



# **Plano de Atividades**

**2019**

---

---

---

# Índice

1. Nota Introdutória .....	3
2. Fluxograma.....	5
3. Organograma.....	7
4. Posicionamento Estratégico .....	9
5. Objetivos Estratégicos e Subsidiários 2019 .....	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.....	43
OE3 Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos .....	59
OE4 Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços .....	65
7. Siglas .....	83
8. Anexo.....	88
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	89

## 1. Nota Introdutória

O Plano de Atividades (PA) do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) para o ano de 2019, 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 2019 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 2019.

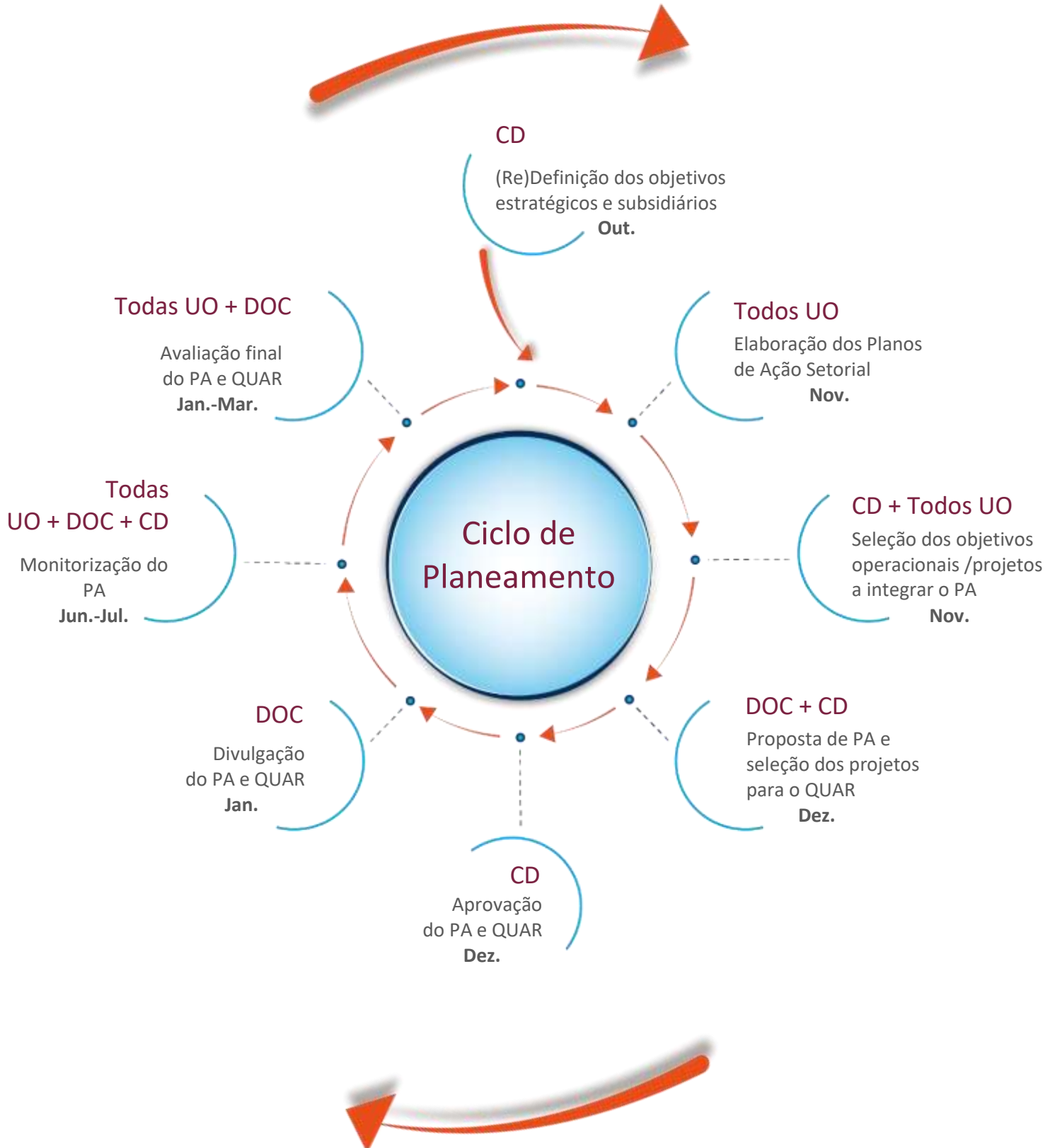
No exercício do planeamento das atividades para 2019, o ISSM, IP-RAM procurou condensar a multiplicidade das suas atribuições em 4 objetivos estratégicos, que deverão acompanhar o quadriénio, desdobrados em 15 objetivos subsidiários, a rever anualmente, também estes decompostos em diversos objetivos 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 2019 integra 27 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.

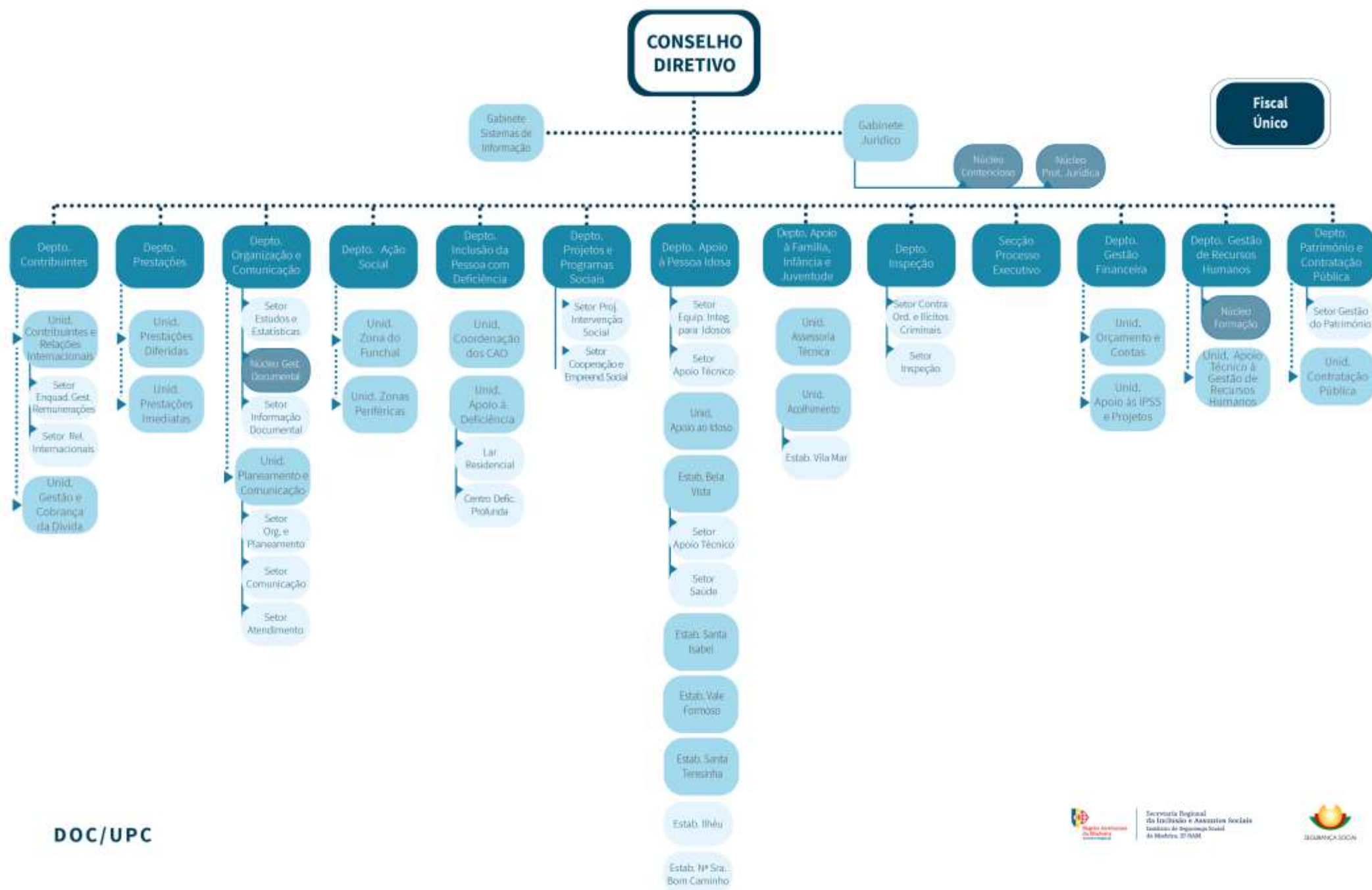
A coordenação do processo e a elaboração do presente plano é da responsabilidade do Departamento de Organização e Comunicação (DOC), serviço este que, entre outras, tem como competências promover e assegurar o acompanhamento do ciclo de planeamento do ISSM, IP-RAM, num processo participado, em articulação 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 2019**

## 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** Assinalar o Dia Internacional da Família com um conjunto de iniciativas que coloquem na agenda social as políticas desenvolvidas e as estratégias que são necessárias à proteção da família, com apresentação de proposta a 15 de fevereiro.

