

PLANO DE ATIVIDADES 2014

DIVISÃO DE PRESTAÇÕES DIFERIDAS

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional *: Assumir uma Ação pró-ativa perante os beneficiários e contribuintes				
Indicador (s)*: Data de implementação				
Meta (s)*: 30 de novembro				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Implementar medidas de proximidade com os beneficiários, contribuintes e devedores à segurança Social, no sentido de os apoiar a cumprir as suas obrigações	NPPSCR/DSTI	Data de implementação	ISSA-IPRA RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Informar às Agências Funerárias da Região Autónoma dos Açores, os novos prazos para requerer o Reembolso das Despesas com o Funeral	NPPSCR/DSTI	Indicador: Data de implementação Meta: 30 de Novembro Atinge: [30 de novembro]; não atinge: > 30 novembro; supera: < 30 de novembro;	ISSA-IPRA RAA	
Informar aos pensionistas, portadores da Doença do Machado e Alzheimer, as novas regras de acesso ao COMPAMID	NPPSCR/DSTI	Indicador: Data de implementação Meta: 30 de Novembro Atinge: [30 de novembro]; não atinge: > 30 novembro; supera: < 30 de novembro;	ISSA-IPRA RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional *: Aferir o grau de satisfação dos parceiros, relativamente à qualidade do serviço prestado				
Indicador (s)*: Data da conclusão				
Meta (s)*: 30 setembro				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Realização de Inquéritos	NPPSCR/NPPIVVI	Data de implementação	ISSA- IPRA RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Realizar os procedimentos necessários para aferir o grau de satisfação dos parceiros, concretamente a Direção Regional de Orçamento e Tesouro, relativamente à qualidade do serviço prestado.	NPPSCR	Indicador: Data de implementação Meta: 30 de setembro Atinge: [30 de setembro]; não atinge: > 30 setembro; supera: < 30 de setembro;	ISSA- IPRA RAA	
Realizar os procedimentos necessários para aferir o grau de satisfação dos parceiros, concretamente a Embaixada dos EUA e os Consulados de New Bedford e de Providence, relativamente à qualidade do serviço prestado.	NPPIVVI	Indicador: Data de implementação Meta: 30 de setembro Atinge: [30 de setembro]; não atinge: > 30 setembro; supera: < 30 de setembro;	ISSA- IPRA RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e garantir a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional : Uniformizar o processamento das prestações do Regime Especial da Segurança Social Agrícola (RESSA), na RAA				
Indicador (s)*: Data da conclusão				
Meta (s)*: 30 Novembro				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Uniformizar o processamento das pensões	NPPIVVI	Data de conclusão	AH	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Proceder à reanálise do ficheiro de pensionistas do RESSA processados no ISSA, e proceder à transferência para o Ficheiro Central de Pensionistas do CNP, as situações que reúnam as condições de transferência.	NPPIVVI	Indicador: Data de conclusão Meta: 30 de Novembro Atinge: [30 de novembro]; não atinge: > 30 novembro; supera: < 30 de novembro;	AH	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e garantir a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional : Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações diferidas				
Indicador (s)*: Tempo médio de conclusão dos processos de prestações por morte				
Meta (s)*: 15 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir tempos médios de conclusão de processos de prestações por morte	NPPSCR	Tempo médio de conclusão	AH	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir um tempo médio de 15 dias para a conclusão dos processos de pensão de sobrevivência, reembolso de despesas com o funeral, complemento por dependência e devidos e não pagos	NPPSCR	Tempo médio de conclusão Meta: 15 dias Atinge: 15 dias Não atinge: > 15 dias Supera: < 15 dias	AH	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional: Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações diferidas				
Indicador (s)*: Tempo médio de conclusão dos processos de invalidez				
Meta (s)* 100 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir um tempo médio de conclusão dos processos de invalidez.	NPPIVVI	Tempo médio de conclusão	AH	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir um tempo médio de 100 dias para a conclusão dos processos de pensão por invalidez.	NPPIVVI	Tempo médio de conclusão Meta: 100 dias Atinge: 100 dias Não atinge: > 100 dias Supera: < 100 dias	AH	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional : Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações diferidas				
Indicador (s)*: Tempo médio de conclusão dos processos de pensão de velhice				
Meta (s)* 28 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir um tempo médio de conclusão dos processos de pensão de velhice	NPPIVVI	Tempo médio de conclusão	AH	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir um tempo médio de 28 dias para a conclusão dos processos de pensão por velhice	NPPIVVI	Tempo médio de conclusão Meta: 100 dias Atinge: 28 dias Não atinge: > 28 dias Supera: < 28 dias	AH	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional *: Assumir uma Ação pró-ativa perante os beneficiários e contribuintes				
Indicador (s)*: Tempo médio de concussão 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: 60 dias Atinge: 60 dias Não atinge: > 60 dias Supera: < 60 dias	AH	

