



2024

plano de
atividades

FICHA TÉCNICA

Título: Plano de Atividades de 2024

Autoria:

Secretaria Regional de Educação, Ciência e Tecnologia.

Instituto para a Qualificação, IP-RAM

Sede:

Estrada Comandante Camacho de Freitas

9020-148 Funchal

Telefone: + 351 291 701090

Telemóvel: + 351 96 8344753

Correio eletrónico: geral.iq@edu.madeira.gov.pt

Escola Profissional Dr. Francisco Fernandes

Rua de São Martinho

9000-273 Funchal

Telefone: + 351 291 721360

Correio eletrónico: epff.iq@edu.madeira.gov.pt

Sítio: www.madeira.gov.pt/iq

Facebook: InstitutoparaaQualificação

Instagram: institutoparaaqualificação

Youtube: Instituto para a Qualificação, IP-RAM

LinkedIn: Instituto para a Qualificação, IP-RAM

Coordenação, design gráfico e divulgação:

Divisão de Apoio à Gestão

Edição:

Funchal, 06 de março de 2024

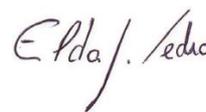
Aprovação:

A Presidente do Conselho Diretivo



Sara Estudante Relvas

A Vogal do Conselho Diretivo



Elda Pedro

Índice

1-INTRODUÇÃO	4
1.1 - Nota Introdutória	4
2 – Caracterização do IQ, IP-RAM	8
2.1 – Quem somos e o que fazemos	8
2.2 – Recursos Existentes	24
3– Atividades a Desenvolver	28
3.1 – Atividades Estratégicas de Política Pública	29
Ações de Formação Profissional – Centro de Formação Profissional da Madeira	30
Autorização de Funcionamento e Acompanhamento de Cursos de Qualificação Inicial e Formação Pedagógica e Certificação de Competências Pedagógicas	32
Campeonato das Profissões – Worldskills Portugal 2023	33
Centro Qualifica	34
Coordenação da Rede Regional de Centros Qualifica	35
Sistema de Certificação de Entidades Formadoras	36
3.2 – Atividades Estratégicas do Serviço	37
Procedimentos de Aquisição de Bens, Serviços e Empreitadas.....	38
Sistema de Gestão da Qualidade	39
3.3 – Atividades Correntes e de Suporte	40
Ações de Comunicação Interna e Externa	41
Gestão Orçamental.....	42
Gestão de Recursos Humanos	43
Manutenção das Infraestruturas da sede do IQ,IP-RAM.....	44
3.4 – Outras Atividades	45
Outros Programas Comunitários – Mobilidade Europeia – Erasmus +	46
Programa Madeira 2030	47
Apoiar +	48
Cobertura e Colocação de um Novo Piso no Polidesportivo da EPPF	49
Mac-Skilling	50
4 – Metodologia de Elaboração do Plano de Atividades	52
5 – Siglas e Acrónimos	54
6 Anexos– SIADAP RAM 1 – Quadro de Avaliação e Responsabilização de 2024	57



1-INTRODUÇÃO

1.1 - Nota Introdutória

Os objetivos estratégicos definidos no Programa Madeira 2030 estão devidamente alinhados com o **Acordo de Parceria Portugal 2030**, particularmente com a *Agenda Temática 1 “Digitalização, Inovação e Qualificações”* como motor de desenvolvimento e com as prioridades da União Europeia, designadamente, com o Objetivo Estratégico OP4, “Promover uma *Região mais social e inclusiva*”.

