

**Instituto de Segurança  
Social da Madeira, IP-RAM**

# **Plano de Atividades**

2015

Versão 2  
Agosto 2015

---

**ÍNDICE**

ÍNDICE .....	1
1. NOTA INTRODUTÓRIA .....	1
2. SÍNTESE DAS ALTERAÇÕES DO PA E SIADAP-RAM DE 2015 .....	2
3. FLUXOGRAMA .....	4
4. ORGANOGRAMA .....	5
5. POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO.....	6
6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SUBSIDIÁRIOS 2015 .....	7
7. PROGRAMAÇÃO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	8
OE 1: ASSEGURAR A PROTEÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL .....	9
OE 2: MELHORAR E UNIFORMIZAR A QUALIDADE DO SERVIÇO AO CIDADÃO .....	32
OE 3: GARANTIR O GRAU DE CUMPRIMENTO CONTRIBUTIVO E PRESTACIONAL .....	37
OE 4: QUALIFICAR OS RECURSOS E AUMENTAR A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS.....	54
ANEXO I : SIADAP-RAM1 .....	71
ANEXO II: SIGLAS.....	77



## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) para o ano de 2015, 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 D.L. N.º 183/96 de 27 de Setembro e de acordo com o disposto no Decreto Legislativo Regional N.º 27/2009/M - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira - (SIADAP-RAM).

À semelhança dos anos anteriores, o processo de planeamento da atividade para o ano assentou no planeamento estratégico – operacional. Deste modo, após a definição pelo Conselho Diretivo dos objetivos estratégicos e subsidiários, que pressupôs a avaliação da atual situação do ISSM, IP-RAM, coube a cada uma das unidades orgânicas a elaboração dos respetivos Planos de Ação Sectorial, no âmbito das suas competências e norteados pelos objetivos traçados para o ano de 2015.

O atual ciclo de planeamento do ISSM, IP-RAM assentou em 4 objetivos estratégicos (**A**sssegurar a proteção e inclusão social; **M**elhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão; **G**arantir o grau do cumprimento contributivo e prestacional; **Q**ualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços) e 16 objetivos subsidiários, em harmonia com a missão, visão e valores institucionais.

Ao nível dos projetos, iniciativas e atividades correntes, o Plano de Atividades de 2015 integrou apenas os objetivos operacionais/ projetos com meta considerados mais importantes para a prossecução dos objetivos estratégicos e subsidiários do ISSM, IP-RAM, perfazendo um total de 32. Estes mesmos objetivos operacionais serão, em 2015, alvo de uma avaliação intercalar, sem prejuízo do acompanhamento de todos os projetos das Unidades Orgânicas, os quais integram os seus Planos de Ação Sectoriais, e que deverão nortear a atividade diária e corrente dos serviços.

A coordenação do processo e a elaboração do presente plano foi da responsabilidade do Gabinete de Planeamento Organização e Conhecimento (GPOC), serviço este que, entre outros, tem como competência promover e assegurar o acompanhamento do ciclo de planeamento do ISSM, IP-RAM, num processo participado, em articulação com os diversos serviços pertinentes.

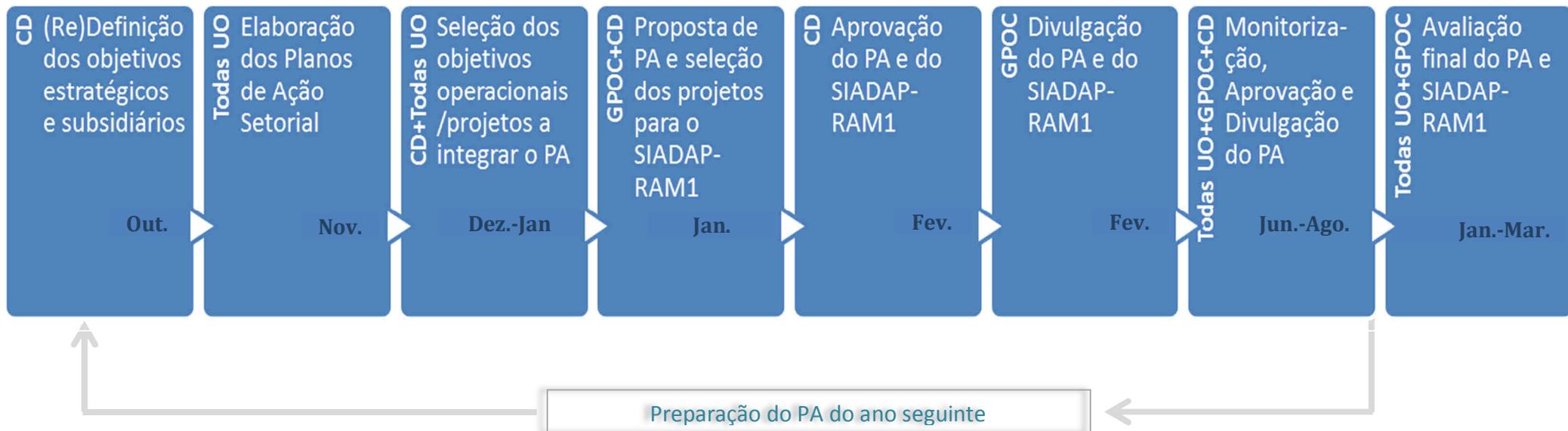
Na sequência do processo de monitorização do Plano de Atividades e do SIADAP-RAM1 de 2015, com referência a 30 de junho, e tendo em conta as alterações significativas propostas pelas Unidades Orgânicas e aprovadas pelo Conselho Diretivo, procede-se à publicação da versão 2 do Plano de Atividades e do SIADAP-RAM 1 de 2015, com a inclusão das alterações propostas.

