

Homologo

01/03/26

Vice-Presidente

Assinatura

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

DEPARTAMENTO DE PRESTAÇÕES E CONTRIBUIÇÕES

Divisão de Enquadramento

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Objetivo 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social						
Objetivo Operacional 1 – Melhorar os tempos de análise e resposta das distribuições SGC em matéria de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agrícolas						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Receção, análise, instrução, envio para despacho, decisão, audiência prévia, notificação de todos os requerimentos, contactos, emails que dão origem a SGC, no prazo médio de 10 dias.	Tempo médio de conclusão de todos os SGC em 10 dias seguidos, não sendo retirado da contabilização dias não úteis ou dias em que a distribuição esteve suspensa. Avaliação trimestral.	Atinge – tempo médio entre 9 a 11 dias Não atinge – tempo médio de igual ou superior a 12 dias Supera – tempo médio igual ou inferior a 8 dias.	Divisão de Enquadramento	Equipa das Entidades Não Empregadoras	Horta	5,88 dias. OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Objetivo 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 2 – Reduzir o número de SGC pendentes há 30 ou mais dias, em matéria de qualificação de Trabalhadores Independentes e Produtores Agrícolas

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Resolução dos SGC suspensos há 30 ou mais dias, aferidos à data de dezembro de 2022.	Reduzir em 75 % os SGC pendentes, que se encontram suspensos pelo utilizador. Avaliação mensal.	Atinge [70%; 80] Supera > 80% Não Atinge <70%	Divisão de Enquadramento	Equipa das Entidades Não Empregadoras	Horta	87,40 % OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Objetivo 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 3 – Revisão e correção de todas as qualificações da pesca local e costeira

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Revisão e correção de todas as qualificações da pesca, seja Armador, MOE, TCO pescador ou outra função, uniformizando as classificações de regime para os pescadores (um código para pesca local, outro para pesca costeira para os trabalhadores que entraram após 01-01-2011 sem qualificação na pesca a dezembro de 2010).	Data de conclusão da revisão e correção de todas as entidades empregadoras da pesca até novembro de 2023.	Atinge - concluída a revisão entre outubro de novembro de 2023; Supera – Concluída a revisão até setembro de 2023; Não atinge – concluída a revisão depois de novembro de 2023.	Divisão de Enquadramento	Equipa das Entidades Empregadoras	Horta	Concluído a 30.11.2023 OBJETIVO ATINGIDO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Objetivo 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 4 – Revisão e correção de todas as qualificações de trabalhadores de entidades da administração pública regional, incluindo as escolas

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Revisão e correção de todas as qualificações de trabalhadores de entidades da administração pública regional, incluindo escolas.	Data de conclusão da revisão e correção de todas as entidades empregadoras públicas até novembro de 2023.	Atinge - concluída a revisão entre outubro de novembro de 2023; Supera – Concluída a revisão até setembro de 2023; Não atinge – concluída a revisão depois de novembro de 2023.	Divisão de Enquadramento	Equipa das Entidades Empregadoras	Horta	OBJETIVO NÃO ATINGIDO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional.

Objetivo Operacional 5 – Elaborar procedimentos e tópicos de ajuda no âmbito da segurança social direta em matéria de qualificação

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Elaborar procedimentos e tópicos de ajuda para utilização da segurança social direta em matéria de: - Subsídio por suspensão da atividade cultural (novo para 2023); Trabalhadores Independentes; Vínculos de Trabalhadores; Medidas de Incentivo ao emprego; Destacar trabalhadores para o estrangeiro.	Data de conclusão até novembro de 2023.	Atinge - concluída a revisão entre outubro de novembro de 2023; Supera – Concluída a revisão até setembro de 2023; Não atinge – concluída a revisão depois de novembro de 2023.	Divisão de Enquadramento	Chefe de Divisão	Horta	Concluído a 19.05.2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional.

Objetivo Operacional 6 – Elaborar FAQ para disponibilização em plataforma de perguntas frequentes do ISSA (disponibilizada pela DSTI).

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Elaborar FAQ em matéria de identificação e qualificação de beneficiários e contribuintes para alimentar nova plataforma do ISSA.	Data de conclusão até agosto de 2023.	Atinge - concluída a revisão entre julho e agosto e 2023; Supera – Concluída a revisão até 30 de junho de 2023; Não atinge – concluída a revisão depois de agosto de 2023.	Divisão de Enquadramento	Chefe de Divisão	Horta	Concluído a 19.05.2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional 7 – Melhorar tempos de análise e resposta aos requerimentos de destacamento (relações internacionais).

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Melhorar os tempos de análise e resposta aos requerimentos de destacamento (relações internacionais).	Conclusão de todos os pedidos de destacamento entrados na segurança social direta, no prazo de 30 dias, contados entre a data do preenchimento/ou atribuição e a data envio da proposta para despacho superior.	<p>Atinge –entre 25 a 30 dias</p> <p>Não atinge –igual ou superior a 30 dias</p> <p>Supera –igual ou inferior a 24 dias</p>	Divisão de Enquadramento	Equipa das Relações Internacionais	Horta	<p>10,86 dias.</p> <p>OBJETIVO SUPERADO</p>

Divisão de Contribuições

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 1: Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Percentagem de processos de inquérito crime concluídos	Número total de processos crimes concluídos com elaboração de relatório final / Número total de processos crimes*100 Meta: 60% Atinge: [50% a 70%]; não atinge: <50%; supera:> 70%	60%	Divisão de Contribuições	NCI	AGH/PDL	OBJETIVO NÃO ATINGIDO
Reduzir o tempo médio de instrução dos Processos de Contraordenação (Vinculação e Contributivo)	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão/ Somatório n.º de processos Meta: 50 dias Atinge: [45 a 60 dias] Não atinge: > 60 dias Supera: < 45 dias	50 dias	Divisão de Contribuições	NCI	AGH/PDL	17 dias OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional 1: Combater a fraude e a evasão garantindo o cumprimento das obrigações contributivas

