

Plano de Atividades 2013

Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

ÍNDICE

Nota Introdutória.....	2
Fluxograma.....	3
Organograma.....	4
Posicionamento Estratégico.....	5
Objetivos Estratégicos e Objetivos Subsidiários 2013.....	6
Programação por Objetivos Estratégicos.....	7
ANEXOS.....	62

NOTA INTRODUTÓRIA

O documento que se apresenta constitui o Plano de Atividades do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) para 2013, aprovado pelo Conselho Diretivo do ISSM, IP-RAM e elaborado nos termos do D.L. Nº 183/96 de 27 de Setembro.

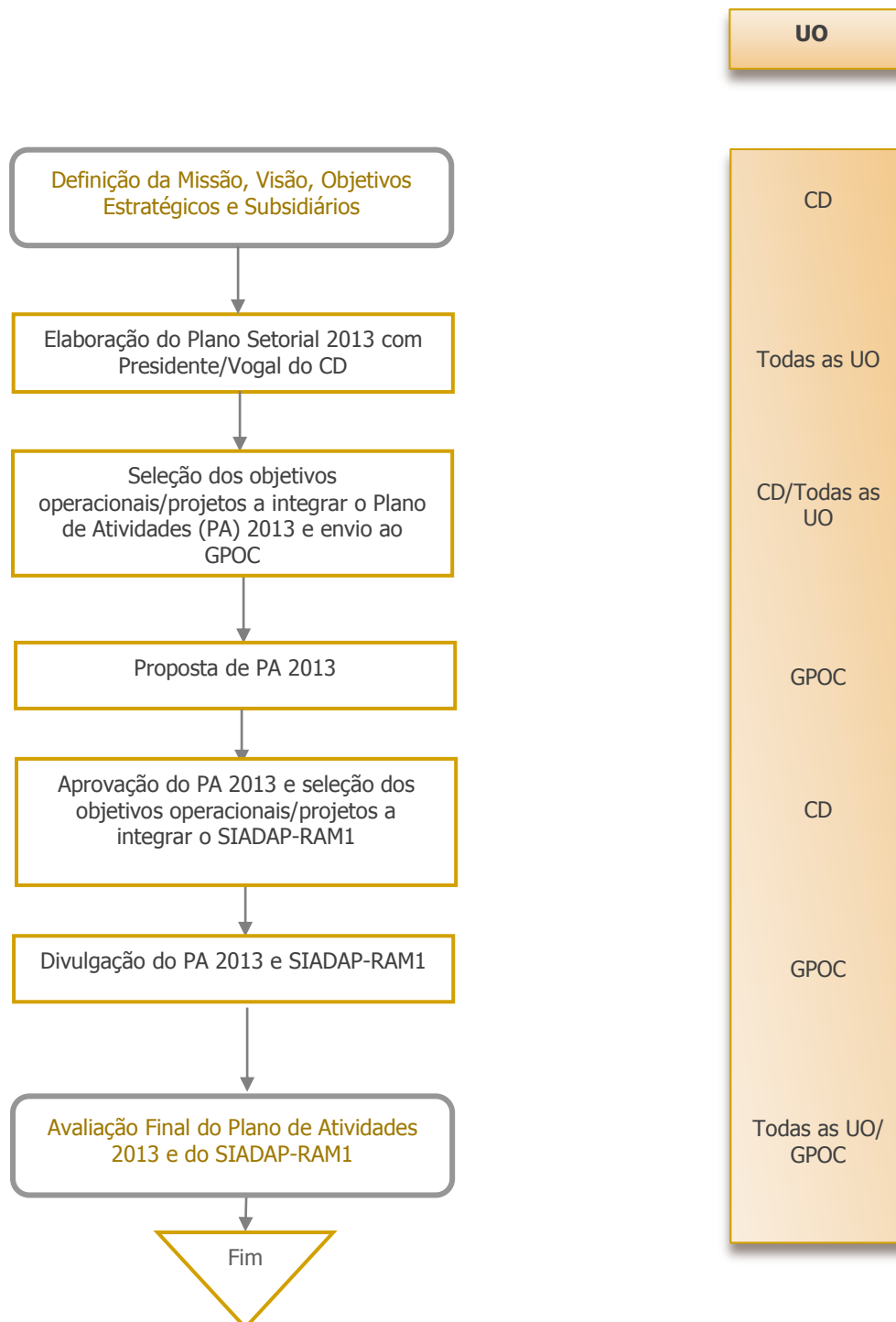
Este Plano é um importante instrumento de planeamento e definição das orientações estratégicas, em harmonia para com a missão, visão e valores do ISSM, IP-RAM.

De acordo com o Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira - (SIADAP-RAM), o Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, centrará a sua atuação para o quadriénio 2012/2015 em torno de cinco objetivos estratégicos:

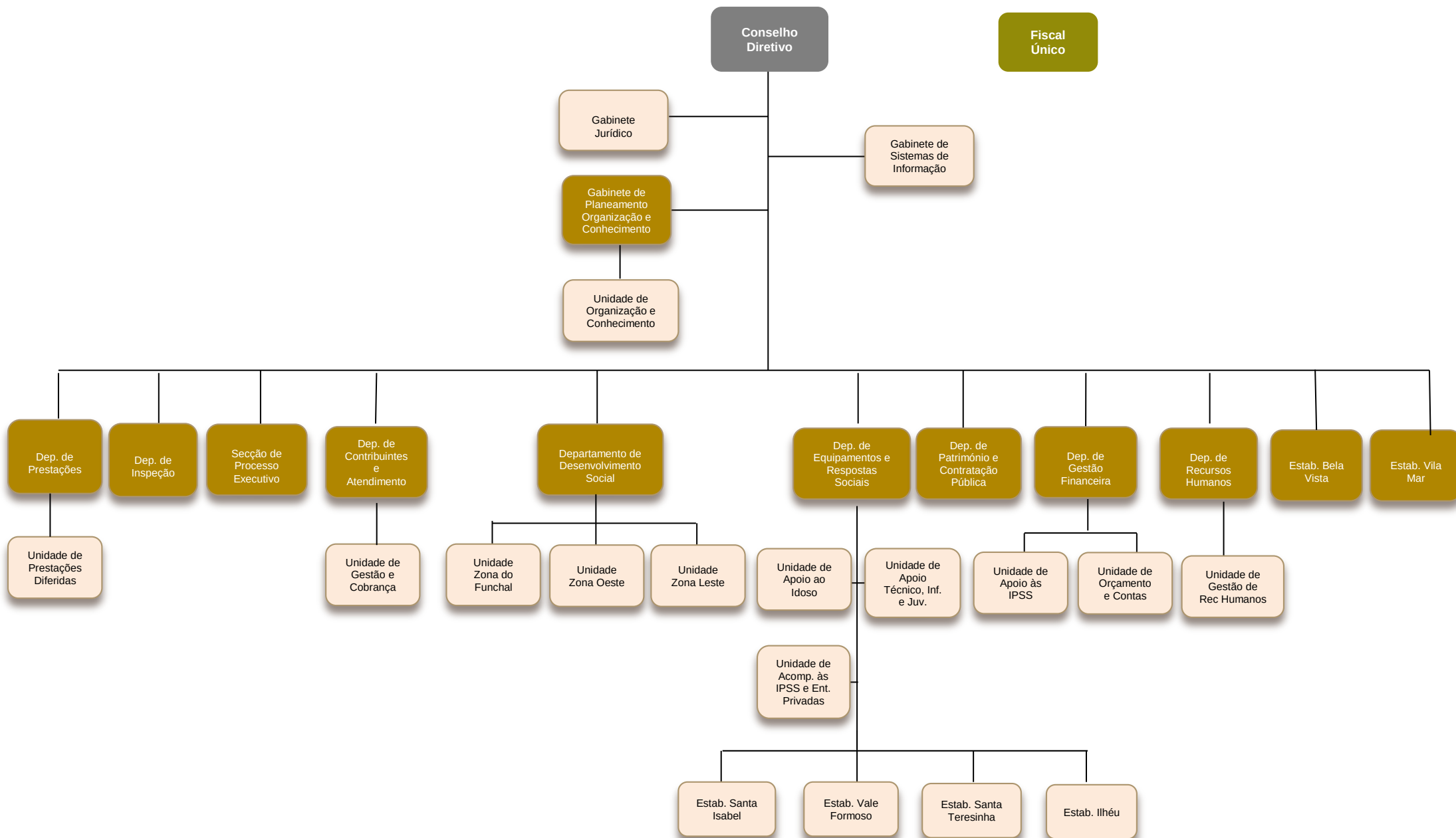
- OE1** – Assegurar a proteção social;
- OE2** – Melhorar o desempenho na atribuição das prestações;
- OE3** – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão;
- OE4** – Aumentar o grau do cumprimento contributivo;
- OE5** – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços.

A partir desta linha estratégica foram fixados **15** objetivos subsidiários para o ano de 2013, resultando em **35** objetivos operacionais/projetos com meta, a serem desenvolvidos pelos diversos serviços, os quais embora não abrangendo toda a dimensão da atividade deste Instituto, são considerados os mais relevantes para o ano em curso e, por isso, inscritos no Plano de Atividades do ISSM, IP-RAM.

FLUXOGRAMA



ORGANOGRAMA



POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

Missão

O ISSM, 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 RAM.

Visão

O ISSM, IP-RAM ambiciona ser uma instituição moderna, inovadora, com a adoção das melhores práticas de gestão pública.

