

# PLANO DE ATIVIDADES 2021

# DEPARTAMENTO DE PRESTAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

## DIVISÃO DE CONTRIBUIÇÕES

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
<b>Indicador (s)*:</b> Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente; Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições Tempo médio de tratamento dos processos de reclamação de crédito;				
<b>Meta (s)*:</b> 70%; 80%, 15 dias;				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Reduzir os erros das remunerações do ano corrente	NPC	Taxa de redução mensal dos erros das remunerações [(N.º erros das remunerações corrigidos no mês / N.º de erros das remunerações entradas no mês) *100] Meta: 70% Atinge: [63% a 84%] Não atinge: <63% Supera: >84%	AH, PDL	
Reduzir o stock dos pedidos de restituição de contribuições	NPC	Taxa de redução do stock dos pedidos de restituição de contribuições [(N.º de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo referentes ao stock no mês/Nº de pedidos de restituição de contribuições pendentes de registo a 31 de dezembro)*100] Meta: 80% Atinge: [72% a 96%]; Não atinge: <72%; Supera:> 96%	AH, PDL	
Garantir que o tempo médio de tratamento dos processos de reclamação de crédito não ultrapasse os 15 dias	NCI	Tempo médio de tratamento dos processos de reclamação de crédito Meta: 15 dias Atinge: [12 a 15 dias] Não atinge: >15 dias Supera: <12 dias	AH, PDL	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social				
<b>Objetivo Operacional:</b> Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas combatendo a fraude e a invasão fiscal				
<b>Indicador (s)*:</b> % 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)				
<b>Meta (s)*:</b> 95%; 50 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Aumentar a % de contribuintes estratégicos acompanhados por GC	NPC	N.º contribuintes acompanhados pelo GC/n.º contribuintes estratégicos *100 Meta: 95% Atinge: [95% a 100%] Não atinge: <95% Supera: 100%	AH, PDL	
Reduzir o tempo médio de instrução dos Processos de CO – Equipamentos Sociais	NCI	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão/ Somatório n.º de processos Meta: 50 dias Atinge: [45 a 60 dias] Não atinge: > 60 dias Supera: < 45 dias	PDL	
Reduzir o tempo médio de instrução dos Processos CO – Contribuintes (Manuais e Automáticos)	NCI	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão/ Somatório n.º de processos Meta: 50 dias Atinge: [45 a 60 dias] Não atinge: > 60 dias Supera: < 45 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)\*:** 80%

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Aumentar o montante da dívida de contribuições participado (em percentagem da dívida gerada)	NPC	Montante da dívida de contribuições participado / Montante da dívida gerada * 100 Meta: 80% Atinge: [72% a 96%] Não atinge: <72% Supera:> 96%	AH, PDL	

## DIVISÃO DE ENQUADRAMENTO

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional.				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Garantir um tempo médio de conclusão das qualificações trabalhadores independentes e produtores agrícolas				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de conclusão				
<b>Meta (s)*:</b> Tempo médio de conclusão de 10 dias. Objetivo mensal.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar o tempo médio de resposta na análise e instrução para despacho superior das qualificações dos trabalhadores independentes e produtores agrícolas.	DE	<p>Indicador e meta: Tempo médio de 10 dias. Fórmula de cálculo: Somatório dos tempos de análise e instrução para despacho, após a data de entrada em SGC na DE para cada qualificação e informação/ nº total de qualificações e informações em SGC de TI's e PA's.</p> <p>Atinge: [8 a 11 dias] Não atinge: &gt; 11 dias Supera: &lt;8 dias</p>	Horta	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Assegurar a proteção e inclusão social.				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Atualizar os endereços de correio eletrónico e IBAN's dos beneficiários da RAA – COVID 19				
<b>Indicador (s)*:</b> Percentagem de beneficiários atualizados				
<b>Meta (s)*:</b> 80 % e data de conclusão. Objetivo anual em 2021.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Notificar todos os beneficiários da RAA, pessoas singulares, para atualização do endereço de correio eletrónico e IBAN, a fim de permitir o célere pagamento de apoios COVID 19.	DE	Indicador e meta: 80 % de todos os beneficiários PS, que constarem listagem do II, IP devem ser notificados por email ou ofício até 31-10-2021.  Atinge: 72% a 96 % Não atinge: < 72 % Supera: > 96 %	Horta	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Garantir a conclusão dos processos de 1º emprego e desemprego de longa duração				
<b>Indicador (s)*:</b> Percentagem de processos concluídos para despacho em 15 dias				
<b>Meta (s)*:</b> 15 dias. Objetivo mensal.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Melhorar o tempo de resposta na instrução e decisão de processos de 1º emprego e desemprego de longa duração.	DE	Indicador e meta: % de processos concluídos para despacho. Meta: 80% em 15 dias Fórmula: (nº de processos 1º emprego concluídos em 15 dias/ nº total de processos 1º emprego) *100  Atinge: [72% a 96%] Não atinge: <72% Supera: > 96%	Horta	