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Reduzir o tempo médio de instrução dos Processos de Contraordenação (Tutela e Regulação)	Somatório n.º de dias da entrada à conclusão/ Somatório n.º de processos Meta: 50 dias Atinge: [45 a 60 dias] Não atinge: > 60 dias Supera: < 45 dias	50 dias	Divisão de Contribuições	NCI	AGH/PDL	8 dias OBJETIVO SUPERADO
Taxa de redução dos erros das remunerações do ano corrente	Nº de erros das remunerações corrigidos no mês / Nº de erros das remunerações entrados no mês*100 Meta: 60% Atinge [54%;72%]; Não atinge <54% Supera>72%	60%	Divisão de Contribuições	NPC	AGH/PDL	90% OBJETIVO SUPERADO
Montante da dívida de contribuições participado (em percentagem da dívida gerada)	Montante de dívida de contribuições participado / Montante de dívida gerada * 100 Meta: 70% Atinge: [63% a 84%] Não atinge: <63% Supera:> 84%	70%	Divisão de Contribuições	NPC	AGH/PDL	79,80% OBJETIVO ATINGIDO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico - Reforçar a Resiliência dos Serviços e Sistemas, Visando Melhorar a Gestão Organizacional

Objetivo Operacional 1 - Reduzir o número de SGC pendentes

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Reduzir o número de SGC pendentes há 30 ou mais dias nos colaboradores do NPC em 20% comparativamente a 2022	Soma de todos os SGC pendentes nos colaboradores do NPC a 31/12/2022, por comparação com os SGC pendentes trimestralmente em 2023, tendo que reduzir pelo menos 20%. Meta: 20% Atinge: [18% a 24%] Não atinge: < 18% Supera: > 24%	20%	Divisão de Contribuições	NPC	AGH/PDL	28% OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico - Reforçar a Resiliência dos Serviçs e Sistemas, Visando Melhorar a Gestão Organizacional

Objetivo Operacional

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Definir procedimentos e elaborar instruções de trabalho em matéria de dedução das dividas na pensão, nomeadamente quando o beneficiário apresenta a situação contributiva regularizada, nomeadamente com a celebração de acordos no NPE	Data da elaboração das instruções de trabalho Meta: 31/05/2023 Atinge: [1/04/2023 a 31/05/2023] Não atinge: > 31/05/2023 Supera: < 1/04/2023	31/05/2023	Divisão de Contribuições	Divisão de Contribuições	AGH/PDL	Concluído em 9/2023 OBJETIVO SUPERADO

Divisão de Prestações Diferidas

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico - Contribuir para a Sustentabilidade da Segurança Social						
Objetivo Operacional 1 - Rever as Condições de Atribuição das Pensões do Regime Não Contributivo da Pensão Social de Velhice						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Rever a manutenção das condições de recurso dos pensionistas do regime não contributivo da pensão social de velhice, atribuídas há mais de 3 anos, no âmbito do artigo 14.º do DL n.º 464/80, de 13.10.	Rever as condições de recurso a 75% das pensões sociais de velhice, atribuídas há mais de 3 anos e apresentar superiormente o respetivo relatório.	[68%; 90%]	NPPIVVI	Organizadores, Conferentes, Coordenador e Chefe de Divisão	Angra do Heroísmo	Concluído em 100% OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ao

Objetivo Estratégico - Reforçar a Resiliência dos Serviços e Sistemas, Visando Melhorar a Gestão Organizacional.

Objetivo Operacional 1 - Elaborar e Rever Instruções de Trabalho

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Elaborar instruções de trabalho e atualizar as que já existem, dos eventos e atividades da DPD – NPPIVVI.	Data da conclusão da elaboração das instruções de trabalho (IT) e atualização das que já existem, até novembro de 2023.	Atinge - concluída a revisão ou elaboração de novas IT, entre outubro e novembro de 2023; Supera – Concluída a revisão ou elaboração de novas IT, até setembro de 2023; Não atinge – concluída a revisão ou elaboração de novas IT, depois de novembro de 2023.	DPC - DPD - NPPIVVI	Coordenador do NPPIVVI e Chefe de Divisão	Angra do Herosimo	Concluído a 10 de julho de 2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico - Reforçar a Resiliência dos Serviços e Sistemas, Visando Melhorar a Gestão Organizacional

Objetivo Operacional 2 - Elaborar e Rever Instruções de Trabalho

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Elaborar instruções de trabalho e atualizar as que já existem, dos eventos e atividades da DPD – NPPSCR	Data da conclusão da elaboração das instruções de trabalho (IT) e atualização das que já existem, até novembro de 2023.	Atinge - concluída a revisão ou elaboração de novas IT, entre outubro de novembro de 2023; Supera – Concluída a revisão até setembro de 2023; Não atinge – concluída a revisão depois de novembro de 2023.	DPC - DPD - NPPSCR	Coordenadora do NPPSCR e Chefe de Divisão	Angra do Heroísmo	Concluído a 10 de julho de 2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico - Reforçar a Resiliência dos Serviços e Sistemas, Visando Melhorar a Gestão Organizacional

Objetivo Operacional 3 - Consolidar Condições de Atribuição dos Complementos Regionais.

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Consolidar as condições de atribuição do Complemento para Aquisição de Medicamentos pelos Idosos, que não decorrem diretamente da Lei.	Data do levantamento e revisão dos procedimentos atuais para atribuição do Complemento para Aquisição de Medicamentos pelos Idosos, que não decorrem diretamente da Lei e proposta validação superior.	Atinge: Concluído o levantamento, revisão e proposta de validação, entre outubro e novembro de 2023; Supera: Concluído o levantamento, revisão e proposta de validação, até setembro de 2023; Não atinge – Concluído o levantamento, revisão e proposta de validação, depois de novembro de 2023.	DPC - DPD - NPPSCR	Coordenadora do NPPSCR e Chefe de Divisão	Angra do Heroísmo	Concluído em 25.08.2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico - Reforçar a Resiliência dos Serviços e Sistemas, Visando Melhorar a Gestão Organizacional

Objetivo Operacional 4 - Consolidar Condições de Atribuição dos Complementos Regionais.

