

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

# DEPARTAMENTO DE PRESTAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

## DIVISÃO DE PRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS – REGIME PREVIDENCIAL

Plano de Ação 2020				
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)*: 8 dias				
<b>Projetos**</b>				
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	
<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 de desemprego e a data de registo na base de dados, aferido mensalmente.	NDSE	Tempo médio de conclusão Meta: 8 dias Atinge [7 a 8 dias] Não atinge > 8 dias Supera < 7	PDL	14 dias <b>Objetivo não atingido</b>

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)*: ; 15 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	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: 15 dias Atinge - [10-15] Não atinge - > 15 dias Supera < 10	Horta	6 dias <b>Objetivo Superado</b>

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 subsídio social parental				
Meta (s)*: 6 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir tempos médios de conclusão de processos de subsídio parental regime social	NDM	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir um tempo médio de dias para conclusão dos processos de subsídio social parental	NDM	Tempo médio de conclusão Meta: 6 dias Atinge [5 a 6 dias] Não atinge > 6 dias Supera: < 5 dias	PDL	5 dias <b>Objetivo Atingido</b>

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: : GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Assegurar o tempo médio de conclusão dos processos das prestações compensatórias de natal e férias				
Indicador (s)* Tempo médio de conclusão dos processos das prestações compensatórias de natal e férias				
Meta (s)*: 25 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 conclusão dos processos. Meta: 25 dias Atinge de [20 a 25 dias] Não atinge >25 dias Supera < de 20 dias	PDL	20 dias <b>Objetivo Atingido</b>

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: : GARANTIR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS				
Objetivo Operacional *: Dotar os colaboradores do NDM/Atendimento de instrumentos para uma resposta eficaz aos beneficiários referente às alterações legislativas no âmbito da parentalidade				
Indicador (s)* Elaboração de documento com as alterações legislativas decorrentes da Lei 90/2019, de 4 de setembro				
Meta (s)*: 10 dias após a entrada em vigor do Orçamento de Estado para 2020				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Criação de documento com as principais alterações no âmbito da Parentalidade, decorrentes da Lei 90/2019, de 4 de setembro, para auxiliar os colaboradores na elaboração das respostas aos beneficiários de questões relacionadas com esse âmbito	NDM	Data de elaboração do documento Meta: Elaboração do Documento até 10 dias úteis após a entrada em vigor do OE2020 Atinge: Elaboração entre 9 a 10 dias úteis após a entrada em vigor do OE2020. Não atinge: Elaboração do documento, 11 dias úteis ou mais após a entrada em vigor do OE2020. Supera: elaboração até 8 dias úteis após a entrada em vigor do OE20202.	PDL	Não elaborado por motivos relacionados com a pandemia <b>Objetivo não atingido</b>

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 (Desemprego/NDM)

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

Meta (s)\*: Realização de 2 reuniões/ano;

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Promover reuniões de com núcleos de atendimento/ por forma a serem esclarecidas dúvidas acerca das prestações da DPPRP	NDSE NDM Núcleos de Atendimento/Inspeção	Indicador: n.º de reuniões realizadas Meta: Realização anual de 2 reuniões Fórmula: Atinge 2 reuniões; Não atinge <2 reuniões; Supera: >2 reuniões;	<b>PDL</b>	4 reuniões <b>Objetivo Superado</b>

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

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 registo dos processos do Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção familiar (NPSPF)				
Meta (s)*: ; 15 dias				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o tempo médio de organização e registo dos processos do NPSPF, referentes ao subsídio de Funeral	NPSPF	Tempo médio de conclusão	PDL	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Organizar e Registrar os processos do NPSPF referentes ao subsídio de Funeral em 7 dias.	NPSPF	Indicador: tempo médio de conclusão Meta: 7 dias Atinge - [8-10 dias] Não atinge - > 10 dias Supera = ou < a 7 dias	PDL	8 dias <b>Objetivo Atingido</b>



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 Abono de Família e Bonificação por Deficiência do Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar (NPSPF)				
Meta (s)*: 15 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reduzir o tempo médio dos processos de Abono de Família e Bonificação por Deficiência do NPSPF	NPSPF	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Organizar e Registrar os requerimentos de Abono de Família e Bonificação por Deficiência em 27 dias.	NPSPF	Indicador: tempo médio de conclusão Meta: 27 dias Atinge - [27-30 dias] Não atinge - > 30 dias Supera = ou < a 27 dias	PDL	Abono de Família – 3 dias, Bonificação por deficiência a decisão dos processos encontra-se dependente da publicação da Portaria a que se refere o diploma base que rege esta matéria. <b>Objetivo Superado</b>

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 Complemento Solidário para Idosos (CSI) do Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade (NPSS)				
Meta (s)*: 15 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Reduzir o tempo médio dos processos de CSI no NPSS	NPSPF	Tempo médio de conclusão	PDL	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Organizar e Registrar os requerimentos de CSI em 7 dias.	NPSPF	Indicador: tempo médio de conclusão Meta: 7 dias Atinge - [8-10 dias] Não atinge - > 10 dias Supera = ou < a 7 dias	PDL	7 dias <b>Objetivo Superado</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a qualidade, eficácia e eficiência no tratamento e decisão dos processos de identificação, qualificação e relações internacionais.

