



2020

Plano DE  
ATIVIDADES

## ÍNDICE

1. Nota Introdutória .....	3
2. Fluxograma .....	5
3. Organograma .....	7
4. Posicionamento Estratégico .....	9
5. Objetivos Estratégicos e Subsidiários 2020.....	11
6. Programação Por Objetivos Estratégicos .....	13
OE 1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social .....	14
OE 2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional.....	36
OE 3 Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos.....	51
OE 4 Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços.....	54
7. siglas.....	72
8. Anexo .....	76
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	77

## 1. Nota Introdutória

Nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que define os princípios a que deve obedecer a elaboração do plano e relatório anual de atividades dos serviços e organismos da Administração Pública, conjugado com o Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro, que estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira (SIADAP-RAM), foi elaborado o Plano de Atividades (PA) do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) para o ano de 2020, que 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.

À semelhança dos anos anteriores, o processo de planeamento da atividade para o ano assentou no planeamento estratégico – operacional. Deste modo, após a definição pelo Conselho Diretivo dos objetivos estratégicos e subsidiários, que pressupôs a avaliação da atual situação do ISSM, IP-RAM, coube a cada uma das Unidades Orgânicas (UO) a elaboração dos respetivos Planos de Ação Setorial, no âmbito das suas competências e norteados pelos objetivos traçados para o ano de 2020.

No exercício do planeamento das atividades para 2020, o ISSM, IP-RAM procurou condensar a multiplicidade das suas atribuições em 4 objetivos estratégicos, que deverão acompanhar o quadriénio, desdobrados em 15 objetivos subsidiários, a rever anualmente, também estes decompostos em diversos objetivos operacionais, de curto prazo, em harmonia com a missão, visão e valores institucionais.

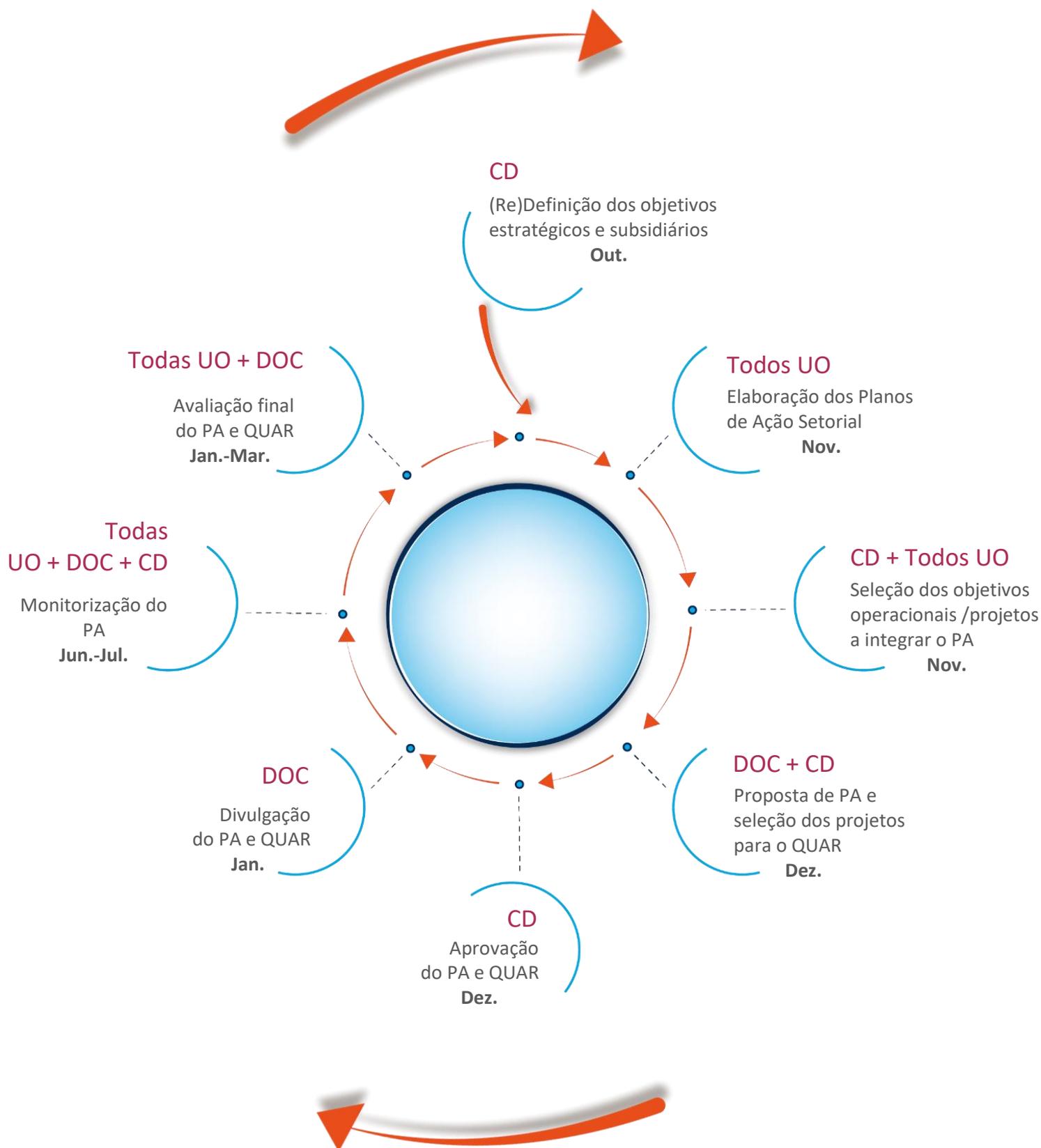
Ao nível dos projetos, iniciativas e atividades correntes, o Plano de Atividades de 2020 integra 23 objetivos operacionais / projetos com meta de carácter inovador, de alteração à rotina, que perspectivam mudanças importantes e com resultados de peso na sua relação com os objetivos estratégicos e subsidiários.

