



## Ficha Técnica

### Título

Plano de Atividades 2021

### Data

Agosto 2021

### Versão

01

### Autor

Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

Departamento de Organização e Comunicação

Unidade de Planeamento e Comunicação

Setor de Organização e Planeamento

### Aprovação

Conselho Diretivo

## ÍNDICE

1. Nota Introdutória.....	4
2. Fluxograma.....	6
3. Organograma.....	8
4. Posicionamento Estratégico .....	10
5. Objetivos Estratégicos e Subsidiários 2021 .....	12
6. Programação Por Objetivos Estratégicos.....	14
OE 1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social .....	15
OE 2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e .....	49
OE 3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos .....	60
OE 4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços .....	63
7. Siglas e Acrónimos .....	83
8. Anexo.....	88
Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR).....	89

## 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 2021, 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.

Tal como nos 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 2021.

No exercício do planeamento das atividades para 2021, 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.

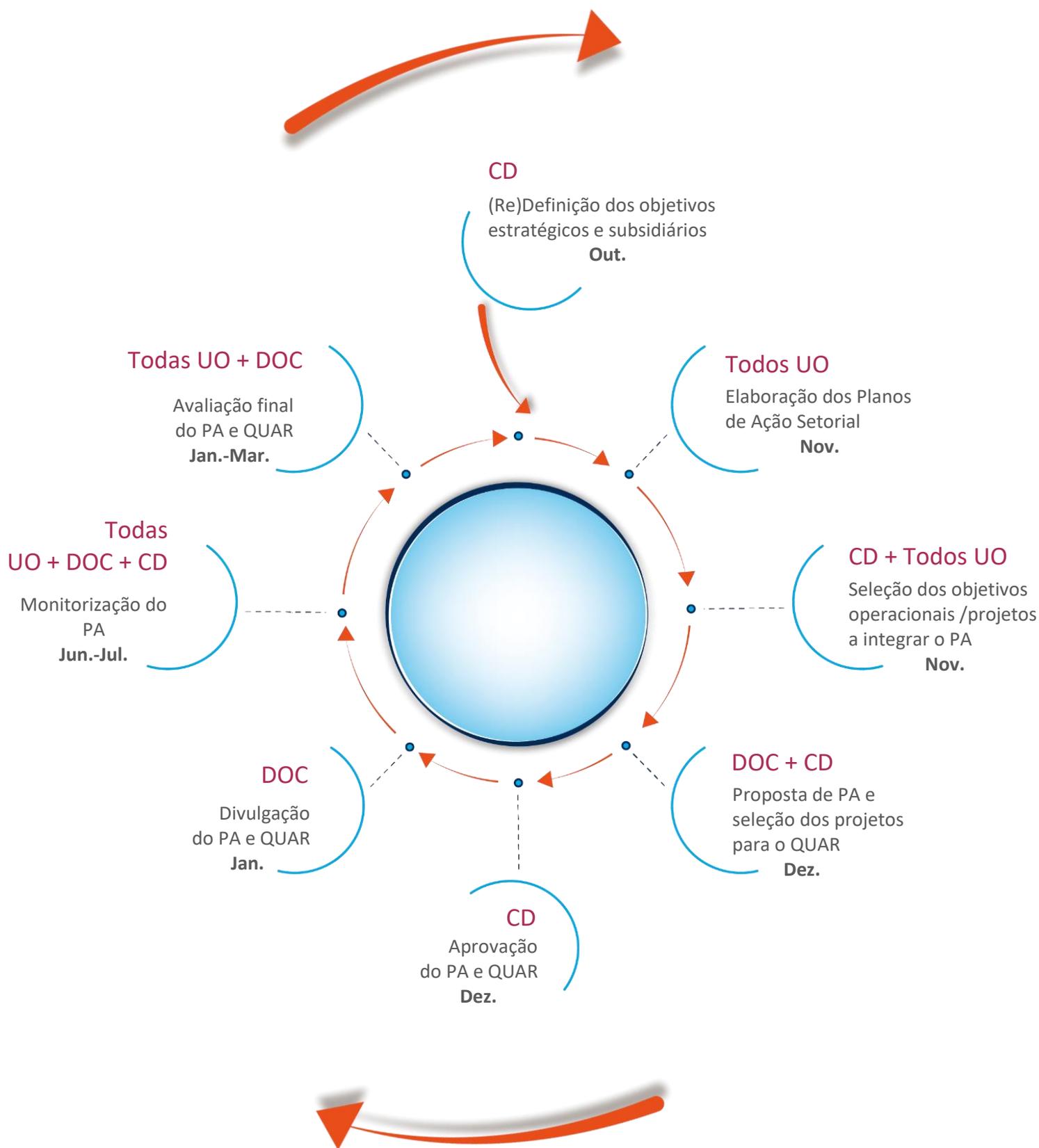
Ao nível dos projetos, iniciativas e atividades correntes, o Plano de Atividades de 2021 integra 30 objetivos operacionais / projetos com meta de carácter inovador, de alteração à rotina, que perspetivam mudanças importantes e com resultados de peso na sua relação com os objetivos estratégicos e subsidiários.

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



## **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  
2021**

## 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** Definir as regras de atribuição e de utilização do Cartão de Identificação de Cuidador Informal da Região Autónoma da Madeira (RAM), por Despacho Conjunto entre a Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania (SRIC) e a Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil (SRS).

**1.1.2** Assegurar a elaboração do “Plano Individual do Idoso” aos utentes dos Centros de Dia e Centros de Convívio do Setor de Equipamentos Integrados para Idosos (SEII).

**1.1.3** Garantir as respostas às solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), no prazo máximo de 20 dias úteis.

**1.1.4** Colaborar na operacionalização da medida estratégica do Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo no estudo de "Caracterização das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo no concelho do Funchal".

**1.1.5** Assegurar que as Famílias com prestação de Rendimento Social de Inserção (RSI) deferida, tenham contrato de inserção celebrado no prazo de 42 dias.

**1.1.6** Criar um *Kit* com atividades e materiais pedagógicos de apoio à implementação do Projeto “O Caminho Também É um Lugar” (neuroeducação para crianças), a ser disponibilizado a todos os Centros Comunitários, sob gestão do ISSM, IP-RAM.

### 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 2020.

**1.2.2** Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área de família e comunidade.

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

**1.3.1** Assinalar o Dia Internacional para a Eliminação da Violência Contra as Mulheres, 25 de novembro, com apresentação de proposta de projeto.

**1.3.2** Assegurar e coordenar a elaboração do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica, 2021-2025, com apresentação de proposta.

**1.3.3** Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do II Plano Regional para o Envelhecimento Ativo, 2021-2025.

**1.3.4** Criar um grupo interinstitucional para elaboração do Plano Regional para a Infância e Juventude (PRIJ), com apresentação de proposta de Carta de Compromisso às entidades parceiras.

**1.3.5** Submeter, em SI FEAC, o Pedido de Alteração da candidatura aprovada no âmbito da TO 1.1.1. - Aquisição de Géneros Alimentares, com o objetivo de prolongar a duração da operação até 45 meses.

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

**1.4.1** Diligenciar todos os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar os 15 dias.

**1.4.2** Diligenciar os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio parental inicial, se situe entre os 17 e 18 dias.

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 1.1	6	1
OS 1.2	2	1
OS 1.3	5	1
OS 1.4	2	2
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>5</b>

**Unidade Orgânica Responsável** DAPI

**Colaborador Responsável** Graça Freire

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social</b>	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e respostas sociais</b>	
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>1.1.1 Definir as regras de atribuição e de utilização do Cartão de Identificação de Cuidador Informal da Região Autónoma da Madeira (RAM), por Despacho Conjunto entre a Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania (SRIC) e a Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil (SRS).</b>	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	01/nov	1 mês	01/nov	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a definição das regras	Data de registo em SmartDocs de informação interna com apresentação de modelo e/ou data de registo do e-mail	<01/out

