

# PLANO DE ATIVIDADES 2016

# DEPARTAMENTO DE PRESTAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

## DIVISÃO DE PRESTAÇÕES DIFERIDAS

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade e eficiência no tratamento dos processos de prestações diferidas				
Indicador (s)*: Tempo médio de conclusão dos processos de prestações diferidas				
Meta (s)*: Pensão de velhice – 51; Pensão de invalidez - 110; Benefícios por morte - 21				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice (agregado RESSA, Regime não contributivo, área nacional e internacional)	NPPIVVI	Tempo Médio de Conclusão	ISSA-IPRA AH	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio 51 dias para o deferimento dos processos de Pensão de Velhice (agregado RESSA, Regime não contributivo, área nacional e internacional).		Meta: Indicador: Tempo médio de conclusão Meta: 51 dias Atinge: [41;56] dias; Não atinge: > 56 dias; Supera: < 41 dias.	ISSA-IPRA AH	

<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez (agregado RESSA, Regime não contributivo, área nacional e internacional)	NPPIVVI	Tempo Médio de Conclusão	ISSA-IPRA AH	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de 110 dias para o deferimento dos processos de Pensão de Invalidez (agregado RESSA, Regime não contributivo, área nacional e internacional)		Meta: Indicador: Tempo médio de conclusão Meta: 110 dias Atinge: [88;121] dias; Não atinge: > 121 dias; Supera: < 88 dias.	ISSA-IPRA AH	

<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Benefícios por Morte (agregado RESSA, Regime não contributivo, área nacional e internacional)	NPPSCR	Tempo Médio de Conclusão	ISSA-IPRA AH	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de 21 dias para o deferimento dos processos de Prestações por Morte (agregado RESSA, Regime não contributivo, área nacional e internacional)	NPPSCR	Indicador: Tempo médio de conclusão Meta: 21 dias Atinge: [17;23] dias; Não atinge: > 23 dias; Supera: < 17 dias.	ISSA-IPRA AH	

<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar um tempo médio de conclusão entre a entrada do processo em SVI e a data do 1.º exame médico.	NPPIVVI	Tempo Médio de Conclusão	RAA	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de 58 dias entre a entrada do processo em SVI e a data do exame pelo médico relator.		Tempo Médio de Conclusão Meta: 58 dias Atinge: [46;64] dias; Não atinge:> 64 dias; Supera:< 46 dias.	ISSA-IPRA AH	
Promover a deslocação de médicos relatores às ilhas que apresentem processos com maior número de dias de pendência.	NPPIVVI	Janeiro a Dezembro	AH	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL

Objetivo Operacional \*: Assumir uma Ação pró-ativa perante os beneficiários e contribuintes

Indicador (s)\*: Tempo médio de conclusão dos procedimentos para a recuperação dos débitos do CRP

Meta (s)\*: 60 dias

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a recuperação de débitos do Complemento Regional de Pensões	NPPSCR	Tempo médio de conclusão	AH	

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Concluir os procedimentos para a recuperação dos débitos do CRP, referentes a beneficiários suspensos, num tempo médio de 60 dias, após a data da criação dos mesmos	NPPSCR	Tempo médio de conclusão Meta: 30 dias Atinge: [24 a 33 dias] Não atinge: > 33 dias Supera: < 24 dias	AH	

## DIVISÃO DE CONTRIBUIÇÕES

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
Objetivo Operacional *: Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
Indicador (s)*: Taxa de redução mensal dos erros das remunerações; Tempo médio de tratamento dos processos de reclamação de crédito				
Meta (s)*: 70%; 10 dias; 50 processos				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Controlar a gestão de contribuições	Divisão de Contribuições	Média aritmética da concretização das ações.	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente	Núcleo de Processamento de Contribuições	Taxa de redução mensal dos erros das remunerações Meta: 70% Atinge - [63%;84%]; Não atinge: <63% Supera: >84% (N.º erros das remunerações corrigidos / N.º de erros das remunerações entradas) *100	PDL	
Garantir um tempo médio de 10 dias para a emissão das certidões de dívida no âmbito das reclamações de crédito efetuadas em processos de Insolvência, Processo Especial de Revitalização e Processos de Natureza Executória	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	Tempo médio de tratamento dos processos de reclamação de crédito Meta: 10 dias Atinge: [8 a 11 dias]; não atinge: >11 dias Supera:<8 dias	AH, PDL e Horta	
Numero dos processos-crime instaurados e concluídos.	Divisão de Contribuições	Numero total de processos de inquérito crime instaurados e de concluídos Meta: 50 processos Atinge: [45 a 60]; não atinge: <45; supera:> 60	AH, PDL e Horta	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