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



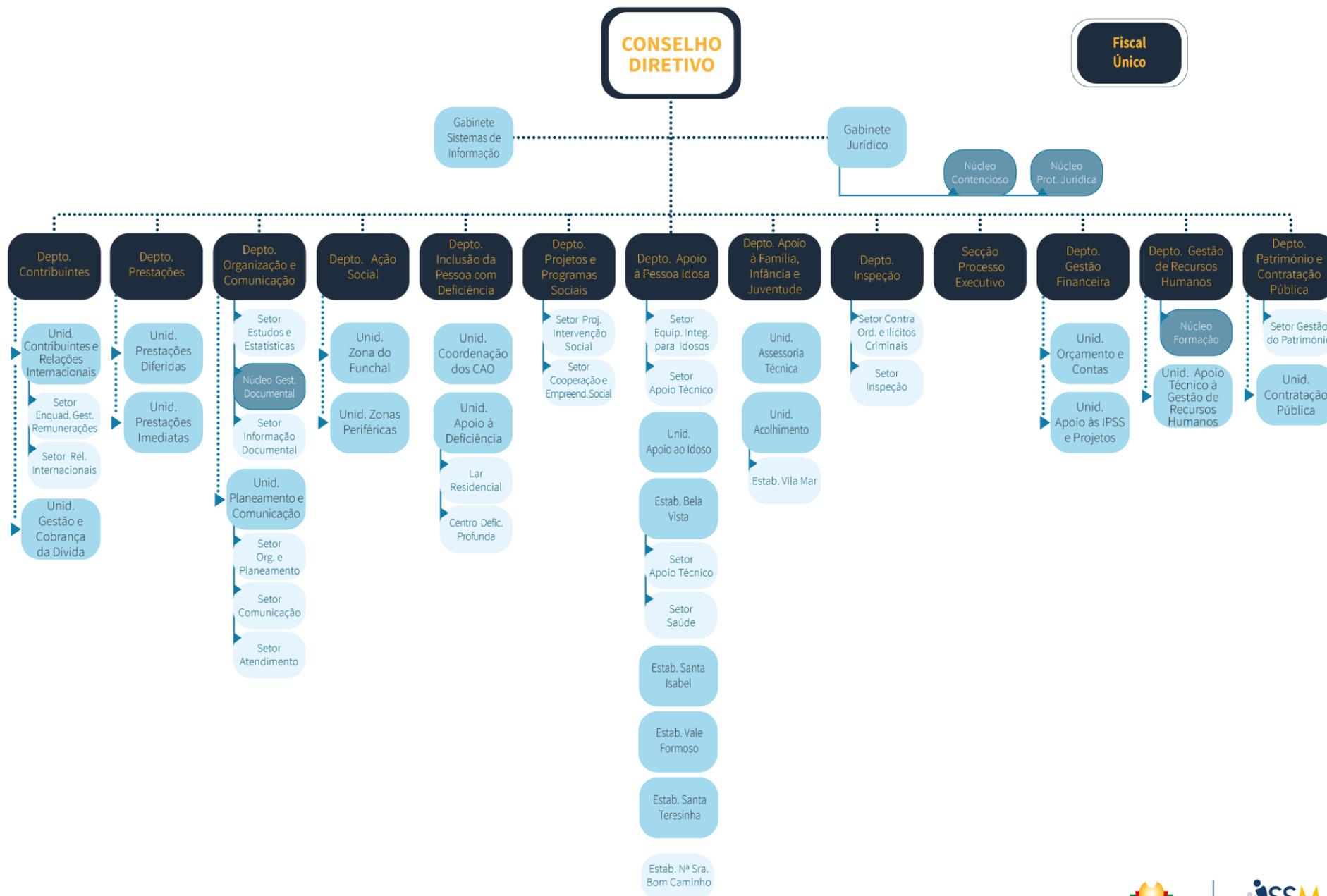
## Fluxograma

# Preparação do PA do ano seguinte





## **Organograma**





## **Posicionamento Estratégico**

# Posicionamento Estratégico

## Missão

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

## Visão

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

## Valores

### Satisfação

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

### Melhoria contínua

Criação de condições, adotando métodos e tecnologias inovadoras em termos de processos, produtos e serviços.

### Confiança

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

### Eficiência

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

### Comunicação

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

### Valorização das pessoas

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



**Objetivos  
Estratégicos  
e Subsidiários  
2020**

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

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

## **OE2 | Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional**

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

## **OE3 | Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos**

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

## **OE4 | Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços**

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



## **Programação Por Objetivos Estratégicos**

## OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

### OS 1.1 Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais

1.1.1 Elaborar o projeto Educativo do Estabelecimento Vila Mar (EVM), e atualizar o Regulamento Interno, com apresentação de propostas no mês de dezembro.

1.1.2 Elaborar Dossier Técnico com o Procedimento e instrumentos de trabalho necessários para a obtenção do Estatuto do Cuidador Informal da RAM, com apresentação de proposta a 31 de julho.

1.1.3 Garantir que 10% das solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) sejam respondidas, no prazo máximo de 20 dias úteis.

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

1.2.1 Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2019, com proposta de decisão sobre 62 contas.

1.2.2 Acompanhar a execução das obras de remodelação e restauro de um prédio misto de traça antiga, localizado na Rua dos Gagos e Rua da Marquesa, Ponta do Sol, com conclusão de 100% das atividades previstas a 31 de dezembro.

1.2.3 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico a 25% das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com acordo de cooperação da área de família e comunidade.

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

1.3.1 Responder a 90% das solicitações no âmbito do Quadro de Programação 2014-2020, no prazo definido.

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

1.4.1 Despachar os requerimentos de prestações do regime excecional criado em março de 2020, "Apoio Extraordinário à Manutenção dos Contratos de Trabalho em situação de crise empresarial - Layoff simplificado", com conclusão de 80% dos pedidos entrados devidamente instruídos, até 31 de julho de 2020.

1.4.2 Diligenciar todos os procedimentos no sentido da decisão dos pedidos de prestação por isolamento profilático ocorrer no tempo médio entre os 15 e os 16 dias, entre a data da entrada do pedido devidamente instruído e a decisão.

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 1.1	3	1
OS 1.2	3	2
OS 1.3	1	0
OS 1.4	2	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

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

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

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.1.1</b> Elaborar o projeto Educativo do Estabelecimento Vila Mar (EVM), e atualizar o Regulamento Interno, com apresentação de propostas no mês de dezembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Elaboração de documento orientador sobre o tipo de intervenção que é levada a cabo com os jovens acolhidos, tendo em consideração as suas necessidades, características, interesses e expetativas e atualização do Regulamento Interno em vigor.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	N.º de propostas apresentadas no prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	N.º de propostas apresentadas no prazo fixado	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna com apresentação das propostas, ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	Todas no prazo fixado	<b>Não Atinge</b>	1 ou + depois do prazo fixado	<b>Supera</b>	Todas com 1 ou + dias de antecipação face ao prazo fixado

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Elaboração do Projeto Educativo.	DAFIJ/UA /EVM	—	Março	Novembro	6	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Atualização do Regulamento Interno.	DAFIJ/UA /EVM	—	Março	Novembro	6	—	
Análise e validação pelo GJ do Regulamento Interno.	DAFIJ/UA /EVM	GJ	Novembro	Novembro	2	—	
Aprovação do Regulamento Interno e Projeto Educativo pelo CD.	CD	—	Dezembro	Dezembro	3	—	

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

<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Graça Freire</b>
--------------------------------	---------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.1.2</b> Elaborar Dossier Técnico com o Procedimento e instrumentos de trabalho necessários para a obtenção do Estatuto do Cuidador Informal da RAM, com apresentação de proposta a 31 de julho.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Definição dos critérios e procedimentos necessários para obtenção do reconhecimento da qualidade de cuidador informal e da dependência da pessoa cuidada, o plano de cuidados e os direitos do cuidador informal, incluindo o apoio financeiro, conforme previsto no n.º 4 do artigo 6.º, no n.º 4 do artigo 7.º, na alínea c) do n.º 1 do artigo 8.º, no artigo 10.º e no n.º 1 do artigo 12.º, todos, do Decreto Legislativo Regional n.º 5/2019/M, de 17 de julho.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

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

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉRIOS de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=31/jul	<b>Não Atinge</b>	>31/jul	<b>Supera</b>	<31/jul

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Elaboração de proposta de Procedimento.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31/jul	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Atualização do Requerimento de Ação Social Cuidador Informal da RAM - Mod. 1958.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31 /jul	2	_____	
Criação Avaliação do plano de cuidados.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31 /jul	2	_____	
Criação Despacho Conjunto para Cartão de Identificação.	DAPI/UAI	GJ + IASaúde, IP-RAM	Janeiro	31 /jul	3	_____	
Criação Consentimento informado da Pessoa Cuidada.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31 /jul	2	_____	
Criação Declaração de Identificação.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31 /jul	2	_____	
Criação Declaração de Idoneidade e Aptidão.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31 /jul	2	_____	
Criação Grelha de monitorização aos requerimentos instruídos.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31 /jul	2	_____	
Criação Pedido de Declaração Médica para Dependência Temporária.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31 /jul	2	_____	
Criação Pedido de Documentação.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31 /jul	2	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Criação Simulador de Cálculo de Apoio Financeiro, Mensal, de Natureza Compensatória.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31/jul	2	—	
Criação Termo de Aceitação.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31/jul	2	—	
Criação Simulador de cálculo.	DAPI/UAI	DOC/UPC/SOP	Janeiro	31/jul	2	—	
Aprovação do Procedimento e instrumentos de trabalho.	CD	DOC/UPC/SOP + DAPI/UAI	Agosto	Outubro	3	—	
Divulgação do Procedimento e instrumentos de trabalho na <i>Intranet</i> .	DOC/NGD/SID	—	Outubro	Outubro	1	—	

**Unidade Orgânica Responsável**

**DAS**

**Colaborador Responsável**

**Sílvia Soares + Ana Lina Pita +  
Rosário Albino**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e as respostas sociais</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.1.3</b> Garantir que 10% das solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) sejam respondidas, no prazo máximo de 20 dias úteis.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Elaboração de relatórios e informações sociais pelos técnicos da área social, em conformidade com as competências do Departamento.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de respostas enviados às CPCJ no prazo de referência	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[[N.º de respostas enviadas às CPCJ no prazo máximo de 20 dias úteis / N.º de solicitações das CPCJ]*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de resposta enviada às CPCJ, ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=10%	<b>Não Atinge</b>	<10%	<b>Supera</b>	>10%

<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>	
Receção e análise do pedido.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Encaminhamento para o Técnico responsável.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	
Entrevista de diagnóstico, visita domiciliária, articulação com os parceiros e consulta do SISS.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	75	_____	
Elaboração dos relatórios/informações sociais pelos técnicos.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	75	_____	
Revisão e aprovação dos relatórios.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Envio para o solicitante.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	

