

PLANO DE ATIVIDADES 2022

DEPARTAMENTO DE PRESTAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Garantir o cumprimento contributivo e Prestacional						
Objetivo Operacional Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente	Taxa de redução mensal dos erros das remunerações [(N.º erros das remunerações corrigidos no mês/N.º de erros das remunerações entradas no mês) *100]	Meta: 60% Atinge: [54% a 72%] Não atinge: <54% Supera: >72%	Divisão de Contribuições	Núcleo de Processamento de Contribuições	Angra Heroísmo, Ponta Delgada	
Garantir que o tempo médio de tratamento dos processos de reclamação de crédito não ultrapasse os 15 dias	Tempo médio de tratamento dos processos de reclamação de crédito	Meta: 15 dias Atinge: [12 a 17 dias] Não atinge: >17 dias Supera: <12 dias		Núcleo de Contencioso e Ilícitos		
Aumentar a % de contribuintes estratégicos acompanhados pelo Gestor do Contribuinte	% de contribuintes estratégicos acompanhados por Gestor de Contribuinte/ n.º contribuintes estratégicos *100	Meta: 95% Atinge: [85,5% a 99,9%] Não atinge: <85,5% Supera 100%		Núcleo de Processamento de Contribuições		

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Garantir o cumprimento contributivo e Prestacional						
Objetivo Operacional Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Reduzir o tempo médio de instrução dos Processos de Contraordenação (Vinculação e Contributivo)	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão/ Somatório n.º de processos	Meta: 50 dias Atinge: [40 a 55 dias]	Divisão de Contribuições	Núcleo de Contencioso e Ilícitos	Angra Heroísmo, Ponta Delgada	
Reduzir o tempo médio de instrução dos Processos de Contraordenação (Tutela e Regulação)	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão/ Somatório n.º de processos	Não atinge: > 55 dias Supera: < 40 dias				

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social						
Objetivo Operacional Promover a regularização de dívidas á segurança social						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Aumentar o montante da dívida de contribuições participado (em percentagem da dívida gerada)	Montante da dívida de contribuições participado (em percentagem da dívida gerada)	Meta: 70% Atinge: [63% a 84%] Não atinge: <63% Supera:> 84%	Divisão de Contribuições	Núcleo de Processamento de Contribuições	Angra Heroísmo, Ponta Delgada	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir o cumprimento contributivo e Prestacional.

Objetivo Operacional Cessação benefícios indevidos DL 72/2017 (1º emprego e desempregados de longa duração).

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Efetuar o levantamento de todos os contribuintes com dispensa de pagamento de contribuições por motivo de jovens à procura de 1º emprego e desempregados de longa duração, com data de deferimento desde 01-01-2021, identificar a falta de entrega de DR's da EE's a partir desta data e situações de incumprimento de pagamento das contribuições dentro do prazo legal	<p>Avaliado mensalmente.</p> <p>Análise e proposta de cancelamento até ao final do 12º mês subsequente ao deferimento.</p> <p>Supera – análise de todos os requerimentos e proposta de cancelamento da dispensa, até ao final do 12º mês subsequente</p> <p>Atinge – entre o 12º mês subsequente mais 15 dias.</p> <p>Não atinge – entre 12 meses e 16 dias e o 13º mês subsequente</p>	12 meses	Divisão de Enquadramento	Divisão de Enquadramento		

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência do serviço.

Objetivo Operacional Garantir o deferimento atempado dos processos de destacamento.

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar o tempo médio de 10 dias na análise e instrução para despacho superior dos processos de destacamento (relações internacionais), após apresentação de requerimento, ou proceder à sua análise e notificação para audição prévia, em caso de proposta para indeferimento (igualmente no prazo de 10 dias).	% dos requerimentos analisados num tempo médio até 10 dias. (Nº de requerimentos analisados até 10 dias / total de requerimentos apresentados) * 100	70 % dos requerimentos analisados num tempo médio de 10 dias Supera > 84 % dos requerimentos analisados até 10 dias Atinge 63 % a 84 % dos requerimentos analisados até 10 dias Não atinge inferior a 63 % dos requerimentos analisados até 10 dias	Divisão de Enquadramento	Divisão de Enquadramento		

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência do serviço.

