



ISSM, IP-RAM

Plano de  
Atividades  
2017

# ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	2
2. FLUXOGRAMA.....	4
3. ORGANOGRAMA.....	5
4. POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO.....	6
5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SUBSIDIÁRIOS 2017.....	7
6. PROGRAMAÇÃO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	8
OE1 – ASSEGURAR A PROTEÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL.....	9
OE2 – GARANTIR O GRAU DE CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL.....	40
OE3 – AUMENTAR OS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS.....	52
OE4 – QUALIFICAR OS RECURSOS E ASSEGURAR A MELHORIA CONTINUA DOS SERVIÇOS.....	58
ANEXOS.....	71
ANEXO I : QUAR.....	72
ANEXO II – SIGLAS.....	77

# 1. NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades (PA) do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) para o ano de 2017, apresenta de forma sumária a visão, missão, valores e posicionamento estratégico deste organismo e o conjunto de objetivos operacionais/projetos com meta previstos para o corrente ano, elaborado nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96 de 27 de setembro que define os princípios a que deve obedecer a elaboração do plano e relatório anual de atividades dos serviços e organismos da Administração Pública, conjugado com o Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro, que estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira (SIADAP-RAM). É de salientar que essas alterações aplicam-se aos desempenhos e ciclo avaliativo que se inicia em 2017.

À semelhança dos anos anteriores, o processo de planeamento da atividade para o ano assentou no planeamento estratégico – operacional. Deste modo, após a definição pelo Conselho Diretivo dos objetivos estratégicos e subsidiários, que pressupôs a avaliação da atual situação do ISSM, IP-RAM, coube a cada uma das Unidades Orgânicas (UO) a elaboração dos respetivos Planos de Ação Setorial, no âmbito das suas competências e norteados pelos objetivos traçados para o ano de 2017.

No exercício do planeamento das atividades para 2017, o ISSM, IP-RAM procurou condensar a multiplicidade das suas atribuições em 4 objetivos estratégicos, que deverão acompanhar o quadriénio, desdobrados em 15 objetivos subsidiários, a rever anualmente, também estes decompostos em diversos objetivos operacionais, de curto prazo, em harmonia com a missão, visão e valores institucionais.

Ao nível dos projetos, iniciativas e atividades correntes, o Plano de Atividades de 2017 integra 29 objetivos operacionais/projetos com meta de carácter inovador, de alteração à rotina, que perspetivam mudanças importantes e com resultados de peso na sua relação com os objetivos estratégicos e subsidiários.

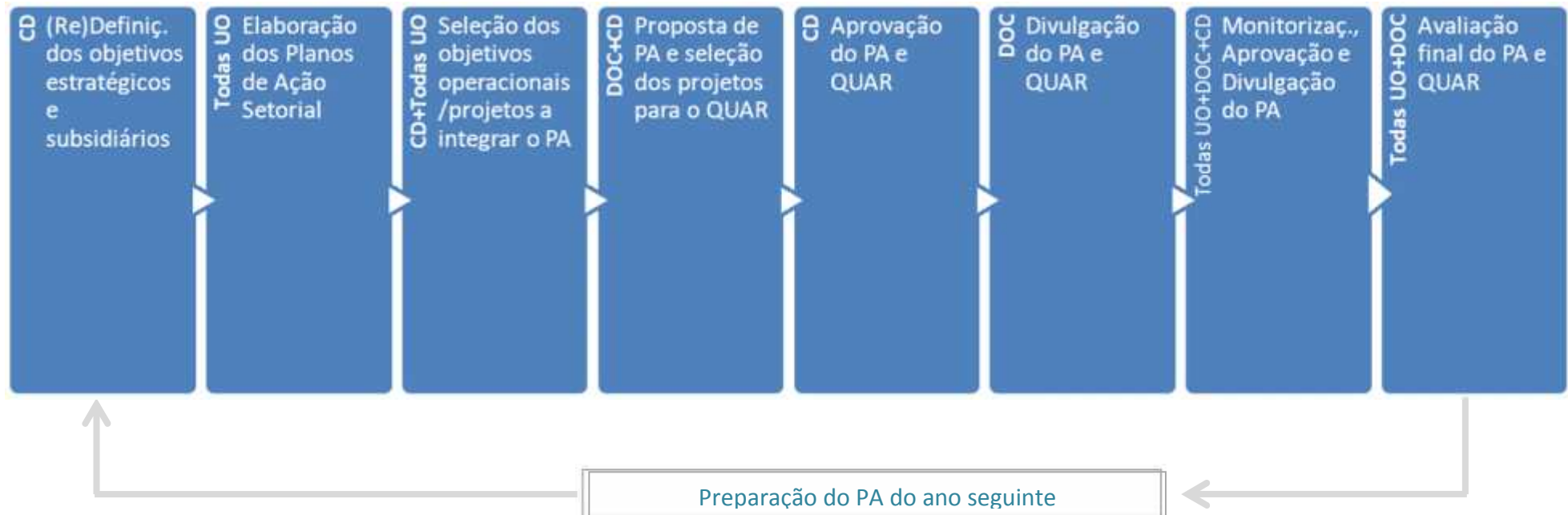
No decorrer do ano de 2016, os Decretos Legislativos Regionais n.º 6/2015/M, de 13 de agosto, e n.º 29/2016/M de 15 de julho deram um novo enquadramento orgânico funcional ao ISSM, IP-RAM, que passou a integrar as atribuições na área da reabilitação psicossocial e da inclusão de pessoas com deficiência.

A publicação da Portaria n.º 17/2017 de 23 de janeiro, aprovando os novos Estatutos do ISSM, IP-RAM, e a reorganização interna do Instituto, as competências dos serviços e dos estabelecimentos integrados, e a inclusão de novas áreas na sua estrutura, bem como a nomeação dos respetivos dirigentes, que veio a ocorrer a 10 de fevereiro de 2017, contribuíram para algum atraso na finalização do Plano de Atividades de 2017, para que o mesmo refletisse as alterações inerentes a estes processos.

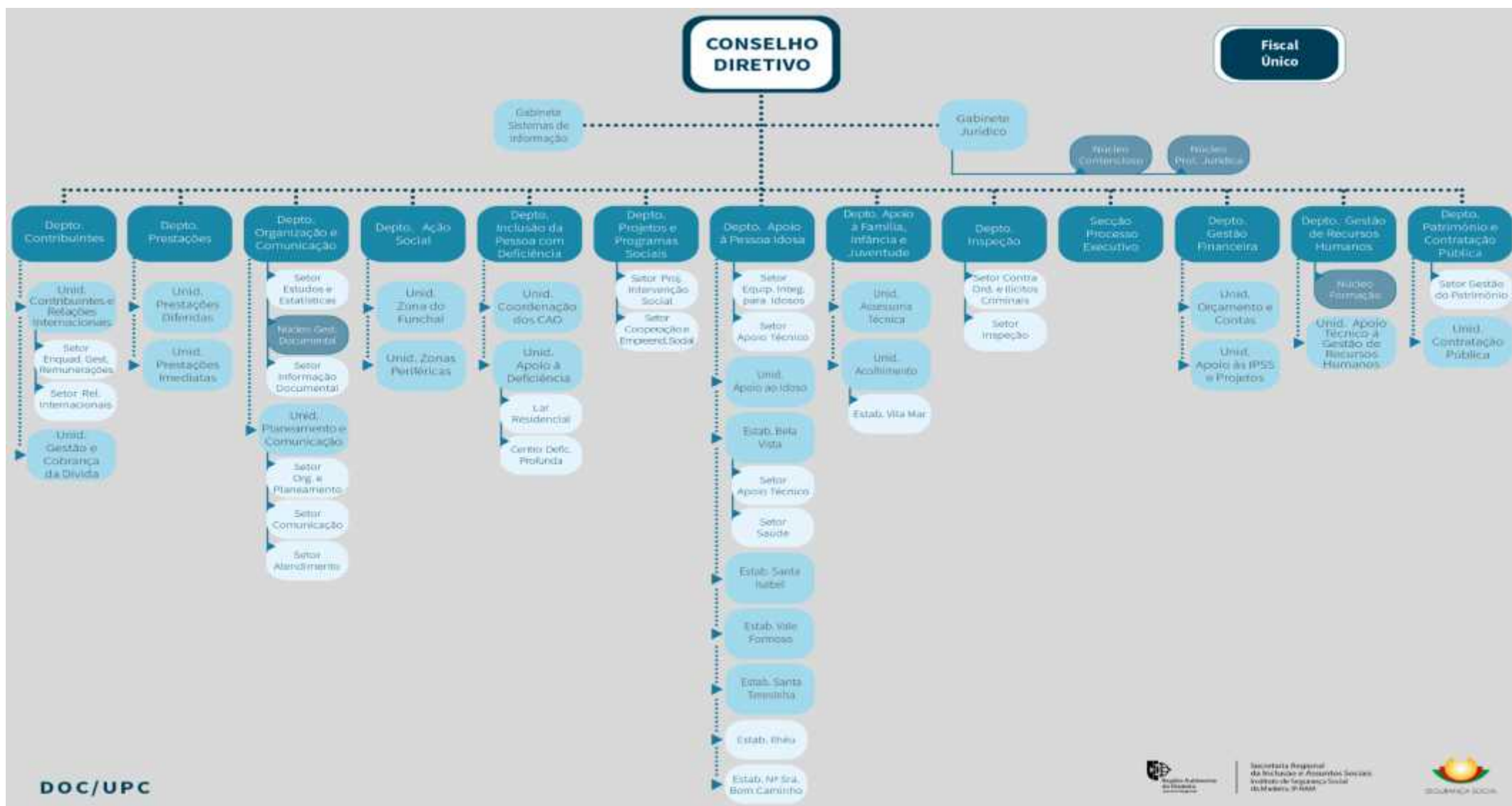
A coordenação do processo e a elaboração do presente plano é da responsabilidade do Departamento de Organização e Comunicação (DOC), serviço este que, entre outras, tem como competências promover e assegurar o acompanhamento do ciclo de planeamento do ISSM, IP-RAM, num processo participado, em articulação com os diversos serviços pertinentes.