Valores

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

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

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

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

Eficiência - Utilização de forma racional dos meios através dos quais 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

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SUBSIDIÁRIOS 2013

OE1 – Assegurar a proteção social

- OS 1.1** – Salvar o apoio prestado às famílias
- OS 1.2** – Controlar os níveis de qualidade refletidos nos acordos de cooperação com as IPSS
- OS 1.3** – Manter a qualidade do apoio prestado às crianças e jovens
- OS 1.4** – Reforçar a resposta aos idosos

OE2 – Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

- OS 2.1** – Manter o tempo de processamento das prestações mediatas e imediatas
- OS 2.2** – Consolidar a proximidade do relacionamento inter institucional

OE3 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

- OS 3.1** – Promover ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente
- OS 3.2** – Reforçar o sistema de controlo interno
- OS 3.3** – Promover um maior conhecimento da segurança social

OE4 – Aumentar o grau de cumprimento contributivo

- OS 4.1** – Prevenir e reduzir o incumprimento
- OS 4.2** – Atuar sobre os contribuintes devedores

OE5 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

- OS 5.1** – Qualificar os recursos humanos
- OS 5.2** – Consolidar o grau de celeridade e transparência em matéria de informação contabilística
- OS 5.3** – Regulamentar a estrutura interna do ISSM, IP-RAM
- OS 5.4** – Melhorar a eficiência dos serviços

Programação por Objetivos Estratégicos

OE 1: Assegurar a proteção social

OS 1.1 Salvar o apoio prestado às famílias

1.1.1 Cooperar ativamente na otimização do Programa de Emergência Alimentar (PEA) garantindo o acompanhamento técnico a 90% das instituições parceiras

1.1.2 Caracterizar a captação média real dos cidadãos desempregados que solicitam apoio ao DDS no âmbito dos Programas Alimentares (PEA e PCAAC), com apresentação dos resultados a 20 de dezembro

1.1.3 Dinamizar o Programa de Competências Parentais através da realização de ações de formação a 40% de Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens

1.1.4 Construir um plano de divulgação da resposta social - Famílias de Acolhimento de Idosos e Adultos Deficientes (FAIAD) com apresentação de proposta a 20 de dezembro

OS 1.2 Controlar os níveis de qualidade refletidos nos acordos de cooperação com as IPSS

1.2.1 Cumprir a função de visto às contas das IPSS, referente aos anos de 2008 a 2012 ou anteriores se aplicável, com decisão do processo de visto a 60 dias

1.2.2 Cumprir a função de controlo financeiro dos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período entre 2008 e 2012 ou anteriores se aplicável, com deliberação de 40 dias anuais

1.2.3 Cumprir com a função de visto aos orçamentos das IPSS com decisão de visto sobre 50 orçamentos

1.2.4 Alterar o Regulamento que estabelece as normas de cooperação entre o ISSM, IP-RAM e as instituições particulares de solidariedade social e outras instituições de apoio social sem fins lucrativos, com apresentação de proposta durante a 2ª quinzena de agosto

OS 1.3 Manter a qualidade do apoio prestado às crianças e jovens

1.3.1 Elaborar levantamento das situações de jovens (com referência a 1 de novembro de 2012) com permanência nos lares de infância e juventude, além da maioridade, com entrega durante a 2ª quinzena de novembro

OS 1.4 Reforçar a resposta aos idosos

1.4.1 Proceder à reestruturação do piso -4, transformando-o num ambiente adequado a acolher idosos com demência, no decorrer do último trimestre

1.4.2 Adquirir o mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Santana dentro dos prazos estipulados

1.4.3 Prestar apoio técnico à Causa Social, IPSS, com vista à promoção do procedimento aquisitivo do mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos do Porto da Cruz, de forma a que os respetivos bens estejam entregues e montados dentro dos prazos estipulados

Unidade Orgânica Responsável	DDS
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Eduardo Gouveia
--------------------------------	-----------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social		
	Subsidiário	1.1 Salvar o apoio prestado às famílias		
	Operacional/Projeto com meta	1.1.1 Cooperar ativamente na otimização do Programa de Emergência Alimentar (PEA) garantindo o acompanhamento técnico a 90% das instituições parceiras		
	Descrição Sumária	Pretende-se promover, em cooperação, a valorização das competências de todas as partes envolvidas no desenvolvimento do PEA	SIADAP-RAM1	X

Indicador	% de instituições parceiras do PEA com acompanhamento técnico	Unidade de Medida
		%
Fórmula	$\left(\frac{\text{N.º de instituições parceiras do PEA com acompanhamento técnico}}{\text{N.º total de instituições parceiras do PEA}} \right) \times 100$	
Fontes de verificação	Relatórios de Execução Mensal com origem nas instituições	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[85%-90%]	Não Atinge	<85%	Supera	>90%

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Tratamento e monitorização de dados e informação com origem nas entidades parceiras	DDS	—	Abril	Dezembro	2	—	
Acompanhamento técnico às IPSS's parceiras na execução do PEA	DDS	—	Abril	Dezembro	2	—	
Elaborar relatório síntese sobre a execução do PEA em 2013	DDS	—	Abril	Dezembro	2	—	

Unidade Orgânica Responsável	DDS
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Carlos Andrade
--------------------------------	----------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social				
	Subsidiário	1.1 Salvar o apoio prestado às famílias				
	Operacional/Projeto com meta	1.1.2 Caracterizar a captação média real dos cidadãos desempregados que solicitam apoio ao DDS no âmbito dos Programas Alimentares PEA e PCAAC, com apresentação dos resultados a 20 de dezembro				
	Descrição Sumária	Pretende-se aferir e caracterizar a real captação financeira, dos cidadãos desempregados que solicitam apoios nos Programas Alimentares - PEA e PCAAC - na RAM			SIADAP-RAM1	X

Indicador	Grau de cumprimento do calendário fixado	Unidade de Medida
		Data
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à apresentação dos resultados	
Fontes de verificação	Bases de dados dos Programas PEA e PCAAC; Processos Familiares e IDQ e Smartdocs	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[18-20 dez.]	Não Atinge	>20 dez.	Supera	<18 dez.

Atividades	UO Responsável	UO Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Recolha de dados	DDS	—	Março	Novembro	34	—	
Tratamento dos dados	DDS	—	Novembro	Dezembro	3	—	
Apresentação dos resultados	DDS	—	18 Dezembro	20 Dezembro	4	—	

Unidade Orgânica Responsável	DDS
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Cláudia Andrade
--------------------------------	-----------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social	
	Subsidiário	1.1 Salvar o apoio prestado às famílias	
	Operacional/Projeto com meta	1.1.3 Dinamizar o Programa de Competências Parentais através da realização de ações de formação a 40% de Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens	
	Descrição Sumária	Pretende-se promover a formação das equipas técnicas das Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens, nos manuais de formação dos 3 escalões etários do Programa de Competências Parentais para Instituições de Acolhimento, no sentido de promover a reunificação familiar	SIADAP-RAM1

Indicador	% de instituições de acolhimento abrangidas pelas ações de formação	Unidade de Medida
		%
Fórmula	$\left(\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de instituições de acolhimento de crianças e jovens abrangidas pelas ações de formação}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de instituições de acolhimento de crianças e jovens}} \right) * 100$	
Fontes de verificação	Manuais de formação e certificados de formação por formando/Instituição	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Crítérios de Superação					
Atinge	=40%	Não Atinge	<40%.	Supera	>40%

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição das Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens que participam nas ações de formação	DDS	DERS/UAIPSSSEP/Equipa de Apoio às IPSS	Fevereiro	Março	4	—	
Definição em conjunto com as instituições, de quais os escalões etários para os quais é necessário dar formação	DDS	DERS/UAIPSSSEP/Equipa de Apoio às IPSS	Abril	Maio	4	—	Dependente da representação das instituições de acolhimento
Preparação das ações de formação	DDS	DERS/UAIPSSSEP/Equipa de Apoio às IPSS	Maio	Julho	4	—	
Formação dos técnicos das equipas	DDS	DERS/UAIPSSSEP/Equipa de Apoio às IPSS	Outubro	Novembro	4	—	

Unidade Orgânica Responsável	DERS
-------------------------------------	------

Colaborador Responsável	Maria Carlos Figueiredo
--------------------------------	-------------------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social				
	Subsidiário	1.1 Salvar o apoio prestado às famílias				
	Operacional/Projeto com meta	1.1.4 Construir um plano de divulgação da resposta social - Famílias de Acolhimento de Idosos e Adultos Deficientes (FAIAD) com apresentação de proposta a 20 de dezembro				
	Descrição Sumária	Pretende-se formular uma estratégia de divulgação e de incentivo à adesão a titulares de FAIAD			SIADAP-RAM1	X

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

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[18-20 dez.]	Não Atinge	>20 dez.	Supera	<18 dez.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Pesquisa e levantamento de informação sobre o assunto	DERS/UAI	—	Julho	Julho	1	—	
Elaboração do plano de divulgação da resposta social - FAIAD	DERS/UAI	GPOC	Setembro	16 Dezembro	2	—	
Apresentação de proposta de plano para análise superior	DERS/UAI	GPOC	17 Dezembro	20 Dezembro	1	—	

Unidade Orgânica Responsável	DGF
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Emanuel Freitas
--------------------------------	-----------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social			
	Subsidiário	1.2 Controlar os níveis de qualidade refletidos nos acordos de cooperação com as IPSS			
	Operacional/Projeto com meta	1.2.1 Cumprir a função de visto às contas das IPSS, referente aos anos de 2008 a 2012 ou anteriores se aplicável, com decisão do processo de visto a 60 contas			
	Descrição Sumária	Pretende-se analisar e tomar decisão de visar ou não as contas que são apresentadas pelas IPSS, por referência a cada ano económico			SIADAP-RAM1

Indicador	N.º de contas com decisão do processo de visto comunicada às IPSS	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	N.º de contas com decisão do processo de visto comunicada às IPSS	
Fontes de verificação	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de visto e ofícios com comunicação do visto às IPSS.	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	67
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	----

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

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise pelo DGF/UAIPSS e visto do CD de contas com processos já entregues ao ISSM, IP-RAM, relativamente a contas anteriores ao ano de 2012 (Universo:78 contas)	DGF/UAIPSS	CD	Janeiro	Dezembro	3	—	
Análise pelo DGF/UAIPSS e visto do CD das contas com referência ao ano de 2012 com processos cujo prazo para entrega ao ISSM, IP-RAM ainda decorre (Universo: 78 contas)	DGF/UAIPSS	CD	Maio	Dezembro	3	—	A alteração de plano de contas traduz um processo substancialmente mais complexo que no ano anterior onde apenas algumas IPSS tinham adotado o referido plano.