Objetivo Operacional Garantir a decisão atempada dos processos de Relações Internacionais na aplicação EESSI.

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar mensalmente a análise e decisão dos processos de Relações Internacionais na aplicação EESSI.	Data conclusão.	<p>Avaliado mensalmente.</p> <p>Os processos devem estar concluídos até ao dia 20 do mês seguinte do registo de entrada.</p> <p>Supera – até dia 19 do mês seguinte.</p> <p>Atinge entre 20 e 30/31 do mês seguinte ao registo de entrada.</p> <p>Não atinge – análise não efetuada após o dia 30/31 do mês seguinte.</p>	Divisão de Enquadramento	Divisão de Enquadramento		

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Assegurar a proteção e inclusão social.

Objetivo Operacional Assegurar a percentagem de situações resolvidas ao 1º contato no âmbito dos apoios nacionais e complementos regionais COVID 19

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar a percentagem de situações resolvidas ao 1º contato no âmbito dos apoios nacionais e complementos regionais COVID 19, das entidades empregadoras (TCO's, MOE's SD) e TI's.	Número de contatos por email e SGC com resolução 1º contato /total de contatos no mês da avaliação. Avaliado mensalmente	80% Atinge: 72 % a 96 % Não atinge: < 72 % Supera: > 96 %	Divisão de Enquadramento	Divisão de Enquadramento		

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência do serviço						
Objetivo Operacional Redução SGC's pendentes na Divisão						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Redução do número de SGC's pendentes nesta Divisão há 30, 15 e 7 dias, comparativamente com o mês anterior.	Avaliado mensalmente Soma de todos os SGC's pendentes por comparação com os SGC's pendentes do mês seguinte	Redução 20 % em relação ao período homologado anterior Atinge: 18 % a 24 % Não atinge: < 18 % Supera: > 24 %	Divisão de Enquadramento	Divisão de Enquadramento		

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência do serviço						
Objetivo Operacional Formação nas áreas de identificação e qualificação						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Realizar formações na área de identificação e qualificação aos serviços de atendimento e back office do ISSA, RIAC, Ação Social. Poderão ser realizadas presencialmente ou em regime de videoconferência	Avaliado a 31-12-2022. Número de formações ministradas em 2022	3 formações Atinge: 3 formações Não atinge: < 3 formações Supera: > 3 formações	Divisão de Enquadramento	Divisão de Enquadramento		

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional.

Objetivo Operacional Garantir um tempo médio de organização do processo administrativo de atribuição pensão de invalidez até 35 dias.

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Garantir um tempo médio de organização do processo administrativo, excluindo o processo médico, de atribuição de pensão de invalidez, até 35 dias.	Tempo médio de organização do processo administrativo de pensão de invalidez	35 dias Atinge: 28 a 39 dias Não atinge: > 39 Supera: <28 dias	Divisão de Prestações Diferidas	Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade	Angra Heroísmo	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir a Eficiência do Serviço.

Objetivo Operacional Implementar o Novo Sistema de Cálculo de Pensões de Invalidez, Velhice, Viuvez e Orfandade do Regime Não Contributivo.

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Implementar o Novo Sistema de Cálculo de Pensões de Invalidez, Velhice, Viuvez e Orfandade do Regime Não Contributivo, promovendo a Formação dos Colaboradores do NPPIVVI, NPPSCR e Núcleos de Atendimentos.	Data de Conclusão das formações	31 de Outubro Atinge: [15 de outubro;31 de outubro] Não atinge: >31 de outubro Supera:< 15 de outubro	Divisão de Prestações Diferidas	Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade; Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência e Complementos Regionais; Serviços de Atendimento	Angra Heroísmo	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir a Eficiência do Serviço.

Objetivo Operacional Promover formação com os Núcleos de Atendimento e RIAC no âmbito das prestações diferidas e complementos com elas relacionados.

