

PLANO DE ATIVIDADES 2015

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				
Projetos**				
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	
Iniciativas/Ações ***				
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	
Analisar mensalmente os indicadores de gestão por forma a corrigir eventuais desvios.	NPPIVVI	Janeiro a Dezembro	ISSA-IPRA AH	
Analisar trimestralmente todos os processos de Pensão de Velhice pendentes.	NPPIVVI	Janeiro a Dezembro	ISSA-IPRA AH	
Análise de Constrangimentos que originam tempos de conclusão elevados	NPPIVVI	Janeiro a Dezembro	ISSA-IPRA AH	

Projetos**				
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	
Iniciativas/Ações ***				
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	
Analisar mensalmente os indicadores de gestão por forma a corrigir eventuais desvios.	NPPIVVI	Janeiro a Dezembro;	ISSA-IPRA AH	
Analisar trimestralmente todos os processos de Pensão de Invalidez pendentes.	NPPIVVI	Janeiro a Dezembro	ISSA-IPRA AH	
Análise de Constrangimentos que originam tempos de conclusão elevados		Janeiro a Dezembro	ISSA-IPRA AH	

Projetos**				
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	
Iniciativas/Ações ***				
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	
Analisar mensalmente os indicadores de gestão por forma a corrigir eventuais desvios.	NPPSCR	Janeiro a Dezembro	ISSA-IPRA AH	
Analisar trimestralmente todos os processos de Benefícios por Morte pendentes.	NPPSCR	Janeiro a Dezembro	ISSA-IPRA AH	
Análise de Constrangimentos que originam tempos de conclusão elevados	NPPSCR	Janeiro a Dezembro	ISSA-IPRA AH	

Projetos**				
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	
Iniciativas/Ações ***				
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	
Analisar mensalmente os indicadores de gestão por forma a corrigir eventuais desvios.	NPPIVVI	Janeiro a Dezembro	AH	
Promover a deslocação de médicos relatores às ilhas que apresentem processos com maior número de dias de pendência.	NPPIVVI	Janeiro a Dezembro	AH	

Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Preparar documentação necessária e consultas às entidades envolvidas para realização de uma formação <i>on job</i> sobre prestações diferidas e assuntos relacionados	DPD	Data de Realização da formação Meta: 30 de novembro.	CNP e Centro Distrital Lisboa ISS, IP	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Elaborar a agenda da formação com as entidades formadoras e os dossiês com as matérias a abordar na formação.	DPD	Indicador: Data de conclusão Atinge: [1 a 30 de setembro] Não atinge: > 30 de setembro Supera: < 1 de setembro.	AH	

Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional : Assegurar a qualidade e eficiência no tratamento dos processos de prestações diferidas				
Indicador (s)*: Data de Conclusão da implementação do novo sistema de informação das pensões do regime de segurança social agrícola processados na RAA.				
Meta (s)*: 31 de março				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Implementar o novo sistema de informação das pensões do RESSA.	NPPIVVI	Indicador: Data de conclusão	AH	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Implementar o novo sistema de informação das pensões do RESSA, até 31 de março.	NPPIVVI	Indicador: Data de conclusão Meta: 31 de março	AH	
Elaborar as Instruções de Trabalho para o processamento, pagamento e manutenção da aplicação RESSA	NPPIVVI	Data de conclusão Meta: 31 de março Atinge: [1 a 31 de março] Não atinge: > 31 de março Supera: < 01 de março	AH	
Formar os colaboradores da Divisão na ótica da consulta e/ou do processamento e manutenção.	DPD	Data de conclusão Meta: 31 de março Atinge: [1 a 31 de março] Não atinge: > 31 de março Supera: < 01 de março	AH	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional: Uniformizar e Melhorar a Qualidade da Base e Dados do Complemento Regional de Pensão				
Indicador (s)*: Percentagem de correções efetuadas às moradas dos pensionistas na base de dados do CRP				
Meta (s)* 100 % das falhas detetadas.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Atualizar as moradas dos pensionistas na base de dados do CRP.	NPPSCR	Percentagem de moradas corrigidas	AH	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Efetuar o cruzamento das bases de dados o CRP e do IDQ e elaborar ficheiro com as moradas divergentes.	DSTI	Data de conclusão Meta: 31 de março Atinge: [1 a 31 de março] Não atinge: > 31 de março Supera: < 01 de março	AH	
Corrigir as moradas divergentes no ficheiro elaborada pela DSTI	NPPSCR	Indicador: Percentagem de moradas corrigidas Meta: 100% Atinge: 90% Não atinge: <90% Supera: 100%		
Atualizar as moradas divergentes na base de dados do CRP com a informação corrigida pelo NPPSCR.	DSTI	Data de conclusão Meta: 31 de dezembro Atinge: [1 a 31 de dezembro] Não atinge: > 31 de dezembro Supera: < 01 de dezembro		

