

Plano de Atividades

2018

Índice

1. Nota Introdutória.....	3
2. Fluxograma.....	4
3. Organograma.....	7
4. Posicionamento Estratégico	9
5. Objetivos Estratégicos e Subsidiários 2018	11
6. Programação Por Objetivos Estratégicos.....	13
OE 1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social.....	14
OE2 – Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional	28
OE3 – Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos.....	40
OE4 – Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços.....	49
7. Siglas	66
8. Anexo.....	70
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	71

1. Nota Introdutória

O Plano de Atividades (PA) do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) para o ano de 2018, 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).

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 2018.

No exercício do planeamento das atividades para 2018, 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.

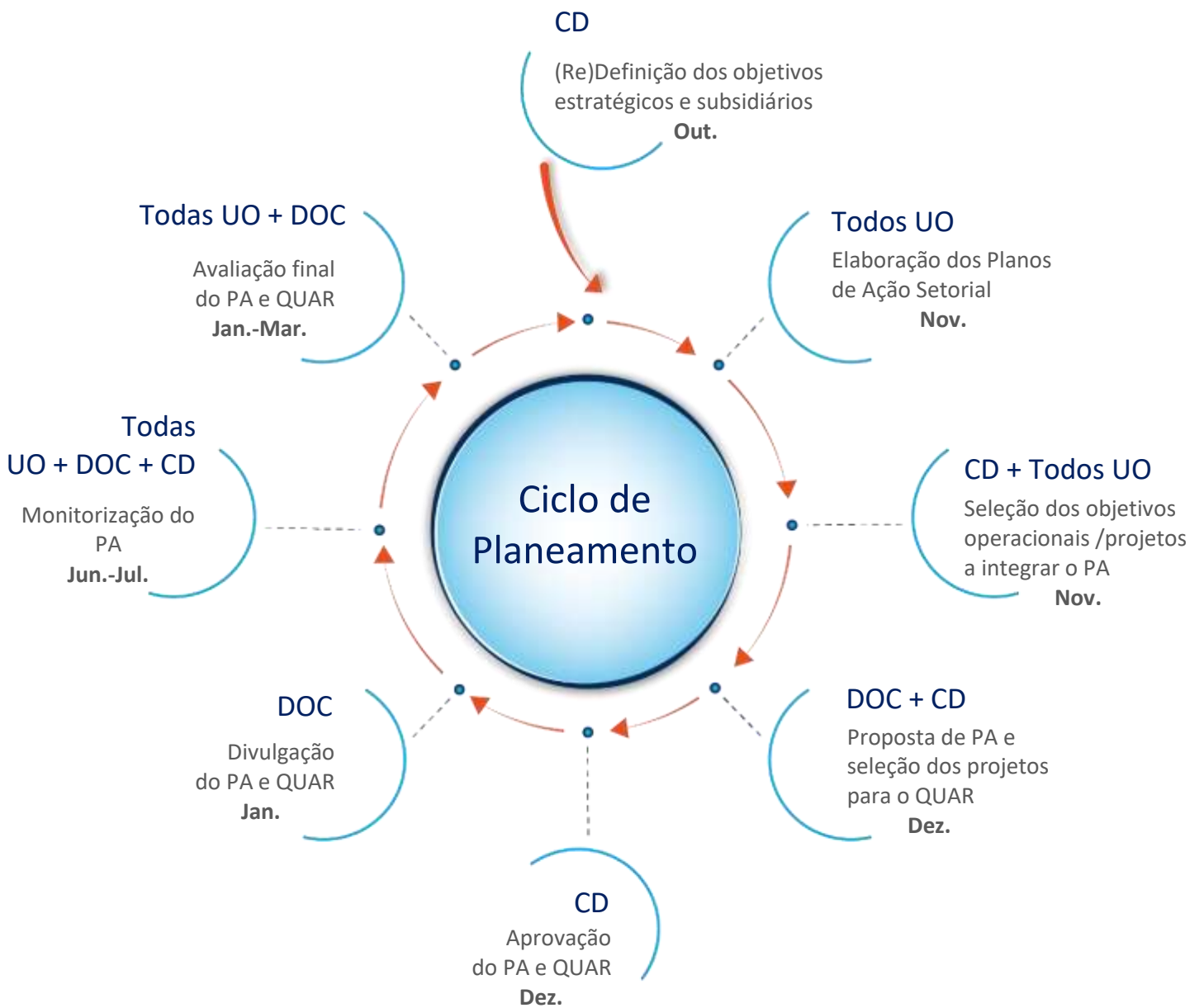
Ao nível dos projetos, iniciativas e atividades correntes, o Plano de Atividades de 2018 integra 22 objetivos operacionais/projetos com meta de carácter inovador, de alteração à rotina, que perspetivam mudanças importantes e com resultados de peso na sua relação com os objetivos estratégicos e subsidiários.

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.