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a eficiência do serviço

**Objetivo Operacional \*:** Diminuir o stock de SGC's pendentes na Divisão de Enquadramento

**Indicador (s)\*:** Redução do número de SGC's pendentes há 30 ou mais dias nos colaboradores da DE em 20 %, comparativamente com 31-12-2020

**Meta (s)\*:** 20 % avaliado trimestralmente.

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Reduzir o número de SGC's pendentes há 30 ou mais dias nos colaboradores da DE em 20 %, comparativamente com 31-12-2020.	DE	Indicador e meta: soma de todos os SGC's pendentes nos colaboradores da DE a 31-12-2020, por comparação com os SGC's pendentes trimestralmente em 2021, tendo que reduzir pelo menos 20 %.  Atinge: 18 a 24 % Não atinge: < 18 % Supera: > 24 %	Horta	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional.				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Assegurar o acompanhamento personalizado das Entidades Empregadoras verificando e corrigindo as qualificações existentes.				
<b>Indicador (s)*:</b> Percentagem de Entidades Empregadoras acompanhadas em cada trimestre.				
<b>Meta (s)*:</b> 80 %. Objetivo trimestral.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Analisar as qualificações de todas as entidades empregadoras da ilha do Faial (pessoas singulares ou coletivas) verificando se os MOE's continuam a reunir as condições para isenção e se existem qualificações abertas de TCO's sem descontos, alterando Classificações de Regime e Taxas contributivas, que estejam erradas, com notificação à EE, ou solicitando esclarecimentos às Entidades Empregadoras, sempre que necessário.	DE	Indicador e meta: Percentagem das Entidades Empregadoras analisadas (listagem fornecida pelo II, IP) Meta: Entre 90 % a 100 % em cada trimestre. Avaliado trimestralmente, até ao dia 15 do mês seguinte ao fim do trimestre.  Atinge: 72 % a 96% Não atinge: inferior a 72 % Supera: superior a 96 %	Horta	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Assegurar a proteção e inclusão social.				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Melhorar a qualidade das informações no âmbito dos complementos/apoios regionais COVID 19 da responsabilidade da DE				
<b>Indicador (s)*:</b> Percentagem de situações resolvidas ao 1º contato				
<b>Meta (s)*:</b> 80 %. Objetivo mensal.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Aumentar a percentagem de situações resolvidas ao 1º contato no âmbito dos complementos/apoios regionais COVID 19 da responsabilidade da DE.	DE	Indicador e meta: 80 %. Número de contatos com resolução 1º contato /total de contatos no mês do inquérito  Atinge: 72 % a 96 % Não atinge: < 72 % Supera: > 96 %	Horta	

**DIVISÃO DE PRESTAÇÕES DIFERIDAS**

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional.				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Garantir um tempo médio de conclusão dos requerimentos de pensão de sobrevivência e subsídio por morte, até 33 dias.				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de conclusão				
<b>Meta (s)*:</b> Tempo médio de conclusão de 33 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir um tempo médio de conclusão dos requerimentos de pensão de sobrevivência e subsídio por morte, para um tempo médio de 33 dias seguidos.	NPPSCR	Atinge: 30 a 40 dias Não atinge: > 40 dias Supera: <30 dias	AH	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a Eficiência do Serviço				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Simplificar o Processo de Realização das Provas de Rendimento do CRP de Pensionistas de Outros Sistemas de Proteção Social				
<b>Indicador (s)*:</b> Percentagem de Pensionistas de Outros Sistemas de Proteção Social dispensados de Realizar a Prova de Rendimentos.				
<b>Meta (s)*:</b> 70 % dos Pensionistas de Outros Regimes				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Dispensar os pensionistas de outros sistemas de proteção social, obrigados a entregar declaração do valor da pensão, de efetuar a prova de rendimentos, para atualização as respetivas pensões na mesma proporção da que for aplicada para as pensões da Segurança Social.	NPPSCR	Atinge: 63% a 84% Não atinge: <63% Supera: >84%	AH	

