

PLANO DE ATIVIDADES 2017

DEPARTAMENTO DE PRESTAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

DIVISÃO DE CONTRIBUIÇÕES

Plano de Ação 2017				
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; Número de processos crime concluídos com elaboração de relatório final; proceder à análise e correção das contas correntes das contribuintes remetidas pelo DGFOC				
Meta (s)*: 60%; 8 dias; 80%, 75%				
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: 60% Atinge - [54%;72%]; Não atinge <54% Supera>72% (N.º erros das remunerações corrigidos / N.º de erros das remunerações entradas) *100	AH, PDL	
Assegurar 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 no prazo estabelecido	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	% de Certidões de Dividas remetidas á mandatária do ISSA, IPRA, no prazo máximo estabelecido. (Ref= 8 dias seguidos) Meta: 80% Atinge: [72% a 96%]; Não atinge: <72%; Supera:>96%	AH, PDL	

		(Total de Certidões de Divididas remetidas á mandatária do ISSA, IPRA, dentro do prazo / Total Certidões de Divididas remetidas á mandatária do ISSA, IPRA) *100)		
Assegurar a conclusão de 80% de processos crime com elaboração de relatório final	Divisão de Contribuições	Numero total de processos crimes concluídos com elaboração de relatório final / Número total de processos crimes*100 Meta: 80% Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:> 96%	AH, PDL	
Proceder à análise e correção das contas correntes dos contribuintes constantes das listagens remetidas pelo Departamento de Gestão Financeira, Orçamento e Conta	Núcleo de Processamento de Contribuições	Indicador: Percentagem de contas correntes corrigidas dos contribuintes constantes das listagens remetidas pelo Departamento de Gestão Financeira, Orçamento e Conta Meta: 75% Atinge: [68% a 90%]; não atinge: <68%; supera:> 90%		

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Assegurar o tempo máximo de resposta a pedidos de contribuintes				
Indicador (s)*: Tempo médio de conclusão; Tempo médio de Instrução de processos de CO; Tempo médio de registo das contestações				
Meta (s)*: 6 dias; 70 dias uteis; 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: 80% 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	
Assegurar a qualidade, eficiência no tratamento dos processos de contraordenação	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	Tempo médio de Instrução de processos de CO Meta: 70 dias uteis Atinge - [56;77]; Não atinge:> 77 Supera: <56 (Somatório de tempos de instrução de processos de CO/ N.º de Processos de CO)	AH, PDL	
Garantir o registo atempado das contestações dos contribuintes a contar da data de receção do documento bem como fornecer todas as informações tidas por relevantes para a instrução dos processos de Contraordenação	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	

DIVISÃO DE PRESTAÇÕES DIFERIDAS

Plano de Atividades- 2017				
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 – 37; Pensão de invalidez - 110; Benefícios por morte - 21				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reduzir o tempo médio de atribuição das prestações diferidas	DPD	Tempo Médio de Conclusão	ISSA-IPRA AH	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio 37 dias para o deferimento dos processos de Pensão de Velhice (agregado RESSA, Regime não contributivo, área nacional e internacional).	NPPIVVI	Indicador: Tempo médio de conclusão Meta: 37 dias Atinge [30 a 41 dias]; Não atinge > 41 dias; Supera < 30 dias.	ISSA-IPRA AH	
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	Indicador: Tempo médio de conclusão Meta: 110 dias Atinge: [88;121] dias; Não atinge: > 121 dias; Supera: < 88 dias.	ISSA-IPRA AH	
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	

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou 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.	NPPIVVI	Tempo Médio de Conclusão Meta: 58 dias Atinge: [46;64] dias; Não atinge:> 64 dias; Supera:< 46 dias.	ISSA-IPRA AH	
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Reduzir, até 30 de abril, 80% o número de processos de pensão de invalidez e complemento por dependência, pendentes de decisão da CVIP a 1 de janeiro de 2017 (nessa data existiam 874 processos pendentes)	NPPIVVI	Número de processos pendentes Meta: reduzir 80% pendentes até 30 de abril Atinge: ≤ 20% pendentes a 30 de abril Não atinge:> 20% pendentes a 30 de abril Supera: 0 pendentes a 30 de abril	ISSA-IPRA AH	
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reduzir, até 31 de maio, 70% o número de processos de pensão de invalidez e complemento por dependência, apresentados em 2016, na ilha Terceira, pendentes de exame do médico relator. (existem 298 processos pendentes)	NPPIVVI	Número de processos pendentes Meta: reduzir 70% pendentes até 31 de maio Atinge: ≤ 20% pendentes a 31 de maio Não atinge:> 20% pendentes 31 de maio Supera: ≤ 10% pendentes a 31 de maio	ISSA-IPRA AH	

Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Assumir uma Ação pró-ativa perante os beneficiários e contribuintes				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*: Harmonização de ofícios – 31.12.2017; Tratamento de correspondência devolvida – 30.06.2017; Elaboração do manual do COMPAMID – 31 de dezembro				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar a comunicação com os benefícios e pensionistas e divulgação procedimentos	DPD	Data da conclusão	ISSA-IPRA AH	
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Harmonizar, até 31.12.2017, todos os ofícios manuais do NPPIVVI de acordo com os modelos nacionais e as especificidades da RAA.	NPPIVVI	Data de conclusão Meta: 31 de dezembro Atinge: 31 de dezembro Não atinge: >31 de dezembro Supera <30 de novembro	ISSA-IPRA AH	
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir o tratamento de toda a correspondência devolvida do Complemento Regional de Pensão no âmbito da prova de rendimentos e residência e da declaração anual para fins de IRS.	NPPSCR	Data de conclusão Meta: 3 meses após a data fim das provas de rendimento Atinge: até 3 meses após a data fim das provas de rendimento. Não atinge: > 3 meses após a data fim das provas de rendimento, ou seja, 4 meses Supera: < 3 meses após a data fim das provas de rendimento	ISSA-IPRA AH	
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Uniformizar procedimentos e facilitar a integração de novos utilizadores da aplicação do COMPAMID, elaborando um manual de procedimentos e de perguntas frequentes para disponibilização na Intranet.	NPPSCR	Data de conclusão Meta: 31 de dezembro Atinge: 31 de dezembro Não atinge:>31 de dezembro Supera: <30 de novembro	ISSA-IPRA AH	

DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME PREVIDENCIAL

Plano de Ação 2017				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional : Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações pecuniárias dos regimes de segurança social				
Indicador (s)*: Tempo médio de conclusão dos processos de subsídio de desemprego e subsídio por cessação de atividade profissional/MOE				
Meta (s)*: 11 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir tempos médios de conclusão de processos de desemprego	NDSE-PJ	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento subsídio de desemprego e a data de registo na base de dados, aferido mensalmente.	NDSE-	Tempo médio de conclusão Meta: 5,5 dias Atinge [4 a 6 dias] Não atinge > 6 dias Supera < 4 dias	PDL	
Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento subsídio por cessação de atividade Profissional/MOE e a data de registo na base de dados, aferido mensalmente.	NDSE-	Tempo médio de conclusão Meta: 16 dias Atinge: [13; 18 dias] Não atinge: > 18 dias Supera: < 13 dias	PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Garantir a celeridade e eficácia na atribuição de prestações				
Indicador (s)*Tempo médio de tratamento dos processos de Proteção Jurídica				
Meta (s)*: ; 25 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar o desempenho na atribuição de proteção jurídica.	NDSE-PJ	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento de Proteção Jurídica, a contar da data de entrada do requerimento, descontando o tempo de audiência prévia	Proteção Jurídica	Indicador: tempo médio de conclusão Meta: 25 dias Atinge - [21;28] Não atinge - > 28 dias Supera < 20 dias	Horta	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: : GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional : Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações pecuniárias dos regimes de segurança social				
Indicador (s)*: Tempo médio de conclusão dos processos de subsidio parental regime previdencial				
Meta (s)*: 10 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir tempos médios de conclusão de processos de subsidio parental regime social	NDM	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir um tempo médio de dias para conclusão dos processos de subsídio parental regime geral (não social).	NDM	Tempo médio de conclusão Meta: 7 dias Atinge [6 a 8 dias] Não atinge > 8 dias Supera: < 6 dias	PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: : GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Assegurar o tempo médio de resposta aos pedidos/ reclamações				
Indicador (s)* Tempo médio de resposta				
Meta (s)*: 8 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de resposta aos pedidos/ reclamações dos beneficiários	NDM	Tempo médio de resposta às reclamações sendo descontado o tempo com eventuais diligências complementares e contabilizados apenas dias úteis. Meta: 8 dias Atinge de [6 a 9 dias] Não atinge >9 dias Supera < de 6 dias	PDL	

DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME SOLIDARIEDADE E PROTEÇÃO FAMILIAR

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

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

Objetivo Operacional *: Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de prestações familiares (com exceção do SEE)

Indicador: Tempo médio de registo

Meta (s): Registrar e decidir os requerimentos de RSI no prazo de 30 dias a contar da data de entrada do requerimento

Iniciativas/Ações **

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir o tempo médio de conclusão dos processos de prestações familiares (com exceção dos SEE) em menos de 30 dias	Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	Indicador: tempo médio entre o registo e a conclusão Meta: Prazo de 25 dias para registo e conclusão dos requerimentos Fórmula: Atinge [20 a 28 dias]; Não atinge > 28 dias; Supera < 20 dias.	PDL	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

Objetivo Operacional *: Melhorar a qualidade do serviço prestado através da disponibilização de informação aos beneficiários em formato Flyer (RSI/CSI Prestações Familiares)