## 2.FLUXOGRAMA

### Ciclo de Planeamento 2017



### 3. ORGANOGRAMA



### 3.POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

#### Missão

O Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM no âmbito do sistema integrado de segurança social, tem por **missão** a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de segurança social, a gestão da recuperação da dívida e o exercício da ação social, bem como assegurar a aplicação dos instrumentos internacionais de segurança social na Região Autónoma da Madeira.

#### Visão

O ISSM, IP-RAM ambiciona ser uma instituição de referência no panorama dos sistemas e intervenções de segurança social

#### Valores

**Satisfação** - Relação personalizada com um serviço humanizado, fundado em elevados padrões de comportamento ético e respeito pelo próximo, tendo em vista a satisfação das suas necessidades

**Melhoria contínua** - Criação de condições, adotando métodos e tecnologias inovadoras em termos de processos, produtos e serviços

**Confiança** - Criação e garantia de condições, com vista ao fortalecimento de laços de confiança entre a instituição e os clientes internos e externos

**Eficiência** - Utilização de forma racional dos meios que a instituição dispõe para alcançar um objetivo previamente determinado, alcançando assim os objetivos e as metas programados, com o mínimo de recursos e tempo disponíveis, alcançando a sua otimização

#### **Comunicação** –

Transmissão, com a participação de membros de todos os níveis hierárquicos da organização, dos objetivos organizacionais, contemplando os interesses da organização, bem como os interesses de todos os seus colaboradores

#### **Valorização das pessoas** -

Promoção de um clima organizacional que permita a valorização das pessoas, nomeadamente através do mérito e competências individuais, criando um ambiente de satisfação e valorização pessoal

## 4.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SUBSIDIÁRIOS 2017

### OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social

- OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais;
- OS 1.2 - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social;
- OS 1.4 - Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações.

### OE2 - Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional

- OS 2.1 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal;
- OS 2.2 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional;
- OS 2.3 - Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informação;
- OS 2.4 - Operacionalizar as melhorias em sede de sistema de execução fiscal;
- OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento;
- OS 2.6 - Melhorar o desempenho da atribuição das prestações.

### OE3 - Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos

- OS 3.1 - Assegurar a qualidade do atendimento e das respostas aos cidadãos;
- OS 3.2 - Garantir a eficácia da comunicação com os cidadãos.

### OE4 - Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços

- OS 4.1 - Melhorar o processo de informação e a qualidade de dados no sistema de informação estatística;
- OS 4.2 - Desenvolver o capital humano, promovendo o envolvimento e a participação dos trabalhadores;
- OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços.





## **6. PROGRAMAÇÃO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

# **OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social**



## OS 1.1 Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais

- 1.1.1** Elaborar projeto de criação de Gabinete de Apoio à Parentalidade no ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de junho
- 1.1.2** Elaborar o projeto Educativo do Estabelecimento Vila Mar (EVM), e atualizar o Regulamento Interno, com apresentação de propostas em dezembro de 2017
- 1.1.3** Garantir a implementação das atividades nos vários estúdios que constituem o "Ginásio Multissensorial", com entrega de relatório de acompanhamento na 1.ª quinzena de junho
- 1.1.4** Assegurar a taxa de cumprimento (70%) dos objetivos/competências definidos nos Planos Individuais de Competências (PIC) dos utentes do Centro de Apoio à Deficiência Profunda
- 1.1.5** Garantir que 80% dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO's) estabeleçam alianças estratégicas de cooperação
- 1.1.6** Elaborar levantamento das necessidades de acolhimento residencial dos utentes dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO's) sem suporte familiar, com apresentação de relatório na 2.ª quinzena de dezembro
- 1.1.7** Promover a execução das obras de beneficiação das instalações sanitárias privativas dos quartos dos utentes do Estabelecimento Integrado Bela Vista, cumprindo 75% das atividades previstas
- 1.1.8** Adquirir o mobiliário geriátrico e os equipamentos necessários ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Câmara de Lobos, com entrega e montagem a 15 maio de 2017
- 1.1.9** Acompanhar, em articulação com o Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP), o Plano de Segurança e Medidas de Autoproteção nos Estabelecimentos Nossa Senhora do Bom Caminho, Santa Teresinha e Vale Formoso, com apresentação de entrega de relatório a 30 de dezembro

## OS 1.2 – Desenvolver a Eficácia do Trabalho Integrado no Âmbito da Cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)

- 1.2.1** Implementar um Sistema de Intervisão com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's) com intervenção em matéria de Infância e Juventude, que assegurem a execução de medidas judiciais de promoção e proteção, assegurando a efetivação de reuniões bimestrais
- 1.2.2** Dinamizar as Jornadas Pedagógicas do Estabelecimento Vila Mar (EVM) sobre a temática "Trabalhar a Autonomia de Vida no Acolhimento para Jovens na RAM - Desafios e Necessidades", garantindo a participação de 70% das Casas de Acolhimento da RAM, que trabalham com jovens, a partir dos 14 anos de idade

## OS 1.3 – Garantir a Eficácia de Programas e Ações de Desenvolvimento Social

- 1.3.1** Criar a Agência de Banco de Tempo «Urdir Encontros, Repensar Vontades» nos Centros Comunitários da Nogueira, de S. Martinho, do Lugar da Serra e Centro de Apoio a Crianças e Jovens de C.ª Lobos, com assinatura da carta de parceria entre o ISSM, IP-RAM e a Associação GRAAL a 5 de dezembro
- 1.3.2** Reformular os procedimentos de apoio social para a aquisição de medicamentos para a população em situação de carência, com apresentação de nova proposta legislativa a 15 de dezembro

**OS 1.4 – Cumprir os Prazos de Referência no Deferimento dos Processos de Prestações**

**1.4.1** Diligenciar todos os procedimentos no sentido de manter que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, se situe nos 12 ou 13 dias

**1.4.2** Diligenciar todos os procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º lançamento do subsídio parental inicial, se situe nos 18 ou 19 dias

**1.4.3** Reduzir em 60% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral entrados até 31 de outubro de 2016

<b>Objetivos Subsidiários</b>	<b>N.º de objetivos</b>	<b>QUAR</b>
<b>OS 1.1</b>	<b>9</b>	<b>3</b>
<b>OS 1.2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>OS 1.3</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>OS 1.4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DAFIJ/UAT	<b>Colaborador Responsável</b>	Paula Mesquita + Teresa Carvalho
-------------------------------------	-----------	--------------------------------	----------------------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social		
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais		
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.1 Elaborar projeto de criação de Gabinete de Apoio à Parentalidade no ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de junho		
	<b>Descrição Sumária</b>	Implementação de um serviço de apoio à parentalidade, com o objetivo de promover boas práticas educativas, destinado a pais ou seus substitutos, no âmbito do trabalho desenvolvido pelo Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude (DAFIJ), bem como cidadãos em geral	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A.
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à apresentação de proposta							
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em SmartDOCs da proposta; Email; Data da apresentação pública							
<b>Critérios de Superação</b>								
<b>Atinge</b>	=junho	<b>Não Atinge</b>	>junho	<b>Supera</b>	<junho			

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Constituição da equipa para o Gabinete de Apoio à Parentalidade	DAFIJ/UAT	_____	1 abr.	30 jun.	4	_____	Captação de recursos humanos para o Gabinete
Elaboração do Plano de Ação do Gabinete	DAFIJ/UAT	_____	1 abr.	30 jun.	4	_____	
Discussão técnica do projeto	DAFIJ/UAT	_____	22 jun.	23 jun.	4	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Apresentação pública do projeto	DAFIJ/UAT	_____	31 jul.	31 jul.	4	_____	
Início da atividade do Gabinete	DAFIJ/UAT	_____	30 set.	30 set.	4	_____	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DAFIJ/UA/EVM	<b>Colaborador Responsável</b>	Cláudia Carvalho
-------------------------------------	--------------	--------------------------------	------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social	
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 – Otimizar os serviços e as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.2 Elaborar o projeto Educativo do Estabelecimento Vila Mar (EVM), e atualizar o Regulamento Interno, com apresentação de propostas em dezembro de 2017	
	<b>Descrição Sumária</b>	Elaboração de documento orientador sobre o tipo de intervenção que é levada a cabo com os jovens acolhidos, tendo em consideração as suas necessidades, características, interesses e expetativas, e atualização do Regulamento Interno em vigor	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	N.º de propostas apresentadas no prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A.
<b>Fórmula</b>	N.º de propostas apresentadas no prazo fixado		<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em SmartDOCs das propostas		<b>Não Atinge</b>	1 ou + depois do prazo estipulado	<b>Atinge</b>	Todas no prazo estipulado	<b>Supera</b>	Todas com 1 ou + dias de antecipação face ao prazo estipulado

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração do Projeto Educativo	DAFIJ/UA/EVM	—	jan.	nov.	6	—	
Atualização do Regulamento Interno	DAFIJ/UA/EVM	—	jan.	nov.	6	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Apresentação das propostas de Projeto Educativo e Regulamento Interno	DAFIJ/UA/EVM	_____	dez.	dez.	1	_____	



<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DAPI/EBV	<b>Colaborador Responsável</b>	Anisabel Robinson
-------------------------------------	----------	--------------------------------	-------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social	
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 – Otimizar os serviços e as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.3 Garantir a implementação das atividades nos vários estúdios que constituem o "Ginásio Multissensorial", com entrega de relatório de acompanhamento na 1.ª quinzena de junho	
	<b>Descrição Sumária</b>	Criação de uma equipa de trabalho que garanta a concretização do projeto "Ginásio Multissensorial" (artecria, escola ativa e estúdio do cérebro)	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A.
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega do relatório							
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em SmartDOCs							
<b>CrITÉrios de SuperaçãO</b>								
<b>Atinge</b>	[1-15 jun.]	<b>Não Atinge</b>	>15 jun.	<b>Supera</b>	<1 jun.			