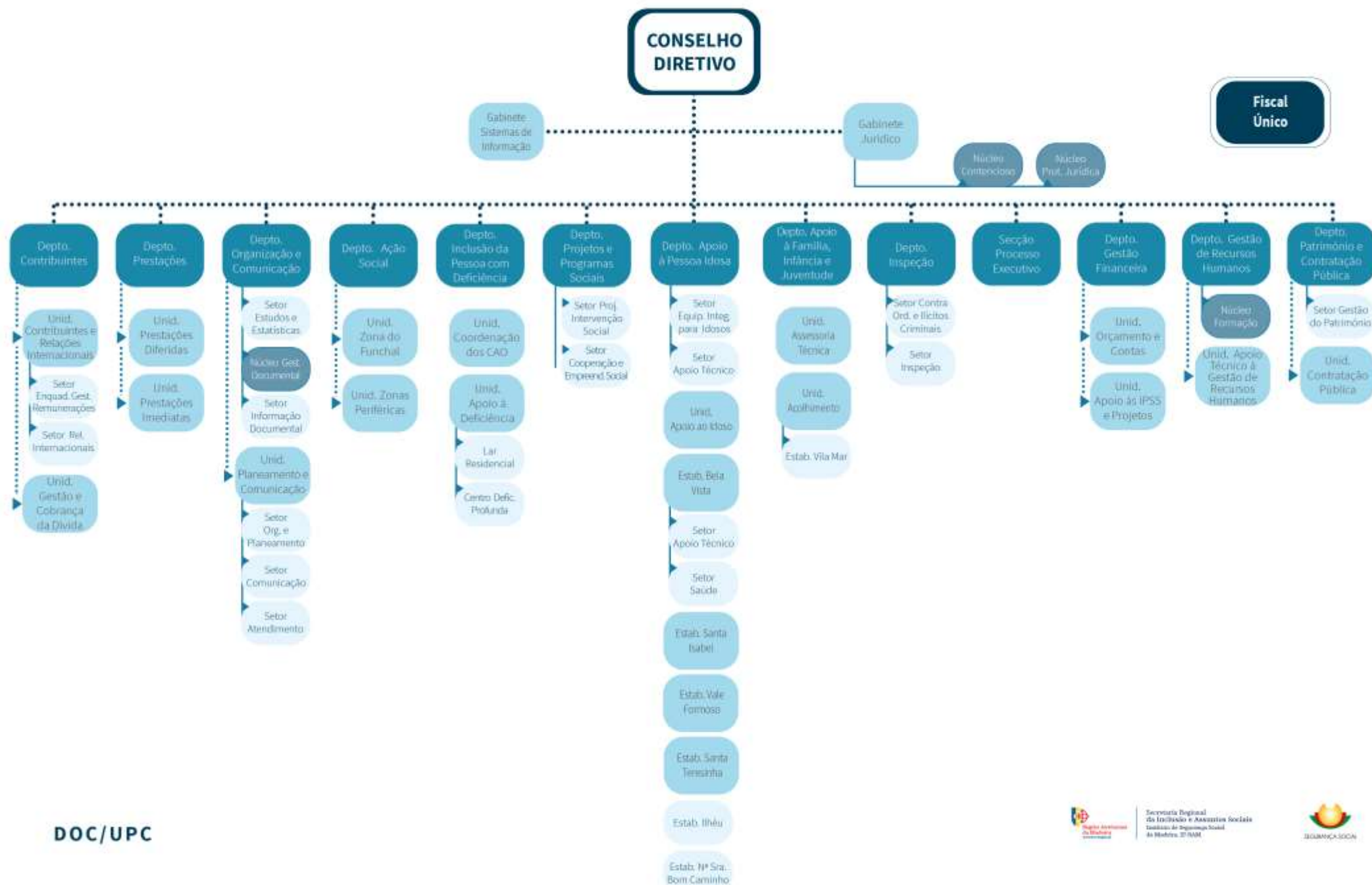
2. Fluxograma

Preparação do PA do ano seguinte





3. Organograma





4. Posicionamento Estratégico

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.



5. Objetivos Estratégicos e Subsidiários 2018

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 penhoras 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

OE 1

Assegurar a Proteção e Inclusão Social

OS 1.1 Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais

1.1.1 Organizar, em outubro, o mês do "Acolhimento Familiar", com apresentação de proposta de projeto durante o mês de junho.

1.1.2 Adquirir o mobiliário geriátrico necessário, designadamente camas elétricas articuladas, mesas de cabeceira e guarda fatos, para os quartos dos utentes dos estabelecimentos integrados, Bela Vista, Santa Isabel, Santa Teresinha, com entrega e montagem a 31 de dezembro.

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**

1.3.1 Elaborar Projeto Regional para a Parentalidade para o triénio 2017-2019, com apresentação de proposta a 15 de junho.

1.3.2 Promover o procedimento pré-contratual de concurso público com vista à aquisição dos produtos alimentares ou bens de primeira necessidade no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), cumprindo 100% das atividades previstas até 31 de dezembro.

1.3.3 Elaborar proposta de Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (PRIPSSA), com apresentação de proposta a 20 de abril.

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

1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, se situe nos 11 ou 12 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 17 ou 18 dias.

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 1.1	2	1
OS 1.2	0	0
OS 1.3	3	3
OS 1.4	2	1
Total	7	5

Unidade Orgânica Responsável	DAFIJ	Colaborador Responsável	Paula Mesquita + Teresa Carvalho
-------------------------------------	-------	--------------------------------	----------------------------------

Objetivos	Estratégico	OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social	
	Subsidiário	OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais	
	Operacional/Projeto com meta	1.1.1 Organizar, em outubro, o mês do "Acolhimento Familiar", com apresentação de proposta de projeto durante o mês de junho.	
	Descrição Sumária	Realização de um conjunto de iniciativas que coloque na agenda social o "Acolhimento Familiar", procurando sensibilizar a sociedade e aumentar a captação de Famílias de Acolhimento.	QUAR

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) até à apresentação da proposta	
Fontes de verificação	Data da informação interna	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=Junho	Não Atinge	>Junho	Supera	<Junho

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração do projeto.	DAFIJ/UAT	DOC/UPC	16/Jan	30/abr	8	—	Dependente da disponibilidade de recursos financeiros
Apresentação do projeto.	DAFIJ/UAT	—	Junho	Junho	6	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Aprovação do Projeto.	CD	—	Junho	Junho	3	—	
Desenvolvimento das iniciativas a implementar no mês de outubro, subordinado ao tema do "Acolhimento Familiar".	DAFIJ/UAT	DOC/UPC	Junho	Junho	8	—	
Implementação das iniciativas.	DAFIJ/UAT	DOC/UPC	Outubro	Outubro	8	—	

Unidade Orgânica Responsável	DPCP	Colaborador Responsável	Susana Lucas
-------------------------------------	------	--------------------------------	--------------

Objetivos	Estratégico	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	Subsidiário	OS 1.1 - Otimizar os serviços e respostas sociais	
	Operacional/Projeto com meta	1.1.2 Adquirir o mobiliário geriátrico necessário, designadamente camas elétricas articuladas, mesas de cabeceira e guarda fatos, para os quartos dos utentes dos estabelecimentos integrados, Bela Vista, Santa Isabel, Santa Teresinha, com entrega e montagem a 31 de dezembro.	
	Descrição Sumária	Dotação dos quartos dos residentes com o mobiliário novo e mais funcional, assegurando a substituição do equipamento considerado obsoleto.	QUAR

Indicador	Grau de cumprimento do calendário fixado	Unidade de Medida
		Data
Fórmula	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos face ao calendário fixado	
Fontes de verificação	Processo	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=31/dez	Não Atinge	>31/dez	Supera	<31/dez

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Preparação das peças escritas e obtenção das autorizações necessárias para a promoção do procedimento pré-contratual de concurso público.	DPCP/UCP	—	Janeiro	Fevereiro	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Lançamento do procedimento, análise de propostas, adjudicação e formalização do contrato.	DPCP/UCP	—	Fevereiro	Abril	6	—	
Entrega e montagem dos bens.	DPCP/UCP	—	Maio	Dezembro	6	—	
Pagamento das faturas / despesas associadas.	DPCP/UCP	—	Junho	Dezembro	6	—	

Unidade Orgânica Responsável	DAFIJ	Colaborador Responsável	Paula Mesquita + Teresa Carvalho
-------------------------------------	-------	--------------------------------	----------------------------------

