

PLANO DE ATIVIDADES 2019

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E INSPEÇÃO

ATENDIMENTO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização das ações				
Meta (s)*:80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar as competências dos colaboradores do atendimento	DAI DPD	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Garantir a realização de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento entre colaboradores do atendimento e/ou BO do ISSA, IPRA e ISS, IP em relação às alterações legislativas e procedimentais.	DAI DPC	Meta: 14 reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento Indicador: Nº de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento realizadas Atinge - [13 a 17]; Não atinge: <13 ; Supera: > 17	RAA	
2. Promover de forma sistemática a recolha de notícias e informação relevante para o atendimento, compilando-a mensalmente para divulgação integrada	Núcleos de atendimento	Meta: até ao dia 10 do mês seguinte Indicador: data de disponibilização; Atinge: Entre 8 e 11 do mês seguinte Não atinge: depois de 11 do mês seguinte Supera: antes de 8 do mês seguinte	RAA	
3. Promover a atualização sistemática do Sistema de Gestão do Atendimento (SGA)	DAI	Meta: 3 dias úteis seguintes à tomada de conhecimento da alteração a concretizar. Indicador: Nº de dias úteis Atinge: [2 e 4 dias úteis] Não atinge: > 4 dias úteis Supera: < 2 dias úteis	RAA	

Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização das ações				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar o desempenho no atendimento	Núcleos de Atendimento	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Aferir níveis de produtividade no atendimento geral	Núcleos de Atendimento	Nº de atendimentos mensais/média de diária de RH por mês, para aferir nº de atendimentos realizados por colaborador e por mês de trabalho. Meta: 80% Indicador: Percentagem de serviços com produtividade aferida mensalmente. Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	RAA	
2. Garantir que o nº de atendimento com tempo médio de espera superior a 10 m não ultrapasse 45% do total de número de atendimentos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	Meta: 45% de atendimentos Indicador: Percentagem de atendimento Atinge: entre 40% e 54% Não atinge: >54% Supera: < 40%	AH, PV, PD, RG, RP, Lagoa, VFC, Horta	
3. Garantir que o tempo médio de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 10 minutos	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	Meta: 10 minutos Indicador: Tempo em minutos Atinge: entre 8 e 11 minutos Não atinge > 11 minutos Supera: < 8 minutos	AH, PV, PD, RG, RP, Lagoa, VFC, Horta, Madalena, Velas, VP	
4. Garantir que o tempo máximo de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 55 minutos.	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	Meta: 55 minutos Indicador: tempo em minutos Atinge – entre 44 m e 61 m Não atinge > 61 m; Supera < 44m	AH, PV, PD, RG, RP, Lagoa, VFC, Horta, Madalena, Velas, VP	
5. Implementar o piloto do projeto “Avaliação de Serviços” nas ilhas Terceira, S. Miguel e Faial, garantindo que 80% dos utentes avaliados nos balcões com terminal registre a respetiva avaliação em relação ao atendimento efetuado	DAI e DSTI	Meta: 80% Indicador: % avaliações dos atendimentos efetuados Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	RAA	

6. Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações da responsabilidade do atendimento	DAI	Meta: Resposta em 6 dias. Indicador: Tempo médio de resposta; Atinge - [5 a 7] Não atinge >7 Supera <5	RAA	
------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	--

DIVISÃO DE INSPEÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
Objetivo Operacional *: Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
Indicador (s) *: Média aritmética do grau de concretização das ações de A1 a A5				
Meta (s) *: 80% do grau de concretização				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva		Média aritmética do grau de concretização das ações		
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Assegurar, a 30 de novembro de 2019, a conclusão de 80% dos processos de contribuintes iniciados antes de 1 de janeiro de 2019	DI	Meta: 80% processos concluídos Indicador: % de processos concluídos Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	RAA	
2. Garantir no ano de 2019 apuramento de contribuições nos processos de fiscalização a contribuintes não tenha uma variação negativa superior a 25% por relação ao ano de 2018	DI	Meta: 25% Indicador: Percentagem de redução Atinge- (20% e 27,5%) ; Não atinge>27,5%; Supera <20%	RAA	
3. Garantir a qualidade dos processos inspetivos a contribuintes não sendo admissível mais que 25 devoluções por parte de BO	DI	Meta: 25 devoluções Indicador: tempo médio de conclusão Atinge – (20 e 28); Não atinge (>28); Supera (<20)	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
Objetivo Operacional *: Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações				
Indicador (s)*:: Média aritmética do grau de concretização das ações				
Meta (s)*: 80% do grau de concretização				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a produtividade, eficiência e qualidade nas prestações	DI;DPC	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Assegurar a conclusão de 80 % de processos de fiscalização a beneficiários pedidos por BO até 31 de outubro de 2019	DI	Meta: 80% de processos concluídos Indicador: % de processos concluídos Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	RAA	
2. Assegurar um tempo médio de 40 dias para a conclusão de processos de beneficiários.	DI	Meta: 40 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [32 a 44] Não atinge >44 Supera <32	RAA	
3. Garantir a qualidade do serviço inspetivo a processo de beneficiários, não sendo admissível mais de 40 devoluções por parte de BO.		Meta: 40 devoluções Indicador: Número de devoluções Atinge - [32 a 44] Não atinge >44 Supera <32	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a proteção e inclusão social				
Objetivo Operacional *: Garantir a eficiência na fiscalização a Equipamentos Sociais.				
Indicador (s)*: Percentagem de processos de equipamentos sociais concluídos				
Meta (s)*: 50%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a eficiência na fiscalização a Equipamentos Sociais		Percentagem de processos concluídos		
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Assegurar a conclusão de 60% dos processos de fiscalização a equipamentos sociais iniciados antes de Janeiro de 2019	DI	Meta: 60% Indicador: Percentagem de processos concluídos Atinge - [54% a 72%]; Não atinge < 54%; Supera >72%		