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

#### Justificação do Valor Crítico

**Indicador 1** Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

**Indicador 2**

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição da identidade corportativa subjacente ao Cartão de Identificação.	DAPI/UAI + DOC/UPC	CD	Janeiro	Setembro	3	—	
Definição das especificações técnicas relativas ao modelo para atribuição e utilização do Cartão de Identificação.	DAPI/UAI + DOC/UPC	CD	Janeiro	Setembro	3	—	
Apresentação de proposta de modelo de Cartão de Identificação ao CD.	DAPI/UAI	CD	Setembro	01/nov	3	—	
Enviada proposta à Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil.	SRIC	SRS	Novembro	Dezembro	3	—	
Aprovação do Despacho Conjunto	SRIC + SRS	—	Dezembro	Dezembro	3	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DAPI</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Tânia Martins</b>
-------------------------------------	-------------	--------------------------------	----------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social</b>	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e respostas sociais</b>	
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>1.1.2 Assegurar a elaboração do “Plano Individual do Idoso” aos utentes dos Centros de Dia e Centros de Convívio do Setor de Equipamentos Integrados para Idosos (SEII).</b>	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% de utentes com Plano Individual	N.A.	N.A.	50%	0%	50%	Positiva	100%	$[(N.º \text{ de utentes com Plano Individual do Idoso elaborado} / N.º \text{ total de utentes a 31 de dezembro}) * 100]$	Listagem disponibilizada pelo SEII a 31 de dezembro	>50%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face à realidade do ISSM, IP-RAM.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Apresentação do projeto do processo de caracterização individual dos idosos junto das equipas operacionais.	DAPI/SEII	_____	01/Jan	31/Jan	26	_____	Dependente das medidas de contenção e das restrições associadas ao combate da pandemia COVID-19
Planeamento das ações necessárias ao processo de caracterização dos idosos, por equipamento.	DAPI/SEII	_____	01/fev	28/fev	26	_____	
Execução das ações necessárias ao processo de caracterização dos idosos, por equipamento.	DAPI/SEII	_____	01/mar	30/set	26	_____	
Monitorização intercalar ao processo de caracterização dos idosos, por equipamento.	DAPI/SEII	_____	01/out	31/out	26	_____	
Controlo, via ferramenta para o efeito, do processo de caracterização dos idosos, por equipamento, nos termos do grau de cumprimento.	DAPI/SEII	_____	01/nov	15/dez	26	_____	
Encerramento do processo e caracterização dos idosos, por equipamento.	DAPI/SEII	_____	16/dez	31/dez	26	_____	

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

<b>Colaborador Responsável</b>	Sílvia Soares + Ana Lina Pita + Maria Rosário Albino
--------------------------------	---

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e respostas sociais	
	<b>Operacional / Projeto</b>	1.1.3 Garantir as respostas às solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), no prazo máximo de 20 dias úteis.	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% de respostas / relatórios enviados às CPCJ no prazo de referência	N.A.	27,4% no prazo	20% no prazo	5% no prazo	27,4% no prazo	Positiva	100%	[(N.º de respostas / relatórios enviados às CPCJ no prazo máximo de 20 dias úteis / N.º de solicitações das CPCJ)*100]	Data de registo em SmartDocs de resposta enviada às CPCJ, ou data de registo do e-mail e/ou matriz de Processo de Promoção e Proteção (PPP)	>25% no prazo

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

Justificação do Valor Crítico	
<b>Indicador 1</b>	Melhor resultado que foi possível alcançar com os recursos existentes no ano de 2020.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Receção e análise do pedido.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	
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	2	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DAS + DOC

**Colaborador Responsável** Maria Rosário Albino + Ana Micaela

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e respostas sociais	
	<b>Operacional / Projeto</b>	1.1.4 Colaborar na operacionalização da medida estratégica do Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo no estudo de "Caracterização das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo no concelho do Funchal".	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/jul	0	31/jul	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação dos instrumentos de trabalho	Data de registo em SmartDocs de informação interna com apresentação dos instrumentos de trabalho e/ou data de registo do e-mail	<31/jul

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

**Indicador 1** Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

**Indicador 2**

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reunião de retrospectiva sobre a construção do Questionário de Caracterização das Pessoas em Situação de Sem- Abrigo.	DAS / UZF + DOC/UPC/SO P + UMa	_____	27/mai	27/mai	3	_____	
Colaboração na criação dos instrumentos de trabalho, designadamente o Questionário de Caracterização das Pessoas em Situação de Sem- Abrigo no concelho do Funchal e o Termo de Consentimento para aplicação dos questionários.	DOC/UPC/SO P + DAS / UZF	UMa	Junho	31/jul	2	_____	
Aplicação do questionário pelos elementos técnicos do Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal (GTIF).	DAS / UZF +	_____	1/jul	30/set	5	_____	
Tratamento dos dados recolhidos e análise dos indicadores pela UMa.	UMa	_____	Outubro	Novembro	1	_____	
Apresentação da "Caracterização das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo no concelho do Funchal" às entidades parceiras.	DAS / UZF + DOC/UPC/SO P + UMa	_____	Dezembro	2022	3	_____	

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

<b>Colaborador Responsável</b>	Silvia Soares + Manuela Esturrica + Carla Gomes + Ana Luisa Santos + Susana Riberot
--------------------------------	---

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.1 - Otimizar os serviços e respostas sociais	
	<b>Operacional / Projeto</b>	1.1.5 Assegurar que as Famílias com prestação de Rendimento Social de Inserção (RSI) deferida, tenham contrato de inserção celebrado no prazo de 42 dias.	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% de famílias com prestação deferida e com contrato de inserção celebrado no prazo de 42 dias	N.A.	N.A.	55%	5%	55%	Positiva	100%	[(N.º de famílias com prestação deferida e com contrato de inserção celebrado no prazo de 42 dias / N.º total de famílias com prestação deferida)*100]	Contratos enviados aos Núcleos Locais de Inserção (NLI); Estatísticas de execução dos NLI; Grelhas de monitorização	>60%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

Justificação do Valor Crítico	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Encaminhamento pela coordenadora do NLI do requerimento deferido para o Técnico responsável.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	
Entrevista de diagnóstico, visita domiciliária, articulação com os parceiros e consulta do SISS.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	75	_____	
Elaboração e celebração do Contrato de Inserção.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	75	_____	
Aplicação das grelhas de registo a todos os concelhos.	DAS / UZF + UZP	_____	Janeiro	Dezembro	75	_____	Dependente da comparência dos cidadãos na assinatura dos Contratos de Inserção.
Monitorização do grau de execução dos contratos de inserção através das grelhas de execução implementadas em 2020.	DAS	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	
Calendarização de reuniões de avaliação periódica por concelho.	DAS	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	
Avaliação semestral dos dados estatísticos / monitorização.	DAS	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DPSS

**Colaborador Responsável** Lara Costa

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Subsidiário</b>	<b>OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social</b>	<b>QUAR</b>	<b>X</b>
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>OS 1.1 - Otimizar os serviços e respostas sociais</b>		
		<b>1.1.6 Criar um Kit com atividades e materiais pedagógicos de apoio à implementação do Projeto “O Caminho Também É um Lugar” (neuroeducação para crianças), a ser disponibilizado a todos os Centros Comunitários, sob gestão do ISSM, IP-RAM.</b>		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A	N.A	03/dez	1 dia útil	30/nov	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a entrega do Kit face ao planeado	Data de registo em SmartDocs da entrega do Kit e/ou e-mail	<2/dez

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

**Indicador 1** Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

**Indicador 2**

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Planificação das sessões / atividades do Projeto.	SPIS/ECC/CCSM	—	Setembro 2020	Junho 2021	2	—	Dependente das medidas de contenção e das restrições associadas ao combate da pandemia COVID-19
Construção dos materiais pedagógicos de apoio.	SPIS/ECC/CCSM	—	Setembro 2020	Junho 2021	2	—	Dependente das medidas de contenção e das restrições associadas ao combate da pandemia COVID-19
Implementação do Projeto no Centro Comunitário de São Martinho (CCSM).	SPIS/ECC/CCSM	—	Outubro 2020	Junho 2021	2	—	Dependente das medidas de contenção e das restrições associadas ao combate da pandemia COVID-19
Construção do <i>kit</i> .	SPIS/ECC/CCSM	—	Julho 2021	Novembro 2021	2	—	Dependente das medidas de contenção e das restrições associadas ao combate da pandemia COVID-19
Entrega do <i>kit</i> a todos os Centros Comunitários, sob gestão do ISSM, IP-RAM.	SPIS/ECC/CCSM	—	03/dez/2021	03/dez/2021	2	—	Dependente das medidas de contenção e das restrições associadas ao combate da pandemia COVID-19

**Unidade Orgânica Responsável** DGF

**Colaborador Responsável** Emanuel Freitas

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social</b>	<b>QUAR</b>	<b>X</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</b>	<b>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 2020.</b>		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
N.º de processos de contas deliberados pelo CD	62	66	62	6	68	Positiva	100%	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 2020)	Ficheiro de controlo atualizado sobre o n.º de processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD	>68

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

<b>Indicador 1</b>	O valor crítico foi estabelecido, tendo em conta o seu histórico e corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar, alcançar face ao recursos existentes, tendo subjacente uma perspetiva de melhoria contínua.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Instrução dos processos de verificação de legalidade das contas das IPSS, colocando à consideração do CD a verificação da sua legalidade.	DGF/UAIPSS	CD	Janeiro	Dezembro	3	—	O cumprimento desta meta está condicionado ao n.º de recursos humanos disponíveis, a cada momento, para a sua realização face às restantes competências da UO
Análise pelo DGF/UAIPSS e proposta ao CD relativamente a contas já entregues ao ISSM, IP-RAM anteriores a 2019, inclusive.	DGF/UAIPSS	CD	Janeiro	Dezembro	3	—	O cumprimento desta meta está condicionado ao n.º de recursos humanos disponíveis, a cada momento, para a sua realização face às restantes competências da UO
Análise pelo DGF/UAIPSS e proposta ao CD relativamente a contas a entregar ao ISSM, IP-RAM até 31 de maio, respeitantes ao ano de 2020.	DGF/UAIPSS	CD	Janeiro	Dezembro	3	—	O cumprimento desta meta está condicionado ao n.º de recursos humanos disponíveis, a cada momento, para a sua realização face às restantes competências da UO