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: Assegurar 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	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
Objetivo Operacional *: Assumir uma ação pró-ativa perante os contribuintes				
Indicador (s) *: Data da conclusão				
Meta (s) *: 31 de dezembro				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Implementar medidas de proximidade com os contribuintes, no sentido de os apoiar a cumprir as suas obrigações	Divisão de Contribuições / Divisão de Sistemas e Tecnologias de Informação	Média aritmética da concretização das ações.	ISSA-IPRA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Alertar por correio eletrónico as Entidades Empregadoras, com dívida de cotizações, em execução fiscal, instaurada em 2014 e 2015, que o não pagamento dos 11% implica a instauração de um processo-crime por abuso de confiança contra a segurança social.	Núcleo de Contencioso e Ilícitos/ Divisão de Sistemas e Tecnologias de Informação	31 de dezembro Atinge: [1 a 31 de dezembro] Não atinge: >31 de dezembro Supera: < 01 de dezembro	ISSA-IPRA	
Definição de critérios decisórios no âmbito de procedimentos judiciais de regularização de dívidas à segurança social (Processos de Insolvência, Processos Especiais de Revitalização, Processos Crime).	Núcleo de Contencioso e Ilícitos/ Divisão de Contribuições	30 de novembro Atinge: entre 1 a 30 de novembro Não atinge: >30 de novembro Supera: < 1 de novembro	ISSA-IPRA	
Definição de critérios decisórios no âmbito de procedimentos extrajudiciais de regularização de dívidas à segurança social (Processos Extrajudiciais de Conciliação e SIREVE).	Núcleo de Contencioso e Ilícitos/ Divisão de Contribuições	30 de novembro Atinge: entre 1 a 30 de novembro Não atinge: >30 de novembro Supera: < 1 de novembro	ISSA-IPRA	
Criação de um folheto elucidativo contemplando a matéria das taxas contributivas existentes no Código dos Regimes Contributivo, tendo como destinatário as Entidades Públicas.	Divisão de Contribuições	30 de junho Atinge: entre 15 a 30 de junho Não atinge: >30 de junho Supera: < 15 de junho	ISSA-IPRA	

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 cessações 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 1º emprego e desemprego de longa duração.	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/informação/ nº total de qualificações/informações em SGC de TI's e PA's. Atinge: [8 a 11 dias] Não atinge: > 11 dias Supera: <8 dias</p>	<p>Horta</p>	
<p>Assegurar o correto e atualizado enquadramento dos MOES, notificando os gerentes/administradores para apresentação da documentação em falta (<u>através da consulta ao portal online empresas na hora</u>)</p>	<p>Divisão de Enquadramento</p>	<p>Indicador e meta: <u>Tempo médio de 30 dias.</u> Fórmula de cálculo: Somatório do tempo decorrido entre a publicitação no portal e a emissão de notificação por contribuinte / nº total de contribuintes publicitados. Atinge: [24 a 33dias] Não atinge: > 33 dias Supera: <24 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. <u>Atinge: [27 a 35];</u> Não atinge <27 participações; Supera: > 35 participações</p>	<p>Horta</p>	

DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME PREVIDENCIAL

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar 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				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir tempos médios de conclusão de processos de desemprego	NDSE-PJ	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento subsídio de desemprego e a data de registo na base de dados, aferido mensalmente.	NDSE-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: Assegurar 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: Assegurar 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: Assegurar 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 5 a 8dias Não atinge>9 dias Supera < de 5 dias	PDL	

DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME SOLIDARIEDADE E PROTEÇÃO FAMILIAR

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar 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				
Iniciativas/Ações **				
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	

Iniciativas/Ações **

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Fazer o levantamento dos ofícios que necessitam ser reformulados	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar.	Indicador: Data de conclusão do levantamento Meta: Conclusão do levantamento dos ofícios que necessitam ser reformulados até 31 de maio Atinge [20-31 de maio]; Não atinge > 31 de maio; Supera: <20 de maio.	PDL	

Iniciativas/Ações **

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Proceder à reformulação dos ofícios que carecem de ser melhorados, na sequência do levantamento feito nesse sentido.	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar	Indicador: Data de conclusão da reformulação Meta: Conclusão da reformulação até 31 de agosto Atinge [20-31 de agosto]; Não atinge > 31 de agosto; Supera: <20 de agosto.	PDL	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Assegurar 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;	PDL	

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Elaboração de documento com FAQ'S para disponibilização ao Atendimento.	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar	Indicador: data de conclusão do Documento Meta: Conclusão do documento até dia 31 de outubro Atinge: [1 a dia 31 de outubro]; Não atinge: > 31 de outubro Supera: < 1 de outubro	PDL	

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E INSPEÇÃO

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: 70% de coordenadores com formação/sessões 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: 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: [8 e 11] do mês seguinte Não atinge: > 11 do mês seguinte Supera: < 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 duas 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: [8 e 11] do mês seguinte Não atinge: > 11 do mês seguinte Supera: < 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;9] Não atinge >9 Supera <6	RAA	
Assegurar a revisão do procedimento e metodologia do tratamento de reclamações	DAI	Meta: 31 de outubro Indicador: data de conclusão Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge: > 31 de outubro Supera: < 1 de outubro	RAA	
Promover a revisão dos conteúdos tipificados de respostas às reclamações no livro amarelo da responsabilidade do atendimento.	DAI	Meta: 30 de junho Indicador: data de conclusão Atinge: 15 a 30 de junho Não atinge: > 30 de junho Supera: < 15 de junho	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 4. 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: 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:125 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [100 dias a 138 dias]; Não atinge >138 dias; Supera <100 dias	RAA	
3. Assegurar a conclusão de 70% dos processos de fiscalização a contribuintes iniciados antes de Janeiro de 2015	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	
4. Garantir a conclusão de 70% dos processos de contribuintes resultantes de PEDINT efetuados pelo BO em 2015	DF	Meta: 70% de processos concluídos Indicador: (Nº de processos concluídos em 2015/Nº total de PEDINT iniciados em 2015)*100 Atinge: 63 a 84%; não atinge: < 63 %; supera: >84%	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; 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 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 3. Atinge – (72% a 96%) Não atinge <72% Supera >96%		
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Valorizar a qualidade inspetiva assegurando a formação dos inspetores na área de equipamentos sociais.	DI/DAS	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	
2. Elaborar 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	
3. Atualizar o manual de procedimentos da Divisão de inspeção, nomeadamente, com a introdução dos procedimentos relativos à inspeção de equipamentos sociais.	DI	Meta: até 30 de Novembro. Indicador: Data de conclusão; Atinge: 15 a 30 de novembro Não atinge: > 30 de novembro Supera: < 15 de novembro	RAA	

DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Otimizar a Intervenção Social				
Objetivo Operacional *:Reorganização da Rede Respostas Sociais				
Indicador (s)*: Média ponderada do grau de concretização das ações				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
1. Avaliação das valências atípicas: Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental; Centro de Atendimento e Acompanhamento a Pessoas com Deficiência; Centro de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial, Centros de Desenvolvimento e Inclusão Juvenil; Centros de Atendimento; Centros de Atendimento e Acompanhamento Social.	DARS	Meta: até 30 de setembro. Indicador: Data de conclusão; Atinge: 01 a 30 de setembro Não atinge: > 30 de setembro Supera: < 01 de setembro	RAA	
2. Elaboração de Proposta de Reorganização das respostas sociais em função das necessidades sociais	DARS	Meta: até 30 de Novembro. Indicador: Data de conclusão; Atinge: 01 a 30 de novembro Não atinge: > 30 de novembro Supera: < 01 de novembro	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Otimizar a Intervenção Social				
Objetivo Operacional *: Redefinição do Modelo de Intervenção Social				
Indicador (s)*: Média ponderada do grau de concretização das ações				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
1. Elaboração de proposta orientadora para a implementação dos polos locais de desenvolvimento e coesão social.	DAS SMS; DAS SMN; DAS F; DAS T; NAS SM; NAS G; NAS SJ; NAS P; NAS FC, DARS	Meta: até 30 de setembro. Indicador: Data de conclusão; Atinge [15 a 30 de setembro]; Não atinge > 30 de setembro; Supera < 30 de setembro	RAA	
2. Introdução de 3000 processos familiares na aplicação informática ASSIP até Dezembro de 2015	DAS SMS; DAS SMN; DAS F; DAS T; NAS SM; NAS G; NAS SJ; NAS P; NAS FC	Meta: 3000 processos. Indicador: N.º processos introduzidos; Atinge [2700 a 3600] Não atinge < 2700 Supera > de 3600	RAA	
3. Elaboração de relatório de Avaliação da metodologia intervenção social na área de Infância e Juventude no ISSA,IPRA	DAS SMS; DAS SMN; DAS F; DAS T; NAS SM; NAS G; NAS SJ; NAS P; NAS FC; DARS	Meta: até 31 de maio. Indicador: Data de conclusão Atinge [15 a 31 de Maio] Não atinge >31 de Maio Supera < de 15 de Maio	RAA	

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

DIVISÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Elaboração de proposta para reestruturação de serviços WEB e virtuais.				
Indicador (s)*: Data da conclusão				
Meta (s)*: 1 de setembro de 2015				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Elaboração de proposta para reestruturação de serviços WEB e virtuais.	DSTI	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/06/2015 a 30/06/2015]; Não Atinge: >30/06/2015; Supera<01/06/2015		
				Custo
Análise dos servidores que atualmente são utilizados para disponibilizar aplicações web no ISSA, reestruturação dos serviços virtualizados.	NOST	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/05/2015 a 31/05/2015]; Não Atinge: >31/05/2015; Supera<01/05/2015;	PDL	
Elaboração de proposta para reestruturação de serviços WEB e virtuais	NAI, DSTI	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/06/2015 a 30/06/2015]; Não Atinge: >30/06/2015; Supera<01/06/2015	PDL	
Implementação da proposta de alteração	DSTI	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/09/2015 a 15/09/2015]; Não Atinge: >15/09/2015; Supera<01/09/2015	PDL	

DIVISÃO DE PATRIMÔNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Reorganização do Arquivo do ISSA.				
Indicador (s)*: Data da conclusão				
Meta (s)*: 30 de novembro de 2015.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reorganização do Arquivo do ISSA.		Meta: 30 de novembro. Indicador: data de conclusão Atinge: 1 a 30 de novembro Não atinge: depois de 30 de novembro Supera: antes de 1 de novembro		
Promover a elaboração de autos de abate de documentos, respeitando os procedimentos da portaria n.º 12/2014, nas áreas de contabilidade, requisições internas e de material e Recursos Humanos.		Meta: 30 de novembro. Indicador: data de conclusão Atinge: 1 a 30 de novembro Não atinge: depois de 30 de novembro Supera: antes de 1 de novembro		
Promover a triagem da documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA das ilhas de Santa Maria, Graciosa e Flores.		Meta: 31 de outubro. Indicador: data de conclusão Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro		
Eliminar a documentação existente nos serviços descentralizados do ISSA das ilhas de Santa Maria, Graciosa e Flores.		Meta: 30 de novembro. Indicador: data de conclusão Atinge: 1 a 30 de novembro Não atinge: depois de 30 de novembro Supera: antes de 1 de novembro		

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)*: (ainda não definido)				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover a uniformização da utilização do Sistema de Gestão de Correspondência.			RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Elaboração de proposta de plano de formação após a aprovação do Manual de SGC.	SE	Atinge - Apresentação até 45 dias após a aprovação do manual.		
Realização de ações de formação internas, na sequência da aprovação do Manual de SGC .	SE e NOST	Atinge – 4 ações de formação.		
Centralização da entrada de correspondência por fax, criando um circuito único de receção.	SE e NOST	Meta: 15 de dezembro Atinge – de 1 a 15 de dezembro.		