## 2. SÍNTESE DAS ALTERAÇÕES DO PA E SIADAP-RAM DE 2015

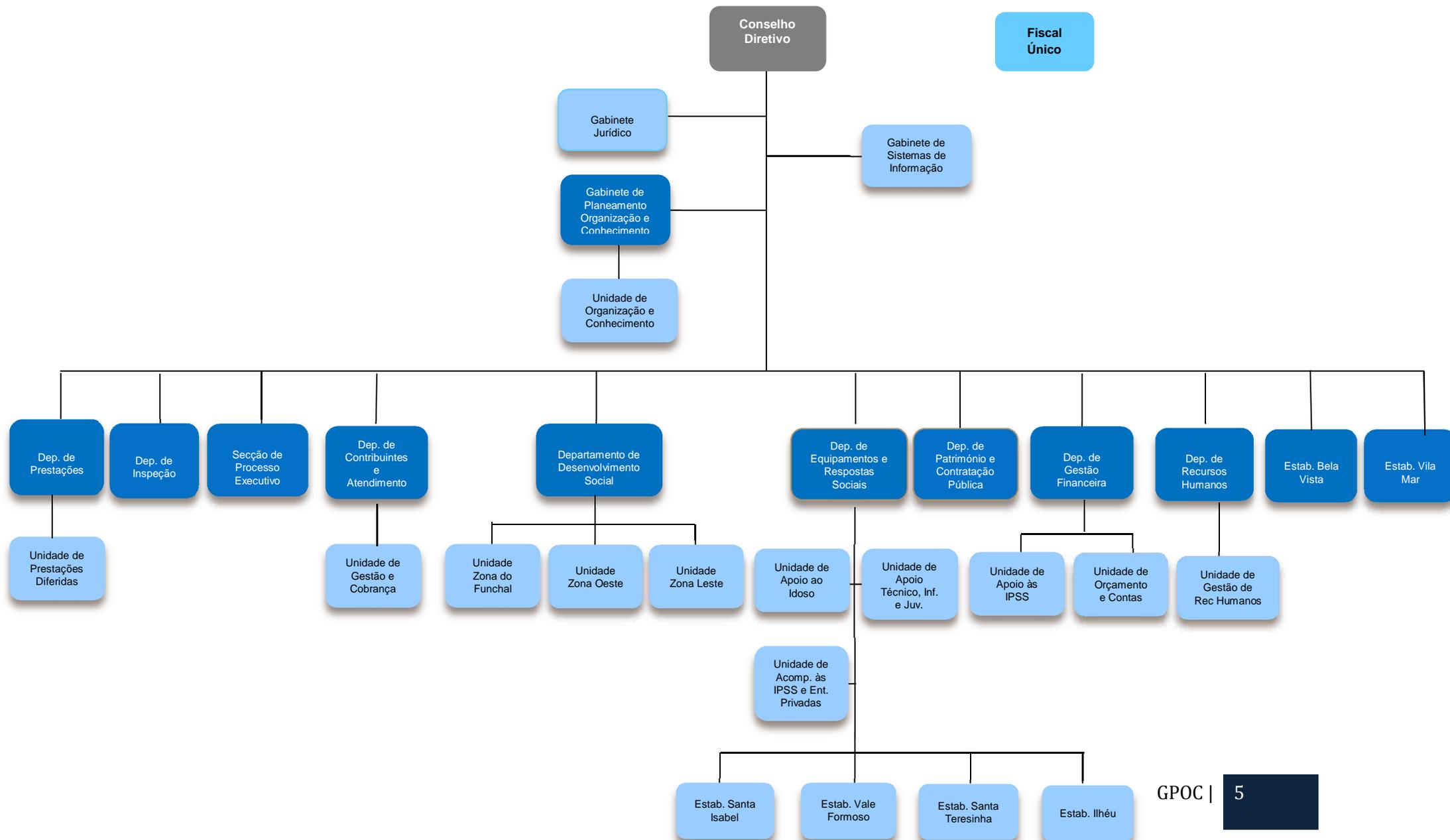
Objetivo/Projeto com meta	Alterações	Justificação
<p><b>1.1.1 Assegurar e coordenar a elaboração do II Plano Regional Contra a Violência Doméstica 2015-2017, com apresentação de proposta em maio</b></p> <p><b>SIADAP-RAM 1</b></p>	<p>Alteração da meta para setembro</p>	<p>Em virtude das alterações na estrutura e composição do Governo, foi necessário ajustar o cronograma estipulado para a elaboração do Plano, tendo sido solicitado ao Conselho Diretivo e aprovado pelo mesmo em março, a alteração da meta de maio para setembro de 2015, por forma a garantir que o mesmo fosse realizado de acordo com a nova realidade política.</p>
<p><b>1.1.3 Garantir que após o atendimento técnico ao cidadão, e processo devidamente instruído, as solicitações pecuniárias comprovadamente em situação de carência económica, sejam levadas a despacho com superior hierárquico, num prazo máximo de 8 dias úteis</b></p> <p><b>SIADAP-RAM 1</b></p>	<p>Reformulação do objetivo, meta, indicadores e critérios de superação.</p>	<p>As alterações na composição e estrutura do Governo e do dirigente do Departamento de Desenvolvimento Social contribuíram para um atraso significativo nas respostas</p>
<p><b>1.1.4 Garantir que após o atendimento técnico ao cidadão, e processo devidamente instruído, todas as solicitações em espécie de bens e serviços, comprovadamente em situação de carência económica, tenham resposta, num prazo máximo de 8 dias úteis</b></p>	<p>Reformulação do objetivo, meta, indicadores e critérios de superação.</p>	<p>As alterações na composição e estrutura do Governo e do dirigente do Departamento de Desenvolvimento Social contribuíram para um atraso significativo nas respostas</p>
<p><b>1.1.6 Dar continuidade às obras de beneficiação e adaptação no Armazém localizado na Quinta Deão, Funchal, garantindo o lançamento do procedimento a 30 de junho</b></p>	<p>Suspensão do Objetivo/Projeto com meta</p>	<p>O projeto de execução elaborado pela Direção Regional de Edifícios Públicos foi recentemente rececionado no ISSM, IP-RAM. Porém, não existe dotação disponível em sede do PI2015 para o lançamento do procedimento e execução da empreitada.</p> <p>Projeto eliminado do PA 2015.</p>