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Consolidar as condições de atribuição do Complemento Regional de Pensão, que não decorrem diretamente da Lei.	Data do levantamento e revisão dos procedimentos atuais para atribuição do Complemento regional de Pensão, que não decorrem diretamente da Lei e proposta de validação superior.	<p>Atinge: Concluído o levantamento, revisão e proposta de validação, entre outubro e novembro de 2023;</p> <p>Supera: Concluído o levantamento, revisão e proposta de validação, até setembro de 2023;</p> <p>Não atinge – Concluído o levantamento, revisão e proposta de validação, depois de novembro de 2023.</p>	DPC - DPD - NPPSCR	Coordenadora do NPPSCR e Chefe de Divisão	Angra do Heroísmo	<p>Concluído em 13.02.2023</p> <p>OBJETIVO SUPERADO</p>

Plano de Ação

Objetivo Estratégico - Reforçar a Resiliência dos Serviços e Sistemas, Visando Melhorar a Gestão Organizacional

Objetivo Operacional 5 – Implementar o Sistema de Justificação de Faltas no âmbito da Verificação de Incapacidades

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Elaborar e implementar os procedimentos de justificação de faltas aos exames médicos, no âmbito do Serviço de Verificação de Incapacidades (SVI), tendo em conta a contratação do Assessor Técnico de Coordenação, até abril de 2023.	Data de Implementação dos procedimentos de justificação de faltas aos exames médicos do SVI.	Atinge: Implementados os procedimentos entre abril e maio de 2023; Supera: Implementados os procedimentos, até março de 2023; Não atingido: Implementados os procedimentos depois de maio de 2023.	DPD - NPPIVI	Colaboradores do SVI, Assessor Técnico de Coordenação; Coordenador do NPPIVI e Chefe de Divisão	Angra do Heroísmo	Concluída em 26.01.2023 OBJETIVO SUPERADO

Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidariedade e Proteção Familiar

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Objetivo 2 – Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social						
Objetivo Operacional 1 – Melhorar os tempos de análise e resposta das distribuições SGC						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Receção, e resposta/decisão, de todos os requerimentos, pedidos de esclarecimento e emails que dão origem a SGC, no prazo médio de 10 dias	Tempo médio de conclusão de todos os SGC em 10 dias seguidos, não sendo retirado da contabilização dias não úteis ou dias em que a distribuição esteve suspensa. Avaliação trimestral.	Atinge – tempo médio entre 9 a 11 dias Não atinge – tempo médio de igual ou superior a 12 dias Supera – tempo médio igual ou inferior a 8 dias.	DPPRSPF (NPSS)	Núcleo de Prestações do Subsistema de Solidariedade	Ponta Delgada	7 dias OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 3 – Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional.

Objetivo Operacional 2 – Elaborar procedimentos e instrução de trabalho no âmbito da Prestação Social para a Inclusão

Atividades/Projetos/Rolins

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Elaborar Instruções de trabalho relativa à Prestação Social para a Inclusão (PSI)	Data de conclusão até 31 de junho de 2023.	Supera < 01 de junho de 2023 atinge [01/06 e 31/06/2023] Não Atinge >31 de junho de 2023	DPPRSPF (NPSS)	Chefe de divisão e coordenador do NPSS		Concluído em 03/2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 3 - Reforçar a Resiliência dos Serviços e Sistemas, Visando Melhorar a Gestão Organizacional

Objetivo Operacional 3 – Elaborar agenda de trabalhos e marcação de reuniões, com os três departamentos do ISSA, IPRA – DPC /Atendimento e inspeção e Ação Social.

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Definição e agendamento de reuniões, interdepartamentais (DPC NPSS) / Atendimento e inspeção e Ação social), no âmbito das várias prestações deste núcleo RSI; CSI, PSI		Supera < 01 de junho de 2023 atinge [01/06 e 31/06/2023] Não Atinge >31 de junho de 2023	DPPRSPF (NPSS)	Chefe de divisão e Coordenador do NPSS		Concluído em 03/2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 3 - Reforçar a Resiliência dos Serviços e Sistemas, Visando Melhorar a Gestão Organizacional

Objetivo Operacional 4 – Elaborar procedimento de controlo anticorrupção, respeitante à Prestação do Rendimento Social de Inserção

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Definir procedimentos e elaborar estratégia de controlo anti-corrupção relativamente à Prestação do Rendimento Social de Inserção (RSI)		Supera < 01 de junho de 2023 Atinge [01/06 e 31/06/2023] Não Atinge >31 de junho de 2023	DPPRSPF (NPSS)	Chefe de divisão e coordenador do NPSS		3/2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional - Melhorar os tempos de resposta aos pedidos de informação/reclamações.

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Melhorar os tempos de resposta aos pedidos de informação/reclamações.	Tempo médio de resposta. Fórmula de cálculo: Tempos de resposta/ Número de pedidos de informação/reclamações.	Atinge: 20 a 25 dias; Não atinge: > 25 dias; Supera: < 20 dias;	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidariedade e Proteção Familiar	Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	Ponta Delgada	Tempo médio de conclusão inferior a 18 dias. OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional - Definir procedimentos e elaborar instruções de trabalho no âmbito das prestações familiares.

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Elaborar procedimentos e/ou propostas de instruções de trabalho no âmbito das prestações familiares.	Data da elaboração dos procedimentos e/ou instruções de trabalho.	Atinge: entre 1 outubro e 30 novembro 2023; Não atinge: depois de 30 novembro 2023; Supera: antes de 1 outubro 2023.	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidariedade e Proteção Familiar	Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	Ponta Delgada	Concluído em 11.09.2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 1 – Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional – Melhorar os tempos de análise e tratamento dos requerimentos de prestações familiares

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Melhorar os tempos de análise e tratamento dos requerimentos das prestações familiares abono de família para crianças e jovens (com exceção das situações cuja pendência depende da regulação das responsabilidades parentais), abono de família pré-natal, subsídio de funeral e subsídio de lar.	Tempo médio de tratamento Fórmula de cálculo: Tempos de tratamento/ Número de requerimentos.	Atinge: 28 a 30 dias; Não atinge: > 30 dias; Supera: <28 dias.	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidariedade e Proteção Familiar	Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	Ponta Delgada	Tempo médio de 10 dias OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico 3 - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

Objetivo Operacional - Desenvolver ações de divulgação e esclarecimento sobre prestações e complementos do âmbito da proteção familiar