**Unidade Orgânica Responsável** DPSS

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

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social</b>	<b>QUAR</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</b>	<b>1.2.2 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área de família e comunidade.</b>	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% de IPSS da área de família e comunidade com visitas de acompanhamento técnico realizadas	35%	30,4%	25%	0%	35%	Positiva	100%	$[(N.^{\circ} \text{ de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas} / N.^{\circ} \text{ total de IPSS com instrumento de cooperação na área de família e comunidade}) * 100]$	Data de registo em SmartDocs de informação interna, data de registo do e-mail e/ou relatórios das visitas realizadas	>25%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

<b>Indicador 1</b>	O número de visitas de acompanhamento tem sofrido uma redução, em virtude da situação pandémica. Considera-se a meta adequada, uma vez que o número de IPSS com instrumento de cooperação nesta área aumentou face ao ano de 2020.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Mapeamento e calendarização das visitas de acompanhamento.	DPPS/SCES	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	
Realização das visitas de acompanhamento.	DPPS/SCES	_____	Janeiro	Dezembro	3	_____	Dependente das medidas de contenção e das restrições associadas ao combate da pandemia 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** DAFIJ + DOC

**Colaborador Responsável** Teresa Carvalho + Lúcia Patrícia

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social	
	<b>Operacional / Projeto</b>	1.3.1 Assinalar o Dia Internacional para a Eliminação da Violência Contra as Mulheres, 25 de novembro, com apresentação de proposta de projeto.	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do calendário fixado	Setembro	Setembro	15/out	5 dias úteis	15/out	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a entrega da proposta de projeto	Data de registo em SmartDocs da apresentação de proposta de projeto para aprovação do CD e/ou e-mail	<08/out

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

**Indicador 1** Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

**Indicador 2**

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração do projeto de Comemoração do dia 25 de novembro.	DAFIJ/UAT	DOC/UPC	1/set	30/set	10	_____	
Apresentação da proposta de projeto.	DAFIJ/UAT	DOC/UPC	15/out	15/out	2	_____	
Aprovação do projeto.	CD	_____	18/out	22/out	3	_____	
Divulgação do projeto.	DOC/UPC	DAFIJ/UAT	25/out	10/nov	5	_____	
Realização de <i>Webinar</i> sobre Violência Doméstica e restantes ações do Projeto.	DAFIJ/UAT	DOC/UPC	25/nov	25/nov	11	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DOC + DAFIJ

**Colaborador Responsável** Lúcia Patrícia + Teresa Carvalho

<b>OBJETIVOS</b>		<b>OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social</b>	<b>QUAR</b>	<b>X</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social</b>		
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>1.3.2 Assegurar e coordenar a elaboração do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica, 2021-2025.</b>		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	19/out	0	19/out	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação de proposta de Plano	Data de registo em SmartDocs da apresentação de proposta de Plano e/ou e-mail	<19/out

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

**Indicador 1** Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

**Indicador 2**

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
1.ª reunião do Grupo de Trabalho e definição de metodologia de trabalho.	DOC/UPC/SOP + DAFIJ	Parceiros	04/fev	04/fev	22	—	
Envio de matriz para definição das medidas e documentação de apoio às entidades parceiras.	DOC/UPC/SOP	DAFIJ	08/fev	08/fev	2	—	
Reuniões de trabalho para definição de medidas - QUINZENAL.	DOC/UPC/SOP + DAFIJ	Parceiros	Fevereiro	Abril	22	—	
Reunião geral para análise e harmonização das propostas de medidas.	DOC/UPC/SOP + DAFIJ	Parceiros	29/jun	29/jun	22	—	
Elaboração do 1.º <i>draft</i> do III PRCVD e envio a todas as Entidades Intervenientes para validação.	DOC/UPC/SOP + DAFIJ	—	Agosto	Setembro	2	—	Dependente da disponibilidade e validação das propostas de medidas das Entidades Intervenientes.
Análise e aprovação por cada uma das Entidades Parceiras do <i>draft</i> do III PRCVD (medidas em que são intervenientes) e respetivo envio à entidade coordenadora.	Parceiros	DOC/UPC/SOP + DAFIJ	Setembro	Setembro	22	—	
Apresentação da proposta de III PRCVD às entidades de coordenação e tutela.	DOC/UPC/SOP + DAFIJ	—	19/out	19/out	2	—	Dependente da validação das Entidades Parceiras do <i>draft</i> do III PRCVD.

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Aprovação da proposta de III PRCVD pelas entidades de coordenação e tutela.	CD + SRIC	_____	20/out	03/nov	3	_____	
Edição do III PRCVD (Imagem, paginação e layout).	DOC/UPC/SC	DOC/UPC/SOP + DAFIJ	Outubro	Novembro	3	_____	
Envio da proposta final de III PRCVD a todos os parceiros.	DOC/UPC/SOP + DAFIJ/UAT	_____	12/nov	15/nov	2	_____	
Apresentação Oficial do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica após aprovação em Conselho de Governo.	CD	_____	25/nov	25/nov	3	_____	
Coordenação da execução do Plano e realização das medidas da responsabilidade do ISSM, IP-RAM.	DOC/UPC/SOP + DAFIJ/UAT	DOC/UPC/SOP	2021	2025	2	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DOC + DAPI

**Colaborador Responsável** Cristina Alves + Ivone Coelho

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social	
	<b>Operacional / Projeto</b>	1.3.3 Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do II Plano Regional para o Envelhecimento Ativo, 2021-2025, com apresentação de proposta.	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	N.A.	[15-30 nov]	0	[15-30 nov]	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) decorridos até a apresentação da proposta	Data de registo em SmartDocs da apresentação de proposta de Plano e/ou e-mail	<15/nov

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

**Indicador 1** Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face ao número de atividades previstas.

**Indicador 2**

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição das Entidades a integrar a elaboração e implementação do Plano.	DOC/UPC/SOP + DAPI	_____	Setembro	Setembro	2	_____	
Envio de proposta de ofício às entidades parceiras para criação do grupo de trabalho.	DOC/UPC/SOP	DAPI	Outubro	Outubro	2	_____	
Constituição do grupo de trabalho para a elaboração / implementação do Plano.	DOC/UPC/SOP + DAPI	_____	15/nov	30/nov	2	_____	
Reunião com os representantes das Entidades Parceiras para definição da metodologia de trabalho na elaboração do Plano.	DOC/UPC/SOP + DAPI + Parceiros	_____	Dezembro	Dezembro	2	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DOC + DAFIJ

**Colaborador Responsável** Filipa Mendes Gomes + Paula Mesquita

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social	
	<b>Operacional / Projeto</b>	1.3.4 Criar um grupo interinstitucional para elaboração do Plano Regional para a Infância e Juventude (PRIJ), com apresentação de proposta de Carta de Compromisso às entidades parceiras.	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	25/out	0	25/out	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação de proposta de Carta de Compromisso às entidades parceiras	Data de registo em SmartDocs de informação interna de proposta de Carta de Compromisso às entidades parceiras e/ou data de registo do e-mail	<25/out

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

**Indicador 1** Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

**Indicador 2**

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
1.ª reunião dos representantes dos Departamentos envolvidos para definição das entidades a envolver no grupo de trabalho que irá definir o PRIJ e as grandes áreas que esta deve contemplar.	DAFIJ + DOC	DPPS + DAS	03/mai	28/mai	9	_____	
Envio ao CD da proposta definida na reunião anterior e draft de ofício / convite a enviar às entidades a integrar a elaboração do PRIJ.	DAFIJ + DOC	_____	31/mai	04/jun	3	_____	
Análise e aprovação da proposta pelo CD.	CD	DAFIJ	07/jun	18/jun	3	_____	
Envio dos ofícios / convite para as entidades a integrarem o PRIJ.	DAFIJ + DOC	_____	21/jun	25/jun	3	_____	
Nomeação pelas entidades parceiras dos seus representantes.	_____	Entidades parceiras	28/jun	16/jul	_____	_____	
1.ª reunião com os representantes das entidades parceiras e definição de metodologia de trabalho.	DAFIJ + DOC	Entidades parceiras	27/set	01/out	Todos	_____	
Elaboração de <i>draft</i> da Carta de Compromisso entre as diferentes entidades intervenientes na elaboração do PRIJ e envio ao CD.	DAFIJ + DOC	_____	11/out	12/out	2	_____	
Validação pelo CD da Carta de Compromisso.	CD	_____	13/out	22/out	_____	_____	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Apresentação de proposta de Carta de Compromisso às entidades parceiras, com convite para a cerimónia de assinatura.	DAFIJ + DOC	Entidades parceiras	25/out	25/out	_____	_____	
Assinatura da Carta de Compromisso pelas entidades intervenientes em sessão oficial com a presença do CD.	DOC + DAFIJ	Entidades parceiras	19/nov	19/nov	_____	_____	
Elaboração do PRIJ no 1.º semestre de 2022.	DOC + DAFIJ	Entidades parceiras	01/jan/22	30/jun/22	_____	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DPPS