<b>Plano de Ação</b>				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a Eficiência do Serviço				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Implementar o Novo Sistema de Cálculo de Pensões de Velhice				
<b>Indicador (s)*:</b> Data da Conclusão				
<b>Meta (s)*:</b> 18 de Fevereiro				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Implementar o Novo Sistema de Cálculo de Pensões de Velhice, Promovendo a Formação dos Colaboradores do NPPIVVI, Núcleos de Atendimentos e de processamento de Contribuições.	NPPIVVI	Atinge: de 13 a 18 de fevereiro Não atinge: >18 de fevereiro Supera: <13 de fevereiro	AH	

<b>Plano de Ação</b>				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional.				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Garantir um tempo médio de organização do processo administrativo de atribuição pensão de invalidez até 35 dias.				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de organização do processo administrativo de pensão de invalidez				
<b>Meta (s)*:</b> 35 dias				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir um tempo médio de organização do processo administrativo, excluindo o processo médico, de atribuição de pensão de invalidez, até 35 dias.	NPPIVVI	Atinge: 28 a 39 dias Não atinge: >39 Supera: <28 dias	AH	

<b>Plano de Ação</b>				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a Eficiência dos Serviço				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Reduzir o tempo médio dos processos de pensão de invalidez				
<b>Indicador (s)*:</b> Aumentar o Número de Médicos Relatores do Serviço de Verificação de Incapacidade				
<b>Meta (s)*:</b> Último trimestre de 2021				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Proceder à seleção e propor a contratação de, pelo menos, mais um Médico Relator para a Ilha de S. Miguel, até ao último trimestre de 2021	NPPIVVI	Atinge: Último trimestre de 2021 Não atinge: > Último trimestre de 2021 Supera: < Último trimestre de 2021	AH	

**DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME SOLIDARIEDADE E PROTEÇÃO FAMILIAR**

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional.				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Garantir o tratamento dos processos de prestações familiares no prazo de 30 dias				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de conclusão				
<b>Meta (s)*:</b> Tempo médio de conclusão de 30 dias. Objetivo mensal.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir o tratamento dos processos de prestações familiares (com exceção de Subsídio de educação especial e Bonificação por deficiência) num prazo médio de 30 dias	NPSPF	Indicador e meta: Tempo médio de 30 dias. Fórmula de cálculo: Tempos de conclusão/ Número de processos. Atinge: 24 a 33 dias Não atinge: > 33 dias Supera: <24 dias	PDL	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Assegurar a proteção e inclusão social.				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Criar e organizar o arquivo digital da PSI				
<b>Indicador (s)*:</b> Prazo de criação do arquivo digital da PSI				
<b>Meta (s)*:</b> Data de conclusão 31 de dezembro 2021				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Organizar o arquivo da PSI referente aos anos de 2018 a 2020 até 31 de dezembro de 2021	NPSS	Indicador e meta: 100% dos processos lançados até 31 de dezembro de 2021  Atinge: 70 % a 90% Não atinge: < 70 % Supera: > 90 %	PDL	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Promover a realização de sessões mensais de atualização/esclarecimento de legislação/medidas COVID 19				
<b>Indicador (s)*:</b> Número de sessões realizadas				
<b>Meta (s)*:</b> Realização de 1 sessão mensal.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Realizar sessões mensais de atualização/esclarecimento referentes a procedimentos, legislação e medidas COVID 19	DPPRSPF	Indicador e meta: n.º de sessões realizadas, devidamente documentadas.  Atinge: 1 sessão mensal Não atinge: <1 sessão mensal Supera: >1 sessão mensal	PDL	

<b>Plano de Ação</b>				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Garantir a diminuição dos tempos médios de resposta				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de conclusão				
<b>Meta (s)*:</b> Tempo médio de conclusão de 7 dias. Objetivo mensal				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir a diminuição dos tempos médios de resposta às questões que cheguem via SGC referentes a PSI, CSI e RSI.	NPSS	Indicador e meta: Tempo médio de 7 dias. Fórmula de cálculo: Número de processos entrados via SGC/ tempo de resposta aos mesmos. Atinge: 6 a 8 dias Não atinge: >8 dias Supera: <6dias	PDL	

**DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME PREVIDENCIAL**

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional :</b> Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações pecuniárias dos regimes de segurança social				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de conclusão dos processos de subsídio de desemprego				
<b>Meta (s)*:</b> 10 dias				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
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: 10 dias Atinge: 8 a 11 dias Não atinge: > 11 dias Supera: < 8	PDL	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Garantir a celeridade e eficácia na atribuição de prestações				
<b>Indicador (s)*</b> Tempo médio de tratamento dos processos de Proteção Jurídica				
<b>Meta (s)*:</b> 14 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
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: 14 dias Atinge - [11-15] Não atinge - > 15 dias Supera < 11	Horta	

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	Resultado
Assegurar o tempo médio de resposta aos pedidos/ reclamações dos beneficiários	NDM	Tempo médio de conclusão dos processos. Meta: 25 dias Atinge: 20 a 28 dias Não atinge: >28 dias Supera: < de 20 dias	PDL	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Dotar os colaboradores do Backoffice e do Atendimento de instrumentos para uma resposta eficaz aos beneficiários referente às alterações no âmbito do COVID 19 relacionados com Desemprego/Doença				
<b>Indicador (s)*</b> Elaboração de documento informativo no prazo de 10 dias desde a data da alteração				
<b>Meta (s)*:</b> 10 dias após a entrada em vigor da alteração legislativa no âmbito do COVID-19				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Criar documento/email com as alterações no âmbito do desemprego/doença no âmbito do COVID-19	NDM/NDSE	Data de envio do documento/email informativo para a Diretora do DAI; Meta: Envio do documento no prazo de 10 dias úteis após a entrada em vigor das alterações Atinge: Envio do documento entre 9 a 12 dias úteis após a entrada em vigor da alteração; Não atinge: Envio do documento, 13 dias úteis ou mais após a entrada em vigor das alterações; Supera: elaboração até 8 dias úteis após a entrada em vigor da alteração;	PDL	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Promover a articulação com os núcleos de atendimento/Inspeção no âmbito das prestações (Desemprego/NDM)				
<b>Indicador (s)*:</b> N.º de reuniões por videoconferência/presencial;				
<b>Meta (s)*:</b> Realização de 3 reuniões/ano;				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Promover reuniões de com núcleos de atendimento/ por forma a serem esclarecidas dúvidas acerca das prestações da DPPRP	NDSE NDM Núcleos de Atendimento/Inspeção	Indicador: n.º de reuniões realizadas Meta: Realização anual de 2 reuniões Atinge: 3 reuniões Não atinge: <3 reuniões Supera: >3 reuniões	PDL	

## DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E INSPEÇÃO

### ATENDIMENTO

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
<b>Indicador (s)*:</b> Média aritmética do grau de concretização das ações				
<b>Meta (s)*:</b> 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	Resultado
1. Garantir a realização de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento/webinar entre colaboradores do atendimento e/ou BO do ISSA, IPRA e ISS, IP em relação às alterações legislativas e procedimentais.	DAI DPC	Meta: 20 reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento/webinar Indicador: Nº de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento realizadas/webinar Atinge - [18 a 24]; Não atinge: <18 ; Supera: > 24	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	

<p>3. Promover a atualização sistemática do Sistema de Gestão do Atendimento (SGA)</p>	<p>DAI</p>	<p>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: &gt; 4 dias úteis                      Supera: &lt; 2 dias úteis</p>	<p>RAA</p>	
--	------------	---	------------	--

**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	Resultado
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 40% 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: 40% de atendimentos Indicador: Percentagem de atendimento Atinge: entre 32% e 50% Não atinge: >50% Supera: < 32%	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	

