

# PLANO DE ATIVIDADES 2018

# DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E INSPEÇÃO

## ATENDIMENTO

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
<b>Indicador (s)*:</b> Média aritmética do grau de concretização das ações				
<b>Meta (s)*:</b> 80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar 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. Promover a inscrição dos colaboradores do atendimento nas formações e-learning disponibilizadas pelo II, IP	DAI	Meta: 60% de colaboradores do atendimento com formação e-learning concluída. Indicador: (Nº de colaboradores do atendimento com formação concluída/Nº total de colaboradores do atendimento inscritos) *100 Atinge - [54%; 72%]; Não atinge <54%; Supera: > 72%	RAA	
2. Garantir a realização de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento entre colaboradores do atendimento e/ou BO do ISSA, IPRA e ISS, IP em relação às alterações legislativas e procedimentais.	DAI DPC	Meta: 10 reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento Indicador: Nº de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento realizadas Atinge - [9 a 12]; Não atinge: <9 ; Supera: > 12	RAA	

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Assegurar a qualidade, eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral				
<b>Indicador (s)*:</b> Média aritmética do grau de concretização das ações				
<b>Meta (s)*:</b> 80%				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar o desempenho no atendimento	Núcleos de Atendimento	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
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: 80% Indicador: Percentagem de serviços com produtividade aferida mensalmente. Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	RAA	
Garantir que o nº de atendimento com tempo médio de espera superior a 10 m não ultrapasse 50% do total de número de atendimentos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	Meta: 50% de atendimentos Indicador: Percentagem de atendimento Atinge: entre 40% e 55% Não atinge: >55% Supera: < 40%	RAA	
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 dia 8 e 11 do mês seguinte Não atinge: depois do dia 11 do mês seguinte Supera: antes do dia 8 do mês seguinte	RAA	
Promover a atualização sistemática do Sistema de Gestão do Atendimento (SGA)	DAI	Meta: 3 dias úteis seguintes à tomada de conhecimento da alteração a concretizar. Indicador: Nº de dias úteis Atinge: [2 e 4 dias úteis] Não atinge: > 4 dias úteis Supera: < 2 dias úteis	RAA	

<p>Garantir a implementação da recolha estatística nos serviços de atendimento através do SIGA</p>	<p>DAI e DSTI</p>	<p>Meta: 1 de novembro  Indicador: Prazo para implementação  Atinge: entre 15 de outubro e 15 de novembro  Não atinge: depois de 15 de novembro  Supera: antes de 15 de novembro</p>	<p>RAA</p>	
<p>Garantir a resposta atempada de reclamações escritas da responsabilidade do atendimento</p>	<p>DAI</p>	<p>Meta: 70% das reclamações respondidas no prazo máximo de 5 dias.  Indicador: (nº de reclamações respondidas no prazo máximo de 5 dias/nº total de reclamações escritas) *100;  Atinge - [63%;84%]; Não atinge &lt;63%  Supera &gt;84%</p>	<p>RAA</p>	

## DIVISÃO DE INSPEÇÃO

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
<b>Indicador (s) *:</b> Média aritmética do grau de concretização das ações de A1 a A5				
<b>Meta (s) *:</b> 80% do grau de concretização				
<b>Projetos**</b>				
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		
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
1. Assegurar a conclusão dos processos de fiscalização a Contribuintes	DI	Meta: 730 processos concluídos Indicador: Nº de processos concluídos Atinge - [657 a 876]; Não atinge <657; Supera > 876	RAA	
2. Garantir o no ano de 2018 apuramento de contribuições nos processos de fiscalização a contribuintes não tenha uma variação negativa superior a 25% por relação ao ano de 2017	DI	Meta: 25% Indicador: Percentagem de redução Atinge- (20% e 27,5%) ; Não atinge>27,5%; Supera -20%	RAA	
3. Assegurar um tempo médio de 125 dias para a conclusão de processos de contribuintes	DI	Meta:125 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [100 dias a 138 dias]; Não atinge >138 dias; Supera <100 dias	RAA	

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o cumprimento contributivo e prestacional				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações				
<b>Indicador (s)*:</b> Média aritmética do grau de concretização das ações de A1 a A4				
<b>Meta (s)*:</b> 80% do grau de concretização				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a produtividade, eficiência e qualidade nas prestações	DI;DPC	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a conclusão de processos de fiscalização a beneficiários de RSI e encargos familiares	DI	Meta: 1000 processos concluídos Indicador: Nº de processos concluídos Atinge - [900 a 1200]; Não atinge <900 Supera >1200	RAA	
Assegurar um tempo médio de 50 dias para a conclusão de processos de beneficiários.	DI	Meta: 50 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [40 a 55] Não atinge >55 Supera <40	RAA	
Garantir a qualidade do serviço inspetivo a processo de beneficiários, não sendo admissível mais de 40 devoluções por parte de BO.		Meta: 40 devoluções Indicador: Número de devoluções Atinge - [32 a 44] Não atinge >44 Supera <32	RAA	