**1.1.2** Desenvolver um programa de intervenção, de formato grupal, para jovens sujeitos a medidas de promoção e proteção e para vítimas de violência doméstica, abrangendo dois grupos ao longo de 2019.

**1.1.3** Garantir a elaboração de um plano de intervenção social a 40% das famílias em situação de vulnerabilidade social, no prazo de 10 dias a contar da data do 1.º atendimento, desde que o processo se encontre devidamente instruído.

**1.1.4** Garantir a transferência das 4 estruturas de apoio social à pessoa com deficiência: Lar Residencial, Centro de Apoio à Deficiência Profunda (CADP), Centro de Atividade Ocupacionais (CAO) de São Pedro e CAO de Santo António para o Centro de Inclusão Social da Madeira (CISM) a 29 de abril.

**1.1.5** Executar as obras de conservação e beneficiação das instalações sanitárias privativas dos quartos dos residentes do estabelecimento integrado Bela Vista, com conclusão a 31 de dezembro.

**1.1.6** Adquirir o mobiliário e os equipamentos necessários e assegurar a contratualização dos serviços essenciais ao funcionamento do novo estabelecimento integrado, denominado por Centro de Inclusão Social da Madeira (CISM), com conclusão de 100% das atividades previstas a 31 de maio.

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

**1.2.1** Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2018, com proposta de decisão sobre 60 contas.

**1.2.2** Elaborar parecer social de acordo com as solicitações das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e equiparadas para celebração de novos acordos de cooperação, num prazo médio de 10 dias úteis, após elaboração do relatório da visita técnica.

**1.2.3** Formalizar o compromisso entre as instituições que compõem o Consórcio Regional para a Intervenção Comunitária, através da assinatura da "Carta de Compromisso", durante a 1.ª semana de abril.

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

**1.3.1** Coordenar e assegurar a elaboração do Plano Regional para a Família e Intervenção Social (PRFis) 2019-2023, com apresentação de proposta a 12 de maio.

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

**1.4.1** Adotar procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do Subsídio de Desemprego não ultrapasse 11 dias.

**1.4.2** Reduzir em 90% o número de processos pendentes de Prestações por Morte e Reembolsos de Despesas de Funeral do regime geral entrados até 31 de outubro de 2018.

<b>Objetivos Subsidiários</b>	<b>N.º de objetivos</b>	<b>QUAR</b>
<b>OS 1.1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>OS 1.2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>OS 1.3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>OS 1.4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>6</b>



<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DAFIJ
-------------------------------------	-------

<b>Colaborador Responsável</b>	Paula Mesquita + Teresa Carvalho
--------------------------------	----------------------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.1.1</b> Assinalar o Dia Internacional da Família com um conjunto de iniciativas que coloquem na agenda social as políticas desenvolvidas e as estratégias que são necessárias à proteção da família, com apresentação de proposta a 15 de fevereiro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Desenvolver um conjunto de iniciativas, designadamente palestras, seminário, espetáculo solidário, no período compreendido entre 8 e 17 de maio.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário estipulado	<b>Unidade de Medida</b> Data
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à apresentação de proposta	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna com apresentação de proposta, ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=15/fev	<b>Não Atinge</b>	>15/fev	<b>Supera</b>	<15/fev

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração do Projeto.	DAFIJ/UAT	DOC/UPC	2/jan	15/fev	6	_____	
Aprovação do Projeto.	CD	_____	15/fev	28/fev	3	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Divulgação do Projeto.	DAFIJ/UAT + DOC/UPC	_____	1/abr	10/mai	6	_____	
Implementação das Iniciativas.	DAFIJ/UAT	DOC/UPC	13/mai	17/mai	6	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DAFIJ

**Colaborador Responsável** Paula Mesquita + Teresa Carvalho

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.1.2</b> Desenvolver um programa de intervenção, de formato grupal, para jovens sujeitos a medidas de promoção e proteção e para vítimas de violência doméstica, abrangendo dois grupos ao longo de 2019.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Desenvolvimento de um programa de intervenção com jovens com processos de promoção e proteção e com vítimas de violência doméstica, aplicando a dois grupos.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	N.º de grupos abrangidos pelo programa de intervenção	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de grupos abrangidos pelo programa de intervenção	
<b>Fontes de verificação</b>	Folhas de assiduidade, comunicações internas, e demais documentos de implementação de desenvolvimento dos grupos	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=2 grupos	<b>Não Atinge</b>	<2 grupos	<b>Supera</b>	>2 grupos

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Manualização do Programa "Melhor de Mim".	DAFIJ/UAT/ EMAT/EAVVD	—	1/jan	28/jun	2	—	
Realização do Programa "GO-UP" a um grupo de jovens.	DAFIJ/UAT/ EMAT/EAVVD	—	1/jan	31/dez	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Realização do Programa "O Melhor de Mim" a vítimas de violência doméstica.	DAFIJ/UAT/ EMAT/EAVVD	_____	1/Jan	31/dez	2	_____	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DAS
-------------------------------------	-----

<b>Colaborador Responsável</b>	Patrícia Branco + André Rebelo + Ana Lina Pita
--------------------------------	--

<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 elaboração de um plano de intervenção social a 40% das famílias em situação de vulnerabilidade social, no prazo de 10 dias a contar da data do 1.º atendimento, desde que o processo se encontre devidamente instruído.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Melhoria do atendimento e apoio às famílias, garantindo um acompanhamento eficiente e eficaz..	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	% de processos familiares ativos com plano de intervenção social, no prazo estipulado	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de processos familiares ativos com plano de intervenção social no prazo estipulado / N.º de processos familiares ativos)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Processos familiares	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
<b>Atinge</b>	=40% no prazo	<b>Não Atinge</b>	<40% no prazo	<b>Supera</b>	>40% no prazo

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Realização do atendimento ao cidadão.	DAS/UZF/UZP	_____	Janeiro	Dezembro	73	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Visita domiciliária e articulação com os parceiros da comunidade, sempre que se justifique.	DAS/UZF/ UZP	_____	Janeiro	Dezembro	73	_____	
Elaboração do Plano de Intervenção Social (proposta de apoio pecuniário e encaminhamentos para respostas sociais adequadas à situação).	DAS/UZF/ UZP	_____	Janeiro	Dezembro	73	_____	
Aprovação dos planos de intervenção social / propostas de apoio.	DAS/UZF/ UZP	_____	Janeiro	Dezembro	76	_____	
Registo no processo AS - SISS do diagnóstico e pedidos de apoio, instruídos de acordo com a legislação e orientações em vigor.	DAS/UZF/ UZP	_____	Janeiro	Dezembro	73	_____	
Acompanhamento do Plano de Intervenção Social.	DAS/UZF/ UZP	_____	Janeiro	Dezembro	73	_____	

Unidade Orgânica Responsável **DIPD**

Colaborador Responsável **Isabel Duarte**

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.1.4</b> Garantir a transferência das 4 estruturas de apoio social à pessoa com deficiência: Lar Residencial, Centro de Apoio à Deficiência Profunda (CADP), Centro de Atividade Ocupacionais (CAO) de São Pedro e CAO de Santo António para o Centro de Inclusão Social da Madeira (CISM) a 29 de abril.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Concretização de todos os procedimentos e logística necessários à transferência e ao funcionamento em pleno do CISM.	<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 de n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à transferência das 4 estruturas de apoio social para o CISM	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna da entrada em funcionamento do CISM, ou data de registo do e-mail; Memorando final	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=29/abril	<b>Não Atinge</b>	>29/abril	<b>Supera</b>	<29/abril