<p>4. Garantir que o tempo máximo de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 55 minutos.</p>	<p>Núcleos de Atendimento com gestão de filas</p>	<p>Meta: 55 minutos Indicador: tempo em minutos Atinge – entre 44 m e 61 m Não atinge &gt; 61 m; Supera &lt; 44m</p>	<p>AH, PV, PD, RG, RP, Lagoa, VFC, Horta, Madalena, Velas, VP</p>	
<p>5. Garantir que as reclamações escritas da responsabilidade do atendimento sejam respondidas no prazo médio de 5 dias.</p>	<p>DAI</p>	<p>Meta: média de 5 dias. Indicador: Tempo médio de resposta; Atinge - [4 e 6]; Não atinge &gt;6; Supera &lt;4</p>	<p>RAA</p>	
<p>6. Garantir uma média de tratamento diário de 75% dos correios eletrónicos entrados na Caixa ISSA-Contingência</p>		<p>Meta: 75% de correios eletrónicos tratados Indicador: % de correios eletrónicos tratados Atinge - [67,5%;90%]; Não atinge &lt;67,5% Supera &gt;90%</p>	<p>RAA</p>	
<p>7. Garantir o tratamento de 55% das chamadas apresentadas no call center</p>	<p>DAI</p>	<p>Meta: 55% das chamadas Indicador: Percentagem de chamadas Atinge – (49,5% e 66%) Não atinge - &lt;49,5% Supera - &gt;66%</p>	<p>RAA</p>	
<p>8. Garantir o tratamento de 60% dos pedidos de contacto apresentados para call back</p>	<p>DAI</p>	<p>Meta: 60% dos pedidos de contacto Indicador: Percentagem de pedidos de cal back tratados Atinge – (54% e 72%); Não atinge - &lt;54%; Supera - &gt;72%</p>		
<p>9. Garantir um tempo médio de 3 dias úteis para tratamento dos pedidos de contacto apresentados para call back</p>		<p>Meta: 3 dias úteis Indicador: Nº de dias úteis Atinge: [2 e 4 dias úteis]; Não atinge: &gt; 4 dias úteis Supera: &lt; 2 dias úteis</p>		

## DIVISÃO DE INSPEÇÃO

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
<b>Indicador (s) *:</b> Média aritmética do grau de concretização das ações de A1 a A5				
<b>Meta (s) *:</b> 80% do grau de concretização				
<b>Projetos**</b>				
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		
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
1. Assegurar a conclusão de 600 processos de contribuintes	DI	Meta: 600 processos concluídos Indicador: Número de processos concluídos Atinge – entre 540 e 720; Não atinge < 540; Supera > 720	RAA	
2. Garantir que 10 % dos processos a contribuintes iniciados em 2021 sejam no âmbito de COVID 19	DI	Meta: 10% Indicador: Percentagem de redução Atinge- (9% e 12%) ; Não atinge < 9%; Supera > 12%	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: Nº de devoluções Atinge – (20 e 28); Não atinge (>28); Supera (<20)	RAA	
4. Assegurar um tempo médio de 125 dias para a conclusão de processos de contribuintes	DI	Meta: 125 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [100 dias a 138 dias]; Não atinge > 138 dias; Supera < 100 dias	RAA	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações				
<b>Indicador (s)*::</b> Média aritmética do grau de concretização das ações				
<b>Meta (s)*:</b> 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	Resultado
1. Assegurar a conclusão de 80 % de processos de fiscalização a beneficiários, registados até 31 de outubro de 2021	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 25 devoluções por parte de BO.	DI	Meta: 25 devoluções Indicador: Nº de devoluções Atinge – (20 e 28); Não atinge (>28); Supera (<20)	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	Resultado
1. Assegurar a conclusão de 60% dos processos de fiscalização a equipamentos sociais iniciados antes de janeiro de 2021	DI	Meta: 60% Indicador: Percentagem de processos concluídos Atinge - [54% a 72%]; Não atinge < 54%; Supera >72%		

## DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Redefinir o modelo de Intervenção Social				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Implementar ações de divulgação e informação de serviços à comunidade				
<b>Indicador (s)*:</b> Número ou data de realização das ações previstas				
<b>Meta (s)*:</b> Realizar 80% das ações previstas até 31 de dezembro de 2021				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
<p><b>Dia Mundial da Justiça Social</b></p> <p>Pretende-se promover a utentes que beneficiam de um acompanhamento de grande proximidade pelo ISSA, um dia com atividades promotoras de justiça social, nomeadamente proporcionar atividades de lazer, (momento inicial dedicado à beleza e bem-estar, culminando num almoço a ser servido por uma escola profissional com cursos de formação em cozinha e mesa/bar). O período da tarde será destinado a proporcionar momentos de reflexão (através de dinâmicas de grupo/trabalhos práticos) que são promotoras de justiça social.</p>	<p>DAS SM SUL</p> <p>DAS SM NORTE</p> <p>DAS TERCEIRA</p>	<p>Atinge: Realização até 30 de Novembro</p> <p>Não Atinge: Realização após 30 de novembro</p> <p>Supera: Realização antes de 30 de setembro</p>	<p>S. Miguel</p> <p>Terceira</p>	
<p>Divulgação da resposta famílias de acolhimento em S. Miguel</p>	<p>NATGV</p>	<p>Atinge: Realização das ações em 5 concelhos</p> <p>Não Atinge: Realização em 4 ou menos concelhos</p> <p>Supera: Realização em 6 concelhos</p>	<p>S. Miguel</p>	
<p>Projeto da Poupança- Dinamização de pequenas formações de poupança de água, eletricidade e gás, em parceria com os SMAS, EDA, RUBIS e UATE.</p>	<p>DAS SM SUL</p>	<p>Atinge: Realização de duas ações</p> <p>Não Atinge: Realização de menos de duas ações</p> <p>Supera: Realização de três ações</p>	<p>S. Miguel</p>	