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Desenvolver ações de esclarecimento e formação sobre prestações e complementos do âmbito da proteção familiar.	Data da realização das ações.	Atinge: entre 1 outubro e 30 novembro 2023; Não atinge: depois de 30 novembro 2023; Supera: antes de 1 outubro 2023.	Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Solidariedade e Proteção Familiar	Núcleo de Prestações do Subsistema de Proteção Familiar	Ponta Delgada	Concluído em 31.03.2023 OBJETIVO SUPERADO

Divisão de Prestações Pecuniárias Regime Previdencial

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional: Garantir a migração massiva dos processos de PREIT da aplicação interna para SISS

Atividades/Projetos/Órgãos

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar a migração dos processos de Desemprego, no âmbito de PREIT, para SISS de forma a garantir a coerência dos processos para o futuro.	<p>Data de registo dos processos</p> <p>Meta: Migração dos processos de PREIT para SISS até 30 de setembro;</p> <p>Atinge: Migração da totalidade dos processos para SISS entre 1 de setembro e 30 de setembro;</p> <p>Não atinge: Migração da totalidade dos processos para SISS após dia 30 de setembro;</p> <p>Supera: Migração da totalidade dos processos para SISS até dia 31 de agosto.</p>	15 de setembro	NDSE	NDSE	PDL	<p>Concluído em 9/2023</p> <p>OBJETIVO ATINGIDO</p>

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional: Garantir o tratamento rápido dos CPA's no âmbito de ITPT de forma a assegurar aos beneficiários uma intervenção atempada nos processos permitindo a devida retificação em tempo útil

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar o tratamento efetivo de todos os Indeferimentos da listagem de CPA em tempo útil.	Indicador: Tempo médio do tratamento da listagem de CPA a partir da data de entrega da mesma por parte da Coordenadora Meta: 4 dias Atinge - [3-4] Não atinge - > 4 Supera < 3	4 dias	NDM	NDM	PDL	Tempo médio de 2 dias. OBJETIVO SUPERADO

Piano de Acao

Objetivo Estrategico: Garantir a eficiencia dos servicos

Objetivo Operacional: Proceder implementacao do modulo de Perguntas Frequentes na Intranet do ISSA, IPRA ate 30 de maio de forma a garantir uma resposta mais intuitiva e rapida por parte do ATENDIMENTO as questoes colocadas pelos beneficiarios

Atividades/Projetos/Rotinas

Designacao	Indicador/Metricas	Meta	Servico Responsavel	Intervenientes	Local	Resultado
Criar documento com as respostas as questoes frequentemente colocadas pelos beneficiarios no ambito de DESEMPREGO/ITPT para efeitos de consulta por parte do Atendimento	Data de envio do documento para a DSTI para proceder a respetiva implementacao Meta: Envio do documento ate ao dia 31 de maio; Atinge: Envio do documento entre 1 e 30 de maio; Não atinge: Envio do documento apos dia 31 de maio; Supera: Envio do documento antes do mes de maio;	Elaboracao e entrega do documento com as perguntas frequentes ate dia 31 de maio	NDM/NDSE	NDM/NDSE	PDL	OBJETIVO NÃO ATINGIDO

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)

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Promover reuniões de com núcleos de atendimento/ por forma a serem esclarecidas dúvidas acerca das prestações da DPPRP	<p>Indicador: n.º de reuniões realizadas</p> <p>Meta: Realização anual de 2 reuniões</p> <p>Atinge: 3 reuniões</p> <p>Não atinge: <3 reuniões</p> <p>Supera: >3 reuniões</p>	Realização de 3 reuniões/ano;	NDM/NDSE Núcleos de Atendimento/Inspeção	NDM/NDSE	PDL	<p>Realização de 4 reuniões.</p> <p>OBJETIVO SUPERADO</p>

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO E INSPEÇÃO

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional						
Objetivo Operacional Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão do atendimento geral						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Garantir a realização de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento/webinar entre colaboradores do atendimento e/ou BO do ISSA, IPRA e ISS, IP em relação às alterações legislativas e procedimentais.	Média aritmética do grau de concretização das ações	Meta: 25 reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento/webinar Indicador: Nº de reuniões de trabalho/sessões de esclarecimento realizadas/webinar Atinge - [23 a 30]; Não atinge: <23 ; Supera: > 30	Departamento de Atendimento e Inspeção e Departamento de Prestações e Contribuições	Departamento de Atendimento e Inspeção e Departamento de Prestações e Contribuições	RAA	Realização de 40 reuniões/sessões esclarecimento/webinar OBJETIVO SUPERADO
Promover de forma sistemática a recolha de notícias e informação relevante para o atendimento, compilando-a mensalmente para divulgação integrada	Data de disponibilização	Até ao dia 10 do mês seguinte Atinge: Entre 8 e 11 do mês seguinte Não atinge: depois de 11 do mês seguinte Supera: antes de 8 do mês seguinte	Departamento de Atendimento e Inspeção	Núcleos de Atendimento	RAA	Concluído antes do dia 8 de cada mês OBJETIVO SUPERADO
Promover a atualização sistemática do Sistema de Gestão do Atendimento (SGA)	Nº de dias úteis	3 dias úteis seguintes à tomada de conhecimento da alteração. Atinge: [2 e 4 dias úteis]; Não atinge: > 4 dias úteis; Supera: < 2 dias úteis		Departamento de Atendimento e Inspeção	RAA	Concluído até 1 dia OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/ Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Aferir níveis de produtividade no atendimento geral	Média aritmética do grau de concretização das ações	Meta: 80% Indicador: Percentagem de serviços com produtividade aferida mensalmente. Atinge - [72%;96%]; Não atinge <72% Supera >96%		Núcleos de Atendimento	RAA	100% de concretização de ações de aferição OBJETIVO SUPERADO
Garantir que o nº de atendimento com tempo médio de espera superior a 10 m não ultrapasse 25% do total de número de atendimentos nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas SIGA	Percentagem de atendimento	Meta: 20% de atendimentos Atinge: entre 16% e 22% Não atinge: >22%; Supera: < 16%	Departamento de Atendimento e Inspeção	Núcleos de Atendimento com gestão de filas	AH, PV, PD, RG, RP, Lagoa, VFC, Horta Madalena, Velas, VP	11,84 % de com tempo de espera superior a 10 minutos OBJETIVO SUPERADO
Garantir que o tempo médio de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 6 minutos	Tempo em minutos	Meta: 6 minutos Atinge: entre 5 e 7 minutos Não atinge > 5 minutos; Supera: < 7 minutos				Tempo médio de espera de 00:04:05 OBJETIVO SUPERADO
Garantir que o tempo máximo de espera nos núcleos de atendimento com sistema de gestão de filas seja de 50 minutos.		Meta: 50 minutos Atinge – entre 45 m e 60 m Não atinge > 60 m; Supera < 45m				Tempo máximo de espera de 00:34:54 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional

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

atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Garantir o tratamento e resposta atempada de reclamações da responsabilidade do atendimento	Percentagem de reclamações	Meta: 3 dias de tempo médio de resposta. Indicador: Atinge - [2 e 4]; Não atinge > 4; Supera < 2	Departamento de Atendimento e Inspeção	Departamento de Atendimento e Inspeção	RAA	100% de respostas no tempo médio de 1,67 dias úteis OBJETIVO SUPERADO
Garantir o tratamento de 55% das chamadas apresentadas no call center	Percentagem de chamadas	Meta: 55% das chamadas Atinge – (49,5% e 66%) Não atinge - <49,5% Supera - >66%				68 % de chamadas tratadas OBJETIVO SUPERADO
Garantir o tratamento de 60% dos pedidos de contacto apresentados para call back	Percentagem de pedidos de call back tratados	Meta: 60% dos pedidos de contacto Atinge – (54% e 72%) Não atinge - <54% Supera - >72%				99,60% de chamadas respondidas OBJETIVO SUPERADO
Garantir um tempo médio de 3 dias úteis para tratamento dos pedidos de contacto apresentados para call back	Indicador: Nº de dias úteis	Meta: 3 dias úteis seguintes à tomada de conhecimento da alteração a concretizar. Atinge: [2 e 4 dias úteis] Não atinge: > 4 dias úteis Supera: < 2 dias úteis				Tempo médio de 0,5 dias úteis OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional Assegurar as ações de prevenção e evasão contributiva

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar a conclusão de 650 processos inspetivos a contribuintes	Número de processos concluídos	Meta: 650 processos concluídos Atinge – entre 585 e 780; Não atinge < 585; Supera > 780	Departamento de Atendimento e Inspeção	Divisão de Inspeção	RAA	654 processos concluídos OBJETIVO ATINGIDO
Garantir que no ano de 2023 o apuramento de contribuições nos processos de fiscalização a contribuintes, não tenha uma variação negativa superior a 25% por relação ao ano de 2022		Meta: 25% Atinge – entre 20% e 27,5%; Não atinge > 27,5%; Supera > 20%				71% OBJETIVO SUPERADO
Garantir a qualidade dos processos inspetivos a contribuintes não sendo admissível mais que 25 devoluções por parte de BO	Nº de devoluções	Meta: 25 devoluções Atinge – (20 e 28); Não atinge (>28); Supera (<20)				15 processos devolvidos OBJETIVO SUPERADO
Assegurar um tempo médio de 125 dias para a conclusão de processos de contribuintes	Tempo médio de conclusão	Meta: 125 dias Atinge - [100 dias a 138 dias]; Não atinge >138 dias; Supera <100 dias				70 dias de tempo médio OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social

Objetivo Operacional Assegurar a produtividade e eficiência nas prestações

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar a conclusão de 75 % de processos de fiscalização a beneficiários, registados até 31 de outubro de 2023	% de processos concluídos	Meta: 75% de processos concluídos Atinge - [68%;90%]; Não atinge <68% Supera >90%	Departamento de Atendimento e Inspeção	Divisão de Inspeção	RAA	91% de processos de beneficiários concluídos OBJETIVO SUPERADO
Garantir que 50% dos processos inspetivos a beneficiários sejam no âmbito de RSI ou SEE	% de processos concluídos	Meta: 50% de processos concluídos Indicador: % de processos concluídos Atinge - [45%;60%]; Não atinge <45% Supera >60%				45% de processos concluídos OBJETIVO ATINGIDO
Assegurar um tempo médio de 40 dias para a conclusão de processos de beneficiários.	Tempo médio de conclusão	Meta: 40 dias Atinge - [32 a 44] Não atinge >44 Supera <32				36 dias de tempo médio OBJETIVO ATINGIDO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional Garantir a eficiência na fiscalização a Equipamentos Sociais.

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar a conclusão de 50% dos processos de fiscalização a equipamentos sociais iniciados antes de janeiro de 2023	Percentagem de processos concluídos	Meta: 50% Atinge - [45% a 60%]; Não atinge < 45%; Supera >60%	Departamento de Atendimento e Inspeção	Divisão de Inspeção	RAA	50% de processos concluídos OBJETIVO ATINGIDO
Assegurar a informação e desenvolver ações de esclarecimento e orientação no âmbito de equipamentos de apoio social, com vista a prevenir e/ou corrigir a prática de infrações	Nº de Ações /processos	Meta: 15 Atinge - [14 a 18]; Não atinge < 14 Supera >18	Departamento de Atendimento e Inspeção	Divisão de Inspeção	RAA	14 ações OBJETIVO ATINGIDO

DEPARTAMENTO DE AÇÃO SOCIAL

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico 3: Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional						
Objetivo Operacional: Melhorar a qualidade da informação disponível para a tomada de decisão						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Aumentar o grau de fiabilidade da informação presente em SIADS inscrita pelas Instituições parceiras.	Número de visitas efetuadas às Instituições parceiras.	25% das Instituições com CCVC ativos Atinge: 75% Não atinge: <75% Supera: >75%	Divisão de Apoio às Respostas Sociais	Núcleo de Apoio Técnico às IPSS	RAA	100% OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Assegurar o financiamento das respostas sociais

Objetivo Operacional Assegurar a aplicação dos critérios dos aumentos a aprovar para 2023 para os CCVC ativos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Concretizar as alterações de financiamento decorrentes do Acordo Base com implicação em 2023.	% de Respostas Sociais com revisão da respetiva dotação anual 2023	100% dos CCVC ativos Atinge: 80% Não atinge: <80% Supera: >80%	Divisão de Apoio às Respostas Sociais	Núcleo de Apoio Técnico às IPSS	RAA	100% OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Promover a Proteção de Crianças e Jovens