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Criação da equipa de trabalho	DAPI/EBV	—	2 jan.	6 jan.	6	—	
Formação dos elementos da equipa de trabalho	DAPI/EBV	—	9 jan.	20 jan.	6	—	
Elaboração do plano de atividades do projeto	DAPI/EBV	—	23 jan.	31 jan.	6	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Implementação das atividades nos vários estúdios do projeto (artecria, escola ativa e estúdio do cérebro)	DAPI/EBV	_____	1 fev.	28 abr.	9	_____	
Avaliação de resultados e implementação de eventuais propostas de melhoria	DAPI/EBV	_____	2 mai.	31 mai.	6	_____	
Elaboração e envio de relatório de acompanhamento do projeto	DAPI/EBV	_____	1 jun.	15 jun.	6	_____	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DIPD/UAD	<b>Colaborador Responsável</b>	Anabela Gonçalves
-------------------------------------	----------	--------------------------------	-------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social		
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais		
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.4 Assegurar a taxa de cumprimento (70%) dos objetivos/competências definidos nos Planos Individuais de Competências (PIC) dos utentes do Centro de Apoio à Deficiência Profunda		
	<b>Descrição Sumária</b>	Elaboração, implementação e avaliação dos Planos Individuais de Competências (PIC) dos utentes do Centro de Apoio à Deficiência Profunda de acordo com as suas capacidades cognitivas e motoras	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	Taxa de cumprimento dos objetivos / competências dos PIC	<b>Unidade de Medida</b>	%	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	70%
<b>Fórmula</b>	[(Somatório de competências atingidas/adquiridas no PIC/Somatório de competências definidas no PIC)x100]								
<b>Fontes de verificação</b>	Mapa de Monitorização								
<b>Critérios de Superação</b>									
<b>Atinge</b>	[65%-70%]	<b>Não Atinge</b>	<65%	<b>Supera</b>	>70%				

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição dos PIC	DIPD/UAD	—	2 jan.	31 jan.	7	—	
Monitorização dos PIC (inclui pré avaliação/eventual proposta de reformulação)	DIPD/UAD	—	1 fev.	3 jul.	33	—	
Avaliação Final dos PIC	DIPD/UAD	—	4 jul.	29 dez.	7	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b> DIPD/UCCAO		<b>Colaborador Responsável</b> Ana Sousa	
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social	
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.5 Garantir que 80% dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO's) estabeleçam alianças estratégicas de cooperação	
	<b>Descrição Sumária</b>	Adoção de boas práticas através do trabalho em rede maximizando os recursos existentes na comunidade	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de CAO's com protocolos estabelecidos	<b>Unidade de Medida</b> %	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Fórmula</b>	[[N.º de CAO's com protocolos estabelecidos/N.º total de CAO's) x100]							
<b>Fontes de verificação</b>	Protocolos/parcerias estabelecidos							
<b>Critérios de Superação</b>								
<b>Atinge</b>	=80%	<b>Não Atinge</b>	<80%	<b>Supera</b>	>80%			

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento de atuais e potenciais parceiros de protocolo	DIPD / UCCAO	Parceiros da comunidade	2 jan.	31 jan.	12		
Dinamização de atividades na comunidade /dar a conhecer a realidade dos CAO's/angariar potenciais parceiros de protocolo	DIPD / UCCAO	Parceiros da comunidade	1 fev.	31 jul.	167		Localização geográfica e fraca rede de transportes

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Realização de reuniões na comunidade com potenciais parceiros com vista à seleção dos mesmos	DIPD / UCCAO	Parceiros da comunidade	1 set.	29 set.	12		
Elaboração das propostas e aprovação	DIPD / UCCAO	Parceiros da comunidade	2 out.	30 nov.	12		
Apresentação de relatório final relativo ao n.º de protocolos estabelecidos durante o ano de 2017	DIPD / UCCAO	Parceiros da comunidade	4 dez.	29 dez.	12		

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DIPD	<b>Colaborador Responsável</b>	Isabel Duarte
-------------------------------------	------	--------------------------------	---------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social	
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.6 Elaborar o levantamento das necessidades de acolhimento residencial dos utentes dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO's) sem suporte familiar, com apresentação de relatório na 2.ª quinzena de dezembro	
	<b>Descrição Sumária</b>	Diagnóstico das necessidades em termos de acolhimento residencial para adultos deficientes	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega do relatório		<b>Crítérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Data da Informação Interna ou Email		<b>Atinge</b>	[15-29 dez.]	<b>Não Atinge</b>	>29 dez.	<b>Supera</b>	<15 dez.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reuniões de trabalho para definição da metodologia a adotar (cronograma, instrumento de recolha de dados, entre outros)	DIPD	UAD/UCCAO	2 jan.	28 abr.	3	—	
Levantamento/diagnóstico das condições existentes no âmbito do acolhimento residencial dos utentes dos CAO's sem	DIPD	UAD/UCCAO	2 mai.	31 jul.	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
suporte familiar							
Análise dos resultados e propostas de ação	DIPD	UAD/UCCAO	1 set.	14 dez.	3	—	
Elaboração e apresentação do relatório	DIPD	UAD/UCCAO	15 dez.	29 dez.			

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DPCP	<b>Colaborador Responsável</b>	António Manuel Fernandes
-------------------------------------	------	--------------------------------	--------------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social	
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.7 Promover a execução das obras de beneficiação das instalações sanitárias privativas dos quartos dos utentes do Estabelecimento Integrado Bela Vista, cumprindo 75% das atividades previstas	
	<b>Descrição Sumária</b>	Execução do projeto concebido pela Direção Regional do Equipamento Social e Conservação (DRESC), o qual visa adaptar as instalações sanitárias, de forma a dar resposta às necessidades dos utentes	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de atividades executadas	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de atividades executadas/N.º de atividades previstas)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Processo	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
<b>Atinge</b>	=75%	<b>Não Atinge</b>	<75%	<b>Supera</b>	>75%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração das peças escritas e obtenção das autorizações prévias necessárias para lançamento do procedimento com vista à adjudicação da empreitada	DPCP	DGF	15 mar.	30 mar.	4	—	A conclusão dos trabalhos de conceção do projeto a cargo da DRESC é condição prévia para a promoção de todas das atividades previstas.



Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Lançamento do procedimento, análise das propostas e adjudicação	DPCP	_____	1 abr.	30 mai.	4	_____	
Formalização do contrato e consignação da obra	DPCP	_____	1 jun.	30 jun.	4	_____	
Acompanhamento da execução dos trabalhos	DPCP	_____	1 jul.	30 dez.	4	_____	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b> DPCP	<b>Colaborador Responsável</b> António Manuel Fernandes
--	---

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social	
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.8 Adquirir o mobiliário geriátrico e os equipamentos necessários ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Câmara de Lobos, com entrega e montagem a 15 maio de 2017	
	<b>Descrição Sumária</b>	Beneficiação do novo Lar de Idosos com o equipamento necessário para o seu regular e bom funcionamento	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A.
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega e montagem dos bens							
<b>Fontes de verificação</b>	Processo							
<b>Critérios de Superação</b>								
<b>Atinge</b>	=15 mai.	<b>Não Atinge</b>	>15 mai.	<b>Supera</b>	<15 mai.			

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Preparação das peças escritas e obtenção das autorizações prévias necessárias para a promoção dos procedimentos pré-contatuais	DPCP	DGF	2 jan.	25 fev.	2	—	
Lançamento dos procedimentos, análise das propostas, adjudicação e formalização dos contratos	DPCP	—	26 fev.	15 mar.	4	—	
Entrega e montagem dos bens	DPCP	—	16 mar.	15 mai.	2	—	

**Unidade Orgânica Responsável** DPCP+DAPI

**Colaborador Responsável** António Manuel Fernandes+  
Cristina Valle

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social		
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais		
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.9 Acompanhar, em articulação com o Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP), o Plano de Segurança e Medidas de Autoproteção nos Estabelecimentos Nossa Senhora do Bom Caminho, Santa Teresinha e Vale Formoso com apresentação de entrega de relatório a 29 de dezembro		
	<b>Descrição Sumária</b>	Continuidade dos trabalhos iniciados por forma a dar cumprimento à legislação existente nesta área e tornar os Estabelecimentos Oficiais para Idosos locais cada vez mais seguros	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à apresentação do relatório	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de entrega dos projetos	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=29 dez.	<b>Não Atinge</b>	>29 dez.	<b>Supera</b>	<29 dez.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Preparação do procedimento	DPCP	DAPI	mai.	jun.	2		
Adjudicação e formalização do contrato	DPCP	DAPI	jun.	jul.	2		

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Acompanhamento da execução dos projetos de segurança e medidas de autoproteção	DAPI+DPCP		jul.	nov.	5		
Entrega dos projetos	DPCP	DAPI	dez.	dez.	2		

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DAFIJ/UAT	<b>Colaborador Responsável</b>	Paula Mesquita/Teresa Carvalho
-------------------------------------	-----------	--------------------------------	--------------------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social</b>	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>1.2 – Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social</b>	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	<b>1.2.1 Implementar um Sistema de Intervisão com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's) com intervenção em matéria de Infância e Juventude, que asseguram a execução de medidas judiciais de promoção e proteção, assegurando a efetivação de reuniões bimestrais</b>	
	<b>Descrição Sumária</b>	Integração das IPSS's nas atividades de intervisão, com uma rede de parceiros capaz de promover as boas práticas nas respostas que desenvolvem, nas áreas do DAFIJ	

