

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2024



Departamento: Vice Presidência do Governo Regional

Organismo: Instituto da Segurança Social dos Açores

VISÃO: Garantir a proteção social dos cidadãos

Promover a coesão e inclusão social

Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

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

Cumprimento dos objetivos operacionais									
Objetivos Estratégicos Operacionais									
Objetivos Operacionais de Eficácia		Ponderação	33%						
Obj. 1 - Assegurar a implementação de IBANS Virtuais para recebimentos no âmbito do SEF		Ponderação	17,00%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.1 - Data de Implementação de IBANS VIRTUAIS para recebimentos no âmbito do SEF.		n.a.	[15 a 30 novembro]	< 15 de novembro					
Obj. 2 - Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social		Ponderação	17,00%						
			2024						

Indicadores	Fórmula	2023	Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.2 - Percentagem de processos trabalhados face ao total de processos instaurados no quadriénio 2005-2008.	(Número dos processos trabalhados/Número total dos processos instaurados em 2005-2008)*100		[25%;40%]	>40%					
Obj. 3 - Garantir o acompanhamento às IPSS		Ponderação	17,00%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.3 - Análise de quatro valências com resposta atípica nas ilhas Terceira e Faial.		n.a.	[1 a 15 de dezembro]	<1 de dezembro					
Ind. 4 - Percentagem de visitas efetuadas às instituições parceiras com valência de CDUI nas ilhas de São Miguel, Terceira e Faial.	(Número de instituições visitadas /Número total de instituições)*100	n.a.	[50%;75%]	> 75%					
Obj. 4 - Melhorar a integração e o acompanhamento social das famílias e grupos sociais vulneráveis		Ponderação	16,00%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.5 - Nº de ações de sensibilização/informação sobre Famílias de acolhimento a idosos e/ou pessoas adultas com deficiência.		n.a.	[9;12]	> 12 ações					
Obj. 5 - Assegurar as ações de prevenção e evasão contributiva		Ponderação	17,00%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.6 - N.º de processos inspetivos a contribuintes concluídos.		n.a.	[585; 780];	> 780					
Obj. 6 - Garantir a fiscalização a equipamentos sociais		Ponderação	16,00%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.7 - Percentagem dos processos de fiscalização a equipamentos sociais, iniciados antes de janeiro de 2024, concluídos.	(Número dos processos de fiscalização concluídos /Número total dos processos de fiscalização)*100	n.a.	[45%;60%]	> 60%					
Objetivos Operacionais de Eficiência		Ponderação	33%						
Obj. 7 - Assegurar tempos médios de respostas mais eficientes		Ponderação	50,00%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.8 - Percentagem das reclamações escritas da responsabilidade do atendimento respondidas no prazo de 3 dias úteis.	(Número de reclamações respondidas no prazo de 3 dias úteis /Número total de reclamações)*100	n.a.	[54%;72%]	> 72%					

Ind.9 - N.º de dias de espera para a realização do primeiro exame médico, dos pedidos de verificação de incapacidades permanentes para atribuição de pensão de invalides e complemento por dependência, a partir da entrada do pedido no serviço de verificação de incapacidades permanentes.		n.a.	[52;72]	< 52 dias					
Ind.10 - N.º de dias para conclusão das distribuições de SGC referentes às matérias de qualificação de Entidades Empregadoras (MOE, TCO, Serviço doméstico, seguro social voluntário e outros regimes especiais).		n.a.	[5;7]	< 5 dias					
Obj. 8 - Garantir a informatização dos processos do Departamento de Ação Social		Ponderação	50,00%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.11 - Percentagem de processos ativos informatizados	(nº de processos informatizados / total de processos ativos)*100	n.a.	[45;60%]	> 60%					
Objetivos Operacionais de Qualidade		Ponderação	34%						
Obj.9 - Assegurar a uniformização dos procedimentos do orçamento e conta		Ponderação	25%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.12 - Percentagem das instruções de trabalho relativas ao orçamento e conta.	(nº de instruções criadas / nº de processos identificados)*100	n.a.	[36%;48%]	> 48%					
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		Ponderação	25%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.13 - Data de disponibilização do documento, junto dos Núcleos de Atendimento, no qual constem as alterações operadas, com casos práticos, no âmbito da Agenda do Trabalho Digno, na área da parentalidade, de forma a melhor habilitar na resposta a fornecer aos beneficiários.		n.a.	[10 a 15 fevereiro]	< 10 fevereiro					
Obj. 11 - Promover o reforço e atualização dos conhecimentos dos Recursos Humanos do ISSA, IPRA em matérias de Cibersegurança.		Ponderação	25%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.14 - 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.	(nº de trabalhadores que frequentaram 1 ação/ nº total de trabalhadores) x 100	n.a.	[55%;60%]	> 60%					
Obj. 12 - Garantir a revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISSA,IPRA		Ponderação	25%						
Indicadores	Fórmula	2023	2024						
			Meta	Superação	Peso	Observações	Realizado	Classificação	Desvio
Ind.15 - Data de apresentação da revisão do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do ISSA,IPRA		n.a.	[1 a 15 de agosto]	< 1 de agosto					

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Realizado	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	3		
Dirigentes - Direção intermédia	16	21		
Técnicos Superiores	12	170		
Assistentes Técnicos	8	336		
Assistentes Operacionais	5	22		
Pessoal de Inspeção	12	27		
Pessoal de informática	9	14		
Pessoal docente	12	3		
Ajudantes de creche	5	10		
TOTAL		606		
Orçamento (M€)		Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento		18.887.857,26 €		
Plano		451.832.662,00 €		