Objetivo Operacional \*: Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes

Indicador (s)\*: Tempo médio de conclusão; Tempo médio de Instrução e decisão de processos de CO; Tempo médio entre a análise dos processos de Contraordenações e as respetivas propostas de notificação

Meta (s)\*: 7 dias; 70 dias uteis; 7 dias

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar os tempos de respostas a pedidos de contribuintes	Divisão de Contribuições	Média aritmética da concretização das ações.	RAA	

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir um tempo médio de 7 dias para a emissão das Declarações de Situação Contributiva.	Núcleo de Processamento de Contribuições	Tempo médio de conclusão Meta: 7 dias Atinge [6 a 8 dias]; não atinge:> 8 dias; supera: <6 dias	AH, PDL e Horta	
Assegurar a qualidade, eficiência no tratamento dos processos de contraordenação	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	Tempo médio de Instrução e decisão de processos de CO Meta: 90 dias Atinge - [72;99]; Não atinge:> 99 Supera: <72  (Somatório de tempos de instrução e decisão de processos de CO/ N.º de Processos de CO	AH, PDL e Horta	
Reduzir o tempo médio entre a análise dos processos de Contraordenações e as respetivas propostas de notificação, enviadas pelos escrivães ao contribuinte, para 7 dias úteis.	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	Indicador: Tempo médio entre a análise dos processos de Contraordenações e as respetivas propostas de notificação Meta: 7 dias Atinge [6 a 8 dias]; não atinge:>8 dias Supera: <6 dias	AH, PDL e Horta	

## DIVISÃO DE ENQUADRAMENTO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
Objetivo Operacional *: Assegurar a produtividade em Identificação e Qualificação.				
Indicador (s)*: Data de implementação				
Meta (s)*: 30 de novembro 2014				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Definição de procedimentos da Divisão de Enquadramento que permita melhorar a gestão e a qualidade do trabalho produzido.	Divisão de Enquadramento	Data de implementação	RAA	
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Elaboração procedimentos trabalho, instruções de trabalho, fluxogramas e manuais área identificação e qualificação (sempre que se justificar).	Divisão de Enquadramento	Indicador: Data de implementação Meta: 30 de Novembro de 2015  Atinge: [15 a 30 de novembro]; não atinge: > 30 novembro; supera: < 15 de novembro;	Horta	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL

Objetivo Operacional \*: Garantir o tratamento e resposta atempada a pedidos das entidades relevantes

Indicador (s)\*: % de pedidos alvo de resposta e respetivo tempo de resposta às solicitações

Meta (s)\*: % de qualificações registadas em 15 dias; % de processos registados em 30 dias e % de pedidos registados em 15 dias

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tratamento de processos de enquadramento relativos a Pessoas Singulares e Pessoas Coletivas.	Divisão de Enquadramento	Percentagem de pedidos alvo de resposta e respetivo tempo de resposta às solicitações. Tempo médio. Nº total de participações	Horta	

**Iniciativas/Ações\*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar o tempo de resposta no registo de <u>admissões e cessações</u> de trabalhadores por conta de outrem.	Divisão de Enquadramento	Indicador: % de cessações registadas Meta: 80% em 15 dias Fórmula: (nº de cessações registadas em 15 dias/ nº total de cessações registadas) * 100 Atinge: [72% a 96%] Não atinge: <72% Supera: > 96%	Horta	
Melhorar o tempo de resposta na instrução e decisão de processos de <u>1º emprego e desemprego de longa duração</u> .	Divisão de Enquadramento	Indicador: % de processos concluídos para despacho. Meta: 80% em 30 dias Fórmula: (nº de processos 1º emprego concluídos em 30 dias/ nº total de processos 1º emprego) * 100 Atinge: [72% a 96%]; Não atinge: <72% Supera: > 96%	Horta	
Melhorar o tempo de resposta no registo dos pedidos de emissão de CESD.	Divisão de Enquadramento	Indicador: % de pedidos registados Meta: 80% em 7 dias Fórmula: (nº de pedidos registados em 15 dias/nº total de pedidos) * 100 Atinge: [72% a 96%]; Não atinge: <72% Supera: > 96%	Horta	