<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>	
Elaboração de propostas com vista à aquisição de equipamento desportivo e terapêutico.	DIPD	DPCP	28/jan	5/fev	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração de proposta de aquisição de lençóis e atoalhados.	DIPD/UAD	DPCP	4/fev	12/fev	2	_____	
Elaboração de proposta de aquisição de fardamento para os colaboradores da Unidade de Apoio à Deficiência (UAD).	DIPD/UAD	DPCP	4/fev	13/fev	2	_____	
Elaboração de proposta de aquisição de serviços de vigilância , controle de acessos, receção e atendimento telefónico.	DIPD	DPCP	4/fev	21/fev	1	_____	
Elaboração de proposta relativa à logística da inauguração do CISM.	DIPD	_____	4/fev	28/fev	1	_____	
Elaboração de proposta com vista à garantia da acessibilidade de transportes públicos ao CISM.	DIPD/UAD/ UCCAO	_____	4/mar	14/mar	3	_____	
Elaboração de proposta de aquisição de serviços de prestação de cuidados de saúde.	DIPD/UAD	_____	4/mar	19/mar	2	_____	
Garantir a receção dos equipamentos e mobiliário adquiridos através de procedimento concursal e distribuí-los pelos vários espaços do CISM.	DIPD/UAD/ UCCAO	DPCP	4/mar	22/mar	30	_____	
Entrada em funcionamento do CISM, com integração das 4 estruturas.	DIPD	_____	4/mar	29/abr	1	_____	



Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração de memorando final sobre o processo de transição das 4 estruturas de apoio social para o CISM.	DIPD	_____	4/mar	29/abr	1	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DPCP

**Colaborador Responsável** António Manuel Fernandes

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.1.5</b> Executar as obras de conservação e beneficiação das instalações sanitárias privativas dos quartos dos residentes do estabelecimento integrado Bela Vista, com conclusão a 31 de dezembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Continuação do projeto iniciado em janeiro 2018, que por incumprimento definitivo do contrato por parte do empreiteiro não foi concluído.	<b>QUAR</b>

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

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

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

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Adjudicação da obra ao concorrente Saúl & Filhos, Lda, ordenado no 2.º lugar do Relatório Final no respetivo procedimento de concurso público, e resolução sancionatória do contrato de empreitada celebrado com J. A. Pinto, Lda.	DPCP/UCP	DGF	Janeiro	Março	5	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Outorga do contrato e consignação da obra.	DPCP/UCP	_____	Abril	Maio	3	_____	
Envio do contrato para fiscalização prévia por parte do Tribunal de Contas e acompanhamento do referido processo com vista à obtenção de respetivo "visto".	DPCP/UCP	_____	Maio	Maio	3	_____	
Acompanhamento da execução dos trabalhos previstos em articulação com a equipa de fiscalização em obra.	DPCP/UCP	_____	Maio	Dezembro	3	_____	
Validação, conferência das faturas e autorização do respetivo processamento.	DPCP/UCP	_____	Maio	Dezembro	3	_____	
Conclusão dos trabalhos e assinatura do Auto de Receção Provisória.	DPCP/UCP	_____	Dezembro	Dezembro	3	_____	

Unidade Orgânica Responsável DPCP

Colaborador Responsável António Manuel Fernandes

Objetivos	Estratégico	OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social	
	Subsidiário	OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais	
	Operacional / Projeto com meta	1.1.6 Adquirir o mobiliário e os equipamentos necessários e assegurar a contratualização dos serviços essenciais ao funcionamento do novo estabelecimento integrado, denominado por Centro de Inclusão Social da Madeira (CISM), com conclusão de 100% das atividades previstas a 31 de maio.	
	Descrição Sumária	Instalação de equipamento no novo edifício, destinado ao desenvolvimento de respostas vocacionadas às áreas das pessoas com deficiência e incapacidade, com as condições indispensáveis ao seu adequado e regular funcionamento.	QUAR

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

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2018	N.A.
------------	------	------------	----------	------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=75% no prazo estipulado	Não Atinge	<75% fora do prazo	Supera	>75% no prazo estipulado

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Preparação das peças escritas, obtenção das autorizações necessárias, promoção e acompanhamento dos respetivos procedimentos pré-contratuais. (25%)	DPCP/UCP	DGF/UOC + DIPD	Janeiro	Março	5	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Acompanhamento da execução dos trabalhos finais em curso no âmbito da empreitada promovida pela Secretaria Regional do Equipamento e Infraestruturas, e providenciar pela celebração do Auto de Entrega do respetivo edifício ao ISSM, IP-RAM. (10%)	DPCP/UCP	DGF/UOC	Janeiro	Março	4	_____	
Assegurar a contratualização dos serviços com vista ao fornecimento continuado dos bens essenciais, designadamente água municipalizada, energia elétrica, gás, comunicações (telefones, <i>internet</i> e sinal de TV), bem como a manutenção e assistência técnica dos ascensores e outras instalações técnicas especiais. (25%)	DPCP/UCP	_____	Março	Maió	4	_____	
Diligenciar para que a entidade competente, a Direção Regional do Património e Informática, inscreva o prédio urbano construído na respetiva matriz predial e no registo predial, assim como para que a Secretária Regional da Tutela aprove, por despacho a publicar no JORAM, a designação oficial do novo estabelecimento e capacidade máxima de cada uma das respostas, e da respetiva bandeira (10%)	DPCP/UCP	_____	Janeiro	Março	4	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Acompanhamento da entrega e montagem dos bens e equipamentos, e processamento das faturas emitidas pelos respetivos fornecedores de bens e serviços. (10%)	DPCP	_____	Março	Março	4	_____	
Promoção da inventariação dos bens adquiridos em conformidade com as normas legais e instruções aplicáveis. (20%)	DPCP	_____	Março	Maio	5	_____	

Unidade Orgânica Responsável **DGF**

Colaborador Responsável **Emanuel Freitas**

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>			
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.2 - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)</b>			
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.2.1</b> Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2018, com proposta de decisão sobre 60 contas.			
	<b>Descrição Sumária</b>	Análise e decisão quanto à verificação da legalidade das contas que são apresentadas pelas IPSS, por referência a cada período económico.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>	

<b>Indicador</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de processos de contas deliberados pelo CD no que se refere à verificação da legalidade das contas (contas com referência aos anos de 2015 a 2018)	
<b>Fontes de verificação</b>	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[50-60]	<b>Não Atinge</b>	<50	<b>Supera</b>	>60

<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>	
Homologação pela SRIAS dos procedimentos de verificação de legalidade das contas das IPSS.	DGF/UAIPSS	CD	1/Jan	31/dez	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Instrução dos processos de verificação de legalidade das contas das IPSS, colocando à consideração do CD a verificação da sua legalidade.	DGF/UAIPSS	CD	1/ian	31/dez	4	—	
Análise pelo DGF/UAIPSS e proposta ao CD relativamente a contas já entregues ao ISSM, IP-RAM anteriores a 2017, inclusive.	DGF/UAIPSS	CD	1/ian	31/dez	3	—	O cumprimento desta meta está condicionado ao n.º de recursos humanos disponíveis, a cada momento, para a sua realização.
Análise pelo DGF/UAIPSS e proposta ao CD relativamente a contas a entregar ao ISSM, IP-RAM até 31 de maio, respeitantes ao ano de 2018.	DGF/UAIPSS	CD	3/jun	31/dez	3	—	O cumprimento desta meta está condicionado ao n.º de recursos humanos disponíveis, a cada momento, para a sua realização.