<b>Indicador</b>	N.º de reuniões de intervisão realizadas	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	N.A.
<b>Fórmula</b>	N.º de reuniões de intervisão realizadas		<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Convocatórias; Atas de reunião		<b>Atinge</b>	=4	<b>Não Atinge</b>	<4	<b>Supera</b>	>4

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reunião com todas as IPSS's para apresentação e recolha de contributos para a implementação do Sistema de Intervisão	DAFIJ/UAT	DAFIJ/UA	1 mar.	14 abr.	6	—	
Elaboração de Manual de Procedimentos do Sistema de Intervisão	DAFIJ/UAT	DAFIJ/UA	17 abr.	15 mai.	6	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reuniões de intervenção com periodicidade bimestral	DAFIJ/UAT	DAFIJ/UA	16 mai.	30 dez.	6	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b> DAFIJ/UA/EVM		<b>Colaborador Responsável</b> Cláudia Carvalho						
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social						
	<b>Subsidiário</b>	1.2 – Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social						
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.2.2 Dinamizar as Jornadas Pedagógicas do EVM sobre temática "Trabalhar a Autonomia de Vida no Acolhimento para Jovens na RAM - Desafios e Necessidades", garantindo a participação de 70% das Casas de Acolhimento da RAM, que trabalham com jovens, a partir dos 14 anos de idade						
	<b>Descrição Sumária</b>	Realização de um conjunto de palestras e apresentação de trabalhos com objetivo de promover a discussão sobre as necessidades e desafios do acolhimento residencial de jovens adolescentes	<b>QUAR</b>					
<b>Indicador</b>	% de casas de acolhimento participantes	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	N.A.
<b>Fórmula</b>	[(N.º de casas de acolhimento participantes/N.º total de casas de acolhimento )*100]							
<b>Fontes de verificação</b>	Fichas de inscrição							
			<b>Critérios de Superação</b>					
			<b>Atinge</b>	=70%	<b>Não Atinge</b>	<70%	<b>Supera</b>	>70%
<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>	
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>		
Reuniões para organização e operacionalização do programa das jornadas	DAFIJ/UA/EVM	—	jan.	mai.	6	—		

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração e apresentação do programa	DAFIJ/UA/ EVM	CD	mai.	mai.	6	—	
Aprovação do programa	CD	DAFIJ/UA/ EVM	jun.	jun.	9	—	
Elaboração dos produtos de divulgação das jornadas	DAFIJ/UA/ EVM+ DOC/UPC/ SC	—	jun.	ago.	8	—	
Envio de convites	DOC/UPC/ SC + CD	DAFIJ/UA/ EVM	set.	set.	3	—	
Realização das Jornadas	DAFIJ/UA/ EVM+ DOC/UPC/ SC	—	26 out.	27 out.	8	—	
Avaliação final das Jornadas através da implementação de um questionário de satisfação	DAFIJ/UA/ EVM	—	out.	out.	6	—	



<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DPPS	<b>Colaborador Responsável</b>	Lara Costa
-------------------------------------	------	--------------------------------	------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social	
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.3 – Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.3.1 Criar a Agência de Banco de Tempo «Urdir Encontros, Repensar Vontades» nos Centros Comunitários da Nogueira, de S. Martinho, do Lugar da Serra e Centro de Apoio a Crianças e Jovens de C.ª Lobos, com assinatura da carta de parceria entre o ISSM, IP-RAM e a Associação GRAAL, a 5 de dezembro	
	<b>Descrição Sumária</b>	Apresentação da Agência de Banco do Tempo em parceria com a Associação GRAAL (promotora nacional do projeto) que sirva as comunidades onde os Centros Comunitários da Nogueira, São Martinho e Lugar da Serra, e o Centro da Apoio a Crianças e Jovens de Câmara de Lobos estão implantados	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A.
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à assinatura da carta de parceria		<b>Crítérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Data da assinatura da carta de parceria		<b>Atinge</b>	=5 dez.	<b>Não Atinge</b>	>5 dez.	<b>Supera</b>	<5 dez.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise do funcionamento de outras agências a nível nacional e regional	DPPS	—	2 jan.	30 jun.	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição do funcionamento da agência sob a forma de regulamento/orientação técnica	DPPS	—	3 jul.	20 nov.	3	—	
Assinatura da carta de parceria entre o ISSM, IP- RAM e a Associação GRAAL	DPPS	—	27 nov.	5 dez.	2	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DAS</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Patrícia Branco</b>
-------------------------------------	------------	--------------------------------	------------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social</b>	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	<b>1.3.2 Reformular os procedimentos de apoio social para a aquisição de medicamentos para a população em situação de carência, com apresentação de nova proposta legislativa a 15 de dezembro</b>	
	<b>Descrição Sumária</b>	Regulamentação das condições de acesso ao apoio para medicação à população em situação de carência com a revogação da Portaria n.º 128/2015 e apresentação de nova proposta legislativa.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até entrega da proposta		<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em SmartDOCs da proposta		<b>Atinge</b>	=15 dez.	<b>Não Atinge</b>	>15 dez.	<b>Supera</b>	<15 dez.

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Criação de um grupo de trabalho com os representantes de todas as unidades com intervenção na matéria	DAS	GJ+DGF+DC +GSI	fev.	fev.	8	—	
Reuniões de trabalho e articulação com os Stakeholders externos	DAS	GJ+DGF+DC +GSI+Stakeh. ext.	mar.	set.	8	—	Dependente da articulação com os Stakeholders externos

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração de proposta legislativa	GJ	DAS+DGF+ DC+GSI	set.	out.	8	—	
Apresentação da proposta de quadro legislativo para o apoio à medicação para aprovação pelo CD	GJ	DAS+DGF+ DC+GSI	nov.	dez.	8	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DP	<b>Colaborador Responsável</b>	Ana Pita
-------------------------------------	----	--------------------------------	----------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social		
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.4 – Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações		
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de manter que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, se situe nos 12 ou 13 dias		
	<b>Descrição Sumária</b>	Garantia da resposta atempada na atribuição da prestação	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	12,4
<b>Fórmula</b>	N.º médio de dias que decorrem da data de decisão e o seu lançamento		<b>Crítérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Estatísticas do SESS		<b>Atinge</b>	[12-13]	<b>Não Atinge</b>	>13	<b>Supera</b>	<12

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise do processo no que diz respeito aos documentos de entrega obrigatória	DP/UPI	—	2 jan.	30 dez.	5	—	Dependente do volume de requerimentos.
Registo do requerimento na Aplicação Desemprego	DP/UPI	—	2 jan.	30 dez.	5	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DP	<b>Colaborador Responsável</b>	Ana Pita
-------------------------------------	----	--------------------------------	----------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social	
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.4 – Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.4.2 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º lançamento do subsídio parental inicial, se situe nos 18 ou 19 dias	
	<b>Descrição Sumária</b>	Garantia da resposta atempada na atribuição da prestação.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	<b>Unidade de Medida</b>	N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Fórmula</b>	N.º médio de dias que decorrem da data de decisão e o seu lançamento								
<b>Fontes de verificação</b>	Estatísticas do SESS								
<b>Critérios de Superação</b>									
<b>Atinge</b>	[18-19]	<b>Não Atinge</b>	>19	<b>Supera</b>	<18				

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise do processo no que diz respeito aos documentos de entrega obrigatória	DP/UPI	—	2 jan.	30 dez.	2	—	Dependente do volume de requerimentos.
Registo do requerimento na Aplicação Impedimento Temporário para o Trabalho (ITPT)	DP/UPI	—	2 jan.	30 dez.	2	—	

**Unidade Orgânica Responsável** DP

**Colaborador Responsável** Rubina Macedo

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social			
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.4 – Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações			
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.4.3 Reduzir em 60% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral entrados até 31 de outubro de 2016			
	<b>Descrição Sumária</b>	Garantia da celeridade na atribuição da prestação.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>	

<b>Indicador</b>	% de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de processos pendentes em 31 de outubro de 2017- N.º de processos pendentes em 31 de outubro de 2016)/N.º de processos pendentes em 31 de outubro de 2016)]x100	
<b>Fontes de verificação</b>	Mapas de processos pendentes	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	98,6%
<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=60%	<b>Não Atinge</b>	<60%	<b>Supera</b>	>60%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento dos processos pendentes e seus motivos pelos quais os mesmos se encontram pendentes	DP/UPD	—	jan.	mai.	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração do mapa de processos pendentes por motivo e regime	DP/UPD	—	jun.	jul.	1	—	
Envio do respetivo mapa ao DC (carreira contributiva) e SVI (resultados de exame médico) solicitando a informação em falta para conclusão dos processos	DP/UPD	DC	ago.	set.	1	—	
Inclusão dos processos na base de cálculo de pensões	DP/UPD	—	jan.	dez.	4	—	



## **OE2 – GARANTIR O GRAU DE CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL**



**OS 2.1 Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude e Evasão Fiscal**

2.1.1 Assegurar a participação da prática de crime, no prazo de 10 dias, ao Ministério Público relativamente a 90% dos processos, no mínimo

**OS 2.2 Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude Prestacional**

2.2.1 Promover o combate específico à fraude de Contribuintes e Beneficiários que usam práticas para obtenção indevida de prestações, mantendo o n.º de inspeções realizadas em 2016 (151)

**OS 2.3 Otimizar a Qualidade de Dados nos Sistemas de Informação**

2.3.1 Analisar e tratar 50% de Qualificações (QLF's) e Contas Correntes (CC) de Serviço Doméstico (SD) e Seguro Social Voluntário (SSV) com saldo devedor até dezembro de 2015