<p>Assegurar o tempo médio de resposta na análise e instrução para despacho superior das qualificações dos trabalhadores independentes e produtores agrícolas.</p>	<p>Divisão de Enquadramento</p>	<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.  Atinge: [ 8 a 11 dias]  Não atinge: &gt; 11 dias  Supera: &lt;8 dias</p>	<p>Horta</p>	
<p>Aumentar o número de participações para efeitos de instauração de processos contra-ordenação por falta de comunicação (<u>qualificação através da DR</u>) ou comunicação extemporânea de admissão e cessação de trabalhadores.</p>	<p>Divisão de Enquadramento</p>	<p>Indicador: Nº total de participações  Meta: 30 processos mensais.  Atinge: [27 a 36];  Não atinge &lt;27 participações;  Supera: &gt; 36 participações</p>	<p>Horta</p>	

## DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME PREVIDENCIAL

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 subsídio de desemprego e subsídio social de desemprego				
Meta (s)*: 14 dias				
<b>Projetos**</b>				
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	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
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-PJ	Tempo médio de conclusão Meta: 17 dias Atinge: (14; 19 dias) Não atinge: > 19 dias Supera: < 14 dias	PDL	
Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento subsídio social de desemprego e a data de registo na base de dados, aferido mensalmente.	NDSE-PJ	Tempo médio de conclusão Meta: 17 dias Atinge: (14; 19 dias) Não atinge: > 19 dias Supera: < 14 dias	PDL	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

Objetivo Operacional \*: Garantir a celeridade e eficácia na atribuição de prestações

Indicador (s)\* n.º processos deferidos tacitamente

Meta (s)\*: ; 75 processos deferidos tacitamente

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar o desempenho na atribuição de proteção jurídica.	NDSE-PJ	Nº de processos deferidos tacitamente	PDL	

**Iniciativas/Ações\*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir baixos índices de deferimentos tácitos	Proteção Jurídica	Indicador: n.º processos deferidos tacitamente Meta: 75 deferimentos tácitos Atinge - [60;83] Não atinge - > 83 deferimentos tácitos Supera < 60 deferimentos tácitos	AH,PDL,  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 parental regime previdencial

Meta (s)\*: 10 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 parental regime social	NDM	Tempo médio de conclusão Atinge: De 8 a 11 dias Não atinge: > 11 dias Supera: < 8 dias	PDL	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: : GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

Objetivo Operacional \*: Assegurar o tempo médio de resposta aos pedidos/ reclamações

Indicador (s)\* Tempo médio de resposta

Meta (s)\*: 8 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 resposta às reclamações sendo descontado o tempo com eventuais diligências complementares e contabilizados apenas dias úteis.  Atinge de 6 a 8dias Não atinge>9 dias Supera < de 6 dias	PDL	

## 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 12 dias a contar da data de entrada do requerimento				
<b>Iniciativas/Ações **</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reduzir o tempo médio de tratamento dos Requerimentos de RSI para 12 dias a contar da data de entrada do requerimento.	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade.	Indicador: tempo médio de registo  Meta: Prazo de 12 dias para registo dos requerimentos  Fórmula: Atinge: [10;13] dias; Não atinge: > 13 dias; Supera: < 10 dias.	PDL	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

Objetivo Operacional \*: Melhorar a qualidade do serviço prestado através da melhoria das comunicações aos beneficiários

Indicador: N.º de respostas dadas a reclamações sem pedidos de esclarecimento adicionais; Data de conclusão do levantamento de ofícios que necessitam ser reformulados e N.º de ofícios reformulados

Meta (s): 70% de respostas dadas a reclamações sem pedidos de esclarecimento adicionais; reformulação dos ofícios utilizados

**Iniciativas/Ações \*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar a qualidade do serviço prestado através da melhoria das respostas dadas às reclamações e conseqüente diminuição dos pedidos de esclarecimento adicionais.	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar.	Indicador: n.º de respostas dadas a reclamações Meta: 70% sem pedidos de esclarecimentos suplementares. Atinge [63 a 84%]; Não atinge <63%; Supera >84% sem pedidos de esclarecimento suplementares.	PDL	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