<b>Objetivo Estratégico:</b> Assegurar a proteção e inclusão social				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Garantir a eficiência na fiscalização a Equipamentos Sociais.				
<b>Indicador (s)</b> *: Percentagem de processos de equipamentos sociais concluídos				
<b>Meta (s)</b> *: 50%				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a eficiência na fiscalização a Equipamentos Sociais		Percentagem de processos concluídos		
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a conclusão de 50% dos processos de fiscalização a equipamentos sociais iniciados antes de Janeiro de 2018	DI	Meta: 50% Indicador: Percentagem de processos concluídos Atinge - [45% a 60%]; Não atinge > 45%; Supera >60%		

# DEPARTAMENTO DE PRESTAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

## DIVISÃO DE CONTRIBUIÇÕES

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
<b>Indicador (s)*:</b> Taxa de redução mensal dos erros das remunerações; Data de conclusão; Número de processos crime concluídos com elaboração de relatório final; proceder à análise e correção das contas correntes das contribuintes remetidas pelo DGFOC				
<b>Meta (s)*:</b> 60%; 8 dias; 80%, 75%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
<b>Controlar a gestão de contribuições</b>	<b>Divisão de Contribuições</b>		<b>RAA</b>	
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	
Implementar uma equipa multidisciplinar de contribuintes estratégicos, que proceda à análise e gestão da conta corrente, declarações de remunerações, ilícitos e contra-ordenações, dos contribuintes indicados superiormente.	Núcleo de Contencioso e Ilícitos e Núcleo de Processamento e Contribuições	Data de conclusão Meta – 30-04-2018 Atinge: 01-04-2018 a 30-04-2018 Não atinge: Data implementação posterior a 30-04-2018. Supera: Data implementação anterior a 01-04-2018	AH, PDL	

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
<b>Indicador (s)*:</b> Taxa de redução mensal dos erros das remunerações; Data de conclusão; Número de processos crime concluídos com elaboração de relatório final; proceder à análise e correção das contas correntes das contribuintes remetidas pelo DGFOC				
<b>Meta (s)*:</b> 60%; 8 dias; 80%, 75%				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
<b>Controlar a gestão de contribuições</b>	<b>Divisão de Contribuições</b>		<b>RAA</b>	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a conclusão de 60% 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: 60% Atinge: [54%;72%]; não atinge: <54%; supera:> 72%	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%		

<b>Objetivo Estratégico:</b> REFORÇAR MECANISMOS CONTROLO EMISSÃO DSC's E PROCESSOS CONTRA-ORDENAÇÃO				
<b>Objetivo Operacional</b> *: introduzir mecanismos de prevenção de riscos de corrupção DSC's e a melhorar a eficiência em matéria de contra-ordenação.				
<b>Indicador (s)*:</b> Número de DSC's analisadas por mês; percentagem de processos de contra-ordenação pendentes de equipamentos sociais.				
<b>Meta (s)*:</b> 10 DSC's; 70 % processos pendentes.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar os tempos de respostas a pedidos de contribuintes	Divisão de Contribuições		RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Efetuar o controlo aleatório mensal, de 10 declarações de situação contributiva emitidas regularizadas (com exceção das emitidas automaticamente por batch).	Núcleo de Processamento de Contribuições	Número de DSC's analisadas por mês. Meta: 10 Atinge: 9 a 12; não atinge < 9; supera:>12	AH, PDL	
Garantir a instauração e tramitação de 70 % processos de contra-ordenação relativos a infrações au tuadas pelo Departamento de Atendimento e Inspeção, referentes a equipamentos sociais e amas, que se encontrem pendentes na Divisão de Contribuições à data de 31-12-2017.	Núcleo de Contencioso e Ilícitos e Chefe de Divisão	Instauração e percentagem Meta Supera – > a 84 % dos processos. Atinge – 63 a 84 % dos processos. Não supera < 63 % dos processos.	AH, PDL	