Objetivo/Projeto com meta	Alterações	Justificação
<p><b>1.2.2 Promover a participação ativa de 90% dos stakeholders durante o Programa de Emergência Alimentar (PEA) de forma a garantir uma correta aplicação do apoio alimentar em 2015</b></p>	<p>Reformulação do cronograma de execução das atividades.</p>	<p>O atraso decorre das diligências necessárias na autorização (transição de conselho diretivo) para a celebração dos 12 acordos de cooperação para apoio eventual, e ainda correspondente tramitação na publicação da respetiva resolução em Jornal Oficial.</p>
<p><b>3.5.1 Consolidar a operacionalização das penhoras cumprindo 70% das atividades inerentes ao projeto</b></p>	<p>Reformulação do cronograma de execução das atividades e inclusão de mais um indicador</p>	<p>Em decurso de cumprimento do agendado na ficha PA, face às vicissitudes, necessidades e ponderações adicionais verificadas, procedeu-se a alteração da ficha de atividades.</p>
<p><b>4.2.1 Desenhar um novo Sistema de Informação de Apoio Domiciliário de modo a permitir melhores condições de trabalho ao setor processador desta prestação com início do desenvolvimento do sistema durante o mês de dezembro</b></p>	<p>Suspensão do Objetivo/Projeto com meta</p>	<p>Projeto suspenso, em detrimento do novo projeto "Sistema de Informação de Gestão de processos de regularização contributiva da dívida de EE e ENE", de acordo com orientação superior da Exma. Vogal do Conselho Diretivo Dra. Augusta Aguiar, email de 17.06.2015</p> <p>Projeto eliminado do PA 2015.</p>
<p><b>4.4.2 Elaborar uma proposta de procedimentos no âmbito dos acidentes de trabalho, com apresentação durante o mês de julho</b></p> <p><b>SIADAP-RAM 1</b></p>	<p>Alteração da meta para dezembro.</p>	<p>Não foi possível dar seguimento ao projeto dentro da data planificada, em virtude da existência de várias solicitações imprevistas, decorrentes, designadamente, da nomeação de um novo Conselho Diretivo.</p>
<p><b>4.4.3 Dar continuidade à elaboração do regulamento interno com os horários e disciplina, com apresentação da proposta durante o mês de dezembro</b></p>	<p>Suspensão do Objetivo/Projeto com meta</p>	<p>Encontra-se a aguardar não só a publicação do Acordo Coletivo de Entidade Empregadora Pública (ACEP), o qual, apesar de já ter seguido para a Secretaria Regional da Inclusão e Assuntos Sociais (SRIAS), não foi ainda objeto de publicação, bem como, orientações do novo Conselho Diretivo relativamente a certas matérias que irão constar obrigatoriamente no referido regulamento;</p> <p>Projeto eliminado do PA 2015.</p>