**Unidade Orgânica Responsável**
**DGF**
**Colaborador Responsável**
**Emanuel Freitas**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.2 - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.2.1</b> Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2019, com proposta de decisão sobre 62 contas.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Análise e decisão quanto à verificação da legalidade das contas que são apresentadas pelas IPSS, por referência a cada período económico.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de processos de contas deliberados pelo CD no que se refere à verificação da legalidade das contas (contas com referência aos anos de 2015 a 2019)	
<b>Fontes de verificação</b>	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	62
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	----

Critérios de Superação					
<b>Atinge</b>	[52-62]	<b>Não Atinge</b>	<52	<b>Supera</b>	>62

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Alteração pela SRIC da data de entrega das contas relativas ao ano de 2019 (implica aprovação de Portaria).	DGF/UAIPSS	CD + SRIC	1/mai	31/jul	1	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Instrução dos processos de verificação de legalidade das contas das IPSS, colocando à consideração do CD a verificação da sua legalidade.	DGF/UAIPSS	CD	1/ian	31/dez	4	—	
Análise pelo DGF / UAIPSS e proposta ao CD relativamente a contas já entregues ao ISSM, IP-RAM anteriores a 2018, inclusive.	DGF/UAIPSS	CD	1/ian	31/dez	3	—	O cumprimento desta meta está condicionado ao número de recursos humanos disponíveis, a cada momento, para a sua realização.
Análise pelo DGF / UAIPSS e proposta ao CD relativamente a contas a entregar ao ISSM, IP-RAM até 31 de julho, respeitantes ao ano de 2019.	DGF/UAIPSS	CD	1/ago	31/dez	3	—	O cumprimento desta meta está condicionado ao número de recursos humanos disponíveis, a cada momento, para a sua realização.

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

<b>Colaborador Responsável</b>	António Manuel Fernandes
--------------------------------	--------------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.2 - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.2.2</b> Acompanhar a execução das obras de remodelação e restauro de um prédio misto de traça antiga, localizado na Rua dos Gagos e Rua da Marquesa, Ponta do Sol, com conclusão de 100% das atividades previstas a 31 de dezembro.		
	<b>Descrição Sumária</b>	A execução das obras promovidas pela Fundação João Pereira, com participação financeira do ISSM, IP-RAM, tem por finalidade o funcionamento de um novo Centro de Dia de Pessoas Idosas.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	% das atividades executadas no prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b>	%
<b>Fórmula</b>	[(N.º de atividades executadas no prazo fixado / N.º de atividades planeadas)*100]		
<b>Fontes de verificação</b>	Documentos relativos ao processo de apoio financeiro atribuído à Fundação João Pereira		

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=80% no prazo estipulado	<b>Não Atinge</b>	<80% fora do prazo estipulado	<b>Supera</b>	>80% no prazo estipulado

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Acompanhamento da execução das obras em curso através da realização de vistorias à obra.	DPCP/UCP	_____	Janeiro	Setembro	3	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Validação dos instrumentos legais (minutas de Resolução do Conselho do Governo Regional e do Acordo de Cooperação - Investimento) através dos quais será atribuído o apoio financeiro à dona da obra.	DPCP/UCP	_____	Maio	Setembro	4	_____	
Receção Provisória da Obra.	DPCP/UCP	_____	Agosto	Setembro	3	_____	
Apoio técnico à dona da obra na preparação das peças escritas necessárias para a aquisição do mobiliário e demais equipamentos necessários ao funcionamento do novo Centro de Dia.	DPCP	DPPS	Outubro	Novembro	4	_____	

**Unidade Orgânica Responsável**

**DPPS**

**Colaborador Responsável**

**Ana Margarida + Sara Vasconcelos  
+ Gilberto Mota**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.2 - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.2.3 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico a 25% das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com acordo de cooperação da área de família e comunidade.</b>	
	<b>Descrição Sumária</b>	Verificação do cumprimento dos serviços prestados pelas 23 instituições com respostas na área da intervenção comunitária, de acordo com o estipulado na legislação e acordos de cooperação em vigor.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas / N.º total de IPSS da área de família e comunidade)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna, data de registo do e-mail ou Relatório da visita de acompanhamento com data	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	7 IPSS
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	--------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=25%	<b>Não Atinge</b>	<25%	<b>Supera</b>	>25%

<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>	
Mapeamento e calendarização das visitas de acompanhamento.	DPPS/SCES	_____	Janeiro	Janeiro	3	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Realização das visitas de acompanhamento.	DPPS/SCES	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	Dependente da normalização da situação de contingência da COVID-19.
Elaboração dos relatórios das visitas de acompanhamento.	DPPS/SCES	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	
Envio dos relatórios das visitas às IPSS.	DPPS/SCES	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DPPS

**Colaborador Responsável** Cristina Alves + Isabel Duarte

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.3.1 Responder a 90% das solicitações no âmbito do Quadro de Programação 2014-2020, no prazo definido.</b>	
	<b>Descrição Sumária</b>	Garantia do cumprimento dos prazos das respostas (informações e/ou pareceres técnicos), no âmbito do Quadro de Programação 2014-2020, IDR, IP-RAM.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de solicitações respondidas no prazo de referência	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de solicitações respondidas no prazo / N.º total de solicitações) * 100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉRIOS de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=90% no prazo definido	<b>Não Atinge</b>	<90% no prazo definido	<b>Supera</b>	>90% no prazo definido

<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>	
Data de receção das solicitações para posterior análise.	DPPS/SPIS	—	Janeiro	Dezembro	2	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise, recolha e tratamento da informação / dados.	DPPS/SPIS	—	Janeiro	Dezembro	2	—	
Data de elaboração das respostas / pareceres técnicos / informações, após a informação estar disponível.	DPPS/SPIS	—	Janeiro	Dezembro	2	—	

**Unidade Orgânica Responsável** DP

**Colaborador Responsável** Ana Pita

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.4 - Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.4.1</b> Despachar os requerimentos de prestações do regime excepcional criado em março de 2020, "Apoio Extraordinário à Manutenção dos Contratos de Trabalho em situação de crise empresarial - Layoff simplificado", com conclusão de 80% dos pedidos entrados devidamente instruídos, até 31 de julho de 2020.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Aplicação célere, na RAM, da medida excepcional de proteção dos postos de trabalho, no âmbito da Pandemia COVID, Layoff simplificado, aprovada pela Portaria n.º 71-A/2020, de 15 de março e DL 10-G/2020, de 26 de março, com demais alterações legais, até 31 de julho de 2020.	<b>QUAR</b>	X

<b>Indicador</b>	% dos pedidos despachados no prazo estipulado	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de requerimentos despachados no prazo estipulado / N.º de pedidos entrados devidamente instruídos)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Estatísticas do SESS / Listagens emanadas do II, IP / ISS, IP	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