<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DPPS
-------------------------------------	------

<b>Colaborador Responsável</b>	Maria do Rosário Albino + Ana Margarida Carvalho
--------------------------------	--

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social		
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.2 - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	1.2.2 Elaborar parecer social de acordo com as solicitações das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e equiparadas para celebração de novos acordos de cooperação, num prazo médio de 10 dias úteis, após elaboração do relatório da visita técnica.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Resposta atempada às solicitações de IPSS e equiparadas que pretendem celebrar novos acordos de cooperação (inclui os de apoio eventual no caso de instituições sem qualquer instrumento de cooperação em vigor) e respetiva avaliação aferida na visita técnica.	<b>QUAR</b>	

<b>Indicador</b>	Tempo médio entre a elaboração do relatório da visita técnica e a apresentação do parecer social	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	N.º médio de dias decorridos da data de elaboração do relatório da visita técnica e a apresentação do parecer social	
<b>Fontes de verificação</b>	Relatório da visita de acompanhamento com data; Registo do parecer social em SmartDocs (Inf. Interna)	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
<b>Atinge</b>	=10 dias úteis	<b>Não Atinge</b>	>10 dias úteis	<b>Supera</b>	<10 dias úteis

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise do pedido das IPSS e equiparadas para celebração de novos acordos de cooperação.	DPPS/SCES	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Realização da visita técnica.	DPPS/SCES	UO com competência no acompanham/resposta social	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Elaboração do relatório da visita técnica.	DPPS/SCES	UO com competência no acompanham/resposta social	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Elaboração do parecer social.	DPPS/SCES	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Registo do parecer social em SmartDocs.	DPPS/SCES	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DPPS

**Colaborador Responsável** Lara Costa

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.2 - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.2.3</b> Formalizar o compromisso entre as instituições que compõem o Consórcio Regional para a Intervenção Comunitária, através da assinatura da "Carta de Compromisso", durante a 1.ª semana de abril.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Celebração de parceria formal entre as instituições que integram o Consórcio Regional para a Intervenção Comunitária, através do documento "Carta de Compromisso".	<b>QUAR</b> X

<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 assinatura da "Carta de Compromisso"	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de assinatura da "Carta de Compromisso"	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[01-05 abril]	<b>Não Atinge</b>	>05/abril	<b>Supera</b>	<01/abril

<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>	
Preparação / elaboração de <i>draft</i> da "Carta de Compromisso".	DPPS/SPIS/ ECCER	—	Novembro 2018	Dezembro 2018	2	—	
Submissão de <i>draft</i> aos parceiros.	DPPS/SPIS/ ECCER	—	Janeiro	Fevereiro	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração da versão final do documento.	DPPS/SPIS/ ECCER	_____	Fevereiro	Março	2	_____	
Organização do evento.	DPPS/SPIS/ ECCER	DOC/UPC	Março	Março	2	_____	
Realização do evento.	DPPS/SPIS/ ECCER	DOC/UPC	1/abr	5/abr	4	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DOC + DAFIJ

**Colaborador Responsável** Lúcia Patrícia + Teresa Carvalho

<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>1.3.1</b> Coordenar e assegurar a elaboração do Plano Regional para a Família e Intervenção Social (PRFis) 2019-2023, com apresentação de proposta a 12 de maio.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Apresentação de um instrumento de planeamento que defina uma política regional concertada para as famílias da RAM que apresentem ou estejam em risco de desenvolver fragilidades limitativas da sua inserção social ativa, instituindo medidas que promovam o conhecimento, a proteção, a valorização e a participação ativa da família na sociedade.	<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 de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à apresentação da proposta do Plano Regional para a Família e Intervenção Social	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna da proposta de Plano	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=12/mai	<b>Não Atinge</b>	>12/mai	<b>Supera</b>	<12/mai

<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 de trabalho.	DOC/UPC + DAFIJ/UAT	Parceiros PRFis	Janeiro	Janeiro	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição da metodologia para a elaboração / revisão do PRFis.	DOC/UPC + DAFIJ/UAT	—	Janeiro	Janeiro	2	—	
Realização de apoio técnico e disponibilização de informação de suporte à elaboração / revisão das medidas.	DOC/UPC + DAFIJ/UAT	—	Janeiro	Fevereiro	2	—	
Apresentação do PRFis validado pelas Entidades Parceiras ao CD.	DOC/UPC + DAFIJ/UAT	Parceiros PRFis	12/mai	12/mai	3	—	Dependente da receção dos contributos dos parceiros.
Aprovação e apresentação do Plano Regional para a Família e Intervenção Social 2019-2023.	CD + SRIAS	Parceiros PRFis	Maio	Maio	2	—	
Coordenação e disponibilização de apoio técnico à execução do PRFis.	DOC/UPC + DAFIJ/UAT	—	Maio	2023	2	—	

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 Adotar procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do Subsídio de Desemprego não ultrapasse 11 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 da decisão e o seu lançamento	
Fontes de verificação	Estatísticas do SESS	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2018	8,25
------------	------	------------	----------	------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	=11 dias	Não Atinge	>11 dias	Supera	<11 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	4	_____	O cumprimento da meta para este projeto depende do volume de requerimentos.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Registo do requerimento na Aplicação Desemprego.	DP/UPI/SPD	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	



Unidade Orgânica Responsável DP

Colaborador Responsável Rubina Macedo

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 Reduzir em 90% o número de processos pendentes de Prestações por Morte e Reembolsos de Despesas de Funeral do regime geral entrados até 31 de outubro de 2018.	
	Descrição Sumária	Garantia da celeridade na atribuição da prestação.	QUAR

Indicador	% de redução de processos de prestações por morte e reembolsos de despesas de funeral do regime geral pendentes	Unidade de Medida %
Fórmula	$\left[ \frac{\text{N.º de processos pendentes em 31 de outubro de 2019} - \text{N.º de processos pendentes em 31 de outubro de 2018}}{\text{N.º de processos pendentes em 31 de outubro de 2018}} \right] * 100$	
Fontes de verificação	CNP	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2018	422
------------	------	------------	----------	------------	-----

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 pendentes e o motivo pelo qual os mesmos se encontram pendentes.	DP/UPD/SPM	_____	1/jan	30/abr	5	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração de mapa de processos pendentes por motivo e regime.	DP/UPD	_____	31/mai	1/jul	1	_____	
Envio do respetivo mapa ao DC (carreira contributiva) solicitando a informação em falta para a conclusão dos processos.	DP/UPD	DC	1/ago	1/out	1	_____	
Inclusão dos processos na base de dados de cálculo de pensões.	DP/SPM	_____	Janeiro	31/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 ao Ministério Público nos prazos legais (10 dias), relativamente a 90% dos processos.

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

2.2.1 Acompanhar o processo de participação de dívida inerente a prestações sociais (SICC-Prestações) implementado pelo ISS, IP, adaptando-o à realidade da RAM através de deliberação do CD, durante o mês de setembro.

2.2.2 Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 280 inspeções.

## 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 13, 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 a emissão de 90% das Declarações dos Períodos Contributivos, dentro dos prazos legais (10 dias úteis).

2.5.2 Tratar 95% das reclamações de EE, entradas até 29 de novembro de 2019, com resposta até 13 de dezembro.

## OS 2.6 Melhorar o Desempenho da Atribuição das Prestações

<b>Objetivos Subsidiários</b>	<b>N.º de objetivos</b>	<b>QUAR</b>
OS 2.1	1	0
OS 2.2	2	1
OS 2.3	0	0
OS 2.4	1	0
OS 2.5	2	1
OS 2.6	0	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

**Unidade Orgânica Responsável** DI

**Colaborador Responsável** Daniela Aguiar

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.1 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal</b>
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>2.1.1</b> Assegurar a participação da prática de crime ao Ministério Público nos prazos legais (10 dias), relativamente a 90% dos processos.
	<b>Descrição Sumária</b>	Envio ao Ministério Público do Relatório Preliminar dos processos que indiciam a prática de crime dentro dos prazos estabelecidos legalmente. <b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de processos remetidos ao Ministério Público dentro do prazo legalmente previsto	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de processos remetidos ao Ministério Público dentro do prazo estabelecido / N.º de processos participados pelo DC em 2018 e não prescritos)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Mapa estatístico de controlo interno "ControloProc_V0"	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	62%
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[85%-90%]	<b>Não Atinge</b>	<85%	<b>Supera</b>	>90%