O Programa Madeira 2030, através do Fundo Social Europeu, será o principal instrumento para financiar todas estas orientações estratégicas, tendo sido definidas metas estratégicas esperadas que vão exigir políticas públicas focadas nessas mesmas metas, designadamente:

- Aumentar a percentagem de população entre os 30 e 34 anos com ensino superior ou equiparado, tendo como objetivo atingir pelo menos 50% em 2030 (33,8% em 2018);
- Reduzir o abandono escolar precoce, tendo como objetivo alcançar uma taxa de 7% em 2030 (10,2% em 2021);
- Aumentar a percentagem de população adulta (25-64 anos) abrangida por ações de aprendizagem ao longo da vida, fixando como objetivo ter pelo menos 60% dos adultos a participar todos os anos em formações e 80% das pessoas entre os 16 e 74 anos com competências digitais.
- Reduzir a taxa de desemprego jovem para 22% e a taxa de jovens NEET para 9% (16,7% em 2020);

Esses objetivos serão concretizados através do Objetivo Estratégico OP4, do Programa Madeira 2030, sendo de destacar as seguintes tipologias de financiamento:

- Promover a adaptação dos trabalhadores, das empresas e dos empresários à mudança, o envelhecimento ativo e saudável e um ambiente de trabalho saudável e bem-adaptado, capaz de prevenir riscos para a saúde;
- Promover a igualdade de acesso e a conclusão, em especial por parte dos grupos desfavorecidos, de um percurso de educação e formação inclusivo e de qualidade, desde a educação e acolhimento na primeira infância até ao ensino superior, passando pelo ensino e formação gerais e vocacionais, bem como a educação e aprendizagem de adultos, facilitando, nomeadamente, a mobilidade para fins de aprendizagem para todos e a acessibilidade para as pessoas com deficiência;
- Promover a aprendizagem ao longo da vida, em especial através de oportunidades flexíveis de melhoria de competências e de requalificação para todos, tendo em conta as competências nos domínios do empreendedorismo e do digital, antecipar melhor a mudança e as novas exigências em matéria de competências com base nas necessidades de trabalho, facilitar as transições de carreira e fomentar a mobilidade profissional;
- Favorecer a inclusão ativa, com vista a promover a igualdade de oportunidades, a não discriminação e a participação ativa, e melhorar a empregabilidade, em particular dos grupos desfavorecidos;

A definição dos objetivos estratégicos e operacionais do IQ, IP-RAM para o ano 2024, já plasmados no QUAR de 2024, obedece assim a todas estas orientações, além das linhas orientadoras do Programa de Governo em vigor, tendo sido definidos 4 grandes objetivos estratégicos:

Objetivo Estratégico n.º 1 – Promover o aumento dos níveis de qualificação e de competências da população da RAM;

Objetivo Estratégico n.º 2 – Diversificar a oferta de educação e formação para a população jovem, através das vias profissionalizantes e da oferta de cursos profissionalizantes de dupla certificação escolar e profissional;

Objetivo Estratégico n.º 3 – Aumentar a percentagem da população adulta abrangida por ações de Aprendizagem ao Longo da Vida e dinamizar o papel dos Centros Qualifica como porta de entrada da população ativa da RAM no sistema de educação e formação;

Objetivo Estratégico n.º 4 – Assegurar a operacionalização plena e promover a dinamização dos Programas integrados no ciclo de programação 21-27, no âmbito das competências delegadas no IQ pela Autoridade de Gestão.