**Objetivo Operacional:** Assegurar o tempo máximo de resposta, análise e decisão em processos de Entidades Não Empregadoras (Trabalhadores Independentes e Produtores Agrícolas Açores).

**Indicador (s)\*:** Tempo máximo de resposta.

**Meta (s)\*:** 80 %.

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o cumprimento das obrigações declarativas contributivas das Entidades Não Empregadoras	Divisão de Enquadramento			

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar o tempo máximo de resposta a todas as exposições, questões e contestações dos trabalhadores independentes, no prazo máximo de 10 dias.	Divisão de Enquadramento	(Nº de requerimentos/exposições deferidos até 10 dias / total de requerimentos/exposições apresentados) * 100 Supera 80 % a 100 % Atinge 60 % a 79 % Não atinge inferior a 60 %	Horta	76% <b>Objetivo Atingido</b>
Proceder à análise dos requerimentos e declarações de IRS entregues pelos produtores agrícolas para inclusão no regime contributivo da Lei 29/2016, no prazo máximo de 30 dias, findo o prazo legal para o efeito – 31-10-2020.	Divisão de Enquadramento	(Nº de requerimentos analisados até 30 dias / total de requerimentos apresentados) * 100 Supera >80 % Atinge 60 % a 79 % Não atinge < 60 %	Horta	100% <b>Objetivo Superado</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a qualidade, eficácia e eficiência no tratamento e decisão dos processos de identificação, qualificação e relações internacionais.

**Objetivo Operacional:** Assegurar o tempo máximo de resposta, análise e decisão em processos de destacamento de trabalhadores para o estrangeiro.

**Indicador (s)\*:** Tempo máximo de resposta.

**Meta (s)\*:** 80 %.

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Destacamentos – relações internacionais	Divisão de Enquadramento			

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar a tramitação e decisão superior dos processos de destacamento de trabalhadores para o estrangeiro, via segurança social direta, no prazo máximo de 30 dias, após apresentação de requerimento, ou proceder à sua análise e notificação para audição prévia, em caso de proposta para indeferimento (igualmente no prazo de 30 dias).	Divisão de Enquadramento	(Nº de requerimentos analisados até 30 dias / total de requerimentos apresentados) * 100  Supera >80 % Atinge 60 % a 79 % Não atinge < 60 %	Horta	62% <b>Objetivo Atingido</b>

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantir a qualidade, eficácia e eficiência no tratamento e decisão dos processos de identificação, qualificação e relações internacionais.				
<b>Objetivo Operacional:</b> Promover a regularização das qualificações de seguro social voluntário.				
<b>Indicador (s)*:</b> Data de conclusão. Objetivo semestral.				
<b>Meta (s)*:</b> 30-06-2019; 31-12-2019; 30-06-2020; 31-12-2020				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Promover a regularização das qualificações de seguro social voluntário.	Divisão de Enquadramento			
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Verificar semestralmente se os beneficiários de seguro social voluntário, estão abrangidos por outro regime de proteção social ou se deixaram de efetuar pagamentos há mais de 12 meses, e fechar a respetiva qualificação.	Divisão de Enquadramento	Data de conclusão: Análise de todos os processos até 30-06-2020; 31-12-2020.  Supera – até 01-06-2020 e 01-12-2020. Atinge entre 01-06-2020 e 30-06-2020, 01-12-2020 a 31-12-2020 Não atinge inferior – análise não efetuada ou efetuada após a data conclusão para cada semestre.	Horta	Todos os enquadramentos de SSV (203) verificados até 30-06-2020 e 31-12-2020. <b>Objetivo Superado</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a qualidade, eficácia e eficiência no tratamento e decisão dos processos de identificação, qualificação e relações internacionais.

**Objetivo Operacional:** Aumentar a eficácia dos registos de qualificações de Entidades Empregadoras.

**Indicador (s)\*:** Prazo de registo ou de análise.

**Meta (s)\*:** 90 %.

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Aumentar a eficácia dos registos das qualificações do regime geral da segurança social.	Divisão de Enquadramento			

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Efetuar todos os enquadramentos nos regimes de segurança social competentes, de trabalhadores por conta de outrem, membros dos órgãos estatutários, serviço doméstico e demais enquadramentos do regime geral do sistema previdencial, em 5 dias.	Divisão de Enquadramento	Meta – prazo médio 5 dias úteis. Avaliação mensal. Fórmula de avaliação Nº de enquadramentos efetuados mensalmente / número de dias entre a data de entrada do processo e o registo do enquadramento. Supera – prazo médio de 1 a 3 dias Atinge – prazo médio de 4 a 6 dias Não atinge – prazo médio superior a 7 dias	Horta	4 dias <b>Objetivo Atingido</b>
Analisar as qualificações de das maiores Entidades Empregadoras da Ilha de São Miguel (Listagem fornecida pelo II, IP), verificando se os membros dos órgãos estatutários continuam a reunir as condições para isenção e se existem qualificações abertas de trabalhadores sem descontos, alterando Classificações de Regime e Taxas contributivas, que estejam erradas, com notificação à entidade, ou solicitando esclarecimentos às Entidades Empregadoras, sempre que necessário.	Divisão de Enquadramento	Avaliado semestralmente, até ao dia 15 do mês seguinte ao fim do semestre. Percentagem das Entidades Empregadoras analisadas entre 90 % a 100 % em cada trimestre.  Atinge [80 % a 90 %] Não atinge < 80 % Supera > 90 %	Horta	97,31% <b>Objetivo Superado</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a qualidade, eficácia e eficiência no tratamento e decisão dos processos de identificação, qualificação e relações internacionais.