**OS 2.4 Operacionalizar as Penhoras em Sede de Sistema de Execução Fiscal**

2.4.1 Assegurar o aumento de cobrança por via de penhoras duplicando o número face a 2016 (5), quer com recurso às penhoras automáticas, quer com recurso à funcionalidade da Carta *Mail Merge*, no caso de impossibilidade de automatismo do Sistema de Execução Fiscal (SEF)

**OS 2.5 Prevenir e Reduzir o Incumprimento**

2.5.1 Analisar 80% das reclamações relativas a citações das Entidades Empregadoras (EE) entradas até outubro de 2017

**OS 2.6 Melhorar o Desempenho da Atribuição das Prestações**

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 2.1	1	-
OS 2.2	1	1
OS 2.3	1	1
OS 2.4	1	1
OS 2.5	1	-
OS 2.6	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DI/SCOIC	<b>Colaborador Responsável</b>	Isabel Brazão
-------------------------------------	----------	--------------------------------	---------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional	
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.1 – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	2.1.1 Assegurar a participação da prática de crime, no prazo de 10 dias, ao Ministério Público relativamente a 90% dos processos, no mínimo	
	<b>Descrição Sumária</b>	Conhecimento aos serviços do Ministério Público, da prática de um crime dentro dos prazos legalmente estabelecidos	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de processos remetidos dentro do prazo ao Ministério Público	<b>Unidade de Medida</b>	%	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	100% dentro do prazo
<b>Fórmula</b>	[(N.º de processos remetidos ao Ministério Público/ N.º de processos participados ao DC)X100]								
<b>Fontes de verificação</b>	Documentos internos								
<b>Critérios de Superação</b>									
<b>Atinge</b>	=90%	<b>Não Atinge</b>	<90%	<b>Supera</b>	>90%				

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Entrada e registo das participações de notícia crime no DI/SCOIC	DI/SCOIC	DC	jan.	dez.	1	—	
Análise da participação crime para efeitos da verificação da existência de indícios da prática de um crime contra a segurança social	DI/SCOIC	—	jan.	dez.	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Conhecimento aos serviços do Ministério Público, através do envio da participação da notícia crime e respetivo relatório preliminar com despacho de nomeação de instrutor (quando confirmada a existência da prática de um crime)	DI/SCOIC	—	jan.	dez.	1	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DI/SI	<b>Colaborador Responsável</b>	Ângela Correia
-------------------------------------	-------	--------------------------------	----------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional		
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.2 – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional		
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	2.2.1 Promover o combate específico à fraude de Contribuintes e Beneficiários que usam práticas para obtenção indevida de prestações, mantendo o n.º de inspeções realizadas em 2016 (151)		
	<b>Descrição Sumária</b>	Identificação dos contribuintes e beneficiários que obtêm prestações inadequadamente, evitando o pagamento indevido de prestações	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	<b>Unidade de Medida</b>	N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	151
<b>Fórmula</b>	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados								
<b>Fontes de verificação</b>	Estatística interna								
<b>Critérios de Superação</b>									
<b>Atinge</b>	[125-151]	<b>Não Atinge</b>	<125	<b>Supera</b>	>151				

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Análise da listagem enviada trimestralmente pelo II, IP com EE's que entregaram DR's de meses contíguos, de trabalhadores com efeitos retroativos superiores a 12 meses	GSI+II, IP	DI/SI	jan.	dez.	2	—	
Identificação e análise das vinculações de trabalhadores a EE, por comunicação de vínculo ou por inclusão em DR's, sempre que tenham efeitos retroativos superiores a 12 meses	DC/UCRI/SEGR	—	jan.	dez.	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Solicitação ao SI para a averiguação das situações suspeitas de fraude previamente identificadas e analisadas	DC/UCRI/SEGR	DI/SI	jan.	dez.	1	—	
Averiguação das situações suspeitas de fraude identificadas pela SEGR e pela listagem enviada pelo II, IP	DI/SI	—	jan.	dez.	9	—	
Averiguação das situações suspeitas de fraude identificadas por qualquer serviço do ISSM, incluindo denúncias	DI/SI	—	jan.	dez.	9	—	
Relato e conclusão dos processos	DI/SI	—	jan.	dez.	9	—	
Comunicação das situações fraudulentas à SCOIC para aplicação de coima	DI/SI	DI/SCOIC	jan.	dez.	9	—	
Comunicação ao DC das situações fraudulentas para proceder em conformidade com a situação, nomeadamente subtração de remunerações	DI/SI	DC/UCRI/SEGR	jan.	dez.	9	—	
Comunicação ao DP para análise nas situações de fraude que envolverem atribuição de prestações	DI/SI	DP	jan.	dez.	9	—	
Comunicação ao CD das situações de fraude para conhecimento e encaminhamento com vista à instrução de procedimento criminal	DI/SI	CD	jan.	dez.	1	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DC/UCRI	<b>Colaborador Responsável</b>	Sabrina Júlio
-------------------------------------	---------	--------------------------------	---------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional			
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.3 – Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informação			
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	2.3.1 Analisar e tratar 50% de Qualificações (QLF's) e Contas Correntes (CC) de Serviço Doméstico (SD) e Seguro Social Voluntário (SSV) com saldo devedor até dezembro de 2015			
	<b>Descrição Sumária</b>	Tratamento das CC dos SSV's e SD's no SISS de modo a quantificar os saldos devedores com referência a 2015, por listagens quantificadas por tipologia de contribuintes	<b>QUAR</b>	<b>X</b>	

<b>Indicador</b>	% de contribuintes com saldo devedor analisado e tratado	<b>Unidade de Medida</b>		<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	N.A	
<b>Fórmula</b>	[[N.º total de contribuintes com saldo devedor tratado/ N.º total de contribuintes com saldo devedor até dez. 2015]*100]				<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Estatísticas do sistema do II, IP				<b>Atinge</b>	=50%	<b>Não Atinge</b>	<50%	<b>Supera</b>	>50%

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Contagem dos contribuintes com saldo devedor a dezembro de 2015 (SD e SSV)	DC/UCRI/ SEGR	—	1 fev.	28 fev.	1	—	
Reunião setorial para avaliação e estratégias de trabalho	DC/UCRI/ SEGR	—	15 mar.	31 mar.	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Correção das CC e QLF dos SD e SSV	DC/UCRI/SEGR	—	1 abr.	15 nov.	3	—	
Nova contagem dos contribuintes SD e SSV tratados	DC/UCRI/SEGR	—	16 nov.	30 nov.	1	—	
Reunião setorial para avaliação de progressos e constrangimentos	DC/UCRI/SEGR	—	2 dez.	15 dez.	4	—	
Levantamento do trabalho executado	DC/UCRI/SEGR	—	16 dez.	30 dez.	1	—	



<b>Unidade Orgânica Responsável</b> SPE		<b>Colaborador Responsável</b> Patrícia Brazão de Castro	
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional	
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.4 – Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	2.4.1 Assegurar o aumento de cobrança por via de penhoras duplicando o número face a 2016 (5), quer com recurso às penhoras automáticas, quer com recurso à funcionalidade da Carta <i>Mail Merge</i> , no caso de impossibilidade de automatismo do Sistema de Execução Fiscal (SEF)	
	<b>Descrição Sumária</b>	Adesão à funcionalidade de penhoras automáticas do SEF com recurso a listagens obtidas junto do II, IP e subsequente <i>Mail Merge</i> ou numa fase mais adiantada do SEF	<b>QUAR</b> X

<b>Indicador</b>	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	5
<b>Fórmula</b>	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas							
<b>Fontes de verificação</b>	SEF							
<b>CrITÉrios de Superação</b>								
<b>Atinge</b>	=10	<b>Não Atinge</b>	<10	<b>Supera</b>	>10			

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Contacto contínuo com o II, IP para efeitos de adesão às penhoras em Sistema de Execução Fiscal	SPE+GSI	CD	jan.	dez.	5	—	
Articulação e organização dos requisitos de adesão (técnicos e formais)	SPE+GSI	CD	jan.	dez.	5	—	Dependente de aspetos de natureza informática que obstem ao andamento do

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Autorização de adesão à funcionalidade	CD	SPE+GSI	jan.	dez.	2	—	processo
Contacto com o II, IP para efeitos de disponibilização, mensal, do ficheiro com a informação necessária à execução do <i>Mail Merge</i> /recurso alternativo a extração listagem SEF transformada em EXCEL	SPE+GSI	—	jan.	jan.	5	—	Dependente da eventual impossibilidade de retirar a informação necessária de SEF (ou nos ciclos requeridos), por parte do II, IP
Implementação da funcionalidade de carta de <i>Mail Merge</i> em modo teste	SPE	GSI	fev.	fev.	3	—	Dependente de aspetos de natureza informática que obstem ao andamento do processo
Implementação da funcionalidade de carta de <i>Mail Merge</i> mensal	SPE+GSI	—	mar.	dez.	3	—	
Levantamento das atividades e circuitos para elaboração de Instrução de Trabalho (IT) e respetiva elaboração	SPE+GSI+GJ+DP+ DGF/UOC	—	dez.	dez.	3	—	Dependente da eventual impossibilidade de fixar os procedimentos face a constrangimentos de cariz informático ou outros, que se venham a verificar, nomeadamente, eventual acréscimo exponencial de trabalho que não permita a efetuação do procedimento em virtude de prioridades maiores
Laboraço sistemática da Secção de Processo Executivo com o intuito de cobrança crescente	SPE	—	jan.	dez.	8	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b> DC/UGCD		<b>Colaborador Responsável</b> Paula Pereira	
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional	
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.5 – Prevenir e reduzir o incumprimento	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	2.5.1 Analisar 80% das reclamações relativas a citações das Entidades Empregadoras (EE) entradas até outubro de 2017	
	<b>Descrição Sumária</b>	Análise das reclamações de dívida objeto de participação para cobrança coerciva	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de reclamações analisadas	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[[N.º de reclamações de EE analisadas/nº total de reclamações de EE entradas até out. 2017) x100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Grelha estatística, processos	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2016</b>	84,3%
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[75%-80%]	<b>Não Atinge</b>	<75%	<b>Supera</b>	>80%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise à conta corrente da EE	DC/UGCD	—	jan.	dez.	2	—	Dependente da entrega de documentação
Regularização à conta corrente da EE	DC/UGCD	DC/UCRI/SEGR+GSI	jan.	dez.	2	—	Dependente da correção e falta de declarações de remuneração em SICCC/Contribuições Dependente de correções ao sistema pelo II.IP