DEPARTAMENTO DE PRESTAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

DIVISÃO DE CONTRIBUIÇÕES

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social				
Objetivo Operacional : Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas combatendo a fraude e a invasão fiscal				
Indicador (s)*: % de contribuintes estratégicos acompanhados por GC; Tempo médio de conclusão dos Processos de CO – Equipamentos Sociais; Tempo médio de conclusão dos Processos CO – Contribuintes (Manuais e Automáticos)				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Cumprimento das obrigações contributivas combatendo a fraude e a invasão fiscal	Divisão de Contribuições	Média aritmética da concretização das ações		
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
% de contribuintes estratégicos acompanhados por GC	NPC	N.º contribuintes acompanhados pelo GC/n.º contribuintes estratégicos *100 Meta: 80% Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96%	AH, PDL	
Tempo médio de conclusão dos Processos de CO – Equipamentos Sociais	NCI	Somatório n.º de dias da entrada á conclusão/ Somatório n.º de processos Meta: 730 dias Atinge: [657 a 876 dias]; Não atinge: > 876 dias Atinge: < 657 dias	PDL	
Tempo médio de conclusão dos Processos CO – Contribuintes (Manuais e Automáticos)	NCI	Somatório n.º de dias da entrada á conclusão/ Somatório n.º de processos Meta: 730 dias Atinge: [657 a 876 dias]; Não atinge: > 876 dias Atinge: < 657 dias	AH, PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social				
Objetivo Operacional : Promover a regularização de dívidas á segurança social				
Indicador (s)*: Montante da dívida de contribuições participado (em percentagem da dívida gerada)				
Meta (s)*: 75%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Regularização de Dívidas á Segurança Social	Divisão de Contribuições	Média aritmética da concretização das ações		
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Montante da dívida de contribuições participado (em percentagem da dívida gerada)	NPC	Montante da dívida de contribuições participado / Montante da dívida gerada * 100 Meta: 75% Atinge: [68% a 90%]; não atinge: <68%; supera:> 90%	AH, PDL	

DIVISÃO ENQUADRAMENTO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Melhorar a capacidade de resposta do ISSA em matéria de inscrição, enquadramento e relações internacionais.				
Objetivo Operacional : Assegurar o tempo máximo de resposta, análise e decisão em processos de Entidades Não Empregadoras (Trabalhadores Independentes e Produtores Agrícolas Açores).				
Indicador (s)*: Tempo máximo de resposta.				
Meta (s)*: 80 %.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o cumprimento das obrigações declarativas contributivas das Entidades Não Empregadoras	Divisão de Enquadramento			
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo máximo de resposta a todas as exposições, questões e contestações dos trabalhadores independentes, no prazo máximo de 10 dias.	Divisão de Enquadramento	(Nº de requerimentos/exposições deferidos até 10 dias / total de requerimentos/exposições apresentados) * 100 Supera 80 % a 100 % Atinge 60 % a 79 % Não atinge inferior a 60 %	Horta	
Proceder à análise dos requerimentos e declarações de IRS entregues pelos produtores agrícolas para inclusão no regime contributivo da Lei 29/2016, no prazo máximo de 30 dias, findo o prazo legal para o efeito – 31-10-2019.	Divisão de Enquadramento	(Nº de requerimentos analisados até 30 dias / total de requerimentos apresentados) * 100 Supera 80 % a 100 % Atinge 60 % a 79 % Não atinge inferior a 60 %	Horta	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Melhorar a capacidade de resposta do ISSA em matéria de inscrição, enquadramento e relações internacionais.

Objetivo Operacional : Assegurar o tempo máximo de resposta, análise e decisão em processos de destacamento de trabalhadores para o estrangeiro.

Indicador (s)*: Tempo máximo de resposta.

Meta (s)*: 80 %.

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Destacamentos – relações internacionais	Divisão de Enquadramento			

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a tramitação e decisão superior dos processos de destacamento de trabalhadores para o estrangeiro, via segurança social direta, no prazo máximo de 30 dias, após apresentação de requerimento, ou proceder à sua análise e notificação para audição prévia, em caso de proposta para indeferimento (igualmente no prazo de 30 dias).	Divisão de Enquadramento	(Nº de requerimentos analisados até 30 dias / total de requerimentos apresentados) * 100 Supera 80 % a 100 % Atinge 60 % a 79 % Não atinge inferior a 60 %	Horta	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Melhorar a capacidade de resposta do ISSA em matéria de inscrição, enquadramento e relações internacionais.