## DIVISÃO DE PRESTAÇÕES DIFERIDAS

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Assegurar a qualidade e eficiência no tratamento dos processos de prestações diferidas				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de conclusão dos processos de prestações diferidas; reduzir nº de processos pendentes; Data de conclusão.				
<b>Meta (s)*:</b> Pensão de invalidez - 110; Benefícios por morte – 21; SVI – 58; número de processos pendentes = 0; Data de conclusão – 31 dezembro/ 3 meses.				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reduzir o tempo médio de atribuição das prestações diferidas	DPD	Tempo Medio de Conclusão	ISSA-IPRA AH	
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Invalidez (Agregado Regime Geral, RESSA, 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	
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	
Reduzir, até 31 de outubro, o número de processos de pensão de invalidez e complemento por dependência, apresentados em 2017, na ilha Terceira, pendentes do primeiro exame do médico relator.  (existem 328 processos pendentes)	NPPIVVI	Número de processos pendentes Meta: 0 processos pendentes até 31 de outubro Atinge: 0 processos pendentes até 31 de outubro; Não atinge: > 0 processos pendentes a 31 de outubro; Supera: 0 processos pendentes a 30 de setembro.	ISSA-IPRA  AH	

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Assumir uma Ação pró-ativa perante os beneficiários e contribuintes				
<b>Indicador (s)*:</b> Data de conclusão				
<b>Meta (s)*:</b> Harmonização de ofícios – 31.12.2017; Tratamento de correspondência devolvida – 30.06.2017; Elaboração do manual do COMPAMID – 31 de dezembro				
<b>Projetos**</b>				
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	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Informar todos os pensionistas de sobrevivência, na qualidade de cônjuges, ex-cônjuges ou companheiros (as), as causas da cessação das pensões, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 133/2012, de 27 de junho, no DL n.º 320/90, de 18 de outubro.	NPPSCR	Data de conclusão Meta: 30 de novembro Atinge: 01 a 30 de novembro Não atinge: >30 de novembro Supera <01 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: < 2 meses após a data fim das provas de rendimento	ISSA-IPRA AH	

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Informar todos os pensionistas de reforma antecipada por exercerem atividade na pesca, ao abrigo do DR n.º 40/86, de 12.09, das regras de acumulação de pensões com o exercício de atividade.	NPPIVVI	Data de conclusão Meta: 31 de dezembro Atinge: 31 de dezembro Não atinge: >31 de dezembro Supera <30 de novembro	ISSA-IPRA  AH	
Rever e propor a atualização das instruções de trabalho das Prestações Diferidas.	NPPIVVI NPPSCR	Data de conclusão Meta: 31 de dezembro Atinge: 31 de dezembro Não atinge: >31 de dezembro Supera <30 de		

## DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME PREVIDENCIAL

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Objetivo Operacional :</b> Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações pecuniárias dos regimes de segurança social				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de conclusão dos processos de subsídio de desemprego e subsídio por cessação de atividade profissional/MOE				
<b>Meta (s)*:</b> 11 dias				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir tempos médios de conclusão de processos de desemprego	NDSE-PJ	Tempo médio de conclusão	PDL	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
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	

<b>Objetivo Estratégico:</b> : GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Dotar os colaboradores da DPSPF e DPRP/Atendimento de instrumentos para uma resposta eficaz aos beneficiários no âmbito do PREIT				
<b>Indicador (s)*</b> Elaboração de documento de Perguntas Frequentes				
<b>Meta (s)*:</b> 8 dias				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Criação de documento de Perguntas frequentes para auxiliar os colaboradores na elaboração das respostas ao beneficiários de questões relacionadas com o PREIT.	NDSE NPSPF NPSS	Data de elaboração do documento Meta: Elaboração do Documento até 31 de março de 2018 Atinge: Elaboração entre 1 de março e 31 de março Não atinge: Elaboração após dia 31 de março Supera: Elaboração até 28 de fevereiro	PDL	

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Garantir a celeridade e eficácia na atribuição de prestações				
<b>Indicador (s)*</b> Tempo médio de tratamento dos processos de Proteção Jurídica				
<b>Meta (s)*:</b> ; 25 dias				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Melhorar o desempenho na atribuição de proteção jurídica.	NDSE-PJ	Tempo médio de conclusão	PDL	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
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 - [20;28] Não atinge - > 28 dias Supera < 20 dias	Horta	

<b>Objetivo Estratégico</b> : GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Objetivo Operacional</b> : Garantir a celeridade e eficácia na atribuição das prestações pecuniárias dos regimes de segurança social				
<b>Indicador (s)*</b> : Tempo médio de conclusão dos processos de subsidio parental regime previdencial				
<b>Meta (s)*</b> : 10 dias				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir tempos médios de conclusão de processos de subsidio parental regime social	NDM	Tempo médio de conclusão	PDL	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
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	