**Colaborador Responsável** Teresa Martins

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social</b>	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.3 - Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social</b>	
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>1.3.5 Submeter, em SI FEAC, o Pedido de Alteração da candidatura aprovada no âmbito da TO 1.1.1. - Aquisição de Géneros Alimentares, com o objetivo de prolongar a duração da operação até 45 meses.</b>	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	N.A.	[1-31 mai]	2 dias úteis	15/mai	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias uteis de antecipação (-) ou atraso (+) face ao planeado	Data de registo em SmartDocs de informação interna com apresentação de proposta, ou data de registo do e-mail	<29/abr

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

**Indicador 1** Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.

**Indicador 2**

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração da abordagem teórica e fundamentação do Pedido de Alteração.	DPPS/SPIS	_____	Março	Março	1	_____	
Estimar os custos totais da operação em execução e proceder à sua repartição por anos da operação.	DPPS/SPIS	DPCP	Março	Abril	3	_____	
Verificação do impacto da alteração da estrutura de custos na regra N+3 de forma a preencher os quadros de natureza financeira.	DPPS/SPIS	DGF	Março	Abril	3	_____	
Conclusão das diligências e elaboração de informação interna com proposta para a alteração da candidatura (Pedido de Alteração) ao CD.	DPPS/SPIS	_____	Março	Maio	1	_____	
Submissão do Pedido de Alteração em SI FEAC.	DPPS/SPIS	_____	Maio	Maio	1	_____	

**Unidade Orgânica Responsável** DP

**Colaborador Responsável** Ana Pita

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social</b>	<b>QUAR</b>	<b>X</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 1.4 - Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações</b>		
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar os 15 dias.</b>		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	11 dias	N.A.	15 dias	0	13 dias	Negativa	100%	N.º médio de dias que decorrem da data da decisão e o seu 1.º lançamento	Estatísticas do SESS	<15 dias

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

<b>Indicador 1</b>	Dado o volume de requerimentos, o número de trabalhadores afeto e o contexto pandémico atual, com reflexos no aumento do desemprego, considera-se adequado o valor crítico de 13 dias.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise do processo para verificar que está instruído com os documentos obrigatórios.	DP/UPI/SPD	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	O cumprimento da meta depende do volume de requerimentos, da disponibilidade dos trabalhadores (podem faltar por COVID-19) e da eventual adoção e aprovação de novas medidas extraordinárias / Pandemia, da competência do DP.
Registo do requerimento na Aplicação Desemprego.	DP/UPI/SPD	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	O cumprimento da meta depende do volume de requerimentos, da disponibilidade dos trabalhadores (podem faltar por COVID-19) e da eventual adoção e aprovação de novas medidas extraordinárias / Pandemia, da competência do DP.
Decisão.	DP	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	O cumprimento da meta depende do volume de requerimentos, da disponibilidade dos trabalhadores (podem faltar por COVID-19) e da eventual adoção e aprovação de novas medidas extraordinárias / Pandemia, da competência do DP.

**Unidade Orgânica Responsável** DP

**Colaborador Responsável** Luís Carapinha

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	<b>QUAR</b>	<b>X</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 1.4 - Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações		
	<b>Operacional / Projeto</b>	1.4.2 Diligenciar os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio parental inicial, se situe entre os 17 e 18 dias.		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	N.A.	N.A.	17,5 dias	0,5 dia	16 dias	Negativa	100%	N.º médio de dias que decorrem da data de entrada e a data do 1.º deferimento	Estatísticas do SESS	<17 dias

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

<b>Indicador 1</b>	Dado o número reduzido de trabalhadores afeto, o volume de requerimentos e o contexto pandémico que exige do DP a intervenção em diversas medidas excecionais, considera-se adequado o valor crítico de 16 dias.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Análise do processo para verificação dos documentos de entrega obrigatória.	DP/UPI/SPD	—	Janeiro	Dezembro	2	—	O cumprimento da meta depende do volume de requerimentos, da disponibilidade dos trabalhadores (podem faltar por COVID-19) e da eventual adoção e aprovação de novas medidas extraordinárias / Pandemia, da competência do DP.
Registo do requerimento na Aplicação Impedimento Temporário para o Trabalho (ITPT).	DP/UPI/SPD	—	Janeiro	Dezembro	2	—	O cumprimento da meta depende do volume de requerimentos, da disponibilidade dos trabalhadores (podem faltar por COVID-19) e da eventual adoção e aprovação de novas medidas extraordinárias / Pandemia, da competência do DP.
Decisão do 1.º deferimento.	DP/UPI	—	Janeiro	Dezembro	2	—	O cumprimento da meta depende do volume de requerimentos, da disponibilidade dos trabalhadores (podem faltar por COVID-19) e da eventual adoção e aprovação de novas medidas extraordinárias / Pandemia, da competência do DP.

## 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 conclusão tempestiva dos processos Ilícitos Criminais (IC).

**2.1.2** Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes.

### 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 as contas correntes dos Contribuintes Entidades Empregadoras com dívida em risco de prescrição e proceder à 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** Analisar e tratar as contas correntes dos Contribuintes Entidades Não Empregadoras (Trabalhadores Independentes; Seguro Social Voluntário e Produtores Agrícolas) e Entidades Contratantes com dívida em risco de prescrição e proceder à correspondente participação, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação às Unidades Orgânicas competentes.

**2.5.3** Publicar a 2.ª fase da lista de devedores que não exerceram o direito de audição prévia e validar os contribuintes da 3.ª fase da lista de devedores.

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

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 2.1	2	1
OS 2.2	0	0
OS 2.3	0	0
OS 2.4	0	0
OS 2.5	3	3
OS 2.6	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

**Unidade Orgânica Responsável** DI

**Colaborador Responsável** Maria Emanuel Baptista

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.1 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal	
	<b>Operacional / Projeto com meta</b>	2.1.1 Assegurar a conclusão tempestiva dos processos Ilícitos Criminais (IC).	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% de processos concluídos no ano	48,2%	54%	55%	5%	60%	Positiva	100%	[(N.º de processos concluídos no ano / N.º total de processos em curso durante o ano, com NUIPC atribuído)*100]	Mapa estatístico de controlo interno "ControloProc_V0"	>60%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**

<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao que consideramos ser o melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Recolha dos elementos necessários à instrução do processo.	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	
Constituição de arguido.	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	Impossibilidade de notificação. Não comparência do notificado.
Inquirição de arguido.	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	Impossibilidade de notificação. Não comparência do notificado.
Inquirição de testemunhas.	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	Impossibilidade de notificação. Não comparência do notificado.
Inquirição do Técnico Oficial de Contas (TOC).	DI/SCOIC	_____	Janeiro	Dezembro	4	_____	Dependente da resposta do MP no que respeita à identificação do TOC. Impossibilidade de notificação. Não comparência do notificado.
Elaboração de relatório final.	DI/SCOIC	DC + SPE	Janeiro	Dezembro	4	_____	Dependente do envio pelo DC da certidão de dívida e da informação respeitante aos pagamentos existentes e respetiva data. Dependente das informações por parte da SPE no que respeita aos planos de pagamento.

**Unidade Orgânica Responsável**

DI

**Colaborador Responsável**

Maria Emanuel Baptista

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional	<b>QUAR</b>	<b>X</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.1 - Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal		
	<b>Operacional / Projeto</b>	2.1.2 Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes.		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	N.A.	N.A.	2.195	10	3.378	Positiva	100%	N.º de processos que passaram para o estado concluído com data de estado entre 01/01/2021 e 31/12/2021	SISS-SAF	>2.205

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

**Justificação do Valor Crítico**
**Indicador 1** Melhor resultado que foi possível alcançar com os recursos existentes nos últimos 5 anos.