Objetivo Operacional: Formar Técnicos na Metodologia de Intervenção Vinca

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Alargamento do Projeto Vinca às ilhas Graciosa, São Jorge e Santa Maria.	Nº de ilhas Abrangidas	Não atinge: Realiza numa ilha Atinge: Realiza em duas ilhas Supera: Realiza em três ilhas	Divisão de Apoio às Respostas Sociais	Técnicos do NATIJ NAS de São Jorge, Graciosa e Santa Maria	São Jorge, Graciosa e Santa Maria	Abrangência de 3 ilhas OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Promover a Proteção de Crianças e Jovens

Objetivo Operacional: Garantir a Satisfação e Bem-estar das Crianças e Jovens Acolhidos em CAR

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Audição das crianças/jovens acolhidos à data de 31 de outubro relativamente à sua satisfação e bem-estar nas Casas de Acolhimento.	Percentagem de crianças e jovens auscultados/ nº de crianças acolhidas	Atinge - entre 25% a 35%]; Não atinge < 25%; Supera >35%	Divisão de Apoio às Respostas Sociais	Técnicos do NATIJ	S. Miguel	40,9% OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Assegurar a proteção e inclusão social

Objetivo Operacional Promover ações de informação para melhoria da intervenção técnica junto dos públicos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Ações de sensibilização e de comemoração do Mês da Pessoa Idosa	Número de ações realizadas	Não atinge: não realizada Atinge: 1 ação Supera: 2 ou mais ações	Divisão de Apoio às Respostas Sociais	Núcleo de Apoio Técnico aos Grupos Vulneráveis	São Miguel	7 ações OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Assegurar a proteção e inclusão social

Objetivo Operacional Promover ações de informação para melhoria da intervenção técnica junto dos públicos

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Ação de sensibilização "Dois Dedos de Conversa sobre a Igualdade" junto do NAS Nordeste e Povoação	Realização da ação prevista	Não atinge: não realizada Atinge: Realizada e com abrangência de um concelho Supera: Realizada e com abrangência de dois concelhos	Divisão de Apoio às Respostas Sociais	Núcleo de Apoio Técnico aos Grupos Vulneráveis	São Miguel	Ação realizada e com abrangência de dois concelhos OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico

Objetivo Operacional

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Preceder à análise do funcionamento de cinco valências com respostas atípicas da Ilha Terceira e S. Miguel	Data de entrega do relatório	Supera: Remeter relatório até 30 de novembro Atinge: Remeter relatório de 1 a 15 dezembro Não Atinge: Remeter relatório após 15 de dezembro	DAST DARS	DAST DARS	Terceira S. Miguel	Conclusão em 27.11.2023 OBJETIVO SUPERADO
Promover ação de sensibilização/formação para os colaboradores das Casas de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens nas Ilhas do Pico e Faial	Data da realização da formação	Supera: Realizar as ações até 30 de junho; Atinge: Realizar as ações até 1 de julho Não Atinge: Realizar as ações após 1 de julho	DAST	DAS TERCEIRA	Faial Pico	14.06.2023 OBJETIVO SUPERADO
Proceder à revisão e proposta de alteração da Rede de Apoio ao Cidadão em Situação de Exclusão Social	Data da apresentação da proposta de alteração	Supera: Apresentar proposta de revisão entre 15 e 30 de novembro Atinge: Apresentar proposta de revisão de 1 a 15 de dezembro Não Atinge: Apresentar proposta de revisão após 16 de dezembro	DAS Terceira	DAS Terceira	Terceira	Apresentação em 09.10.2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico : Redefinir o modelo de intervenção social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Desenvolver ação de Informação: Competências para Empregabilidade.	Número de ações realizadas	Atinge: realização de duas ações Não atinge: Realização de menos de uma ação Supera: Realização de três ações	NAS S. Maria	NAS S. Maria Membros do NLI Famílias acompanhadas no âmbito do RSI e Ação Social	S. Maria	Realização de 2 ações OBJETIVO ATINGIDO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Redefinir o modelo de intervenção social

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Projeto de Educação Parental; e aplicação dos módulos das <i>Oficinas da Parentalidade Positiva</i>	Data de realização dos módulos.	Atinge: Realização de 16 a 30 novembro Não atinge: A partir de 1 de dezembro Supera: Realização de 1 a 15 de novembro	NAS S. Maria, S. Jorge e Pico Graciosa	NAS S. Maria S. Jorge Pico Graciosa Faial	S. Maria, Pico e S. Jorge Graciosa Faial	16.10.2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico : Redefinir o modelo de intervenção social						
Objetivo Operacional: Implementar ações de informação, sensibilização e formação junto da comunidade						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Ação de Sensibilização: Candidatura a Famílias de Acolhimento de Idosos e/ou pessoas adultas com deficiência	Nº de Ações realizadas	Atinge: Realização de até duas sessões Não atinge: Inferior a 2 ações Supera: Realização de três ações	NAS S. Maria, Graciosa e S. Jorge, Faial	NAS S. Maria, Graciosa e S. Jorge, Faial	S. Maria Graciosa S. Jorge, Faial	Realização de 3 ações OBJETIVO SUPERADO
Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Otimizar a intervenção social						
Objetivo Operacional Potenciar a inclusão dos grupos mais vulneráveis e apostar no desenvolvimento e coesão social e participação na organização de eventos no âmbito da intervenção comunitária						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Dinamização de informação acerca da Plataforma Regional de Produtos de Apoio	Número de ações previstas/ concluídas	1: Atinge – 1 ação 2: Supera – 2 ou mais ações 3: Não Atinge – não realizado	ISSA	Técnicos do ISSA	São Jorge	3 ações OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivos Estratégicos: Promover a Inclusão Social de pessoas/famílias vulneráveis;

Objetivo Operacional: Dinamização de atividades com diferenciados públicos-alvo, nomeadamente, crianças/jovens com idades compreendidas entre os 10 -15 anos, utentes dos Centros de Convívio de Idosos, assim como indivíduos/famílias acompanhados pelo NASP e comunidade em geral;

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Atividade com Beneficiários de RSI e Ação Social "Oficina de Corte e Costura Criativa" e artesanato.	Data da realização das atividades	Atinge: Realização entre 1 a 15 outubro Não atinge: Realização a partir de 16 outubro Supera: Realização antes de 30 de setembro	NAS Pico	NASP	Pico	01/03/2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional Realizar atendimento individual e personalizado em proximidade territorial e o enquadramento socio económico dos casos; acompanhar a execução das medidas do rendimento social de inserção; melhorar a integração e o acompanhamento social dos indivíduos e famílias.