**Objetivo Operacional:** Promover a formação no novo regime contributivo dos trabalhadores independentes. NOTA – PROPOMOS A ELIMINAÇÃO DESTE OBJETIVO DO QUAR PARA 2020 E DO PLANO DE ATIVIDADES

**Indicador (s)\*:** Número de formações realizadas.

**Meta (s)\*:** 5.

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar a capacidade de atendimento e articulação da Divisão de Enquadramento com os Núcleos de Atendimento e serviços da RIAC.	Divisão de Enquadramento			

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Realizar formações anuais em 2019 e formações de reciclagem no ano de 2020 relativas ao novo regime contributivo dos trabalhadores independentes, aos Núcleos de Atendimento e RIAC.	Divisão de Enquadramento	Meta – 5 formações. Supera – mais de 5 formações. Atinge – entre 3 a 5 formações. Não atinge - inferior a 3	Horta	5 formações <b>Objetivo Atingido</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a qualidade, eficácia e eficiência no tratamento e decisão dos processos de identificação, qualificação e relações internacionais.

**Objetivo Operacional:** Redução do stock de processos pendentes em SGC – Sistema de Gestão de Correspondência, da responsabilidade da Divisão de Enquadramento.

**Indicador (s)\*:** Percentagem de processos pendentes trabalhados e encerrados em SGC.

**Meta (s)\*:** 50 %

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar o cumprimento das obrigações declarativas contributivas das Entidades Não Empregadoras	Divisão de Enquadramento			

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Redução em 50 %, o stock das qualificações de entidade empregadoras e entidades não empregadoras, pendentes de registo a 31 de dezembro de 2019, garantindo o tratamento das mesmas e o devido registo.	Divisão de Enquadramento	<p>Avaliação mensal.</p> <p>Fórmula de avaliação Nº de requerimentos pendentes de registo a 31dez - Nº de requerimentos pendentes de registo referentes ao stock no mês) / Nº de requerimentos pendentes de registo a 31dez] *100</p> <p>Supera – redução do stock superior a 50 %                      Atinge – redução entre 30 % a 49 %                      Não atinge – redução do stock inferior a 30 %</p>	Horta	<p>Por motivos ligados à pandemia</p> <p><b>Objetivo não atingido</b></p>



Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a qualidade, eficácia e eficiência no tratamento e decisão dos processos de identificação, qualificação e relações internacionais.

**Objetivo Operacional:** Codificação em instruções de trabalho de procedimentos em matéria de inscrição de pessoas singulares e entidades empregadoras, qualificação de trabalhadores, trabalhadores estrangeiros e relações internacionais.

**Indicador (s)\*:** Data conclusão.

**Meta (s)\*:** 31 de outubro de 2020.

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Assegurar a qualidade do trabalho e uniformização de procedimentos da Divisão de Enquadramento.	Divisão de Enquadramento			

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Elaboração de procedimentos e instruções de trabalho em matéria de inscrição de pessoas singulares e entidades empregadoras, qualificação de trabalhadores, trabalhadores estrangeiros e relações internacionais, submetendo os mesmos à aprovação superior do Conselho Diretivo do ISSA.	Divisão de Enquadramento	Data de conclusão, meta 31 de outubro de 2020. Supera – concluído até 15 de outubro de 2020 Atinge – entre 15 e 31 de outubro Não atinge – data conclusão após 31 de outubro	Horta	Procedimentos e instruções de trabalho concluídos e remetidos para o NPOC em 26-10-2020 <b>Objetivo Atingido</b>

## DIVISÃO DE CONTRIBUIÇÕES

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: GARANTIR O CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL				
Objetivo Operacional *: Reforçar as ações de prevenção e evasão contributiva				
Indicador (s)*: Taxa de redução mensal dos erros das remunerações; Tempo médio de tratamento dos processos de reclamação de crédito; 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%				
<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>Média aritmética da concretização das ações.</b>	<b>RAA</b>	
<b>Iniciativas/Ações ***</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
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	90% <b>Objetivo Superado</b>
Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo estabelecido	Núcleo de Processamento de Contribuições	% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido (Ref. = 6 dias úteis) Meta: 85% Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96% (Total de DSC emitidas dentro do prazo/ Total de DSC emitidas) *100 (Ref.= 6 dias uteis)		Foram emitidas 65578 DSC Média dias 1,56  <b>Objetivo Superado</b>

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	Resultado
Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo estabelecido	Núcleo de Processamento de Contribuições	% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido (Ref. = 6 dias úteis) Meta: 85% Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96%  (Total de DSC emitidas dentro do prazo/ Total de DSC emitidas) *100 (Ref.= 6 dias uteis)	AH, PDL	Foram emitidas 65578 DSC Média dias 1,56  <b>Objetivo Superado</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Garantir a sustentabilidade da Segurança Social defendendo e fortalecendo o Estado Social

**Objetivo Operacional:** Reforçar o cumprimento das obrigações contributivas combatendo a fraude e a invasão fiscal

**Indicador (s)\*:** % de contribuintes estratégicos acompanhados por GC; Tempo médio de conclusão dos Processos de CO – Equipamentos Sociais; Tempo médio de conclusão dos Processos CO – Contribuintes (Manuais e Automáticos)