### 3. FLUXOGRAMA



## 4. ORGANOGRAMA



## 5. 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

## 6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SUBSIDIÁRIOS 2015

### OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social

- OS 1.1 – Otimizar as respostas sociais
- OS 1.2 – Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS's
- OS 1.3 – Promover a qualificação do apoio prestado às crianças e jovens
- OS 1.4 – Potenciar a cobertura dos serviços de apoio social aos idosos

### OE2 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

- OS 2.1 – Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
- OS 2.2 – Assegurar a qualidade do atendimento
- OS 2.3 – Melhorar a comunicação com o cliente

### OE3 – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional

- OS 3.1 – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
- OS 3.2 – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
- OS 3.3 – Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- OS 3.4 – Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
- OS 3.5 – Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal

### OE4 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

- OS 4.1 – Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização
- OS 4.2 – Melhorar as condições de trabalho
- OS 4.3 – Controlar a execução do orçamento
- OS 4.4 – Otimizar a eficiência dos serviços

## **6. Programação por Objetivos Estratégicos**

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

## OS 1.1 Otimizar as respostas sociais

**1.1.1** Assegurar e coordenar a elaboração do II Plano Regional Contra a Violência Doméstica 2015-2019, com apresentação de proposta em setembro.

**1.1.2** Relançar a Rede de Parceiros de Sem-Abrigo com apresentação de proposta de mobilização e responsabilização das parcerias a 30 de novembro.

**1.1.3** Garantir que após o atendimento técnico ao cidadão, e processo devidamente instruído, 90% das solicitações pecuniárias comprovadamente em situação de carência económica, tenham despacho do superior hierárquico, num prazo máximo de 8 dias úteis.

**1.1.4** Garantir que após o atendimento técnico ao cidadão, e processo devidamente instruído, 90% das solicitações em espécie de bens e serviços comprovadamente em situação de carência económica, tenham resposta, num prazo máximo de 8 dias úteis.

**1.1.5** Adaptar e rever o procedimento para licenciamento de Estabelecimentos de Apoio Social, com apresentação de proposta a 30 de outubro.

**1.1.6** Projeto/objetivo com meta eliminado

**1.1.7** Promover as obras relativas à construção de uma nova rede de água potável no Estabelecimento Vila Mar (EVM), com conclusão prevista a 30 de dezembro

## OS 1.2 – Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS

**1.2.1** Cumprir a função de controlo financeiro aos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período de 2010 a 2014, com deliberação de 40 saldos anuais.

**1.2.2** Promover a participação ativa de 90% dos stakeholders durante o Programa de Emergência Alimentar (PEA) de forma a garantir uma correta aplicação do apoio alimentar em 2015.

## OS 1.3 – Promover a qualificação do apoio prestado às crianças e jovens

**1.3.1** Promover a saúde e hábitos de vida saudável através da dinamização de sessões de sensibilização, abrangendo 60% das crianças e jovens do EVM.

## OS 1.4 – Potenciar a cobertura dos serviços de apoio social aos idosos

**1.4.1** Dar continuidade à construção de um Plano de Segurança para os Estabelecimentos Oficiais para Idosos - vertente sensibilização com apresentação de relatório final a 30 de novembro.