**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	Resultado
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	

**Objetivo Estratégico:** GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

**Objetivo Operacional \*:** Promover a articulação com os núcleos de atendimento de forma a uniformizar procedimentos, no âmbito das prestações de Doença e Maternidade

**Indicador (s)\*:** N.º de reuniões por videoconferência;

**Meta (s)\*:** Realização de 2 videoconferências;

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)
Promover reuniões de videoconferência com os coordenadores dos núcleos de atendimento por forma a serem esclarecidas dúvidas acerca das prestações do NDM	Núcleo de Doença e Maternidade  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;

## DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME SOLIDARIEDADE E PROTEÇÃO FAMILIAR

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Reduzir o tempo médio do tratamento dos requerimentos de Rendimento Social de Inserção				
<b>Indicador:</b> Tempo médio de registo				
<b>Meta (s):</b> Registrar e decidir os requerimentos de RSI no prazo de 12 dias a contar da data de entrada do requerimento				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
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	

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de prestações familiares (com exceção do SEE)				
<b>Indicador:</b> Tempo médio de registo				
<b>Meta (s):</b> Registrar e decidir os requerimentos de RSI no prazo de 30 dias a contar da data de entrada do requerimento				
Projetos**				
Designação	Designação	Designação	Designação	Designação
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	

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Promover a articulação Ação Social/outras entidades externas, no sentido de dar a conhecer as prestações do regime previdencial e solidariedade, para poderem encaminhar os beneficiários para a resposta mais adequada.				
<b>Indicador (s)*:</b> N.º de reuniões				
<b>Meta (s)*:</b> Realização de 2 reuniões				
Projetos**				
Designação	Designação	Designação	Designação	Designação
Promover reuniões com os colegas da ação social/outras entidades externas a fim de dar a conhecer as diversas prestações	Núcleo de Doença e Maternidade NDSE NPSS NPSPF	Indicador: n.º de reuniões realizadas Meta: Realização de 2 reuniões por Fórmula: Atinge 2 reuniões; Não atinge <2 reuniões; Supera: >2 reuniões;	PDL	

## DIVISÃO DE ENQUADRAMENTO

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Promover a regularização dos enquadramentos à segurança social, reforçando a confiança dos contribuintes na segurança social				
<b>Indicador (s)*:</b> data de conclusão;				
<b>Meta (s)*:</b> 31 de outubro de 2017				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Correção de enquadramentos de grupo fechado Produtores Agrícolas errados.	Divisão de Enquadramento	Data de conclusão.	RAA	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Corrigir as qualificações de PAA's, da RA Açores após 01-01-2011, de trabalhador agrícola indiferenciado para trabalhador agrícola especializado de acordo com o DLR 18/84/A, de acordo com a listagem do II, IP.	Divisão de Enquadramento	Indicador: Data conclusão 31-10-2018.  Supera – todas as qualificações corrigidas até 1 de outubro de 2018. Atinge – todas as qualificações corrigidas entre 1 de outubro e 31 de outubro de 2018. Não atinge – qualificações não corrigidas após 31 de outubro de 2018.	Horta	

**Objetivo Estratégico:** GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL

**Objetivo Operacional** \*: Garantir o tratamento e resposta atempada a pedidos de dispensa pagamento prestações 1º emprego, desempregados longa duração.

**Indicador (s)\*:** prazo conclusão processo;

**Meta (s)\*:** 15 dias;

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a análise e despacho de todos os pedidos de dispensa pagamento contribuições	Divisão de Enquadramento	Prazo conclusão	Horta	

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a decisão dos processos de 1º emprego e desemprego longa e muito longa duração dos processos em 15 dias a contar da receção do requerimento.	Divisão de Enquadramento	Indicador Prazo conclusão – 15 dias.  Atinge – todos os requerimentos entre 12 e 17 dias Não atinge – superior a 17 dias Supera – inferior a 12 dias	Horta	

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Assegurar o correto enquadramento dos trabalhadores das entidades empregadoras, serviço doméstico e SSV.				
<b>Indicador (s)</b> *: tempo médio.				
<b>Meta (s)</b> *: 5 dias.				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o correto enquadramento dos trabalhadores das entidades empregadoras, serviço doméstico e SSV.	Divisão de Enquadramento	Tempo médio.	Horta	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a inscrição e qualificação de trabalhadores e entidades empregadoras, serviço doméstico, seguro social voluntário no prazo de 5 dias.	Divisão de Enquadramento	Indicador: Tempo médio de 5 dias (seguidos) entre a entrada do SGC e a proposta para despacho superior. Fórmula de cálculo: somatório dos tempos de análise e instrução para despacho, após a data de entrada em SGC na DE, para cada qualificação e informação para despacho superior / nº total de qualificações e informações em SGC. Atinge – média 4 e 6 dias. Não atinge –média superior 6 dias Supera – média inferior a 4	Horta	