Objetivos	Estratégico	OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social		
	Subsidiário	OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social		
	Operacional/Projeto com meta	1.3.1 Elaborar Projeto Regional para a Parentalidade para o triénio 2017-2019, com apresentação de proposta a 15 de junho.		
	Descrição Sumária	Elaboração do Projeto Regional para a Parentalidade, em articulação com a Direção Regional de Educação e o Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, E.P.E.	QUAR	X

Indicador	Grau de cumprimento do calendário fixado	Unidade de Medida Data
Fórmula	Somatório do n.º de dias ou antecipação (-) ou atraso (+) decorridos face ao calendário fixado	
Fontes de verificação	Projeto Regional para a Parentalidade; Data da informação interna	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=15/jun	Não Atinge	>15/jun	Supera	<15/jun

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração do Projeto Regional para a Parentalidade.	DAFIJ/UAT	DOC/UPC + DRE + SESARAM, EPE (Unidade de Psicologia)	2/jan	30/mai	6	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Apresentação da proposta de projeto.	DAFIJ/UAT	—	1/jun	15/jun	4	—	
Aprovação do Projeto.	CD	DRE + SESARAM, EPE	1/jun	29/jun	3	—	
Início da execução do Projeto.	DAFIJ/UAT	DRE + SESARAM, EPE	2/jul	—	25	—	

Unidade Orgânica Responsável	DPCP	Colaborador Responsável	Susana Lucas
-------------------------------------	------	--------------------------------	--------------

Objetivos	Estratégico	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social		
	Subsidiário	OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social		
	Operacional/Projeto com meta	1.3.2 Promover o procedimento pré-contratual de concurso público com vista à aquisição dos produtos alimentares ou bens de primeira necessidade no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), cumprindo 100% das atividades previstas até 31 de dezembro.		
	Descrição Sumária	Distribuição de produtos alimentares à população carenciada no âmbito do Programa Europeu supra citado.	QUAR	X

Indicador	% das atividades executadas	Unidade de Medida	%
Fórmula	[(N.º de atividades executadas no prazo estipulado / N.º de atividades planeadas)*100]		
Fontes de verificação	Processo		

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=100%	Não Atinge	<100%	Supera	>100%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Preparação das peças escritas e obtenção das autorizações necessárias para a promoção do procedimento pré-contratual de concurso público - (25%).	DPCP/UCP	DPSS + DGF	Janeiro	Fevereiro	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Lançamento do procedimento, análise de propostas e adjudicação - (25%).	DPCP/UCP	DPPS	Março	Maio	6	—	
Formalização do contrato - (10%).	DPCP/UCP	—	Junho	Julho	6	—	
Obtenção do "visto" ao contrato pela Secção Regional da Madeira do Tribunal de Contas - (15%).	DPCP/UCP	—	Julho	Agosto	4	—	
Entrega dos bens - (25%).	DPCP/UCP	DPPS	Setembro	Dezembro	6	—	

Unidade Orgânica Responsável	DPPS + DOC	Colaborador Responsável	Cristina Alves + Ana Micaela
-------------------------------------	------------	--------------------------------	------------------------------

Objetivos	Estratégico	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social		
	Subsidiário	OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social		
	Operacional/Projeto com meta	1.3.3 Elaborar proposta de Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (PRIPSSA), com apresentação de proposta a 20 de abril.		
	Descrição Sumária	Apresentação de um documento com eixos e estratégias que visam consolidar uma abordagem estratégica e holística de prevenção e intervenção, centrada nas pessoas em situação de sem-abrigo.	QUAR	X

Indicador	Grau de cumprimento do calendário fixado	Unidade de Medida Data
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até entrega da proposta	
Fontes de verificação	Data da informação interna ou e-mail	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=20/abr	Não Atinge	>20/abr	Supera	<20/abr

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Constituição do Grupo de Trabalho.	CD	DPPS/SPIS + DAS + DOC/UPC	Dezembro 17	Dezembro 17	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reunião com UO envolvidas e parceiros.	DPPS/SPIS	DAS + DOC/UPC + Parceiros PRIPSSA	Janeiro	Fevereiro	23	—	
Recolha, análise e harmonização dos contributos.	DPPS/SPIS + DOC/UPC/S OP	DAS + Parceiros PRIPSSA	Março	Abril	2	—	
Apresentação ao CD da proposta de PRIPSSA.	DOC/UPC + DPPS/SPIS	—	Abril	20/abr	3	—	
Divulgação da proposta de PRIPSSA.	DOC	DPPS/SPIS	8/mai	8/mai	3	—	

Unidade Orgânica Responsável	DP	Colaborador Responsável	Ana Pita
-------------------------------------	----	--------------------------------	----------

Objetivos	Estratégico	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social		
	Subsidiário	OS 1.4 - Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações		
	Operacional/Projeto com meta	1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, se situe nos 11 ou 12 dias.		
	Descrição Sumária	Garantia da resposta atempada na atribuição da prestação.	QUAR	X

Indicador	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	Unidade de Medida N.º
Fórmula	N.º médio de dias que decorrem da data de decisão e o seu lançamento	
Fontes de verificação	Estatísticas do SESS	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	8,66
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	[11-12]	Não Atinge	>12	Supera	<11

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/SPD	—	Janeiro	Dezembro	4	—	O cumprimento da meta para este projeto depende do volume de requerimentos
Registo do requerimento na Aplicação Desemprego.	DP/UPI/SPD	—	Janeiro	Dezembro	4	—	

Unidade Orgânica Responsável	DP	Colaborador Responsável	Ana Pita
-------------------------------------	----	--------------------------------	----------

Objetivos	Estratégico	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	Subsidiário	OS 1.4 - Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações	
	Operacional/Projeto com meta	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 17 ou 18 dias.	
	Descrição Sumária	Garantia da resposta atempada na atribuição da prestação.	QUAR

Indicador	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	Unidade de Medida	N.º
Fórmula	N.º médio de dias que decorrem da data de decisão e o seu lançamento		
Fontes de verificação	Estatísticas do SESS		

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	13,5
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	[17-18]	Não Atinge	> 18 dias	Supera	< 17 dias

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/SPD	—	Janeiro	Dezembro	2	—	O cumprimento da meta para este projeto depende do volume de requerimentos
Registo do requerimento na Aplicação ITPT.	DP/UPI/SPD	—	Janeiro	Dezembro	2	—	

OE 2

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.

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 número de inspeções realizadas em 2017 (259).

OS 2.3 Otimizar a Qualidade de Dados nos Sistemas de Informação

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 para 12 face a 2017 (10), 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 Assegurar o controlo anual de 90% dos acordos celebrados no âmbito do PERES, DL n.º 411/91, PER, PIRE, e SIREVE relativo às Entidades Empregadoras (EE).