**Meta (s)\*:** 80%

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Cumprimento das obrigações contributivas combatendo a fraude e a invasão fiscal	Divisão de Contribuições	Média aritmética da concretização das ações		

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
% de contribuintes estratégicos acompanhados por GC	NPC	N.º contribuintes acompanhados pelo GC/n.º contribuintes estratégicos *100 Meta: 80% Atinge: [72% a 96%]; não atinge: <72%; supera:>96%	AH, PDL	100% <b>Objetivo Superado</b>
Tempo médio de conclusão dos Processos de CO – Equipamentos Sociais	NCI	Somatório n.º de dias da entrada á conclusão/ Somatório n.º de processos Meta: 730 dias Atinge: [657 a 876 dias]; Não atinge: > 876 dias Atinge: < 657 dias	PDL	11 dias <b>Objetivo Superado</b>
Tempo médio de conclusão dos Processos CO – Contribuintes (Manuais e Automáticos)	NCI	Somatório n.º de dias da entrada á conclusão/ Somatório n.º de processos Meta: 125 dias Atinge: [100 a 138 dias]; Não atinge: > 138 dias Atinge: < 100 dias	AH, PDL	47 dias <b>Objetivo Superado</b>

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

**Indicador (s)\*:** Montante da dívida de contribuições participado (em percentagem da dívida gerada)

**Meta (s)\*:** 75%

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Regularização de Dívidas á Segurança Social	Divisão de Contribuições	Média aritmética da concretização das ações		

**Iniciativas/Ações \*\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Montante da dívida de contribuições participado (em percentagem da dívida gerada)	NPC	Montante da dívida de contribuições participado / Montante da dívida gerada * 100 Meta: 75% Atinge: [68% a 90%]; não atinge: <68%; supera:> 90%	AH, PDL	70% <b>Objetivo Atingido</b>

## DIVISÃO DE PRESTAÇÕES DIFERIDAS

Plano de Ação				
<b>Objetivo Estratégico:</b> Aumentar a <b>eficácia</b> das prestações sociais reduzindo os prazos de atribuição.				
<b>Objetivo Operacional:</b> Reduzir o tempo médio de conclusão dos requerimentos de pensão de sobrevivência e subsídio por morte, até 21 dias.				
<b>Indicador (s)*:</b> Tempo médio de conclusão				
<b>Meta (s)*:</b> tempo conclusão médio de 21 dias				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Reduzir o tempo médio de conclusão dos requerimentos de pensão de sobrevivência e subsídio por morte		Atinge- [17;23] Não atinge - > 23 Supera - <17 dias		18 dias <b>Objetivo Atingido</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Aumentar a **eficácia** das prestações sociais reduzindo os prazos de atribuição.

**Objetivo Operacional:** Assegurar o tempo médio de conclusão dos requerimentos de pensão de invalidez e complementos regionais, até 110 dias a 40% dos requerentes.

**Indicador (s)\*:** Tempo médio de conclusão

**Meta (s)\*:** 40% dos requerimentos concluídos até 110 dias

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar o tempo médio de conclusão dos requerimentos de pensão de invalidez e complementos regionais		Atinge- [35%;45] Não atinge - <35% Supera - >45%		65% <b>Objetivo Superado</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Incrementar **a eficiência** das prestações sociais reduzindo os pagamentos indevidos

**Objetivo Operacional:** Verificar a manutenção do direito às pensões de velhice antecipadas por flexibilização de idade dos pensionistas que continuam a exercer atividade profissional

**Indicador (s)\*:** data de conclusão

**Meta (s)\*:** 31 de dezembro

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Verificar a manutenção do direito às pensões de velhice antecipadas por flexibilização de idade dos pensionistas que continuam a exercer atividade profissional		Atinge: até 31 de dezembro Não atinge - > 31 de dezembro Supera < 1 de novembro		Pelo facto de haver necessidade de entrega de documentos pelos pensionistas e devido ao acréscimo de trabalho em BackOffice, em consequência da pandemia <b>Objetivo não atingido</b>



Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Aumentar as Competências dos Serviços

**Objetivo Operacional:** Implementar o Novo Sistema de Cálculo de Pensão de Invalidez, promovendo a formação dos colaboradores do NPPIVVI e dos Núcleos de Atendimento

**Indicador (s)\*:** data de conclusão

**Meta (s)\*:** 24 de junho

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Implementar o Novo Sistema de Cálculo de Pensão de Invalidez, promovendo a formação dos colaboradores do NPPIVVI e dos Núcleos de Atendimento		Atinge: até 24 de junho Não atinge - > 24 de junho Supera < 12 de junho		Formação concluída a 4 de junho, para os colaboradores da DPD e do DAI.  <b>Objetivo Superado</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Aumentar as Competências dos Serviços

**Objetivo Operacional:** Implementar as alterações legislativas introduzidas nos procedimentos de atribuição do COMPAMID

**Indicador (s)\*:** data de conclusão

**Meta (s)\*:** 1 de maio

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Implementar as alterações legislativas introduzidas nos procedimentos de atribuição do COMPAMID		Atinge: até 1 de maio Não atinge - > 1 de maio Supera < 17 de abril		Implementado a 13 de junho.  <b>Objetivo Superado</b>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Aumentar as Competências dos Serviços