Indicador: Data de conclusão da elaboração do Flyer

Meta (s): Elaboração dos Flyers até 31 de outubro de 2017

Iniciativas/Ações **

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar a qualidade do serviço prestado através da disponibilização de informação aos beneficiários em formato Flyer (RSI/CSI/Prestações Familiares)	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade e Núcleo do Subsistema de Proteção familiar.	Indicador: data de conclusão da elaboração do Flyer Meta: Elaboração do Flyer até 30 de setembro de 2017. Atinge: Entrega do Flyer de 30 de setembro a 31 de outubro; Não atinge: Entrega do Flyer depois de dia 31 de outubro; Supera: entrega do flyer antes do dia 30 de setembro	PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Promover a articulação com os núcleos de atendimento de forma a uniformizar procedimentos, no âmbito do RSI				
Indicador (s)*: N.º de reuniões por videoconferência;				
Meta (s)*: Realização de 2 videoconferências;				
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 NPSPF	Núcleo de Prestações 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	

DIVISÃO DE ENQUADRAMENTO

Plano de Ação 2017				
Objetivo Estratégico: GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
Objetivo Operacional *: Assegurar a produtividade em Identificação e Qualificação.				
Indicador (s)*: Data de implementação				
Meta (s)*: 31 de outubro de 2017				
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
Efetuar compilação de legislação e levantamento dos procedimentos em matéria de inscrição e qualificação de trabalhadores e Entidades Empregadoras, procedendo à sua codificação em Instruções de Trabalho.	Divisão de Enquadramento	Indicador: Data de implementação Meta: 31 de outubro de 2017 para TCO's e MOE's, 1º emprego e desemprego de longa duração); Atinge: [15 a 31 de outubro]; não atinge: > 31 outubro; supera: < 15 de outubro;	Horta	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
Objetivo Operacional *: Garantir o tratamento e resposta atempada a pedidos dos beneficiários em matéria de relações internacionais				
Indicador (s)*: tempo médio de resposta às solicitações				
Meta (s)*: 10 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de resposta na análise e instrução para despacho superior dos processos de relações internacionais	Divisão de Enquadramento	Tempo médio	Horta	
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de resposta na análise e instrução para despacho superior dos processos de relações internacionais nas áreas de Desemprego (formulários U1 e U2) Saúde e Doença (formulários S1, E121, BR 13) das terminações da sua responsabilidade, incluindo pedidos de emissão ou de receção para tratamento.	Divisão de Enquadramento	Indicador: 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 informação /nº total de despachos em SGC. Avaliado mensalmente. Atinge – 8 a 11 dias Não atinge – superior a 11 dias Supera – inferior a 8 dias	Horta	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
Objetivo Operacional *: Garantir o acompanhamento personalizado e tratamento atempado e preventivo das qualificações das Entidades Empregadoras.				
Indicador (s)*: % de Entidades Empregadoras acompanhadas com sede em determinadas ilhas.				
Meta (s)*: 90 % em cada trimestre.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o acompanhamento personalizado das Entidades Empregadoras verificando e corrigindo as qualificações existentes.	Divisão de Enquadramento	Percentagem de Entidades Empregadoras acompanhadas em cada trimestre.	Horta	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Analisar as qualificações de TCO's e MOE's das maiores Entidades Empregadoras da Ilha do Faial, Pico, Flores e Corvo (Listagem fornecida pelo II, IP), verificando se os MOE's continuam a reunir as condições para isenção e se existem qualificações abertas de TCO's sem descontos, alterando Classificações de Regime e Taxas contributivas, que estejam erradas, com notificação à EE, ou solicitando esclarecimentos às Entidades Empregadoras, sempre que necessário.	Divisão de Enquadramento	Indicador: Percentagem das Entidades Empregadoras analisadas (listagem fornecida pelo II, IP) Meta: Entre 90 % a 100 % em cada trimestre. Avaliado trimestralmente, até ao dia 15 do mês seguinte ao fim do trimestre. Atinge – 80 % a 90 % Não atinge – inferior a 80 % Supera – superior a 90 %	Horta	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
Objetivo Operacional *: Melhorar os prazos de tramitação dos requerimentos das Entidades Não Empregadoras (PAA's e TI's).				
Indicador (s)*: % de registos de entrada trabalhados no prazo máximo de 30 dias.				
Meta (s)*: 80 % dos registos trabalhados em 30 dias..				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar os índices de conclusão dos processos administrativos das Entidades Não Empregadoras	Divisão de Enquadramento	Percentagem de processos concluídos no prazo de 30 dias.	Horta	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar os índices de conclusão dos processos administrativos de qualificação de TI's e PAA's que se encontram pendentes em sede de audiência prévia ou a aguardar a entrega de documentação solicitada, elaborando informação para despacho superior.	Divisão de Enquadramento	Indicador: Encerrar SGC's com data de instauração a partir de 01-01-2017, no prazo máximo de 30 dias a contar da notificação da audiência prévia ou notificação para apresentação de documentos, pedidos de informações. Avaliado mensalmente. Meta: 80 % dos SGC's em 30 dias Supera – 80 % dos SGC's mensais encerrados dentro do prazo de 30 dias. Atinge – entre 70 a 80 % dos SGC's. Não atinge – inferior a 70 %	Horta	