Dinamização das Oficinas da Parentalidade Positiva	NAS S. MARIA	Atinge: Realização até 30 de novembro Não Atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização antes de 30 de novembro	S. Maria	
Workshop de alimentação saudável – Tem como intuito dotar as IPSS de instrumentos para uma melhor alimentação e rentabilização dos recursos. Tem ainda como objetivo trabalhar com os jovens em processo de autonomização com vista a dotá-los de competências e conhecimentos no âmbito do processo com vista à autonomia de vida.	DAS TERCEIRA	Atinge: Realização entre 30 de setembro e 30 de novembro Não Atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização antes de 30 de setembro	Terceira	
Realização do 1º Encontro, da valência CDIJ, com jovens e respetivas famílias, para discussão de resultados e expectativas, projetos futuros.	NAS GRACIOSA	Atinge: Realização até 30 de novembro Não Atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização até 30 de setembro	Graciosa	
Realização de uma palestra alusiva ao Dia Internacional da Família	NAS PICO DAS FAIAL NAS FLORES E CORVO	Atinge: Realização até 30 de novembro Não Atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização até 30 de setembro	Pico Faial Flores	
No âmbito do acompanhamento das famílias beneficiárias de RSI/ação social pretende-se realizar um projeto através de uma sessão fotográfica com algumas famílias que se demonstrem interessadas, com frases sobre a importância da família, para fazerem parte de uma exposição temática, seguida de webinar com convidados para abordar a importância da Família.	NAS S. JORGE	Atinge: Realização até 30 de maio Não Atinge: Realização após 30 de maio Supera: Realização até 15 de maio	S. Jorge	

Aumento do número de famílias de acolhimento de pessoas idosas ou com deficiência	NATGV	Não atinge: 6 famílias ou menos Atinge: Entre 7 e 9 famílias Supera: 10 ou mais famílias de acolhimento	S. Miguel	
Divulgação da resposta famílias de acolhimento de idosos na Terceira	DAS TERCEIRA	Atinge: Realização das ações em 1 concelho Não Atinge: Não realização da ação Supera: Realização das ações nos 2 concelhos	Terceira	

## DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

### DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E APOIO JURÍDICO

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Controlo do registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e instituições equiparadas				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Verificação das IPSS cujo registo deva ser cancelado por não exercício, durante um período de dois anos, das atividades necessárias à realização dos objetivos da ação social				
<b>Indicador (s)*:</b> Número de ilhas em que é concluída a verificação				
<b>Meta (s)*:</b> 4 ilhas				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Verificação das IPSS cujo registo deva ser cancelado por não exercício, durante um período de dois anos, das atividades necessárias à realização dos objetivos da ação social	DGR/DRHAJ/NAJ  DAS	Supera > 5 ilhas Atinge [3 a 5 ilhas] Não atinge < 3 ilhas	RAA	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Melhorar a articulação entre os serviços e imprimir celeridade aos processos de impugnação gratuitos (reclamação e recurso hierárquico)				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Definir o procedimento da tramitação dos meios de impugnação gratuitos (reclamação e recurso hierárquico)				
<b>Indicador (s)*:</b> Data de definição do procedimento				
<b>Meta (s)*:</b> 30 de novembro				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Definir o procedimento da tramitação dos meios de impugnação gratuitos (reclamação e recurso hierárquico)	DGR/DRHAJ/NAJ	Supera < 15 de novembro		
	DPC	Atinge [15 a 30 de novembro]		
	DAI	Não atinge > 30 de novembro		