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Promover formação aos núcleos de atendimento e RIAC, sobre as normas de atribuição das prestações diferidas e complementos com elas relacionados, bem como esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento do novo Sistema de Informação de pensões -SIP.	N.º de formações realizadas.	Realização de 3 reuniões/ano Atinge: 3 reuniões Não atinge: <3 reuniões Supera: ≥4 reuniões	Divisão de Prestações Diferidas	Núcleo de Processamento de Prestações de Invalidez e Velhice e Verificação de Incapacidade; Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência e Complementos Regionais; Serviços de Atendimento; RIAC	Angra Heroísmo	

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional.						
Objetivo Operacional Garantir um tempo médio de registo do COMPAMID na plataforma da Dignitude de 2 dias						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Garantir um tempo médio de 2 dias de registo do COMPAMID na plataforma da Dignitude, entre a entrada do SGC na DPD e o registo de dados na plataforma.	Tempo médio registo do COMPAMID na plataforma da Dignitude.	2 dias Atinge: [2;3] dias Não atinge: > 3 dias Supera: < 2 dias	Divisão de Prestações Diferidas	Núcleo de Processamento de Prestações de Sobrevivência e Complementos Regionais	Angra Heroísmo	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir a eficiência do serviço

Objetivo Operacional Promover a realização de ações de formação de valorização pessoal (online, teams ou presencial)

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Promover a participação dos trabalhadores em ações de formação de valorização pessoal.	Número de colaboradores que frequentou ações de formação de valorização pessoal	45% Atinge: 41% a 54% dos trabalhadores frequentou ações de formação Não atinge: < 41% dos trabalhadores Supera: >54% dos trabalhadores	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime de Solidariedade e Proteção Familiar	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidariedade e Proteção Familiar	Ponta Delgada	

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Garantir a eficiência do serviço						
Objetivo Operacional Promover a realização de sessões mensais de atualização/esclarecimento de legislação						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Realizar sessões mensais de atualização/esclarecimento referentes a procedimentos, legislação	Número de sessões realizadas	1 sessão mensal Atinge: 1 sessão mensal Não atinge: <1 sessão mensal Supera: >1 sessão mensal	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime de Solidariedade e Proteção Familiar	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidariedade e Proteção Familiar	Ponta Delgada	

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional						
Objetivo Operacional Resposta atempada aos pedidos de informação/reclamações						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar que os pedidos de informação /reclamações tenham resposta no prazo de 20 dias NPSPF.	Número de informações/reclamações respondidas face ao total entrado	20 dias Atinge: 16 a 22 dias Não atinge: > 22 dias Supera: < 16 dias	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime de Solidariedade e Proteção Familiar	Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	Ponta Delgada	

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência do serviço						
Objetivo Operacional Proceder à verificação dos critérios de atribuição da PSI						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Proceder à verificação trimestral dos critérios de atribuição da PSI.	% dos processos sujeitos a verificação	Garantir que 4% dos processos de atribuição da PSI são sujeitos a verificação dos respetivos critérios de atribuição Atinge: [3,6% a 4,8%] Não Atinge < 3,6% Supera: > 4,8%	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime de Solidariedade e Proteção Familiar	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade	Ponta Delgada	

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência do serviço						
Objetivo Operacional Garantir registo atempado dos requerimentos de Prestação Social para a Inclusão (PSI) na base de dados						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar o tempo médio entre a data de entrada do requerimento de Prestação Social para a Inclusão no NPSS/PSI e a data de registo na base de dados, informação contabilizada mensalmente (Excel).	Tempo médio	10 dias Atinge: [8 a 11 dias] Não atinge: > 11 dias Supera: < 8 dias	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime de Solidariedade e Proteção Familiar	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade	Ponta Delgada	