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Apuramento e análise à reclamação	DC/UGCD	_____	jan.	dez.	2	_____	
Envio da reclamação	DC/UGCD	SPE	jan.	dez.	2	_____	

# **OE3 – AUMENTAR OS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS**



### OS 3.1 - Assegurar a Qualidade do Atendimento e das Respostas aos Cidadãos

**3.1.1** Celebrar com uma entidade bancária, em dezembro, contrato de prestação de serviços para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM, IP-RAM pelo sistema de débitos diretos, inerentes à relação contributiva e/ou prestacional

### OS 3.2 – Garantir a Eficácia da Comunicação com os Cidadãos

**3.2.1** Elaborar o Guia de Cidadania Para Pessoas Idosas, com apresentação de proposta durante a 1.ª semana de setembro

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 3.1	1	-
OS 3.2	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**Unidade Orgânica Responsável** DGF

**Colaborador Responsável** Emanuel Gregório Abreu Freitas

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE3 – Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos	
	<b>Subsidiário</b>	OS 3.1 - Assegurar a qualidade do atendimento e das respostas aos cidadãos	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	3.1.1 Celebrar com uma entidade bancária, em dezembro, contrato de prestação de serviços para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM,IP-RAM pelo sistema de débitos diretos, inerentes à relação contributiva e/ou prestacional	
	<b>Descrição Sumária</b>	Criação das condições necessárias à realização de pagamentos continuados a favor do ISSM,IP-RAM, inerentes à relação contributiva e/ou prestacional, por autorização no âmbito do sistema de débitos diretos disponibilizado pela generalidade dos bancos	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (+) ou atraso (-) decorridos até à data de assinatura do ISSM, IP-RAM do contrato de prestação de serviços com a entidade bancária	
<b>Fontes de verificação</b>	Cópia de documento comprovativo de envio à entidade bancária do contrato de prestação de serviços, incluindo cópia do contrato com assinatura do ISSM, IP-RAM	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=dez.	<b>Não Atinge</b>	>dez.	<b>Supera</b>	<dez.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Contacto com IGFSS, IP com vista a fornecer o atual ponto de situação quanto aos pagamentos a seu favor através dos sistemas de débitos diretos, incluindo contratos celebrados com a banca e custos envolvidos.	DGF	—	2 fev.	30 abr.	1	—	Dependente dos sistemas de informação da Segurança Social que poderão inibir a implementação desta modalidade de pagamento

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Contacto com o II,IP para definição das condições técnicas e implementação do sistema de débitos diretos a favor do ISSM,IP-RAM, no âmbito do sistema de informação da segurança social.	GSI	DGF	2 fev.	30 dez.	4	—	
Pré-consulta aos bancos com protocolo "TSU" com vista a indicarem possíveis custos previstos e eventuais demais condições para prestação do serviço de débitos diretos, para efeitos de organização de futuro processo de aquisição de serviços.	DGF	—	1 abr.	30 jun.	3	—	
Elaboração de proposta para CD com indicação das condições técnicas, natureza do serviço e despesa estimada, para efeitos do DPCP organizar correspondente processo de aquisição do serviço de pagamentos por sistema de débitos diretos.	DGF	—	1 mai.	31 ago.	3	—	
Implementação pelo DPCP do processo de aquisição do serviço de pagamentos por sistema de débitos diretos e assinatura do correspondente contrato de prestação de serviços.	DPCP	DGF	1 set.	30 dez.	5	—	



<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DPPS+DOC	<b>Colaborador Responsável</b>	Fernanda Gomes + Ana Margarida Carvalho
-------------------------------------	----------	--------------------------------	---

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE3 – Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos		
	<b>Subsidiário</b>	OS 3.2 – Garantir a eficácia da comunicação com os cidadãos		
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	3.2.1 Elaborar o Guia de Cidadania Para Pessoas Idosas, com apresentação de proposta durante a 1.ª semana de setembro		
	<b>Descrição Sumária</b>	Elaboração de um Guia com o objetivo de dar a conhecer às pessoas idosas os seus direitos e a importância do seu exercício na escolha das respostas sociais existentes. Este instrumento insere-se como uma das medidas previstas no Plano Regional para o Envelhecimento Ativo (PREA) 2016-2019	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até entrega da proposta		<b>Crítérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em SmartDOCs da proposta		<b>Atinge</b>	[1 a 8 set.]	<b>Não Atinge</b>	>8 set.	<b>Supera</b>	<1 set.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Pesquisa e análise sobre o tema	DPPS+DOC	—	jan.	fev.	2	—	
Definição da estrutura do Guia a adotar	DPPS+DOC	—	fev.	mar.	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reunião com as UO envolvidas	DPPS+DOC	DAPI+DAS +DP	abr.	abr.	6	—	
Envio da informação necessária ao Guia junto das UO	DPPS+DOC	—	abr.	mai.	2	—	
Envio da informação ao DPPS+DOC	DAPI+DAS +DP	DPPS+DOC	jun.	jul.	6	—	
Análise e compilação da informação	DPPS+DOC	DAPI+DAS +DP	jul.	ago.	2	—	
Elaboração da proposta de Guia e envio para validação superior	DPPS+DOC	—	ago.	1.ª semana set.	2	—	Dependente do envio atempado da informação por parte das UO
Envio para tipografia	DPPS+DOC	—	1.ª semana set.	2.ª semana set.	2	—	
Divulgação do Guia de Cidadania Para Pessoas Idosas	CD	DPPS+DOC	out.	out.	3	—	

**OE4 – QUALIFICAR OS RECURSOS E  
ASSEGURAR A MELHORIA CONTÍNUA DOS  
SERVIÇOS**



### OS 4.1 – Melhorar o Processo de Informação e a Qualidade de Dados no Sistema de Informação Estatística

**4.1.1** Desenhar um novo Sistema de Informação de Apoio Domiciliário, de modo a garantir maior eficiência no processamento desta prestação, com conclusão do seu desenvolvimento durante o mês de dezembro

**4.1.2** Atualizar e adaptar à atualidade a aplicação informática do Banco das Ajudas Técnicas do Serviço de Ajuda Domiciliária (SAD), com apresentação de relatório de implementação a 22 de dezembro

**4.1.3** Assegurar que 65% dos atendimentos da Ação Social sejam registados na aplicação do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS-AS)

### OS 4.2 Desenvolver o Capital Humano, promovendo o Envolvimento e a Participação dos Trabalhadores

**4.2.1** Avaliar os riscos psicossociais no trabalho junto dos colaboradores do Departamento de Ação Social (DAS) e propor medidas de promoção de locais de trabalho saudáveis, com apresentação de proposta de relatório a 29 de dezembro

### OS 4.3 Otimizar a Eficiência dos Serviços

**4.3.1** Assegurar a continuidade do ISSM, IP-RAM como entidade formadora certificada com a entrega do relatório de autoavaliação dentro do prazo estipulado pelo IQ, IP-RAM, a 21 de março

**4.3.2** Implementar através do sistema GESVEN-GRH os pagamentos mensais dos subsídios de alimentação e transporte e compensação aos trabalhadores dos programas ocupacionais e dos Estágios Profissionais com entrada em produção durante o mês de abril

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 4.1	3	-
OS 4.2	1	1
OS 4.3	2	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	GSI	<b>Colaborador Responsável</b>	Manuela Silva
-------------------------------------	-----	--------------------------------	---------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE4 – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços	
	<b>Subsidiário</b>	OS 4.1 - Melhorar o processo de informação e a qualidade de dados no sistema de informação estatística	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	4.1.1 Desenhar um novo Sistema de Informação de Apoio Domiciliário, de modo a garantir maior eficiência no processamento desta prestação, com conclusão do seu desenvolvimento durante o mês de dezembro	
	<b>Descrição Sumária</b>	Criação de um Sistema de Informação de Apoio Domiciliário que identifica e processa a atribuição de um subsídio mensal a beneficiários que colaboram no apoio à terceira idade	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimentos do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	60% do projeto executado
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à conclusão do desenvolvimento do sistema.							
<b>Fontes de verificação</b>	Dossier do Projeto (informações internas, e-mails, ficheiros)							
<b>CrITÉrios de SuperaçãO</b>								
	<b>Atinge</b>	=dez.	<b>Não Atinge</b>	>dez.	<b>Supera</b>	<dez.		