OS 2.6 Melhorar o Desempenho da Atribuição das Prestações

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 2.1	1	0
OS 2.2	1	1
OS 2.3	0	0
OS 2.4	1	1
OS 2.5	1	0
OS 2.6	0	0
Total	4	2

Unidade Orgânica Responsável	DI	Colaborador Responsável	Daniela Aguiar
-------------------------------------	----	--------------------------------	----------------

Objetivos	Estratégico	OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional	
	Subsidiário	OS 2.1 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal	
	Operacional/Projeto com meta	2.1.1 Assegurar a participação da prática de crime, no prazo de 10 dias, ao Ministério Público relativamente a 90% dos processos.	
	Descrição Sumária	Comunicação, aos serviços do Ministério Público, da prática de um crime dentro dos prazos legalmente estabelecidos.	QUAR

Indicador	% de processos remetidos dentro do prazo ao Ministério Público	Unidade de Medida	%
Fórmula	[(N.º de processos remetidos ao Ministério Público dentro do prazo estabelecido / N.º de processos participados pelo DC e não prescritos)*100]		
Fontes de verificação	Data da informação interna		

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	100% dentro do prazo
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	----------------------

Critérios de Superação					
Atinge	=90% no prazo	Não Atinge	<90% fora do prazo	Supera	>90% no prazo

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	Janeiro	Dezembro	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise da participação crime para efeitos da verificação da existência de indícios da prática de um crime contra a segurança social.	DI/SCOIC	—	Janeiro	Dezembro	1	—	
Comunicação 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	—	Janeiro	Dezembro	1	—	

Unidade Orgânica Responsável	DI	Colaborador Responsável	João Carlos do Vale
-------------------------------------	----	--------------------------------	---------------------

Objetivos	Estratégico	OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional		
	Subsidiário	OS 2.2 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional		
	Operacional/Projeto com meta	2.2.1 Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários que usam práticas para obtenção indevida de prestações, mantendo o número de inspeções realizadas em 2017 (259).		
	Descrição Sumária	Desenvolvimento de inspeções que permitam detetar e evitar o pagamento indevido de prestações.	QUAR	X

Indicador	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	Unidade de Medida N.º
Fórmula	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	
Fontes de verificação	Estatística interna	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	259
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[229-259]	Não Atinge	<229	Supera	>259

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
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	Janeiro	Dezembro	2	—	Envio da listagem pelo II, IP

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
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	—	Janeiro	Dezembro	1	—	
Solicitação ao SI para a averiguação das situações suspeitas de fraude previamente identificadas e analisadas.	DC/UCRI/SEGR	DI/SI	Janeiro	Dezembro	1	—	Dependente do n.º de solicitações rececionadas pelo DI.
Averiguação das situações suspeitas de fraude identificadas pela SEGR e pela listagem enviada pelo II, IP.	DI/SI	—	Janeiro	Dezembro	9	—	Dependente do envio da informação pelo SEGR; Envio da listagem pelo II,IP
Averiguação das situações suspeitas de fraude identificadas por qualquer serviço do ISSM, IP-RAM, incluindo denúncias.	DI/SI	—	Janeiro	Dezembro	9	—	Dependente do n.º de denúncias rececionadas pelo DI.
Relato e conclusão dos processos.	DI/SI	—	Janeiro	Dezembro	9	—	
Comunicação das situações fraudulentas à SCOIC para aplicação de coima.	DI/SI	DI/SCOIC	Janeiro	Dezembro	9	—	
Comunicação ao DC das situações fraudulentas para proceder em conformidade com a situação, nomeadamente subtração de remunerações.	DI/SI	DC/UCRI/SEGR	Janeiro	Dezembro	9	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Comunicação ao DP para análise nas situações de fraude que envolverem atribuição de prestações.	DI/SI	DP	Janeiro	Dezembro	9	—	
Comunicação ao CD das situações de fraude para conhecimento e encaminhamento com vista à instrução de procedimento criminal.	DI/SI	CD	Janeiro	Dezembro	1	—	

Unidade Orgânica Responsável SPE

Colaborador Responsável Patrícia Brazão de Castro

Objetivos	Estratégico	OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional			
	Subsidiário	OS 2.4 - Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal			
	Operacional/Projeto com meta	2.4.1 Assegurar o aumento de cobrança por via de penhoras para 12 face a 2017 (10), 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).			
	Descrição Sumária	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.	QUAR	X	

Indicador	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	Unidade de Medida N.º
Fórmula	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	
Fontes de verificação	SEF	

Indicador	% de atividades desenvolvidas	Unidade de Medida %
Fórmula	[(N.º de atividades desenvolvidas / N.º total de atividades)*100]	
Fontes de verificação	Verificação factual efetiva	

Ponderação	50%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	10
-------------------	-----	-------------------	----------	-------------------	----

Critérios de Superação					
Atinge	=12	Não Atinge	<12	Supera	>12

Ponderação	50%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	N.A.
-------------------	-----	-------------------	----------	-------------------	------

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

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	Janeiro	Dezembro	5	—	
Articulação e organização dos requisitos de adesão (técnicos e formais).	SPE + GSI	CD	Janeiro	Dezembro	5	—	Dependente de aspetos de natureza informática que obstem ao andamento do processo
Autorização de adesão à funcionalidade.	CD	SPE + GSI	Janeiro	Dezembro	2	—	
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	—	Janeiro	Dezembro	5	—	Dependente da eventual impossibilidade de retirar a informação necessária de SEF, (ou nos ciclos requeridos), por parte do II, IP
Exercício corrente da funcionalidade de carta de <i>Mail Merge</i> .	SPE	GSI	Fevereiro	Fevereiro	3	—	Dependente de aspetos de natureza informática que obstem ao andamento do processo
Laboração sistemática da Secção de Processo Executivo com o intuito de cobrança crescente.	SPE	—	Janeiro	Dezembro	8	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Operação de Saneamento referente a citações que se encontram em situação irregular (não confirmadas ou com insucesso), bem como as que não foram remetidas automaticamente por não se encontrarem dentro dos parâmetros (especial incidência nos + de 10 certidões).	SPE + GSI	CD	Janeiro	Dezembro	5	—	Dependente da eventual impossibilidade de retirar a informação necessária de SEF, (ou nos ciclos requeridos), por parte do II, IP
Contacto / desenvolvimento de trabalhos, com a AT para efeitos de disponibilização de sistema / mecanismo que permita a execução de penhoras massivas em modo automático ou semiautomático.	SPE + GSI	CD + AT + II, IP	Janeiro	Dezembro	5	—	Dependente da eventual impossibilidade de interação de natureza informática por parte dos sistemas de informação da SS e AT