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

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
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	Tempo médio de conclusão dos processos de subsídio de desemprego	Meta: 10 dias Atinge: 8 a 11 dias Não atinge: > 11 dias Supera: < 8	Divisão de Prestações Pecuniárias – Regime Previdencial	Núcleo de Desemprego e Subsídios Extraordinários	Ponta Delgada	
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	Tempo médio de tratamento dos processos de Proteção Jurídica	Meta: 14 dias Atinge - [11-15] Não atinge - > 15 dias Supera < 11		Proteção Jurídica	Horta	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional Proceder à revisão de procedimentos internos e externos (de articulação com outras áreas) e propor alterações e/ou adaptações caso se justifique de forma a melhorar e a ajustar o trabalho dos núcleos às recentes mudanças ocorridas na sequência da pandemia, como as alterações legislativas, aplicacionais e de metodologia de trabalho

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
<p>Criar documento com a identificação de procedimentos existentes em ambos os núcleos da DPRP e respetivas propostas de melhoria.</p>	<p>Data de envio do documento para validação superior</p>	<p>Envio do documento até ao dia 30 de setembro; Atinge: Envio do documento entre 1 e 30 de setembro; Não atinge: Envio do documento após dia 30 de setembro; Supera: Envio do documento antes do mês de setembro;</p>	<p>Divisão de Prestações Pecuniárias – Regime Previdencial</p>	<p>Núcleo de Doença e Maternidade e Núcleo de Desemprego e Subsídios Extraordinários</p>	<p>Ponta Delgada</p>	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional Promover a articulação com os núcleos de atendimento/Inspeção no âmbito das prestações

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Promover reuniões com núcleos de atendimento para esclarecimento de dúvidas	N.º de reuniões por videoconferência/presencial;	Meta: Realização anual de 3 reuniões Atinge: 3 reuniões Não atinge: <3 reuniões Supera: >3 reuniões	Núcleo de Doença e Maternidade; Núcleo de Desemprego e Subsídios Extraordinários; Núcleos de Atendimento e Inspeção	Núcleo de Doença e Maternidade e Núcleo de Desemprego e Subsídios Extraordinários	Ponta Delgada	

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E INSPEÇÃO

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência dos serviços						
Objetivo Operacional Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Garantir a realização de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento/webinar entre colaboradores do atendimento e/ou BO do ISSA, IPRA e ISS, IP em relação às alterações legislativas e procedimentais.	Média aritmética do grau de concretização das ações	Meta: 20 reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento/webinar Indicador: Nº de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento realizadas/webinar Atinge - [18 a 24]; Não atinge: <18 ; Supera: > 24	Departamento de Atendimento e Inspeção e Departamento de Prestações e Contribuições	Departamento de Atendimento e Inspeção e Departamento de Prestações e Contribuições	RAA	
Promover de forma sistemática a recolha de notícias e informação relevante para o atendimento, compilando-a mensalmente para divulgação integrada	Data de disponibilização	Até ao dia 10 do mês seguinte Atinge: Entre 8 e 11 do mês seguinte Não atinge: depois de 11 do mês seguinte Supera: antes de 8 do mês seguinte	Departamento de Atendimento e Inspeção	Núcleos de Atendimento	RAA	
Promover a atualização sistemática do Sistema de Gestão do Atendimento (SGA)	Nº de dias úteis	3 dias úteis seguintes à tomada de conhecimento da alteração a concretizar Atinge: [2 e 4 dias úteis]; Não atinge: > 4 dias úteis Supera: < 2 dias úteis		Departamento de Atendimento e Inspeção	RAA	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Aferir níveis de produtividade no atendimento geral	Média aritmética do grau de concretização das ações	Meta: 80% Indicador: Percentagem de serviços com produtividade aferida mensalmente. Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%		Núcleos de Atendimento	RAA	
Garantir que o nº de atendimento com tempo médio de espera superior a 10 m não ultrapasse 25% do total de número de atendimentos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA	Percentagem de atendimento	Meta: 25% de atendimentos Atinge: entre 20% e 27,5% Não atinge: >27,5%; Supera: < 20%	Departamento de Atendimento e Inspeção	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	AH, PV, PD, RG, RP, Lagoa, VFC, Horta Madalena, Velas, VP	
Garantir que o tempo médio de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 8 minutos	Tempo em minutos	Meta: 8 minutos Atinge: entre 6 e 9 minutos Não atinge > 9 minutos; Supera: < 6 minutos				
Garantir que o tempo máximo de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 50 minutos.		Meta: 50 minutos Atinge – entre 45 m e 60 m Não atinge > 60 m; Supera < 45m				

