

PLANO DE ATIVIDADES 2024

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	3
I. QUEM SOMOS	5
Atribuições.....	6
Estrutura orgânica.....	7
II. RECURSOS	31
Recursos Humanos	31
Recursos Financeiros.....	31
III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS.....	8
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 2024 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

II. RECURSOS

Recursos humanos

O ISSA, IPRA conta como previsão de recursos humanos, para o ano de 2024, de 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

Recursos financeiros

Os recursos financeiros previstos para o ano de 2024 são os seguintes:

Orçamento (M€) - 2024	Valor
Funcionamento	18.887.857,26 €
Plano	451.832.662,00 €

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 - Assegurar a implementação de IBANS Virtuais para recebimentos no âmbito do SEF			
Obj. 2 - Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social			
Obj. 3 - Garantir o acompanhamento às IPSS			
Obj. 4 - Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis			
Obj. 5 - Assegurar ações de prevenção da evasão contributiva			
Obj. 6 - Garantir a fiscalização a equipamentos sociais			
Obj. 7 - Assegurar tempos médios de resposta mais eficientes			
Obj. 8 - Aumentar o número total de processos de inquérito crime instaurados e concluídos			
Obj. 9 - Garantir a informatização dos processos do Departamento de Ação Social			
Obj.10 - Assegurar a uniformização dos procedimentos do orçamento e conta			
Obj. 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			
Obj. 12 - Promover o reforço e atualização dos conhecimentos dos Recursos Humanos do ISSA, IPRA em matérias de Cibersegurança			
Obj. 13 - Garantir a revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISSA, IPRA			

II. ATIVIDADES

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 Operacional 8 – Aumentar o número total de processos de inquérito crime instaurados e concluídos

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 9 – Garantir a informatização dos processos

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a uniformização dos procedimentos

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

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

Objetivo Operacional 13 – Garantir a revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas 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	Fonte Verificação
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	Informação SGC Informação estatística

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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] Supera > 80% Não Atinge <70%	DEP.PC Divisão de Enquadramento	Informação SGC ISSA-notifica

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	Informação SISS SGC

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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: <5 dias Supera: > 7 dias	DEP.PC Divisão de Enquadramento	Informação SISS, SGC e 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
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	Informação SISS SGC 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
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	Informação Segurança Social Direta

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 8 – Aumentar o número total de processos de inquérito crime instaurados e concluídos

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.	60% Atinge: [50%;70%]; Não atinge: <50%; Supera: > 70%	DEP.PC Divisão de Contribuições Núcleo de Contencioso e ilícitos	Informação SGC e SISS

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 8 – Aumentar o número total de processos de inquérito crime instaurados e concluídos

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	Informação SGC SISS

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	Fonte Verificação
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	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
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	Informação Segurança Social Direta

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
Identificar lacunas na organização de processos de prestações diferidas de invalidez, velhice e dependência com vista ao seu aperfeiçoamento.	Data dos relatórios semestrais com as principais lacunas detetadas na organização dos processos (dias úteis após os processamentos de junho e dezembro).	5 dias Atinge: [4;5] Não atinge: > 5 dias Supera: < 4 dias	DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade	Informação SGC 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
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).	24 dias Atinge: [22 ;27] Não atinge: > 27 dias Supera: <22 dias	DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas	Informação II, I.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	Fonte Verificação
Garantir o tempo médio de verificação de incapacidades permanentes (para atribuição de pensão de invalidez e complemento por dependência).	Tempo médio de realização do primeiro exame médico (dias seguidos).	65 dias Atinge: [52;72] dias Não atinge: >72 dias Supera: <52 dias	DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade	Informação II, I.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	Fonte Verificação
Registar os novos beneficiários de COMPAMID na plataforma da Dignitude.	Tempo médio de registo, a partir da data de entrada da distribuição de SGC na Divisão (dias úteis).	4 dias Atinge: [3;4] dias Não atinge: >4 dias Supera:<3 dias	DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência e Complementos Regionais	SGC e plataforma da Dignitude

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – 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	Fonte Verificação
Garantir a suspensão/exclusão das prestações diferidas de pessoas singulares falecidas, nas bases de dados do CNP, CRP e Dignitude.	Número de pensionistas não suspensos até ao último dia útil de cada mês (pensionistas por suspender)	7 pensionistas Atinge: [5;10] pensionistas Não atinge: > 10 pensionistas Supera:< 5 pensionistas	DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência e Complementos Regionais	Bases de dados da Segurança Social Tabelas de controlo