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Garantir o atendimento individualizado no prazo máximo de 10 dias úteis, a todos os cidadãos que solicitam atendimento nos NAS.	% de Atendimentos Realizados no prazo máximo de 10 dias úteis (n.º de solicitações/n.º de atendimentos realizados em 10 dias úteis)	Realizar atendimento individualizado em 10 dias úteis a 70% dos cidadãos que solicitam atendimento nos NAS Atinge: 70% Não atinge: < 70% Supera: > 70%	Divisões de Ação Social	DAS São Miguel Norte e Sul DAS Faial	São Miguel Faial	96,5% OBJETIVO SUPERADO
Garantir a negociação e contratualização dos contratos de inserção no âmbito do Rendimento Social de Inserção (RSI) em 45 dias.	% de contratos de inserção no âmbito do RSI assinados em 45 dias (nº de processos iniciais que deram entrada/nº de contratos de inserção contratualizados em 45 dias, até 30 de novembro de 2023)	Efetuar a contratualização dos contratos de inserção no âmbito do RSI em 45 dias úteis. Atinge: 75% Não atinge: < 75% Supera: > 75%	Todo o DAS	Todo o DAS	Todo o DAS	91,28% OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico Promover a coesão e inclusão social

Objetivo Operacional Realizar atendimento individual e personalizado em proximidade territorial e o enquadramento socio económico dos casos; acompanhar a execução das medidas do rendimento social de inserção; melhorar a integração e o acompanhamento social dos indivíduos e famílias.

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Garantir a definição de projetos de intervenção para o sucesso educativo junto de jovens/famílias em situação de insucesso escolar mediante sinalizações efetuadas pelos estabelecimentos de ensino, com a concordância dos encarregados de educação.	% de projetos de intervenção para o sucesso educativo celebrados (nº de sinalizações efetuadas pelos estabelecimentos de ensino/ nº de projetos de intervenção celebrados)	<p>Definir projetos de intervenção para o sucesso educativo junto de jovens/famílias em situação de insucesso escolar.</p> <p>Atinge: 50% das sinalizações com projeto educativo celebrado</p> <p>Não atinge: < 50% das sinalizações com projeto educativo celebrado</p> <p>Supera: > 50% das sinalizações com projeto educativo celebrado</p>	Divisões de Ação Social	DAS São Miguel Norte e Sul	São Miguel	<p>63.6%</p> <p>OBJETIVO SUPERADO</p>

Plano de Ação

Objetivo Estratégico

Objetivo Operacional

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Seminário: Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas: Oportunidades e desafios na Região Autónoma dos Açores	Data da realização do evento	Atinge: Realização de 1 a 15 de dezembro Não atinge: Realização Após 16 de dezembro Supera: Realização entre 1 e 30 de novembro	Equipa FEAC	ISSA/VPGR AG DRS IRAE IPSS (ISS,IP e ISS-RAM)	Biblioteca Pública/ LREC	Objetivo Não atingido

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Assegurar a segurança nos cuidados a prestar aos idosos e/ou dependentes de cuidados de terceiros

Objetivo Operacional Promover ações de sensibilização / formação para melhoria das respostas sociais

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Promover ações de sensibilização junto dos colaboradores das IPSS/ Santa Casa da Misericórdia, com valência de SAD, que visem promover a segurança aquando da prestação de cuidados	Nº de IPSS/Misericórdias abrangidas	Não abrangência de 1 IPSS Atinge: abrangência de colaboradores de 2 IPSS'S Supera: abrangência de colaboradores de pelo menos 3 IPSS	DAS / DASF	DAS Faial	Ilha do Faial	3 IPSS e 1 Misericórdia OBJETIVO SUPERADO

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE RECURSOS

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência do Serviço						
Objetivo Operacional: Selecionar e eliminar documentos existentes nos arquivos centrais, ao abrigo da Portaria n.º 42/2015, de 10 de abril e proceder ao expurgo até 2 000 kg.						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar a eliminação dos documentos, que não sejam de conservação permanente e, que atinjam os prazos de conservação administrativa, nos depósitos das Secções de Arquivo de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta do ISSA, IPRA.	Supera > 2 400Kg Atinge [1 800 kg – 2 400kg] Não atinge <1 800Kg	2 000 Kg.	Divisão de Património e Contratação Pública	Secção de Arquivo	RAA	2410,784Kg OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Garantir a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional: Assegurar a qualidade, a eficácia e eficiência na gestão da Correspondência

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Garantir o registo de entrada de toda a correspondência recebida nas Secções de Expediente em Angra do Heroísmo, Horta e Ponta Delgada, via CTT, email e presencial, no período médio de 1 a 2 dias úteis, após a data de entrada nas instalações do ISSA, IPRA.	Tempo decorrido entre a entrada e o registo da correspondência Atinge: 1 a 2 dias úteis; Não atinge: > 2 dias úteis; Supera: < 1 dias úteis	Registo no dia da entrada	Divisão de Património e Contratação Pública	Secção de Expediente	RAA	< 1 dia OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional: Agilizar e otimizar os procedimentos de contratação pública

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar cumprimento do prazo do envio dos convites ou dos anúncios dos concursos, contado desde a data da receção da decisão de contratar até ao envio dos convites/anúncio.	Número de dias necessários para proceder à elaboração documental.	Cumprimento do prazo de envio dos convites/anúncio (< 7 dias úteis)	Divisão de Património e Contratação Pública	Núcleo de Contratação Pública	RAA	A média do n.º de dias é de 1,72 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico: Aumentar a eficiência dos serviços

Objetivo Operacional: Agilizar e otimizar os procedimentos de alienação de imóveis