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Garantir que 70% das reclamações escritas da responsabilidade do atendimento sejam respondidas no prazo médio de 3 dias	Percentagem de reclamações;	Meta: 70% das reclamações. Indicador: Atinge - [63% e 84%]; Não atinge <63%; Supera >84%	Departamento de Atendimento e Inspeção	Departamento de Atendimento e Inspeção	RAA	
Garantir o tratamento de 55% das chamadas apresentadas no call center	Percentagem de chamadas	Meta: 55% das chamadas Atinge – (49,5% e 66%) Não atinge - <49,5% Supera - >66%				
Garantir o tratamento de 60% dos pedidos de contacto apresentados para call back	Percentagem de pedidos de cal back tratados	Meta: 60% dos pedidos de contacto Atinge – (54% e 72%) Não atinge - <54% Supera - >72%				
Garantir um tempo médio de 3 dias úteis para tratamento dos pedidos de contacto apresentados para call back	Indicador: Nº de dias úteis	Meta: 3 dias úteis seguintes à tomada de conhecimento da alteração a concretizar. Atinge: [2 e 4 dias úteis] Não atinge: > 4 dias úteis Supera: < 2 dias úteis				

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Garantir o cumprimento contributivo e prestacional						
Objetivo Operacional Assegurar as ações de prevenção e evasão contributiva						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar a conclusão de 500 processos inspetivos a contribuintes	Número de processos concluídos	Meta: 500 processos concluídos Atinge – entre 450 e 600; Não atinge < 450; Supera > 600	Departamento de Atendimento e Inspeção	Divisão de Inspeção	RAA	
Garantir a qualidade dos processos inspetivos a contribuintes não sendo admissível mais que 25 devoluções por parte de BO	Nº de devoluções	Meta: 25 devoluções Atinge – (20 e 28); Não atinge (>28); Supera (<20)				
Assegurar um tempo médio de 125 dias para a conclusão de processos de contribuintes	Tempo médio de conclusão	Meta: 125 dias Atinge - [100 dias a 138 dias]; Não atinge >138 dias; Supera <100 dias				

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Garantir o cumprimento contributivo e prestacional						
Objetivo Operacional Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Garantir que 50% dos processos inspetivos a beneficiários sejam no âmbito de RSI ou Subsídio de Educação Especial	% de processos concluídos	Meta: 50% de processos concluídos Atinge - [45%;60%]; Não atinge <45% Supera >60%	Departamento de Atendimento e Inspeção	Divisão de Inspeção	RAA	
Assegurar a conclusão de 80 % de processos de fiscalização a beneficiários, registados até 31 de outubro de 2022		Meta: 80% de processos concluídos Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%				
Assegurar um tempo médio de 40 dias para a conclusão de processos de beneficiários.	Tempo médio de conclusão	Meta: 40 dias Atinge - [32 a 44] Não atinge >44 Supera <32				

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Assegurar a proteção e inclusão social

Objetivo Operacional Garantir a eficiência na fiscalização a Equipamentos Sociais.