Unidade Orgânica Responsável DC		Colaborador Responsável Paula Pereira	
Objetivos	Estratégico	OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional	
	Subsidiário	OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento	
	Operacional/Projeto com meta	2.5.1 Assegurar o controlo anual de 90% dos acordos celebrados no âmbito do PERES, DL n.º 411/91, PER, PIRE, e SIREVE relativos às Entidades Empregadoras (EE).	
	Descrição Sumária	Desenvolvimento de condições para controlar anualmente o cumprimento dos acordos no âmbito do PERES, DL n.º 411/91, PER, PIRE e SIREVE.	QUAR

Indicador	% de acordos analisados	Unidade de Medida %
Fórmula	[(N.º de acordos analisados / N.º total de acordos)*100]	
Fontes de verificação	Grelha estatística, processos, listagem do II, IP	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	[90% - 95%]	Não Atinge	<90%	Supera	>95%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise e apuramento da conta corrente normal e conta corrente acordos.	DC/UGCD	GSI	Junho	Dezembro	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Regularizações à conta corrente.	DC/UGCD	DC/UCRI + GSI + DGF/UOC	Junho	Dezembro	3	—	
Atualização do mapa controlo dos acordos PERES, DL n.º 411/91, PER, PIRE e SIREVE.	DC/UGCD	CD + DI	Julho	Dezembro	3	—	
Notificação da dívida às EE's em caso de incumprimento (dívida conta corrente normal e conta corrente acordos).	DC/UGCD	CD + DI	Julho	Dezembro	3	—	
Dependente da atividade anterior, elaboração e envio às EE's da notificação de resolução dos acordos e do total da dívida, dando conhecimento às UO relevantes.	DC/UGCD	CD + GJ + DI + SPE	Outubro	Dezembro	3	—	

OE 3

Aumentar os Níveis de
Satisfação dos Cidadãos

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

3.1.1 Assegurar o registo de 90% das qualificações de Trabalhador por Conta de Outrem (TCO), até 30 dias do calendário.

3.1.2 Reestruturar 95% dos ofícios que o Setor de Relações Internacionais (SRI) utiliza em línguas estrangeiras, com conclusão a 31 de julho, relativos a comunicações com outras instituições congéneres estrangeiras.

OS 3.2 – Garantir a Eficácia da Comunicação com os Cidadãos

3.2.1 Assegurar a emissão de 90% das Declarações de Situação Contributiva (DSC), a pedido do próprio, dentro do prazo legal.

3.2.2 Implementar o Sistema de Informação para Gestão de Atendimento, designado sigä, nos serviços de atendimento do ISSM, IP-RAM, com início nos serviços centrais de atendimento na 1.ª quinzena de fevereiro.

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 3.1	2	1
OS 3.2	2	1
Total	4	2

Unidade Orgânica Responsável	DC	Colaborador Responsável	Bárbara Esmeraldo
-------------------------------------	----	--------------------------------	-------------------

Objetivos	Estratégico	OE3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos		
	Subsidiário	OS 3.1 - Assegurar a qualidade do atendimento e das respostas sociais		
	Operacional/Projeto com meta	3.1.1 Assegurar o registo de 90% das qualificações de Trabalhador por Conta de Outrem (TCO), até 30 dias do calendário.		
	Descrição Sumária	Desenvolvimento de condições para melhorar o tempo de registo das qualificações de TCO.	QUAR	X

Indicador	% de qualificações de TCO registadas no prazo estipulado	Unidade de Medida	%
Fórmula	[[N.º de qualificações de TCO registadas no prazo estipulado / N.º total de qualificações de TCO]*100]		
Fontes de verificação	SISS		

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	[90% - 95%]	Não Atinge	<90%	Supera	>95%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Registo de qualificações em IDQ.	DC/UCRI/SE GR/SIQ	—	Janeiro	Dezembro	3	—	

Unidade Orgânica Responsável	DC	Colaborador Responsável	Bárbara Esmeraldo
-------------------------------------	----	--------------------------------	-------------------

Objetivos	Estratégico	OE3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos	
	Subsidiário	OS 3.1 - Assegurar a qualidade do atendimento e das respostas sociais	
	Operacional/Projeto com meta	3.1.2 Reestruturar 95% dos ofícios que o Setor de Relações Internacionais (SRI) utiliza em línguas estrangeiras, com conclusão a 31 de julho, relativos a comunicações com outras instituições congéneres estrangeiras.	
	Descrição Sumária	Desenvolvimento de condições para melhorar e atualizar os ofícios utilizados no SRI.	QUAR

Indicador	% de ofícios reestruturados no prazo fixado	Unidade de Medida	%
Fórmula	[[N.º de ofícios reestruturados no prazo estipulado / N.º de ofícios existentes no SRI]*100]		
Fontes de verificação	Modelos em uso noutros organismos congéneres da SS		

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=95%	Não Atinge	<95%	Supera	>95%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento dos ofícios existentes no SRI.	DC/UCRI/SRI	—	Maio	Junho	2	—	Dependente da admissão de colaborador através do programa Estágio Profissional, com licenciatura em Línguas Aplicadas, em janeiro de 2017

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Tratamento do texto.	DC/UCRI/SRI	—	Junho	Julho	2	—	
Tradução para a língua correspondente.	DC/UCRI/SRI	—	Julho	Julho	2	—	

Unidade Orgânica Responsável	DC	Colaborador Responsável	Paula Pereira
-------------------------------------	----	--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	OE3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos	
	Subsidiário	OS 3.2 - Garantir a eficácia da comunicação com os cidadãos	
	Operacional/Projeto com meta	3.2.1 Assegurar a emissão de 90% das Declarações de Situação Contributiva (DSC), a pedido do próprio, dentro do prazo legal.	
	Descrição Sumária	Desenvolvimento de condições para assegurar a emissão das DSC dentro do prazo, a pedido do próprio.	QUAR

Indicador	% de declarações emitidas no prazo	Unidade de Medida	%
Fórmula	[(N.º de DSC emitidas dentro do prazo / N.º total de DSC solicitadas pelo próprio)*100]		
Fontes de verificação	Grelhas estatísticas, Lista do II, IP		

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	[90% - 95%]	Não Atinge	<90%	Supera	>95%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise à conta corrente da Entidade Empregadora (EE).	DC/UGCD	SPE	Janeiro	Dezembro	8	—	Depende da entrega de documentação

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Regularização e devido tratamento à conta corrente da respetiva EE.	DC/UGCD	—	Janeiro	Dezembro	8	—	Depende da correção e declarações de remuneração em SICC / Contribuições
Apuramento e análise para efeitos de emissão da DSC.	DC/UGCD	—	Janeiro	Dezembro	8	—	
Emissão da Declaração da Situação Contributiva via SSDireta.	DC/UGCD	—	Janeiro	Dezembro	8	—	