Objetivo Operacional \*: Promover a articulação com os núcleos de atendimento de forma a uniformizar procedimentos, no âmbito do RSI

Indicador (s)\*: N.º de reuniões por videoconferência; Data de conclusão de Documento com FAQ'S

Meta (s)\*: Realização de 2 videoconferências; Elaboração de documento com FAQ's até dia 31 de outubro

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover reuniões de videoconferência com os coordenadores dos núcleos de atendimento por forma a serem esclarecidas dúvidas acerca das prestações do NPSS e NPSPF.	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar  Núcleos de Atendimento	Indicador: n.º de reuniões realizadas Meta: Realização de 2 reuniões por videoconferência Fórmula: Atinge 2 reuniões; Não atinge <2 reuniões; Supera: >2 reuniões;	<b>PDL</b>	

# 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 ponderada do grau de concretização das ações A1(30%), A2(40%), A3 (30%)				
Meta (s)*:80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Desenvolver as competências dos colaboradores do atendimento	DAI DPD DRH	Média ponderada do grau de concretização das ações A1(30%), A2(40%), A3 (30%)	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Realizar reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento entre colaboradores do atendimento e BO.	DAI DRH DPC	Meta: 3 reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento Indicador: Nº de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento realizadas Atinge - [3 a 4]; Não atinge: <3 ; Supera: > 4	RAA	
2. Realizar reuniões periódicas entre colaboradores do atendimento e respetivas chefias.	Núcleos de Atendimento	Meta: 15 reuniões Indicador: Nº de reuniões executadas Atinge: [14;18]; Não atinge: <14; Supera: >18	RAA	
3. Valorizar a ação do coordenador do atendimento	DAI DRH DPC	Meta: 60% de coordenadores com formação/sessões esclarecimento/reuniões de trabalho Indicador: (Nº de coordenadores com formação/Nº total de coordenadores) *100 Atinge - [54%; 72%]; Não atinge <54%; Supera: > 72%	RAA	

Plano de Ação				
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 quatro ações deste objetivo operacional				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Prestar atendimento adequado	Núcleos de Atendimento	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
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: 70% Indicador: Percentagem de serviços com produtividade aferida mensalmente. Atinge - [63%;84%]; Não atinge <63% Supera >84%	RAA	
Garantir a recolha estatística dos dados relativos ao atendimento e disponibilizá-la na intranet	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		
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; Faial; Rabo de Peixe	
Garantir que o tempo máximo de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 60 minutos.	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	Meta: 60 minutos Indicador: tempo em minutos Atinge – entre 48 m e 1h06m Não atinge >1h06m; Supera < 48m	AH; PV; PD; RG; Faial; Rabo de Peixe	

Plano de Ação

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 quatro ações deste objetivo operacional

Meta (s)\*: 80%

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir maior eficácia e eficiência no atendimento através da disponibilização aos atendedores de ferramentas de trabalho	Núcleos de Atendimento	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a atualização sistemática de formulários utilizados nos núcleos de atendimento	Núcleos de atendimento e NPOC	Meta: 15 de dezembro Indicador: data de conclusão Atinge: [1 a 15 de dezembro] Não atinge: > 15 de dezembro Supera: < 1 de dezembro		
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		