Objetivo Operacional : Promover a regularização das qualificações de seguro social voluntário.

Indicador (s)*: Data de conclusão. Objetivo semestral.

Meta (s)*: 30-06-2019; 31-12-2019; 30-06-2020; 31-12-2020

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover a regularização das qualificações de seguro social voluntário.	Divisão de Enquadramento			

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Verificar semestralmente se os beneficiários de seguro social voluntário, estão abrangidos por outro regime de proteção social ou se deixaram de efetuar pagamentos há mais de 12 meses, e fechar a respetiva qualificação.	Divisão de Enquadramento	Data de conclusão: Análise de todos os processos até 30-06-2019; 31-12-2019; 30-06-2020; 31-12-2020. Supera – até 01-06-2019, 01-12-2019. 01-06-2020 e 01-12-2020. Atinge entre 01-06-2019 e 30-06-2019, 01-12-2019 e 31-12-2019, 01-06-2020 e 30-06-2020, 01-12-2020 a 31-12-2020 Não atinge inferior – análise não efetuada ou efetuada após a data conclusão para cada semestre.	Horta	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Melhorar a capacidade de resposta do ISSA em matéria de inscrição, enquadramento e relações internacionais.

Objetivo Operacional : Aumentar a eficácia dos registos de qualificações de Entidades Empregadoras.

Indicador (s)*: Prazo de registo ou de análise.

Meta (s)*: 90 %.

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Aumentar a eficácia dos registos das qualificações do regime geral da segurança social.	Divisão de Enquadramento			

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Efetuar todos os enquadramentos nos regimes de segurança social competentes, de trabalhadores por conta de outrem, membros dos órgãos estatutários, serviço doméstico e demais enquadramentos do regime geral do sistema previdencial, em 5 dias.	Divisão de Enquadramento	Meta – 90 % dos registos efetuados no prazo médio de 5 dias. (Nº processos registados no prazo de referência de 5 dias/ nº de processo deferidos) * 100 Supera 90 % a 100 % Atinge 70 % a 89 % Não atinge inferior a 69 %	Horta	
Analisar as qualificações de das maiores Entidades Empregadoras da Ilha de São Miguel (Listagem fornecida pelo II, IP), verificando se os membros dos órgãos estatutários continuam a reunir as condições para isenção e se existem qualificações abertas de trabalhadores sem descontos, alterando Classificações de Regime e Taxas contributivas, que estejam erradas, com notificação à entidade, ou solicitando esclarecimentos às Entidades Empregadoras, sempre que necessário.	Divisão de Enquadramento	Avaliado semestralmente, até ao dia 15 do mês seguinte ao fim do semestre. Percentagem das Entidades Empregadoras analisadas entre 90 % a 100 % em cada trimestre. Atinge – 80 % a 90 % Não atinge – inferior a 80 % Supera – superior a 90 %	Horta	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Melhorar a capacidade de resposta do ISSA em matéria de inscrição, enquadramento e relações internacionais.

Objetivo Operacional : Promover a formação no novo regime contributivo dos trabalhadores independentes.

Indicador (s)*: Número de formações realizadas.

Meta (s)*: 5.

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar a capacidade de atendimento e articulação da Divisão de Enquadramento com os Núcleos de Atendimento e serviços da RIAC.	Divisão de Enquadramento			

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Realizar formações anuais em 2018 e formações de reciclagem no ano de 2019 relativas ao novo regime contributivo dos trabalhadores independentes, aos Núcleos de Atendimento e RIAC.	Divisão de Enquadramento	Meta – 5 formações. Supera – mais de 5 formações. Atinge – entre 3 a 5 formações. Não atinge - inferior a 3	Horta	

DIVISÃO PRESTAÇÕES DIFERIDAS

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento				
Objetivo Operacional : % de requerimentos de pensão de invalidez e complementos por dependência deferidos até 110 dias				
Indicador (s)*: % Tempo Médio de Deferimento				
Meta (s)*: 40% dos requerimentos de pensão de invalidez e complementos por dependência deferidos até 110 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de deferimento até 110 dias a 40% dos requerimentos de pensão de invalidez e complementos por dependência.	DPD - NPPIVVI	N.º de processos deferidos no prazo igual ou inferior a 110 dias / N.º de processos deferidos * 100 Meta: 40% Supera ≥ 45% Atinge [35% ; 45% [A H	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Incrementar a **eficiência** das prestações sociais reduzindo os pagamentos indevidos

Objetivo Operacional : Divulgar junto dos pensionistas a obrigação de declarar as pensões auferidas por diferentes sistemas de proteção social