Unidade Orgânica Responsável	DOC + GSI	Colaborador Responsável	Eduardo Freitas + Filipe Barros
-------------------------------------	-----------	--------------------------------	---------------------------------

Objetivos	Estratégico	OE3 – Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos		
	Subsidiário	OS 3.2 – Garantir a eficácia da comunicação com os cidadãos		
	Operacional/Projeto com meta	3.2.2 Implementar o Sistema de Informação para Gestão de Atendimento, designado sigä, nos serviços de atendimento do ISSM, IP-RAM, com início nos serviços centrais de atendimento na 1.ª quinzena de fevereiro.		
	Descrição Sumária	Disponibilização do sigä ao abrigo do Protocolo de prestação de serviços com o II, IP.	QUAR	X

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até à implementação do sigä	
Fontes de verificação	Data da informação interna, e-mail e sigä	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	[1-15 de fevereiro]	Não Atinge	>15 de fevereiro	Supera	<15 de fevereiro

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reunião de preparação da implementação do sigä.	GSI + DOC/UPC	—	2/Jan	15/Jan	2	—	
Elaboração de plano anual para a implementação do sigä.	GSI + DOC/UPC	II, IP	15/Jan	1/Jun	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Implementação do sigä nos Serviços Centrais.	II, IP + GSI	DOC/UPC	1/fev	15/fev	2	—	Dependente da disponibilidade dos RH do II, IP
Disponibilização de formação aos colaboradores.	II, IP + GSI	DOC/UPC	1/fev	15/fev	2	—	
Monitorização e avaliação da implementação do sigä.	DOC/UPC	GSI	15/fev	29/jun	2	—	
Alargamento da disponibilização do serviço a outros serviços de atendimento do ISSM, IP-RAM.	GSI + DOC/UPC	—	1/jun	29/jun	2	—	

OE 4

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 Criar uma base de dados com informação dos utentes apoiados nos equipamentos integrados no DIPD, com conclusão a 31 de dezembro.

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

4.2.1 Garantir a execução de 60% das ações de formação previstas no Plano de Formação do ISSM, IP-RAM para 2018 e extra Plano.

OS 4.3 Otimizar a Eficiência dos Serviços

4.3.1 Garantir que o processo de descongelamento de carreiras a todos os trabalhadores do ISSM, IP-RAM que reúnem as condições para as alterações de posicionamento remuneratório é concluído a 31 de dezembro.

4.3.2 Garantir a execução de 60% dos procedimentos concursais que se encontram abertos e dos que venham a surgir ao longo do ano de 2018.

4.3.3 Garantir a execução de 90% dos processos de mobilidades que se encontram em curso, ao longo de 2018.

4.3.4 Criar um guia para o funcionamento das estruturas de atendimento integradas no DIPD, com apresentação de proposta a 1 de março.

4.3.5 Garantir uma adequada articulação entre o DIPD e o DPCP, através da criação de procedimentos, com apresentação da proposta a 31 de dezembro.

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 4.1	1	0
OS 4.2	1	0
OS 4.3	5	0
Total	7	0

Unidade Orgânica Responsável	DIPD	Colaborador Responsável	Isabel Duarte
-------------------------------------	------	--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	
	Subsidiário	OS 4.1 - Melhorar o processo de informação e a qualidade de dados no sistema de informação estatístico	
	Operacional/Projeto com meta	4.1.1 Criar uma base de dados com informação dos utentes apoiados nos equipamentos integrados no DIPD, com conclusão a 31 de dezembro.	
	Descrição Sumária	Desenvolvimento de um instrumento que permite manter acessível e atualizada a informação relativa aos utilizadores dos equipamentos do DIPD.	QUAR

Indicador	Grau de cumprimento do calendário fixado	Unidade de Medida Data
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até à criação da base de dados	
Fontes de verificação	Criação da base de dados	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=31/dez	Não Atinge	>31/dez	Supera	<31/dez

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Identificação dos itens importantes que deverão constar da base de dados.	DIPD	—	02/jan	29/mar	2	—	
Criação da estrutura da base de dados.	DIPD	—	02/abr	29/jun	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Criação da base de dados.	GSI + DIPD	—	02/jul	28/set	1	—	
Realização de testes.	DIPD	—	01/out	31/out	2	—	
Preenchimento da base de dados com todos os utentes que frequentam os equipamentos do DIPD.	DIPD	—	02/nov	31/dez	3	—	

Unidade Orgânica Responsável	DGRH	Colaborador Responsável	Alexandre Barracosa
-------------------------------------	------	--------------------------------	---------------------

Objetivos	Estratégico	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços	
	Subsidiário	OS 4.2 - Desenvolver o capital humano, promovendo o envolvimento e participação dos trabalhadores	
	Operacional/Projeto com meta	4.2.1 Garantir a execução de 60% das ações de formação previstas no Plano de Formação do ISSM, IP-RAM para 2018 e extra Plano.	
	Descrição Sumária	Cumprimento das formações previstas no Plano de Formação, bem como as extra Plano que surjam ao longo do ano 2018.	QUAR

Indicador	% das ações do Plano de Formação e extra Plano realizadas	Unidade de Medida %
Fórmula	[[N.º total de ações realizadas (Plano e extra Plano) / N.º de ações previstas (Plano e extra Plano) pelas UO]*100]	
Fontes de verificação	Relatório das formações e balanço das atividades	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	50%
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	=60%	Não Atinge	<60%	Supera	>60%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Atividades de logística destinadas à realização da ação formativa.	DGRH/NF	Formadores	Janeiro	Dezembro	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Garantir que em cada ação estão disponíveis os recursos humanos, materiais, tecnológicos, financeiros e outros necessários para a sua realização.	DGRH/NF	GSI + DGF + DOC	Janeiro	Dezembro	2	—	
Acompanhamento inicial e final de cada ação.	DGRH/NF	—	Janeiro	Dezembro	2	—	
Elaboração e organização dos dossiers de cada ação a realizar, de acordo com o padrão de qualidade definido pelo IQ, IP-RAM.	DGRH/NF	—	Janeiro	Dezembro	2	—	
Elaboração de propostas de pagamento de encargos com honorários, deslocações e estadia para cada ação a realizar de acordo com o padrão definido pelo DGRH/NF e DPCP.	DGRH/NF	—	Janeiro	Dezembro	2	—	
Avaliação da formação através do tratamento da informação recolhida nos questionários aos formadores e formandos.	DGRH/NF	—	Janeiro	Dezembro	1	—	
Elaboração de relatórios após a realização de cada ação.	DGRH/NF	—	Janeiro	Dezembro	1	—	
Registo dos dados de cada ação formativa na base de dados da formação do DGRH.	DGRH/NF	—	Janeiro	Dezembro	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Emissão e entrega dos certificados de formação e registo na base de dados.	DGRH/NF	—	Janeiro	Dezembro	1	—	