Unidade Orgânica Responsável	DGF
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Emanuel Freitas
--------------------------------	-----------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social	
	Subsidiário	1.2 Controlar os níveis de qualidade refletidos nos acordos de cooperação com as IPSS	
	Operacional/Projeto com meta	1.2.2 Cumprir a função de controlo financeiro dos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período entre 2008 e 2012 ou anteriores se aplicável, com deliberação de 40 saldos anuais	
	Descrição Sumária	Pretende-se avaliar e deliberar, a partir das contas anuais apresentadas, se os apoios do ISSM, IP-RAM a IPSS e equiparadas foram devidamente aplicados nos termos dos acordos celebrados e se há ou não valores a restituir a este Instituto pelas mesmas instituições	SIADAP-RAM1

Indicador	N.º de contas anuais de IPSS com processos de saldos deliberados	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	N.º de contas anuais de IPSS com processos de saldos deliberados	
Fontes de verificação	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de deliberação de saldos e deliberação do CD ou decisão da Sra Presidente do CD sobre cada saldo.	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	43
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	----

Critérios de Superação					
Atinge	[30-40]	Não Atinge	<30	Supera	>40

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise pelo DGF/UAIPSS de processos de saldos pendentes de 2008 a 2011, com documentação já apresentada pelas IPSS (Universo: 66 saldos)	DGF/UAIPSS	CD	Janeiro	Dezembro	3	—	
Análise pela DGF/UAIPSS de processos de saldos com referência ao ano de 2012, com documentação ainda por apresentar pelas IPSS (universo de 59 processos)	DGF/UAIPSS	CD	Maio	Dezembro	3	—	A alteração do plano de contas, é um processo substancialmente mais complexo que no ano anterior onde apenas algumas IPSS tinham adotado o referido plano.

Unidade Orgânica Responsável	DGF
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Emanuel Freitas
--------------------------------	-----------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social		
	Subsidiário	1.2 Controlar os níveis de qualidade refletidos nos acordos de cooperação com as IPSS		
	Operacional/Projeto com meta	1.2.3 Cumprir com a função de visto aos orçamentos das IPSS com decisão de visto sobre 50 orçamentos		
	Descrição Sumária	Pretende-se analisar e tomar decisão de visar ou não os orçamentos que devem ser apresentados pelas IPSS, por referência a cada ano económico	SIADAP-RAM1	X

Indicador	N.º de orçamentos com decisão de processo de visto comunicada até 31/05/2013, com referência ao orçamento 2013	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	N.º de orçamentos com decisão de processo de visto comunicada até 31/05/2013, com referência ao orçamento 2013	
Fontes de verificação	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de visto e ofícios com comunicação da decisão do visto	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	59
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	----

CrITÉRIOS de Superação					
Atinge	[40-50]	Não Atinge	<40	Supera	>50

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Insistência para a entrega dos orçamentos 2013 para as instituições incumpridoras	DGF/UAIPSS	CD	Janeiro	Janeiro	1	—	
Análise pelo DGF/UAIPSS e visto do CD aos orçamentos de 2013 (Universo: 74 orçamentos)	DGF/UAIPSS	CD	Fevereiro	Maio	3	—	Este é um processo mais moroso face ao ano de 2012, atendendo a que a documentação solicitada para análise é substancialmente mais complexa e em termos de quantidade, igualmente superior.

Unidade Orgânica Responsável	GJ
-------------------------------------	----

Colaborador Responsável	Cristina Gomes
--------------------------------	----------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social		
	Subsidiário	1.2 Controlar os níveis de qualidade refletidos nos acordos de cooperação com as IPSS		
	Operacional/Projeto com meta	1.2.4 Alterar o Regulamento que estabelece as normas de cooperação entre o ISSM, IP-RAM e as instituições particulares de solidariedade social e outras instituições de apoio social sem fins lucrativos, com apresentação de proposta durante a 2ª quinzena de agosto		
	Descrição Sumária	Pretende-se atualizar e fixar em regulamento novas formas de cooperação entre o ISSM, IP-RAM e as instituições particulares de solidariedade social e outras instituições de apoio social sem fins lucrativos	SIADAP-RAM1	X

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega da proposta	
Fontes de verificação	Smartdocs	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[16-30 ago.]	Não Atinge	>30 ago.	Supera	<16 ago.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento das matérias que necessitam alteração	GJ	DGF/UAIPSS+ DERS/UAIPSSEP	Maio	Agosto	2	—	
Elaboração de alterações e envio CD	GJ	DGF/UAIPSS+ DERS/UAIPSSEP	Maio	Agosto	2	—	

Unidade Orgânica Responsável	DERS
-------------------------------------	------

Colaborador Responsável	Carolina Pinho
--------------------------------	----------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social			
	Subsidiário	1.3 Manter a qualidade do apoio prestado às crianças e jovens			
	Operacional/Projeto com meta	1.3.1 Elaborar levantamento das situações de jovens (com referência a 1 de novembro de 2012) com permanência nos lares de infância e juventude, além da maioridade, com entrega durante a 2ª quinzena de novembro			
	Descrição Sumária	Pretende-se efetuar levantamento das situações de jovens, com base no relatório da Caracterização Anual da Situação de Acolhimento (CASA) referente ao ano de 2012, prevendo-se a sua continuidade, em 2014, com a elaboração de um plano de intervenção para concretização dos projetos de vida.			SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega do levantamento	
Fontes de verificação	Informação interna, e-mail	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[15-29 nov.]	Não Atinge	>29 nov.	Supera	<15 nov.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise das fichas do Perfil A (criança/jovem acolhido) e ficheiro com as situações de jovens com mais de 21 anos em situação de acolhimento	DERS/UAIPSSSEP/EAIPSS	—	23 Setembro	27 Setembro	3	—	
Elaboração do levantamento das situações	DERS/UAIPSSSEP/EAIPSS	—	Outubro	14 Novembro	3	—	
Entrega do levantamento	DERS/UAIPSSSEP/EAIPSS	—	15 Novembro	29 Novembro	3	—	

Unidade Orgânica Responsável	EBV
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Isabel Duarte
--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social	
	Subsidiário	1.4 Reforçar a resposta aos idosos	
	Operacional/Projeto com meta	1.4.1 Proceder à reestruturação do piso -4, transformando-o num ambiente adequado a acolher idosos com demência, no decorrer do último trimestre	
	Descrição Sumária	Pretende-se melhorar a resposta e a qualidade de vida dos idosos com demência através da reestruturação do espaço físico e utilização de equipamentos adequados e materiais que estimulem a capacidade cognitiva e sensorial dos idosos com demência, proporcionando-lhes momentos de relaxamento, estimulação e bem-estar. Visa também dotar os prestadores de cuidados formais das competências para intervir com esta população, através do desenvolvimento de ações de sensibilização específicas	SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à reestruturação do piso -4	
Fontes de verificação	Smartdocs	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[out-dez]	Não Atinge	>dez.	Supera	<out.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Pesquisa bibliográfica relativa a formas de tornar o espaço físico acolhedor para pessoas com demência	EBV	—	1 Março	31 Maio	2	—	
Elaboração de proposta de reestruturação do piso -4 e atividades a desenvolver	EBV	—	3 Junho	30 Agosto	2	—	
Reestruturação do piso -4	EBV	—	1 Outubro	30 Dezembro	—	—	

Unidade Orgânica Responsável	DPCP
-------------------------------------	------

Colaborador Responsável	António Manuel Fernandes
--------------------------------	--------------------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social		
	Subsidiário	1.4 Reforçar a resposta aos idosos		
	Operacional/Projeto com meta	1.4.2 Adquirir o mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Santana dentro dos prazos estipulados		
	Descrição Sumária	Pretende-se dotar o novo Lar de Idosos de Santana de todo o equipamento necessário ao seu funcionamento	SIADAP-RAM1	X

Indicador	% de atividades executadas no prazo estipulado	Unidade de Medida
		%
Fórmula	$(N^{\circ} \text{ total de atividades executadas no prazo estipulado} / N^{\circ} \text{ total de atividades planeadas}) * 100$	
Fontes de verificação	Data de outorga do contrato e de conclusão de todas as tarefas relativas à entrega e montagem dos bens	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[60%-80% no prazo estipulado]	Não Atinge	<60% no prazo estipulado	Supera	>80% no prazo estipulado

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento das especificações e quantidades dos bens necessários a adquirir e necessários ao funcionamento do novo estabelecimento.	DPCP	DERS	1 Fevereiro	31 Março	4	—	
Elaboração do caderno de encargos e demais peças escritas necessárias ao lançamento do procedimento pré contratual para a aquisição do mobiliário e demais bens	DPCP/SPCP	—	1 Abril	30 Abril	2	—	
Lançamento e acompanhamento do procedimento	DPCP/SPCP	—	2 Maio	15 Julho	5	—	

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Adjudicação e outorga do contrato	DPCP/SPCP	—	16 Julho	31 Julho	4	—	
Entrega e montagem dos bens	DPCP/SPCP/SIE	—	1 Setembro	20 Setembro	2	—	

Unidade Orgânica Responsável	DPCP
-------------------------------------	------

Colaborador Responsável	António Manuel Fernandes
--------------------------------	--------------------------

Objetivos	Estratégico	1. Assegurar a proteção social		
	Subsidiário	1.4 Reforçar a resposta aos idosos		
	Operacional/Projeto com meta	1.4.3 Prestar apoio técnico à Causa Social, IPSS, com vista à promoção do procedimento aquisitivo do mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos do Porto da Cruz, de forma a que os respetivos bens estejam entregues e montados dentro dos prazos estipulados		
	Descrição Sumária	Pretende-se dotar o novo Lar de Idosos do Porto da Cruz de todo o equipamento necessário ao seu funcionamento, permitindo a entrada em funcionamento	SIADAP-RAM1	X

Indicador	% de atividades executadas no prazo estipulado	Unidade de Medida
		%
Fórmula	(Nº total de atividades executadas no prazo estipulado/N.º total de atividades planeadas) * 100	
Fontes de verificação	Data de outorga do contrato e de conclusão de todas as tarefas relativas à entrega e montagem dos bens.	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[60%-80% no prazo estipulado]	Não Atinge	<60% no prazo estipulado	Supera	>80% no prazo estipulado