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

<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>	
Análise dos diplomas aprovados a nível nacional e das Orientações Técnicas do ISS, IP. Articulação com o ISS, IP com participação em reuniões por vídeo conferência. Pedidos de esclarecimento	DP	ISS, IP/ II, IP	13/mar	31/jul	2	—	Dependente de agendamento e emissão de orientações do ISS, IP.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
ao ISS, IP e DGSS. Elaboração de informações internas e para o público externo e minutas.							
Constituição de equipa com 9 elementos do DP, orientação e acompanhamento da mesma, com instruções de trabalho e instituição de procedimentos, com divulgação das normas legais e orientações do ISS, IP.	DP	_____	13/mar	31/jul	1	_____	
Criação de procedimento administrativo para, nomeadamente, convite a suprir deficiências dos pedidos das entidades empregadoras na SSDireta. Tratamento manual dos processos indevidamente e devidamente instruídos para a sua instrução. Proposta de decisão, decisão e registo na aplicação Desemprego – LayOff (DES – LayOff).	DP	_____	13/mar	31/jul	2	_____	
Criação de e-mail para comunicação com as entidades empregadoras para informações / esclarecimento de dúvidas / notificação para instrução de pedidos - dada a novidade da medida com inúmeras alterações legislativas e a obrigatoriedade de entrega eletrónica dos pedidos na SSDireta -	DP	GSI	13/mar	31/jul	2	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
"ISSMadeiraLayoffExtraordinário@seg-social.pt".							
1.ª fase do procedimento administrativo instituído: Consulta e impressão, através do <i>BackOffice</i> da SSDireta, dos pedidos da medida excecional de proteção dos postos de trabalho, entregues pelas entidades empregadoras na SSDireta.	DP	_____	13/mar	31/jul	5	_____	
2.ª fase A: Análise dos pedidos e reclamações. Se devidamente instruído, segue o procedimento administrativo; informação para decisão superior; receção da decisão superior e envio para registo; registo na aplicação <i>DES-LayOff</i> .	DP	_____	13/mar	31/jul	8	_____	
2.ª fase B: Análise dos pedidos e reclamações. Se indevidamente instruídos, segue o procedimento administrativo; notificação das entidades empregadoras para suprir as deficiências; receção de documentação em falta; informação para decisão superior; receção da decisão e envio para registo; registo na aplicação <i>DES-LayOff</i> .	DP	_____	13/mar	31/jul	8	_____	
3.ª fase: Análise e resposta aos pedidos de alteração pelas entidades empregadoras. Segue o procedimento	DP	II, IP	13/mar	31/jul	3	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
administrativo: Consulta ao IDQ, ITPT e <i>DES-LayOff</i> / pedidos de esclarecimento às entidades empregadoras/ notificação para suprir deficiências / retificadas as deficiências, envio para registo da alteração na aplicação <i>DES-LayOff</i> .							

**Unidade Orgânica Responsável** DP

**Colaborador Responsável** Luís Carapinha

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a proteção e inclusão social</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.4 - Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>1.4.2</b> Diligenciar todos os procedimentos no sentido da decisão dos pedidos de prestação por isolamento profilático ocorrer no tempo médio entre os 15 e os 16 dias, entre a data da entrada do pedido devidamente instruído e a decisão.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Aplicação da medida no âmbito da pandemia COVID-19, de proteção social por isolamento profilático determinado por autoridade de saúde (DL n.º 10-A/2020, de 13 de março) e das medidas regionais que determinaram a cerca sanitária e isolamento profilático em unidades hoteleiras, na RAM.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Tempo médio entre a data da entrada devidamente instruída e a decisão	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	N.º médio de dias que decorrem da data da entrada e da decisão	
<b>Fontes de verificação</b>	Estatísticas do SESS	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[15-16]	<b>Não Atinge</b>	>16 dias	<b>Supera</b>	<15 dias

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Análise dos diplomas aprovados a nível nacional (DL n.º 10-A/2020) e regional (Resolução n.º 101/2020 e n.º 210/2020) e das orientações técnicas do	DP/UPI	_____	Março	31/dez	2	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
ISS, IP relativos à proteção social por isolamento profilático.							
Análise dos pedidos nos termos da lei, através da consulta do <i>BackOffice</i> da SSDireta, dos pedidos efetuados na SSDireta.	DP/UPI	_____	Março	31/dez	1	_____	
Registo dos pedidos na aplicação de ITPT.	DP/UPI /SPD	_____	Março	31/dez	3	_____	

## OE 2 Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional

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

**2.1.1** Assegurar a participação da prática de crime ao Ministério Público (MP) nos prazos legais (10 dias), relativamente a 90% dos processos.

**2.1.2** Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 275 inspeções.

**2.1.3** Garantir a eficácia do regime contraordenacional (CO) concluindo 1.000 processos no ano.

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

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

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

### OS 2.5 Prevenir e Reduzir o Incumprimento

**2.5.1** Analisar e tratar entre 5% a 10% das contas correntes dos contribuintes com dívida ativa em risco de prescrição e correspondente participação à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção para efeitos de processo crime.

**2.5.2** Tratar entre 20% a 30% das contas correntes dos contribuintes relativamente às quais seja solicitada intervenção do Departamento de Contribuintes, no período de 01 de setembro a 31 de dezembro, por exemplo Declarações de Situação Contributiva, certidões para efeitos de processos geridos pelo Gabinete Jurídico e pelo Departamento de Inspeção, entre outros.

**2.5.3** Publicar a 1.ª e 2.ª fase da lista dos devedores à Segurança Social da Madeira com processos de execução fiscal ativos com conclusão de 80% das atividades previstas a 31 de dezembro.

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

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 2.1	3	1
OS 2.2	0	0
OS 2.3	0	0
OS 2.4	0	0
OS 2.5	3	2
OS 2.6	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

**Unidade Orgânica Responsável** DI

**Colaborador Responsável** Maria Emanuel Baptista

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

<b>Indicador</b>	% de processos remetidos ao MP dentro do prazo legalmente previsto	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de processos remetidos ao MP dentro do prazo / N.º de processos participados pelo DC em 2020 e não prescritos)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Mapa estatístico de controlo interno "ControloProc_V0"	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	88%
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[87,5%-92,5%]	<b>Não Atinge</b>	<87,5%	<b>Supera</b>	>92,5%

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Entrada e registo das participações de notícia crime no DI.	DI/SCOIC	DC	Janeiro	Dezembro	2	—	Dependente do envio dos autos de notícia pelo DC e da coerência da informação.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Confirmação da não prescrição do crime. Atribuição de instrutor ao processo.	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	
Análise da participação crime para efeitos da verificação da existência de indícios da prática de um crime contra a segurança social.	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	
Solicitação de informação ao DC respeitante à entrega e respetivo pagamento de quotizações nos períodos de intervalo da notícia crime.	DI/SCOIC	DC	Janeiro	Dezembro	3	_____	Dependente do envio de resposta por parte do DC.
Solicitação de informação à SPE respeitante à existência de planos de pagamento, quotizações abrangidas, garantias prestadas e respetivo cumprimento.	DI/SCOIC	SPE	Janeiro	Dezembro	3	_____	Dependente do envio de resposta por parte da SPE.
Envio da participação da notícia crime e respetivo relatório preliminar aos serviços do Ministério Público.	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	

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

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.1 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>2.1.2 Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 275 inspeções.</b>		
	<b>Descrição Sumária</b>	Desenvolvimento de inspeções que permitam detetar potenciais fraudes e evitar o pagamento indevido de prestações.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	<b>Unidade de Medida</b>
		N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	
<b>Fontes de verificação</b>	Mapa interno "Estatística 2020"	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	287
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

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

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Análise da listagem enviada trimestralmente pelo II, IP com EE's que entregaram DR's de meses contíguos, de trabalhadores com efeitos retroativos superiores a 12 meses.	GSI + II, IP	DI/SI	Janeiro	Dezembro	2	—	Dependente do envio da listagem pelo II, IP.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Identificação e análise das vinculações de trabalhadores a EE, por comunicação de vínculo ou por inclusão em DR's, sempre que tenham efeitos retroativos superiores a 12 meses.	DC/UCRI/SEGR	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	
Solicitação ao SI para a averiguação das situações suspeitas de fraude previamente identificadas e analisadas.	DC/UCRI/SEGR	DI/SI	Janeiro	Dezembro	2	_____	Dependente do número de solicitações rececionadas pelo DI.
Averiguação das situações suspeitas de fraude identificadas pela SEGR e pela listagem enviada pelo II, IP.	DI/SI	_____	Janeiro	Dezembro	9	_____	Dependente do envio da informação pelo SEGR; Envio da listagem pelo II, IP.
Averiguação das situações suspeitas de fraude identificadas por qualquer serviço do ISSM, incluindo denúncias.	DI/SI	_____	Janeiro	Dezembro	9	_____	Dependente do número de denúncias rececionadas pelo DI.
Relato e conclusão dos processos.	DI/SI	_____	Janeiro	Dezembro	9	_____	
Comunicação das situações fraudulentas à SCOIC para aplicação de coima.	DI/SI	DI/SCOIC	Janeiro	Dezembro	9	_____	
Comunicação ao DC das situações fraudulentas para proceder em conformidade com a situação, nomeadamente subtração de remunerações.	DI/SI	DC/UCRI/SEGR	Janeiro	Dezembro	9	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Comunicação ao DP para análise nas situações de fraude que envolverem atribuição de prestações.	DI/SI	DP	Janeiro	Dezembro	9	_____	
Comunicação ao CD das situações de fraude para conhecimento e encaminhamento com vista à instrução de procedimento criminal.	DI/SI	CD	Janeiro	Dezembro	2	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DI