<b>Objetivo Estratégico:</b> GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Prevenção de riscos de corrupção nas Entidades Não Empregadoras (TI's).				
<b>Indicador (s)*:</b> Controlo do registo das isenções e suspensões.				
<b>Meta (s)*:</b> todos os requerimentos são objeto de tramitação no SGC e sujeitos a despacho superior;				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a confiança e transparência nas isenções e suspensões dos trabalhadores independentes.	Divisão de Enquadramento	Tramitação de todos os procedimentos em SGC.	Horta	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar que o registo de toda e qualquer suspensão e reconhecimento de isenção a trabalhadores independentes no IDQ, é efetuado através de procedimento tramitado no SGC e objeto de despacho superior.	Divisão de Enquadramento	Indicador: Todos os pedidos são analisados, instruídos e deferidos em SGC. Meta – 82% Atinge [74% a 98%]; Não atinge < 74%; Supera > 98 %.	Horta	

## Núcleo de Processo Executivo

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional				
<b>Objetivo Operacional :</b> Rentabilizar os Ativos				
<b>Indicador (s)*:</b> Valor Cobrado de dívida à Segurança Social				
<b>Meta (s)*:</b> superar o valor cobrado em 2017				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Valor cobrado da dívida à Segurança Social (em milhares de €), em acordos prestacionais	NPE	Meta: A 30/06/2018 valor > 2.585.581,37€ E a 30/11/2018 valor > 4,942,536,60€ Atinge se a 30 Junho: [2.327.023,23€ ; 3.102.697,64€] E a 30 Novembro [4.448.282,94€ ; 5.931.043,92€] Não atinge se a 30 Junho valor < 2.327.023,23€ E a 30 de Novembro valor < 4.448.282,94€ Supera se a 30 Junho valor > 3.102.697,64€ E a 30 de novembro valor > 5.931.043,92€	ISSA-IPRA (PD, Sta Maria e Graciosa )	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Promover a celebração de acordos prestacionais – remessa de requerimentos	NPE	Valor cobrado de dívida em acordos prestacionais	ISSA-IPRA (PD, Sta Maria e Graciosa )	

# DEPARTAMENTO DE ACÇÃO SOCIAL

<b>Objetivo Estratégico:</b> Redefinir o Modelo de Intervenção Social				
<b>Objetivo Operacional :</b> Consolidar a implementação dos Polos Locais de Desenvolvimento e Coesão Social - PLDCS				
<b>Indicador (s)*:</b> Número de ações previstas/concluídas.				
Meta (s)*: realizar 80% das ações programadas até 31 de dezembro				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Polo Local de Desenvolvimento e Coesão Social do Concelho da Lagoa	NAS Lagoa			
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Implementação da unidade de diagnóstico e planeamento para a intervenção familiar sistémica.  Elaboração do plano integrado para a prevenção de comportamentos aditivos e dependências e promoção de hábitos saudáveis.	NAS Lagoa  DARS	Atinge: Elaboração do plano até dia 31 de dezembro Supera: elaboração do plano até dia 31 de novembro Não atinge:	Lagoa	

Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Polo Local de Desenvolvimento e Coesão Social do Concelho de Vila Franca do Campo				
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Implementação da unidade de diagnóstico e planeamento para a intervenção familiar sistémica	NAS Vila Franca do Campo	Atinge: Elaboração do plano até dia 31 de dezembro	VF Campo	
Elaboração do plano integrado para capacitação parental e desenvolvimento sociofamiliar.	DARS	Supera: elaboração do plano até dia 31 de novembro.		

Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Polo Local de Desenvolvimento e Coesão Social - Terceira				
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Designação	Designação	Designação	Designação
Realização do diagnóstico da unidade territorial do concelho da Praia da Vitória	DAS Terceira	Atinge - 01 a 30 de Novembro; Não atinge >30 de Novembro; Supera < 01 de Novembro	Praia da Vitória	
Realização do diagnóstico da unidade territorial do concelho de Angra do Heroísmo	DAS Terceira	Atinge - 01 a 30 de Novembro; Não atinge >30 de Novembro; Supera < 01 de Novembro	Angra do Heroísmo	

<b>Objetivo Estratégico:</b> Redefinir o Modelo de Intervenção Social				
<b>Objetivo Operacional:</b> Implementar ações de divulgação e informação de serviços à comunidade				
<b>Indicador (s)*:</b> número de ações previstas/ concluídas				
<b>Meta (s)*:</b> realizar 80% das ações programadas até 31 de dezembro				
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Realização de ação de sensibilização sobre a problemática do alcoolismo	NAS Santa Maria	Atinge - concretização de 1 ação Supera- concretização de mais do que 1 ação.	Santa Maria	
Realização de ações de sensibilização sobre Teleassistência destinadas a Pessoas Idosas.	Faial	Atinge - realização de 7 ações Não atinge - realização de menos de 6 sessões Supera - realização de mais de 8 sessões	Faial	
Sessões de sensibilização intituladas “A Educação Parental na RAA: direcionadas a Técnicos de Ação Social/RSI e EMAT.	Terceira, Faial e Pico	Atinge - realização de 3 ações Não atinge - realização de menos de 3 sessões Supera - realização superior a 4 sessões	Faial Terceira Pico	

<b>Objetivo Estratégico:</b> Redefinir o Modelo de Intervenção Social				
<b>Objetivo Operacional:</b> Participação na organização de eventos na âmbito da intervenção comunitária				
<b>Indicador (s)*:</b> número de ações previstas/ concluídas				
<b>Meta (s)*:</b> realizar 80% das ações programadas até 31 de dezembro				
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Realização do II Encontro de Sopas Tradicionais “Santas Sopas no âmbito do projeto ECOS na Ribeira Grande	DAS SM Norte	Atinge- Realização do evento até novembro Supera- Realização do evento até maio	R. Grande	
Realização de encontros mensais designado Olimpíadas Seniores, destinadas aos Idosos que frequentam os Centros de Dia e de Convívio da Ilha de São Miguel.	DARS	Atinge- Realização de 12 encontros Supera- Realização de mais de 14 encontros Não atinge - Realização de 11 ou menos encontros	S. Miguel	
Comemoração do Dia Internacional da Mulher	NAS de Santa Maria; Graciosa; Flores e Corvo; S. Jorge; Pico DARS	Atinge- Realização de 4 iniciativas Supera- Realização de 5 iniciativas Não atinge - Realização de menos de 4 iniciativas	S. Miguel Graciosa Flores S. Jorge S. Maria Pico	
Realização da Edição do Bolinhas de Sabão – Encontro de CATL	NATIJ	Atinge- Realização do evento em 4 ilhas supera- Realização do evento em 5 ilhas Não atinge - Realização de menos de 4 iniciativas	S. Miguel, Faial, Pico, Terceira e Sta. Maria	
Realização do VIII Encontro das Famílias-“Mais Família Mais Jovem e Anos Incríveis” ( <i>Incredible Years</i> )	NATIJ	Atinge- Realização do evento em 2018 supera- Realização do evento no mês de maio	S. Miguel	
Realização do Encontro dos CATL da ilha do Faial	DAS Faial	Atinge-realização do evento em 2018 Supera- realização do evento até dia 1 de julho.	Faial	
Realização do II encontro de Famílias, no âmbito da Educação Parental	DAS Faial	Atinge-realização do evento em 2018 Supera- realização do evento até dia 13 de maio.	faial	

Realização do Encontro de Natação Adaptada dos Centro de Atividades Ocupacionais da Ilha de São Miguel	NATGV	Atinge: Realização do evento em 2018; Supera: Realização do evento até 31 de outubro.	São Miguel	
Comemoração do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência	NATGV	Atinge: Realização do evento em 2018; Supera: Realização do evento até 15 dezembro.	São Miguel	
Celebração de Dia Internacional do Idoso – Apresentação de Calendário Temático.	NAS Pico	Atinge: Realização do evento em 2018; Supera: Realização do evento até 1 outubro.	Pico	
Celebração do Dia da Família	NAS Graciosa	Atinge: Realização do evento em 2018; Supera: Realização do evento até 15 maio.	Graciosa	
Celebração do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência	NAS Graciosa	Atinge: Realização do evento em 2018; Supera: Realização do evento até 3 dezembro.	Graciosa	