DIVISÃO DE CONTRIBUIÇÕES

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional *: Prevenir e reduzir o incumprimento contributivo				
Indicador (s)*: % de DR'S registadas em GR no prazo máximo fixado; Taxa de redução mensal dos erros das remunerações; Tempo médio de apresentação das propostas de rescisão; % de acordos analisados até dezembro de 2014; % de Certidões de Dividas remetidas á mandatária do ISSA, IPRA, no prazo máximo estabelecido;				
Meta (s)*: 82%; 60%; 30 dias; 50%; 80%				
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
Garantir o registo das DR'S elaboradas em GR na sequência dos processos de fiscalização a contribuintes	Núcleo de Processamento de Contribuições	% de DR'S registadas em GR no prazo máximo fixado (Ref: 5 dias úteis) Meta: 82% Atinge: [74% a 98%]; não atinge: <74%; supera:> 98%	PDL	
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: 60% Atinge - [54%; 72%] Não atinge <54% Supera >72% (N.º erros das remunerações corrigidos / N.º de erros das remunerações entradas) *100	PDL	

Assegurar a apresentação das propostas de rescisão dos acordos prestacionais em caso de incumprimento	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	Tempo médio de apresentação das propostas de rescisão (Ref. 30 dias) Meta: 30 dias (N.º médio de dias entre a data incumprimento e a data da apresentação da proposta de rescisão do acordo)	AH, PDL e Horta	
Controlar e gerir 50% dos processos de acordos celebrados anteriores ao ano 2005, até dezembro de 2014.	Núcleo de Processamento de Contribuições	% de acordos analisados até dezembro de 2014 Meta: 50% Atinge: [45% a 60%]; não atinge: <45%; supera:> 60%	AH PDL	
Assegurar a emissão das certidões de dívida no prazo estabelecido	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	% de Certidões de Dividas remetidas á mandatária do ISSA, IPRA, no prazo máximo estabelecido. (Ref. = 10 dias seguidos) Meta: 80% Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96% (Total de Certidões de Dividas remetidas á mandatária do ISSA, IPRA, dentro do prazo / Total Certidões de Dividas remetidas á mandatária do ISSA, IPRA) *100) (Ref.= 6 dias uteis)	AH, PDL e Horta	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional *: Reforçar os mecanismos de prevenção de evasão contributiva				
Indicador (s)*: N.º dos processos-crime instaurados e concluídos;				
Meta (s)*: 60%; 9 participações				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS	Divisão de Contribuições	Média aritmética da concretização das ações.	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Proceder à Instrução e conclusão de Processos de inquérito por crimes à Segurança Social	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	N.º dos processos-crime instaurados e concluídos Meta: 60% Atinge - [54%; 72%] Não atinge <54% Supera >72% (N.º total de processos de inquérito crime instaurados e de concluídos)	AH, PDL e Horta	
Garantir mensalmente a remessa de participações crimes, à Chefe de Divisão de Contribuições, nas quantidades definidas.	Núcleo de Processamento de Contribuições	N.º de participações registadas em GIL com origem no Núcleo de Processamento de Contribuições Meta: 9 participações Atinge: 7 a 10 participações; Não atinge: <7 participações; Supera:> 10 participações (N.º de participações registadas em Gil com origem no NPC)	AH, PDL e Horta	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional *: Garantir o tratamento e resposta atempada a pedidos dos contribuintes				
Indicador (s)*: % de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido; Tempo médio de registo das contestações				
Meta (s)*: 85%; 5 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
Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo estabelecido	Núcleo de Processamento de Contribuições	% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido (Ref. = 6 dias úteis) Meta: 85% Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96% (Total de DSC emitidas dentro do prazo/ Total de DSC emitidas) *100) (Ref.= 6 dias uteis)	AH, PDL e Horta	
Garantir o registo atempado das contestações dos contribuintes a contar da data de receção do documento.	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	Indicador: Tempo médio de registo das contestações Meta: 5 dias Atinge: [4 a 6 dias]; não atinge:> 6 dias; supera <4 dias	AH, PDL e Horta	