**Colaborador Responsável** Maria Emanuel Baptista

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.1 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>2.1.3</b> Garantir a eficácia do regime contraordenacional (CO) concluindo 1.000 processos no ano.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Assegurar a tramitação tempestiva dos processos de contraordenações.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	N.º de processos de CO concluídos	<b>Unidade de Medida</b>
		N.º
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de processos de CO concluídos no ano	
<b>Fontes de verificação</b>	SISS-CO	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	2.864
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-------

Critérios de Superação					
<b>Atinge</b>	[975-1.025]	<b>Não Atinge</b>	<975	<b>Supera</b>	>1.025

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Analisar as participações e autos de notícia.	DI/SCOIC	DI/SI	Janeiro	Dezembro	3	—	
Assegurar os procedimentos necessários às várias fases processuais.	DI/SCOIC	—	Janeiro	Dezembro	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Prestar esclarecimentos a contribuintes e beneficiários.	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DC

**Colaborador Responsável** Filipa Barros

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	2.5.1 Analisar e tratar entre 5% a 10% das contas correntes dos contribuintes com dívida ativa em risco de prescrição e correspondente participação à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção para efeitos de processo crime.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Identificação das dívidas de natureza contributiva, em risco de prescrição, com vista a maximizar a probabilidade de cobrança.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	% de contas correntes tratadas	<b>Unidade de Medida</b>
		%
<b>Fórmula</b>	[(N.º de contas correntes tratadas / N.º de contas correntes da listagem de trabalho)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Listagem de trabalho	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Crítérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[5%-10%]	<b>Não Atinge</b>	<5%	<b>Supera</b>	>10%

<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>	
Solicitar ao II, IP listagem da dívida ativa em risco de prescrição.	DC/UGCD/UCRI	II, IP	3/ago	31/ago	1	—	Insuficiência de recursos humanos.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Organizar listagem por tipo de dívida (Entidade Empregadora / Entidade Não Empregadora / Entidade Contratante) de ERSS.	DC/UGCD/ UCRI	—	17/ago	31/ago	1	—	Insuficiência de recursos humanos.
Reunir com equipas e distribuir tarefas.	DC/UGCD/ UCRI	—	1/set	15/set	11	—	Insuficiência de recursos humanos.
Tratamento das contas correntes e participação da dívida participável à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção para efeitos de processo crime.	DC/UGCD/ UCRI	—	16/set	31/dez	11	—	Insuficiência de recursos humanos.

**Unidade Orgânica Responsável** DC

**Colaborador Responsável** Filipa Barros

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	2.5.2 Tratar entre 20% a 30% das contas correntes dos contribuintes relativamente às quais seja solicitada intervenção do Departamento de Contribuintes, no período de 01 de setembro a 31 de dezembro, por exemplo Declarações de Situação Contributiva, certidões para efeitos de processos geridos pelo Gabinete Jurídico e pelo Departamento de Inspeção, entre outros.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Análise e tratamento das contas correntes dos contribuintes, nomeadamente tratamento dos créditos, participação de dívida participável tanto para efeitos de execução coerciva quer para efeitos de processo crime.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

<b>Indicador</b>	% de contas correntes tratadas no prazo estipulado	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de contas correntes tratadas / N.º de contas correntes da listagem de trabalho)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Ficheiro de Controle do Departamento	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	[20%-30%]	<b>Não Atinge</b>	<20%	<b>Supera</b>	>30%

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Definição de ficheiro de controlo a constar na rede, em pasta partilhada.	DC/UGCD/ UCRI	—	1/set	15/set	3	—	Insuficiência de recursos humanos.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reunião com todos os intervenientes de modo a explicar processo.	DC/UGCD/ UCRI	_____	1/set	15/set	3	_____	Insuficiência de recursos humanos.
Tratamento das contas correntes dos contribuintes, nomeadamente dos créditos, participação da dívida participável à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção para efeitos de processo crime.	DC/UGCD/ UCRI	_____	15/set	31/dez	11	_____	Insuficiência de recursos humanos.

**Unidade Orgânica Responsável** SPE

**Colaborador Responsável** Filipa Rodrigues

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	2.5.3 Publicar a 1.ª e 2.ª fase da lista dos devedores à Segurança Social da Madeira com processos de execução fiscal ativos com conclusão de 80% das atividades previstas a 31 de dezembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	O projeto tem por finalidade o cumprimento do disposto no artigo 94º, n.º 1, da Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro, no artigo 214º, do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social e no artigo 64º, n.º 5, alínea a), da Lei Geral Tributária, de modo a proceder-se à publicitação das listas dos devedores à segurança social com processos de execução fiscal ativos.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% das atividades executadas no prazo estipulado	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de atividades executadas no prazo estipulado / N.º de atividades planeadas)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Dossier do Projecto (Data de registo em Smartdocs de informação interna, data de registo do e-mail, ficheiros)	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

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

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Pedido de apuramento da Lista de Devedores.	CD	CD	Maio	Junho	1	—	Dependente da disponibilização de dados por parte do II, IP.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Disponibilização da Lista de Devedores.	II, IP	CD + SPE + GSI	Junho	Junho	5	_____	Dependente da disponibilização de dados por parte do II, IP.
Avaliação de requisitos de Negócio Base.	SPE	CD + GSI	Junho	Junho	4	_____	Dependente da disponibilização de dados por parte do II, IP.
Avaliação dos critérios do ISS, IP.	SPE	CD + GSI	Junho	Junho	4	_____	Dependente da disponibilização de dados por parte do II, IP.
Avaliação dos critérios do IGFSS, IP.	SPE	CD + GSI	Junho	Junho	4	_____	Dependente da disponibilização de dados por parte do II, IP.
Avaliação da Lista de Devedores.	SPE	CD + GSI	Junho	Junho	4	_____	
Reunião de esclarecimentos ISSM, IP-RAM e IGFSS, IP.	CD + SPE + GSI	IGFSS, IP	Junho	Junho	5	_____	Dependente da disponibilidade do IGFSS, IP.
Definição dos critérios do ISSM, IP-RAM.	SPE	CD + GSI	Junho	Junho	4	_____	
Definição das fases do processo para publicação da Lista de devedores.	CD	SPE + GSI	Junho	Junho	4	_____	
Despacho ISSM, IP-RAM da Lista de devedores, definição do processo, critérios de inclusão e forma de exclusão.	CD	SPE	Junho	Junho	4	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Execução da 1.ª fase.	SPE	CD + GSI	Junho	Setembro	5	_____	
Execução da 2.ª fase.	SPE	CD + GSI	Julho	Dezembro	5	_____	

## OE 3 Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos

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

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

**3.2.1** Garantir as condições necessárias à implementação do sistema de marcação prévia do atendimento nos serviços centrais de atendimento, a 30 de dezembro, com o objetivo de humanizar e otimizar os serviços, reduzindo os tempos de espera e aumentando a eficácia na capacidade de resposta.

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

**Unidade Orgânica Responsável** GSI + DOC

**Colaborador Responsável** Luísa Teixeira + Lúcia Patrícia Sousa

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 3.2 - Garantir a eficácia da comunicação com os cidadãos</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>3.2.1</b> Garantir as condições necessárias à implementação do sistema de marcação prévia do atendimento nos serviços centrais de atendimento, a 30 de dezembro, com o objetivo de humanizar e otimizar os serviços, reduzindo os tempos de espera e aumentando a eficácia na capacidade de resposta.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Implementação de um sistema inovador e orientado para o cidadão / cliente que permite agendar previamente um atendimento (apenas atendimento geral) no Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) decorridos até a implementação do sistema de marcação prévia	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna da proposta ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

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

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Reunião de preparação da implementação do sistema de marcação	GSI + DOC/UPC	—	Julho	Julho	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
prévia do atendimento nos serviços centrais.							
Constituição da equipa.	GSI + DOC/UPC	—	Julho	Julho	—	—	
Elaboração do plano de projeto.	GSI	DOC/UPC	Julho	Setembro	—	—	
Definição dos requisitos do sistema de marcação prévia do atendimento nos Serviços Centrais.	GSI + DOC/UPC		Outubro	Dezembro	4	—	
Pré-teste do sistema de marcação prévia do atendimento nos Serviços Centrais.	II, IP + GSI	DOC/UPC	Dezembro	Janeiro 2021	4	—	Dependente da disponibilidade dos RH do II, IP.
Elaboração do Plano de Comunicação (interno e externo), com a produção de materiais de divulgação do sistema.	DOC/UPC	GSI	Dezembro	Janeiro 2021	4	—	
Disponibilização de formação aos colaboradores.	GSI	DOC/UPC	Janeiro 2021	Fevereiro 2021	4	—	
Entrada em produção do sistema de marcação prévia do atendimento.	GSI	DOC/UPC	Fevereiro 2021	Março 2021	4	—	
Monitorização e avaliação do sistema.	DOC/UPC	GSI	Março 2021	Dezembro 2021	4	—	

## OE 4 Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços

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

4.1.1 Informatizar 20% dos Processos familiares do Serviço de Ajuda Domiciliária (SAD), da RAM, na aplicação informática gSAD, sistema de gestão de base de dados, no âmbito do quadro de intervenção técnica do SAD, com conclusão a 31 de dezembro.