**Indicador 2**

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Receção de denúncias e pedidos de intervenção por parte dos serviços do ISSM, IP-RAM.	DI/SI	DC + DP	Janeiro	Dezembro	2	_____	Dependente do n.º de solicitações rececionadas pelo DI.
Análise das diferentes fontes e seleção dos beneficiários / contribuintes a averiguar, no âmbito das ações proativas.	GSI + II, IP	DI/SI	Janeiro	Dezembro	1	_____	Dependente do envio da listagem pelo II, IP e GSI.
Registo dos processos de averiguação em Sistema de Apoio à Fiscalização (SAF) e distribuição pelos Inspetores.	DI/SI	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	
Realização das diligências necessárias à averiguação das situações.	DI/SI	_____	Janeiro	Dezembro	8	_____	Dependente da evolução da situação da pandemia, que poderá condicionar as saídas dos inspetores.
Relato e conclusão dos processos.	DI/SI	_____	Janeiro	Dezembro	8	_____	
Comunicação das situações suscetíveis de aplicação de coima à Setor de Contra Ordenações e Ilícitos Criminais (SCOIC).	DI/SI	_____	Janeiro	Dezembro	8	_____	
Comunicação das situações irregulares aos serviços responsáveis.	DI/SI	DC + DP	Janeiro	Dezembro	8	_____	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DC	<b>Colaborador Responsável</b>	Filipa Barros + Joana Rodrigues
-------------------------------------	----	--------------------------------	---------------------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional	QUAR	X
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento		
	<b>Operacional / Projeto</b>	2.5.1 Analisar e tratar as contas correntes dos Contribuintes Entidades Empregadoras com dívida em risco de prescrição e proceder à correspondente participação à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção, para efeitos de processo crime.		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% de contas correntes tratadas	N.A.	N.A.	85%	5%	90%	Positiva	100%	[(N.º de contas correntes tratadas / N.º total de contas correntes identificadas na listagem da dívida)*100]	Listagem disponibilizada pelo Instituto de Informática , IP	>90%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Solicitar ao II, IP listagem da dívida ativa em risco de prescrição dos Contribuintes Entidade Empregadora.	DC/UGCD + DGF	II, IP + GSI	Janeiro	Janeiro	2	_____	Insuficiência de recursos humanos.
Organizar a listagem das contas correntes dos Contribuintes Entidades Empregadoras com dívida ativa em risco de prescrição, por antiguidade e por ordem decrescente da dívida.	DC/UGCD	_____	Fevereiro	Fevereiro	1	_____	Insuficiência de recursos humanos.
Reunir com equipas e distribuir tarefas.	DC/UGCD	_____	Março	Março	11	_____	Insuficiência de recursos humanos.
Tratamento das contas correntes (Contribuintes Entidades Empregadoras) 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	_____	Março	Dezembro	11	_____	Insuficiência de recursos humanos.

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DC	<b>Colaborador Responsável</b>	Filipa Barros + Bárbara Esmeraldo
-------------------------------------	----	--------------------------------	-----------------------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional	<b>QUAR</b>	X
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento		
	<b>Operacional / Projeto</b>	2.5.2 Analisar e tratar as contas correntes dos Contribuintes Entidades Não Empregadoras (Trabalhadores Independentes; Seguro Social Voluntário e Produtores Agrícolas) e Entidades Contratantes com dívida em risco de prescrição e proceder à correspondente participação, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação às Unidades Orgânicas competentes.		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% de contas correntes tratadas	N.A.	N.A.	85%	5%	90%	Positiva	100%	$[(N.^{\circ} \text{ de contas correntes tratadas} / N.^{\circ} \text{ total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida}) * 100]$	Listagens disponibilizadas pelo Instituto de Informática, IP	>90%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Solicitar ao II, IP as listagens da dívida ativa em risco de prescrição dos Contribuintes Entidades Não Empregadoras e Entidades Contratantes.	DC/UCRI + DGF	II, IP + GSI	Janeiro	Janeiro	2	_____	Insuficiência de recursos humanos.
Organizar as listagens das contas correntes dos Contribuintes Entidades Não Empregadoras e Entidades Contratantes com dívida ativa em risco de prescrição, por antiguidade e por ordem decrescente da dívida.	DC/UCRI	_____	Fevereiro	Fevereiro	1	_____	Insuficiência de recursos humanos.
Reunir com equipas e distribuir tarefas.	DC/UCRI	_____	Março	Março	2	_____	Insuficiência de recursos humanos.
Tratamento das contas correntes (Contribuintes Entidades Não Empregadoras e Entidades Contratantes) e participação da dívida participável à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva.	DC/UCRI	_____	Janeiro	Dezembro	2	_____	Insuficiência de recursos humanos.

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	SPE	<b>Colaborador Responsável</b>	Filipa Rodrigues
-------------------------------------	-----	--------------------------------	------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional	<b>QUAR</b>	X
	<b>Subsidiário</b>	OS 2.5 - Prevenir e reduzir o incumprimento		
	<b>Operacional / Projeto</b>	2.5.3 Publicar a 2.ª fase da lista de devedores que não exerceram o direito de audição prévia e validar os contribuintes da 3.ª fase da lista de devedores.		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% de devedores publicados e analisados	N.A.	83,3%	80%	5%	85%	Positiva	100%	Média [(N.º de devedores publicados / N.º de devedores aptos a serem publicados*100);(N.º de devedores analisados / N.º de devedores constantes da lista da 3.ª fase*100)]	Dossier do Projeto (Data de registo em SmartDocs de informação interna, data de registo do e-mail, ficheiros)	>85%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

Justificação do Valor Crítico	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Publicação da 2.ª fase da Lista de Devedores que não exerceram audição prévia.	SPE	CD + GSI	Janeiro	Dezembro	4	_____	
Avaliação dos devedores que integram a 3.ª fase da Lista de Devedores.	SPE	CD + GSI	Fevereiro	Dezembro	6	_____	

## OE 3 | Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos

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

**3.1.1** Implementar uma solução tecnológica que ajude os utentes nos estabelecimentos integrados sob gestão direta do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) a ultrapassar os desafios da idade, através de uma plataforma interativa e de fácil utilização.

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

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

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>GSI</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Luísa Teixeira</b>
-------------------------------------	------------	--------------------------------	-----------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos</b>	<b>QUAR</b>	<b>X</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 3.1 - Assegurar a Qualidade do Atendimento e das Respostas aos Cidadãos</b>		
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>3.1.1 Implementar uma solução tecnológica que ajude os utentes nos estabelecimentos integrados sob gestão direta do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) a ultrapassar os desafios da idade, através de uma plataforma interativa e de fácil utilização.</b>		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimentos do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/dez	0	31/dez	Negativa	100%	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a implementação da solução tecnológica	Dossier do Projeto (Data de registo em SmartDocs de informação interna e/ou data de registo do e-mail e/ou ficheiros)	<31/dez

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	A data proposta para a implementação da solução <i>SiosLifenos 5</i> estabelecimentos integrados e sob administração direta do ISSM, IP-RAM, corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Início do projeto (Levantamento dos espaços, identificação das necessidades, estudo e formalização de proposta de aquisição da solução <i>SiosLife</i> e respetivo licenciamento).	GSI	DAPI + EBV + ESI + EVF + EST + ENSBC	Janeiro	Abril	7	—	
Elaboração das peças escritas necessárias para o lançamento dos procedimentos pré-contratuais exigidos pelo Código dos Contratos Públicos (CCP), com vista à aquisição da solução <i>SiosLife</i> proposta.	DPCP/UCP	—	Abril	Maio	2	—	
Cabimentação prévia da despesa, promoção dos procedimentos pré-contratuais, análise das propostas e adjudicação.	DPCP/UCP	GSI	Junho	Setembro	2	—	Depende de cabimentação orçamental.
Instalação, configuração e formação da solução <i>SiosLife</i> nos 5 estabelecimentos integrados e sob administração direta do ISSM, IP-RAM.	Fornecedor e prestador do serviço	GSI	Outubro	Dezembro	2	—	Depende da adjudicação e entrega da solução / equipamento.

## 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

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

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

### OS 4.3 - Otimizar a Eficiência dos Serviços

4.3.1 Elaborar um projeto de plano de classificação da informação e documentação, assente na abordagem funcional por processo de negócio.

4.3.2 Garantir a execução das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais a realizar em 2021.

4.3.3 Garantir a elaboração do relatório de autoavaliação para a certificação do ISSM, IP-RAM, enquanto entidade formadora junto do Instituto de Qualificação, IP-RAM (IQ, IP-RAM).

4.3.4 Elaborar o plano de gestão integrado do Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD) com inclusão de um procedimento e respetivos instrumentos de trabalho.

4.3.5 Apresentar a proposta de integração dos processos dos utentes no SmartDocs (versão 4).

4.3.6 Conceber o Projeto de Execução com vista à realização das obras de adaptação na fração autónoma sita no Rés-do-Chão, Rua Nova da Quinta Deão n.º 49, Funchal, com conclusão das atividades previstas a 31 de dezembro.

4.3.7 Executar as obras de remodelação no 1.º e 2.º andares do edifício sito na Rua do Bom Jesus e no 3.º andar do edifício da Rua Elias Garcia com a finalidade de serem criados os espaços de trabalho necessários para os novos técnicos superiores, para a Secção de Verificação de Incapacidades, assim como para assegurar a substituição das cadeiras e outro equipamento de escritório degradado pelo uso.

4.3.8 Promover a elaboração do projeto de execução para remodelação das instalações sanitárias do edifício da Rua do Bom Jesus com conclusão das atividades previstas a 31 de dezembro.