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento das especificações e quantidades dos bens necessários a adquirir e necessários ao funcionamento das valências de Lar e de Centro de Dia do novo estabelecimento	DPCP	DERS	2 Maio	30 Abril	4	—	
Elaboração do caderno de encargos e demais elementos necessários ao lançamento do procedimento pré contratual para a aquisição do mobiliário e demais bens	DPCP/SPCP	DERS	2 Maio	15 Junho	2	—	
Lançamento e acompanhamento do procedimento	DPCP/SPCP	Causa Social	2 Julho	20 Julho	4	—	Dependente da data de conclusão das obras e formalização da entrega do imóvel ao ISSM, IP-RAM por parte da Direção Regional de Edifícios Públicos

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Adjudicação e outorga do contrato	DPCP/SPCP	Causa Social	2 Julho	31 Julho	4	—	
Entrega e montagem dos bens	DPCP/SPCP/SIE	Causa Social	1 Setembro	20 Setembro	2	—	

OE 2: Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

OS 2.1 Manter o tempo de processamento das prestações mediatas e imediatas

2.1.1 Manter o tempo médio de 12 dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego

2.1.2 Reduzir em 80 % o número de processos pendentes de Pensão Social de Velhice

2.1.3 Proceder ao levantamento e elaboração dos respetivos mapas, na 1ª quinzena de junho, dos processos pendentes de pensão de invalidez e velhice, regime geral, na Secção de Pensões I, entrados até 31 de dezembro de 2012 e respetivo motivo

OS 2.2 Consolidar a proximidade do relacionamento inter institucional

2.2.1 Celebrar, durante o mês de novembro, adenda ou novo acordo com a Associação Portuguesa de Bancos, para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM, IP-RAM, inerentes à relação contributiva e prestacional, diretamente na banca e por referência bancária

Unidade Orgânica Responsável	DP
-------------------------------------	----

Colaborador Responsável	Ana Pita
--------------------------------	----------

Objetivos	Estratégico	2. Melhorar o desempenho na atribuição das prestações			
	Subsidiário	2.1 Manter o tempo de processamento das prestações mediatas e imediatas			
	Operacional/Projeto com meta	2.1.1 Manter o tempo médio de 12 dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego			
	Descrição Sumária	Pretende-se maior celeridade na atribuição da prestação			SIADAP-RAM1

Indicador	Tempo médio entre a data de decisão e a data do 1º lançamento	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	N.º médio de dias que decorrem desde a data de decisão até ao 1º lançamento	
Fontes de verificação	Estatísticas do SESS	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	12 dias
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	---------

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

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise do processo no que diz respeito aos documentos de entrega obrigatória	DP/SPI/SD	—	Janeiro	Dezembro	5	—	
Registo da entrada do requerimento na Aplicação Desemprego	DP/SPI/SD	—	Janeiro	Dezembro	5	—	

Unidade Orgânica Responsável	DP
-------------------------------------	----

Colaborador Responsável	Rubina Macedo
--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	2. Melhorar o desempenho na atribuição das prestações				
	Subsidiário	2.1 Manter o tempo de processamento das prestações mediatas e imediatas				
	Operacional/Projeto com meta	2.1.2 Reduzir em 80 % o número de processos pendentes de Pensão Social de Velhice				
	Descrição Sumária	Pretende-se maior celeridade na atribuição da prestação				SIADAP-RAM1 X

Indicador	% de redução de processos pendentes de pensão social de velhice	Unidade de Medida
		%
Fórmula	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de processos pendentes em 2013} - \text{N}^\circ \text{ de processos pendentes em 2012} * 100)}{\text{N}^\circ \text{ processos pendentes em 2012}}$	
Fontes de verificação	Mapa dos processos pendentes	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

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

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise aos processos pendentes e o motivo pelo qual os mesmos se encontram pendentes	DP/UPD/ Pensões I	—	1 Abril	31 Maio	3	—	
Solicitação ao Departamento de Inspeção da informação em falta para conclusão dos processos	DP/UPD/ Pensões I	DI	1 Junho	30 Setembro	1	—	Dependente da entrega atempada pelo DI
Elaboração dos processos: análise aos processos de acordo com as normas e procedimentos legais	DP/UPD/ Pensões I	—	1 Outubro	31 Outubro	2	—	
Inclusão dos processos na Base de Cálculo de Pensões	DP/UPD/ Pensões I	—	1 Novembro	30 Novembro	7	—	

Unidade Orgânica Responsável	DP
-------------------------------------	----

Colaborador Responsável	Rubina Macedo
--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	2. Melhorar o desempenho na atribuição das prestações			
	Subsidiário	2.1 Manter o tempo de processamento das prestações mediatas e imediatas			
	Operacional/Projeto com meta	2.1.3 Proceder ao levantamento e elaboração dos respetivos mapas, durante a 1ª quinzena de junho, dos processos pendentes de Pensão de Invalidez e Velhice, Regime Geral na Secção de Pensões I, entrados até 31 de dezembro de 2012 e respetivo motivo			
	Descrição Sumária	Pretende-se reduzir o tempo médio de processamento da prestação			SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à elaboração dos mapas	
Fontes de verificação	Mapa dos processos pendentes	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[3-14 jun.]	Não Atinge	>14 junho	Supera	<3 junho

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento dos processos pendentes	DP/UPD/ Pensões I	—	2 Janeiro	1 Março	3	—	
Análise do motivo pelo qual os mesmos se encontram pendentes	DP/UPD/ Pensões I	—	1 Abril	2 Maio	3	—	
Elaboração dos mapas dos processos pendentes por motivo e regime	DP/UPD/ Pensões I	—	3 Maio	14 Junho	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Envio dos respetivos mapas ao Departamento de Contribuintes e Atendimento solicitando a informação em falta para conclusão dos processos	DP/UPD/ Pensões I	—	17 Junho	12 Julho	1	—	
Inclusão dos processos na Base de Cálculo de Pensões	DP/UPD/ Pensões I	—	4 Novembro	30 Dezembro	7	—	Dependente da entrega atempada pelo DCA

Unidade Orgânica Responsável	DGF
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Emanuel Freitas
--------------------------------	-----------------

Objetivos	Estratégico	2. Melhorar o desempenho na atribuição das prestações			
	Subsidiário	2.2 Consolidar a proximidade do relacionamento inter institucional			
	Operacional/Projeto com meta	2.2.1 Celebrar, durante o mês de novembro, adenda ou novo acordo com a Associação Portuguesa de Bancos, para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM,IP-RAM, inerentes à relação contributiva e prestacional, diretamente na banca e por referência bancária.			
	Descrição Sumária	Pretende-se criar condições para efetuar pagamentos inerentes à relação contributiva ou prestacional por um código, vulgo referência bancária, quer diretamente nos balcões dos bancos quer via <i>homebanking</i> , através da celebração de novo acordo ou adenda ao atual acordo com a Associação Portuguesa de Bancos (APB)			SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à data de remessa por parte do ISSM,IP-RAM à APB (versão final de novo acordo ou adenda ao atual, já com assinatura do ISSM,IP-RAM)	
Fontes de verificação	Cópia do documento de remessa à Associação Portuguesa de Bancos do acordo assinado pelo ISSM,IP-RAM, incluindo cópia do acordo com assinatura do ISSM,IP-RAM	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

CrITÉrios de Superação					
Atinge	=nov.	Não Atinge	>nov.	Supera	<nov.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Contacto com IGFSS, IP com vista a fornecer as suas versões atuais dos acordos assinados com Associação Portuguesa de Bancos (APB)	DGF	—	13 Maio	31 Maio	3	—	
Elaboração de proposta de adenda ou de eventual novo acordo com APB e sua validação pelo GJ	DGF	GJ	3 Junho	30 Agosto	3	—	
Contacto com a APB e remessa a esta de proposta inicial de adenda ou novo acordo	DGF	—	2 Setembro	30 Setembro	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Contacto com bancos aderentes ao atual acordo com a APB, com vista a dar conhecimento da adenda/novo acordo a decorrer com APB e a operacionalizar, se possível antes da formalização do acordo com APB, o pagamento por referência bancária	DGF/UOC	—	3 Junho	31 Outubro	3	—	
Possibilidade operacionalizar a nova modalidade de pagamento, caso os principais bancos indiquem mesmo antes da formalização de acordo com APB; contacto com o II, IP para operacionalizar a emissão de referências bancárias para pagamentos ao ISSM,IP-RAM, assegurando antecipadamente eventuais testes	DGF/UOC	GSI	3 Junho	29 Novembro	3	—	
Contactos com APB para acerto de texto final da adenda ou novo acordo	DGF	—	1 Outubro	31 Outubro	3	—	
Assinatura por parte do ISSM,IP-RAM da versão final da adenda ou novo acordo com APB e sua remessa a esta mesma entidade	DGF	—	4 Novembro	29 Novembro	3	—	
Receção da versão final de adenda ou novo acordo assinado pela APB e dar conhecimento aos bancos aderentes e II, IP dessa versão final	DGF	—	2 Dezembro	30 Dezembro	3	—	

OE 3: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

OS 3.1 Promover ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente

3.1.1 Proceder ao levantamento das condições necessárias para a implementação de um Plano de Segurança nas estruturas residenciais afetas ao Departamento, com apresentação de relatório a 20 Dezembro

3.1.2 Elaborar proposta de intervenção ao nível de medidas de autoproteção de risco de incêndios durante o mês de dezembro

3.1.3 Analisar 65% das reclamações de Entidades Empregadoras no âmbito das citações entradas até outubro de 2013

OS 3.2 Reforçar o sistema de controle interno

3.2.1 Atualizar 80% dos Utilizadores Institucionais, alvo de alterações com a entrada em vigor da nova estrutura orgânica, no sistema de gestão documental e processual Smartdocs

3.2.2 Apresentar, na 2ª quinzena de dezembro, proposta de regulamentação na RAM do Código do Regime Contributivo do Sistema Previdencial de Segurança Social (CRCSPSS)

OS 3.3 Promover um maior conhecimento da segurança social

3.3.1 Preparar a publicação do Estudo Histórico sobre a Segurança Social na RAM, com entrega do livro ao Conselho Diretivo a 5 de julho

Unidade Orgânica Responsável	DERS
-------------------------------------	------

Colaborador Responsável	Cristina Valle
--------------------------------	----------------

Objetivos	Estratégico	3. Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão	
	Subsidiário	3.1 Promover ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente	
	Operacional/Projeto com meta	3.1.1 Proceder ao levantamento das condições necessárias para a implementação de um Plano de Segurança nas estruturas residenciais afetas ao Departamento, com apresentação de relatório a 20 Dezembro	
	Descrição Sumária	Pretende-se elaborar um levantamento caracterizador dos recursos humanos e características das estruturas físicas das estruturas residenciais afetas a este Departamento por forma a iniciar a construção de um Plano de Segurança	SIADAP-RAM1

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

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[18-20 dez.]	Não Atinge	>20 dez.	Supera	<18 dez.