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional *: Reorganização da biblioteca do ISSA.

Indicador (s)*: Data de conclusão-

Meta (s)*: (ainda não definida)

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reorganização da biblioteca do ISSA				

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Levantamento das espécies bibliográficas existentes.	SE	Atinge – de 15 a 30 de novembro		

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional *: Apresentar relatório de controlo trimestral, por Departamento, do consumo de materiais de armazém.

Indicador (s)*: Data de conclusão.

Meta (s)*: Até ao 15.º dia útil seguinte ao final do trimestre.

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Apresentar relatório de controlo trimestral, por Departamento, do consumo de materiais de armazém.				

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Apresentar relatórios de controlo trimestral, por Departamento, do consumo de materiais de armazém.	NCP	<p>Não atinge se apresentar o relatório depois do 18.º dia.</p> <p>Atinge se apresentar o relatório entre o 12.º e 17.º dia útil.</p> <p>Supera se apresentar o relatório até ao 11.º dia útil.</p>		

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: : Garantir a eficiência dos serviços.

Objetivo Operacional *: Promover contagens físicas do material de expediente.

Indicador (s)*: Número de contagens efetuadas.

Meta (s)*: 2 contagens.

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover contagens físicas do material de expediente.			RAA	

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Efetuar contagem do material existente nos 3 armazéns (Angra do Heroísmo, Horta e Ponta Delgada), de modo a efetuar controlo de consumos e stock	NCP, SE, NGP	Não atinge - Menos de 2 contagens; Atinge - 2 contagens; Supera – 3 ou mais contagens.		

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)*: (ainda não definido)

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover a melhoria da gestão do património do ISSA.		Meta: 31 de outubro. Indicador: data de conclusão Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro	RAA	

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Atualizar o inventário de todos os bens móveis do ISSA na Horta.		Meta: 31 de outubro. Indicador: data de conclusão Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de outubro		
Instruir o procedimento de alienação dos imóveis do ISSA.		Meta: 30 de Setembro. Indicador: data de conclusão Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de Setembro		
Elaboração de proposta para uniformização de procedimentos na gestão de viaturas.		Meta: 30 de Setembro. Indicador: data de conclusão Atinge: [1 a 31 de outubro] Não atinge >31 de outubro Supera < 1 de Setembro		

DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E APOIO JURÍDICO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços.				
Objetivo Operacional *: Dotar os trabalhadores do NAJ das competências necessárias à intervenção no âmbito da elaboração e registo oficioso de declarações de remuneração.				
Indicador (s)*: Data da conclusão				
Meta (s)*: 1 de setembro de 2015				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Dotar os trabalhadores do NAJ das competências necessárias à intervenção no âmbito da IT 87.DI(02) – “elaboração e registo oficioso de declarações de remuneração.”		Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/09/2015 a 30/09/2015]; Não Atinge: >30/09/2015; Supera<01/09/2015		
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Promover a formação dos trabalhadores do NAJ nas áreas relevantes para a sua intervenção no âmbito da IT 87.DI(02) – “elaboração e registo oficioso de declarações de remuneração.”	DRHAJQ/ DPC	Indicador: Data da conclusão Atinge: [01/09/2015 a 30/09/2015]; Não Atinge: >30/09/2015; Supera<01/09/2015	PDL	