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Melhoria do processo individual dos trabalhadores do ISSA, IPRA				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Elaboração de notas biográficas dos trabalhadores do ISSA, IPRA				
<b>Indicador (s)*:</b> Percentagem de notas biográficas concluídas em relação ao número de trabalhadores do ISSA, IPRA				
<b>Meta (s)*:</b> 35%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Elaboração de notas biográficas dos trabalhadores do ISSA, IPRA	DGR/DRHAJ/SRH	Supera > 35% Atinge [30% - 35%] Não atinge < 30%		

**DIVISÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO**

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Desenvolvimento aplicacional				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Desenvolvimento de um sistema de informação para suportar o pagamento dos apoios previstos na Resolução Cons. Governo 5/2021				
<b>Indicador (s)**:</b> Data de conclusão da aplicação				
<b>Meta (s)*:</b> 31 de janeiro				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar o desenvolvimento de uma aplicação para gerir o pagamento dos apoios previstos na Resolução Cons. Governo 5/2021	DGR	Supera < 1 fevereiro Atinge [01/02 a 15/02] Não atinge > 15 fevereiro		

**DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA**

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Aumentar a eficiência do Serviço				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo até 1 200 kg.				
<b>Indicador (s)**:</b> Assegurar que os documentos, sem qualquer valor patrimonial, existentes nos serviços da SA de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta, e que atinjam os prazos de conservação administrativa, sejam eliminados.				
<b>Meta (s)*:</b> 1 200 kg				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar que os documentos, sem qualquer valor patrimonial, existentes nos serviços da SA de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta, e que atinjam os prazos de conservação administrativa, sejam eliminados.	SA	Supera > 1 440Kg Atinge [1 080kg – 1 440kg] Não atinge <1 080Kg	Ponta Delgada; Angra H; Horta	

**DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA**

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Proceder ao abate de bens fora de uso e em condições de abate, contribuindo para a regularização do imobilizado do ISSA e libertação dos respetivos espaços ocupados.				
<b>Objetivo Operacional</b> *: libertação dos espaços ocupado por imobilizado em condições de abate				
<b>Indicador (s)</b> * N.º. de bens abatidos ao imobilizado				
<b>Meta (s)</b> *: abate dos bens em condições de abate na presente data, nos Edifícios de Angra Horta e Ponta Delgada				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Proceder ao abate dos bens, com período de vida útil atingido e em condições de abate, nos Edifícios de Angra do Heroísmo, Horta e Ponta Delgada, contribuindo para uma melhor gestão do imobilizado do ISSA,IPRA.	NGP	Supera até 28/09/2021 Atinge até 15/10/2021 Não atinge Superior 15/10/2021	Angra Horta PDL	

**DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA**

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão da Correspondência				
<b>Indicador (s)**:</b> Tempo médio de registo e apresentação dos dados estatísticos				
<b>Meta (s)*:</b>				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir que o registo de toda a correspondência recebida, via: CTT, fax, email e presencial, incluindo a que entra no âmbito do Covid-19, 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	Terceira; Faial São Miguel	
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 solicitação e o registo de saída dos ofícios/emails Atinge: 1 a 1,5 dias úteis; Não atinge: > 1,5 dias úteis; Supera: < 1 dias úteis	Terceira; Faial São Miguel	

**NÚCLEO DE PLANEAMENTO, ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço.				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Proceder ao acompanhamento e monitorização dos principais indicadores estatísticos da área prestacional do ISSA,IPRA, com o respetivo enquadramento em contexto geográfico e temporal				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio entre a data de conclusão do último carregamento e a data de envio do email de divulgação				
<b>Meta (s)*:</b> 82% das sínteses disponibilizadas até ao 5.º dia útil após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
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	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
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				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço.				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Apresentar, mensalmente, a monitorização de indicadores referentes às medidas, de âmbito nacional e regional, criadas de apoio à situação pandémica do COVID-19				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio entre a data de conclusão do último carregamento e a data de envio do email de divulgação				
<b>Meta (s)*:</b> 82% das sínteses disponibilizadas até ao 5.º dia útil após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar que a elaboração e divulgação (por email ao CD) de 82% (10) das sínteses estatísticas gerais, com uma seleção dos principais indicadores de prestações nacionais e complementos regionais, decorra até ao 5.º dia útil após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados.	NPOC	Atinge – [74% a 98%] Não atinge <74% Supera > 98%	Angra Heroísmo	

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a eficiência do serviço.