Atividades	UO Responsável	UO Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise do enquadramento legal vigente e documentação de suporte	DERS/UAIPSSEP	Estruturas residenciais afetas ao DERS	Abril	Maio	1	—	
Apresentação das necessidades e importância de um Plano de Segurança	DERS/UAIPSSEP	—	Junho	Junho	1	—	
Levantamento dos Recursos Humanos e de Clientes afetos às Estruturas Residenciais	Estruturas residenciais afetas ao DERS	—	Junho	Outubro	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento das condições estruturais dos diversos edifícios	Estruturas residenciais afetas ao DERS	DERS/UAIPSSEP	Outubro	Novembro	5	—	
Apresentação do relatório final	DERS/UAIPSSEP	Estruturas residenciais afetas ao DERS	Dezembro	Dezembro	5	—	

Unidade Orgânica Responsável	EBV
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Isabel Duarte
--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	3. Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão	
	Subsidiário	3.1 Promover ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente	
	Operacional/Projeto com meta	3.1.2 Elaborar proposta de intervenção ao nível de medidas de autoproteção de risco de incêndios com entrega durante o mês de dezembro	
	Descrição Sumária	Pretende-se intervir no sentido de adotar todo o tipo de medidas de autoproteção possíveis para prevenção do risco de incêndios, dada a dimensão, estrutura física do estabelecimento, meio circundante e especialmente, o tipo de população que acolhe	SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega da proposta	
Fontes de verificação	Data da proposta elaborada (Registo em Smartdocs)	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	=dez.	Não Atinge	>dez.	Supera	<dez.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Consulta da documentação em vigor, bem como medidas aconselhadas pelo Serviço Regional de Proteção Civil, IP-RAM	EBV	Serv. Reg. Prot. Civil	1 Abril	30 Agosto	1	—	
Diagnóstico à realidade atual da instituição, ao nível da infra estrutura e práticas, no que se refere às medidas de autoproteção	EBV	—	1 Setembro	29 Novembro	2	—	
Elaboração de proposta de intervenção ao nível de medidas de autoproteção de risco de incêndios	EBV	—	2 Dezembro	31 Dezembro	2	—	

Unidade Orgânica Responsável	DCA
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Paula Pereira
--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	3. Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão		
	Subsidiário	3.1 Promover ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente		
	Operacional/Projeto com meta	3.1.3 Analisar 65% das reclamações de Entidades Empregadoras no âmbito das citações entradas até outubro de 2013		
	Descrição Sumária	Pretende-se analisar as reclamações de dívida objeto de participação para cobrança coerciva	SIADAP-RAM1	X

Indicador	% de reclamações analisadas	Unidade de Medida
		%
Fórmula	(Nº de reclamações de EE analisadas/nº total de reclamações de EE entradas até Out 2013) x100	
Fontes de verificação	Grelha estatística, processos	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[60%-65%]	Não Atinge	<60%	Supera	>65%

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise à conta corrente da EE	DAC/UGC	—	Maio	Dezembro	4	—	Dependente da entrega de documentação
Regularização à conta corrente da EE	DAC/UGC	DAC/SEGR DSI	Maio	Dezembro	4	—	Dependente da correção e declarações de remuneração em SICC/Contribuições Dependente de correções ao sistema pelo II.IP
Apuramento e análise à reclamação	DAC/UGC	—	Maio	Dezembro	4	—	
Envio da reclamação	DAC/UGC	SPE	Maio	Dezembro	4	—	

Unidade Orgânica Responsável	GPOC
-------------------------------------	------

Colaborador Responsável	Francisco Quintal + Eduardo Gouveia
--------------------------------	-------------------------------------

Objetivos	Estratégico	3. Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão			
	Subsidiário	3.2 Reforçar o sistema de controle interno			
	Operacional/Projeto com meta	3.2.1 Atualizar 80% dos Utilizadores Institucionais, alvo de alterações com a entrada em vigor da nova estrutura orgânica, no sistema de gestão documental e processual Smartdocs			
	Descrição Sumária	Pretende-se atualizar a denominação, organização e parametrização dos Utilizadores Institucionais (Grupos) do Smartdocs, refletindo a nova estrutura junto dos clientes internos e externos abrangidos pelo circuito documental do ISSM, IP-RAM.			SIADAP-RAM1

Indicador	% de Utilizadores Institucionais atualizados no Smartdocs.	Unidade de Medida
		%
Fórmula	$(N.º \text{ total de Utilizadores Institucionais atualizados no Smartdocs} / N.º \text{ total de Utilizadores Institucionais alvo de alterações no Smartdocs}) * 100$	
Fontes de verificação	Ferramenta de administração da aplicação Smartdocs	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	=80%	Não Atinge	<80%	Supera	>80%

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento dos Utilizadores Institucionais existentes no sistema alvo de alterações	GPOC	—	Janeiro	Fevereiro	2	—	
Reunião com as UO	GPOC	Todas	Março	Junho	3	—	
Validação das alterações indicadas pelas unidades orgânicas	Todas	GPOC	Março	Outubro	3	—	
Alterações e parametrizações no ambiente teste - administração e web	GPOC	—	Julho	Dezembro	2	—	
Alterações e parametrizações no ambiente produção - administração e web	GPOC	—	Julho	Dezembro	2	—	Dependente da aprovação do regulamento interno da organização das secções

Unidade Orgânica Responsável	GJ
-------------------------------------	----

Colaborador Responsável	Luís Serrão
--------------------------------	-------------

Objetivos	Estratégico	3. Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão			
	Subsidiário	3.2 Reforçar o sistema de controle interno			
	Operacional/Projeto com meta	3.2.2 Apresentar, na 2ª quinzena de dezembro, proposta de regulamentação na RAM do Código do Regime Contributivo do Sistema Previdencial de Segurança Social (CRCSPSS)			
	Descrição Sumária	Pretende-se elaborar proposta de um diploma que regule as especificidades da RAM na matéria constante no CRCSPSS			SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega da proposta	
Fontes de verificação	Smartdocs, e-mail	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[16-30 dez.]	Não Atinge	>30 dez.	Supera	<16 dez.

Atividades	UO Responsável	UO Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reuniões com as UO	GJ	DP+DCA	Janeiro	Dezembro	3	—	
Análise da legislação em vigor	GJ	—	Janeiro	Dezembro	1	—	
Elaboração da proposta de diploma e remessa ao CD	GJ	—	Julho	Dezembro	1	—	Dependente do cumprimento das UO na entrega de propostas

Unidade Orgânica Responsável	GPOC
-------------------------------------	------

Colaborador Responsável	Carmo Freitas
--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	3. Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão		
	Subsidiário	3.3 Promover um maior conhecimento da segurança social		
	Operacional/Projeto com meta	3.3.1 Preparar a publicação do Estudo Histórico sobre a Segurança Social na RAM, com entrega do livro ao Conselho Diretivo a 5 de julho		
	Descrição Sumária	Pretende-se apresentar a versão final da publicação no prazo previsto	SIADAP-RAM1	X

Indicador	Grau de cumprimento do calendário fixado	Unidade de Medida
		Data
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega do livro ao CD	
Fontes de verificação	Informação Interna	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[3-5 jul.]	Não Atinge	>5 jul.	Supera	<3 jul.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Revisão dos textos	GPOC/SPC	Colaboradores externos	Janeiro	Março	2	—	
Criação de design	IEM, IP-RAM	GPOC/SPC	Março	Abril	2	—	
Elaboração de proposta para validação do CD	CD	—	Março	Março	3	—	
Impressão do documento na gráfica	GPOC/SPC	—	Junho	Junho	1	—	
Entrega do documento ao CD	GPOC/SPC	—	3 Julho	5 Julho	1	—	

OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OS 4.1 Prevenir e reduzir o incumprimento

4.1.1 Controlar e gerir 90% dos processos de acordos celebrados até ao ano 2012, ao abrigo do DL 411/91, até novembro de 2013

4.1.2 Combater a fraude em específico a Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o número de inspecionados em 2012

OS 4.2 Atuar sobre os contribuintes devedores

4.2.1 Aumentar o montante cobrado em 10% face ao ano 2012

4.2.2 Aumentar em 10% o número de acordos celebrados face ao ano de 2012

Unidade Orgânica Responsável	DCA
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Paula Pereira
--------------------------------	---------------

Objetivos	Estratégico	4. Aumentar o grau de cumprimento contributivo		
	Subsidiário	4.1 Prevenir e reduzir o incumprimento		
	Operacional/Projeto com meta	4.1.1 Controlar e gerir 90% dos processos de acordos celebrados até ao ano 2012, ao abrigo do DL 411/91, até novembro de 2013		
	Descrição Sumária	Pretende-se controlar e gerir todos os acordos celebrados até 2012, em caso de incumprimento e com base em critérios anular e participar toda a dívida para efeitos de SEF	SIADAP-RAM1	X

Indicador	% de acordos analisados até novembro 2013	Unidade de Medida
		%
Fórmula	(Nº de acordos analisados até novembro 2013/Nº total de acordos celebrados até 2012) * 100	
Fontes de verificação	Grelha estatística, processos	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