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

4.2.1 Garantir a execução de 30% do Plano de Formação (previstas e extra-plano) a 31 de dezembro.

### OS 4.3 Otimizar a Eficiência dos Serviços

4.3.1 Garantir o licenciamento, aquisição e implementação dos módulos "Gestão do Desempenho", "Gestão das Competências", "Self-Service", "Gestão do Tempo" e "Gestão da Formação" no software aplicacional GESVEN-GRH, com conclusão das atividades da 1.ª fase a 31 de dezembro.

4.3.2 Garantir a execução de 90% das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais que venham a surgir ao longo de 2020.

4.3.3 Criar o Regulamento Interno dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO), com apresentação de proposta no mês de dezembro.

4.3.4 Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica (PRCVD), apresentando proposta de parceiros, a 20 de outubro .

4.3.5 Implementar a solução VOIP (Voice Over Internet Protocol), com conclusão de 80% das atividades previstas, a 31 de dezembro.

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

**Unidade Orgânica Responsável** DAPI

**Colaborador Responsável** Graça Freire

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.1 - Melhorar o processo de informação e a qualidade de dados no sistema de informação estatística</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	4.1.1 Informatizar 20% dos Processos Familiares do Serviço de Ajuda Domiciliária (SAD), da RAM, na aplicação informática gSAD, sistema de gestão de base de dados, no âmbito do quadro de intervenção técnica do SAD, com conclusão a 31 de dezembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	A desmaterialização administrativa torna-se uma inevitabilidade e ganham relevo os projetos de implementação de soluções tecnológicas transversais de gestão documental, gestão de conteúdos e gestão de processos, bem como as questões relacionadas com o ciclo de vida dos documentos.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de Processos Familiares informatizados	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[(N.º de processos familiares de SAD informatizados / N.º de Processos Familiares de SAD)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Relatórios da aplicação	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>Critérios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=20%	<b>Não Atinge</b>	<20%	<b>Supera</b>	>20%

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Elaboração de proposta de aquisição de equipamentos informáticos para o DAPI/UAI.	GSI + DPCP/UCP	DAPI/UAI	Janeiro	Dezembro	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Formação na aplicação informática.	DAPI/UAI	GSI	Janeiro	Dezembro	2	—	Dependente da aquisição de equipamentos informáticos para o DAPI/UAI.
Informatização dos Processos Familiares de SAD da RAM.	DAPI/UAI	—	Janeiro	Dezembro	25	—	Dependente da aquisição de equipamentos informáticos para o DAPI/UAI.

**Unidade Orgânica Responsável** DGRH

**Colaborador Responsável** Alexandre Barracosa

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	
	<b>Subsidiário</b>	OS 4.2 - Desenvolver o capital humano, promovendo o envolvimento e a participação dos trabalhadores	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	4.2.1 Garantir a execução de 30% do Plano de Formação (previstas e extra-plano) a 31 de dezembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Cumprimento das condições para assegurar a formação e desenvolvimento de competências dos colaboradores através do plano de formação para o ano de 2020.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% das ações do plano e extra plano realizadas	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[[N.º de ações realizadas (plano e extra plano) / N.º de ações previstas (plano e extra plano)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Relatórios das formações e balanço das atividades	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	75%
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	-----

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

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Atividades logísticas destinadas à realização da ação formativa.	DGRH/NF	UO ou EE Intervenientes	Janeiro	Dezembro	1	—	O contexto da pandemia da COVID19 impôs através de medidas legislativas e governamentais a paralização da atividade

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
							formativa prevendo-se uma redução drástica desta atividade ao longo do ano de 2020.
Garantir que em cada ação estão disponíveis os recursos humanos, materiais e tecnológicos, financeiros necessários à sua realização.	DGRH/NF	GSI + DPCP	Janeiro	Dezembro	3	_____	
Acompanhamento inicial e final de cada ação.	DGRH/NF	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	
Elaboração e organização dos dossiers pedagógicos de cada ação a realizar de acordo com o padrão de qualidade definido pelo IQ, IP-RAM.	DGRH/NF	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	
Elaboração das propostas de pagamento de encargos com honorários, deslocações e estadias de cada ação pelo DGRH/NF e DPCP.	DGRH/NF	DPCP	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Avaliação da formação através do tratamento de informação recolhida através dos questionários aos formadores e formandos.	DGRH/NF	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração dos relatórios após a realização de cada ação.	DGRH/NF	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	
Registo dos dados de cada ação formativa na base de dados da Formação do DGRH.	DGRH/NF	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	
Emissão dos certificados.	DGRH/NF	_____	Janeiro	Dezembro	1	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DGRH + DPCP

**Colaborador Responsável** Helena Góis + António Manuel Fernandes

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>	
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços</b>	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	<b>4.3.1</b> Garantir o licenciamento, aquisição e implementação dos módulos "Gestão do Desempenho", "Gestão das Competências", "Self-Service", "Gestão do Tempo" e "Gestão da Formação" no software aplicacional GESVEN-GRH, com conclusão das atividades da 1.ª fase a 31 de dezembro.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Aquisição de cinco módulos adicionais à aplicação informática GESVEN-GRH em uso pela área funcional dos recursos humanos, denominados por "Gestão de Desempenho", "Gestão de Competências", "Gestão do Tempo" "Self-Service" e "Gestão de Formação", ferramentas que contribuirão para a otimização e agilização da gestão dos recursos humanos.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	N.º das atividades executadas no prazo estipulado	<b>Unidade de Medida</b> N.º
<b>Fórmula</b>	N.º das atividades executadas no prazo estipulado	
<b>Fontes de verificação</b>	Processo aquisitivo e SIF	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	Todas no prazo estipulado	<b>Não Atinge</b>	1 ou mais atividades fora do prazo estipulado	<b>Supera</b>	Todas com 1 ou mais dias de antecipação face ao prazo estipulado

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Realização de reunião preparatória com a empresa <i>Softsol</i> , detentora dos direitos inerentes à aplicação GESVEN-GRH, com vista ao desenho da solução mais adequada à realidade organizacional do ISSM, IP-RAM. (1.ª Fase)	DGRH/ UATGRH	Grupo <i>SOFT</i>	Janeiro	Fevereiro	4	—	
Levantamento de requisitos para o licenciamento, implementação e suporte técnico dos novos módulos da aplicação GESVEN-GRH e apresentação de proposta. ( 1.ª Fase)	DGRH +GSI	—	Junho	Julho	4	—	Dependente da disponibilidade da infraestrutura do II, IP.
Obtenção dos pareceres prévios legalmente exigidos. (1.ª Fase)	DPCP/UCP	—	Julho	Agosto	4	—	Dependente da disponibilidade da infraestrutura do II, IP.
Elaboração das peças escritas necessárias para o lançamento do respetivo procedimento pré-contratual nos termos exigidos pelo CCP. ( 1.ª Fase)	DPCP/UCP	—	Agosto	Agosto	4	—	
Elaboração das peças escritas necessárias para o lançamento do respetivo procedimento pré-contratual nos termos exigidos pelo CCP. (1.ª Fase)	DPCP/UCP	DGRH + GSI	Agosto	Setembro	4	—	
Cabimentação prévia da despesa e promoção do procedimento. (1.ª Fase)	DPCP/UCP	DGF/UOC	Setembro	Outubro	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise da proposta apresentada e identificação dos requisitos para a sua implementação, designadamente, ao nível da infraestrutura de suporte do ISSM, IP-RAM. ( 1.ª Fase)	DPCP/UCP	_____	Outubro	Novembro	4	_____	
Adjudicação, implementação, e instalação dos módulos e dos equipamentos necessários, designadamente, dos terminais do relógio de ponto. ( 2.ª Fase)	DGRH	GSI	Novembro	Dezembro	4	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DGRH