**Objetivo Operacional \*:** No âmbito da responsabilidade do ISSA,IPRA, assegurar a coordenação das atualizações periódicas do Memorando dos Indicadores Sociais, dos documentos preparatórios às Visitas Estatutárias e dos instrumentos de gestão.

**Indicador (s)\*:** Tempo médio de resposta entre a data da solicitação e a data de resposta por email

**Meta (s)\*:** 5 dias uteis

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar a atualização, de indicadores e conteúdos, dos documentos solicitados ao ISSA,IPRA no âmbito dos Plenários (Memorando dos Indicadores Sociais) e das Visitas Estatutárias	NPOC	Atinge – [5 a 6] Não atinge > 6 Supera < 5	Angra Heroísmo	

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Proceder ao tratamento estatístico dos indicadores da responsabilidade do NPOC	NPOC		Angra Heroísmo	
Simultaneamente, solicitar, junto de outras áreas de negócio, a atualização de alguns indicadores	NPOC		Angra Heroísmo	
Assegurar a compilação da informação recolhida e trabalhada	NPOC		Angra Heroísmo	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço.				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Proceder à elaboração/revisão de procedimentos e fluxogramas do ISSA,IPRA no âmbito do processo de melhoria contínua e agilização dos serviços				
<b>Indicador (s)*:</b> [Nº de procedimentos/fluxogramas concluídos / Nº total de procedimentos/fluxogramas solicitados]*100 (valor médio resultante da avaliação realizada a cada final de trimestre)				
<b>Meta (s)*:</b> 90%				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador(s)e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar que, no âmbito das competências do NPOC, 90% do total das instruções de trabalho e fluxogramas solicitadas ao NPOC estejam concluídas para aprovação superior	NPOC	Atinge – [81% a 99%] Não atinge <81% Supera > 99%	Ponta Delgada	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Articulação com as áreas de trabalho respetivas para a recolha da informação necessária	NPOC		Ponta Delgada	
Elaboração/Revisão das instruções de trabalho e fluxogramas solicitados, inclusive, no âmbito do próprio NPOC e da proteção dos dados pessoais tratados nos ISSA, IPRA	NPOC		Ponta Delgada	
Disponibilização à consideração superior	NPOC		Ponta Delgada	

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a eficiência do serviço.

**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	Resultado
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	NPOC	Atinge – [3 a 4 dias] Não atinge >4 dias Supera < 3 dias	Angra Heroísmo	
				Resultado
Análise de toda a documentação exigível	NPOC		Angra Heroísmo	
Introdução na aplicação SUGERE	NPOC		Angra Heroísmo	

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a eficiência do serviço.

**Objetivo Operacional:** Elaboração do Manual de Acolhimento do ISSA, IPRA.

**Indicador (s)\*:** Data de envio do SGC

**Meta (s)\*:** 30 junho

Projetos\*\*

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar que, á data estipulada, o ISSA,IPRA dispõe de um Manual de Acolhimento orientado para os seus colaboradores	NPOC	Atinge – [1 a 31 dezembro] Não atinge >31 dezembro Supera < 1 dezembro	Ponta Delgada	

## DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTO E CONTA

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Aumentar a qualidade do Serviço				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Formalizar e implementar procedimentos de gestão e controlo				
<b>Indicador (s)*:</b> Garantir que as tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).				
<b>Meta (s)*:</b> 30%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir que 30% das tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).	DGFOC	Supera >36% Atinge [27% a 36%] Não atinge < 27%	TSR's	

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Aumentar a eficiência do Serviço				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Assegurar a Prestação da Conta da Segurança Social				
<b>Indicador (s)*::</b> Assegurar o cumprimento do prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2020 (dias úteis)				
<b>Meta (s)*:</b> 102 dias úteis				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar o cumprimento do prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2020 (dias úteis)	DOC/DGOC/DGF	Supera <82 dias Atinge [82 a 112] Não atinge > 112 dias	Sede	

## NÚCLEO DE PROCESSO EXECUTIVO

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social				
<b>Indicador (s)**:</b> Assegurar que a 30 de Novembro foram atingidos o mesmo número de planos prestacionais autorizados até 30 de novembro de 2020				
<b>Meta (s)*:</b> 1.860 Planos Prestacionais deferidos				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar que a 30 de novembro são igualados o número de planos prestacionais deferidos em período homologado de 2020	NPE	Supera > 2.232 Atinge [1.674 a 2.232] Não atinge < 1.674	P Delgada	