Unidade Orgânica Responsável DGRH

Colaborador Responsável Helena Gois + Luísa Alves

Objetivos	Estratégico	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços		
	Subsidiário	OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços		
	Operacional/Projeto com meta	4.3.1 Garantir que o processo de descongelamento de carreiras a todos os trabalhadores do ISSM, IP-RAM que reúnem as condições para as alterações de posicionamento remuneratório é concluído a 31 de dezembro.		
	Descrição Sumária	Execução do artigo 18 ° de Lei n.º 114/ 2017 de 29 de dezembro, designadamente a contagem dos pontos de cada trabalhador no âmbito do SIADAP, a fim de ser diligenciado pelas respetivas alterações remuneratórias com efeitos a 01-01-2018.	QUAR	

Indicador	% de trabalhadores com alterações de posicionamento remuneratório no prazo estipulado	Unidade de Medida %
Fórmula	[(N.º total de alterações remuneratórias realizadas / N.º de alterações remuneratórias previstas)*100]	
Fontes de verificação	Processamento	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=100% no prazo	Não Atinge	<100% fora do prazo	Supera	>70% antes do prazo estipulado

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento das situações de acordo com a informação existente na base de dados do SIADAP e processos individuais.	DGRH/SP	—	Janeiro	Dezembro	6	—	Depende do envio das fichas de avaliação devidamente homologadas pelos dirigentes dos vários serviços do ISSM, IP-RAM.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Notificação dos pontos aos trabalhadores.	DGRH/SP	—	Janeiro	Dezembro	5	—	
Elaboração de mapas com identificação dos encargos resultantes das alterações remuneratórias a fim do DGF cabimentar a despesa.	DGRH/SP	DGF	Janeiro	Dezembro	5	—	
Efetuar o processamento das situações que se encontram em conformidade.	DGRH/UAT GRH/SV	—	Janeiro	Dezembro	4	—	

Unidade Orgânica Responsável	DGRH	Colaborador Responsável	Helena Gois + Luísa Alves
-------------------------------------	------	--------------------------------	---------------------------

Objetivos	Estratégico	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	
	Subsidiário	OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços	
	Operacional/Projeto com meta	4.3.2 Garantir a execução de 60% dos procedimentos concursais que se encontram abertos e dos que venham a surgir ao longo do ano de 2018.	
	Descrição Sumária	Cumprimento da tramitação processual dos procedimentos concursais abertos e que venham a surgir ao longo do ano.	QUAR

Indicador	% de procedimentos concursais realizados	Unidade de Medida	%
Fórmula	[[N.º total de concursos realizados (abertos+ novos) / N.º de concursos previstos (abertos + novos)]*100]		
Fontes de verificação	Data da informação interna		

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=60%	Não Atinge	<60%	Supera	>60%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento dos procedimentos concursais abertos.	DGRH	—	Janeiro	Dezembro	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Otimização dos procedimentos: análise das candidaturas, aplicação dos métodos de seleção, elaboração das atas e fichas de avaliação dos candidatos, realização de entrevistas e respetivo guião e grelha de avaliação, elaboração da classificação final dos candidatos, homologação da proposta de nomeação.	DGRH	—	Janeiro	Dezembro	1	—	

Unidade Orgânica Responsável	DGRH	Colaborador Responsável	Bibiana Gouveia
-------------------------------------	------	--------------------------------	-----------------

Objetivos	Estratégico	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	
	Subsidiário	OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços	
	Operacional/Projeto com meta	4.3.3 Garantir a execução de 90% dos processos de mobilidades que se encontram em curso, ao longo de 2018.	
	Descrição Sumária	Cumprimento da tramitação processual dos processos de mobilidade em curso, ou que venham a surgir ao longo do ano.	QUAR

Indicador	% de processos de mobilidade realizados	Unidade de Medida	%
Fórmula	[[N.º total de processos de mobilidades realizados (em curso+ novos) / N.º de processos de mobilidade previstos (em curso + novos)]*100]		
Fontes de verificação	Data da informação interna		

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=90%	Não Atinge	<90%	Supera	>90%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento dos processos de mobilidade em curso.	DGRH	—	Janeiro	Dezembro	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Tramitação processual dos processos de mobilidade: elaboração do cabimento orçamental, preenchimento do anexo II destinado à VP com a informação exigida em detalhe, elaboração da proposta e do ofício para parecer do VP com a fundamentação pertinente e necessária para o efeito.	DGRH/SP/ SV	DGF	Janeiro	Dezembro	3	—	

Unidade Orgânica Responsável	DIPD	Colaborador Responsável	Isabel Duarte
-------------------------------------	------	--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	
	Subsidiário	OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços	
	Operacional/Projeto com meta	4.3.4 Criar um guia para o funcionamento das estruturas de atendimento integradas no DIPD, com apresentação de proposta a 1 de março.	
	Descrição Sumária	Realização de um conjunto de linhas orientadoras no que concerne à futura elaboração dos regulamentos internos das estruturas de atendimento do DIPD.	QUAR

Indicador	Grau de cumprimento do calendário fixado	Unidade de Medida Data
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até à apresentação da proposta do guia	
Fontes de verificação	Criação do guia de funcionamento	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=1/mar	Não Atinge	>1/mar	Supera	<1/mar

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Recolha de informação escrita / modelos de regulamentos.	DIPD	—	02/Jan	31/Jan	3	—	
Recolha de informação / pareceres das duas unidades orgânicas do DIPD.	DIPD	—	01/fev	22/fev	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração de proposta.	DIPD	—	26/fev	28/fev	2	—	
Apresentação da proposta do guia de Funcionamento.	DIPD	CD	1/mar	1/mar	2	—	

Unidade Orgânica Responsável	DIPD	Colaborador Responsável	Isabel Duarte
-------------------------------------	------	--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	
	Subsidiário	OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços	
	Operacional/Projeto com meta	4.3.5 Garantir uma adequada articulação entre o DIPD e o DPCP, através da criação de procedimentos, com apresentação da proposta a 31 de dezembro.	
	Descrição Sumária	Definição de procedimentos de articulação do DIPD com o DPCP.	QUAR

Indicador	Grau de cumprimento do calendário fixado	Unidade de Medida
		Data
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até à apresentação da proposta	
Fontes de verificação	Procedimentos	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2017	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=31/dez	Não Atinge	>31/dez	Supera	<31/dez