2 – Caracterização do IQ, IP-RAM

2.1 – Quem somos e o que fazemos

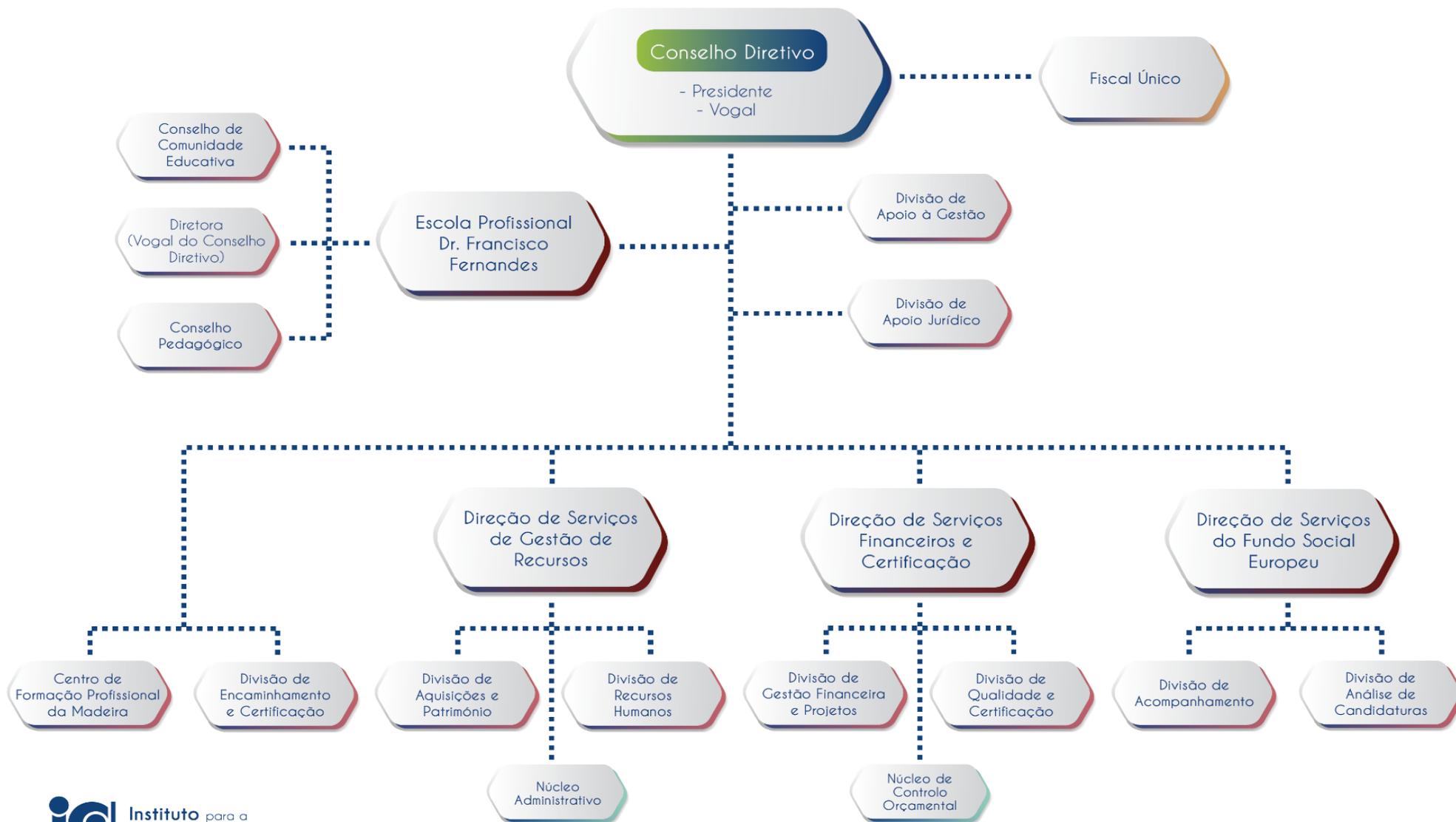
O IQ, IP-RAM é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de personalidade jurídica, de autonomia administrativa e financeira e património próprio, integrada na administração indireta da Região Autónoma da Madeira (RAM), de acordo com o Decreto Legislativo nº 6/2016/M, de 08 de fevereiro.

O IQ, IP-RAM é dirigido por um Conselho Diretivo, composto por uma Presidente e por uma Vogal. A organização interna dos serviços é composta segundo o modelo de estrutura hierarquizada, conforme previsto na Portaria nº 105/2020, de 31 de março alterada e republicada pela Portaria nº 306/2022, de 17 de junho, que aprovou os estatutos deste Instituto e regula a organização e a estrutura interna dos serviços do IQ, IP-RAM.

A Portaria n.º 104/2020, de 31 de março, regulamentou a Escola Profissional Dr. Francisco Fernandes, nos termos do regime jurídico aplicável às escolas profissionais.