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E INSPEÇÃO

ATENDIMENTO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Indicador (s)*: Média ponderada do grau de concretização das ações A1(30%), A2(40%), A3 (30%)				
Meta (s)*:80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Desenvolver as competências dos colaboradores do atendimento	DAI DPD DRH	Média aritmética do grau de concretização das ações	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 DPC	Meta: 4 reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento Indicador: Nº de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento realizadas Atinge - [4 a 5]; Não atinge: <4 ; Supera: > 5	RAA	
2. Realizar reuniões periódicas entre colaboradores do atendimento e respetivas chefias.	Núcleos de Atendimento	Meta: 15 reuniões Indicador: Nº de reuniões executadas Atinge: [14a18]; Não atinge: <14; Supera: >18	RAA	
3. Valorizar a ação do coordenador do atendimento	DAI DRH DPC	Meta: 60% de coordenadores com formação/sessões esclarecimento/reuniões de trabalho Indicador: (Nº de coordenadores com formação/Nº total de coordenadores) *100 Atinge - [54%; 72%]; Não atinge <54%; Supera: > 72%	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização das quatro ações deste objetivo operacional				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Prestar atendimento adequado	Núcleos de Atendimento	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Aferir níveis de produtividade no atendimento geral	Núcleos de Atendimento	Nº de atendimentos mensais/média de diária de RH por mês, para aferir nº de atendimentos realizados por colaborador e por mês de trabalho. Meta: 70% Indicador: Percentagem de serviços com produtividade aferida mensalmente. Atinge - [63%;84%]; Não atinge <63% Supera >84%	RAA	
Garantir a recolha estatística dos dados relativos ao atendimento e disponibilizá-la na intranet	Núcleos de atendimento	Meta: até ao dia 10 do mês seguinte Indicador: data de disponibilização; Atinge: entre 8 e 11 do mês seguinte Não atinge: depois de 11 do mês seguinte Supera: antes de 8 do mês seguinte		
Garantir que o tempo médio de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 10 minutos	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	Meta: 10 minutos Indicador: Tempo em minutos Atinge: entre 8 e 11 minutos Não atinge > 11 minutos Supera: < 8 minutos	AH; PV; PD; RG; Faial; Rabo de Peixe; Vila Franca e Lagoa	
Garantir que o tempo máximo de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 55 minutos.	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	Meta: 55 minutos Indicador: tempo em minutos Atinge – entre 44 m e 61 m Não atinge > 61 m; Supera < 44m	AH; PV; PD; RG; Faial; Rabo de Peixe, Vila Franca e Lagoa	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização das quatro ações deste objetivo operacional				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir maior eficácia e eficiência no atendimento através da disponibilização aos atendedores de ferramentas de trabalho	Núcleos de Atendimento	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a atualização sistemática de formulários utilizados nos núcleos de atendimento	Núcleos de atendimento e NPOC	Meta: 3 dias úteis seguintes à publicação/aprovação da nova versão. Indicador: Nº de dias úteis Atinge: [2 e 4 dias úteis] Não atinge: > 4 dias úteis Supera: < 2 dias úteis		
Promover de forma sistemática a recolha de notícias e informação relevante para o atendimento, compilando-a mensalmente para divulgação integrada	Núcleos de atendimento	Meta: até ao dia 10 do mês seguinte Indicador: data de disponibilização; Atinge: Entre 8 e 11 do mês seguinte Não atinge: depois de 11 do mês seguinte Supera: antes de 8 do mês seguinte		

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização das três ações deste objetivo operacional				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Otimizar o processo de gestão de reclamações	Unidades de Atendimento	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações da responsabilidade do atendimento	DAI	Meta: Resposta em 6 dias. Indicador: Tempo médio de resposta; Atinge - [5 a 7] Não atinge >7 Supera <5	RAA	