Indicador (s)*: Data da divulgação

Meta (s)*: 30 de novembro

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Comunicar a todos os pensionistas de invalidez e velhice, residentes na RAA, com código de convenções internacionais no ficheiro de pensionistas e sem registo de valor de outras pensões, a obrigação de comunicar o valor das pensões auferida por outros regimes.	DPD - PPIVVI	Data da Conclusão Meta: 30 de novembro Supera < 30 de outubro Atinge: até 30 de novembro	A H	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Melhorar a **qualidade** do atendimento

Objetivo Operacional : Melhorar a qualidade do atendimento sobre prestações diferidas e complementos regionais

Indicador (s)*: % de colaboradores do atendimento do ISSA abrangidos por ações de formação sobre prestações diferidas

Meta (s)*: 50%

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Efetuar ações de formação e divulgação aos colaboradores do atendimento do ISSA, sobre diplomas e procedimentos no âmbito das prestações diferidas e dos complementos com elas relacionados.	DPD - PPIVVI	% N.º colaboradores Meta: 50% Supera ≥ 60% Atinge: [40% ; 60%[A H	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Aumentar a **eficácia** das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento

Objetivo Operacional : Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de benefícios por morte até 21 dias

Indicador (s)*: Tempo médio de deferimento

Meta (s)*: 21 dias

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de deferimento até 21 dias dos requerimentos de benefícios por morte.	DPD - NPPSCR	Somatório do n.º de dias da entrada ao deferimento/Somatório do n.º de processos Meta: 21 dias Supera < 17 dias Atinge: [17 ; 23]	A H	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Incrementar a **eficiência** das prestações sociais reduzindo os pagamentos indevidos

Objetivo Operacional : Verificar a manutenção do direito às pensões de sobrevivência dos descendentes deficientes

Indicador (s)*: Data da conclusão

Meta (s)*: Dezembro de 2019

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Efetuar a verificação do direito à pensão de sobrevivência dos pensionistas de sobrevivência maiores de 18 anos, na qualidade descendentes com deficiência, cruzando a informação de um ficheiro de pensionistas do CNP com PF, PSI, IDQ e GR, até dezembro de 2019	DPD - NPPSCR	Data da Conclusão Meta: 31 de Dezembro Supera < 15 de novembro Atinge: até 31 de dezembro	A H	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Incrementar a **eficiência** das prestações sociais reduzindo os pagamentos indevidos

Objetivo Operacional : Rever o direito à atribuição do complemento para aquisição de medicamentos pelos idosos

Indicador (s)*: Data da conclusão

Meta (s)*: 31 de dezembro.

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Efetuar a revisão dos processos de atribuição do Compamid, a uma amostra de 100 processos, de todas as ilhas e apresentados na RIAC e no ISSA, elaborando um relatório final dos resultados obtidos.	DPD - NPPSCR	Data da Conclusão Meta: 31 de Dezembro Supera < 1de novembro Atinge: até 31 de dezembro	A H	

DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME SOLIDARIEDADE E PROTEÇÃO FAMILIAR

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Reduzir o tempo médio do tratamento dos requerimentos de Rendimento Social de Inserção				
Indicador: Tempo médio de registo				
Meta (s): Registrar e decidir os requerimentos de RSI no prazo de 11 dias a contar da data de entrada do requerimento				
Iniciativas/Ações **				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Reduzir o tempo médio de tratamento dos Requerimentos de RSI para 11 dias a contar da data de entrada do requerimento.	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade.	Indicador: tempo médio de registo Meta: Prazo de 11 dias para registo dos requerimentos Fórmula: Atinge [9 a 12 dias]; Não atinge > 12 dias; Supera < 9 dias.	PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de prestações familiares (abono de família e abono de família Pré-Natal)				
Indicador: Tempo médio de conclusão				
Meta (s): Decidir os requerimentos abono de família				
Iniciativas/Ações **				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir o tempo médio de conclusão dos processos de prestações familiares (com exceção dos SEE) em menos de 30 dias	Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	Indicador: tempo médio entre o registo e a conclusão Meta: Prazo de 25 dias para registo e conclusão dos requerimentos Fórmula: Atinge [20 a 28 dias]; Não atinge > 28 dias; Supera < 20 dias.	PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Promover a articulação Ação Social, no sentido de dar a conhecer as prestações do regime previdencial e solidariedade, para poderem encaminhar os beneficiários para a resposta mais adequada.				
Indicador (s)*: N.º de reuniões				
Meta (s)*: Realização de 2 reuniões				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Promover reuniões com os colegas da Ação social	Núcleo de Doença e Maternidade NDSE NPSS NPSPF	Indicador: n.º de reuniões realizadas Meta: Realização de 2 reuniões por Fórmula: Atinge 2 reuniões; Não atinge <2 reuniões; Supera: >2 reuniões;	PDL	

DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME PREVIDENCIAL

Plano de Ação 2019				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional : Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações pecuniárias dos regimes de segurança social				
Indicador (s)*: Tempo médio de conclusão dos processos de subsídio de desemprego e subsídio por cessação de atividade profissional/MOE				
Meta (s)*: 8 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir tempos médios de conclusão de processos de desemprego	NDSE-PJ	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento subsídio de desemprego e a data de registo na base de dados, aferido mensalmente.	NDSE	Tempo médio de conclusão Meta: 8 dias Atinge [7 a 8 dias] Não atinge > 8 dias Supera < 7	PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Garantir a celeridade e eficácia na atribuição de prestações				
Indicador (s)*Tempo médio de tratamento dos processos de Proteção Jurídica				
Meta (s)*: ; 15 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar o desempenho na atribuição de proteção jurídica.	NDSE-PJ	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento de Proteção Jurídica, a contar da data de entrada do requerimento, descontando o tempo de audiência prévia	Proteção Jurídica	Indicador: tempo médio de conclusão Meta: 15 dias Atinge - [10-15] Não atinge - > 15 dias Supera < 10	Horta	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico : GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional : Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações pecuniárias dos regimes de segurança social				
Indicador (s)*: Tempo médio de conclusão dos processos de subsidio social parental				
Meta (s)*: 6 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir tempos médios de conclusão de processos de subsidio parental regime social	NDM	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir um tempo médio de dias para conclusão dos processos de subsídio social parental	NDM	Tempo médio de conclusão Meta: 6 dias Atinge [5 a 6 dias] Não atinge > 6 dias Supera: < 5 dias	PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: : GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos das prestações compensatórias de natal e férias				
Indicador (s)* Tempo médio de conclusão dos processos das prestações compensatórias de natal e férias				
Meta (s)*: 25 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de resposta aos pedidos/reclamações dos beneficiários	NDM	Tempo médio de conclusão dos processos. Meta: 25 dias Atinge de [20 a 25 dias] Não atinge>25 dias Supera < de 20 dias	PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Promover a articulação com os núcleos de atendimento/Inspeção no âmbito das prestações (Desemprego/NDM/CSI/PSI)				
Indicador (s)*: N.º de reuniões por videoconferência/presencial;				
Meta (s)*: Realização de 2 videoconferências/ano;				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover reuniões de com núcleos de atendimento/ por forma a serem esclarecidas dúvidas acerca das prestações da DPPRSPF e DPPRP	NPSPF NPSS NDSE NDM Núcleos de Atendimento/Inspeção	Indicador: n.º de reuniões realizadas Meta: Realização anual de 2 reuniões Fórmula: Atinge 2 reuniões; Não atinge <2 reuniões; Supera: >2 reuniões;	PDL	

DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Redefinir o modelo de intervenção social				
Objetivo Operacional : Implementar ações de divulgação e informação de serviços à comunidade				
Indicador (s)*: Número ou data de realização das ações previstas				
Meta (s)*: Realizar 80% das ações previstas até 31 de dezembro de 2019				
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Promover formação sobre o “Programa de educação afetivo-sexual/prevenção do abuso sexual” junto dos técnicos das IPSS com valência de acolhimento residencial para crianças e jovens	DAS Terceira	Atinge: Conclusão até 15 de novembro Não atinge: Conclusão após 30 de novembro Supera: Conclusão até 31 de outubro	Terceira	
Realização de ações de sensibilização/informação destinadas à comunidade em geral relativas à pessoa idosa	NATGV-S.Miguel	Atinge: Realização de 2 ações Não atinge: Realização de menos de 2 ações Supera: Realização de 3 ou mais ações	S. Miguel	
Realização de ações de divulgação do Banco Regional de Produtos de Apoio	NATGV-S. Miguel	Atinge: Realização de 2 ações Não atinge: Realização de menos de 2 ações Supera: Realização de 3 ou mais ações	S. Miguel	
Realização de intervenções grupais destinadas a pais de crianças com perturbações do foro comportamental	NATIJ	Atinge: Realização de 1 intervenção grupal Não atinge: Não realização de intervenção Supera: Realização de 2 ou mais intervenções	S. Miguel	
Implementação do Programa de Educação Parental na RAA	NATIJ	Atinge: Realização de 7 intervenções grupais Não atinge: Realização de menos de 7 interv. Supera: Realização de 8 ou mais intervenções	S. Miguel	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Redefinir o modelo de intervenção social

Objetivo Operacional : Implementar ações de divulgação e informação de serviços à comunidade