<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>	
Entrada e registo das participações de notícia crime no DI.	DI/SCOIC	DC	Janeiro	Dezembro	1	—	Dependente do envio de autos de notícia pelo DC.
Atribuição de instrutor.	DI/SCOIC	—	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	3	_____	
Confirmação da existência da prática de um crime, é dado conhecimento aos serviços do Ministério Público, através do envio da participação da notícia crime e respetivo relatório preliminar com despacho de nomeação de instrutor.	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DGF

**Colaborador Responsável** Emanuel Freitas

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.2 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>2.2.1</b> Acompanhar o processo de participação de dívida inerente a prestações sociais (SICC-Prestações) implementado pelo ISS, IP, adaptando-o à realidade da RAM através de deliberação do CD, durante o mês de setembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Trata-se de continuar o processo de participação iniciado em 2014, sendo que em 2018 culminou com a participação efetiva ao Sistema de Execução Fiscal (SEF) da dívida de 401 beneficiários.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório de n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à deliberação do CD quanto à proposta de participação	
<b>Fontes de verificação</b>	Data da deliberação do CD quanto ao processo de participação 2019 da dívida inerente a prestações (SICC-Prestações)	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[01-30 setembro]	<b>Não Atinge</b>	>30/set	<b>Supera</b>	<01/set

<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>	
Contacto com o ISS, IP e II, IP para verificação do ponto de situação da participação da dívida de prestações ao SEF, incluindo planeamento da participação 2019.	DGF/UOC	_____	1/fev	31/dez	3	_____	



Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Atualização da avaliação da participação do ISSM, IP-RAM até 2018.	DGF/UOC	_____	1/fev	30/set	3	_____	
Apresentação de proposta de participação 2019 ao CD, incluindo os elementos das duas anteriores atividades.	DGF/UOC	_____	1/fev	30/set	3	_____	
Aprovação da proposta de participação 2019 das dívidas de prestações.	CD	_____	1/set	30/set	1	_____	
Participação efetiva ao SEF, em 2019, das dívidas de prestações.	DGF/UOC	_____	Setembro	Dezembro	4	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DI

**Colaborador Responsável** João Carlos do Vale

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.2 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>2.2.2</b> Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 280 inspeções.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Desenvolvimento de inspeções que permitam detetar potenciais fraudes e evitar o pagamento indevido de prestações.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	
<b>Fontes de verificação</b>	Mapa interno "Estatística 2019"	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	265
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[270-280]	<b>Não Atinge</b>	<270	<b>Supera</b>	>280

<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 que entregaram DR 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, 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

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.4 - Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>2.4.1</b> Assegurar o aumento de cobrança por via de penhoras para 13, 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>

<b>Indicador</b>	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de penhoras de ação massiva efetuadas	
<b>Fontes de verificação</b>	SEF	

<b>Ponderação</b>	50%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	12
-------------------	-----	-------------------	----------	-------------------	----

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=13	<b>Não Atinge</b>	<13	<b>Supera</b>	>13

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

<b>Ponderação</b>	50%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	87,5%
-------------------	-----	-------------------	----------	-------------------	-------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=75%	<b>Não Atinge</b>	<75%	<b>Supera</b>	>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 <i>Excel</i> .	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.
Laboraço sistemática da Secção de Processo Executivo com o intuito de cobrança crescente.	SPE	_____	Janeiro	Dezembro	8	_____	
Operação de saneamento referente a citações que se encontram em situação irregular (não confirmadas ou com	SPE + GSI	CD	Janeiro	Dezembro	5	_____	Dependente da eventual impossibilidade de retirar a informação necessária de SEF,

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
insucesso), bem como as que não foram remetidas automaticamente por não se encontrarem dentro dos parâmetros (especial incidência nos + de 10 certidões).							(ou nos ciclos requeridos), por parte do II, IP.
Procedimento atinente à realização de protocolo com o Banco de Portugal que admita a identificação determinada de qual o banco em que o executado é detentor de conta para efeitos de evitar a multiplicação de solicitações de penhora.	SPE + GSI	CD / AT / II, IP	Janeiro	Dezembro	5	_____	Dependente da eventual impossibilidade de interação de natureza informática por parte dos sistemas de informação ou outras contingências indeterminadas que possam ocorrer no decurso dos procedimentos (de todas as entidades envolvidas).
Contacto / desenvolvimento de trabalhos, com a Autoridade Tributária 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.
Procedimento efetivo de penhoras, ou por via unitária (acesso a plataforma processo a processo) ou em massiva (remessa de ficheiro ou Mail Merge via ofício) dos processos em fase apta à sua realização.	SPE + GSI + DGF/UOC	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** Bárbara Esmeraldo

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>2.5.1 Assegurar a emissão de 90% das Declarações dos Períodos Contributivos (DPC), dentro dos prazos legais (10 dias úteis).</b>	
	<b>Descrição Sumária</b>	Desenvolvimento de condições para assegurar a emissão das Declarações de Períodos Contributivos dentro do prazo estipulado.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de Declarações emitidas	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de declarações emitidas dentro do prazo / N.º de pedidos de DPC)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Grelhas estatísticas	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

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

<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 ao histórico anual e mensal.	DC/UCRI/ SEGR		Janeiro	Dezembro	1	_____	Falta de recursos humanos.
Emissão da Declaração e envio para o Setor de Atendimento.	DC/UCRI/ SEGR		Janeiro	Dezembro	1	_____	Falta de recursos humanos.



**Unidade Orgânica Responsável** DC

**Colaborador Responsável** Paula Pereira

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>			
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento</b>			
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	2.5.2 Tratar 95% das reclamações de Entidades Empregadores (EE), entradas até 29 de novembro de 2019, com resposta até 13 de dezembro.			
	<b>Descrição Sumária</b>	Análise das reclamações de dívida objeto de participação para cobrança coerciva.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>	

<b>Indicador</b>	% de reclamações analisadas com data de entrada a 29 de novembro de 2019	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[[N.º de reclamações de EE analisadas até 13 dezembro de 2019 / N.º total de reclamações de EE com data de entrada a 29 de novembro de 2019) *100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Grelha estatística, processos	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

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

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise à conta corrente da Entidade Empregadora.	DC/UGCD	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Tratamento e regularização à conta corrente da Entidade Empregadora.	DC/UGCD	DC/UCRI/ SEGR + GSI	Janeiro	Dezembro	2	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Apuramento e análise da reclamação.	DC/UGCD	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Envio da reclamação à SPE.	DC/UGCD	SPE	Janeiro	Dezembro	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** Avaliar a satisfação dos idosos acolhidos no Estabelecimento Bela Vista (EBV), com capacidade de resposta, sobre os diversos serviços prestados na Estrutura Residencial, com apresentação de relatório durante a 2.ª quinzena de dezembro.

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

**3.2.1** Implementar o sistema de gestão de atendimento da segurança social para o cidadão (sigaAPP) para *Smartphone* e *Tablet*, que permite tirar senhas digitais, evitando assim a deslocação antecipada ao serviço de atendimento, durante o mês de outubro.