DIVISÃO DE INSPEÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
Objetivo Operacional *: Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização das ações de A1 a A5				
Meta (s)*: 80% do grau de concretização				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva		Média aritmética do grau de concretização das ações		
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Assegurar a conclusão dos processos de fiscalização a Contribuintes	DI	Meta: 750 processos concluídos Indicador: Nº de processos concluídos Atinge - [675 a 900]; Não atinge <675; Supera > 900	RAA	
2. Garantir o apuramento de contribuições nos processos de fiscalização a contribuintes no valor de 500.000 €	DI	Meta: 500.000,00 € Indicador: Valor de contribuições apuradas Atinge- (450.000,00€ a 600.000,00€); Não atinge<450.000,00€; Supera - > 600.000,00€		
3. Assegurar um tempo médio de 125 dias para a conclusão de processos de contribuintes iniciados por denúncia	DI	Meta:125 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [100 dias a 138 dias]; Não atinge >138 dias; Supera <100 dias	RAA	
4. Assegurar a conclusão de 70% dos processos de fiscalização a contribuintes iniciados antes de Janeiro de 2017	DF	Meta: 70% processos concluídos Indicador: (Nº de processos concluídos iniciados antes de 2015/Nº total de processos iniciados antes de 2015)*100; Atinge: 63 a 84%; não atinge: < 63 %; supera: >84%	RAA	
5. Assegurar um tempo médio de 50 dias para a conclusão de processos de contribuintes resultantes de PEDINT efetuados por BO.	DF	Meta: 50 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [40 a 55]; Não atinge> 55 dias Supera <40 dias	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
Objetivo Operacional *: Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações				
Indicador (s)*:: Média aritmética do grau de concretização das ações de A1 a A4				
Meta (s)*: 80% do grau de concretização				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações	DI;DPC	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Assegurar a conclusão de processos de fiscalização a beneficiários	DI	Meta: 1800 processos concluídos Indicador: Nº de processos concluídos Atinge - [1620 a 2160]; Não atinge <1680 Supera >2160	RAA	
2. Assegurar um tempo médio de 60 dias para a conclusão de processos de beneficiários resultantes de denúncias.	DI	Meta: 60 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [48 a 66] Não atinge >66 Supera <48	RAA	
3. Assegurar um tempo médio de 40 dias para a conclusão de processos de beneficiários resultantes de PEDINT efetuados por BO.	DI	Meta: 40 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [32 a 44]; Não atinge > 44 dias Supera <32 dias	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a proteção e inclusão social				
Objetivo Operacional *: Garantir a qualidade na fiscalização a Equipamentos Sociais.				
Indicador (s)*: Média aritmética do grau de concretização das ações de A1 a A6				
Meta (s)*: 80% do grau de concretização				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais		Média aritmética do grau de concretização das ações		
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Assegurar um tempo médio de 180 dias para a conclusão de processos de equipamentos sociais	DI	Meta:180 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [144 dias a 198 dias]; Não atinge >198 dias; Supera <144 dias		
2. Realizar reuniões periódicas no âmbito dos equipamentos sociais	DI	Meta: 4 reuniões Indicador: Nº de reuniões executadas Atinge: [3 a 5]; Não atinge: <3; Supera: >5		

DEPARTAMENTO AÇÃO SOCIAL

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Otimizar a intervenção social				
Objetivo Operacional : Potenciar a inclusão dos grupos mais vulneráveis e apostar no desenvolvimento e coesão 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
Consolidar a implementação do Polo Local de Desenvolvimento e Coesão Social dos Concelhos de Lagoa e Vila Franca	DAS SM SUL DARS	META: Realização de 8 reuniões com os parceiros INDICADOR: Número de reuniões realizadas Atinge- realização de 8 reuniões Supera- realização de 16 ou mais reuniões não atinge- inferior a 8 reuniões	Concelhos de Lagoa e Vila Franca	
Consolidar a implementação do Polo Local de Desenvolvimento e Coesão Social dos Concelhos da R. Grande	DAS SM NORTE DARS	META: Realização de 8 reuniões com os parceiros INDICADOR: Número de reuniões realizadas Atinge- realização de 8 reuniões Supera- realização de 16 ou mais reuniões não atinge- inferior a 8 reuniões	Concelho da Ribeira Grande	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Realizar um encontro de Sopas Tradicionais - “Santas Sopas”	ISSA e SCM da Ribeira Grande	META: Realização do evento INDICADOR: Número de encontros realizados Atinge- realização entre 9 e 30 de abril não atinge- realização superior a 30 de abril Supera- realização entre 1 e 8 de abril	Ribeira Grande/ S. Miguel	
Realizar um Workshop -Refeições Saudáveis - no âmbito do Polo Local de Desenvolvimento e Coesão Social do Concelho da Ribeira Grande.	DAS S MIGUEL NORTE	META: Realização de um evento INDICADOR: Data da realização do workshop Atinge- realização entre 22 de junho e 31 de julho não atinge- realização superior a 31 de julho Supera- realização entre 1 e dia 22 de junho		

