamento e Conta	Concluído em 06.08.2024 OBJETIVO SUPERADO

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

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a uniformização dos procedimentos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Assegurar a uniformização dos procedimentos do orçamento e conta.	Percentagem das instruções de trabalho relativas ao orçamento e conta realizadas face ao total de instruções de trabalho identificadas como necessárias.	40% Atingir: [36%;48%] Não atingir: < 36% Superar: > 48%	DEP.GFOC Divisão de Gestão Financeira	55% das instruções de trabalho OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
Assegurar o cumprimento do prazo de envio dos convites e dos anúncios.	Número de dias necessário para instruir o procedimento, contado da data da receção da decisão de contratar até ao envio dos convites/anúncio.	7 dias úteis Atinge: [6; 7] dias Não atinge:> 7 dias Supera: <6 dias	DEP.GR Divisão de Património e Contratação Pública Núcleo de Contratação Pública	Instrução inferior a 6 dias OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Assegurar a instrução dos procedimentos de alienação dos imóveis do ISSA, IPRA.	Data do envio do convite/publicação do anúncio para todos os imóveis em condições de alienação.	10 de outubro Atinge: de 31/09/2024 a 15/10/2024 Não atinge: >15/10/2024 Supera: <31/09/2024	DEP.GR Divisão de Património e Contratação Pública Núcleo de Gestão do Património	Data de envio superior a 15 de outubro OBJETIVO NÃO ATINGIDO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Assegurar a eliminação dos documentos, que não sejam de conservação permanente e, que atinjam os prazos de conservação administrativa, nos depósitos das Secções de Arquivo do ISSA, IPRA em Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta.	Quilos de papel.	2 000 Kg Atinge: [1 800 kg – 2 400kg] Supera: > 2 400Kg Não atinge: <1 800Kg	DEP.GR Divisão de Património e Contratação Pública Secção de Arquivo	3452,771 Kg de papel OBJETIVO SUPERADO

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

Objetivo Operacional 9 – Garantir a informatização dos processos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
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	30 de novembro Atinge: de 15 a 30 de novembro Não atinge: >30 de novembro Supera: < 15 de novembro	DEP.GR Divisão de Recursos Humanos e Apoio Jurídico Núcleo de Apoio Jurídico	23.07.2024 OBJETIVO SUPERADO

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

Objetivo Operacional 9 – Garantir a informatização dos processos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Reestruturar os servidores e serviços de rede.	Data de conclusão da implementação dos serviços de rede na infraestrutura hyperconvergente e vmware.	30 de novembro Atinge: de 20 novembro a 10 de dezembro Não atinge: >10 de dezembro Supera: < 20 de novembro	DEP.GR Divisão de Sistemas e Tecnologias de Informação	Conclusão em 31.01.2024 OBJETIVO SUPERADO

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

Objetivo Operacional 12 – Promover o reforço e atualização dos conhecimentos dos Recursos Humanos do ISSA, IPRA em matérias de Cibersegurança

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
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	10 divulgações OBJETIVO SUPERADO

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

Objetivo Operacional 9 – Garantir a informatização dos processos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Promover o reforço e atualização dos conhecimentos dos Recursos Humanos do ISSA, IPRA em matérias de cibersegurança.	Percentagem de recursos humanos do ISSA, IPRA, que utilizam meios informáticos, sem certificação de formação na área no ano anterior, com pelo menos uma ação de formação em segurança de dados ou cibersegurança.	50% Atinge: [55%;60%] Não atinge: <55% Supera: > 60%	DEP.GR Divisão de Sistemas e Tecnologias de Informação Departamento de Gestão de Recursos Departamento de Atendimento e Inspeção Departamento de Prestações e contribuições Departamento de Ação Social Departamento de Gestão Financeira Orçamento e Conta Núcleo do Processo Executivo	67% de colaboradores OBJETIVO SUPERADO

--	--	--	--	--

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	Resultado
<p>Compilar e harmonizar a informação referente às Visitas Estatutárias.</p>	<p>N.º de dias após a receção de todos os contributos das áreas de trabalho.</p>	<p>2 dias Atinge: [2;3] Não atinge: > 3 dias Supera: < 2 dias</p>	<p>DEP.GR Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação</p>	<p>1 dia OBJETIVO SUPERADO</p>

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	Resultado
Assegurar a atualização do Memorando dos Indicadores Sociais.	N.º de dias após receção de todos os contributos das áreas de trabalho.	9 dias Atinge: [7;10] Não atinge: > 10 dias Supera: < 7 dias	DEP.GR Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	6 dias OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
Assegurar a publicação dos procedimentos e impressos na intranet.	N.º de dias após aprovação superior (dias úteis).	5 dias Atinge: [4 a 5] dias Não atinge: > 5 dias Supera: < 4	DEP.GR Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	3 dias OBJETIVO SUPERADO

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	Resultado
Divulgação das sínteses estatísticas, com uma seleção dos principais indicadores de prestações nacionais e complementos regionais.	Nº de dias úteis decorridos entre o último dia do mês seguinte a que se reportam os dados e a respetiva data de divulgação).	5 dias Atinge: [4;6] dias Não Atinge: > 6 dia Supera: < 4 dias	DEP.GR Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	1 dia OBJETIVO SUPERADO

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

Objetivo Operacional 12 – Garantir a revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISSA, IPRA

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISSA, IPRA	Data de apresentação da revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISSA, IPRA	8 de agosto Atinge: de 1 a 15 de agosto Não atinge: >15 de agosto Supera: < 1 de agosto	DEP.GR Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Realizado em 31.07.2024 OBJETIVO SUPERADO

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 5 – Assegurar ações de prevenção da evasão contributiva

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Resultado
Assegurar o tratamento da listagem dos processos executivos instaurados entre 2005 e 2008.	Percentagem de processos trabalhados face ao total de processos instaurados no quadriénio 2005-2008.	30% Atinge: [25%;40%] Não Atinge: < 25% Supera: > 40%	Núcleo de Processo Executivo	85,08% OBJETIVO SUPERADO