**1.4.2** Dar continuidade à reestruturação do piso -4, nomeadamente à sala e aos quartos, transformando-os num ambiente mais adequado a idosos com demência, com conclusão prevista durante a 2ª quinzena de dezembro.

**Unidade Orgânica Responsável** DERS + GPOC

**Colaborador Responsável** Teresa Carvalho + Lúcia Patrícia

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	<b>Subsidiário</b>	1.1 – Otimizar as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.1 Assegurar e coordenar a elaboração do II Plano Regional Contra a Violência Doméstica 2015-2019, com apresentação de proposta em setembro	
	<b>Descrição Sumária</b>	Construir, em parceria com as diversas Entidades da Rede Regional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica, uma proposta de II Plano Regional contra a Violência Doméstica a apresentar em setembro de 2015, disponibilizando os instrumentos necessários e coordenando a elaboração do Plano.	<b>SIADAP-RAM1</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 (+) até à apresentação da proposta de Plano	
<b>Fontes de verificação</b>	E-mail; Informação Interna (SmartDOCS)	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2014</b>	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

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

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reuniões de Parceiros	DERS+ GPOC	Parceiros	2014	set 15	2	—	
Elaboração dos instrumentos de planeamento necessários à definição do Plano	GPOC	DERS	2014	set 15	2	—	
Realização de apoio técnico e disponibilização de informação de suporte à elaboração das medidas.	GPOC	DERS	2014	set 15	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise, seleção e validação das propostas de medidas apresentadas por todas as Entidades Intervenientes na elaboração do Plano	DERS+ GPOC+ Parceiros		jan 15	set 15	2	—	
Congregação das propostas parcelares dos diferentes parceiros e unificação segundo o projeto global de Plano	DERS +GPOC	Parceiros	jan 15	mar 15	2	—	
Apresentação da proposta do II Plano Regional contra a Violência Doméstica ao CD do ISSM,IP-RAM	GPOC	DERS	abr 15	Jun 15	2	—	
Aprovação do II Plano Regional contra a Violência Doméstica	CD		jun 15	jun 15	3	—	
Envio da proposta do II Plano Regional contra a Violência Doméstica a todos os parceiros	DERS+ GPOC	Parceiros	jun 15	ago 15	2	—	
Apresentação do II Plano Regional contra a Violência Doméstica após aprovação governamental	CD		set 2015	set 2015	2	—	
Coordenação da execução do Plano e realização das medidas da responsabilidade do ISSM,IP-RAM	DERS	GPOC	2015	2019	2	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DERS</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Cristina Valle</b>
-------------------------------------	-------------	--------------------------------	-----------------------

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	<b>Subsidiário</b>	1.1 – Otimizar as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.2 Relançar a Rede de Parceiros de Sem-Abrigo com apresentação de proposta de mobilização e responsabilização das parcerias a 30 de novembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Analisar a intervenção dos diferentes parceiros intervenientes na área e construção de um modo operando potenciador de interações	<b>SIADAP-RAM1</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 apresentação da proposta	
<b>Fontes de verificação</b>	Informação Interna (SmartDOCS)	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2014</b>	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=30 de novembro	<b>Não Atinge</b>	> 30 novembro	<b>Supera</b>	<30 de novembro

<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>	
Atualização do conhecimento da dimensão e da natureza do fenómeno da Pessoa Sem Abrigo	DERS	DDS	abr	jun	3	—	
Estudo e análise da atividade das entidades com intervenção na área	DERS		jul	out	2	—	
Identificação das fragilidades e potencialidades da atuação de cada entidade parceira	DERS	Todos os parceiros	jul	out	2	—	
Apresentação de proposta de mobilização e responsabilização das parcerias	DERS		nov	30 nov	2	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>		DDS	<b>Colaborador Responsável</b>		Graça Freire + Alda Ferreira + Aida Rodrigues
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social			
	<b>Subsidiário</b>	1.1 – Otimizar as respostas sociais			
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.3 Garantir que após o atendimento técnico ao cidadão, e processo devidamente instruído, 90% das solicitações pecuniárias comprovadamente em situação de carência económica, tenham despacho do superior hierárquico, num prazo máximo de 8 dias úteis.			
	<b>Descrição Sumária</b>	Garantir resposta atempada a todas as solicitações pecuniárias (subsídios cooperação familiar/económicos para apoio domiciliário/eventuais), comprovadas como situação de carência económica.			<b>SIADAP-RAM1</b>