DIVISÃO DE ENQUADRAMENTO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional *: Assumir uma Ação pró-ativa perante os beneficiários e contribuintes				
Indicador (s)*: Data de implementação				
Meta (s)*: 30 de novembro 2014				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Implementar medidas de proximidade com as Entidades Relevantes da Segurança Social no sentido de prestar informação sobre o cumprimento de obrigações e/ou usufruto de direitos	Divisão de Enquadramento/DSTI	Data de implementação	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Informar os Trabalhadores Independentes enquadrados, da possibilidade de solicitarem durante os meses de fevereiro e junho de cada ano, a alteração do escalão de remunerações notificado em novembro do ano anterior, nos termos e com a produção de efeitos previstos no âmbito do Código Contributivo	Divisão de Enquadramento/DSTI	Indicador: Data de implementação Meta: 30 de Novembro de 2014 Atinge: [30 de novembro]; não atinge: > 30 novembro; supera: < 30 de novembro;	RAA	
Conceção de um folheto informativo relativo aos direitos e deveres dos Trabalhadores Independentes a colocar nos locais de atendimento e postos da RIAC, divulgando por correio eletrónico a todos os interessados	Divisão de Enquadramento/DSTI	Indicador: Data de implementação Meta: 30 de Novembro de 2014 Atinge: [30 de novembro]; não atinge: > 30 novembro; supera: < 30 de novembro;	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
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	% de pedidos alvo de resposta e respetivo tempo de resposta às solicitações	Horta	Reclamações atos, exposições presidente cd
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar o tempo de resposta no registo de novas qualificações de TCO	Divisão de Enquadramento	Indicador: % de qualificações registadas Meta: 80% em 15 dias Fórmula: (nº de qualificações TCO registadas em 15 dias/ nº total de qualificações TCO registadas) * 100 Atinge: 75% a 95% Não atinge: Não atinge: <75%; Supera: > 95%	Horta	
Melhorar o tempo de resposta no registo de processos de 1º emprego	Divisão de Enquadramento	Indicador: % de processos registados Meta: 80% em 30 dias Fórmula: (nº de processos 1º emprego registados em 30 dias/ nº total de processos 1º emprego) *100 Atinge: 75% a 95% Não atinge: Não atinge: <75%; Supera: > 95%	Horta	
Melhorar o tempo de resposta no registo dos pedidos de emissão de CESD	Divisão de Enquadramento	Indicador: % de pedidos registados Meta: 80% em 15 dias Fórmula: (nº de pedidos registados em 15 dias/nº total de pedidos) *100 Atinge: 75% a 95% Não atinge: <75%; Supera: > 95%	Horta	

DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME SOLIDARIEDADE E PROTEÇÃO FAMILIAR

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: UNIFORMIZAR E MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO				
Objetivo Operacional *: Realizar ações formativas internas; melhorar as redes de comunicação junto dos stakeholders e agilizar os procedimentos internos.				
Indicador: N.º ações de formação; N.º de interlocutores nomeados e n.º de reuniões efetuadas				
Meta (s): 70% dos trabalhadores recebem formação; nomeação até 30 em agosto de 2014 e realização de 5 reuniões				
Iniciativas/Ações **				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover formação na área aplicacional.	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar.	Indicador: nº de Ações de formação Meta: 70% dos trabalhadores recebem formação Fórmula: Atinge [70%]; não atinge > 70%; supera: <70% dos trabalhadores.	PDL	
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar os padrões de comunicação com os stakeholders, através da criação de interlocutores que agilizem a comunicação.	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar.	Indicador: Nomeação de 2 interlocutores Meta: nomeação até 30 em agosto de 2014 Fórmula: Atinge agosto de 2014; não atinge > agosto; supera: <agosto.	PDL	

Iniciativas/Ações **				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar e agilizar os procedimentos entre o Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar.	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar	Indicador: Realização de reuniões documentadas Meta: realização de 5 reuniões Fórmula: Atinge [5]; não atinge > 5; supera: <5 reuniões.	PDL	
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, nomeadamente evitando pedidos de esclarecimento suplementares.	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. Fórmula: Atinge [70%]; não atinge > 70%; supera: <70% sem pedidos de esclarecimento suplementares.	PDL	