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 3.1	1	0
OS 3.2	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

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

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 3.1 - Assegurar a qualidade do atendimento e das respostas aos cidadãos</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>3.1.1</b> Avaliar a satisfação dos idosos acolhidos no Estabelecimento Bela Vista (EBV), com capacidade de resposta, sobre os diversos serviços prestados na Estrutura Residencial, com apresentação de relatório durante a 2.ª quinzena de dezembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Apresentação da avaliação da satisfação dos cidadãos / clientes da valência Estrutura Residencial com os serviços prestados de uma forma genérica, através da aplicação de um instrumento de inquirição, no sentido de definir prioridades de intervenção em termos de melhoria.	<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 dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até à apresentação de relatório de diagnóstico	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em SmartDocs de informação interna do relatório ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[15-31 dez]	<b>Não Atinge</b>	>31/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>	
Definição da metodologia de trabalho (instrumento de recolha de dados, cronograma, entre outros).	DAPI/EBV	_____	1/fev	28/jun	4	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Aplicação do inquérito de satisfação (a pelo menos 70% dos cidadãos / clientes com capacidade de resposta).	DAPI/EBV	_____	2/jul	30/set	4	_____	
Análise dos resultados dos instrumentos aplicados.	DAPI/EBV	_____	1/out	29/nov	4	_____	
Elaboração do diagnóstico da satisfação dos cidadãos / clientes da valência Estrutura Residencial.	DAPI/EBV	_____	2/dez	31/dez	4	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** GSI + DOC

**Colaborador Responsável** Luísa Teixeira + Lúcia Sousa

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 3.2 - Garantir a eficácia da comunicação com os cidadãos</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>3.2.1</b> Implementar o sistema de gestão de atendimento da segurança social para o cidadão (sigaAPP) para <i>Smartphone</i> e <i>Tablet</i> , que permite tirar senhas digitais, evitando assim a deslocação antecipada ao serviço de atendimento, durante o mês de outubro.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Disponibilização do sigaApp ao cidadão ao abrigo do Protocolo Quadro de Prestação de Serviço celebrado entre o ISSM, IP-RAM e o II, IP.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até ao início do desenvolvimento do novo sistema	
<b>Fontes de verificação</b>	Dossier do Projeto, ficheiros, data de registo em SmartDocs de informação interna do projeto ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=Outubro	<b>Não Atinge</b>	>Outubro	<b>Supera</b>	<Outubro

<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>	
Pedido de adesão ao sigaApp.	GSI	II, IP	Janeiro	Março	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição do plano para a implementação do sigaApp.	GSI + DOC/UPC	II, IP	Março	Abril	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.
Execução do plano para a implementação do sigaApp.	GSI + DOC/UPC	II, IP	Abril	Agosto	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.
Formação do sigaApp.	GSI + DOC/UPC	II, IP	Julho	Agosto	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.
Elaboração do plano de divulgação do sigaApp junto dos Cidadãos (painel siga, panfletos, jornais, entre outros).	GSI + DOC/UPC	—	Setembro	Setembro	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.
Implementação do sigaApp.	GSI + DOC/UPC	—	Outubro	Outubro	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.
Monitorização e avaliação do sigaApp.	GSI + DOC/UPC	—	Outubro	Dezembro	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.



# **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** Construir, operacionalizar e apresentar uma infraestrutura técnica de suporte à gestão dos processos familiares e de dinamização dos seus conteúdos, designada de gSAD, sistema de gestão de base de dados, no âmbito do quadro de intervenção técnica do serviço de ajuda domiciliária, com apresentação da infraestrutura técnica a 31 de dezembro.

**4.1.2** Elaborar o documento Carta Social 2018 - Rede de Equipamentos e Serviços Sociais no âmbito da Segurança Social na RAM, com o documento preparado para tipografia a 31 outubro.

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

### OS 4.3 Otimizar a Eficiência dos Serviços

**4.3.1** Continuar a execução do processo de descongelamento de carreiras dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM que reúnam as condições, com operacionalização do reposicionamento remuneratório de 80% dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM, durante o mês de dezembro.

**4.3.2** Garantir a execução de 60% das ações de formação previstas no Plano de Formação do ISSM, IP-RAM para 2019 e extra Plano.

**4.3.3** Efetuar um estudo prévio para a informatização do processo de avaliação - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na administração regional autónoma da Madeira (SIADAP-RAM), com apresentação de proposta de relatório a 31 de dezembro.

**4.3.4** Garantir a implementação e entrada em produção da versão 2.0 da Intranet do ISSM, IP-RAM, referente aos conteúdos de 2018 e 2019, a 30 de agosto.

**4.3.5** Implementar o Livro de Elogios nos Serviços Centrais, Loja do Cidadão e Serviços Locais das Sedes de Concelho, com apresentação da proposta de instrução de trabalho a 28 de junho.

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 4.1	2	1
OS 4.2	0	0
OS 4.3	5	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>2</b>

**Unidade Orgânica Responsável** DAPI

**Colaborador Responsável** Graça Freire

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.1 - Melhorar o processo de informação e a qualidade de dados no sistema de informação estatística</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	4.1.1 Construir, operacionalizar e apresentar uma infraestrutura técnica de suporte à gestão dos processos familiares e de dinamização dos seus conteúdos, designada de gSAD, sistema de gestão de base de dados, no âmbito do quadro de intervenção técnica do serviço de ajuda domiciliária, com apresentação da infraestrutura técnica a 31 de dezembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Implementação de soluções tecnológicas transversais de gestão documental, gestão de conteúdos e gestão de processos, promovendo a desmaterialização administrativa.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à apresentação da infraestrutura técnica	
<b>Fontes de verificação</b>	Instrumentos de controlo interno, data de registo em SmartDocs de informação interna de apresentação da infraestrutura técnica, ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=31/dez	<b>Não Atinge</b>	>31/dez	<b>Supera</b>	<31/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>	
Levantamento de requisitos.	DAPI/UAI	GSI	1/Jan	31/dez	3	—	Aquisição de equipamentos informáticos para a UAI no ano de 2019.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise de requisitos.	DAPI/UAI	GSI	1/abr	15/jun	3	_____	Instalação de equipamentos com necessário <i>Upgrade</i> das licenças de utilização, designadamente no <i>MS office access</i> .
Planeamento de projeto.	DAPI/UAI	GSI	1/jan	28/jun	3	_____	Determinação dos recursos disponíveis; Concretização do <i>draft plan</i> através do <i>baseline project plan</i> ; Refinação do planeamento do projeto com base na realidade e respetiva monitorização ao progresso.
Apresentação da infraestrutura técnica.	DAPI/UAI	_____	2/jul	31/dez	3	_____	
Utilização em ambiente produção.	DAPI/UAI	GSI	Dezembro	Dezembro	10	_____	Disponibilidade de equipamento informático aos elementos, que colaboram no concelho do Funchal, da Unidade de Apoio ao Idoso.

**Unidade Orgânica Responsável** DOC

**Colaborador Responsável** Filipa Mendes Gomes + Alícia Silva

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.1 - Melhorar o processo de informação e a qualidade de dados no sistema de informação estatística</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>4.1.2</b> Elaborar o documento Carta Social 2018 - Rede de Equipamentos e Serviços Sociais no âmbito da Segurança Social na RAM, com o documento preparado para tipografia a 31 outubro.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Atualização do documento que caracteriza a rede de equipamentos e serviços sociais na RAM, com referência ao ano de 2018.	<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 de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) face ao planeado	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em SmartDocs de informação interna com apresentação do documento ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=31/out	<b>Não Atinge</b>	>31/out	<b>Supera</b>	<31/out

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
1. Elaboração da proposta ao CD (informação interna).	DOC	—	Dezembro 2018	Janeiro	2	—	
2. Constituição da Equipa de trabalho.	DOC	DPPS + DIPD	Dezembro 2018	Janeiro	5	—	Dependente da disponibilização das UO intervenientes: 1

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
							colaborador do DPPS e 1 colaborador do DIPD.
3. Atualização da listagem de IPSS / Equiparadas e estabelecimentos oficiais a incluir na Carta Social.	DOC	DPPS	Dezembro 2018	Fevereiro	2	_____	Dependente da disponibilização das UO intervenientes.
4. Atualização das valências / conceitos.	DOC	DPPS + DIPD	Março	Maio	5	_____	Dependente da disponibilização das UO intervenientes.
5. Rever as fichas de recolha de dados e elaborar novas.	DOC	DPPS + DAPI + DAS + DAFIJ + DIPD	Janeiro	Fevereiro	6	_____	Dependente dos contactos dos responsáveis pelas valências / respostas sociais.
6. Elaboração da proposta de ofício a enviar às instituições.	DOC	CD	Janeiro	Janeiro	3	_____	
7. Envio dos ofícios às instituições.	DOC	Instituições Particulares	Janeiro	Fevereiro	4	_____	
8. Envio das fichas às instituições e serviços e equipamentos do ISSM, IP-RAM (e-mail).	DOC	UO envolvidas	Janeiro	Junho	4	_____	
9. Receção das fichas e esclarecimento de dúvidas.	DOC	DPPS + DIPD	Março	Julho	3	_____	Dependente do envio da fichas por parte dos

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
							responsáveis pelas valências.
10. Análise e tratamento dos dados.	DOC	DPPS + DIPD	Março	Setembro	5	_____	Dependente da disponibilização de dados das UO do ISSM, IP-RAM e Instituições particulares intervenientes.
11. Preparação pelo <i>designer</i> , do documento e entrega do 1.º <i>draft</i> ao Conselho Diretivo.	DOC	DPPS + DIPD	Setembro	Outubro	5	_____	Depende da disponibilidade do <i>designer</i> do ISSM, IP-RAM.
12. Produção em tipografia.	DOC	_____	Outubro	Outubro	1	_____	Depende da disponibilidade orçamental / Depende da disponibilidade do <i>designer</i> do ISSM, IP-RAM.
13. Apresentação da Carta Social (em livro impresso ou ficheiro informático).	DOC	CD	Novembro	Novembro	1	_____	Dependente da empresa gráfica.