<b>Objetivo Estratégico:</b> Redefinir o Modelo de Intervenção Social				
<b>Objetivo Operacional:</b> Qualificação da ação social				
<b>Indicador (s)*:</b> Número de ações previstas/ Concluídas				
<b>Meta (s)*:</b> realizar 80% das ações programadas até 31 de dezembro				
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Consolidação da atividade do Centro de Recursos e Apoio à Emergência Social-ilha do Faial	DAS Faial	Atinge – realização de 3 reuniões Supera – realização de 4 ou mais reuniões	Faial	
Promover a Formação de Técnicos com vista à implementação da 1.ª oficina piloto da Parentalidade Positiva	NATIJ	Atinge – realização em 2018 de 2 reuniões Supera – realização de 3 ou mais reuniões	Santa Maria ou Graciosa	
Alargamento do projeto Vinca à Terceira e Faial	NATIJ	Atinge – realização em 2018 de 2 reuniões Supera – realização de 3 ou mais reuniões	Terceira e Faial	
Elaboração e/ou reformulação de instrumentos/modelos de gestão e organização dos empréstimos de produtos de apoio do CRAIPAA	NATGV	Atinge: Reformulação de dois instrumentos Supera: Reformulação e/ou elaboração de três ou mais instrumentos.	São Miguel	

# DEPARTAMENTO Gestão Recursos

## DIVISÃO Património Contratação Publica

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a gestão eficiente do património				
<b>Objetivo Operacional:</b> Promover a melhoria da gestão patrimonial do ISSA,IPRA				
<b>Indicador (s)*:</b>				
<b>Meta (s)*:</b>				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover a melhoria da gestão patrimonial do ISSA,IPRA				
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Regularização dos edifícios em nome do ISSA, cujo os registos ainda não se encontram concluídos.	NGP	- Meta: Regularização edifícios - Não atinge: se forem regularizados 2 -Atinge: se forem regularizados 3 - Supera: Se forem regularizados 4	ISSA	
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	ISSA	
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	ISSA	

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência dos serviços				
<b>Objetivo Operacional :</b> Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão da Correspondência				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de registo e apresentação dos dados estatísticos				
<b>Meta (s)*:</b> Data				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão da Correspondência				
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
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 o registo de saídas: ofícios e emails, 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 a recolha estatística dos dados relativos ao volume mensal, de entradas e saídas	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		

Objetivo Estratégico: Assegurar a eficiência dos serviços				
Objetivo Operacional *: Apresentar relatório anual para acompanhamento, por Departamento, do consumo de materiais, com vista a garantir uma gestão eficiente dos armazéns.				
Indicador (s)*: Data de conclusão.				
Meta (s)*:				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Apresentação dos resultados das contagens do material existente nos três armazéns e o controlo dos consumos de stock, mediante a apresentação de relatório.	NCP	Meta: Entrega do Relatório após contagens Não atinge: apresentação do relatório depois do 15.º dia. Atinge: apresentação do relatório entre o 3.º e 15.º dia útil. Supera se apresentar o relatório até ao 2.º dia útil.	RAA	
Realização de contagem do material existente no armazém de Angra do Heroísmo, de modo a efetuar controlo de consumos, de stock e mostrar valor exato de existências no balancete em SIF.	NCP	Meta: N.º contagens por armazém Atingiu: = 2 contagens anuais por armazém. Não atingiu: < 2 contagens por armazém. Supera: > 3 ou mais contagens anuais por armazém.	RAA	
Realização de contagem do material existente no armazém da Horta, de modo a efetuar controlo de consumos, de stock e mostrar valor exato de existências no balancete em SIF.	NCP	Meta: N.º contagens por armazém Atingiu: = 2 contagens anuais por armazém. Não atingiu: < 2 contagens por armazém. Supera: > 3 ou mais contagens anuais por armazém.	RAA	
Realização de contagem do material existente no armazém da Ponta Delgada, de modo a efetuar controlo de consumos, de stock e mostrar valor exato de existências no balancete em SIF.	NCP	Meta: N.º contagens por armazém Atingiu: = 2 contagens anuais por armazém. Não atingiu: < 2 contagens por armazém. Supera: > 3 ou mais contagens anuais por armazém.	RAA	

## DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E APOIO JURÍDICO

<b>Objetivo Estratégico:</b> Melhorar o controlo dos registos de estatutos e de eleições das IPSS e Misericórdias				
<b>Objetivo Operacional :</b> Melhorar os sistemas de controlo dos registos de estatutos e de eleições das IPSS e Misericórdias				
<b>Indicador (s)*:</b> Periodicidade de atualização do ficheiro				
<b>Meta (s)*:</b> Atualização do ficheiro pelo menos uma vez por mês				
<b>Projetos**</b>				
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	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
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	