Objetivos Subsidiários	N.º de objetivos	QUAR
OS 4.1	0	0
OS 4.2	1	0
OS 4.3	8	2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>2</b>

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DGRH</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Alexandre Barracosa</b>
-------------------------------------	-------------	--------------------------------	----------------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.2 - Desenvolver o capital humano, promovendo o envolvimento e a participação dos trabalhadores</b>	
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>4.2.1 Garantir a execução do Plano de Formação (previstas e extra-plano).</b>	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% das ações do plano e extra plano realizadas	75%	45,8%	30%	0%	75%	Positiva	100%	[(N.º de ações realizadas (plano e extra plano) / N.º de ações previstas (plano e extra plano))*100]	Relatórios das formações e balanço das atividades	>30%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor resultado que foi possível alcançar com as condições existentes no ano de 2019.
<b>Indicador 2</b>	

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	_____	Dependente das medidas de contenção e das restrições associadas ao combate da pandemia COVID-19
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	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DOC</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Eduardo Gouveia</b>
-------------------------------------	------------	--------------------------------	------------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>	<b>QUAR</b>	<b>X</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a Eficiência dos Serviços</b>		
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>4.3.1 Elaborar um projeto de plano de classificação da informação e documentação, assente na abordagem funcional por processo de negócio.</b>		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	30/nov	5 dias	25/nov	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação da proposta	Data de registo da informação interna em SmartDocs com apresentação de proposta, ou data de registo do e-mail	<25/nov

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaborar e apresentar o documento resumo do projeto: objetivos, equipa de trabalho, cronograma.	DOC/NGD/SID	_____	março	março	2	_____	
Submeter à aprovação e comunicar internamente o projeto.	DOC/NGD/SID	CD	março	março	1	_____	
Comunicar e desenvolver o ato / projeto em articulação com o parceiro (ISS) e aos órgãos de coordenação Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB) e Direção Regional do Arquivo e Biblioteca da Madeira (DRABM).	DOC/NGD/SID	CD + ISS, IP + DGLAB + DRABM	março	abril	2	_____	
Desenvolver e acompanhar as ações de levantamento dos processos de negócio e validação com as UO.	DOC/NGD/SID	UO	abril	outubro	4	_____	
Acompanhar a análise e definição dos instrumentos de trabalho: lista consolidada de processos de negócio, plano de classificação e tabela de seleção de documentos.	DOC/NGD/SID	_____	abril	outubro	4	_____	
Assegurar a elaboração e apresentação de proposta dos instrumentos para aprovação superior.	DOC/NGD/SID	CD	outubro	30/nov	4	_____	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DGRH</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Helena Góis</b>
-------------------------------------	-------------	--------------------------------	--------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>	<b>QUAR</b>	<b>X</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a Eficiência dos Serviços</b>		
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>4.3.2 Garantir a execução das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais, a realizar em 2021.</b>		

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% de procedimentos concursais realizados	N.A.	100%	90%	0%	100%	Positiva	100%	$[(N.º \text{ total de concursos realizados (abertos + novos)} / N.º \text{ de concursos previstos (abertos + novos)} * 100]$	Data de registo em SmartDocs de informações internas, ou data de registo de e-mails	>90%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor resultado que foi possível alcançar com os recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervinentes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Reunião preparatório com CD e DGF com vista a definir estratégia de recrutamento para o ano 2021.	DGRH/UATGRH	CD + DGF	Janeiro	Março	3	—	
Apresentação de levantamento com quantificação dos procedimentos concursais (dirigentes e outros) que se destinam abrir em 2021.	DGRH/UATGRH	CD + DGF	Abril	Abril	3	—	
Solicitação dos pedidos de cabimento orçamental.	DGRH/UATGRH	DGF + EE	Maio	Dezembro	3	—	
Elaboração dos pedidos de parecer prévio.	DGRH/UATGRH	DGF + EE	Maio	Dezembro	3	—	
Preparação de propostas de abertura dos procedimentos concursais.	DGRH/UATGRH	DGF + EE	Maio	Dezembro	3	—	
Elaboração dos pedidos de colaboração de elementos de júri do exterior.	DGRH/UATGRH	DGF + EE	Maio	Dezembro	3	—	
Elaboração de minutas dos avisos de abertura e das atas.	DGRH/UATGRH	DGF + EE	Maio	Dezembro	3	—	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	<b>DGRH</b>	<b>Colaborador Responsável</b>	<b>Alexandre Barracosa</b>
-------------------------------------	-------------	--------------------------------	----------------------------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a Eficiência dos Serviços</b>	
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>4.3.3 Garantir a elaboração do relatório de autoavaliação para a certificação do ISSM, IP-RAM, enquanto entidade formadora junto do Instituto de Qualificação, IP-RAM (IQ, IP-RAM).</b>	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	21/fev	31/mar	0	31/mar	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até ao envio do relatório digitalizado através de e-mail para o IQ, IP-RAM.	Data de registo em SmartDocs do envio do relatório digitalizado e/ou e-mail	<31/mar

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Definição da estratégia na elaboração do relatório.	DGRH/NF	_____	Janeiro	Janeiro	1	_____	
Preenchimento do relatório de autoavaliação disponível no site do IQ, IP-RAM.	DGRH/NF	_____	Janeiro	Março	1	_____	
Elaboração de informação interna destinada a remeter o relatório de autoavaliação para conhecimento e validação do Conselho Diretivo, bem como recolha da assinatura do representante legal e do gestor da formação do ISSM, IP-RAM.	DGRH/NF	CD	Março	Março	4	_____	
Envio do relatório digitalizado através de <i>e-mail</i> para o IQ, IP-RAM.	DGRH/NF	_____	Março	Março	1	_____	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DIPD + DOC	<b>Colaborador Responsável</b>	José Roberto Rodrigues + Lúcia Patrícia Sousa
-------------------------------------	------------	--------------------------------	---

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços	
	<b>Operacional / Projeto</b>	4.3.4 Elaborar o plano de gestão integrado do Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD) com inclusão de um procedimento e respetivos instrumentos de trabalho.	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	N.A.	Novembro	0	Novembro	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) decorridos até a apresentação do procedimento e instrumentos de trabalho	Data de registo em SmartDocs de informação interna com apresentação de proposta do procedimento e instrumentos de trabalho, ou data de registo do e-mail	<01/nov

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Organização / criação do grupo de trabalho do DIPD.	DIPD	_____	01/fev	12/fev	Equipas CAO / CADP / LR	_____	
Elaboração das propostas de modelos e fluxogramas ajustados ao funcionamento do DIPD.	DIPD/UCCAO/ UAD + DOC/UPC/SOP	_____	15/fev	Setembro	Equipas CAO / CADP / LR	_____	
Análise e validação das propostas apresentadas.	DIPD/UCCAO/ UAD + DOC/UPC/SOP	_____	Outubro	Outubro	2	_____	
Apresentação ao CD de proposta de procedimento e respetivos instrumentos de trabalho.	DOC/UPC/SOP	DIPD	Novembro	Novembro	2	_____	Dependente da adaptação regional da Portaria n.º 70/2021, de 26 de março.
Aprovação do procedimento e respetivos instrumentos de trabalho.	CD	_____	Dezembro	Dezembro	3	_____	
Implementação do procedimento e respetivos instrumentos de trabalho.	DIPD	_____	Dezembro	Dezembro	Equipas CAO / CADP / LR	_____	

<b>Unidade Orgânica Responsável</b>	DIPD	<b>Colaborador Responsável</b>	Ana Sousa
-------------------------------------	------	--------------------------------	-----------

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços	
	<b>Operacional / Projeto</b>	4.3.5 Apresentar a proposta de integração dos processos dos utentes na aplicação SmartDocs (versão 4).	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/dez	5	27/dez	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) decorridos até a apresentação da proposta	Data de registo em SmartDocs de informação interna com apresentação de proposta, ou data de registo do e-mail	<27/dez

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Organização / criação do grupo de trabalho do DIPD em articulação com o DOC/NGD/SID, do ISSM, IP-RAM.	DIPD/UCCAO/CAO	DIPD/UAD/CADP /LR + DOC/NGD/SID	02/jul	16/jul	4	—	
Elaboração e apresentação da proposta.	DIPD/UCCAO/CAO	DIPD/UAD/CADP /LR	16/jul	30/set	4	—	
Análise da viabilidade da proposta pelo DOC/NGD/SID, do ISSM, IP-RAM.	DOC/NGD/SID	DIPD	01/out	30/nov	5	—	
Apresentação da proposta de integração dos processos dos utentes na aplicação SmartDocs (versão 4) ao CD.	DIPD	CD	02/dez	31/dez	2	—	
Operacionalização da integração dos processos dos utentes na aplicação SmartDocs (versão 4).	DOC + DIPD	—	2022	2022	3	—	

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

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços	QUAR
	<b>Subsidiário</b>	OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços	
	<b>Operacional / Projeto</b>	4.3.6 Conceber o Projeto de Execução com vista à realização das obras de adaptação na fração autónoma sita no Rés-do-Chão, Rua Nova da Quinta Deão n.º 49, Funchal, com conclusão das atividades previstas a 31 de dezembro.	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% das atividades executadas no prazo fixado	N.A.	N.A.	30%	0%	100%	Positiva	100%	$[(N.º \text{ de atividades executadas no prazo fixado} / N.º \text{ de atividades planeadas}) * 100]$	Processo	>30%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