<b>Indicador</b>	Percentagem de solicitações com despacho dentro do prazo estipulado	<b>Unidade de Medida</b>	%
<b>Fórmula</b>	$(N.^{\circ} \text{ de solicitações com despacho dentro do prazo estipulado} / N.^{\circ} \text{ total de solicitações pecuniárias}) * 100$		
<b>Fontes de verificação</b>	Processos Familiares		

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2014</b>	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

Critérios de Superação					
<b>Atinge</b>	= 90% de solici. com despacho dentro do prazo máx estipulado	<b>Não Atinge</b>	<90% de solici. com despacho dentro do prazo máx. estipulado	<b>Supera</b>	>90% de solici. com despacho dentro do prazo máx. estipulado

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Agendamento do despacho com Técnico Superior	DDS		jan	dez	54	—	
Informação à consideração superior em casos de dúvida ou sempre que a proposta ultrapassar o montante autorizado na delegação de competências	DDS		jan	dez	54	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Registo no SmartDOCS	DDS		jan	dez	3	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>		DDS	<b>Colaborador Responsável</b>		Graça Freire + Alda Ferreira + Aida Rodrigues
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social			
	<b>Subsidiário</b>	1.1 – Otimizar as respostas sociais			
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.4 Garantir que após o atendimento técnico ao cidadão, e processo devidamente instruído, 90% das solicitações em espécie de bens e serviços comprovadamente em situação de carência económica, tenham resposta, num prazo máximo de 8 dias úteis.			
	<b>Descrição Sumária</b>	Garantir resposta atempada a todas as solicitações em espécie de bens e serviços (Medicamentos e Ajudas Técnicas), comprovadas como situação de carência económica			<b>SIADAP-RAM1</b>

<b>Indicador</b>	Percentagem de solicitações com despacho dentro do prazo estipulado	<b>Unidade de Medida</b>	%	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2014</b>	n.a
<b>Fórmula</b>	(N.º de solicitações com despacho dentro do prazo estipulado/N.º total de solicitações) *100%								
<b>Fontes de verificação</b>	Processos Familiares; Estatística dos termos de responsabilidade emitidos								
<b>Critérios de Superação</b>									
<b>Atinge</b>	=90% das solici. com resposta no prazo máx. estipulado		<b>Não Atinge</b>	<90% das solici. com resposta no prazo máx. estipulado		<b>Supera</b>	>90% das solici. com resposta no prazo máx. estipulado		

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Resposta ao cidadão, dentro do prazo, em caso de indeferimento preliminar	DDS		jan	dez	54	—	Dependente do aumento não previsível da procura dos serviços e da alteração/redução de recursos humanos nas zonas
Despacho com superior hierárquico	DDS		jan	dez	54	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Resposta ao cidadão, dentro do prazo, resultante da avaliação de superior hierárquico	DDS		jan	dez	54	—	Dependente do aumento não previsível da procura dos serviços e da alteração/redução de recursos humanos nas zonas

<b>Unidade Orgânica Responsável</b> DERS		<b>Colaborador Responsável</b> Cristina Valle	
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	<b>Subsidiário</b>	1.1 – Otimizar as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.5 Adaptar e rever o procedimento para licenciamento de Estabelecimentos de Apoio Social, com apresentação de proposta a 30 de outubro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Adaptar os procedimentos nacionais e os existentes na RAM à orgânica do ISSM, IP-RAM	<b>SIADAP-RAM1</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2014</b>	n.a
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até à apresentação da proposta		<b>Crítérios de Superação</b>					
<b>Fontes de verificação</b>	Informação Interna (SmartDOCS)		<b>Atinge</b>	=30 de outubro	<b>Não Atinge</b>	>30 de outubro	<b>Supera</b>	<30 de outubro

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise dos procedimentos nacionais e procedimentos do ISSM, IP-RAM em vigor para Licenciamentos de Estabelecimentos de Apoio Social	DERS/UAIPSSEP		fev	mar	2	—	
Adaptação dos procedimentos à estrutura orgânica do ISSM, IP-RAM	DERS/UAIPSSEP		abr	jul	2	—	
Construção da proposta de procedimentos a desenvolver na RAM	DERS/UAIPSSEP	GPOC/UOC	jul	set	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Apresentação da proposta ao CD	GPOC	DERS/ UAIPSSEP	out	30 out	3	—	
Aprovação do Procedimento	CD		nov	nov	3	—	