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E INSPEÇÃO

Atendimento

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Prestar Atendimento Qualificado				
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	Resultado
1. Implementar ações de formação/sessões de esclarecimento aos colaboradores do atendimento	DAI DRH DPC	Meta: 60% de colaboradores do atendimento com formação Indicador: Nº de colaboradores do atendimento com formação/nº total de colaboradores do atendimento) *100 Atinge - [54%;72%]; Não atinge <54%; Supera: >72%	RAA	
2. Realizar reuniões periódicas com colaboradores	Núcleos de Atendimento	Meta: 15 reuniões Indicador: Nº de reuniões executadas Atinge: [13;18]; Não atinge: <13; Supera: >18	RAA	
3. Valorizar a Ação do coordenador do atendimento	DAI DRH DPC	Meta: 70% de coordenadores com formação/sessões de esclarecimento/reuniões de trabalho Indicador: (Nº de coordenadores com formação/Nº total de coordenadores) *100 Atinge - [63%;84%]; Não atinge <63%; Supera: >84%	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização dos três projetos deste objetivo operacional				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Prestar atendimento presencial e telefónico adequado	Núcleos de Atendimento	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
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 9 e 12 do mês seguinte Não atinge: depois de 12 do mês seguinte Supera: antes de 9 do mês seguinte		
Reduzir o tempo médio de espera no atendimento dos Núcleos de Atendimento com sistema de gestão de filas	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	Meta: 5% Indicador: Percentagem de redução do tempo máximo de espera. (Média do tempo máximo de espera de 2014/ média do tempo máximo de espera de 2013)* 100 Atinge - [4%;6%]; Não atinge <4%; Supera: >5%	AH; PV; PD; RG; Faial; Rabo de Peixe	
Reduzir o tempo de máximo de espera no atendimento dos Núcleos de Atendimento com sistema de gestão de filas	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	Meta: 7% Indicador: Percentagem de redução do tempo máximo de espera. (Média do tempo máximo de espera de 2014/ média do tempo máximo de espera de 2013)* 100 Atinge - [6%;8%]; Não atinge <6%; Supera >8%	AH; PV; PD; RG; Faial; Rabo de Peixe	

Assegurar os atendimentos telefônicos face ao total de chamadas recebidas no Call Center	Call Center	Meta: 70% de chamadas atendidas Indicador: (Nº de chamadas atendidas/Nº total de chamadas)* 100 Atinge - [63%;84%]; Não atinge <63%; Supera >84%	AH	
--	-------------	--	----	--

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização dos cinco projetos 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	Resultado
Adaptar os formulários e modelos à nova nomenclatura ISSA	DAI	Meta: até 30 de junho Indicador: Data de conclusão; Atinge: [15 de junho a 15 de julho]; Não atinge > de 15 de julho; Supera: antes de 15 de junho	RAA	
Promover a atualização sistemática de formulários utilizados nos núcleos de atendimento em articulação com o NPOC	Núcleos de atendimento e NPOC	Meta: até 30 de Novembro Indicador: data de conclusão de disponibilização dos formulários na intranet		
Garantir a elaboração de check-list para os diversos tipos de processo rececionados no atendimento	Núcleos de atendimento	Meta: 70% Indicador: Nº de check-list elaboradas/nº total de tipo de processo rececionado) *100 Atinge - [63%;84%]; Não atinge <63% Supera: >84%		
Promover a disponibilização de conteúdos informativos nos sistemas de gestão de filas em articulação com a DSTI	DAI e DSTI	Meta: até 30 de Novembro Indicador: data de conclusão Atinge – 15 de novembro e 15 de dezembro Não atinge: depois de 15 de dezembro Supera: antes de 15 de novembro		
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 9 e 12 do mês seguinte Não atinge: depois de 12 do mês seguinte Supera: antes de 9 do mês seguinte		

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Indicador (s)*: Tempo médio de resposta				
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	Resultado
Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações da responsabilidade do atendimento	DAI	Meta: Resposta em 8 dias. Indicador: Tempo médio de resposta; Atinge - [7;10]; Não atinge >10; Supera <7	RAA	
Reduzir o nº médio de reclamações efetuadas nos núcleos de Atendimento	DAI	Meta: 20% Indicador: Percentagem de redução do número de reclamações (Nº de reclamações de 2014/ nº de reclamações de 2013)* 100 Atinge - [18%;24%]; Não atinge <18% Supera > 20%	RAA	

Divisão de Inspeção

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
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
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 6. Atinge – (72% a 96%); Não atinge <72% Supera >96%		
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
1. Assegurar a conclusão dos processos de fiscalização a Contribuintes	DI	Meta: 1000 processos concluídos Indicador: Nº de processos concluídos Atinge - [900 a 1200]; Não atinge <900; Supera >1200	RAA	
2. Assegurar um tempo médio de 125 dias seguidos para a conclusão de processos de contribuintes iniciados por denúncia	DI	Meta:120 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [96 dias a 132 dias]; Não atinge >132 dias; Supera <96 dias	RAA	
3. Assegurar a conclusão de 70% dos processos de fiscalização a contribuintes iniciados antes de Janeiro de 2014	DF	Meta: 70% processos concluídos Indicador: (Nº de processos concluídos iniciados antes de 2014/Nº total de processos iniciados antes de 2014)*100 Atinge: 63 a 84%; não atinge: < 63 %; supera: >84%	RAA	
4. Garantir a conclusão de 70% dos processos de contribuintes resultantes de PEDINT efetuados pelo BO em 2014	DF	Meta: 70% de processos concluídos Indicador: (Nº de processos concluídos em 2014/Nº total de PEDINT iniciados em 2014)*100 Atinge: 63 a 84%; não atinge: < 63 %; supera: >84%	RAA	