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço				
<b>Objetivo Operacional :</b> Assegurar o desenvolvimento dos procedimentos necessários em matéria de valorizações remuneratórias				
<b>Indicador (s)*:</b> Prazo de conclusão dos procedimentos				
<b>Meta (s)*:</b> 2 meses				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o desenvolvimento dos procedimentos necessários em matéria de valorizações remuneratórias	DRHAJ SRH	Prazo de conclusão dos procedimentos	PDL	
Desenvolver os procedimentos necessários para aplicação das alterações legislativas e cumprimento das orientações da DROAP em matéria de valorizações remuneratórias	DRHAJ SRH	Meta: 2 meses após a data de entrada no ISSA, IPRA da orientação da DROAP Atinge: Procedimento efetuado entre 1 mês e meio e 2 meses Não atinge: Procedimento efetuado após 2 meses Supera: Procedimento efetuados em 1 mês e meio ou menos	PDL	

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço				
<b>Objetivo Operacional :</b> Melhorar o sistema de controlo dos processos de licenciamento em curso				
<b>Indicador (s)*:</b> Percentagem de atualizações efetuadas				
<b>Meta (s)*:</b> 80%				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar o sistema de controlo dos processos de licenciamento em curso	DRHAJ NAJ	Percentagem de atualizações efetuadas	PDL	
Manter atualizada a base de dados relativa a ponto de situação dos processos de licenciamento	DRHAJ NAJ	Meta: 80% Atinge: [72% a 96%] Não atinge < 72% Supera >96%	PDL	

## DIVISÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Implementação da aplicação informática de gestão das cantinas sociais				
<b>Objetivo Operacional :</b> Desenvolvimento da aplicação informática				
<b>Indicador (s)*:</b> Número de dias para a conclusão desde a data da reunião de definição de requisitos à data da disponibilização da aplicação junto da DAS				
<b>Meta (s)*:</b> 60 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Desenvolvimento da aplicação (definição dos requisitos, desenvolvimento técnico e implementação da aplicação)	NAI	Meta: 60 dias  Atinge: [48;66] dias; Não atinge: >66 dias; Supera: < 48 dias.		

## Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço				
<b>Objetivo Operacional</b> *: Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao ISSA, IPRA				
<b>Indicador (s)*:</b> Solicitações respondidas dentro do prazo/total de solicitações				
<b>Meta (s)*:</b> 80%				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a resposta atempada de todas as solicitações de entidades externas ao ISSA, IPRA				
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar resposta às solicitações de informação estatística endereçadas ao ISSA, IPRA, cujo conteúdo dependa exclusivamente do NPOC, no espaço de 5 dias úteis	NPOC	Atinge [72% a 96%] Não atinge < 72% Supera: > 96%		

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a eficiência do serviço				
<b>Objetivo Operacional *:</b> Garantir a atualização do quadro de indicadores estatísticos referentes à atividade do ISSA, IPRA				
<b>Indicador (s)*:</b> Data do envio do email				
<b>Meta (s)*:</b> 75%				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a atualização do quadro de indicadores estatísticos referentes à atividade do ISSA, IPRA				
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a disponibilização, mensal, de sínteses estatísticas com indicadores específicos das áreas de intervenção de cada departamento do ISSA até ao 10.º dia útil após o fim do mês seguinte a que se referem os dados	NPOC	Meta – 75%		
Disponibilizar, junto do DAI, até ao 7º dia útil do mês seguinte os dados e síntese estatística referente ao Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento do mês anterior		Atinge – [68% a 90%] Não Atinge <68% Supera > 90%		

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

# DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTO E CONTA

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a qualidade do Serviço				
<b>Objetivo Operacional :</b> Formalizar e implementar procedimentos no DGFOC				
<b>Indicador (s)*:</b> %				
<b>Meta (s)*:</b> 15.04.2018				
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover a elaboração de fluxogramas no âmbito dos procedimentos no DGFOC - IPSS (% procedimentos formalizados / total de procedimentos do DGFOC)		Meta: 75% Atinge [De 68% a 90%] Não Atinge <68% Supera > 90%		

<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a qualidade do Serviço				
<b>Objetivo Operacional :</b> Elaboração de normas de controlo interno do ISSA				
<b>Indicador (s)*:</b> data				
<b>Meta (s)*:</b> 15.04.2018				
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Proposta do manual de controlo interno nas áreas diretas da competência do DGFOC (data de conclusão)		Meta: 30 novembro Atinge [01 a 30 de novembro]; Não Atinge >30 de novembro; Supera <01 de Novembro		