Plano de Ação				
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 três ações deste objetivo operacional				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Otimizar o processo de gestão de reclamações	Unidades de Atendimento	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações da responsabilidade do atendimento	DAI	Meta: Resposta em 8 dias. Indicador: Tempo médio de resposta; Atinge - [6 a 9] Não atinge >9 Supera <6	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 A4				
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		Meta: 80% do grau de concretização Indicador: Média aritmética do grau de concretização das ações de 1 a 5. Atinge – (72% a 96%); Não atinge <72%; Supera >96%		
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Assegurar a conclusão dos processos de fiscalização a Contribuintes	DI	Meta: 800 processos concluídos Indicador: Nº de processos concluídos Atinge - [720 a 960]; Não atinge <720; Supera > 960	RAA	
2. Assegurar que a conclusão de 5% de processos de contribuintes seja relativa a medias e grandes empresas.		Meta: 5% dos processos concluídos Indicador: percentagem de processos concluídos Atinge - [5% a 6%]; Não atinge < 5% ; Supera > 6%		
3. Assegurar um tempo médio de 125 dias seguidos para a conclusão de processos de contribuintes iniciados por denúncia	DI	Meta:125 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [100 dias a 138 dias]; Não atinge >138 dias; Supera <100 dias	RAA	
4. Assegurar a conclusão de 70% dos processos de fiscalização a contribuintes iniciados antes de Janeiro de 2016	DF	Meta: 70% processos concluídos Indicador: (Nº de processos concluídos iniciados antes de 2015/Nº total de processos iniciados antes de 2015)*100; Atinge: 63 a 84%; não atinge: < 63 %; supera: >84%	RAA	
5. Assegurar um tempo médio de 50 dias para a conclusão de processos de contribuintes resultantes de PEDINT efetuados por BO.	DF	Meta: 50 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [40 a 55]; Não atinge> 55 dias Supera <40 dias	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 de A1 a A4				
Meta (s)*: 80% do grau de concretização				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações	DI;DPC	Meta: 80% do grau de concretização Indicador: Média aritmética do grau de concretização das ações de 1 a 3 Atinge – [72% a 96%]Não atinge <72% Supera >96%	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Assegurar a conclusão de processos de fiscalização a beneficiários	DI	Meta: 1800 processos concluídos Indicador: Nº de processos concluídos Atinge - [1620 a 2160];Não atinge <1680 Supera >2160	RAA	
2. Assegurar um tempo médio de 60 dias para a conclusão de processos de beneficiários resultantes de denúncias.	DI	Meta: 60 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [48 a 66] Não atinge >66 Supera <48	RAA	
3. Assegurar um tempo médio de 40 dias para a conclusão de processos de beneficiários resultantes de PEDINT efetuados por BO.	DI	Meta: 40 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [32 a 44]; Não atinge> 44 dias Supera <32 dias	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a proteção e inclusão social				
Objetivo Operacional *: Garantir a qualidade na fiscalização a Equipamentos Sociais.				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização das ações de A1 a A6				
Meta (s)*: 80% do grau de concretização				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais		Meta: 80% do grau de concretização Indicador: Média aritmética do grau de concretização das ações de 1 a 2. Atinge – (72% a 96%) Não atinge <72% Supera >96%		
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Promover sessões de esclarecimento junto dos inspetores na área de equipamentos sociais	DI	Meta: 2 sessões de esclarecimento Indicador: Nº de sessões de esclarecimento Atinge: 1 a 2 Não atinge: > 1 Supera: < 2	RAA	
2. Rever os documentos de apoio à ação inspetiva a equipamentos sociais.	DI	Meta: até 31 de outubro. Indicador: Data de conclusão; Atinge: 15 a 31 de outubro Não atinge: > 31 de outubro Supera: < 15 de outubro	RAA	

# DEPARTAMENTO AÇÃO SOCIAL

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Otimizar a Intervenção Social				
<b>Objetivo Operacional :</b> Continuação da Reorganização da Rede Respostas Sociais				
<b>Indicador (s)*:</b> Média ponderada do grau de concretização das ações				
<b>Meta (s)*:</b> 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Projeto Comunitário Mudar o Futuro... hoje!	Dinamização de 12 sessões de grupo com beneficiários de RSI	Atinge [01 a 31 de julho]; Não atinge > 31 de Julho Supera < 01 de Julho	R. Grande	
Projeto "Nordeste Promove"	Implementação de diversos Ateliers: Atelier de Apoio Escolar; Atelier de Restauro e/ou reparação de móveis; Atelier de Artes e Ofícios	Atinge [01 até 30 de setembro]; Não atinge > 30 de setembro Supera < 1 de setembro	Nordeste	
Projeto ANCORAS E SEREIAS- Projeto de intervenção comunitária. Os objetivos passam por: melhorar os recursos e condições físicas do bairro; fortalecer as dinâmicas familiares; prosperar as relações de vizinhança e fomentar redes de suporte informais	DAS S. Miguel Norte	Atinge [01 a 31 de julho]; Não atinge > 31 de Julho Supera < 01 de Julho	Rabo de Peixe	
Implementar 4 pólos locais de desenvolvimento e coesão social	DARS- DAS Terceira DAS S. Miguel Sul- DAS Faial DAS S. Miguel Norte	Atinge [01 a 31 de dezembro]; Não atinge > 31 de dezembro; Supera < 01 de Dezembro	S. Miguel Terceira Faial	
Informatizar 80% dos processos de ação social com a sua introdução na ASIP (percentagem de registos dos processos abertos)	DAS	Atinge [72% a 96%] Não atinge < 72% Supera > 96%	DAS	