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

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	<b>Subsidiário</b>	1.1 – Otimizar as respostas sociais	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.1.7 Promover as obras relativas à construção de uma nova rede de água potável no Estabelecimento Vila Mar (EVM), com conclusão prevista a 30 de dezembro	
	<b>Descrição Sumária</b>	Substituir a rede exterior existente de água potável no EVM que abastece os vários edifícios, que face aos anos de utilização tem sido alvo de várias fugas e alcançar a diminuição da despesa inerente aos consumos.	<b>SIADAP-RAM1</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 construção da nova rede	
<b>Fontes de verificação</b>	Processo	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2014</b>	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=30 de dezembro	<b>Não Atinge</b>	>30 de dezembro	<b>Supera</b>	<30 de dezembro

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Lançamento do procedimento para adjudicação das obras: Elaboração do Caderno de Encargos e demais peças escritas necessárias.	DPCP/SGPC		jan	fev	3	—	
Análise de propostas e adjudicação	DPCP/SPE		mar	abr	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Outorga do contrato	DPCP/SGPC		mai	mai	3	—	
Acompanhamento da fase execução das obras	DPCP	EVM	jun	set	3	—	
Auto de receção provisória	DPCP/SGPC		out	out	3	—	
Pagamento dos custos e elaboração da conta da empreitada	DPCP/SGPC		dez	30 dez	3	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b> DGF		<b>Colaborador Responsável</b> Emanuel Gregório Abreu Freitas	
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	<b>Subsidiário</b>	1.2 – Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.2.1 Cumprir a função de controlo financeiro aos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período de 2010 a 2014, com deliberação de 40 saldos anuais	
	<b>Descrição Sumária</b>	Avaliar e deliberar, a partir das contas anuais apresentadas, se os apoios financeiros atribuídos pelo ISSM, IP-RAM a IPSS e equiparadas foram devidamente aplicados nos termos dos acordos celebrados e se há ou não valores a aplicar ou a restituir a este Instituto.	<b>SIADAP-RAM1</b>

<b>Indicador</b>	Número de contas anuais de IPSS com processos de saldos deliberados com referência aos anos de 2010 a 2014	<b>Unidade de Medida</b> N.º	<b>Ponderação</b> 100%	<b>Polaridade</b> Positiva	<b>Valor 2014</b> 45
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de contas anuais de IPSS com processos de saldos deliberados com referência aos anos de 2010 a 2014				
<b>Fontes de verificação</b>	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de deliberação de saldos e deliberação do CD ou decisão da Sra Presidente do CD sobre cada saldo.				
<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[30;40]	<b>Não Atinge</b>	<30	<b>Supera</b>	>40

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise pelo DGF/UAIPSS de processos de saldos pendentes de 2010 a 2013, inclusive, com documentação já apresentada pelas IPSS (universo previsto de 102 processos).	DGF/UAIPS S	CD	1 jan	31 dez	3	—	
Análise pela DGF/UAIPSS de processos de saldos com referência ao ano de 2014, com documentação ainda por	DGF/UAIPS S	CD	1 mai	31 dez	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
apresentar até 15-04-2015 pelas IPSS (universo de 61 processos)							

<b>Unidade Orgânica Responsável</b> DDS		<b>Colaborador Responsável</b> Eduardo L. Gouveia	
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	<b>Subsidiário</b>	1.2 – Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.2.2 Promover a participação ativa de 90% dos <i>stakeholders</i> durante o Programa de Emergência Alimentar (PEA) de forma a garantir uma correta aplicação do apoio alimentar em 2015.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Garantir uma maior eficácia e eficiência da equipa que irá desenvolver espaços próprios de partilha de informação e de auscultação, bem como momentos de reflexão conjunta sobre os temas relevantes do PEA.	<b>SIADAP-RAM1</b>

<b>Indicador</b>	Percentagem de <i>stakeholders</i> participantes	<b>Unidade de Medida</b> %	<b>Ponderação</b> 100%	<b>Polaridade</b> Positiva	<b>Valor 2014</b> n.a
<b>Fórmula</b>	(Nº de <i>stakeholders</i> participantes/Nº total de <i>stakeholders</i> )* 100				
<b>Fontes de verificação</b>	Folha de presenças nas sessões de esclarecimento.				
<b>Crítérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	= 90%	<b>Não Atinge</b>	<90%	<b>Supera</b>	>90%

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Divulgação e convocatórias aos <i>stakeholders</i> do PEA	DDS	Parceiros	set	dez	3	—	
Preparação de material de apoio e de informação sobre os conteúdos a abordar.	DDS	Parceiros	set	dez	3	—	
Participação dos <i>stakeholders</i> nas ações de esclarecimento e de auscultação com periodicidade trimestral de forma a implementar ações corretivas e de melhoria continua no quadro de execução	DDS	Parceiros	set	dez	3	—	Programação de atividades condicionada a autorização e celebração de 12 acordos de cooperação - Apoio eventual entre o ISSM IP-RAM, e várias

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
programa.							entidades parceiras, com vista a comparticipação financeira e respetiva cobertura das necessidades de funcionamento do PEA até 31 de dezembro.