**Colaborador Responsável** Luísa Alves

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	
	<b>Subsidiário</b>	OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	4.3.2 Garantir a execução de 90% das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais que venham a surgir ao longo de 2020.	
	<b>Descrição Sumária</b>	Cumprimento da tramitação processual dos procedimentos concursais abertos e que venham a surgir ao longo do ano.	<b>QUAR</b>

<b>Indicador</b>	% de procedimentos concursais realizados	<b>Unidade de Medida</b> %
<b>Fórmula</b>	[[N.º total de concursos realizados (abertos + novos) / N.º de concursos previstos (abertos + novos)*100]	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informações internas, ou data de registo de e-mails	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

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

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento dos procedimentos concursais (dirigentes e outros) que se destinam abrir em 2020.	DGRH/ UATGRH	CD + DGF	Maió	Junho	3	—	Demora na definição da estratégia a seguir em função de limitações orçamentais.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Solicitação dos pedidos de cabimento orçamental, elaborar os pedidos de parecer prévio, preparação de propostas de abertura dos procedimentos concursais, elaborar os pedidos de colaboração de elementos de júri do exterior, elaboração de minutas dos avisos de abertura e das atas.	DGRH/ UATGRH	DGF + EE	Julho	Dezembro	3	—	Atrasos na emissão dos cabimentos orçamentais e na emissão dos pareceres prévios pela Vice-Presidência, demora nos circuitos interdepartamentais do Governo da RAM.

**Unidade Orgânica Responsável** **DIPD**

**Colaborador Responsável** **Ana Sousa**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	4.3.3 Criar o Regulamento Interno dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO), com apresentação de proposta no mês de dezembro.		
	<b>Descrição Sumária</b>	Estabelecimento de normas de funcionamento e organização dos CAO.	<b>QUAR</b>	

<b>Indicador</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	<b>Unidade de Medida</b> Data
<b>Fórmula</b>	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) até a apresentação de proposta de Regulamento Interno	
<b>Fontes de verificação</b>	Data de registo em Smartdocs de informação interna da proposta de Regulamento Interno ou data de registo do e-mail	

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=Dezembro	<b>Não Atinge</b>	>Dezembro	<b>Supera</b>	<Dezembro

<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>	
Organização / criação do grupo de trabalho para a elaboração de Regulamento Interno.	DIPD/UCCAO/ CAO	—	Maio	Maio	3	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração dos conteúdos necessários à definição da proposta do Regulamento Interno.	DIPD/UCCAO/ CAO	_____	Junho	Junho	3	_____	
Elaboração da proposta de Regulamento Interno.	DIPD/UCCAO/ CAO	_____	Julho	Julho	3	_____	
Análise e validação pelo GJ da proposta de Regulamento Interno.	GJ	_____	Setembro	Setembro	3	_____	
Apresentação da proposta de Regulamento Interno ao CD do ISSM, IP-RAM.	DIPD/UCCAO	_____	Novembro	Novembro	3	_____	
Aprovação do Regulamento Interno.	CD	_____	Novembro	Dezembro	3	_____	
Implementação do Regulamento Interno nos CAO.	DIPD/UCCAO/ CAO	_____	Dezembro	Dezembro	10	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DOC + DAFIJ

**Colaborador Responsável** Lúcia Patrícia + Teresa Carvalho

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>			
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços</b>			
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	4.3.4 Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica (PRCVD), apresentando proposta de parceiros, a 20 de outubro.			
	<b>Descrição Sumária</b>	Desenvolvimento das condições necessárias à elaboração cooperativa do III PRCVD, envolvendo as entidades constituintes da rede regional contra a violência doméstica e outras que se afiguram relevantes na prevenção, proteção e reinserção das pessoas com problemas de violência doméstica.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>	

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

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Negativa	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

<b>CrITÉrios de Superação</b>					
<b>Atinge</b>	=20/out	<b>Não Atinge</b>	>20/out	<b>Supera</b>	<20/out

<b>Atividades</b>	<b>UO Responsável</b>	<b>UO ou EE Intervenientes</b>	<b>Calendarização</b>		<b>Recursos</b>		<b>Constrangimentos</b>
			<b>Início</b>	<b>Conclusão</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financeiros</b>	
Definição das Entidades a integrar a elaboração e implementação do III PRCVD.	CD	DAFIJ + DOC	Julho	Setembro	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Envio de proposta de ofício às entidades parceiras para criação do grupo de trabalho.	DOC + DAFIJ	CD	Outubro	Outubro	4	_____	
Elaboração e validação da Carta de Compromisso Intersetorial para a elaboração e implementação do III PRCVD.	CD + DAFIJ + DOC	Todos os Parceiros	Novembro	Novembro	_____	_____	
Assinatura da Carta de Compromisso para a elaboração e implementação do III PRCVD.	Todos os Parceiros	_____	25/nov	25/nov	_____	_____	
Constituição do grupo de trabalho para a elaboração / implementação do III PRCVD.	CD + DAFIJ + DOC	Todos os Parceiros	Novembro	Novembro	_____	_____	
Reunião com os representantes das Entidades Parceiras para definição da metodologia de trabalho na elaboração do III PRCVD.	CD + DAFIJ + DOC	Todos os Parceiros	Novembro	Dezembro	_____	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** GSI

**Colaborador Responsável** Luís Filipe Barros

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>		
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços</b>		
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	4.3.5 Implementar a solução VOIP (Voice Over Internet Protocol), com conclusão de 80% das atividades previstas, a 31 de dezembro.		
	<b>Descrição Sumária</b>	O projeto tem por finalidade assegurar a substituição das Centrais Telefónicas que servem os edifícios sítos à Rua Elias Garcia, Rua do Bom Jesus e Rua da Conceição, em razão de aqueles equipamentos estarem descontinuados e com a respetiva capacidade esgotada, acompanhando a evolução tecnológica que permite ter serviços de voz, vídeo e dados sobre a mesma infraestrutura que era exclusiva para dados, assim como a redução de despesas decorrentes das comunicações de voz.	<b>QUAR</b>	<b>X</b>

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

<b>Ponderação</b>	100%	<b>Polaridade</b>	Positiva	<b>Valor 2019</b>	N.A.
-------------------	------	-------------------	----------	-------------------	------

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

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Articulação com o Instituto de Informática, I.P. para assegurar a integração das comunicações de voz deste instituto na infraestrutura voip do Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social.	GSI	II, IP	Janeiro	Dezembro	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.
Levantamento de requisitos para dimensionar SIP (SessionInitiation Protocol) Trunk, número de DDI (direct inward dialing number), número e tipo de telefones voip compatíveis com o Cisco Call Manager 12.x.	GSI	DPCP	Janeiro	Junho	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP e da Altice.
Realização de consultas preliminares ao mercado e elaboração de proposta para aquisição de equipamentos para SIP trunk.	GSI	—	Julho	Setembro	2	—	Dependente de empresas fornecedoras do serviço.
Definição do mapeamento dos números nómadas aos utilizadores e configuração da infraestrutura de rede local para receber tráfego de voz.	GSI	—	Setembro	Outubro	2	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.
Obtenção dos pareceres prévios legalmente exigidos com vista a aquisição dos telefones e dos DDI necessários.	DPCP / UCP	—	Abril	Junho	2	—	
Elaboração das peças escritas necessárias para o lançamento dos procedimentos pré-contratuais exigidos pelo CCP	DPCP / UCP	—	Julho	Setembro	4	—	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
(Código dos Contratos Públicos), com vista à aquisição dos equipamentos necessários e indispensáveis para a concretização do projeto.							
Cabimentação prévia da despesa, promoção dos procedimentos pré-contratuais, análise das propostas, adjudicação e outorga do(s) respetivo(s) contrato(s).	DPCP / UCP	GSI	Outubro	Dezembro	5	—	Depende de cabimentação orçamental.
Receção e montagem dos respetivos equipamentos.	GSI	—	2021	2021	4	—	Dependente de entrega de equipamentos.
Configuração, instalação dos telefones.	GSI	—	2021	2021	3	—	Dependente da disponibilidade do II, IP.