O IQ, IP-RAM cumpre atribuições da Secretaria Regional de Educação, Ciência e Tecnologia (SRE), sob a tutela do Secretário Regional de Educação, Ciência e Tecnologia, visando uma maior eficiência, eficácia e qualidade na prossecução dos objetivos comuns no âmbito do Sistema Nacional de Qualificações, com o objetivo de valorar o ensino e a formação profissional.

Para completar a caracterização desta instituição são apresentados de seguida o organograma, as atribuições, a missão, a visão, os valores, a política de qualidade, as partes interessadas e um pequeno esquema ilustrativo do modelo de gestão.

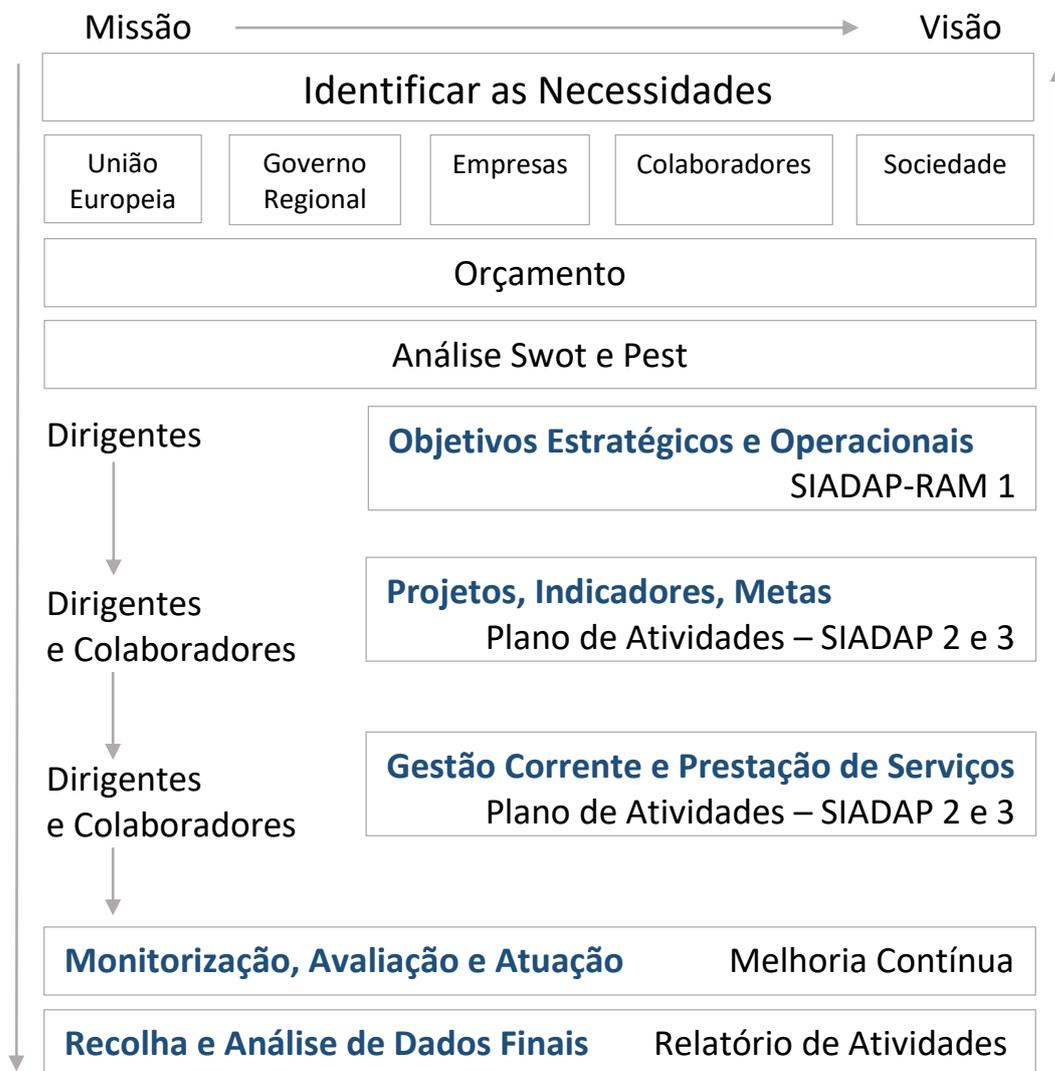


Atribuições

- a) Planear, promover e desenvolver ações de formação no âmbito das diversas modalidades de formação profissional;
- b) Coordenar e executar a política de qualificação, formação e certificação profissional e elaborar a respetiva legislação;
- c) Recolher, analisar e facultar informação sobre as necessidades de qualificação e promover a sua discussão com vista à definição das prioridades de intervenção neste setor;
- d) Propor programas integrados de formação profissional, tendo em conta a situação e perspetivas do mercado de emprego e as características dos grupos socioprofissionais prioritários;
- e) Promover e desenvolver a certificação de entidades formadoras sediadas na Região, nos termos das normas e regulamentação aplicáveis;
- f) Autorizar o funcionamento e acompanhar os cursos de formação inicial pedagógica e o acesso à certificação profissional na área da educação e formação;
- g) Definir e orientar políticas relativas ao sistema de reconhecimento, validação e certificação de competências na RAM;
- h) Promover e desenvolver processos de reconhecimento, validação e certificação de competências, a nível escolar e/ou profissional, na sua área de atuação;
- i) Assegurar a implementação e o desenvolvimento do Sistema Nacional de Qualificação na RAM, no âmbito das suas competências;
- j) Promover e desenvolver o acesso e exercício de profissões ou atividades profissionais na RAM garantindo, designadamente, a articulação com o Sistema Nacional de Qualificações;
- k) Promover e implementar sistemas de auditoria e validação da qualidade da formação profissional e assegurar a sua representação em equipas de acompanhamento e avaliação técnico-pedagógica das ações de formação profissional;