5. Realizar inspeções por equipas às ilhas de S. Miguel, Santa Maria, S. Jorge, Graciosa, Pico, Faial, Flores e Corvo.	Inspetores das Ilhas Terceira, S. Miguel, S. Jorge, Pico, Faial e Santa Maria	Meta do IDSA: 20 deslocações. Indicador: Nº de deslocações realizadas. Atinge: [18 a 24]; não atinge: < 18 ; supera: > 24	S. Miguel, Santa Maria, S. Jorge, Graciosa, Pico, Faial, Flores e Corvo	
6. Realizar ações Inspetivas com outros organismos	IRT, IRAE, GNR	Meta do IDSA: 40 ações conjuntas. Indicador: Nº de deslocações realizadas. Atinge: [36 a 48]; não atinge: < 36 ; supera: > 48	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Melhorar o acesso às prestações e garantir a eficácia na sua atribuição				
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	Resultado
Melhorar o acesso às prestações e garantir a eficácia na sua atribuição	DI;DPC	Meta: 80% do grau de concretização Indicador: Média aritmética do grau de concretização das ações de 1 a 4 Atinge – (72% a 96%); Não atinge <72% Supera >96%	RAA	
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
1. Assegurar a conclusão de processos de fiscalização a beneficiários	DI; DPC	Meta: 2000 processos concluídos Indicador: Nº de processos concluídos Atinge - [1800 a 2400]; Não atinge <1800; Supera >2400	RAA	
2. Assegurar um tempo médio de 65 dias seguidos para a conclusão de processos de beneficiários resultantes de denúncias.	DI	Meta: 65 dias seguidos Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [52 a 72]; Não atinge >72 Supera <52	RAA	
3. Assegurar um tempo médio de 45 dias seguidos para a conclusão de processos de beneficiários resultantes de PEDINT efetuados por BO.	DI	Meta: 45 dias seguidos Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [36 a 50]; Não atinge > 50 dias Supera <36 dias	RAA	
4. Realizar inspeções por equipas às ilhas de S. Miguel, Santa Maria, S. Jorge, Graciosa, Pico, Faial, Flores e Corvo	Inspetores das Ilhas Terceira, S. Miguel, S. Jorge, Pico, Faial e Santa Maria	Meta do IDSA: 20 deslocações. Indicador: Nº de deslocações realizadas. Atinge: [18 a 24]; não atinge: < 18 ; supera:> 24	S. Miguel, Santa Maria, S. Jorge, Graciosa, Pico, Faial, Flores e Corvo	

DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Redefinição da intervenção social.				
Objetivo Operacional *: Redefinição da rede de respostas sociais				
Indicador (s)*: Média ponderada do grau de concretização das ações A1(40%), A2(30%), A3 (30%)				
Meta (s)*:80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Criar um sistema de acesso comum ou partilhado de recursos humanos e/ou recursos materiais para as IPSS's	DARS	Atinge: 30 novembro; Não Atinge: >30 novembro; Supera:< 30 novembro;	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
1- Apresentação de uma proposta para rever e readaptar os acordos de cooperação, em função das necessidades	DAS F; DAS SMS; DAS SMN; DAS T; NAS SM; NAS GR; NAS Pico; NAS SJ NAS FL CR; DARS	Atinge: 30 setembro; Não Atinge:>30 setembro; Supera:< 30 setembro;	RAA	
2- Elaboração de proposta de alteração à regulamentação em vigor no âmbito das respostas sociais	DARS	Atinge: 30 novembro; Não Atinge:>30 novembro; Supera:< 30 novembro;	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Redefinição da intervenção social.				
Objetivo Operacional *: Redefinição da rede de ação social				
Indicador (s)*: Média ponderada do grau de concretização das ações A1(20%) A2(20%) A3(30%) e A4 (30%)				
Meta (s)*:80%				
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
1. Assegurar o atendimento de ação social próximo às populações	DAS F; DAS PDL; DAS RG; DAS T; NAS SM; NAS GR NAS Pico; NAS SJ NAS FL CR	Atinge: 30 novembro; Não Atinge:>30 novembro; Supera:< 30 novembro;	RAA	
2. Implementação da ficha do processo familiar	DAS F; DAS PDL; DAS RG; DAS T; NAS SM; NAS GR NAS Pico; NAS SJ NAS FL CR	Atinge: 30 novembro; Não Atinge:>30 novembro; Supera:< 30 novembro;	RAA	