Unidade Orgânica Responsável **DGRH**

Colaborador Responsável **Helena Góis**

<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>	4.3.1 Continuar a execução do processo de descongelamento de carreiras dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM que reúnam as condições, com operacionalização do reposicionamento remuneratório de 80% dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM, durante o mês de dezembro.			
	<b>Descrição Sumária</b>	Continuação da Execução do artigo 18.º da Lei n.º 114/ 2017, de 29 de dezembro, designadamente a contagem dos pontos de cada trabalhador no âmbito do SIADAP-RAM a fim de ser diligenciado pelas respetivas alterações remuneratórias com efeitos a 01 de janeiro de 2018.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>	

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

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	75,4%
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-------

Critérios de Superação					
<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 das situações de acordo com a informação existente na base de dados do SIADAP-RAM e processos individuais.	DGRH/SP	—	Janeiro	Dezembro	6	—	Depende do envio pelos dirigentes dos vários serviços do ISSM, IP-RAM das fichas de avaliação preenchidas sem



Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
							erros e devidamente homologadas.
Notificação dos pontos aos trabalhadores.	DGRH/SP	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	
Elaboração de mapas com identificação dos encargos resultantes das alterações remuneratórias para efeitos de previsão de encargos pelo DGF.	DGRH/SP	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	
Criação de códigos e regras contabilísticas para efeitos de processamento das alterações em conformidade com orientações do DGF obtidas junto do IGFSS, IP.	DGRH/UAT GRH/SP/SV	DGF	Janeiro	Dezembro	4	_____	
Realização do processamento faseado previsto para 2019 nos termos do n.º 2 do Artigo 16.º da Lei OE 2019.	DGRH/UAT GRH/SV	_____	Maior	Dezembro	7	_____	

Unidade Orgânica Responsável **DGRH**

Colaborador Responsável **Alexandre Barracosa**

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>4.3.2</b> Garantir a execução de 60% das ações de formação previstas no Plano de Formação do ISSM, IP-RAM para 2019 e extra Plano.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Cumprimento das formações previstas no Plano de Formação, bem como as extra Plano que surjam ao longo do ano 2019.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% das ações do Plano de Formação e extra Plano realizadas no ano de 2019	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[[N.º total de ações realizadas (Plano e extra Plano) / N.º de ações previstas (Plano e extra Plano) pelas UO]*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Relatório das formações e balanço das atividades	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2018</b>	60%
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

<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	
Atividades de logística destinadas à realização da ação formativa.	DGRH/NF	Formadores	Janeiro	Dezembro	1	—	
Garantir que em cada ação estão disponíveis os recursos humanos, materiais,	DGRH/NF	GSI + DGF + DOC	Janeiro	Dezembro	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
tecnológicos, financeiros e outros necessários para a sua realização.							
Acompanhamento inicial e final de cada ação.	DGRH/NF	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	
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	1	_____	
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	DPCP	Janeiro	Dezembro	1	_____	
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	1	_____	

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 Góis**

<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>4.3.3</b> Efetuar um estudo prévio para a informatização do processo de avaliação - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na administração regional autónoma da Madeira (SIADAP-RAM), com apresentação de proposta de relatório a 31 de dezembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Análise de todo o ciclo e processo avaliativo no âmbito do ISSM, IP-RAM, com vista ao mesmo ser configurado por empresa especializada, de acordo com as normas legais e as práticas do Instituto de forma a se poder atingir a gestão global do ciclo avaliativo através de <i>software</i> concebido para o efeito.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à apresentação de proposta de relatório	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna com apresentação de proposta, ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=31 dez	<b>Não Atinge</b>	>31 dez	<b>Supera</b>	<31 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>	
Levantamento de todo o ciclo avaliativo de acordo com as normas legais.	DGRH/ UATGRH	—	Janeiro	Dezembro	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Identificação das dificuldades na aplicação do SIADAP-RAM no ISSM, IP-RAM, designadamente lacunas e insuficiências, com vista a precaver a introdução de avisos e notificações para os vários utilizadores.	DGRH/ UATGRH	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Identificação dos resultados / automatismos que são pretendidos com aplicação do SIADAP-RAM: introdução dos vários modelos de fichas, possibilidade automática de obter listagens com resultados por grupos, por departamento e globais, centralização e informatização de todos os processos, preenchimento das fichas de avaliação e de auto-avaliação de forma simplificada, cálculo dos resultados e avaliação automática na ficha de avaliação, organização do processo de avaliação assegurando o cumprimento dos prazos legais, entre outros.	DGRH/ UATGRH	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Elaboração e apresentação do relatório com os resultados do estudo prévio.	DGRH/ UATGRH	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DOC

**Colaborador Responsável** Eduardo Gouveia + Francisco Quintal

<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>	4.3.4 Garantir a implementação e entrada em produção da versão 2.0 da Intranet do ISSM, IP-RAM, referente aos conteúdos de 2018 e 2019, a 30 de agosto.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Gestão das atividades de suporte à entrada em produção da Intranet 2.0, no cumprimento do estabelecido em termos de arquitetura e boas práticas no ISSM, IP-RAM, referente aos conteúdos de 2018 e 2019, da ferramenta em <i>Sharepoint</i> licenciado ao II, IP.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até à divulgação da entrada em produção	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo do e-mail a informar a entrada em produção	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[29-30 ago]	<b>Não Atinge</b>	>30/ago	<b>Supera</b>	<29/ago

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração e apresentação do documento resumo do projeto.	DOC/NGD/SID	_____	Janeiro	Fevereiro	2	_____	
Edição e publicação de informação e documentação referente a 2018 / 2019 na Intranet.	DOC/NGD/SID	DGRH + GSI + DOC/UPC	Março	Agosto	2	_____	Dependente da acessibilidade da <i>Intranet</i> ministrada pelo II, IP.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Divulgação da entrada em produção via ISSMadeira-Global.	DOC/NGD/SID	_____	Agosto	30/ago	1	_____	



**Unidade Orgânica Responsável** DOC

**Colaborador Responsável** Lúcia Patrícia

<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>4.3.5 Implementar o Livro de Elogios nos Serviços Centrais, Loja do Cidadão e Serviços Locais das Sedes de Concelho, com apresentação da proposta de Instrução de Trabalho (IT) a 28 de junho.</b>	
	<b>Descrição Sumária</b>	Disponibilização do Livro de Elogios nos serviços do ISSM, IP-RAM, por forma a recolher os elogios dos clientes relativos à prestação de serviços da Segurança Social.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à apresentação da IT sobre o Livro de Elogios	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna da IT do Livro de Elogios, ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2018</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=28/jun	<b>Não Atinge</b>	>28/jun	<b>Supera</b>	<28/jun

<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>	
Identificação dos serviços a implementar o Livro de Elogios.	DOC/UPC	_____	Janeiro	Janeiro	2	_____	
Apresentação de proposta de aquisição do Livros de Elogios a disponibilizar nos serviços nos serviços do ISSM, IP-RAM.	DOC/UPC	DPCP	Fevereiro	Fevereiro	2	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição de instrução de trabalho relativa aos elogios.	DOC/UPC	_____	1/abr	28/jun	2	_____	
Implementação do Livro de Elogios nos serviços do ISSM, IP-RAM.	DOC/UPC	_____	Julho	Julho	2	_____	