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Recolha de informação / levantamento dos procedimentos junto do DPCP.	DIPD	DPCP	02/jan	31/jan	4	—	
Elaboração da proposta validação do DPCP.	DIPD	—	01/fev	28/fev	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Envio para o DPCP para obtenção de validação.	DIPD	DPCP	01/mar	31/out	2	—	
Apresentação de proposta de procedimentos de articulação.	DIPD	CD	03/dez	31/dez	4	—	



7. Siglas

A

AT – Autoridade Tributária

C

CD – Conselho Diretivo

D

DC – Departamento de Contribuintes

DGF – Departamento de Gestão Financeira

DGRH – Departamento de Gestão de Recursos Humanos

DI – Departamento de Inspeção

DIPD – Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência

DOC – Departamento de Organização e Comunicação

DP – Departamento de Prestações

DPCP – Departamento de Património e Contratação Pública

DPPS – Departamento de Projetos e Programas Sociais

DR – Declaração de Remunerações

DSC – Declaração de Situação Contributiva

E

EE - Entidades Empregadoras

G

GJ – Gabinete Jurídico

GS – Gabinete de Sistemas de Informação

I

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

ITPT – Impedimento Temporário para o Trabalho

N

N.A – Não Aplicável

NF – Núcleo de Formação

O

OE – Objetivo Estratégico

OS – Objetivo Subsidiário

P

PA – Plano de Atividades

PER – Processo Especial de Revitalização

PERES – Programa Especial de Redução do Endividamento ao Estado

PIRE – Plano de Insolvência e Recuperação

PO APMC – Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas

PRIPSSA – Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

Q

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

R

RAM – Região Autónoma da Madeira

RH – Recursos Humanos

S

SCOIC – Setor de Contra Ordenações e Ilícitos Criminais

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

SICC – Sistema Integrado da Conta Corrente

SIGÄ – Sistema de Informação para Gestão de Atendimento

SIREVE – Sistema de Recuperação de Empresas por Via Extrajudicial

SISS - Sistema de Informação da Segurança Social

SOP - Setor de Organização e Planeamento

SP – Secção de Pessoal

SPE – Secção de Processo Executivo

SRI – Setor das Relações Internacionais

SV – Secção de Vencimentos

T

TCO – Trabalhador por Conta de Outrem

U

UAT – Unidade de Assessoria Técnica

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

UPI – Unidade de Prestações Imediatas

UATGRH – Unidade de Apoio Técnico à Gestão de Recursos Humanos

V

VP – Vice-Presidência



8. Anexo


Estrutura QUAR (2018)
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 e assegurar a melhoria contínua dos serviços

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2017	Meta Ano 2018	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA (35%)							
1.3.1 Elaborar Projeto Regional para a Parentalidade para o triénio 2017-2019, com apresentação de proposta a 15 de junho.	Ponderação - 25%						
	Ind 1	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	15 jun.			
Peso		100%					
1.3.2 Promover o procedimento pré-contratual de concurso público com vista à aquisição dos produtos alimentares ou bens de primeira necessidade no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas (PO APMC), cumprindo 100% das atividades previstas até 31 de dezembro.	Ponderação - 25%						
	Ind 2	Percentagem das atividades executadas	N.A.	100%			
Peso		100%					
1.3.3 Elaborar proposta de Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (PRIPSSA), com apresentação de proposta a 20 de abril.	Ponderação - 25%						
	Ind 3	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	20 abr			
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 número de inspeções realizadas em 2017 (259).	Ponderação - 25%						
	Ind 4	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	259	[229-259]			
Peso		100%					

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2017	Meta Ano 2018	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICIÊNCIA (35%)							
1.1.2 Adquirir o mobiliário geriátrico necessário, designadamente camas elétricas articuladas, mesas de cabeceira e guarda fatos, para os quartos dos utentes dos estabelecimentos integrados, Bela Vista, Santa Isabel, Santa Teresinha, com entrega e montagem a 31 de dezembro.	Ponderação - 35%						
	Ind 5	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	31 dez.			
		Peso	100%				
1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, se situe nos 11 ou 12 dias.	Ponderação - 35%						
	Ind 6	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	8,66	[11-12]			
		Peso	100%				
2.4.1 Assegurar o aumento de cobrança por via de penhoras para 12 face a 2017 (10), 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 - 30%						
	Ind 7	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	10	12			
		Peso	50%				
	Ind 8	Percentagem de atividades desenvolvidas	N.A.	75%			
		Peso	50%				
QUALIDADE (30%)							
3.1.1 Assegurar o registo de 90% das qualificações de Trabalhador por Conta de Outrem (TCO), até 30 dias do calendário.	Ponderação - 50%						
	Ind 9	Percentagem de qualificações de TCO registadas no prazo estipulado	N.A.	[90% - 95%]			
		Peso	100%				
3.2.2 Implementar o Sistema de Informação para Gestão de Atendimento, designado sigã, nos serviços de atendimento do ISSM, IP-RAM, com início nos serviços centrais de atendimento na 1.ª quinzena de fevereiro.	Ponderação - 50%						
	Ind 10	Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	[1-15 de fevereiro]			
		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 2018)	Pontos Planeados	N.º de RH Final	UERHP (N.º RH*Dias Úteis Executados 2018)	Pontos Executados
Dirigentes - Direção Superior	20	3	672	13440			
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	34	7616	121856			
Técnico Superior	12	154	34496	413952			
Coordenador Técnico	9	31	6944	62496			
Assistente Técnico	8	355	79520	636160			
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0			
Encarregado Operacional	6	20	4480	26880			
Assistente Operacional	5	789	176736	883680			
TOTAL	76	1386	310464	23595264			

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	60.582.821,00 €		
Plano de Investimentos	1.400.000,00 €		

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Peso	35%	35%	30%
Resultado			

Listagem das fontes de verificação		
Ind 1	Grau de cumprimento do calendário fixado	Projeto Regional para a Parentalidade; Data da informação interna
Ind 2	Percentagem das atividades executadas	Processo
Ind 3	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data da informação interna ou <i>e-mail</i>
Ind 4	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	Estatística interna
Ind 5	Grau de cumprimento do calendário fixado	Processo
Ind 6	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	Estatísticas do SESS
Ind 7	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	SEF
Ind 8	Percentagem de atividades desenvolvidas	Verificação factual efetiva
Ind 9	Percentagem de qualificações de TCO registadas no prazo estipulado	SISS
Ind 10	Grau de cumprimento do prazo fixado	Data da informação interna, <i>e-mail</i> e sigä



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



SEGURANÇA SOCIAL