CrITÉRIOS de Superação					
Atinge	[85%-90%]	Não Atinge	<85%	Supera	>90%

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise e apuramento da conta corrente normal e conta corrente de acordos	DCA/UGC	—	Janeiro	Novembro	4	—	
Regularizações à conta corrente	DCA/UGC	DCA/SEGR GSI	Janeiro	Novembro	4	—	
Proposta de anulação do acordo e participação da dívida ao SEF	DCA/UGC	DCA/SPE	Janeiro	Novembro	4	—	
Elaboração e envio da notificação da anulação do acordo às EE	DCA/UGC	CD/DCA/GSI	Janeiro	Novembro	4	—	
Participação da dívida ao SEF	DCA/UGC	SPE	Janeiro	Novembro	4	—	

Unidade Orgânica Responsável	DI
-------------------------------------	----

Colaborador Responsável	Ângela Correia
--------------------------------	----------------

Objetivos	Estratégico	4. Aumentar o grau de cumprimento contributivo		
	Subsidiário	4.1 Prevenir e reduzir o incumprimento		
	Operacional/Projeto com meta	4.1.2 Combater a fraude em específico a Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o número de inspecionados em 2012		
	Descrição Sumária	Pretende-se detetar e evitar o pagamento indevido de prestações	SIADAP-RAM1	X

Indicador	Nº de contribuintes fiscalizados em 2013	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Nº de contribuintes fiscalizados em 2013	
Fontes de verificação	Estatística interna	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	44
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	----

Critérios de Superação					
Atinge	[45-50]	Não Atinge	<45	Supera	>50

Atividades	UO Responsável	UO Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise de listagem enviada trimestralmente pelo II, IP com EE's que entregaram DR's de meses contíguos, de trabalhadores com efeitos retroativos superiores a 12 meses	GSI	GSI+II, IP+DI/SI	Janeiro	Janeiro	2	—	
Identificação e análise das vinculações de trabalhadores a EE, por comunicação de vínculo ou por inclusão em DR's, sempre que tenham efeitos retroativos superiores a 12 meses	DCA/SEGR	—	Janeiro	Dezembro	1	—	
Solicitação ao SI para averiguação das situações suspeitas de fraude previamente identificadas e analisadas	DCA/SEGR	DI/SI	Janeiro	Dezembro	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Averiguação das situações suspeitas de fraude identificadas pelo SEGR e pela listagem enviada pelo II, IP	DI/SI	—	Janeiro	Dezembro	9	—	Dependente do envio da Informação pela SEGR e envio da listagem pelo II,IP
Relato e conclusão dos processos	DI/SI	—	Janeiro	Dezembro	9	—	
Comunicação das situações fraudulentas à SCOIC para aplicação de coima	DI	DI/SCOIC	Janeiro	Dezembro	9	—	
Comunicação à DCA das situações fraudulentas para proceder em conformidade com a situação, nomeadamente anulação de remunerações	DI/SI	DCA/SEGR	Janeiro	Dezembro	9	—	
Comunicação ao DP para efeitos de cessação nas situações de fraude que envolverem prestações	DI/SI	DP/SPI	Janeiro	Dezembro	9	—	
Comunicação ao CD das situações de fraude para conhecimento e encaminhamento com vista à instrução de procedimento criminal	DI/SI	CD	Janeiro	Dezembro	1	—	

Unidade Orgânica Responsável	SPE
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Patrícia Brazão de Castro
--------------------------------	---------------------------

Objetivos	Estratégico	4. Aumentar o grau de cumprimento contributivo		
	Subsidiário	4.2 Atuar sobre os contribuintes devedores		
	Operacional/Projeto com meta	4.2.1 Aumentar o montante cobrado em 10% face ao ano 2012		
	Descrição Sumária	Pretende-se reorganizar e agilizar procedimentos; formar e especializar funcionários em determinadas áreas admitindo a polivalência em substituições por forma a possibilitar um maior número de tarefas; criação de minutas, fomento de contactos agéis privilegiando meios informáticos, procedendo adicionalmente à sensibilização dos contribuintes para o cumprimento; aproximação dos serviços aos contribuintes criando relação de confiança	SIADAP-RAM1	X

Indicador	% de aumento do montante cobrado em 2013	Unidade de Medida
		%
Fórmula	(Montante cobrado em 2013-Montante cobrado em 2012 * 100 / Montante cobrado em 2013)	
Fontes de verificação	Dados SEF, Pagamentos tipo, Estatística SPE Madeira	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	31%
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	=10%	Não Atinge	<10%	Supera	>10%

Atividades	UO Responsável	UO Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reorganização e agilização de procedimentos (sistematização e simplificação de procedimentos)	SPE	—	Janeiro	Dezembro	7	—	
Formação e especialização de funcionários em determinadas áreas admitindo a polivalência em substituições por forma a possibilitar um maior número de tarefas	SPE	—	Janeiro	Dezembro	7	—	
Criação e permanente atualização de minutas	SPE	—	Janeiro	Dezembro	7	—	

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Fomento de contactos agéis privilegiando meios informáticos	SPE	—	Janeiro	Dezembro	7	—	
Sensibilização dos contribuintes para o cumprimento; aproximação dos serviços aos contribuintes criando relação de confiança	SPE	—	Janeiro	Dezembro	7	—	

Unidade Orgânica Responsável	SPE
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Patrícia Brazão de Castro
--------------------------------	---------------------------

Objetivos	Estratégico	4. Aumentar o grau de cumprimento contributivo	
	Subsidiário	4.2 Atuar sobre os contribuintes devedores	
	Operacional/Projeto com meta	4.2.2 Aumentar em 10% o número de acordos celebrados face ao ano de 2012	
	Descrição Sumária	Pretende-se desenvolver todas as atividades inerentes à celebração de acordos por forma a aumentar o número de acordos celebrados	SIADAP-RAM1

Indicador	% de aumento do número de acordos celebrados	Unidade de Medida
		%
Fórmula	$(N.º \text{ de acordos celebrados em 2013} - N.º \text{ de acordos celebrados em 2012}) * 100 / N.º \text{ de acordos celebrados em 2013}$	
Fontes de verificação	Dados SEF , Pagamentos tipo ,Estatística SPE Madeira	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	=10%	Não Atinge	<10%	Supera	>10%

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Fomento, nos contactos com os contribuintes da realização de acordos, nomeadamente salientando as virtudes da respetiva celebração e mostrando a abertura e facilidades processual de celebração (fornecendo minutas, falando em exemplos práticos, explorando o caso concreto e as respetivas opções por forma a induzir a vontade de celebração)	SPE	CD+DCA	Janeiro	Dezembro	7	—	

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Facilitação de contactos, disponibilização de vias de comunicação para o efeito da celebração de acordos (nomeadamente as vias informáticas de entrega, disponibilidade para atendimento de duvidas, acompanhamento personalizado - nomeadamente privilegiando a ligação do contribuinte ao técnico responsável mas sublinhando que qualquer dos técnicos estará disponível para o acompanhamento na impossibilidade deste estar momentaneamente indisponível)	SPE	—	Janeiro	Dezembro	7	—	
Reorganização de procedimentos por forma a agilizar a celebração de acordos (sistematização e agrupamento de um nº maior de pedidos por informação; informação simplificada-tipo- instrução processual completa adequada ao resultado)	SPE	CD+DCA+DPCP	Janeiro	Dezembro	7	—	

OE 5: Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

OS 5.1 Qualificar os recursos humanos

5.1.1 Garantir a realização de 70% das ações de formação ministradas no ISSM,IPRAM no ano de 2013 de forma a assegurar a certificação

OS 5.2 Consolidar o grau de celeridade e transparência em matéria de informação contabilística

5.2.1 Entregar conta do ISSM,IP-RAM 2012 ao Tribunal de Contas entre 22 e 30 de Abril 2013

OS 5.3 Regulamentar a estrutura interna do ISSM, IP-RAM

5.3.1 Elaborar Regulamento Interno com a organização das unidades orgânicas com entrega de proposta a 29 de novembro.

5.3.2 Elaborar e verificar as delegações e subdelegações de competência do CD, com entrega de proposta durante a 2ª quinzena de agosto

5.3.3 Elaborar, durante a 1ª quinzena de abril, proposta de alteração ao diploma que aprova a Orgânica do ISSM, IP-RAM

5.3.4 Elaborar, durante a 2ª quinzena de maio, proposta de alteração ao diploma que aprova os Estatutos do ISSM, IP-RAM

OS 5.4 Melhorar a eficiência dos serviços

5.4.1 Assegurar o cumprimento dos direitos e obrigações das IPSS e outras entidades privadas de apoio social, concluindo o levantamento de funções das áreas envolvidas, durante o mês de dezembro

5.4.2 Proceder à contratação do aluguer operacional de 13 viaturas ligeiras com celebração do contrato dentro do prazo estipulado

5.4.3 Atualizar o Regulamento Interno do EVM com apresentação de nova proposta durante o mês de dezembro

Unidade Orgânica Responsável	DRH
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Sara Vasconcelos
--------------------------------	------------------

Objetivos	Estratégico	5. Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços			
	Subsidiário	5.1 Qualificar os recursos humanos			
	Operacional/Projeto com meta	5.1.1 Garantir a realização de 70% das ações de formação ministradas no ISSM,IP-RAM no ano de 2013 de forma a assegurar a certificação			
	Descrição Sumária	Pretende-se garantir a realização de ações de formação cumprindo os requisitos exigidos pela DRQP			SIADAP-RAM1

Indicador	% de ações de formação ministradas	Unidade de Medida
		%
Fórmula	(N.º total ações realizadas / N.º total ações previstas) * 100	
Fontes de verificação	Processos	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	100%
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

Critérios de Superação					
Atinge	[65%-70%]	Não Atinge	<65%	Supera	>70%

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Seleção criteriosa dos formandos a cada tipo de formação	DRH/UGRH	—	1 Junho	30 Dezembro	2	—	
Elaboração dos manuais com a documentação organizada por temas	DRH/UGRH	—	1 Junho	30 Dezembro	2	—	
Contratação de formadores com reconhecida experiência nas áreas de formação que serão ministradas no ISSM,IPRAM	DRH/UGRH	—	1 Junho	30 Dezembro	2	—	
Programação juntamente com as UO dos objetivos programáticos da ação de formação tendo em conta as necessidades diagnosticadas	DRH/UGRH	—	1 Junho	30 Dezembro	2	—	