Indicador (s)*: Número ou data de realização das ações previstas

Meta (s)*: Realizar 80% das ações previstas até 31 de dezembro de 2019

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Ação de formação/informação sobre a metodologia de financiamento das respostas sociais, e respetivo enquadramento legal. Destinatários: todos(as) os(as) colaboradores(as) do ISSA que trabalham com IPSS/Contratos/Protocolos/Utentes.	NATI	Atinge: Realização de 1 ação de formação Não atinge: Não realização da ação de formação Supera: Realização de 2 ou mais ações de formação	S. Miguel	
Realização de visitas às IPSS da ilha de S. Miguel com CCVC e Protocolos homologados com a Segurança Social. Objetivo: preenchimento do SIADS e esclarecimentos relativos aos CCVC e Protocolos.	NATI	Atinge: Realização de visita a 30% das IPSS da ilha de S. Miguel Não atinge: Realização de visita a menos de 30% das IPSS da ilha de S. Miguel Supera: Realização de visita a mais de 30% das IPSS da ilha de S. Miguel	S. Miguel	
Realização de ação de formação/informação sobre o crédito responsável e gestão da economia doméstica com vista à poupança. Destinatários: todos(as) os(as) beneficiários(as) da prestação R.S.I. e outras pessoas sinalizadas pela Ação Social na ilha de São Miguel.	NATI	Atinge: Realização de 1 ação de formação Não atinge: Não realização da ação de formação Supera: Realização de 2 ou mais ações de formação	S. Miguel	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Redefinir o modelo de intervenção social				
Objetivo Operacional : Qualificação da ação social				
Indicador (s)*: Número ou data das ações previstas				
Meta (s)*: Realizar 80% das ações previstas até 31 de dezembro de 2019				
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Elaborar Proposta de Protocolo para a Rede de CATL da ilha Terceira	DAS Terceira	Atinge: Apresentação até 31 de agosto Não atinge: Apresentação após 31 de agosto Supera: Apresentação até 31 de julho	Terceira	Não tem
Reforçar o acompanhamento técnico de beneficiários de rendimento social de inserção em contexto laboral, por parte dos serviços da Segurança Social	DAS Terceira	Atinge: 20 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação) Não atinge: Menos 20 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação) Supera: Mais de 20 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação)	Terceira	Não tem
Reforçar o acompanhamento técnico de beneficiários de rendimento social de inserção em contexto laboral, por parte dos serviços da Segurança Social	DAS SM Sul	Atinge: 10 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação) Não atinge: Menos 10 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação) Supera: Mais de 10 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação)	S. Miguel	Não tem

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Redefinir o modelo de intervenção social

Objetivo Operacional : Qualificação da ação social

Indicador (s)*: Número ou data das ações previstas

Meta (s)*: Realizar 80% das ações previstas até 31 de dezembro de 2019

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Reforçar o acompanhamento técnico de beneficiários de rendimento social de inserção em contexto laboral, por parte dos serviços da Segurança Social	DAS Faial	Atinge: 13 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação) Não atinge: Menos 13 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação) Supera: Mais de 13 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação)	Faial	
Reforçar o acompanhamento técnico de beneficiários de rendimento social de inserção em contexto laboral, por parte dos serviços da Segurança Social	DAS SM Norte	Atinge: 10 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação) Não atinge: Menos 10 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação) Supera: Mais de 10 indivíduos acompanhados concluem o contrato (trabalho/ocupação)	S. Miguel	
Promover ações de esclarecimento/sensibilização junto das famílias de acolhimento	NATGV	Atinge: Realização em 2 famílias Não atinge: Realização de menos de 2 famílias Supera: Realização em 3 ou mais famílias	S. Miguel	
Formação de técnicos em “Oficinas da Parentalidade Positiva”	NATIJ	Atinge – realização até 30/06/2019 Não atinge – realização após 30/06/2019 Supera – realização até 31/03/2019	Graciosa	Deslocações e alojamento de duas técnicas
Elaboração da Carta de Compromisso da Rede Regional de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens	NATIJ	Atinge – realização até 30/12/2019 Não atinge – realização após 30/11/2019 Supera – realização até 31/9/2019	São Miguel Faial Terceira	
Formação de técnicos em “Oficinas da Parentalidade Positiva”	NATIJ	Atinge – realização até 30/12/2019 Não atinge – realização após 30/11/2019 Supera – realização até 31/9/2019	S. Maria	Deslocações e alojamento de duas técnicas

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Redefinir o modelo de intervenção social

Objetivo Operacional : Participação na organização de eventos no âmbito da intervenção comunitária

Indicador (s)*: Número ou data de realização das ações previstas

Meta (s)*: Realizar 80% das ações previstas até 31 de dezembro de 2019

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Realização da reunião da Rede Alargada de Apoio Integrado à Mulher em Situação de Risco de São Miguel	NATGV	Atinge: Realização até 31 de março Não atinge: Realização depois de 31 de março Supera: Realização até 15 de março	S. Miguel	Não tem
Comemoração do Dia Internacional do Idoso (1 Outubro)	NAS Flores, S. Maria, S. Jorge, Pico	Atinge: Realização de 1 iniciativa Não atinge: não realização de iniciativas Supera: Realização de 2 ou mais iniciativas	NAS Flores, S. Maria, S. Jorge, Pico	Não tem