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	Fonte Verificação
Registar a suspensão do CRP e COMPAMID dos beneficiários com mudança de residência para fora da RAA.	Número de pensionistas não suspensos até ao último dia útil de cada mês (pensionistas por suspender.	3 pensionistas Atinge: [2;5] pensionistas Não atinge: >5 pensionistas Supera: <2 pensionistas	DEP.PC Divisão de Prestações Diferidas Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade	Tabelas de controlo 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
Responder a todas as solicitações registadas em SGC.	Prazo médio de conclusão de todos 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	Informação SGC e informação estatística

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
Melhorar os tempos de resposta aos pedidos de informação/reclamações.	Tempo médio de resposta (dias úteis).	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	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
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 Solidariedade e Proteção Familiar Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	Informação SISS SSD

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 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	Informação SISS 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
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	Informação SISS Email

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	Fonte Verificação
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	Informação Email

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

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a uniformização de processos

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	Informação Email

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

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a uniformização de processos

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	Informação Email

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

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a uniformização de processos

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	Documento Email

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	Fonte Verificação
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	SGA 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
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	Documento índice de produtividade Visão 360
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	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 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	Tabelas estatísticas SIGA
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	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 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	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
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	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% 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 ações de prevenção da evasão contributiva

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	Informação SGC SAF

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

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] devoluções Não atinge: > 28 devoluções Supera: <20 devoluções	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).	125 dias Atinge: [100;138 dias] dias Não atinge: >138 dias Supera: <100 dias	DEP.AI Divisão de Inspeção	Informação SAF

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	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
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	Informação SAF

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	Fonte Verificação
Assegurar a conclusão dos processos de fiscalização a equipamentos sociais.	Percentagem de processos concluídos em 2024, iniciados antes de janeiro.	50% Atinge: [45%;60%]; Não atinge: < 45%; Supera: >60%	DEP.AI Divisão de Inspeção	Informação SAF

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	Fonte Verificação
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	Relatórios 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
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	Informação Aplicação informática

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	Fonte Verificação
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	Informação Email

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	Fonte Verificação
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	Relatório SGC

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	Fonte Verificação
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	Informação SGC

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	Fonte Verificação
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	Relatório SGC
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	Relatório SGC

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	Fonte Verificação
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	Relatório SGC

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	Fonte Verificação
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	Aplicações Informáticas

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	Fonte Verificação
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	Registos fotográficos Registo de presenças
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	Registos fotográficos Registo de presenças

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	Fonte Verificação
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	Questionário de Avaliação

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	Fonte Verificação
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	Registo de presenças

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	Fonte Verificação
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	Relatório SGC

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	Fonte Verificação
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	Registo fotográfico; Registo de assiduidade; Questionário de avaliação de satisfação

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	Fonte Verificação
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	Registo Fotográfico Relatório

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	Fonte Verificação
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	Relatório SGC
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 Não Atinge: >15 de dezembro Supera: <30 de novembro	DEP.AS Divisão de Ação Social da Terceira	Proposta

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 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	Aplicações informáticas

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 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	Aplicações e registos informáticos

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	Fonte Verificação
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	Registo de presenças/Relatório SGC

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	Fonte Verificação
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	Informação SGC

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	Fonte Verificação
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	Informação SGC

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	Fonte Verificação
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. NOTA: 3 lares de jovens com frequência de 26 utentes	Percentagem do número de crianças e jovens auscultados face ao n.º de crianças acolhidas com 8 ou mais anos, sem deficiência ou incapacidade.	30% Atinge: [25%;35%] Não atinge: < 25% Supera: >35%	DEP.AS Divisão de Ação Social do Faial	Informação SGC

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	Fonte Verificação
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: mais do que 2 ações	DEP.AS Divisão de Ação Social do Faial Núcleo de Ação Social do Pico	Registo de presenças Informação SGC

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	Fonte Verificação
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)	Informação SGC

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

Objetivo Operacional 10 – Assegurar a uniformização de processos

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	Listagem de IT criadas

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	Fonte Verificação
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	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 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	SGC

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	Informação SGC

Objetivo Estratégico 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	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
Compilar e harmonizar a informação referente às Visitas Estatutárias.	N.º de dias após a receção de todos os contributos das áreas de trabalho.	2 dias Atinge: [2;3] Não atinge: > 3 dias Supera: < 2 dias	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 resposta mais eficientes

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	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
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	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
Data de 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	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
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	Informação SGC

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	Fonte Verificação
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	Informação Email

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	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 9 – Garantir a informatização dos processos

Atividades/Projetos/Rotinas				
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Unidade orgânica responsável	Fonte Verificação
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	Informação Email

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	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	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	Informação https://portal.azores.gov.pt/web/issa/legislacao

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	Fonte Verificação
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	Aplicação Informática do SEF SEF/Listagem de controlo