- l) Proceder à divulgação das possibilidades de financiamento do Fundo Social Europeu (FSE);
- m) Assegurar a gestão dos assuntos do FSE, no âmbito das competências atribuídas nesta matéria;

- n) Definir metodologias e padrões de certificação, avaliação e validação técnico-pedagógica dos sistemas de formação, de forma contínua, sistemática e global;
- o) Participar e promover o intercâmbio de formas de cooperação e colaboração, bem como outro tipo de relações com outras entidades regionais, nacionais e internacionais em matérias da sua competência;
- p) Colaborar com a Direção Regional de Educação (DRE) nas ações profissionalizantes e de informação e orientação escolar;
- q) Gerir e autorizar em articulação com a DRE a oferta formativa de educação e formação inicial na RAM;
- r) Gerir e autorizar o funcionamento dos cursos de aprendizagem na RAM;
- s) Representar os interesses regionais de acordo com as competências inerentes ao IQ, IP-RAM, designadamente em matérias de qualificação, formação e certificação profissional e FSE;
- t) Colaborar com as entidades competentes, no âmbito do Rendimento Social de Inserção (RSI);
- u) Organizar e promover a participação da Região nos campeonatos nacionais, europeus e mundiais das profissões;
- v) Contribuir para o desenvolvimento, a nível nacional e europeu, de mecanismos de cooperação, assim como de mobilidade (intercâmbios, estágios e missões, de formandos e formadores entre sistemas de ensino e formação profissional de jovens e adultos;
- w) Elaborar estudos e prestar apoio técnico sobre assuntos da sua área de intervenção;
- x) Dirigir e superintender todas as atividades desenvolvidas pela Escola Profissional Dr. Francisco Fernandes;
- y) Exercer as demais atribuições que lhe forem legalmente cometidas.

Modelo de Gestão





Missão

É missão do IQ, IP-RAM “coordenar e executar a política regional nos domínios da qualificação, formação e certificação profissional e a gestão do Fundo Social Europeu (FSE) na RAM, no âmbito das competências atribuídas nesta matéria.”



Visão

Ser uma referência estratégica para o desenvolvimento da RAM nos vários domínios de intervenção.