**Objetivo Operacional:** Elaborar o programa do período experimental e os procedimentos necessários à integração da nova colaboradora da DPD

**Indicador (s)\*:** data de conclusão

**Meta (s)\*:** 5 dias úteis

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Elaboração do programa do período experimental		<p><b>Atinge:</b> Elaboração do programa até 5 dias úteis após a nomeação do júri;</p> <p><b>Não atinge</b> - Elaboração do programa até 5 dias úteis após a nomeação do júri;</p> <p><b>Supera</b> - Elaboração do programa até 3 dias úteis após a nomeação do júri;</p>		<p>Elaborado o plano de formação a 4 de fevereiro; Júri nomeado a 29 de janeiro. Objetivo concluído no 4.º dia útil após a nomeação do júri.</p> <p><b>Objetivo Atingido</b></p>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Aumentar as Competências dos Serviços

**Objetivo Operacional:** Elaborar o programa do período experimental e os procedimentos necessários à integração da nova colaboradora da DPD

**Indicador (s)\*:** data de conclusão

**Meta (s)\*:** 10 dias úteis

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Classificar o desempenho no período experimental e respetivo relatório I		<p><b>Atinge</b> - Classificar o desempenho no período experimental e respetivo relatório até 10 dias úteis após o fim do período experimental.</p> <p><b>Não atinge</b> - Classificar o desempenho no período experimental e respetivo relatório depois dos 10 dias úteis após o fim do período experimental;</p> <p><b>Supera</b> - Classificar o desempenho no período experimental e respetivo relatório até 6 dias úteis após o fim do período experimental;</p>		<p>Fim do período experimental 17 de junho; Classificação efetuada a 30 de junho, 9.º dia após o fim do período experimental.</p> <p><b>Objetivo Atingido</b></p>

Plano de Ação

**Objetivo Estratégico:** Aumentar as Competências dos Serviços

**Objetivo Operacional:** Promover a realização de formação para os peritos médicos do serviço de verificação de incapacidade, ministrada pelo Conselho Médico Nacional

**Indicador (s)\*:** data de conclusão

**Meta (s)\*:** Realização de uma formação em sistema de videoconferência até 31 de dezembro

**Projetos\*\***

Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Promover a realização de formação para os peritos médicos do serviço de verificação de incapacidade, ministrada pelo Conselho Médico Nacional		<p>Atinge – Formação efetuada até 31 de dezembro;</p> <p>Não atinge – Não realização da formação;</p> <p>Supera - Formação efetuada até 30 de novembro</p>		<p>Em consequência da pandemia, os formadores, médicos do serviço de verificação de incapacidades do ISS, não tiveram disponibilidade para efetuar a formação. Adiada para 2021</p> <p><b>Objetivo não atingido</b></p>

# 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 aritmética do grau de concretização das ações				
Meta (s)*:80%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Melhorar as competências dos colaboradores do atendimento	DAI DPD	Média aritmética do grau de concretização das ações	RAA	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
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: 20 reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento Indicador: Nº de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento realizadas Atinge - [18 a 24]; Não atinge: <18 ; Supera: > 24	RAA	Realizadas 29 reuniões/ sessões de esclarecimentos <b>Objetivo superado</b>
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	RAA	Disponibilização de Info – DAI antes do dia 8 de cada mês – <b>Objetivo superado</b>
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	Atualização efetuada no próprio dia ou nas 24 horas seguintes – <b>Objetivo superado</b>

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 ações				
Meta (s)*: 80%				
Projetos**				
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	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Aferir níveis de produtividade no atendimento geral	Núcleos de Atendimento	Nº de atendimentos mensais/média de diária de RH por mês, para aferir nº de atendimentos realizados por colaborador e por mês de trabalho. Meta: 80% Indicador: Percentagem de serviços com produtividade aferida mensalmente. Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	RAA	Todos os serviços com registo de atendimento no ano de 2020 com nível de produtividade aferido – <b>Objetivo superado</b>
Garantir que o nº de atendimento com tempo médio de espera superior a 10 m não ultrapasse 45% 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: 45% de atendimentos Indicador: Percentagem de atendimento Atinge: entre 40% e 54% Não atinge: >54% Supera: < 40%	AH, PV, PD, RG, RP, Lagoa, VFC, Horta	Total de atendimentos =318842 Atendimentos superiores a 10 m = 38229 11,99% de atendimentos com tempo de espera superior a 10 minutos <b>Objetivo superado</b>
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, RP, Lagoa, VFC, Horta, Madalena, Velas, VP	Tempo médio de espera de 00:04:48 <b>Objetivo Superado</b>
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, RP, Lagoa, VFC, Horta, Madalena, Velas, VP	Tempo máximo de espera de 00:42:11 <b>Objetivo Superado</b>