Melhorar a articulação entre os diversos departamentos do ISSA- Realizar duas ações de esclarecimento com outros departamentos do ISSA.	DAS	Atinge [01 a 31 de dezembro]; Não atinge > 31 de dezembro; Supera < 01 de Dezembro	DAS	
Elaboração do Diagnóstico de Necessidades de Formação em LIJ	DARS	Atinge [01 a 30 de setembro]; Não atinge > 30 de setembro; Supera < 01 de setembro	DAS	
Seleção E Recrutamento de Equipa de Formadores por áreas de educação e formação Conceção de conteúdos programáticos dos cursos a desenvolver Criação do cronograma provisório das formações a desenvolver Criação de Manuais e Guias de Formação Seleção de espaços de Formação e possíveis parceiras Atualização do processo de certificação Pedido de Homologação dos cursos na plataforma <a href="https://certificar.azores.gov.pt/">https://certificar.azores.gov.pt/</a>	DARS	Atinge [01 a 30 de setembro]; Não atinge > 30 de setembro; Supera < 01 de setembro	DAS	

# DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

## DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E APOIO JURÍDICO

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional :</b> Notificar as IPSS para darem início aos processos de licenciamento das respetivas valências				
<b>Indicador (s)*:</b> Data da conclusão				
<b>Meta (s)*:</b> 01/05/2016				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Notificar as IPSS para darem início aos processos de licenciamento das respetivas valências	DRHAJ	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/05/2016 a 31/05/2016]; Não Atinge: >31/05/2016; Supera<01/05/2016		
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Notificar as IPSS identificadas em 07/03/2016 para darem início aos processos de licenciamento das respetivas valências	DRHAJ	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/05/2016 a 31/05/2016]; Não Atinge: >31/05/2016; Supera<01/05/2016		

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a eficiência dos serviços

**Objetivo Operacional :** Assegurar uma rápida resposta aos pedidos relativos à restituição de IVA

**Indicador (s)\*:** Tempo decorrido entre a entrada do pedido e a data do parecer

**Meta (s)\*:** 3 dias úteis

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar uma rápida resposta aos pedidos relativos à restituição de IVA	DRHAJ	Indicador: Tempo decorrido entre a entrada do pedido e a data do parecer Atinge: [3 a 5 dias úteis]; Não Atinge: >5 dias úteis; Supera<3 dias úteis		

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Emitir parecer em prazo inferior a 3 dias úteis no âmbito dos processos relativos à restituição de IVA	DRHAJ	Indicador: Tempo decorrido entre a entrada do pedido e a data do parecer Atinge: [3 a 5 dias úteis]; Não Atinge: >5 dias úteis; Supera<3 dias úteis		

## DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

### NCP

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Apresentar relatório anual para acompanhamento, por Departamento, do consumo de materiais.				
Indicador (s)*: Data de conclusão.				
Meta (s)*:				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Apresentação de relatórios de controlo trimestral, por Departamento, do consumo de materiais em armazém.	NCP	Meta: Entrega do Relatório Não atinge se apresentar o relatório depois do 18.º dia. Atinge se apresentar o relatório entre o 12.º e 17.º dia útil. Supera se apresentar o relatório até ao 11.º dia útil.	RAA	
Realização de contagem do material existente nos 3 armazéns (Angra do Heroísmo, Horta e Ponta Delgada), de modo a efetuar controlo de consumos, de stock e mostrar valor exato de existências no balancete em SIF.	NCP	Meta: N.º contagens por armazém Atingiu: = 2 contagens anuais por armazém. Não atingiu: < 2 contagens por armazém. Supera: > 3 ou mais contagens anuais por armazém.	RAA	
Apresentação de proposta para a atualização da imagem e sinalética do ISSA Angra, Horta e PDL. (cont.).	Tarefa partilhada com o NGP	Meta – 30 novembro -Atinge: [1 a 30 novembro] -Não atinge >30 novembro -Supera < 1 novembro	AH/PDL/ Horta	