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar a conclusão de 50% dos processos de fiscalização a equipamentos sociais iniciados antes de janeiro de 2022	Percentagem de processos concluídos	Meta: 50% Atinge - [45% a 60%]; Não atinge < 45%; Supera >60%	Departamento de Atendimento e Inspeção	Divisão de Inspeção	RAA	

DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Assegurar a proteção e inclusão social						
Objetivo Operacional Promover ações de informação para melhoria das respostas sociais						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Realização de ações de sensibilização do pessoal dos CAO/CACI de São Miguel sobre “Violência sobre as pessoas com deficiência”	Número de realização das ações previstas	Realizar as ações previstas até 31 de dezembro de 2022 Não atinge: até 2 ações de sensibilização Atinge: entre 3 e 4 ações de sensibilização Supera: 5 ou mais ações de sensibilização	Divisão de Apoio às Respostas Sociais	Núcleo de Apoio Técnico aos Grupos Vulneráveis	São Miguel	

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Assegurar a proteção de crianças e jovens						
Objetivo Operacional Promover o acolhimento familiar na Região						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Realização de ações de sensibilização sobre “Famílias acolhimento de crianças e jovens”	Número de realização das ações previstas	Realizar as ações previstas até 31 de dezembro de 2022 Não atinge: até 2 ações de sensibilização Atinge: entre 3 e 4 ações de sensibilização Supera: 5 ou mais ações de sensibilização	Divisão de Apoio às Respostas Sociais	Núcleo de Apoio Técnico à Infância e Juventude	São Miguel	

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Assegurar o financiamento das respostas sociais						
Objetivo Operacional Assegurar o funcionamento do novo sistema de registo das IPSS e respostas sociais no módulo Coop; Assegurar a aplicação dos critérios dos aumentos a aprovar para 2022						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar o carregamento e operacionalização do novo Módulo COOP em substituição do Módulo IPSS do SIF	Taxa de Respostas Sociais com registo completo no novo módulo	100% das respostas sociais devidamente registadas no novo módulo COOP;	Divisão de Apoio às Respostas Sociais	Núcleo de Apoio Técnico às IPSS	RAA	
Concretizar as alterações de financiamento decorrentes do Acordo Base nº 1 de 4 de novembro, com implicação em 2022, incluindo a apresentação das propostas de novos Valores Padrão previstas nesse Acordo.	Taxa de Respostas Sociais com revisão da respetiva dotação anual 2022	100% do financiamento das respostas sociais devidamente revisto				

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Assegurar a realização do diagnóstico socioeconómico, a definição e negociação dos planos de intervenção e respetivo acompanhamento e avaliação junto dos indivíduos, famílias e comunidades

Objetivo Operacional Realizar atendimento individual e personalizado em proximidade territorial e o enquadramento socio económico dos casos; identificar e acionar meios e respostas adequadas; Acompanhar os beneficiários de programas de proteção social; Acompanhar a execução das medidas do rendimento social de inserção

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Garantir o atendimento individualizado no prazo máximo de 10 dias úteis, a todos os cidadãos que solicitam atendimento nos NAS.	% de Atendimentos Realizados (n.º de solicitações/n.º de atendimentos realizados)			DAS São Miguel Norte e Sul	São Miguel	
Garantir que é efetuada visita domiciliária a todos os novos casos como instrumento relevante de diagnóstico e avaliação da situação. Ação dependente da situação pandémica e respetivas medidas restritivas	% de visitas efetuadas (n.º de casos novos/n.º de visitas efetuadas)	Realizar atendimento e visitas domiciliárias a 80% dos processos até 31 de dezembro de 2022 Atinge: [72% e 96%]	Divisão de Ação Social	Divisão de Ação Social	RAA	
Acompanhar os beneficiários de rendimento social de inserção, na negociação dos contratos de inserção (assinatura dos contratos em 45 dias). Ação dependente da situação pandémica e respetivas medidas restritivas	% de acordos de inserção assinados em 45 dias (processos entrados, no ano, até 30 de novembro)	Não atinge: < 72% Supera: > 96%				

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Acompanhamento técnico às IPSS com valências atípicas						
Objetivo Operacional						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Proceder à análise do funcionamento de cinco valências com respostas atípicas da Ilha Terceira.	Data de entrega relatório	Supera: Remeter relatório até 15 de novembro Atinge: Remeter relatório até 1 de dezembro Não atinge: Remeter relatório após 1 de dezembro	Divisão de Ação Social	Divisão de Ação Social Angra do Heroísmo	Terceira	
Proceder à análise do funcionamento de oito valências com respostas atípicas da Ilha de São Miguel.				Núcleo de Apoio Técnico aos Grupos Vulneráveis	São Miguel	
Promover ação de sensibilização para os colaboradores dos CAO/CACI da ilha Terceira, sobre a temática “violência contra as pessoas com deficiência”.				Divisão de Ação Social Angra do Heroísmo	Terceira	
Promover ação de sensibilização no âmbito do Acolhimento Familiar de Crianças e Jovens						