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Planificação do Projeto	GSI	—	2016	2016	2	—	
Análise Legislativa	GSI	DP	2016	2016	3	—	
Análise Funcional	GSI	—	2016	2016	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Desenho da Base de Dados	GSI	DP	jan.	jun.	4	—	
Desenvolvimento do Sistema de Informação	GSI	DP	jul.	dez.	4	—	

**Unidade Orgânica Responsável** DAPI

**Colaborador Responsável** Maria da Graça Freire

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE4 – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços	
	<b>Subsidiário</b>	OS 4.1 - Melhorar o processo de informação e a qualidade de dados no sistema de informação estatística	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	4.1.2 Atualizar e adaptar à atualidade a aplicação informática do Banco das Ajudas Técnicas (BAT) do Serviço de Ajuda Domiciliária (SAD), com apresentação de relatório de implementação a 22 de dezembro	
	<b>Descrição Sumária</b>	Atualização da ferramenta de trabalho que se encontra no ativo e correção de algumas inconformidades que vem apresentando devido à gestão de dados que operacionaliza, efetuando posteriormente um <i>upgrade</i> na aplicação tornando-a mais célere e simples	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimentos do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à apresentação do relatório	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de apresentação do relatório de implementação	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
<b>Atinge</b>	=22 dez.	<b>Não Atinge</b>	>22 dez.	<b>Supera</b>	<22 dez.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise da aplicação informática do BAT	DAPI	GSI	mar.	abr.	2	—	
Levantamento de conflitos da aplicação informática que geram inconformidades de operacionalização	DAPI	GSI	abr.	mai.	2	—	
Identificação de pontos de simplificação da aplicação informática	DAPI	GSI	abr.	mai.	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Resolução dos aspetos elencados	DAPI+GSI	_____	mai.	ago.	3	_____	
Adaptação à atualidade da aplicação informática - BAT	DAPI+GSI	_____	ago.	set.	3	_____	
Teste das atualizações introduzidas	DAPI+GSI	_____	out.	nov.	3	_____	
Operacionalização da aplicação informática	DAPI	GSI	nov.	nov.	2	_____	
Elaboração de relatório de implementação	DAPI	GSI	dez.	dez.	2	_____	



<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DAS</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Patrícia Branco</b>
-------------------------------------	------------	--------------------------------	------------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.1 - Melhorar o processo de informação e a qualidade de dados no sistema de informação estatística</b>	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	<b>4.1.3 Assegurar que 65% dos atendimentos da Ação Social sejam registados na aplicação do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS-AS)</b>	
	<b>Descrição Sumária</b>	Os atendimentos do técnico da ação social devem ser registados na aplicação do Sistema de Informação da Segurança Social permitindo a informatização da informação	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de atendimentos registados no SISS-AS	<b>Unidade de Medida</b>	%	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Fórmula</b>	[(N.º total de processos registados no SISS-AS/Nº total de atendimentos) *100]			<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	SISS AS; Mapa controle da AS; Estatística de atendimentos			<b>Atinge</b>	=65%	<b>Não Atinge</b>	<65%	<b>Supera</b>	>65%

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Atendimento/acompanhamento realizados no âmbito da Ação Social e registo no SISS-AS	DAS/UZF/UZP	GSI	jan.	dez.	55	—	
Monitorização mensal do número de atendimentos registados no SISS-AS	DAS/UZF/UZP	GSI	jan.	dez.	55	—	Dependente da funcionalidade dos equipamentos informáticos

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DAS</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Patrícia Branco</b>
-------------------------------------	------------	--------------------------------	------------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.2 – Desenvolver o capital humano, promovendo o envolvimento e participação dos trabalhadores</b>	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	<b>4.2.1 Avaliar os riscos psicossociais no trabalho junto dos colaboradores do Departamento de Ação Social (DAS) e propor medidas de promoção de locais de trabalho saudáveis, com apresentação de proposta de relatório a 29 de dezembro</b>	
	<b>Descrição Sumária</b>	Aplicação da ferramenta de avaliação dos riscos psicossociais aos trabalhadores do DAS, prevista em protocolo com a Ordem dos Psicólogos Portugueses e analisar os resultados, bem como a sugestão de medidas de promoção do bem-estar no trabalho a implementar	<b>QUAR</b> X

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até entrega da proposta		<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em SmartDOCs da proposta		<b>Atinge</b>	=29 dez.	<b>Não Atinge</b>	>29 dez.	<b>Supera</b>	<29 dez.

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Solicitação do apoio técnico à Ordem dos Psicólogos para a avaliação dos riscos psicossociais no trabalho	DAS	Ordem dos Psicólogos	mai.	mai.	2	—	
Aplicação dos questionários de avaliação	DAS	Ordem dos Psicólogos	jun.	out.	80	—	
Análise e tratamento dos dados	DAS	Ordem dos Psicólogos	out.	nov.	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração de proposta de relatório com os resultados e sugestões de medidas a implementar com vista à promoção do bem-estar no trabalho	DAS	—	dez.	dez.	2	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DGRH</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Helena Góis</b>
-------------------------------------	-------------	--------------------------------	--------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria continua dos serviços</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 – Otimizar a eficiência dos serviços</b>	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	<b>4.3.1 Assegurar a continuidade do ISSM,IP-RAM como entidade formadora certificada com a entrega do relatório de autoavaliação dentro do prazo estipulado pelo Instituto para a Qualificação (IQ, IP-RAM), a 21 de março</b>	
	<b>Descrição Sumária</b>	Elaboração do relatório anual da atividade formativa no ISSM,IP-RAM destinado à continuidade da certificação	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	21 mar.
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos face ao planeado		<b>Crítérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Email		<b>Atinge</b>	=21 mar.	<b>Não Atinge</b>	>21 mar.	<b>Supera</b>	<21 mar.

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Definição da estratégia na elaboração do relatório	DGRH	—	Jan	Fev	1	—	
Preenchimento do relatório de autoavaliação disponível no site da IQ, IP-RAM	DGRH	—	Fev	Fev	1	—	
Elaboração de informação interna destinada a remeter o relatório de autoavaliação ao CD para conhecimento e validação, bem como, recolha de assinatura do representante legal e do gestor da formação do ISSM, IP-RAM	DGRH+CD	—	Fev	Mar	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Envio do relatório digitalizado através de correio eletrónico ao IQ, IP-RAM	DGRH	—	21 Mar	21 Mar	1	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b> DGRH		<b>Colaborador Responsável</b> Helena Góis						
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE4 – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria continua dos serviços						
	<b>Subsidiário</b>	OS 4.3 – Otimizar a eficiência dos serviços						
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	4.3.2 Implementar através do sistema GESVEN-GRH os pagamentos mensais dos subsídios de alimentação e transporte e compensação aos trabalhadores dos programas ocupacionais e dos Estágios Profissionais com entrada em produção durante o mês de abril						
	<b>Descrição Sumária</b>	Desenvolvimento dos procedimentos técnicos necessários com vista ao DGRH proceder aos pagamentos dos subsídios de alimentação e transporte e compensação aos trabalhadores dos Programas ocupacionais, e dos estágios profissionais através da aplicação informática do GESVEN-GRH			<b>QUAR</b>			
<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2016</b>	N.A
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrada em produção		<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Recibos de processamento dos trabalhadores dos programas		<b>Atinge</b>	=abr.	<b>Não Atinge</b>	>abr.	<b>Supera</b>	<abr.
<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>	
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>		
Levantamento dos dados de cadastro e de processamento existentes, conversão dos dados nos respetivos ficheiros para importação no GESVEN	DGRH	—	jan.	jan.	1	—		
Criação dos respetivos códigos nas tabelas de situação, vínculo e vencimentos	DGRH	—	jan.	jan.	1	—		

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Criação das regras contabilísticas	DGRH	DGF	jan.	jan.	2	—	
Solicitação à Soft para a criação das regras contabilísticas disponibilizadas pela DGF e o respetivo encaminhamento contabilístico feito por fórmula de cálculo tendo em conta o código de situação associado	DGRH	SOFT	jan.	fev.	3	—	
Carregamento e verificação dos dados para processamento em GESVEN-GRH	DGRH	—	fev.	mar.	2	—	
Processamento teste, com vista a verificar os valores processados e os encaminhamentos contabilísticos.	DGRH	SOFT+DGF	mar.	mar.	2	—	
Entrada em produção	DGRH	DGF	abr.	abr.	2	—	

# ANEXOS





# ANEXO I

## Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR)





### Estrutura QUAR (2017)

#### Secretaria Regional da Inclusão e Assuntos Sociais / Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

**Missão:** Compete ao ISSM, IP-RAM a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de segurança social, a gestão da recuperação da dívida e o exercício da ação social, bem como assegurar a aplicação dos instrumentos internacionais de segurança social na RAM.

#### Objetivos Estratégicos (OE):

**OE 1** - Assegurar a proteção e inclusão social

**OE 2** - Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional

**OE 3** - Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos

**OE 4** - Qualificar os recursos humanos e assegurar a melhoria contínua dos serviços

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2016	Meta Ano 2017	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
<b>EFICÁCIA (35%)</b>							
1.1.1 Elaborar projeto de criação de Gabinete de Apoio à Parentalidade no ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de junho	Ponderação - 35%						
	Ind 1	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	junho			
	Peso	100%					
1.1.9 Acompanhar, em articulação com o Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP), o Plano de Segurança e Medidas de Autoproteção nos Estabelecimentos Nossa Senhora do Bom Caminho, Santa Teresinha e Vale Formoso com apresentação de entrega de relatório a 29 de dezembro	Ponderação - 30%						
	Ind 2	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	29 dez.			
	Peso	100%					
2.2.1 Promover o combate específico à fraude de Contribuintes e Beneficiários que usam práticas para obtenção indevida de prestações, mantendo o n.º de inspeções realizadas em 2016 (151)	Ponderação - 35%						
	Ind 3	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	151	[125-151]			
	Peso	100%					
<b>EFICIÊNCIA (35%)</b>							
1.4.3 Reduzir em 60% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral entrados até 31 de outubro de 2016	Ponderação - 35%						
	Ind 4	% de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	98,6%	60%			
	Peso	100%					