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

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	<b>Subsidiário</b>	1.3 - Promover a qualificação do apoio prestado às crianças e jovens	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.3.1 Promover a saúde e hábitos de vida saudável através da dinamização de sessões de sensibilização, abrangendo 60% das crianças e jovens do EVM	
	<b>Descrição Sumária</b>	Dinamizar sessões de sensibilização individuais e em grupo com o objetivo de promover a saúde física e mental da população de crianças/jovens em acolhimento institucional através da adoção de estilos de vida saudável.	<b>SIADAP-RAM1</b>

<b>Indicador</b>	Percentagem de crianças e jovens abrangidas nas ações de sensibilização	<b>Unidade de Medida</b>	%	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2014</b>	n.a
<b>Fórmula</b>	(Nº de crianças e jovens abrangidas nas sessões/ Nº total de crianças e jovens do EVM) *100								
<b>Fontes de verificação</b>	Folhas de presença								
<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	
Campanha de sensibilização para os malefícios dos hábitos tabágicos	EVM	SESARAM, EPE	mar	17 nov	15	—	
Campanha de promoção da prática de exercício físico e alimentação saudável	EVM		jan	dez	16	—	
Campanha de promoção de competências emocionais e sociais	EVM	PSP+ S.R. Proteção Civil+	fev	dez	24	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
		SESARAM,EPE					
Campanha de promoção de boas práticas ambientais	EVM	Serviço do Parque Natural da Madeira	fev	dez	16	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>		DERS	<b>Colaborador Responsável</b>		Cristina Valle
<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social			
	<b>Subsidiário</b>	1.4 – Potenciar a cobertura dos serviços de apoio social aos idosos			
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.4.1 Dar continuidade à construção de um Plano de Segurança para os Estabelecimentos Oficiais para Idosos - vertente sensibilização - com apresentação de relatório final a 30 de novembro			
	<b>Descrição Sumária</b>	Construir e desenvolver um plano de sensibilização na área da segurança para Estabelecimentos Oficiais para Idosos	<b>SIADAP-RAM1</b>		

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data
<b>Fórmula</b>	Somatório do nº de dias uteis de antecipação (-) ou atraso (+) até á data de apresentação do relatório final	
<b>Fontes de verificação</b>	Informação interna (SmartDOCS)	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2014</b>	n.a
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=30 de novembro	<b>Não Atinge</b>	>30 de novembro	<b>Supera</b>	<30 de novembro

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervinentes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Organização de um plano de sensibilização sobre segurança no que se relaciona com fatores de risco -C	DERS/ UAIPSESEP	DRH	fev	mar	2	—	
Seleção da população alvo	DRH	DERS	abr	jun	6	—	
Sensibilização	DERS	DRH	abr	jun	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Avaliação com apresentação de relatório	DERS/ UAPSSEP	DRH	jul	30 nov	1	—	

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

<b>Objetivos</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 – Assegurar a Proteção e Inclusão Social	
	<b>Subsidiário</b>	1.4 – Potenciar a cobertura dos serviços de apoio social aos idosos	
	<b>Operacional/Projeto com meta</b>	1.4.2 Dar continuidade à reestruturação do piso -4, nomeadamente à sala e aos quartos, transformando-os num ambiente mais adequado a idosos com demência, com conclusão prevista durante a 2ª quinzena de dezembro	
	<b>Descrição Sumária</b>	Continuar a melhorar a resposta e a qualidade de vida dos idosos com demência, através da continuação da reestruturação do espaço físico do piso -4 (sala e quartos).	<b>SIADAP-RAM1</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b>	N.	<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2014</b>	n.a
<b>Fórmula</b>	Somatório do nº de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até à reestruturação								
<b>Fontes de verificação</b>	Apresentação de relatório final								
<b>Critérios de Superação</b>									
<b>Atinge</b>	[15;30 dez]	<b>Não Atinge</b>	>30 de dezembro	<b>Supera</b>	<15 de dezembro				

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Restruturação do piso -4, 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.	EBV		2014	2014	4	—	
Elaboração de proposta de	EBV		31 mar	30 abr	5	—	