NÚCLEO DE PLANEAMENTO, ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a uniformização de procedimentos de trabalho no âmbito do DGFOC				
Objetivo Operacional *: Elaboração dos procedimentos de trabalho e adequação dos impressos utilizados de acordo com os critérios de formatação em vigor no ISSA				
Indicador (s)*: Percentagem de fluxogramas e procedimentos formatados, em determinado número de dias uteis, face ao total disponibilizado pelo departamento do DGFOC				
Meta (s)*: Disponibilizar, para aprovação superior, 75% da documentação facultada pelo DGFOC em 10 dias uteis.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Através dos procedimentos apresentados pelo DGFOC definir/elaborar as respetivas instruções de trabalho e circuitos	NPOC	Indicador: Percentagem da documentação formatada em dias uteis Meta: 75% Atinge: [68% a 90%]; Não Atinge: <68%; Supera>90%;	ISSA, IPRA.	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos

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 até à disponibilização dos dados

Meta (s)*: Divulgação de todos os indicadores disponíveis em menos de 45 dias úteis, após o último dia útil do mês a que os dados se referem

Projetos**

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Dotar o ISSA da capacidade de resposta atualizada mensal, 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 mensais Meta: 45 dias uteis Atinge: [36 a 50 dias uteis]; Não Atinge: >50 dias uteis; Supera<36 dias;		

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)*: 50% dos processos implementados				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Criar os procedimentos e instruções de trabalhos	DGFOC/NPOC	Atinge: De 40% a 50% Não Atinge: < 40% Supera: > 50% (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 do Manual de Controlo Interno do ISSA / DGFOC				
Indicador (s)*: Data de conclusão.				
Meta (s)*: 01.11.2015				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Identificar as áreas de risco;		Atinge – apresentação do manual de 2 até 30 de novembro 2015		
2. Criar o manual de controlo interno;	DGFOC	Não atinge – apresentação do manual depois 30 novembro 2015		
3. Aprovação do manual de controlo interno.	DGFOC	Supera – apresentação do manual até 1 novembro de 2015-01-21(considera-se evidência a data de envio, via SGC, para aprovação superior do SCI)		
	CD			

NÚCLEO DE PROCESSO EXECUTIVO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
Objetivo Operacional : Promover o esclarecimento dos contribuintes				
Indicador (s) : N.º de sessões de esclarecimento promovidas				
Meta (s): 2 sessões de esclarecimento				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Informar e Apoiar os Contribuintes	NPE/NPC	N.º de sessões de esclarecimento promovidas	ISSA-IPRA (PD, AH e Horta)	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Promover sessões de esclarecimento internas	NPE/NPC e entidades a definir, como por exemplo Câmara do Comércio, Juntas de Freguesia,...	Atinge: De 1 a 2 Não Atinge<1 Supera: 2 (considera-se evidência a promoção de sessão, com registo em SGC, até 31/12/2015)	(ISSA-IPRA (PD, AH e Horta)	
Promover sessões de esclarecimento com entidades externas	NPE/NPC e entidades a definir, como por exemplo Câmara do Comércio, Juntas de Freguesia,...	Atinge: De 1 a 2 Não Atinge<1 Supera: 2 (considera-se evidência a promoção de sessão, com registo em SGC, até 31/12/2015)	(ISSA-IPRA (PD, AH e Horta)	

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				
Projetos**				
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)	
Iniciativas/Ações ***				
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: 7 dias Atinge [60 a 83 dias] não atinge >83 dias Supera: < 60 dias	ISSA-IPRA (PD, AH e Horta)	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional : Definição de critérios no âmbito de procedimentos judiciais e extrajudiciais de regularização de dividas à segurança social				
Indicador (s)*: Data de conclusão.				
Meta (s): 30 de novembro				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a eficiência e a heterogeneidade aquando do tratamento dos processos	NPE/NPC	Data de Conclusão	ISSA-IPRA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Apresentação de proposta para processos de insolvência, Processo Especial de Revitalização (PER) e Processo Crime	NPE/NPC	Indicador: Data de implementação Meta: 30 de Novembro Atinge: [01 a 30 de novembro]; não atinge: > 30 novembro; supera: < 01 de novembro;	ISSA-IPRA	
Apresentação de proposta para Procedimentos Extrajudiciais de Conciliação (PEC) e SIREVE	NPE/NPC	Indicador: Data de implementação Meta: 30 de Novembro Atinge: [01 a 30 de novembro]; não atinge: > 30 novembro; supera: < 01 de novembro;	ISSA-IPRA	