## **7. Siglas**

## **A**

**AT** – Autoridade Tributária

## **C**

**CD** – Conselho Diretivo

**CISM** – Centro de Inclusão Social da Madeira

## **D**

**DAS** – Departamento de Ação Social

**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

**DPC** – Declarações de Períodos Contributivos

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

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

**DR** – Declaração de Remunerações

## **E**

**EAVVD** – Equipa de Apoio às Vítimas de Violência doméstica

**EBV** – Estabelecimento Bela Vista

**ECCER** – Equipa de Centros Comunitários e Equipa de Rua

**EE** – Entidade Externa

**EE** – Entidades Empregadoras

**EMAT** – Equipa Multidisciplinar de Assessoria aos Tribunais

## **G**

**GJ** – Gabinete Jurídico

**gSAD** – Sistema de Gestão de Base de Dados

**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

**ISS, IP** – Instituto de Segurança Social, IP

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

**IT** – Instrução de Trabalho

## **N**

**N.A** – Não Aplicável

**NF** – Núcleo de Formação

## **O**

**OE** – Objetivo Estratégico

**OE** – Orçamento de Estado

**OS** – Objetivo Subsidiário

## **P**

**PA** – Plano de Atividades

**PRFis** – Plano Regional para a Família e intervenção social

## **Q**

**QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização

## **R**

**RAM** – Região Autónoma da Madeira

**RH** – Recursos Humanos

## **S**

**SCES** – Setor de Cooperação e Empreendedorismo Social

**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

**SigaAPP** – Sistema de gestão de atendimento da segurança social

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

**SOP** - Setor de Organização e Planeamento

**SP** – Secção de Pessoal

**SPD** – Secção de Prestações de Desemprego

**SPE** – Secção de Processo Executivo

**SPIS** – Setor de Projetos de Intervenção Social

**SPM** – Secção de Prestações por Morte

**SV** – Secção de Vencimentos

## **U**

**UAD** – Unidade de Apoio à Deficiência

**UAI** – Unidade de Apoio ao Idoso

**UAIPSS** – Unidade de Apoio às IPSS e Projetos

**UAT** – Unidade de Assessoria Técnica

**UATGRH** – Unidade de Apoio Técnico à Gestão de Recursos Humanos

**UCP** – Unidade de Contratação Pública

**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

**UZF** – Unidade da Zona do Funchal

**UZP** – Unidade das Zonas Periférica

## **8. Anexo**



## Estrutura QUAR (2019)

### 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 Região Autónoma da Madeira (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 2018	Meta Ano 2019	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
<b>EFICÁCIA (30%)</b>							
1.2.3 Formalizar o compromisso entre as instituições que compõem o Consórcio Regional para a Intervenção Comunitária, através da assinatura da "Carta de Compromisso", durante a 1.ª semana de abril	<b>Ponderação -</b>	<b>20%</b>					
	<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	[01-05 abril]			
	Peso	100%					
1.3.1 Coordenar e assegurar a elaboração do Plano Regional para a Família e Intervenção Social (PRFis) 2019-2023 com apresentação de proposta a 12 de maio	<b>Ponderação -</b>	<b>20%</b>					
	<b>Ind 2</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	12 mai			
	Peso	100%					
2.2.2 Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 280 inspeções	<b>Ponderação -</b>	<b>20%</b>					
	<b>Ind 3</b>	N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	265	[270-280]			
	Peso	100%					
4.1.2 Elaborar o documento Carta Social 2018 - Rede de Equipamentos e Serviços Sociais no âmbito da Segurança Social na RAM, com o documento preparado para tipografia a 31 outubro	<b>Ponderação -</b>	<b>20%</b>					
	<b>Ind 4</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	31 out			
	Peso	100%					

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2018	Meta Ano 2019	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
4.3.1 Continuar a execução do processo de descongelamento de carreiras dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM que reúnam as condições, com operacionalização do reposicionamento remuneratório de 80% dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM, durante o mês de dezembro	<b>Ponderação -</b>	<b>20%</b>					
	<b>Ind 5</b>	% de trabalhadores com alterações de posicionamento remuneratório no prazo estipulado	75,4%	80%			
	Peso	100%					
<b>EFICIÊNCIA (35%)</b>							
1.1.3 Garantir a elaboração de um plano de intervenção social a 40% das famílias em situação de vulnerabilidade social, no prazo de 10 dias a contar da data do 1.º atendimento, desde que o processo se encontre devidamente instruído	<b>Ponderação -</b>	<b>35%</b>					
	<b>Ind 6</b>	% de processos familiares ativos com plano de intervenção social, no prazo estipulado	N.A.	40% no prazo			
	Peso	100%					
1.2.1 Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2018, com proposta de decisão sobre 60 contas.	<b>Ponderação -</b>	<b>35%</b>					
	<b>Ind 7</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	N.A.	[50-60]			
	Peso	100%					
1.4.1 Adotar procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do Subsídio de Desemprego não ultrapasse 11 dias	<b>Ponderação -</b>	<b>30%</b>					
	<b>Ind 8</b>	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	8,25%	11 dias			
	Peso	100%					
<b>QUALIDADE (35%)</b>							
1.1.4 Garantir a transferência das 4 estruturas de apoio social à pessoa com deficiência: Lar Residencial, Centro de Apoio à Deficiência Profunda (CADP), Centro de Atividade Ocupacionais (CAO) de São Pedro e CAO de Santo António para o Centro de Inclusão Social da Madeira (CISM) a 29 de abril	<b>Ponderação -</b>	<b>35%</b>					
	<b>Ind 9</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	29 abr			
	Peso	100%					
2.5.2 Tratar 95% das reclamações de Entidades Empregadores (EE), entradas até 29 de novembro de 2019, com resposta até 13 de dezembro	<b>Ponderação -</b>	<b>35%</b>					
	<b>Ind 10</b>	% de reclamações analisadas com data de entrada a 29 de novembro de 2019	N.A.	[90%-95%]			
	Peso	100%					

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2018		Meta Ano 2019	Realização					Desvios
				Resultado	Classificação (% de concretização)				
					Superou	Atingiu	Não atingiu		
3.2.1 Implementar o sistema de gestão de atendimento da segurança social para o cidadão (sigAPP) para Smartphone e Tablet, que permite tirar senhas digitais, evitando assim a deslocação antecipada ao serviço de atendimento, durante o mês de outubro	Ponderação - 30%								
	Ind 11	Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	Outubro					
		Peso							

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

## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2019)	Pontos Planeados	N.º de RH Final	Dias ausências em 2019	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2019)	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	3	663	13260					
Dirigentes - Direção Intermédia	16	34	7514	120224					
Técnico Superior	12	183	40443	485316					
Coordenador Técnico	9	30	6630	59670					
Assistente Técnico	8	352	77792	622336					
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0					
Encarregado Operacional	6	20	4420	26520					
Assistente Operacional	5	768	169728	848640					
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>1390</b>	<b>307190</b>	<b>23346440</b>					

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	63.333.262,00 €		
Plano de Investimentos	1.177.000,00 €		

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

<b>Listagem das fontes de verificação</b>		
<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	Data de assinatura da "Carta de Compromisso"
<b>Ind 2</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em Smartdocs de informação interna da proposta de Plano
<b>Ind 3</b>	N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	Mapa interno "Estatística 2019"
<b>Ind 4</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em SmartDocs de informação interna com apresentação do documento ou data de registo do e-mail
<b>Ind 5</b>	% de trabalhadores com alterações de posicionamento remuneratório no prazo estipulado	Processamento
<b>Ind 6</b>	% de processos familiares ativos com plano de intervenção social, no prazo estipulado	Processos familiares
<b>Ind 7</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD
<b>Ind 8</b>	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	Estatísticas do SESS
<b>Ind 9</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em Smartdocs de informação interna da entrada em funcionamento do CISM, ou data de registo do e-mail; Memorando final
<b>Ind 10</b>	% de reclamações analisadas com data de entrada a 29 de novembro de 2019	Grelha estatística, processos
<b>Ind 11</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	Dossier do Projeto, ficheiros, data de registo em SmartDocs de informação interna do projeto ou data de registo do e-mail



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



SEGURANÇA SOCIAL