Unidade Orgânica Responsável	DGF
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Emanuel Freitas
--------------------------------	-----------------

Objetivos	Estratégico	5. Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	
	Subsidiário	5.2 Consolidar o grau de celeridade e transparência em matéria de informação contabilística	
	Operacional/Projeto com meta	5.2.1 Entregar conta do ISSM,IP-RAM 2012 ao Tribunal de Contas entre 22 e 30 de Abril 2013	
	Descrição Sumária	Pretende-se manter o cumprimento do prazo de entrega da conta anual do ISSM,IP-RAM ao Tribunal de Contas até último dia útil de Abril de cada ano	SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega da conta do ISSM, IP-RAM	
Fontes de verificação	Protocolo com confirmação da data da entrega da conta	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	30 abril
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	----------

Critérios de Superação					
Atinge	[22-30 abr.]	Não Atinge	>30 abr.	Supera	<22 abr.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Fecho dos vários módulos em SIF e do ano em SIF	DGF/UOC	DPCP	1 Março	5 Abril	10	—	
Verificação final dos documentos da conta, elaboração do relatório de gestão e entrega da conta ao CD	DGF/UOC	DPCP+DRH+GPOC	8 Abril	26 Abril	6	—	
Aprovação das contas pelo CD, recolha de assinaturas e expedição para tribunal de contas	DGF/UOC	CD	22 Abril	30 Abril	3	—	

Unidade Orgânica Responsável	DRH
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Luísa Alves
--------------------------------	-------------

Objetivos	Estratégico	5. Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços		
	Subsidiário	5.3 Regular a estrutura interna do ISSM, IP-RAM		
	Operacional/Projeto com meta	5.3.1 Elaborar Regulamento Interno com a organização das unidades orgânicas com entrega da proposta a 29 de novembro		
	Descrição Sumária	Pretende-se elaborar proposta de Regulamento Interno com a organização das secções do ISSM, IP-RAM	SIADAP-RAM1	X

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

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	=29 nov.	Não Atinge	>29 nov.	Supera	<29 nov.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Conclusão do levantamento junto dos responsáveis das unidades orgânicas	DRH	Todas	Janeiro	Agosto	1	—	
Elaboração de proposta de regulamento interno de organização das secções	DRH	—	Setembro	Novembro	1	—	Dependente de resposta atempada das UO

Unidade Orgânica Responsável	GJ	Colaborador Responsável	Cristina Gomes
-------------------------------------	----	--------------------------------	----------------

Objetivos	Estratégico	5. Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	
	Subsidiário	5.3 Regulamentar a estrutura interna do ISSM, IP-RAM	
	Operacional/Projeto com meta	5.3.2 Elaborar e verificar as delegações e subdelegações de competência do CD, com entrega de proposta durante a 2ª quinzena de agosto	
	Descrição Sumária	Pretende-se redigir e verificar as delegações/subdelegações do CD nas diferentes UO do ISSM, IP-RAM, na sequência da publicação do novo diploma orgânico e estatutos	SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega da proposta	
Fontes de verificação	E-mail	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[16-30 ago.]	Não Atinge	>30 ago.	Supera	<16 ago.

Atividades	UO Responsável	UO Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração das subdelegações da Vogal responsável pela área jurídica no GJ e envio ao CD	GJ	—	Janeiro	Julho	1	—	
Envio ao GJ, pelo CD das delegações e subdelegações do CD nas UO que integram o ISSM, IP-RAM	CD	—	Janeiro	Agosto	1	—	
Análise e verificação das delegações e subdelegações do CD nas UO que integram o ISSM, IP-RAM e remissão ao CD	GJ	—	Janeiro	Agosto	1	—	

Unidade Orgânica Responsável	GJ
-------------------------------------	----

Colaborador Responsável	Cristina Gomes
--------------------------------	----------------

Objetivos	Estratégico	5. Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	
	Subsidiário	5.3 Regulamentar a estrutura interna do ISSM, IP-RAM	
	Operacional/Projeto com meta	5.3.3 Elaborar, durante a 1ª quinzena de abril, proposta de alteração ao diploma que aprova a orgânica do ISSM, IP-RAM	
	Descrição Sumária	Pretende-se verificar as necessidades de alteração da nova orgânica face à realidade existente e propor as respetivas alterações	SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega da proposta	
Fontes de verificação	Smartdocs	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

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

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento das necessidades de alteração do diploma	GJ	—	Janeiro	Abril	1	—	
Elaboração de propostas de alteração	GJ	—	Janeiro	Abril	1	—	

Unidade Orgânica Responsável	GJ
-------------------------------------	----

Colaborador Responsável	Cristina Gomes
--------------------------------	----------------

Objetivos	Estratégico	5. Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	
	Subsidiário	5.3 Regulamentar a estrutura interna do ISSM, IP-RAM	
	Operacional/Projeto com meta	5.3.4 Elaborar, durante a 2ª quinzena de maio, proposta de alteração ao diploma que aprova os Estatutos do ISSM, IP-RAM	
	Descrição Sumária	Pretende-se adequar os Estatutos existentes à estrutura atual do ISSM, IP-RAM	SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega da proposta	
Fontes de verificação	Smartdocs	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[15-31 mai.]	Não Atinge	>31 mai.	Supera	<15 mai.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento das necessidades de alteração do diploma	GJ	—	Janeiro	Maio	1	—	
Elaboração de propostas de alteração	GJ	—	Janeiro	Maio	1	—	

Unidade Orgânica Responsável	DI
-------------------------------------	----

Colaborador Responsável	Margarida Freitas
--------------------------------	-------------------

Objetivos	Estratégico	5. Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	
	Subsidiário	5.4 Melhorar a eficiência dos serviços	
	Operacional/Projeto com meta	5.4.1 Assegurar o cumprimento dos direitos e obrigações das IPSS e outras entidades privadas de apoio social, concluindo o levantamento de funções das áreas envolvidas, durante o mês de dezembro	
	Descrição Sumária	Pretende-se, durante o ano de 2013, concluir o levantamento de funções das áreas envolvidas, sendo que a conclusão do objetivo será em 2014 com a criação de procedimentos e circuitos	SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à conclusão do levantamento de funções	
Fontes de verificação	Documentação interna	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	=dez.	Não Atinge	>dez.	Supera	<dez.

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Articulação com os serviços envolvidos para definição dos objetivos	DI/SI	DERS/UAIPSSEP +GJ+DGF/ UAIPSS	Março	Dezembro	1	—	
Levantamento de funções das áreas envolvidas	DI/SI	DERS/UAIPSSEP +GJ+DGF/ UAIPSS	Março	Dezembro	1	—	
Estudo da documentação necessária e elaboração de proposta de procedimentos e minutas	DI/SI	—	Março	Fevereiro 2014	1	—	
Criação de procedimentos e circuitos	DI/SI + GPOC	DERS/UAIPSSEP +GJ+DGF/ UAIPSS	Fevereiro 2014	Março 2014	2	—	

Unidade Orgânica Responsável	DPCP
-------------------------------------	------

Colaborador Responsável	António Manuel Fernandes
--------------------------------	--------------------------

Objetivos	Estratégico	5. Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços			
	Subsidiário	5.4 Melhorar a eficiência dos serviços			
	Operacional/Projeto com meta	5.4.2 Proceder à contratação do aluguer operacional de 13 viaturas ligeiras com celebração do contrato dentro do prazo estipulado			
	Descrição Sumária	Pretende-se promover a gradual substituição dos veículos e renovação da frota automóvel do ISSM, IP-RAM			SIADAP-RAM1

Indicador	% de atividades executadas no prazo estipulado	Unidade de Medida
		%
Fórmula	(Nº de atividades executadas no prazo estipulado/N.º total de atividades planeadas) *100	
Fontes de verificação	Contrato	

Ponderação	100%	Polaridade	Positiva	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	[60%-80% no prazo estipulado]	Não Atinge	<60% no prazo estipulado	Supera	>80% no prazo estipulado

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração do caderno de encargos	DPCP/SPCP	—	1 Março	31 Março	2	—	A existência de dotação orçamental disponível para suportar a despesa poderá condicionar o projeto, ou determinar o aluguer operacional de um número inferior de viaturas.
Pedido de autorização prévia à SRPF	DPCP/SPCP	—	1 Abril	30 Abril	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Abertura e acompanhamento do procedimento	DPCP/SPCP	—	1 Junho	31 Julho	2	—	
Adjudicação	DPCP/SPCP	—	1 Agosto	16 Agosto	4	—	
Outorga do contrato	DPCP/SPCP	—	17 Agosto	30 Agosto	2	—	

Unidade Orgânica Responsável	EVM
-------------------------------------	-----

Colaborador Responsável	Patrícia Branco
--------------------------------	-----------------

Objetivos	Estratégico	5. Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	
	Subsidiário	5.4 Melhorar a eficiência dos serviços	
	Operacional/Projeto com meta	5.4.3 Atualizar o Regulamento Interno do EVM com apresentação de nova proposta durante o mês de dezembro	
	Descrição Sumária	Pretende-se rever o Regulamento Interno do EVM	SIADAP-RAM1

Indicador	Grau de cumprimento do prazo fixado	Unidade de Medida
		N.º
Fórmula	Somatório do nº de dias de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até à entrega da nova proposta de regulamento	
Fontes de verificação	Atas das reuniões; Informação Interna com proposta	

Ponderação	100%	Polaridade	Negativa	Valor 2012	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
Atinge	=dez.	Não Atinge	>dez.	Supera	<dez.