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Redefinir o modelo de intervenção social

Objetivo Operacional Implementar ações de informação, sensibilização e formação junto da comunidade

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Ação de Informação: Competências para Empregabilidade	Número ou data de realização das ações concluídas	Realizar as ações previstas até 31 de dezembro de 2022 Atinge: Realização de 2 ações Não atinge: Realização de menos de 2 ações Supera: Realização de 3 ou mais ações	Divisão de Ação Social	Núcleo de Ação Social de Santa Maria	Santa Maria	
Dinamização das Oficinas da Parentalidade Positiva		Realizar as ações previstas até 31 de dezembro de 2022 Atinge: Realização até 30 de novembro Não atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização antes de 30 de novembro				
Encontro anual das Oficinas da Parentalidade		Realizar as ações previstas até 31 de dezembro de 2022 Atinge: Realização até 30 de novembro Não atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização antes de 30 de novembro				

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Desenvolvimento de Competências Psicossociais e Parentais						
Objetivo Operacional Implementar ações de informação /sensibilização aos agregados familiares acompanhados pelo NAS						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Realização do 3º ciclo das Oficinas da Parentalidade Positiva	Número ou data de realização das ações concluídas	Atinge: Realização até 30 de junho Não atinge: Realização após 30 de junho Supera: Realização antes de 30 de junho	Divisão de Ação Social	Núcleo de Ação Social da Graciosa	Graciosa	
Realização do 1º Encontro, da valência CDIJ, com jovens e respetivas famílias, para discussão de resultados, expectativas e projetos futuros.		Atinge: Realização até 30 de novembro Não atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização até 30 de maio				
Curso de Educação Parental “Os Anos Incríveis”		Atinge: Realização até 30 de novembro Não atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização até 30 de agosto		Núcleo de Ação Social do Pico	Pico	
Curso de Educação Parental “Mais Família Mais Jovem		Atinge: Realização até 30 de novembro Não atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização até 30 de agosto				

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Melhoria do processo individual dos trabalhadores do ISSA, IPRA						
Objetivo Operacional Elaboração de notas biográficas dos trabalhadores do ISSA, IPRA						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Elaboração de notas biográficas dos trabalhadores do ISSA, IPRA	Percentagem de notas biográficas concluídas em relação ao número de trabalhadores do ISSA, IPRA	Meta: 35% Supera > 35% Atinge [30% - 35%] Não atinge < 30%	Divisão de Recursos Humanos e Apoio Jurídico	Secção de Recursos Humanos	Ponta Delgada	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Pagamento dos benefícios a COFACO decorrentes da lei – 79 / 2000

Objetivo Operacional Desenvolvimento aplicação para pagamento e gestão dos benefícios

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Garantir o processamento mensal dos benefícios	Pagamentos efetuado mensalmente	Atinge processa – [74% a 98%] Não atinge processa <74% Supera processa > 98%	Divisão de Sistemas e Tecnologias de Informação	Divisão de Sistemas e Tecnologias de Informação e Núcleo de Desemprego e Subsídios Extraordinários	Ponta Delgada	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Aumentar a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar o cumprimento do prazo de duração do envio dos convites ou do anúncio, contado desde a data da receção da decisão de contratar até ao envio dos convites/anúncio.	N.º de dias necessários para proceder à elaboração documental e apresentação de relatório	Cumprimento do prazo de envio dos convites/anúncio (< 7 dias úteis)	Divisão Património e Contratação Pública	Núcleo de Contratação Pública	RAA	
Assegurar o cumprimento do prazo de duração da adjudicação, contado desde a data da receção ao NCP da decisão de adjudicar até à notificação de adjudicação.		Cumprimento do prazo de envio dos convites/anúncio (< 5 dias úteis)			RAA	
Elaborar relatórios de monitorização/controlo de contratos com prazo de vigência igual ou superior a 6 meses		Cumprimento do prazo de apresentação dos relatórios (mensal)			RAA	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir a eficiência do serviço