#### Justificação do Valor Crítico

**Indicador 1** | Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos constrangimentos assinalados.

**Indicador 2** |

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Elaboração do Programa Preliminar.	DPCP	DAFIJ	Janeiro	Fevereiro	4	_____	
Obtenção de autorização prévia do membro do Governo Regional responsável pela área das finanças com vista à contratação da equipa projetista.	DPCP/UCP/SC	SRIC + Vice-Presidência	Março	Abril	5	_____	A execução do projeto está dependente de autorização prévia do membro do Governo Regional responsável pela área das finanças, assim como de resposta favorável dos respetivos condóminos.
Promoção dos procedimentos pré-contratuais necessários e adjudicação dos trabalhos.	DPCP/UCP/SC	_____	Maio	Junho	6	_____	
Articulação com a equipa projetista contratada e acompanhamento da realização dos trabalhos.	DPCP	DAFIJ	Junho	Julho	6	_____	
Aprovação do Projeto de Execução.	DPCP	DAFIJ + CD	Julho	Agosto	6	_____	
Processamento e pagamento dos honorários à equipa projetista contratada.	DPCP/UCP	DGF	Setembro	Dezembro	6	_____	

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

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços</b>	
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>4.3.7 Executar as obras de remodelação no 1.º e 2.º andares do edifício sito na Rua do Bom Jesus e no 3.º andar do edifício da Rua Elias Garcia com a finalidade de serem criados os espaços de trabalho necessários para os novos técnicos superiores, para a Secção de Verificação de Incapacidades, assim como para assegurar a substituição das cadeiras e outro equipamento de escritório degradado pelo uso.</b>	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
Grau do cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/dez	0	31/dez	Negativa	100%	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos face ao calendário fixado	Processo aquisitivo	<31/dez

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Levantamento das necessidades.	DPCP	DGF+ DP + DC	Janeiro	Fevereiro	6	_____	
Preparação e promoção dos procedimentos pré-contratuais com vista à execução da empreitada e fornecimento do mobiliário de escritório necessário.	DPCP/UCP	_____	Fevereiro	Julho	6	_____	
Acompanhamento da execução das obras e da montagem e dos trabalhos inerentes à instalação do mobiliário necessário.	DPCP	DGF + DP + DC	Março	Setembro	4	_____	
Liquidação e pagamento das respetivas despesas.	DPCP	DGF	Março	Dezembro	6	_____	

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

<b>OBJETIVOS</b>	<b>Estratégico</b>	<b>OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Continua dos Serviços</b>	<b>QUAR</b>
	<b>Subsidiário</b>	<b>OS 4.3 - Otimizar a eficiência dos serviços</b>	
	<b>Operacional / Projeto</b>	<b>4.3.8 Promover a elaboração do projeto de execução para remodelação das instalações sanitárias do edifício da Rua do Bom Jesus com conclusão das atividades previstas a 31 de dezembro.</b>	

Indicador 1	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação
% das atividades executadas no prazo fixado	N.A.	N.A.	30%	0%	100%	Positiva	100%	$[(N.^{\circ} \text{ de atividades executadas no prazo fixado} / N.^{\circ} \text{ de atividades planeadas}) * 100]$	Processo aquisitivo	>30%

Indicador 2	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Polaridade	Peso	Fórmula de cálculo	Fontes de Verificação	Superação

<b>Justificação do Valor Crítico</b>	
<b>Indicador 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos constrangimentos assinalados.
<b>Indicador 2</b>	

Atividades	UO Responsável	UO ou EE Intervenientes	Calendarização		Recursos		Constrangimentos
			Início	Conclusão	Humanos	Financeiros	
Realização de reunião com o Arquiteto Paulo David, autor do projeto para a remodelação e beneficiação do edifício, aprovado pelo Conselho Diretivo em 2016-07-06, (cujas obras não foram executadas por falta de dotação orçamental) com vista a ser delineado plano de intervenção faseado para as obras e por forma a que aquelas se concretizem numa 1.ª fase com a beneficiação das instalações sanitárias.	DPCP/UCP	_____	Junho	Julho	3	_____	
Preparação do procedimento pré-contratual para adjudicação das obras relativas à beneficiação das instalações sanitárias.	DPCP/UCP	_____	Agosto	Setembro	6	_____	Dependente da resposta do projetista.
Promoção do procedimento.	DPCP/UCP	_____	Setembro	Outubro	6	_____	
Análise das propostas.	DPCP/UCP	_____	Outubro	Novembro	6	_____	
Adjudicação.	DPCP/UCP	_____	Dezembro	Dezembro	6	_____	
Outorga do contrato e consignação da obra.	DPCP/UCP	_____	Dezembro	Dezembro	6	_____	



## **Siglas e Acrónimos**

## **C**

- CADP** – Centro de Apoio à Deficiência Profunda
- CAO** – Centro de Atividade Ocupacional e
- CCP** – Código dos Contratos Públicos
- CCSM** – Centro Comunitário de São Martinho
- CD** – Conselho Diretivo
- CO** – Contra-Ordenacional
- CPCJ** – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

## **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
- DGLAB** – Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas
- DGRH** – Departamento de Gestão de Recursos Humanos
- DI** – Departamento de Inspeção
- DIPD** – Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência
- DOC** – Departamento de Organização e Comunicação
- DP** – Departamento de Prestações
- DPC** – Declarações de Períodos Contributivos
- DPCP** – Departamento de Património e Contratação Pública
- DPPS** – Departamento de Projetos e Programas Sociais
- DR** – Declaração de Remunerações
- DRABM** – Direção Regional do Arquivo e Biblioteca da Madeira

## **E**

- ECC** – Equipa dos Centros comunitários
- EE** - Entidade Empregadora
- EE** – Entidade Externa
- ERSS** – Entidade Relevante de Segurança Social
- EBV** – Estabelecimento Bela Vista
- ESI** – Estabelecimento Santa Isabel

**EVF** – Estabelecimento Vale Formoso

**EST** – Estabelecimento Santa Teresinha

**ENSBC** – Estabelecimento Nossa Senhora do Bom Caminho

## **G**

**GJ** – Gabinete Jurídico

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

**GSI** – Gabinete de Sistemas de Informação

**GTIF** - Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal

## **I**

**IC** – Ilícitos Criminais

**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

## **L**

**LR** – Lar Residencial

## **M**

**MP** – Ministério Público

## **N**

**N.A.** – Não Aplicável

**NF** – Núcleo de Formação

**NLI** – Núcleo Local de Inserção

**NUIPC** - Número Único Identificador de Processo Crime

## **O**

**OE** – Objetivo Estratégico

**OS** – Objetivo Subsidiário

## **P**

**PA** – Plano de Atividades

**PPP** – Processo de Promoção e Proteção

**PRCVD** - Plano Regional Contra a Violência Doméstica

**PRIJ** - Plano Regional para a Infância e Juventude

## **Q**

**QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização

## **R**

**RAM** – Região Autónoma da Madeira

**RH** – Recursos Humanos

**RSI** – Rendimento Social de Inserção

## **S**

**SAF** – Sistema de Apoio à Fiscalização

**SC** – Secção de Contratação

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

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

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

**SEII** – Setor de Equipamentos Integrados para Idosos

**SESS** – Sistema de Estatísticas da Segurança Social

**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  
**SRIC** – Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania  
**SRS** – Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil  
**SV** – Secção de Vencimentos

## **T**

**TOC** – Técnico Oficial de Contas

## **U**

**UAD** – Unidade de Apoio à Deficiência  
**UAI** – Unidade de Apoio ao Idoso  
**UAIPSS** – Unidade de Apoio às IPSS e Projetos  
**UAT** – Unidade de Assessoria Técnica  
**UATGRH** – Unidade de Apoio Técnico à Gestão de Recursos Humanos  
**UCCAO** – Unidade de Coordenação dos Centros de Atividades Ocupacionais  
**UCP** – Unidade de Contratação Pública  
**UCRI** – Unidade de Contribuintes e Relações Internacionais  
**UGCD** – Unidade de Gestão e Cobrança da Dívida  
**UMa** – Universidade da Madeira  
**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**

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2021

Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania

Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

**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.

### Objetivos Estratégicos (OE):

<b>OE1:</b>	Assegurar a proteção e inclusão social
<b>OE2:</b>	Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional
<b>OE3:</b>	Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos
<b>OE4:</b>	Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços

**Objetivos Operacionais (OP):**

EFICÁCIA					0%						Ponderação:	35,00%
<b>OP1. 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 2020.</b>					<b>UO: DGF</b>			Peso:			100%	Desvios
INDICADORES	Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
<b>IND 1</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	62	66	62	6	68	100%	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 2020)		0%		
<b>OP2. 1.3.2 Assegurar e coordenar a elaboração do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica 2021-2025.</b>					<b>UO: DOC + DAFIJ</b>			Peso:			100%	Desvios
INDICADORES	Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
<b>IND 2</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	19/out	0	19/out	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação de proposta de Plano		0%		
<b>OP3. 2.1.2 Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes.</b>					<b>UO: DI</b>			Peso:			100%	Desvios
INDICADORES	Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
<b>IND 3</b>	N.º de processos de inspeção a beneficiários	N.A.	N.A.	2.195	10	3378	100%	N.º de processos que passaram para o estado concluído com data de estado entre		0%		

	e contribuintes concluídos no ano							01/01/2021 e 31/12/2021				
<b>OP4. 2.5.1 Analisar e tratar as contas correntes dos Contribuintes Entidades Empregadoras com dívida em risco de prescrição e proceder à correspondente participação à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção, para efeitos de processo crime.</b>					<b>UO: DC</b>					Peso: 100%		Desvios
<b>INDICADORES</b>		<b>Realizado 2019</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>META 2021</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>PESO</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
<b>IND 4</b>	% de contas correntes tratadas	N.A.	N.A.	85%	5%	90%	100%	[[N.º de contas correntes tratadas / N.º total de contas correntes identificadas na listagem da dívida]*100]		0%		
<b>OP5. 2.5.2 Analisar e tratar as contas correntes dos Contribuintes Entidades Não Empregadoras (Trabalhadores Independentes; Seguro Social Voluntário e Produtores Agrícolas) e Entidades Contratantes com dívida em risco de prescrição e proceder à correspondente participação, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação às Unidades Orgânicas competentes.</b>					<b>UO: DC</b>					Peso: 100%		Desvios
<b>INDICADORES</b>		<b>Realizado 2019</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>META 2021</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>PESO</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
<b>IND 5</b>	% de contas correntes tratadas	N.A.	N.A.	85%	5%	90%	100%	[[N.º de contas correntes tratadas / N.º total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida]*100]		0%		
<b>OP6. 2.5.3 Publicar a 2.ª fase da lista de devedores que não exerceram o direito de audição prévia e validar os contribuintes da 3.ª fase da lista de devedores.</b>					<b>UO: SPE</b>					Peso: 100%		Desvios
<b>INDICADORES</b>		<b>Realizado 2019</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>META 2021</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>PESO</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	

<b>IND 6</b>	% de devedores publicados e analisados	N.A.	83,30%	80%	5%	85%	100%	Média [(N.º de devedores publicados / N.º de devedores aptos a serem publicados*100);(N.º de devedores analisados / N.º de devedores constantes da lista da 3.ª fase*100)]		0%		
<b>EFICIÊNCIA</b>						<b>0%</b>					Ponderação:	<b>35,00%</b>
<b>OP7. 1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar os 15 dias.</b>						<b>UO: DP</b>			<b>Peso</b>		<b>100%</b>	<b>Desvios</b>
<b>INDICADORES</b>		<b>Realizado 2019</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>META 2021</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>PESO</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
<b>IND 7</b>	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento (em dias)	11	N.A.	15	0	13	100%	N.º médio de dias que decorrem da data da decisão e o seu 1.º lançamento		0%		
<b>OP8. 1.4.2 Diligenciar os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio parental inicial, se situe entre os 17 e 18 dias.</b>						<b>UO: DP</b>			<b>Peso</b>		<b>100%</b>	<b>Desvios</b>
<b>INDICADORES</b>		<b>Realizado 2019</b>	<b>Realizado 2020</b>	<b>META 2021</b>	<b>Tolerância</b>	<b>Valor crítico</b>	<b>PESO</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TAXA REALIZAÇÃO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>	
<b>IND 8</b>	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	N.A.	N.A.	17,5	0,5	16	100%	N.º médio de dias que decorrem da data de entrada e a data do 1.º deferimento		0%		

OP9. 4.3.1 Elaborar um projeto de plano de classificação da informação e documentação, assente na abordagem funcional por processo de negócio.						UO: DOC			Peso	100%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO		CLASSIFICAÇÃO
IND 9	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	30/nov	5 dias	25/nov	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação da proposta		0%		
OP10.4.3.2 Garantir a execução das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais.						UO: DGRH			Peso	100%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO		CLASSIFICAÇÃO
IND 10	% de procedimentos concursais realizados	N.A.	100%	90%	0%	100%	100%	[(N.º total de concursos realizados (abertos + novos) / N.º de concursos previstos (abertos + novos)*100]		0%		
<b>QUALIDADE</b>						<b>0%</b>					Ponderação:	30,00%
OP11. 1.1.6 Criar um Kit com atividades e materiais pedagógicos de apoio à implementação do Projeto “O Caminho Também É um Lugar” (neuroeducação para crianças), a ser disponibilizado a todos os Centros Comunitários, sob gestão do ISSM, IP-RAM.						UO: DPPS			Peso	100%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO		CLASSIFICAÇÃO
IND 11	Grau de cumprimento do calendário fixado (em dia útil)	N.A.	N.A.	03/dez	1	30/nov	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a entrega do Kit face ao planeado		0%		

OP12. 3.1.1 Implementar uma solução tecnológica que ajude os utentes nos estabelecimentos integrados sob gestão direta do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) a ultrapassar os desafios da idade, através de uma plataforma interativa e de fácil utilização.					UO: GSI			Peso	100%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO		TAXA REALIZAÇÃO
IND 12	Grau de cumprimentos do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/dez	0	31/dez	100%	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a implementação da solução tecnológica		0%	

#### JUSTIFICAÇÃO DO VALOR CRÍTICO

IND 1	O valor crítico foi estabelecido, tendo em conta o seu histórico e corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar, alcançar face ao recursos existentes, tendo subjacente uma perspetiva de melhoria contínua.
IND 2	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 3	Melhor resultado que foi possível alcançar com os recursos existentes nos últimos 5 anos.
IND 4	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 5	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 6	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 7	Dado o volume de requerimentos, o número de trabalhadores afeto e o contexto pandémico atual, com reflexos no aumento do desemprego, considera-se adequado o valor crítico de 13 dias.
IND 8	Dado o número reduzido de trabalhadores afeto, o volume de requerimentos e o contexto pandémico que exige do DP a intervenção em diversas medidas excecionais, considera-se adequado o valor crítico de 16 dias.

<b>IND 9</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>IND 10</b>	Corresponde ao melhor resultado que foi possível alcançar com os recursos existentes.
<b>IND 11</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>IND 12</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

<b>Recursos Humanos</b>					
<b>DESIGNAÇÃO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>	<b>EFFECTIVOS PLANEADOS</b>	<b>PONTOS PLANEADOS</b>	<b>PONTOS EXECUTADOS</b>	<b>DESVIO</b>
Dirigentes - Direção Superior	20	3	13380		-13380
Dirigentes - Direção Intermédia	16	34	121312		-121312
Técnico Superior	12	227	607452		-607452
Coordenador Técnico	9	35	70245		-70245
Assistente Técnico	8	344	613696		-613696
Encarregado Geral Operacional	0	0	0		0
Encarregado Operacional	6	19	25422		-25422
Assistente Operacional	5	676	753740		-753740
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>1338</b>	<b>2205247</b>		

<b>Recursos Financeiros</b>	<b>Euros</b>
-----------------------------	--------------

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
<b>Orçamento de Funcionamento</b>	216.569.571,00 €			0
Despesas com Pessoal	30.081.049,00 €			0
Aquisições de Bens e Serviços	6.965.075,00 €			0
Transferências correntes	179.304.134,00 €			0
Outras despesas correntes	219.313,00 €			0
<b>Plano de Investimentos</b>	1.523.000,00 €			0
<b>TOTAL</b>	<b>218.092.571,00 €</b>			

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
0%	0%	0%	

Indicadores		Fontes de Verificação
<b>IND 1</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	Ficheiro de controlo atualizado sobre o n.º de processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD
<b>IND 2</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em SmartDocs da apresentação de proposta de Plano e/ou e-mail
<b>IND 3</b>	N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	SISS-SAF
<b>IND 4</b>	% de contas correntes tratadas	Listagem disponibilizada pelo Instituto de Informática , IP

<b>IND 5</b>	% de contas correntes tratadas	Listagens disponibilizadas pelo Instituto de Informática, IP
<b>IND 6</b>	% de contas correntes tratadas	Dossier do Projeto (Data de registo em SmartDocs de informação interna, data de registo do e-mail, ficheiros)
<b>IND 7</b>	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento (em dias)	Estatísticas do SESS
<b>IND 8</b>	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	Estatísticas do SESS
<b>IND 9</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo da informação interna em SmartDocs com apresentação de proposta, ou data de registo do e-mail
<b>IND 10</b>	% de procedimentos concursais realizados	Data de registo em SmartDocs de informações internas, ou data de registo de e-mails
<b>IND 11</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado (em dia útil)	Data de registo em SmartDocs da entrega do Kit e/ou e-mail
<b>IND 12</b>	Grau de cumprimentos do calendário fixado	Dossier do Projeto (Data de registo em SmartDocs de informação interna e/ou data de registo do e-mail e/ou ficheiros)

#### JUSTIFICAÇÃO DOS DESVIOS

<b>IND 1</b>	
<b>IND 2</b>	
<b>IND 3</b>	
<b>IND 4</b>	
<b>IND 5</b>	

IND 6	
IND 7	
IND 8	
IND 9	
IND 10	
IND 11	
IND 12	



Secretaria Regional  
de Inclusão Social  
e Cidadania