## DIVISÃO DO PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

### SA

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Assegurar a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional :</b> Reorganização do Arquivo do ISSA.				
<b>Indicador (s)*:</b> Data da conclusão				
<b>Meta (s)*:</b>				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Reorganização, identificação/numeração das estantes nas SA de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta.	SA	Meta: 30 de novembro Atinge – 1 a 30 de novembro Não atinge - >30 de novembro Supera - <1 de novembro	A.H.PDL, H.	
Expurgo e eliminação de processos de Recursos Humanos já identificados na SA de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta.	SA	Meta: 15 de dezembro Atinge – 1 a 15 de dezembro Não atinge - > 15 de dezembro Supera - <1 de dezembro	A.H. PDL, H.	
Triagem dos documentos existentes nas Unidades de Atendimento do Pico e São Jorge para posterior envio às SA Horta e Angra do Heroísmo.	SA	Meta: 30 de novembro Atinge – 1 a 30 de novembro Não atinge - >30 de novembro Supera - <1 de novembro	A.H. PDL, H.	

**DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA**  
**NGP**

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços.				
Objetivo Operacional : Promover a melhoria da gestão do património do ISSA.				
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
Introdução e atualização trimestral, da informação relativa aos imóveis do ISSA, na plataforma SIADS.	NGP	Meta: relatório da introdução da informação Não atinge se apresentar o relatório depois do 18.º dia. Atinge se apresentar o relatório entre o 12.º e 17.º dia útil. Supera se apresentar o relatório até ao 11.º dia útil.	ISSA	
Instrução dos procedimentos de alienação dos imóveis do ISSA, superiormente sinalizados, e em condições de alienação.	NGP	Meta – 30 novembro -Atinge: [1 a 30 novembro] -Não atinge >30 novembro -Supera < 1 novembro	PDL/Pico	

**DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA**  
**SE**

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Promover a uniformização do tratamento de correspondência				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*:				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Realização de sessões de esclarecimento internas no âmbito do SGC, (nas outras ilhas) através de videoconferência.	SE e NOST	Meta: 5 sessões Atinge – 5 sessões Não atinge - < 5 sessões Supera - > 6 sessões		
Reorganização das pastas de arquivo ativo, da SE, de acordo com a Classificação da Portaria N.º 42/2015 de 10 de abril.	SE	Meta: 30/06/2016 Atinge – 15/06/2016 a 30/06/2016 Não atinge - > 30/06/2016 Supera - < 15/06/2016		
Levantamento dos equipamentos de fax existentes no ISSA com o objetivo de continuar a centralizar a receção de correspondência, num circuito único – AvantFax (em articulação com a implementação do sistema VOIP).	SE e NGP e NOST	Meta: 30/12/2016 Atinge – 15/12/2016 a 30/12/2016 Não Atinge - > 30/12/2016 Supera - < 15/12/2016		

## DIVISÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico:				
Objetivo Operacional *:				
Indicador (s)*:				
Meta (s)*:				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Elaboração de 5 sessões de esclarecimento/ formação aos novos colaboradores da DSTI (colaboradores de Horta e Ponta Delgada)	NAI e NOST	Meta: Numero de sessões de esclarecimento / formação ministradas Atinge – Numero de sessões/ formação = 5 Não atinge - Numero de sessões/ formação <5 Supera - Numero de sessões/ formação > 6		
Elaboração de uma sessão de esclarecimento ao NATI acerca dos módulos de estatística em SIADS.	NAI e NOST	Meta: Data da sessão de esclarecimento. Atinge – Se a sessão for entre 1/8/2016 e 30/9/2016 Não atinge - Se a sessão for posterior a 30/9/2016 Supera - Se for anterior a 1/8/2016		
Elaboração de uma aplicação para controle de pendentos do ISSA em SGC	NAI e NOST	Meta: Data da entrega da aplicação à DGR Atinge – Se o tempo de desenvolvimento for igual a 1 mês após a data do pedido. Não atinge - Se o tempo de desenvolvimento for superior a 1 mês após a data do pedido. Supera - Se o tempo de desenvolvimento for inferior a 1 mês após a data do pedido.		