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar a instrução dos procedimentos concursais de alienação dos imóveis do ISSA, IPRA que se encontrem em condições de integrar os respetivos concursos.	Supera até 28/09/2023 Atinge até 15/10/2023 Não atinge superior a 15/10/2023	Data do envio do convite/ publicação do anúncio	Divisão de Património e Contratação Pública	Núcleo de Gestão do Património	RAA	Concluído em 26/06/2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico - Disponibilização de legislação atualizada						
Objetivo Operacional - Atualização da listagem de legislação que se encontra no https://portal.azores.gov.pt/web/issa/legislacao						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Elaboração de proposta de atualização da listagem de legislação que se encontra no https://portal.azores.gov.pt/web/issa/legislacao	Data de apresentação da proposta de atualização	Novembro de 2023	DRHAJ/NAJ	NAJ	São Miguel/ Terceira	Não cumprido Objetivo Não Atingido
Plano de Ação						
Objetivo Estratégico Disponibilização de legislação atualizada						
Objetivo Operacional Elaboração de circulares com indicação de nova legislação						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Elaboração de circulares internas mensais com indicação da entrada em vigor de nova legislação, com esclarecimentos sobre as alterações introduzidas.	Data de apresentação mensal da proposta de circular interna a partir do mês de junho de 2023	Divulgação entre os dias 20 e 30 do mês seguinte à publicação	DRHAJ/NAJ	NAJ	São Miguel/ Terceira	Não cumprido Objetivo Não Atingido

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico - Melhoria da informação disponibilizada no SIGRHARA						
Objetivo Operacional - Inserção de notas biográficas no SIGRHARA						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Inserção de notas biográficas previamente validadas no SIGRHARA	Percentagem de notas biográficas previamente validadas inseridas no SIGRHARA	25%	DRHAJ/SRH	SRH	São Miguel	Cumprido 30% OBJETIVO SUPERADO
Plano de Ação						
Objetivo Estratégico: Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional.						
Objetivo Operacional: Implementação de uma nova aplicação de gestão de viaturas						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Implementação de uma nova aplicação de gestão de viaturas	Disponibilização da aplicação	Concluir até 1/3/2023	DSTI		Açores	Concluído em Janeiro 2023 OBJETIVO SUPERADO
Alteração do Sistema de Apoio a Decisão Social resultante legislação que isenta o pagamento das creches na RAA	Alterações em SIADS	Concluir até 1/5/2023	DSTI		Açores	Concluída em março de 2023 OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional.

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar a atualização, de indicadores e conteúdos, dos documentos solicitados ao ISSA,IPRA no âmbito dos Plenários (Memorando dos Indicadores Sociais) e das Visitas Estatutárias	Tempo médio de resposta entre a data da solicitação e a data de resposta por email	Meta: 7 dias úteis Atinge – [6 a 8] Não atinge > 8 Supera < 6	Departamento de Gestão de Recursos	Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Angra do Heroísmo	5 dias OBJETIVO SUPERADO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional.

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar que, no que dependa exclusivamente do NPOC, 90% das instruções de trabalho e fluxogramas estejam concluídas para aprovação superior em 5 dias úteis	[Nº de procedimentos/fluxogramas concluídos / Nº total de procedimentos/fluxogramas solicitados] *100 (valor médio resultante da avaliação realizada a cada final de trimestre)	Meta: 5 dias úteis Atinge – [4 a 6] Não atinge > 6 Supera < 4	Departamento de Gestão de Recursos	Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Angra do Heroísmo	>6 dias OBJETIVO NÃO ATINGIDO

Plano de Ação

Objetivo Estratégico - Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional.

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

Atividades/Projetos/Rotinas

Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Data de divulgação das sínteses estatísticas, com uma seleção dos principais indicadores de prestações nacionais e complementos regionais	=(x̄ do nº de dias úteis decorridos entre o último dia do mês seguinte a que se reportam os dados e a respetiva data de divulgação)	≥4 dias; ≤6dias	Departamento de Gestão de Recursos	Núcleo de Planeamento, Organização e Comunicação	Angra do Heroísmo	2 dias OBJETIVO SUPERADO

DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA, ORÇAMENTO E CONTA

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico : Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional						
Objetivo Operacional: Garantir nas tesourarias com Terminal de Pagamento Automático, a instalação de o do equipamento com interface a GT - Gestão de Tesouraria.						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Garantir nas tesourarias com Terminal de Pagamento Automático, a instalação de o do equipamento com interface a GT - Gestão de Tesouraria.	Percentagem de tesourarias com Terminal de Pagamento Automático, com ligação do equipamento a Gestão de Tesouraria (interface). (nº total de tesourarias com ligação/nº total de tesourarias c/ TPA)*100	80%	DGFOC	DGF	SEDE	100% OBJETIVO SUPERADO
Plano de Ação						
Objetivo Estratégico: Reforçar a resiliência dos serviços e sistemas, visando melhorar a gestão organizacional						
Objetivo Operacional: Assegurar a Prestação da Conta da Segurança Social						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Assegurar o cumprimento do prazo de entrega da Conta da Segurança Social	Data Conclusão	28.03.2023	DGFOC	DGFOC DGF DOC	SEDE	Conclusão a 23/03/2023 OBJETIVO SUPERADO

Núcleo de Processo Executivo

Plano de Ação						
Objetivo Estratégico 2: Contribuir para a sustentabilidade da Segurança Social						
Objetivo Operacional : Assegurar cobrança de dívida à Segurança Social						
Atividades/Projetos/Rotinas						
Designação	Indicador/Métricas	Meta	Serviço Responsável	Intervenientes	Local	Resultado
Valor cobrado da dívida à Segurança Social (em milhares de €), até 30 de novembro, em pagamentos coercivos	<p>Supera: A 30 de novembro de 2023, o montante arrecadado em pagamentos coercivos for > 1.519,556,20€</p> <p>Atinge a 30 de novembro de 2023, o montante arrecadado em pagamentos coercivos for [1.139.667,15€:1.519.556,20€]</p> <p>Não atinge: A 30 de novembro de 2023, o montante arrecadado em pagamentos coercivos for < 1.139.667,15€</p>	Valor superior ao arrecadado em período análogo de 2023	NPE	NPE	Ponta Delgada	<p>2.206.194,85€</p> <p>OBJETIVO SUPERADO</p>