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

DIVISÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Redefinição da rede de respostas sociais com a criação de um sistema de acesso comum ou partilhado de recursos humanos e/ou materiais para as IPSS's com acordos de cooperação com a Segurança Social				
Indicador (s)*: Data da conclusão				
Meta (s)*: 2º Semestre do ano de 2014				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Implementação da plataforma	Chefe Divisão DSTI NAI	Indicador: Data da conclusão Meta: Até 1 dezembro de 2014	Açores	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Definição dos requisitos da plataforma	CD ISSA	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/07/2014 a 31/07/2014]; Não Atinge: >31/07/2014; Supera<01/07/2014;	Açores	
Análise dos requisitos	Chefe Divisão DSTI	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/08/2014 a 30/08/2014]; Não Atinge: >30/08/2014; Supera<01/08/2014;	Açores	
Desenvolvimento da plataforma	NAI	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/011/2014 a 15/11/2014]; Não Atinge: >15/11/2014; Supera<01/11/2014;	Açores	
Testes da plataforma	NAI / Chefe Divisão DSTI	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/11/2014 a 30/11/2014]; Não Atinge: >30/11/2014; Supera<01/11/2014;	Açores	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: : **Redefinição da intervenção social**

Objetivo Operacional *: Implementação da Ficha do Processo Familiar utilizada o ISS nos Açores, configuração e adaptação da ficha a realidade dos Açores

Indicador (s)*: Data da conclusão

Meta (s)*: 2º Semestre do ano de 2014

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Implementação da plataforma	CD ISSA DAS DSTI	Indicador: Data da conclusão Meta: Até 1 dezembro de 2014	Açores	

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Análise dos requisitos e articulação com o II	DSTI	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/08/2014 a 30/08/2014]; Não Atinge: >30/08/2014; Supera<01/08/2014;	Açores	
Implementação da plataforma no terreno e testes	DAS	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/011/2014 a 15/11/2014]; Não Atinge: >15/11/2014; Supera<01/11/2014;	Açores	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Atualização tecnológica dos colaboradores da DSTI através da promoção de ações de formação em tecnologias emergentes				
Indicador (s)*: N.º de ações				
Meta (s)*: Participação de técnicos da DSTI em 2 ações de formação				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Aumentar as competências técnicas dos recursos humanos da DSTI	DSTI	Indicador: N.º de ações de formação realizadas. Meta: Realização de 2 ações de formação	Angra ou Horta ou Ponta Delgada	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Promover a participação de ações de formação destinadas aos colaboradores da DSTI, nas tecnologias que tem impacto na organização.	DSTI	Indicador: N.º de ações de formação realizadas. Atinge: [2 a 3 ações de formação] Não Atinge:< 2 ações de formação; Supera> 3 ações de formação;	Angra ou Horta ou Ponta Delgada	

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Implementação da Estrutura Orgânica ISSA				
Objetivo Operacional *: Reestruturação dos espaços físicos do ISSA e gestão dos bens móveis				
Indicador (s)*: Data da conclusão				
Meta (s)*:				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Iniciar levantamento e procedimentos dos imóveis do ISSA suscetíveis de alienação	NGP	Indicador: Data de Conclusão Atinge: [01/11/2014 a 30/11/2014]; Não Atinge: >30/11/2014; Supera<01/11/2014	Todas as ilhas	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Implementação da Estrutura Orgânica ISSA				
Objetivo Operacional *: Definição de procedimentos e circuitos				
Indicador (s)*:				
Meta (s)*:				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Promover o lançamento das faturas no prazo máximo de 24h após a data de entrada no NCP, de modo a garantir o seu célere pagamento	NCP	Indicador Quantidade de faturas lançadas Atinge: [85% a 95%]; Não Atinge: <85%; Supera>95%	Todas as ilhas	
Promover a contagem física do material de expediente existente nos 2 armazéns do ISSA	NCP	Indicador: N.º de contagens por armazém Atinge: [2 contagens]; Não Atinge: <2 contagens; Supera> 3 a 4 contagens	Faial, Terceira e São Miguel	
Apresentar proposta de fluxograma para atualização do circuito da correspondência	SE e NPOC	Indicador: Data de Conclusão Atinge: [15/04/2014 a 30/04/2014]; Não Atinge: > 30/04/2014; Supera< 15/04/2014	Todas as ilhas	
Promover a elaboração de um manual de SGC, com o objetivo de uniformizar a utilização do programa	SE e NPOC	Indicador: data de conclusão Atinge: [01/08/2014 a 31/08/2014]; Não Atinge: >31/08/2014; Supera<01/08/2014	Todas as ilhas	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Implementação da Estrutura Orgânica ISSA				
Objetivo Operacional *: Definição de procedimentos e circuitos				
Indicador (s)*:				
Meta (s)*:				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Preparar flyer de divulgação/sensibilização do ISSA para a importância do arquivo e organização do mesmo.	SA e NPOC	Indicador: Apresentação de proposta Atinge: [01/11/2014 a 30/11/2014]; Não Atinge: >30/11/2014; Supera<01/11/2014	Todas as ilhas	
Promover a elaboração de autos de abate de documentos, respeitando os procedimentos da portaria n.º 12/2014, nas áreas de contabilidade, estatística e formação.	SA	Indicador: elaboração dos autos de abate Atinge: [01/12/2014 a 31/12/2014]; Não Atinge: >31/12/2014; Supera<01/12/2014	Todas as ilhas	