Atividades	UO Responsável	UO Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição da equipa operacional	EVM	—	Maio	Maio	3	—	
Reuniões da equipa operacional	EVM	—	Maio	Maio	3	—	
Recolha e organização da informação	EVM	—	Setembro	Setembro	3	—	
Elaboração da proposta de Regulamento Interno	EVM	—	Novembro	Novembro	3	—	
Apresentação de proposta de Regulamento Interno	EVM	—	Dezembro	Dezembro	3	—	





Estrutura de SIADAP-RAM 1 (2013)

Secretaria Regional dos Assuntos Sociais / Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

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

Objetivos Estratégicos (OE):

- OE 1** Assegurar a proteção social
- OE 2** Melhorar o desempenho na atribuição das prestações
- OE 3** Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão
- OE 4** Aumentar o grau de cumprimento contributivo
- OE 5** Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

Objetivos operacionais			Realizado Ano 2012	Meta Ano 2013	Realização				Desvios
					Resultado	Classificação (% de concretização)			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
EFICÁCIA (30%)									
1.1.1 Cooperar ativamente na otimização do Programa de Emergência Alimentar (PEA) garantindo o acompanhamento técnico a 90% das instituições parceiras	Ponderação - 25%								
	Ind 1	% de instituições parceiros do PEA com acompanhamento técnico	n.a	[85%-90%]					
		Peso - 100%							
4.1.1 Controlar e gerir 90% dos processos de acordos celebrados até ao ano 2012, ao abrigo do DL 411/91, até novembro de 2013	Ponderação – 25%								
	Ind 2	% de acordos analisados até novembro 2013	n.a	[85%-90%]					
		Peso - 100%							
4.1.2 Combater a fraude em específico a Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o nº inspecionados em 2012	Ponderação - 25%								
	Ind 3	Nº de contribuintes fiscalizados em 2013	44	[45-50]					
		Peso - 100%							
4.2.1 Aumentar o montante cobrado em 10% face ao ano 2012	Ponderação - 25%								
	Ind 4	% de aumento do montante cobrado em 2013	31%	10%					
		Peso - 100%							

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2012	Meta Ano 2013	Realização						Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)					
				Superou	Atingiu	Não atingiu			
EFICIÊNCIA (35%)									
1.2.3 Cumprir com a função de visto aos orçamentos das IPSS com decisão de visto sobre 50 orçamentos	Ponderação - 20%								
	Ind 5	N.º de orçamentos com decisão de processo de visto comunicada até 31/05/2013,com referência ao orçamento 2013	59	[40-50]					
		Peso - 100%							
1.2.4 Alterar o Regulamento que estabelece as normas de cooperação entre o ISSM, IP-RAM e as instituições particulares de solidariedade social e outras instituições de apoio social sem fins lucrativos, com apresentação de proposta durante a 2ª quinzena de agosto	Ponderação – 20%								
	Ind 6	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	[16-30 ago.]					
		Peso - 100%							
1.4.2 Adquirir o mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Santana dentro dos prazos estipulados	Ponderação - 20%								
	Ind 7	% de atividades executadas no prazo estipulado	n.a	[60%-80% no prazo estipulado]					
		Peso - 100%							
1.4.3 Prestar apoio técnico à Causa Social, IPSS, com vista à promoção do procedimento aquisitivo do mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos do Porto da Cruz, de forma a que os respetivos bens estejam entregues e montados dentro dos prazos estipulados	Ponderação - 20%								
	Ind 8	% de atividades executadas no prazo estipulado	n.a	[60%-80% no prazo estipulado]					
		Peso - 100%							
5.3.1 Elaborar Regulamento Interno com a organização das unidades orgânicas com entrega da proposta a 29 de Novembro	Ponderação - 20%								
	Ind 9	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	29 nov.					
		Peso – 100%							
QUALIDADE (35%)									
1.1.2 Caraterizar a capitação média real dos cidadãos desempregados que solicitam apoio ao DDS no âmbito dos Programas Alimentares (PEA e PCAAC), com apresentação dos resultados a 20 de dezembro	Ponderação - 20%								
	Ind 10	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	[18-20 dez.]					
		Peso – 100%							
1.1.4 Construir um plano de divulgação da resposta social - famílias de acolhimento de Idosos e adultos deficientes com apresentação de proposta a 20 de dezembro	Ponderação - 20%								
	Ind 11	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	[18-20 dez.]					
		Peso – 100%							

Objetivos operacionais			Realizado Ano 2012	Meta Ano 2013	Realização				Desvios
	Resultado	Classificação (% de concretização)							
		Superou			Atingiu	Não atingiu			
QUALIDADE (35%)									
2.1.2 Reduzir em 80 % o número de processos pendentes de Pensão Social de Velhice	Ponderação – 20%								
	Ind 12	% de redução de processos pendentes de pensão social de velhice	n.a	[75%-80%]					
		Peso – 100%							
3.1.3 Analisar 65% das reclamações de Entidades Empregadoras no âmbito das citações entradas até outubro de 2013	Ponderação – 20%								
	Ind 13	% de reclamações analisadas	n.a	[60%-65%]					
		Peso – 100%							
3.3.1 Preparar a publicação do Estudo Histórico sobre a Segurança Social na RAM, com entrega do livro ao Conselho Diretivo a 5 de julho	Ponderação - 20%								
	Ind 14	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	[3-5 jul.]					
		Peso – 100%							

Justificação para os desvios

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2013)	Pontos Planeados	Nº de RH Final	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2013)	Pontos Executados
Dirigentes - Direção Superior	20	3	678	13560			
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	30	6780	108480			
Técnico Superior	12	178	40228	482736			
Coordenador Técnico	9	29	6554	58986			
Assistente Técnico	8	288	65088	520704			
Encarregado Geral Operacional	7	2	452	3164			
Encarregado Operacional	6	25	5650	33900			
Assistente Operacional	5	831	187806	939030			
TOTAL	83	1386	313236	25998588			

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	48.955.537,00€		
Plano de Investimentos	1.047.600,00€		

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Peso	30%	35%	35%
Resultado	%	%	%

Listagem das fontes de verificação		
Ind 1	% de instituições parceiros do PEA com acompanhamento técnico	Relatórios de Execução Mensal com origem nas Instituições
Ind 2	% de acordos analisados até novembro 2013	Grelha estatística, processos
Ind 3	Nº de contribuintes fiscalizados em 2013	Estatística interna
Ind 4	% de aumento do montante cobrado em 2013	Dados SEF - Pagamentos tipo - Estatística SPE Madeira
Ind 5	N.º de orçamentos com decisão de processo de visto comunicada até 31/05/2013, com referência ao orçamento 2013	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de visto e ofícios com comunicação da decisão do visto
Ind 6	Grau de cumprimento do prazo fixado	Smartdocs
Ind 7	% de atividades executadas no prazo estipulado	Data de outorga do contrato e de conclusão de todas as tarefas relativas à entrega e montagem dos bens
Ind 8	% de atividades executadas no prazo estipulado	Data de outorga do contrato e de conclusão de todas as tarefas relativas à entrega e montagem dos bens
Ind 9	Grau de cumprimento do calendário fixado	Informação interna
Ind 10	Grau de cumprimento do calendário fixado	Bases de dados dos Programas PEA e PCAAC; Processos Familiares e IDQ e Smartdocs
Ind 11	Grau de cumprimento do calendário fixado	Informação interna
Ind 12	% de redução de processos pendentes de pensão social de velhice	Mapa dos processos pendentes
Ind 13	% de reclamações analisadas	Grelha estatística, processos
Ind 14	Grau de cumprimento do calendário fixado	Informação interna

ANEXO 2
Lista de Acrónimos

A

APB – Associação Portuguesa de Bancos

C

CASA - Caraterização Anual da Situação de Acolhimento

CD - Conselho Diretivo

CRCSPSS - Código do Regime Contributivo do Sistema Previdencial de Segurança Social

D

DAC – Departamento de Atendimento e Contribuintes

DDS – Departamento de Desenvolvimento Social

DEERS – Departamento de Equipamentos e Respostas Sociais

DGF – Departamento de Gestão Financeira

DI – Departamento de Inspeção

DP – Departamento de Prestações

DPCP – Departamento de Património e Contratação Pública

DR – Declaração de Remunerações

DRH – Departamento de Recursos Humanos

DRQP – Direção Regional de Qualificação Profissional

E

EAIPSS – Equipa de Acompanhamento às Instituições Particulares de Solidariedade Social

EBV – Estabelecimento Bela Vista

EE – Entidades Empregadoras

ESNL – Entidades do Setor Não Lucrativo

EVM – Estabelecimento Vila Mar

F

FAIAD – Famílias de Acolhimento para Idosos e Adultos Deficientes

G

GJ – Gabinete Jurídico

GPOC – Gabinete de Planeamento Organização e Conhecimento

GSI – Gabinete de Sistemas de Informação

I

IEM, IP-RAM – Instituto de Emprego da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira

IGFSS, IP – Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira

II, IP – Instituto de Informática, Instituto Público

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

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

N

N.A – Não Aplicável

O

OE – Objetivo Estratégico

OS – Objetivo Subsidiário

P

PA – Plano de Atividades

PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados

PEA – Programa de Emergência Alimentar

R

RAM – Região Autónoma da Madeira

S

SCOIC - Setor de Contra Ordenações e Ilícitos Criminais

SD – Secção de Desemprego

SEF – Sistema de Execuções Fiscais

SESS - Sistema de Estatística da Segurança Social

SEGR – Setor de Enquadramento e Gestão de Remunerações

SESS – Sistema de Estatística da Segurança Social

SI – Setor de Inspeção

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

SICC - Sistema Integrado de Conta Corrente

SIE – Secção de Instalações e Equipamentos

SIF – Sistema de Informação Financeira

SISS - Sistema de Informação de Segurança Social

SNC – Sistema de Normalização Contabilística

SGPC - Setor de Gestão do Património e Contratação

SPCP – Setor de Património e Contratação Pública

SPI - Setor de Prestações Imediatas

SPE – Secção de Processo Executivo

SRAS – Secretaria Regional dos Assuntos Sociais

SRPF – Secretaria Regional do Plano e Finanças

U

UAIPSS – Unidade de Apoio às IPSS

UAIPSSEP – Unidade de Acompanhamento às IPSS e Entidades Privadas

UGC – Unidade de Gestão de Cobrança

UGRH – Unidade de Gestão de Recursos Humanos

UO – Unidade Orgânica

UOC – Unidade de Orçamento e Contas