Realizar o almoço convívio nas Caldeiras da Ribeira Grande – no âmbito do Projeto ECOS.	DAS SM NORTE	META: Realização de um evento INDICADOR: Data da realização do encontro Atinge- realização entre 4 de julho e 31 de julho não atinge- realização superior a 31 de julho Supera- realização entre 1 e dia 4 de julho	Ribeira Grande/ S. Miguel	
Implementar o Projeto de desenvolvimento comunitário : “ <i>Uma abordagem ecológica da promoção do Sucesso Escolar</i> ”, no Concelho de Lagoa.	ISSA; ISPA; DRE	META: Realização do projeto INDICADOR: Número de reuniões realizadas Atinge- realização entre 9 a 10 reuniões não atinge- realização inferior a 9 reuniões Supera- realização de mais de 30 reuniões	Lagoa/ S. Miguel	
Comemorar do Dia Mundial do Teatro.	ISSA Câmara Municipal da Horta	META: comemoração do evento INDICADOR: Data da realização do evento Atinge- realização entre 27 de março e 27 de abril não atinge- realização superior a 27 de abril Supera- realização entre 20 e dia 27 de março	Faial	
Promover a formação aos colaboradores na área do coaching	ISSA Centro Terapia Familiar	META: promover ações de formação INDICADOR: Data da realização das sessões Atinge- de 1 a 31 de outubro não atinge- superior a 31 de outubro Supera- inferior a 1 de outubro	Faial	
Promover ações de formação na área da educação para a poupança;	Equipa da UATE/ ISSA Câmara Municipal da Horta	META: Realização de uma ação de formação INDICADOR: Data de conclusão da ação de formação Atinge- realização entre 9 e 25 de maio não atinge- realização superior a 25 de maio Supera- realização entre 15 e 25 de maio	Faial	
Realizar encontro dos CATL – S. Miguel;	DARS	META: Realização do evento INDICADOR: Data de conclusão do evento Atinge- realização do encontro entre 7 e 31 de julho não atinge- realização superior a 31 de julho Supera- realização entre 1 e 7 de julho	S. Miguel – Terceira - Sta. Maria	
Realizar o VII Encontro das famílias, na Lagoa;	DARS	META: Realização do evento INDICADOR: Data de conclusão do evento Atinge- realização do encontro entre 13 e 31 de maio não atinge- realização superior a 31 de maio Supera- realização entre 1 e 13 de maio	Lagoa/ S. Miguel	

Realizar ações de Sensibilização sobre respostas sociais destinadas a Pessoas Idosas	DARS e DAS	META: Realização de ações de sensibilização INDICADOR: número ações realizadas Atinge- realização de 17 sessões não atinge- realização de menos de 17 sessões Supera- realização superior a 22 sessões	S. Miguel	
Realizar concurso “Miss e Mister Senior.	DARS	META: Realização do evento INDICADOR: Data de realização do evento Atinge- realização do concurso entre 5 e 20 de outubro não atinge- realização superior a 20 de outubro Supera- realização entre 1 e 7 de outubro	S. Miguel	
Celebração do Dia Internacional da Mulher no âmbito das atividades do Pólo Operacional da RAIMSR.	DARS	META: Realização do evento INDICADOR: Data de realização do evento Atinge- realização do concurso entre 8 e 20 de março não atinge- realização superior a 20 de março Supera- realização entre 1 e 8 de março	S. Miguel	
Promover sessões de esclarecimento internas entre o DAS e o DPC	DARS- DAS	META: Realização das sessões INDICADOR: número de sessões realizadas Atinge- realização de 2 sessões de esclarecimento não atinge- inferior a 2 sessões Supera- superior a 2 sessões	S. Miguel	

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E APOIO JURÍDICO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Melhoraria do desempenho da SRH				
Objetivo Operacional : Melhorar a construção do processo individual e os procedimentos da responsabilidade da SRH				
Indicador (s)*: Número de reuniões realizadas pelo Coordenador da SRH para melhorar a construção do processo individual; Número de propostas apresentadas de melhoria dos procedimentos/circuitos da SRH				
Meta (s)*: Realização de reuniões para melhorar a construção do processo individual; Apresentação de propostas de melhoria dos procedimentos/circuitos da SRH				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar a construção do processo individual e os procedimentos da responsabilidade da SRH	DRHAJ SRH	N.º de reuniões realizadas; n.º de propostas apresentadas	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Realização de reuniões (promovidas pelo Coordenador da SRH) para melhorar a construção do processo individual	SRH	N.º de reuniões realizadas Meta: 2 reuniões Atinge: = 2 reuniões Não atinge: < 2 reuniões Supera: > 2 reuniões	PDL	
Apresentação de propostas de melhoria dos procedimentos/circuitos da SRH	DRHAJ SRH	N.º de propostas apresentadas Meta: 1 proposta Atinge: = 1 proposta Não atinge: < 1 proposta Supera: > 1 propostas	PDL	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Melhorar o controlo dos registos de estatutos e de eleições das IPSS e Misericórdias				
Objetivo Operacional : Melhorar os sistemas de controlo dos registos de estatutos e de eleições das IPSS e Misericórdias				
Indicador (s)*: Periodicidade de atualização do ficheiro				
Meta (s)*: Atualização do ficheiro pelo menos uma vez por mês				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar os sistemas de controlo dos registos de estatutos e eleições das IPSS e Misericórdias	DRHAJ NAJ	Periodicidade de atualização do ficheiro	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Corrigir e manter atualizado o ficheiro onde se encontram as referências aos registos de estatutos e eleições das IPSS e Misericórdias	DRHAJ NAJ	Meta: Atualização do ficheiro pelo menos uma vez por mês Atinge: Atualização uma vez por mês Não atinge: Atualização < uma vez por mês Supera: Atualização > uma vez por mês	PDL	

Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação

Plano de Ação					
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência do serviço					
Objetivo Operacional *: Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao ISSA, IPRA					
Indicador (s)*: Solicitações respondidas dentro do prazo/total de solicitações					
Meta (s)*: 80%					
Projetos**					
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo	
Iniciativas/Ações ***					
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo	
Assegurar resposta atempada às necessidades de informação estatística endereçadas ao ISSA, IPRA	NPOC	Meta 80% Atinge [72% a 96%] Não atinge < 72% Supera: > 96%			

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência do serviço

Objetivo Operacional *: Garantir a atualização do quadro de indicadores estatísticos referentes à atividade do ISSA, IPRA

Indicador (s)*: Data do envio do email

Meta (s)*:

Projetos**

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

Iniciativas/Ações ***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a atualização, monitorização e divulgação mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA	NPOC	Indicador: N.º de dias úteis até à disponibilização de todos os dados mensais Meta: 43 dias uteis Atinge: [34 a 47 dias uteis]; Não Atinge: >47 dias uteis; Supera<34 dias;		
Disponibilizar, junto do DAI, até ao 5º dia útil do mês seguinte os dados e síntese estatística referente ao Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento do mês anterior		Indicador: N.º de dias úteis até à disponibilização de dos dados mensais Meta: 5 dias uteis Atinge: [4 a 6 dias uteis]; Não Atinge: >6 dias uteis; Supera<4 dias;		

Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência do serviço				
Objetivo Operacional *: Assegurar a atualização permanente dos procedimentos, circuitos e fluxogramas do ISSA, IPRA				
Indicador (s)*: Solicitações que são respondidas dentro do prazo (que dependam apenas da intervenção do NPOC) /total de solicitações				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar que, mensalmente, 80% dos fluxogramas/procedimentos ou circuitos que solicitam a intervenção (e dependam apenas do NPOC) tenham resposta dada por parte deste Núcleo.	NPOC	Meta 80% Atinge [72% a 96%] Não atinge < 72% Supera: > 96%		

DIVISÃO DE SISTEMAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Implementação do VOIP				
Objetivo Operacional : Implementação e Configuração dos equipamentos VOIP				
Indicador (s)*: Número de dias para a conclusão desde a instalação ao 1º apoio				
Meta (s)*: 30 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Implementação VOIP	NOST	Indicador: Tempo médio de conclusão	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Instalação e configuração dos equipamentos e consequente 1º apoio à utilização	NOST	Meta: 30 dias Atinge: [24;33] dias; Não atinge: >33 dias; Supera: < 24 dias.	RAA	

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Implementação da aplicação atendimento por marcação				
Objetivo Operacional : Desenvolvimento da aplicação atendimento por marcação				
Indicador (s)*: Número de dias para a conclusão desde a data da reunião de definição de requisitos à data da disponibilização da aplicação junto da DAI				
Meta (s)*: 25 dias				
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Desenvolvimento da aplicação (definição dos requisitos, desenvolvimento técnico e implementação da aplicação)	NAI	Meta: 25 dias Atinge: [20;28] dias; Não atinge: >28 dias; Supera: < 20 dias.	RAA	

DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: : Garantir a eficiência dos serviços.				
Objetivo Operacional *: Promover contagens físicas do material de expediente com vista a garantir uma gestão eficiente dos armazéns				
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 no armazém de Angra do Heroísmo Objetivo: Efetuar controlo de consumos, de stock e mostrar valor exato de existências no balancete em SIF.	NCP	N.º contagens por armazém Atingiu: = 2 contagens anuais por armazém. Não atingiu: < 2 contagens por armazém. Critério de Superação: > 2contagens anuais por armazém.	RAA	
Efetuar contagem do material existente no armazém da Horta Objetivo: Efetuar controlo de consumos, de stock e mostrar valor exato de existências no balancete em SIF.	NCP	N.º contagens por armazém Atingiu: = 2 contagens anuais por armazém. Não atingiu: < 2 contagens por armazém. Critério de Superação: > 2contagens anuais por armazém.	RAA	
Efetuar contagem do material existente no armazém de Ponta Delgada Objetivo: Efetuar controlo de consumos, de stock e mostrar valor exato de existências no balancete em SIF.	NCP	N.º contagens por armazém Atingiu: = 2 contagens anuais por armazém. Não atingiu: < 2 contagens por armazém. Critério de Superação: > 2contagens anuais por armazém.	RAA	