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E APOIO JURÍDICO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Melhorar a organização do arquivo no âmbito dos recursos humanos				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*: 30 de setembro de 2014				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Recuperar os processos individuais e fazer o levantamento da documentação no âmbito dos recursos humanos, nomeadamente cadastro de pessoal	SRH	Data de conclusão: 30 de setembro de 2014	Ponta Delgada	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Recuperar os processos individuais no âmbito dos recursos humanos, nomeadamente cadastro de pessoal, de todos os serviços extintos que deram lugar ao IDSA e posteriormente ao ISSA	SRH	Indicador: Data de conclusão Meta: 31 de outubro Atinge: [01/10/2014 a 31/10/2014]; Não Atinge: >31/10/2014; Supera<01/10/2014	Ponta Delgada	
Fazer o levantamento da documentação, no âmbito dos recursos humanos, nomeadamente cadastro de pessoal, que se encontra em condições de passar à fase de eliminação	SRH	Indicador: Data de conclusão Meta: 31 de outubro Atinge: [01/10/2014 a 31/10/2014]; Não Atinge: >31/10/2014; Supera<01/10/2014	Ponta Delgada	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Manter atualizada a legislação relativa às áreas de atuação do ISSA				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*: 31 de dezembro de 2014				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Manter atualizada a legislação relativa às áreas de atuação do ISSA	NAJ	Data de conclusão: 31 de dezembro de 2014	Ponta Delgada e Angra do Heroísmo	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Atualizar a legislação relativa às áreas de atuação do ISSA	NAJ	Indicador: Data de conclusão Meta: 31 de dezembro de 2014 Atinge: [15/12/2014 a 31/12/2014]; Não Atinge: >31/12/2014; Supera<15/12/2014	Ponta Delgada e Angra do Heroísmo	

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

NÚCLEO DE PLANEAMENTO, ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Facultar às diferentes Unidades Orgânicas do ISSA, IPRA informação estatística sobre os principais indicadores decorrentes da respetiva área de intervenção.				
Indicador (s)*: N.º de dias úteis, entre o último dia útil do mês anterior e a data de disponibilização dos valores de todos os indicadores				
Meta (s)*: <u>Divulgação</u> de todos os indicadores disponíveis <u>em menos de 35 dias úteis</u> , após o último dia útil do mês anterior.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Dotar o ISSA da capacidade de resposta atualizada, ao nível estatístico, relativamente a todas as suas áreas de intervenção.	NPOC	Indicador: N.º de dias úteis até à disponibilização de todos os dados Meta: 35 dias uteis Atinge: [30 a 35 dias uteis]; Não Atinge: >35 dias uteis; Supera<30 dias;	ISSA, IPRA.	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Desenvolver, mensalmente, relatórios estatísticos com indicadores específicos das áreas de intervenção de cada departamento	NPOC	Indicador: N.º de dias úteis até à disponibilização de todos os dados Meta: 35 dias uteis Atinge: [30 a 35 dias uteis]; Não Atinge: >35 dias uteis; Supera<30 dias;	ISSA, IPRA.	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Disponibilizar os procedimentos e instruções de trabalho na intranet				
Indicador (s)*: Data da conclusão				
Meta (s)*: Garantir que todos os procedimentos e instruções de trabalho, anteriormente aprovados no âmbito do IDSA, IPRA, fiquem disponíveis para consulta na intranet adaptados de acordo com a realidade, princípios, estatutos e orgânica do ISSA, IPRA.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Adaptar e disponibilizar na intranet todos os procedimentos e instruções de trabalho aprovados anteriormente, no âmbito do IDSA, de acordo com os Estatutos e Orgânica do ISSA, IPRA	NPOC, Unidades Orgânicas do ISSA, IPRA	Indicador: Data da conclusão Meta: 30 Setembro Atinge: [01/09/2014 a 30/09/2014]; Não Atinge: >30/09/2014; Supera<01/09/2014;	ISSA, IPRA.	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado

Objetivo Operacional *: Aferir o grau de satisfação dos parceiros relativamente à qualidade do serviço prestado

Indicador (s)*: Data de conclusão (considera-se para o efeito a data de envio, via SGC, para aprovação superior do relatório)

Meta (s)*:

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Colaboração na elaboração, recolha e tratamento do questionário	Departamento de Prestações e Contribuições, Divisão de Prestações Diferidas	Indicador: Data de conclusão Meta: 30 de Setembro Atinge: [01/09/2014 a 30/09/2014]; Não Atinge: >30/09/2014; Supera<01/09/2014;	ISSA, IPRA.	

DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTO E CONTA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviços prestado/				
Objetivo Operacional *: Elaboração atempada das informações para a qualificação da conta de gerência do ISSA				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*: Garantir a entrega tempestiva e em conformidade da conta de gerência.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração atempada do balancete de abertura do ISSA, em conformidade, por divisões. • Iniciar a qualificação da conta “21 – contribuintes” • Diligenciar propostas de regularização para a conta “outros devedores” 	DOC/NC/NCOF/DGF/II/IGFSS/FU	Atinge: De 15 até 31 dezembro 2014 Não Atinge: depois de 31 dezembro de 2014 Supera: Antes de 15 de dezembro de 2014 (considera-se evidência a data de envio, via SGC, para aprovação superior da proposta)	AH/LX	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado				
Objetivo Operacional *: Elaboração atempada do Manual de Controlo Interno do DGFOC				
Indicador (s)*: Data de conclusão.				
Meta (s)*: - Implementar procedimentos no DGFOC				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Elaboração atempada do manual de procedimentos e controlo dos fluxos financeiros nas tesourarias.	DGF	Atinge – apresentação do manual de 15 até 31 dezembro 2014 Não atinge – apresentação do manual depois 31 dezembro 2014	AH	
Identificação de processos	DGF/DOC	Supera – apresentação do manual até 15 dezembro 2014		
Elaboração do manual de procedimentos - DGFOC		(considera-se evidência a data de envio, via SGC, para aprovação superior do manual)		

NÚCLEO DE PROCESSO EXECUTIVO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Uniformizar e melhorar a qualidade do serviço prestado.				
Objetivo Operacional *: N.º 4 "Assumir uma acção pró-activa perante os beneficiários e contribuintes.				
Indicador (s)*: Ind.7 - Adoção e implementação do recurso a novas tecnologias para comunicação das obrigações e/ou direitos perante a segurança social; Ind.8 - Implementar medidas de proximidade com beneficiários, contribuintes e devedores à segurança social, no sentido de os apoiar a cumprir com as suas obrigações.				
Meta (s)*: 30 de novembro de 2014 e outras indicadas infra.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Emissão automática e centralizada de de DUC's prestacionais, para os devedores com planos prestacionais registados em SEF, via email.	Coordenador e II, IP.	Prazo para conclusão (30 novembro).	II, IP, e ISSA, IPRA	
Implementação terminais TPA (pagamento por multibanco) em todas as tesourarias do NPE e/ou recebimento em todas as tesourarias do ISSA, IPRA, dos pagamentos SEF.	Coordenador e DGFOC.	Prazo para conclusão (30 novembro).	NPE e ISSA, IPRA	
Elaboração de um Guia ou de Folhetos informativos para efeitos de regularização voluntária da dívida à segurança social, tanto pela via executiva, como pela via judicial e extra-judicial, e divulgação junto dos parceiros locais e associações regionais (Câmaras de Comércio, Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas).	Coordenador.	Prazo para conclusão a definir, número de atendimentos/deslocações.	Diversos.	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Redução dos prazos médios para instrução e elaboração para despacho superior dos pedidos para pagamento em prestações.	Trabalhadores NPE NPE.	Prazo médio mensal da tramitação dos pedidos e instrução para despacho superior em dias úteis. Superado – média mensal de 1 dia útil (até final dia útil seguinte pedido) Atinge – média mensal 2 dias úteis Não atinge – média mensal 3 dias úteis	NPE.	

<p>Efetuar notificações para regularização voluntária da dívida de todos os processos executivos que tramitem para fase de penhora.</p>	<p>Trabalhadores NPE NPE.</p>	<p>Número de notificações remetidas aos contribuintes. Superado >=90% notificações mensais; Atinge – entre 50% a 89% notificações mensais; Não atinge <= 49% notificações mensais</p>	<p>NPE.</p>	
<p>Promover a notificação dos contribuintes com planos prestacionais em situação de incumprimento, remetendo ofício e guia para pagamento das prestações em falta.</p>	<p>Trabalhadores NPE NPE.</p>	<p>Execução das tarefas nos prazos indicados (por colaborador) Supera – 0 processos com prestações atraso e tramitação de todos os processos no prazo máximo 45 dias após notificação; Atinge – 1 a 5 processos com prestações em atraso e 1a 5 processos tramitados extemporaneamente; Não atinge – 6 ou mais processos com prestações em atraso e 6 a mais processos tramitados extemporaneamente;</p>	<p>NPE.</p>	