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2016	Meta Ano 2017	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
2.3.1 Analisar e tratar 50% de Qualificações (QLF's) e Contas Correntes (CC) de Serviço Doméstico (SD) e Seguro Social Voluntário (SSV) com saldo devedor até dezembro de 2015	Ponderação -	30%				
	Ind 5	% de contribuintes com saldo devedor analisado e tratado	n.a	50%		
	Peso	100%				
2.4.1 Assegurar o aumento de cobrança por via de penhoras duplicando o número face a 2016 (5), quer com recurso às penhoras automáticas, quer com recurso à funcionalidade da Carta Mail Merge, no caso de impossibilidade de automatismo do Sistema de Execução Fiscal (SEF)	Ponderação -	35%				
	Ind 6	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	5	10		
	Peso	100%				
<b>QUALIDADE (30%)</b>			<b>0,0%</b>			
1.1.4 Assegurar a taxa de cumprimento (70%) dos objetivos/competências definidos nos Planos Individuais de Competências (PIC) dos utentes do Centro de Apoio à Deficiência Profunda	Ponderação -	35%				
	Ind 7	Taxa de cumprimento dos objetivos/competências dos PIC	70%	[65%-70%]		
	Peso	100%				
3.2.1 Elaborar o Guia de Cidadania Para Pessoas Idosas, com apresentação de proposta durante a 1.ª semana de setembro	Ponderação -	30%				
	Ind 8	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	[1 a 8 set.]		
	Peso	100%				
4.2.1 Avaliar os riscos psicossociais no trabalho junto dos colaboradores do Departamento de Ação Social (DAS) e propor medidas de promoção de locais de trabalho saudáveis, com apresentação de proposta de relatório a 29 de dezembro	Ponderação -	35%				
	Ind 9	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	29 dez.		
	Peso	100%				

#### Justificação para os desvios e explicitação das fórmulas

--

## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (N.º RH*Dias Úteis Planeados 2017)	Pontos Planeados	N.º de RH Final	UERHP (N.º RH*Dias Úteis Executados 2017)	Pontos Executados
Dirigentes - Direção Superior	20	3	672	13440			
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	27	6048	96768			
Técnico Superior	12	178	39872	478464			
Coordenador Técnico	9	26	5824	52416			
Assistente Técnico	8	390	87360	698880			
Encarregado Geral Operacional	0	2	448	0			
Encarregado Operacional	6	20	4480	26880			
Assistente Operacional	5	812	181888	909440			
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>1458</b>	<b>326592</b>	<b>24820992</b>			

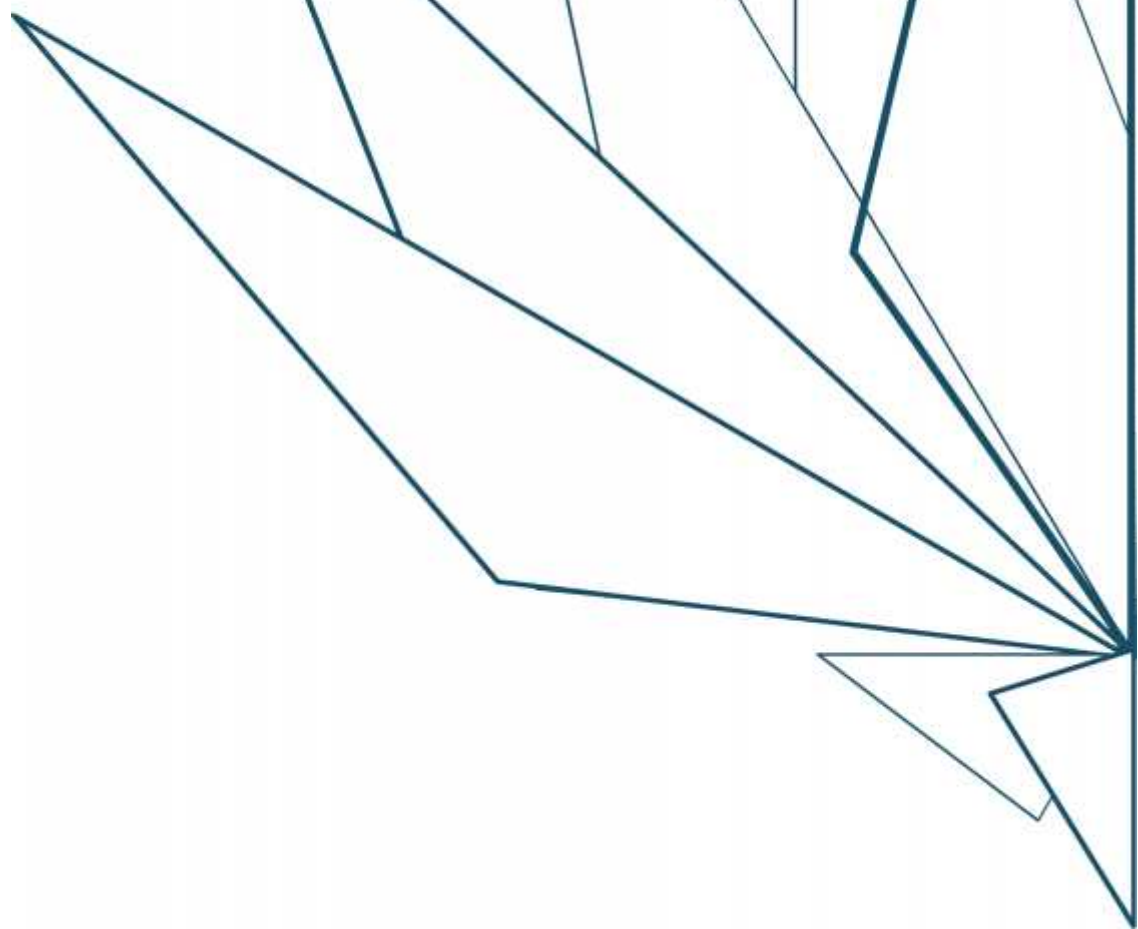
Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	55.248.116,00 €		
Plano de Investimentos	1.400.000,00 €		

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
<b>Peso</b>	35%	35%	30%
<b>Resultado</b>			

Listagem das fontes de verificação		
<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	Data de registo em SmartDOCs da proposta; Email; Data da apresentação pública
<b>Ind 2</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de entrega dos projetos
<b>Ind 3</b>	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	Estatística interna
<b>Ind 4</b>	% de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	Mapas de processos pendentes
<b>Ind 5</b>	% de contribuintes com saldo devedor analisado e tratado	Estatísticas do sistema do II, IP
<b>Ind 6</b>	N.º de penhoras de ação massiva efetuada	SEF
<b>Ind 7</b>	Taxa de cumprimento dos objetivos/competências dos PIC	Mapa de Monitorização
<b>Ind 8</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	Data de registo em SmartDOCs da proposta
<b>Ind 9</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em SmartDOCs da proposta

# **ANEXO2**

## Siglas



**C**

**CAO** – Centro de Atividades Ocupacionais

**CC** – Contas Correntes

**CD** – Conselho Diretivo

**D**

**DC** – Departamento de Contribuintes

**DAS** – Departamento de Ação Social

**DAPI** – Departamento de Apoio à Pessoa Idosa

**DGF** – Departamento de Gestão Financeira

**DI** – Departamento de Inspeção

**DIPD** – Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência

**DOC** – Departamento de Organização e Comunicação

**DP** – Departamento de Prestações

**DPPS** - Departamento de Projetos e Programas Sociais

**DPCP** – Departamento de Património e Contratação Pública

**DRESC** – Direção Regional do Equipamento Social e Conservação

**DGRH** – Departamento de Gestão de Recursos Humanos

**E**

**EBV** – Estabelecimento Bela Vista

**EE** - Entidades Empregadoras

**EVM** – Estabelecimento Vila Mar

**G**

**GESVEN-GRH** – GESVEN - Gestão de Recursos Humanos

**GJ** – Gabinete Jurídico

**GPV** – Gestão de Pessoal e Vencimentos

**GSI** – Gabinete de Sistemas de Informação

**I**

**IGFSS, IP** – Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, Instituto Público

**II, IP** – Instituto de Informática, Instituto Público

**IPSS** – Instituições Particulares de Solidariedade Social

**IQ, IP-RAM** - Instituto para a Qualificação, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira

**ISSM,IP-RAM** – Instituto de Segurança Social da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira

**IT** – Instrução de Trabalho

**ITPT** – Impedimento Temporário para o Trabalho

## **N**

**N.A** – Não Aplicável

## **O**

**OE** – Objetivo Estratégico

**OS** – Objetivo Subsidiário

## **P**

**PA** – Plano de Atividades

**PIC** – Planos Individuais de Competências

**PREA** – Plano Regional para o Envelhecimento Ativo

## **Q**

**QLF's** – Qualificações

**QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização

## **R**

**RAM** – Região Autónoma da Madeira

## **S**

**SC** - Setor de Comunicação

**SCOIC** – Setor de Contra Ordenações e Ilícitos Criminais

**SD** – Serviço Doméstico

**SEF** – Sistema de Execuções Fiscais

**SEGR** – Setor de Enquadramento e Gestão de Remunerações

**SI** – Setor de Inspeção

**SIADAP-RAM** – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Região Autónoma da Madeira

**SISS** - Sistema de Informação da Segurança Social

**SISS - AS** - Sistema de Informação da Segurança Social – Ação Social

**SOP** - Setor de Organização e Planeamento

**SPE** – Secção de Processo Executivo

**SRIAS** – Secretaria Regional da Inclusão e Assuntos Sociais

**SSV** – Seguro Social Voluntário



## **T**

**TSU** – Taxa Social Única

## **U**

**UA** – Unidade de Acolhimento

**UAD** – Unidade de Apoio à Deficiência

**UAT** – Unidade de Assessoria Técnica

**UCCAO** – Unidade de Coordenação dos Centros de Atividades Ocupacionais

**UCRI** – Unidade de Contribuintes e Relações Internacionais

**UGCD** – Unidade de Gestão e Cobrança da Dívida

**UO** – Unidade Orgânica

**UOC** – Unidade de Orçamento e Contas

**UPC** – Unidade de Planeamento e Comunicação

**UPD** – Unidade de Prestações Diferidas

**UPI** – Unidade de Prestações Imediatas

**UZF** – Unidade da Zona do Funchal

**UZP** – Unidade das Zonas Periféricas