<p>Garantir que 70% das reclamações escritas da responsabilidade do atendimento sejam respondidas no prazo de 5 dias úteis.</p>	<p>DAI</p>	<p>Meta: 70% das reclamações respondidas no prazo máximo de 5 dias úteis  Indicador: Percentagem de reclamações;  Atinge - [54% a 72%];  Não atinge &lt; 54%;  Supera &gt;72%</p>	<p>RAA</p>	<p>Total de reclamações escritas (FO+BO) = 27, destas 18 foram respondidas em menos de 5 dias úteis = 66,66%  Total de reclamações da responsabilidade de FO = 8  Reclamações respondidas em menos de 5 dias úteis= 8 = 100%  <b>Objetivo Superado</b></p>
<p>Garantir que 70% das chamadas registadas em lista de pendentes do call center sejam respondidas</p>	<p>DAI</p>	<p>Meta: 70% das chamadas retornadas no prazo máximo de 2 dias úteis.  Indicador: Percentagem de chamadas;  Atinge - [54% a 72%];  Não atinge &lt; 54%;  Supera &gt;72%</p>	<p>RAA</p>	<p>Total de 27 787 chamadas registadas para retorno; 25 962 chamadas retornadas 93,43% de chamadas respondidas  <b>Objetivo Superado</b></p>
<p>Garantir o tratamento de 55% das chamadas apresentadas no call center</p>	<p>DAI</p>	<p>Meta: 55% das chamadas  Indicador: Percentagem de chamadas  Atinge – (49,5% e 66%)  Não atinge - &lt;49,5%  Supera - &gt;66%</p>	<p>RAA</p>	<p>Foram tratadas 60,25% das chamadas apresentadas no Call Center  <b>Objetivo atingido</b></p>



## 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				
<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	Resultado
Assegurar a conclusão de 650 processos de contribuintes	DI	Meta: 650 processos concluídos Indicador: Número de processos concluídos Atinge – entre 585 e 780; Não atinge < 585; Supera > 780	RAA	605 processos Concluídos <b>Objetivo atingido</b>
Garantir no ano de 2020 apuramento de contribuições nos processos de fiscalização a contribuintes não tenha uma variação negativa superior a 25% por relação ao ano de 2019	DI	Meta: 25% Indicador: Percentagem de redução Atinge- (20% e 27,5%) ; Não atinge > 27,5%; Supera < 20%	RAA	1.201.257,19€ Variação Positiva <b>Objetivo Superado</b>
Garantir a qualidade dos processos inspetivos a contribuintes não sendo admissível mais que 25 devoluções por parte de BO	DI	Meta: 25 devoluções Indicador: Nº de devoluções Atinge – (20 e 28); Não atinge (>28); Supera (<20)	RAA	11 devoluções <b>Objetivo Superado</b>

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				
Meta (s)*: 80% do grau de concretização				
Projetos**				
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	
Iniciativas/Ações ***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar a conclusão de 80 % de processos de fiscalização a beneficiários, registados até 31 de outubro de 2020	DI	Meta: 80% de processos concluídos Indicador: % de processos concluídos Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%	RAA	99% de Processos Concluídos <b>Objetivo Superado</b>
Assegurar um tempo médio de 40 dias para a conclusão de processos de beneficiários.	DI	Meta: 40 dias Indicador: tempo médio de conclusão Atinge - [32 a 44] Não atinge >44 Supera <32	RAA	21 dias de tempo médio de conclusão <b>Objetivo Superado</b>
Garantir a qualidade do serviço inspetivo a processo de beneficiários, não sendo admissível mais de 25 devoluções por parte de BO.	DI	Meta: 25 devoluções Indicador: Nº de devoluções Atinge – (20 e 28); Não atinge (>28); Supera (<20)	RAA	0 devoluções <b>Objetivo Superado</b>

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Assegurar a proteção e inclusão social				
Objetivo Operacional *: Garantir a eficiência na fiscalização a Equipamentos Sociais.				
Indicador (s)*: Percentagem de processos de equipamentos sociais concluídos				
Meta (s)*: 50%				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Custo
Garantir a eficiência na fiscalização a Equipamentos Sociais		Percentagem de processos concluídos		
Iniciativas/Ações***				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar a conclusão de 60% dos processos de fiscalização a equipamentos sociais iniciados antes de Janeiro de 2020	DI	Meta: 60% Indicador: Percentagem de processos concluídos Atinge - [54% a 72%]; Não atinge < 54%; Supera >72%		De 29 processos transitados foram concluídos 15= 51,7% <b>Objetivo Não Atingido</b> Nota: Devido à situação pandémica foram suspensas as visitas inspetivas aos equipamentos sociais

# DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL

Plano de Ação 2020				
<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 ou data de realização das ações previstas				
<b>Meta (s)*:</b> Realizar 80% das ações previstas até 31 de dezembro de 2020				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
<b>Dia Mundial da Justiça Social</b> Pretende-se promover a utentes que beneficiam de um acompanhamento de grande proximidade pelo ISSA, um dia com atividades promotoras de justiça social, nomeadamente proporcionar atividades de lazer, (momento inicial dedicado à beleza e bem-estar, culminando num almoço a ser servido por uma escola profissional com cursos de formação em cozinha e mesa/bar). O período da tarde será destinado a proporcionar momentos de reflexão (através de dinâmicas de grupo/trabalhos práticos) que são promotoras de justiça social.	DAS SM SUL  DAS SM NORTE	Atinge: Realização até 30 de abril Não Atinge: Realização após 30 de abril Supera: Realização antes de 28 de fevereiro	S. Miguel	<b>Objetivo Não Atingido</b>
Atividades Comunitárias – Comemoração da Festa 25 Abril Realização de ações que fortaleçam a autonomia, responsabilidade, dinamismo, capacidade de mobilização; - Integração da iniciativa nas festividades da Vila de Rabo de Peixe; Envolvimento dos moradores das Quintas do Mar; Participação no desfile da Vila para aumentar o sentimento de pertença e para dar visibilidade à Associação; Incentivo à melhoria das relações sociais e de vizinhança; Fortalecimento da colaboração, inter-ajuda e interdependência;	DAS SM NORTE	Atinge: Realização até 30 de abril Não Atinge: Realização após 30 de abril Supera: Realização antes de 27 de abril		<b>Objetivo Não Atingido</b>