DEPARTAMENTO GESTÃO RECURSOS

DIVISÃO PATRIMÓNIO CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a gestão eficiente do património				
Objetivo Operacional : Promover a melhoria da gestão da Patrimonial do ISSA,IPRA				
Indicador (s)*: Nº de Edifícios regularizados				
Meta (s)*:				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Regularização Patrimonial dos edifícios	NGP	Numero de edifício regularizados	ISSA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Regularização dos edifícios em nome do ISSA, cujo os registos ainda não se encontram concluídos.	NGP	- Meta: Regularização edifícios - Não atinge: se forem regularizados 2 - Atinge: se forem regularizados 3 - Supera: Se forem regularizados 4	ISSA	Custo 1500.00€
Melhorar a gestão do tempo de atribuição das viaturas aos utilizadores com vista a reduzir os constrangimentos nos serviços agendados e atribuição das viaturas.	NGP	- Meta: Atribuição das viaturas no dia anterior ao dia agendado para o serviço - Não atinge: se as atribuições das viaturas foram efetuadas no dia - Atinge: se atribuições das viaturas foram efetuadas no dia anterior, até às 16:30h - Supera: se atribuições das viaturas foram efetuadas no dia anterior à reserva até 14:30h	ISSA	Sem Custos
Garantir a recolha estatística dos dados relativos ao volume mensal de reservas de viaturas atribuídas, através de relatório, a apresentar entre 3 e 16 do mês seguinte, a que se reportam os dados	NGP	- Meta: Até ao dia 16 mês seguinte - Não atinge: Superior ao dia 16 do mês seguinte - Atinge: entre dia 3 e 10 do mês seguinte - Supera: Até dia 2 do mês seguinte	ISSA	Sem Custos

DIVISÃO DO PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

SA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional: Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo de processos até 1 200 kg.				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*:				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços do ISSA, IPRA, da SA de Ponta Delgada;	SA	Meta: 15 de dezembro de 2019 Atinge – de 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge – > 15 de dezembro Supera - < 15 de novembro	Ponta Delgada	
Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços do ISSA, IPRA, da SA de Angra do Heroísmo;	SA	Meta: 15 de dezembro de 2019 Atinge – de 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge – > 15 de dezembro Supera - < 15 de novembro	Angra do Heroísmo	
Proceder à triagem e eliminação de documentos existentes nos serviços do ISSA, IPRA, da SA de da Horta;	SA	Meta: 15 de dezembro de 2019 Atinge – de 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge – > 15 de dezembro Supera - < 15 de novembro	Horta	

DIVISÃO DE PATRIMÔNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional : Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão da Correspondência				
Indicador (s)*: Tempo médio de registo e apresentação dos dados estatísticos				
Meta (s)*:				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir que o registo de toda a correspondência recebida, via: CTT, fax, email e presencial, seja efetuado no período médio de 1 a 1,5 dia útil após a data de entrada	SE	Indicador: Tempo decorrido entre a entrada e o registo da correspondência Atinge: 1 a 1,5 dias úteis; Não atinge: > 1,5 dias úteis; Supera: < 1 dias úteis		
Garantir o registo de saídas: ofícios e emails, no período médio de 1 a 1,5 dia útil após a data da solicitação	SE	Indicador: Tempo decorrido entre a entrada e o registo da correspondência Atinge: 1 a 1,5 dias úteis; Não atinge: > 1,5 dias úteis; Supera: < 1 dias úteis		
Garantir a recolha estatística dos dados relativos ao volume mensal, de entradas e saídas	SE	Meta: até ao dia 15 do mês seguinte Indicador: data de envio de relatório; Atinge: entre 13 e 16 do mês seguinte Não atinge: depois de 16 do mês seguinte Supera: antes do dia 13 do mês seguinte		

DIVISÃO SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INTERNET

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Melhoria no atendimento telefónico ao cidadão				
Objetivo Operacional : Implementação de um call center				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*: Implementação da solução antes de 1 de outubro				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhoria no atendimento telefónico ao cidadão	DSTI	Data de Conclusão	ISSA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Implementação e configuração da solução tecnológica.	DSTI / II	Atinge - 01 a 31 de Outubro; Não atinge >31 de Outubro; Supera < 01 de Outubro	ISSA	

DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E APOIO JURÍDICO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico:				
Objetivo Operacional : Operacionalização atempada das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.				
Indicador (s)*: Data de conclusão do levantamento das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão				
Meta (s)*: Mês seguinte ao termo do processo de avaliação de desempenho do trabalhador para 90 % dos trabalhadores				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Levantamento das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão Indicador de monitorização: Data de conclusão do levantamento das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão		Mês seguinte ao termo do processo de avaliação de desempenho do trabalhador para 90 % dos trabalhadores		

Plano de Ação

Objetivo Estratégico:

Objetivo Operacional : Operacionalização atempada das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.