Objetivo Operacional Proceder ao acompanhamento e monitorização dos principais indicadores estatísticos da área prestacional do ISSA,IPRA, com o respetivo enquadramento em contexto geográfico e temporal

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar que a divulgação de sínteses estatísticas, com uma seleção dos principais indicadores de prestações nacionais e complementos regionais, decorra até ao 5.º dia útil após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados.	Tempo médio entre a data de conclusão do último carregamento e a data de envio do email de divulgação	82% das sínteses disponibilizadas até ao 5.º dia útil após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados Atinge – [74% a 98%] Não atinge <74% Supera > 98	Departamento de Gestão de Recursos	Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Angra do Heroísmo	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir a eficiência do serviço

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

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar a atualização, de indicadores e conteúdos, dos documentos solicitados ao ISSA,IPRA no âmbito dos Plenários (Memorando dos Indicadores Sociais) e das Visitas Estatutárias	Tempo médio de resposta entre a data da solicitação e a data de resposta por email	Meta: 5 dias Atinge – [4 a 6] Não atinge > 6 Supera < 4	Departamento de Gestão de Recursos	Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Angra do Heroísmo	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Garantir a eficiência do serviço

Objetivo Operacional Proceder à elaboração/revisão de procedimentos e fluxogramas do ISSA, IPRA no âmbito do processo de melhoria contínua e agilização dos serviços

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar que, no que dependa exclusivamente do NPOC, 90% das instruções de trabalho e fluxogramas estejam concluídas para aprovação superior em 4 dias	[Nº de procedimentos/fluxogramas concluídos / Nº total de procedimentos/fluxogramas solicitados] *100 (valor médio resultante da avaliação realizada a cada final de trimestre)	Meta: 4 dias Atinge – [3 a 4] Não atinge > 4 Supera < 3	Departamento de Gestão de Recursos	Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Angra do Heroísmo	

DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTO E CONTA

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Aumentar a qualidade do Serviço						
Objetivo Operacional Garantir que as tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Garantir que 70% das tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).	Percentagem de conclusão	Meta:70% Supera >84% Atinge (63% a 84%] Não atinge < 63%	Departamento de Gestão Financeira, Orçamento e Conta	Departamento de Gestão Financeira, Orçamento e Conta	Tesourarias com Terminal de Pagamento	

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Aumentar a qualidade do Serviço

Objetivo Operacional Elaboração do Mapa Detalhado dos Procedimento DGFOC

Actividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Assegurar atempadamente a elaboração do Mapa Detalhado dos Procedimentos DGFOC (Procedimentos de Qualidade / Informação Orçamental / Enquadramento Legal)	Data de Conclusão	Meta: Conclusão até 30.11.2022 Supera: < 01.11.2022 Atinge: [01.11.2022 a 30.11.2022] Não atinge: > 30.11.2022	Departamento de Gestão Financeira, Orçamento e Conta	Departamento de Gestão Financeira, Orçamento e Conta	Angra do Heroísmo	

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Garantir o cumprimento contributivo e prestacional						
Objetivo Operacional Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social						
Actividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Fonte Verificação
Garantir que o valor cobrado da dívida à Segurança Social a 30 de novembro, é de 8.500.000,00€	Valor cobrado em milhares de euros	Cobrar 8.500.000,00€ dívida à Segurança Social até 30/11/2022 Atinge: [7.650.000,00€ a 10.200.000,00€] Não atinge < 7.650.000,00€€ Supera > 10.200.000,00€	Núcleo Processo Executivo	Núcleo Processo Executivo	Ponta Delgada	