## NÚCLEO DE PLANEAMENTO, ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao ISSA, IPRA				
<b>Indicador (s)*:</b> Solicitações respondidas dentro do prazo/total de solicitações				
<b>Meta (s)*:</b> [85% a 95]				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar resposta às necessidades de informação estatística endereçadas ao ISSA, IPRA	NPOC	Atinge [85% a 95%] Não atinge < 85% Supera: > 95%		
Assegurar a atualização, monitorização e divulgação mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA		Indicador: N.º de dias úteis até à disponibilização de todos os dados mensais Meta: 45 dias uteis Atinge: [36 a 50 dias uteis]; Não Atinge: >50 dias uteis; Supera<36 dias;		

Plano de Ação

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

**Objetivo Operacional \*:** Proceder à atualização do bloco “Procedimentos e Documentos” da página da intranet do ISSA, IPRA

**Indicador (s)\*:** Data de conclusão

**Meta (s)\*:** 15 a 30 de Junho

**Projetos\*\***

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

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Proceder à reorganização dos conteúdos, a nível dos modelos de documentos e procedimentos na página da intranet	NPOC e todos os Departamentos	Atinge [15 a 30 Novembro] Não atinge > 30 de Novembro Supera: < 15 de Novembro		

# DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTO E CONTA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional : Implementar procedimentos no DGFOC				
Indicador (s)*: Percentagem de conclusão				
Meta (s)*: 60% dos processos implementados				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
1. Criar os procedimentos e instruções de trabalhos	DGFOC/NPOC	Atinge: De 50% a 60% Não Atinge: < 50% Supera: > 60% (considera-se evidência a data de envio, via SGC, do feedback da implementação 1 mês após a aprovação)		
2. Aprovação dos procedimentos e instruções de trabalho;	CD			
3. Implementação dos procedimentos e instruções de trabalho;	DGFOC			
4. Avaliação da eficácia da implementação dos procedimentos e instruções de trabalho	DGFOC			

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Elaboração atempada das informações para a qualificação da conta de gerência do ISSA				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*: 31.12.2016				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desencadear o processo que permita a qualificação da conta 212* - contribuintes</li> </ul>	DOC/NC/II/IGFSS/RAM/FU	Atinge: De 15 até 31 dezembro 2016 Não Atinge: depois de 31 dezembro de 2016 Supera: Antes de 15 de dezembro de 2016 (considera-se evidência a data de envio, via email, para aprovação superior da proposta)	AH/LX	<1.000€

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional : Implementar procedimentos no DGFOC				
Indicador (s)*: Percentagem de conclusão				
Meta (s)*: 60% dos processos implementados				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
5. Criar os procedimentos e instruções de trabalhos	DGFOC/NPOC	Atinge: De 50% a 60% Não Atinge: < 50% Supera: > 60% (considera-se evidência a data de envio, via SGC, do feedback da implementação 1 mês após a aprovação)		
6. Aprovação dos procedimentos e instruções de trabalho;	CD			
7. Implementação dos procedimentos e instruções de trabalho;	DGFOC			
8. Avaliação da eficácia da implementação dos procedimentos e instruções de trabalho	DGFOC			

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Elaboração atempada das informações para a qualificação da conta de gerência do ISSA				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*: 31.12.2016				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desencadear o processo que permita a qualificação da conta 212* - contribuintes</li> </ul>	DOC/NC/II/IGFSS/RAM/FU	Atinge: De 15 até 31 dezembro 2016 Não Atinge: depois de 31 dezembro de 2016 Supera: Antes de 15 de dezembro de 2016 (considera-se evidência a data de envio, via email, para aprovação superior da proposta)	AH/LX	<1.000€

## NÚCLEO PROCESSO EXECUTIVO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
Objetivo Operacional: Assegurar o tratamento atempado dos processos				
Indicador (s): Percentagem do n.º de processos mensalmente instaurados tratados				
Meta (s): 10 e 75 dias				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a tramitação processual.	NPE	Percentagem do n.º de processos mensalmente instaurados tratados.	ISSA-IPRA (PD, AH e Horta)	
<b>Iniciativas/Ações***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Promover a emissão das citações no prazo máximo de 10 dias.	NPE	Meta: 10 dias Atinge: 8 a 11 dias; Não atinge: > 11 dias; Supera: < 8 dias	ISSA-IPRA (PD, AH e Horta)	
Garantir a emissão do mandato de penhora 75 dias após a instauração.	NPE	Meta: 75 dias Atinge: 60 a 83 dias; Não atinge: > 83 dias; Supera: < 60 dias	ISSA-IPRA (PD, AH e Horta)	

Promover a emissão das citações no prazo máximo de 10 dias – 4 dias;

Garantir a emissão do mandato de penhora 75 dias após a instauração – 45 a 50 dias