Indicador (s)*: Data de processamento da valorização remuneratória

Meta (s)*: Mês seguinte ao despacho de autorização

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Concretização das alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão		Mês seguinte ao despacho de autorização		

NÚCLEO DE PLANEAMENTO, ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico:				
Objetivo Operacional : Melhorar o processo de informação e a qualidade de tratamento de dados estatísticos do ISSA,IPRA				
Indicador (s)*: Tempo médio entre a data de conclusão do último carregamento e a data de envio do email de divulgação				
Meta (s)*: 82% das sínteses disponibilizadas até ao 5.º dia útil após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar que a elaboração e divulgação (por email ao CD) de 82% (10) das sínteses estatísticas, com indicadores específicos das principais prestações, decorra até ao 5.º dia útil após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados.		Atinge – [74% a 98%] Não atinge <74% Supera > 98%	Angra Heroísmo	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Recolha mensal dos dados a partir de diferentes aplicações (SESS-WEB; SIGA; Aplicações internas)			Angra Heroísmo	
Tratamento estatístico da informação recolhida e elaboração da Síntese Estatística por área de negócio			Angra Heroísmo	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico:

Objetivo Operacional : Melhorar o processo de informação e a qualidade de tratamento de dados estatísticos do ISSA,IPRA

Indicador (s)*: Tempo médio entre a data de solicitação da informação da competência do NPOC e a data de resposta (email ou SGC)

Meta (s)*: 82% das solicitações respondidas até ao 5.º dia útil após receção do pedido

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar que as solicitações externas ao ISSA, IPRA sobre informação estatística ou atualização de dados da competência do NPOC são respondidos até ao 5.º dia útil após receção do pedido		Atinge – [74% a 98%] Não atinge <74% Supera > 98%	Angra Heroísmo	

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Atualização da informação do Memorando dos Indicadores Sociais da responsabilidade do NPOC			Angra Heroísmo	
Atualização da informação estatística das Visitas Estatutárias da responsabilidade do NPOC			Angra Heroísmo	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico:

Objetivo Operacional : Reforço da qualidade e eficácia dos serviços prestados

Indicador (s)*: Taxa de Eficácia na elaboração dos fluxogramas e instruções de trabalho do ISSA, IPRA

[Nº de processos concluídos / (Nº total de processos pendentes no final cada mês + Nº de processos concluídos)]*100

Meta (s)*:

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar mensalmente que 90% a 95% das instruções de trabalho e fluxogramas solicitadas ao NPOC estejam concluídas		Atinge – [90% a 95%] Não atinge <90% Supera > 95%	Ponta Delgada	
				Custo
Articulação com as áreas de trabalho respetivas para a recolha da informação necessária				
Elaboração das instruções de trabalho e fluxogramas				
Aprovação por parte do CD do ISSA, IPRA				
Divulgação através dos canais de comunicação interna e disponibilização na intranet				

Plano de Ação

Objetivo Estratégico:

Objetivo Operacional : Reforço da qualidade e eficácia dos serviços prestados

Indicador (s)*: Tempo Médio entre receção da reclamação e data de conclusão após introdução em SUGERE

Meta (s)*: 3 dias

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar que, as reclamações/sugestões que mensalmente dão entrada no ISSA, IPRA, tenham um tempo médio de introdução na aplicação SUGERE não superior a 3 dias		Atinge – [3 a 4 dias] Não atinge >4 dias Supera < 3 dias	Angra Heroísmo	
				Custo
Análise de toda a documentação exigível				
Introdução na aplicação SUGERE				

DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTO E CONTA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência do serviço				
Objetivo Operacional : Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC				
Indicador (s)*:				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Ind. 25-Documentar os procedimento definidos na DGFOC no ambito da DOC (% Instruções propostas/ total de procedimentos do DOC)		Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%		
Ind. 26 - Documentar os procedimento definidos na DGFOC no ambito da DGF (% Instruções propostas/ total de procedimentos da DGF)		Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%		

Núcleo de Processo Executivo

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Reduzir o n.º de processos por ficheiro em arquivo do NPE				
Indicador: N.º de ficheiros tratados				
Meta (s): Até 31/10/2019 tratar os 29 ficheiros existentes				
Iniciativas/Ações **				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Reduzir o n.º de ficheiros em arquivo do NPE	Núcleo de Processo Executivo	Indicador: n.º ficheiros tratados Meta: Tratamento dos 29 ficheiros a 31/10/2019 Fórmula: Atinge : Se os 29 ficheiros forem tratados de 01/10/2019 até 31/10/2019 Não atinge : Se os 29 ficheiros forem tratados após 31/10/2019 Supera : Se os 29 ficheiros forem tratados até 30/09/2019	PDL	

Objetivo Estratégico: Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional				
Objetivo Operacional : Promover a elaboração de acordos prestacionais				
Indicador: n.º processos em acordo prestacional				
Meta (s)*: N.º acordos prestacionais igual a 1.499				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
N.º acordos prestacionais da dívida à Segurança	NPE	<p>Meta: A 30 de novembro de 2019, o n.º processos em acordo for igual 1.499</p> <p>Supera: A 30 de novembro de 2019, o n.º processos em acordo > 1.799</p> <p>Atinge se a 30 de novembro de 2019 o n.º de acordos for [1.349:1799]</p> <p>Não atinge: A 30 de novembro de 2019, o n.º processos em acordo < 1.349</p>	ISSA-IPRA (PD e Graciosa)	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Promover a celebração de acordos	NPE	N.º de processos de dívida em acordos prestacionais	ISSA-IPRA (PD e Graciosa)	