DIVISÃO DE PATRIMÔNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

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

DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a gestão eficiente das viaturas				
Objetivo Operacional: Promover a melhoria da gestão da frota automóvel do ISSA,IPRA				
Indicador (s)*: Nº de Reservas efetuadas				
Meta (s)*:				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Plataforma de Gestão de viaturas ISSA,IPRA Ponta Delgada	NGP/NAI	Realização de todas as reserva de viaturas exclusivamente na plataforma disponibilizada em SIADS	Ponta Delgada	Sem Custos
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar a gestão do tempo de atribuição das viaturas aos utilizadores com vista a reduzir os constrangimentos nos serviços agendados e atribuição das viaturas.	NGP	- Meta: Atribuição das viaturas no dia anterior ao dia agendado para o serviço - Não atinge: se as atribuições das viaturas foram efetuadas no dia -Atinge: se atribuições das viaturas foram efetuadas no dia anterior, até às 16:30h - Supera: se atribuições das viaturas foram efetuadas no dia anterior à reserva até 15:30h	Ponta Delgada	Sem Custos
Garantir a recolha estatística dos dados relativos ao volume mensal de reservas de viaturas atribuídas, através de relatório, a apresentar entre 3 e 16 do mês seguinte, a que se reportam os dados	NGP	- Meta: Até ao dia 16 mês seguinte - Não atinge: Superior ao dia 16 do mês seguinte -Atinge: Entre dia 3 e 16 mês seguinte - Supera: Até dia 2 mês seguinte	Ponta Delgada	Sem Custos
Garantir a recolha estatística dos dados relativos ao volume mensal de reservas de viaturas canceladas através de relatório, a apresentar, entre 3 e 16 do mês seguinte a que se reportam os dados	NGP	- Meta: Até dia 16 mês seguinte - Não atinge: Superior ao dia 16 mês seguinte -Atinge: Entre dia 3 e 16 mês seguinte - Supera: Até dia 2 mês seguinte	Ponta Delgada	Sem Custos

DIVISÃO DO PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

SA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional: Selecionar massas documentais acumuladas, existentes nos arquivos centrais do ISSA, IPRA, ao abrigo da Portaria nº 42/2015 de 10 de abril e, proceder à sua eliminação, até 2 000 kg;				
Indicador (s)*: Data de conclusão				
Meta (s)*:				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Proceder à triagem e eliminação das massas documentais acumuladas existentes nos serviços do ISSA, IPRA, da SA de Ponta Delgada;	SA	Meta: 15 de dezembro de 2017 Atinge – de 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge – > 15 de dezembro Supera - < 15 de novembro	Ponta Delgada	
Proceder à triagem e eliminação das massas documentais acumuladas existentes nos serviços do ISSA, IPRA, da SA de Angra do Heroísmo;	SA	Meta: 15 de dezembro de 2017 Atinge – de 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge – > 15 de dezembro Supera - < 15 de novembro	Angra do Heroísmo	
Proceder à triagem e eliminação das massas documentais acumuladas existentes nos serviços do ISSA, IPRA, da SA da Horta;	SA	Meta: 15 de dezembro de 2017 Atinge – de 15 de novembro a 15 de dezembro Não atinge – > 15 de dezembro Supera - < 15 de novembro	Horta	

DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTO E CONTA

DIVISÃO DE GESTÃO FINANCEIRA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência do Serviço				
Objetivo Operacional : Garantir a conformidade dos pagamentos à Segurança Social				
Indicador (s)*: Data de Implementação				
Meta (s)*: 31.12.2017				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Criar automatismo entre o equipamento TPA e o programa GT, de modo que o valor a pagar apareça automaticamente no ecrã do TPA (após registo GT)	DGF/II,IP	Atinge: De 01.12.2017 a 31.12.2017 Não Atinge: > 31.12.2017 Supera: < 01.12.2017		
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo

DIVISÃO DE ORÇAMENTO E CONTA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência do Serviço				
Objetivo Operacional : Garantir a conformidade e automatismo dos registos contabilísticos em SIF				
Indicador (s)*: Data de Implementação				
Meta (s)*: 31.12.2017				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Proceder à implementação do interface SICCC-SIF do mapa de créditos não reclamados, permitindo a contabilização automática de todos os créditos não pagos devolvidos quer pela banca, quer pelos CTT.	DOC/II,IP	Atinge: De 01.12.2017 a 31.12.2017 Não Atinge: > 31.12.2017 Supera: < 01.12.2017		

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional : Implementar procedimentos no DGFOC				
Indicador (s)*: Percentagem de conclusão				
Meta (s)*: 75% dos processos implementados				
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Criar os procedimentos e instruções de trabalhos	DGFOC/DGF/DOC/N POC	Atinge: De 75% a 80% Não Atinge: < 75% Supera: > 80%		

NÚCLEO PROCESSO EXECUTIVO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Garantir o tratamento atempado dos processos executivos				
Objetivo Operacional: Assegurar o tratamento atempado dos processos				
Indicador (s): Percentagem do n.º de processos tratados				
Meta (s): n.º dos processos tratados				
Designação				
Intervenientes				
Indicador (s) e/ou Métrica(s)				
Local				
Resultado				
Promover a emissão das citações no prazo máximo de 2 dias após a receção do ficheiro informático	NPE, DSTI	Atinge = 2 dias não atinge >2 dias Supera < 2 dias	ISSA-IPRA (PD e Graciosa)	
Designação				
Intervenientes				
Indicador (s) e Métrica(s)				
Local				
Resultado				
Garantir a emissão do mandato de penhora 65 dias após a instauração (aquando da receção do ficheiro do II)	NPE, DSTI	Atinge: [52 a 72 dias]; não atinge >72 dias Supera <52dias		