<p>Dia Internacional da Mulher- 2 dedos de conversa sobre a igualdade. Duas sessões diárias com grupos de 16 pessoas (colaboradores do ISSA de todos os departamentos).</p>	NATGV	<p>Atinge: Realização 4 sessões até 30 de março          Não Atinge: Realização 4 sessões após 30 de março          Supera: Realização 4 sessões antes de 15 de março</p>		<p>Realizadas sessões dia 17, 18 manhã, 18 tarde e 20 num total de 53 colaboradores  <b>Objetivo Atingido</b></p>
<p>Divulgação da resposta famílias de acolhimento em S. Miguel</p>	NATGV	<p>Atinge: Realização das ações nos 5 concelhos          Não Atinge: Realização em 4 ou menos concelhos          Supera: Realização nos 6 concelhos</p>		<p>Realizado via e-mail devido à pandemia  <b>Objetivo Atingido</b></p>
<p>Projeto da Poupança- Dinamização de pequenas formações de poupança de água, eletricidade e gás, em parceria com os SMAS, EDA, RUBIS e UATE.</p>	DAS SM SUL	<p>Atinge: Realização de duas ações          Não Atinge: Realização de menos de duas ações          Supera: Realização de três ações</p>		<p>Realizado a 18, 21 e 28 de fevereiro e 3 de março  <b>Objetivo Superado</b></p>
<p>Garantir a elaboração do diagnóstico e planos de intervenção familiares, de 75% dos contratos assinados, no âmbito do PIC para o sucesso educativo na Maia e Arrifes.</p>	DAS SM SUL/ DAS SM NORTE	<p>Atinge [68% a 90%];          Não atinge &lt; 68;          Supera &gt;90%</p>	Maia e Arrifes	<p>77,8%  <b>Objetivo Superado</b></p>
<p>Ação de Sensibilização Receitas Práticas e Saudáveis- “Realização de Jornal Nutricional “e Ação de Sensibilização sobre Alimentação Infantil a utentes do NAS S. Maria</p>	NAS S. Maria	<p>Atinge: Realização de 2 ações          Não Atinge: Realização de menos de 2 ações          Supera: Realização de mais de 2 ações</p>	S. Maria	<p>Realizado dia 13 de fevereiro e 5 de março  <b>Objetivo Atingido</b></p>
<p>Convívio de Carnaval com a presença de todos os Centros de Convívio/Centros de Dia da Ilha.</p>	DAS Faial	<p>Atinge: Realização até 29 de fevereiro          Não Atinge: Realização após 29 de fevereiro          Supera: Realização até 25 de fevereiro</p>	Faial	<p>Realizado dia 18 fevereiro  <b>Objetivo Atingido</b></p>
<p>Implementação das Oficinas da Parentalidade Positiva</p>	NAS S. Jorge	<p>Atinge: Realização até 30 de junho          Não Atinge: Realização após 30 de junho          Supera: Realização até 31 de maio</p>	S Jorge	<p>Realizado dia 26 março  <b>Objetivo Atingido</b></p>
<p>Workshop de alimentação saudável – Tem como intuito dotar as IPSS de instrumentos para uma melhor alimentação e rentabilização dos recursos. Tem ainda como objetivo trabalhar com os jovens em processo de autonomização com vista a dotá-los de competências e conhecimentos no âmbito do processo com vista à autonomia de vida.</p>	DAS Terceira	<p>Atinge: Realização até 30 de julho          Não Atinge: Realização após 30 de julho          Supera: Realização até 30 de junho</p>	Terceira	<p><b>Objetivo Não Atingido</b></p>

Workshop Ocupação de Tempos Livres – Tem como objetivo dotar os funcionários das Casas de Acolhimento de ferramentas que lhes permitam desenvolver atividades lúdicas com as crianças e jovens em situação de acolhimento residencial, que sejam apelativas e adequadas às suas idades. Este trabalho pretende também envolver as próprias crianças no desenvolvimento de algumas das atividades.	DAS Terceira	Atinge: Realização até 30 de junho Não Atinge: Realização após 30 de junho Supera: Realização até 31 de maio	Terceira	<b>Objetivo Não Atingido</b>
Realização do 1º Encontro, <u>da valência CDIJ</u> , com jovens e respetivas famílias, para discussão de resultados e expetativas, projetos futuros.	NAS Graciosa	Atinge: Realização até 30 de novembro Não Atinge: Realização após 30 de novembro Supera: Realização até 30 de setembro	Graciosa	<b>Objetivo Não Atingido</b>
Concurso de máscaras de Carnaval com crianças e idosos acompanhados pelo NAS Pico.	NAS Pico	Atinge: Realização até 29 de fevereiro Não Atinge: Realização após 29 de fevereiro Supera: Realização antes de 29 de fevereiro	Pico	Realizado dia 21 fevereiro <b>Objetivo Atingido</b>
Realização de uma palestra alusiva ao Dia Internacional da Família	NAS Pico	Atinge: Realização até 30 de maio Não Atinge: Realização após 30 de maio Supera: Realização antes de 20 de maio	Pico	<b>Objetivo Não Atingido</b>
Dia Mundial da Segurança Social Promoção de Encontro com Jovens dos 15 aos 16 anos e toda a comunidade escolar e pais. Breve história de como surgiu a Segurança Social, e quais os serviços disponibilizados, através de distribuição de Panfletos.	NAS Flores	Atinge: Realização até 30 de maio Não Atinge: Realização após 30 de maio Supera: Realização antes de 20 de maio	Flores	<b>Objetivo Não Atingido</b>

# DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

## DIVISÃO DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência do Serviço				
Objetivo Operacional *: Assegurar a qualidade no apoio técnico às solicitações internas				
Indicador (s)*:: Assegurar que os incidentes reportados por helpdesks num único contato ficam resolvidos sem necessidade de serem reabertos				
Meta (s)*: 80%				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar que os incidentes reportados por helpdesks num único contato ficam resolvidos sem necessidade de serem reabertos		Supera > 96% processos Atinge [72% a 96%] Não atinge < 72% processos		Tivemos um total de 4914 pedidos registados em helpdesk e 187 pedidos foram recorrentes, o que da 96,19 % de pedidos resolvidos no primeiro contato. <b>Objetivo Superado</b>

## DIVISÃO DE RECURSOS HUMANOS E APOIO JURIDICO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência do Serviço				
Objetivo Operacional *: Operacionalizar as alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório, progressões e mudanças de nível ou escalão.				
Indicador (s)*:: Assegurar a implementação de um sistema de controlo do processamento de remunerações, de forma a reduzir o número de erros				
Meta (s)*: 29 maio				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar a implementação de um sistema de controlo do processamento de remunerações, de forma a reduzir o número de erros		Supera < 01 Maio Atinge [01/05 a 29/05] Não atinge > 29 Maio		Fevereiro <b>Objetivo Superado</b>



## DIVISÃO DE PATRIMÓNIO E CONTRATAÇÃO PÚBLICA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência do Serviço				
Objetivo Operacional *: Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria nº 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo até 1 200 kg.				
Indicador (s)*:: Assegurar que os documentos, sem qualquer valor patrimonial, existentes nos serviços da SA de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta, e que atinjam os prazos de conservação administrativa, sejam eliminados.				
Meta (s)*: 1 200 kG				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar que os documentos, sem qualquer valor patrimonial, existentes nos serviços da SA de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta, e que atinjam os prazos de conservação administrativa, sejam eliminados.		Supera > 1 440Kg Atinge [1 080kg – 1 440kg] Não atinge <1 080Kg		1.997,188 Kg <b>Objetivo Superado</b>

## NÚCLEO DE PLANEAMENTO, ORGANIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência do Serviço				
Objetivo Operacional *: Assegurar a atualização e monitorização mensal do quadro de indicadores estatísticos do ISSA, IPRA				
Indicador (s)*:: Garantir que, após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados, o tempo médio de elaboração das sínteses mensais de estatística do ISSA, IPRA não ultrapasse a meta definida				
Meta (s)*: 5 dias úteis				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir que, após o fim do mês seguinte a que se reportam os dados, o tempo médio de elaboração das sínteses mensais de estatística do ISSA, IPRA não ultrapasse a meta definida		Supera < 4 dias uteis Atinge [4 a 6 dias] Não atinge > 6 dias uteis		6 dias <b>Objetivo Atingido</b>

# DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTO E CONTA

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Aumentar a qualidade do Serviço				
Objetivo Operacional *: Formalizar e implementar procedimentos de gestão e controlo				
Indicador (s)*:: Garantir que as tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).				
Meta (s)*: 25%				
<b>Projetos**</b>				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Garantir que 25% das tesourarias com Terminal de Pagamento Automático tenham ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface).		Supera >30% Atinge [23% a 30%] Não atinge < 23%		26% <b>Objetivo Atingido</b>

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência do Serviço				
Objetivo Operacional *: Assegurar a Prestação da Conta da Segurança Social				
Indicador (s)*:: Assegurar o cumprimento do prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2019 (dias úteis)				
Meta (s)*: 102 dias úteis				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar o cumprimento do prazo de entrega da Conta da Segurança Social de 2019 (dias úteis)		Supera <92 dias Atinge [92 a 122] Não atinge > 122 dias		110 <b>Objetivo Atingido</b>

# NÚCLEO DE PROCESSO EXECUTIVO

Plano de Ação				
Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência do Serviço				
Objetivo Operacional *: Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social				
Indicador (s)*:: Assegurar que a 30 de Novembro são ultrapassados, em 50%, o número de pagamentos por terceiros realizados em 2019				
Meta (s)*: 180 pagamentos de terceiros				
Projetos**				
Designação	Intervenientes	Indicador (s) e/ou Métrica(s)	Local	Resultado
Assegurar que a 30 de novembro são ultrapassados, em 50%, o número de pagamentos por terceiros realizados em 2019		Supera > 216 Atinge [162 a 216] Não atinge < 162		256 pagamentos <b>Objetivo Superado</b>