**Siglas**

## C

**CCP** – Código dos Contratos Públicos

**CD** – Conselho Diretivo

**CO** – ContraOrdenações

## D

**DAFIJ** – Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude

**DAPI** – Departamento de Apoio ao Idoso

**DAS** – Departamento de Ação Social

**DC** – Departamento de Contribuintes

**DGF** – Departamento de Gestão Financeira

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

**DI** – Departamento de Inspeção

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

**DOC** – Departamento de Organização e Comunicação

**DP** – Departamento de Prestações

**DPC** – Declarações de Períodos Contributivos

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

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

**DR** – Declaração de Remunerações

## E

**EE** - Entidade Empregadora

**EE** – Entidade Externa

**ERSS** – Entidade Relevante de Segurança Social

## G

**GJ** – Gabinete Jurídico

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

**GSI** – Gabinete de Sistemas de Informação

## I

**IDQ** – Identificação e Qualificação (IDQ) dos contribuintes da Segurança Social  
**IDR, IP-RAM** – Instituto de Desenvolvimento Regional, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira  
**IGFSS, IP** – Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, Instituto Público  
**II, IP** – Instituto de Informática, Instituto Público  
**IPSS** – Instituições Particulares de Solidariedade Social  
**IQ, IP-RAM** - Instituto para a Qualificação, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira  
**ISS, IP** – Instituto de Segurança Social, IP  
**ISSM, IP-RAM** – Instituto de Segurança Social da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira  
**ITPT** – Incapacidade Temporária para o Trabalho

## M

**M** – Ministério Público

## N

**N.A** – Não Aplicável  
**NF** – Núcleo de Formação

## O

**OE** – Objetivo Estratégico  
**OS** – Objetivo Subsidiário

## P

**PA** – Plano de Atividades

## Q

**QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização

## R

**RAM** – Região Autónoma da Madeira  
**RH** – Recursos Humanos

## S

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

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

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

**SESS** – *Social Economy Sector Survey*

**SI** – Setor de Inspeção

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

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

**SOP** - Setor de Organização e Planeamento

**SP** – Secção de Pessoal

**SPD** – Secção de Prestações de Desemprego

**SPE** – Secção de Processo Executivo

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

**SV** – Secção de Vencimentos

## U

**UAI** – Unidade de Apoio ao Idoso

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

**UAT** – Unidade de Assessoria Técnica

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

**UCP** – Unidade de Contratação Pública

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

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

**UO** – Unidade Orgânica

**UPC** – Unidade de Planeamento e Comunicação

**UPI** – Unidade de Prestações Imediatas

**UZF** – Unidade da Zona do Funchal

**UZP** – Unidade das Zonas Periféricas

## V

**VOIP** – *Voice Over Internet Protoc*



**Anexo**

## Estrutura QUAR (2020)

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

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

#### Objetivos Estratégicos (OE):

- OE 1** - Assegurar a proteção e inclusão social
- OE 2** - Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional
- OE 3** - Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos
- OE 4** - Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2018	Meta Ano 2020	REALIZAÇÃO			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA (35%)</b>						
<b>1.2.1</b> Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2019, com proposta de decisão sobre 62 contas	<b>Ponderação - 25%</b>					
	<b>Ind 1</b> N.º de processos de contas deliberados pelo CD Peso 100%	62	[52-62]			
<b>1.2.2</b> Acompanhar a execução das obras de remodelação e restauro de um prédio misto de traça antiga, localizado na Rua dos Gagos e Rua da Marquesa, Ponta do Sol, com conclusão de 100% das atividades previstas a 31 de dezembro	<b>Ponderação - 25%</b>					
	<b>Ind 2</b> % das atividades executadas no prazo fixado Peso 100%	N.A.	=80% no prazo estipulado			
<b>2.1.2</b> Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 275 inspeções	<b>Ponderação - 25%</b>					
	<b>Ind 3</b> N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados Peso 100%	287	[270-280]			
<b>4.3.4</b> Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica (PRCVD), apresentando proposta de parceiros, a 20 de outubro	<b>Ponderação - 25%</b>					
	<b>Ind 4</b> Grau de cumprimento do calendário fixado Peso 100%	N.A.	20 out			

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2018	Meta Ano 2020	REALIZAÇÃO					Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)				
				Superou	Atingiu	Não atingiu		
<b>EFICIÊNCIA (35%)</b>								
<b>1.1.2</b> Elaborar Dossier Técnico com o Procedimento e instrumentos de trabalho necessários para a obtenção do Estatuto do Cuidador Informal da RAM, com apresentação de proposta a 31 de julho	<b>Ponderação - 25%</b>							
	<b>Ind 5</b>	Grau de cumprimento do calendário estipulado	N.A.	31 jul				
		Peso	100%					
<b>1.4.1</b> Despachar os requerimentos de prestações do regime excecional criado em março de 2020, "Apoio Extraordinário à Manutenção dos Contratos de Trabalho em situação de crise empresarial - Layoff simplificado", com conclusão de 80% dos pedidos entrados devidamente instruídos, até 31 de julho de 2020	<b>Ponderação - 25%</b>							
	<b>Ind 6</b>	% dos pedidos despachados no prazo estipulado	N.A.	=80%				
		Peso	100%					
<b>2.5.1</b> Analisar e tratar entre 5% a 10% das contas correntes dos contribuintes com dívida ativa em risco de prescrição e correspondente participação à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção para efeitos de processo crime	<b>Ponderação - 25%</b>							
	<b>Ind 7</b>	% de contas correntes tratadas	N.A.	[5%-10%]				
		Peso	100%					
<b>2.5.2</b> Tratar entre 20% a 30% das contas correntes dos contribuintes relativamente às quais seja solicitada intervenção do Departamento de Contribuintes no período de 01 de setembro a 31 de dezembro, por exemplo Declarações de Situação Contributiva, certidões para efeitos de processos geridos pelo Gabinete Jurídico e pelo Departamento de Inspeção, entre outros	<b>Ponderação - 25%</b>							
	<b>Ind 8</b>	% de contas correntes tratadas no prazo estipulado	N.A.	[20%-30%]				
		Peso	100%					

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2018	Meta Ano 2020	REALIZAÇÃO			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
<b>QUALIDADE (30%)</b>						
4.3.5 Implementar a solução VOIP (Voice Over Internet Protocol), com conclusão de 80% das atividades previstas, a 31 de dezembro.	Ponderação - 100%					
	Ind 9	% das atividades executadas no prazo estipulado	N.A.	=80%		
	Peso	100%				
<b>Justificação para os desvios e explicitação das fórmulas</b>						

## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2019)	Pontos Planeados	N.º de RH Final	Dias ausências em 2019	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2019)	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	3	666	13320					
Dirigentes - Direção Intermédia	16	32	7104	113664					
Técnico Superior	12	236	52392	628704					
Coordenador Técnico	9	36	7992	71928					
Assistente Técnico	8	349	77478	619824					
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0					
Encarregado Operacional	6	20	4440	26640					
Assistente Operacional	5	712	158064	790320					
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>1388</b>	<b>308136</b>	<b>23418336</b>					

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	69.138.592,00 €		
Plano de Investimentos	1.310.000,00 €		

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

## Listagem das fontes de verificação

<b>Ind 1</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD
<b>Ind 2</b>	% das atividades executadas no prazo fixado	Documentos relativos ao processo de apoio financeiro atribuído à Fundação João Pereira
<b>Ind 3</b>	N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	Mapa interno "Estatística 2020"
<b>Ind 4</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em Smartdocs de informação interna da proposta de parceiros e/ou data de registo de e-mail
<b>Ind 5</b>	Grau de cumprimento do calendário estipulado	Data de registo em Smartdocs de informação interna, com apresentação de proposta ou data de registo de e-mail
<b>Ind 6</b>	% dos pedidos despachados no prazo estipulado	Estatísticas do SESS / Listagens emanadas do II, IP / ISS, IP
<b>Ind 7</b>	% de contas correntes tratadas	Listagem de trabalho
<b>Ind 8</b>	% de contas correntes tratadas no prazo estipulado	Ficheiro de Controle do Departamento
<b>Ind 9</b>	% das atividades executadas no prazo estipulado	Processos aquisitivos e SIF



Secretaria Regional  
de Inclusão Social  
e Cidadania