Valores

Competência, Imparcialidade, Rigor e Transparência



Política da Qualidade

Superar as expectativas de todos os interessados, no âmbito das atribuições definidas na orgânica.



Partes Interessadas

Para assegurar a satisfação das necessidades e expectativas de cada uma das partes interessadas nos serviços deste Instituto, foram identificadas as mais relevantes, bem como definidas as seguintes ações a implementar no decorrer do ano em apreço:

Governo Regional da Madeira**Expetativas**

Garantir o cumprimento da orientação política emanada para o nosso âmbito de atuação;

Ações a Empreender

Elaboração do “Plano de Atividades”;

Monitorização das atividades realizadas no “Relatório de Atividades”

Secretaria Regional de Educação, Ciências e Tecnologia**Expetativas**

Garantir o cumprimento da orientação política emanada para o nosso âmbito de atuação;

Ações a Empreender

Elaboração do “Plano de Atividades”;

Monitorização das atividades realizadas no “Relatório de Atividades”;

Informação, monitorização e acompanhamento interno das situações e “reporte” sempre que necessário e tendo em conta as orientações da tutela.

Colaboradores**Expetativas**

Integrar uma equipa dinâmica, competente e profissional, geradora de sinergias na conquista dos resultados comuns;

Criação de um bom ambiente de trabalho para aumentar os níveis de produtividade e motivação;

Informação sobre as oportunidades de carreira;

Gestão e valorização dos Recursos Humanos;

Ações a Empreender

Plano de Formação dos Colaboradores (sessões de informação/ formação);

Avaliação da satisfação dos colaboradores;

Informação disponível sobre oportunidades de carreira;

Sistema de Avaliação – Reconhecimento do desempenho;

Cientes – CFPM e EPFF**Expetativas**

Utentes – Obter informações acerca da oferta formativa;

Formandos – Frequentar as ações de formação de acordo com o planeado, frequentar a FPCT e obter certificado de qualificações;

Ações a Empreender

Divulgação e promoção da oferta formativa;

Avaliação da satisfação dos formandos (teórica e FPCT);

Cientes – Centro Qualifica**Expetativas****Adultos:**

Obter orientação sobre processos de qualificação;

Aumentar as qualificações, tendo em vista a melhoria da qualidade de vida;

Ações a Empreender

Divulgação da informação acerca do funcionamento do Centro Qualifica;

Avaliação da satisfação dos adultos (etapa de encaminhamento e processo de RVCC);

Cientes – Fundo Social Europeu**Expetativas**

Obter informações acerca do processo de financiamento;

Obter financiamento em tempo útil;

Receber os devidos esclarecimentos, no decorrer do processo de financiamento

Ações a Empreender

Divulgação da informação acerca do financiamento no site do Madeira 2030, do Instituto do Desenvolvimento Regional (IDR);

Avaliação da satisfação de clientes;

Cientes – Autorização de Funcionamento de Cursos**Expetativas**

Obter informações acerca de autorização de funcionamento de cursos;

Obter autorização de funcionamento, em tempo útil;

Receber os devidos esclarecimentos, no decorrer do processo;

Ações a Empreender

Divulgação da informação acerca de autorização de funcionamento de cursos no nosso site;

Avaliação da satisfação de clientes;

Cientes – Certificação de Entidades Formadoras**Expetativas**

Obter informações acerca do processo de certificação de entidades formadoras

Obter a certificação da entidade formadora, em tempo útil;

Receber os devidos esclarecimentos, no decorrer do processo;

Ações a Empreender

Divulgação da informação acerca de autorização de entidades formadoras no nosso site;

Avaliação da satisfação de clientes;

Fornecedores (diversos tipos de fornecimento)**Expetativas**

Manter-se como fornecedores;

Efetuar os pagamentos dentro dos prazos legais;

Ações a Empreender

Avaliação periódica do seu desempenho;

Parceiros (vários âmbitos de atuação)

Expetativas

Disponibilidade para cooperar;

Ações a Empreender

Avaliação da satisfação - parceiros;

Tribunal de Contas

Expetativas

Ver cumpridos os requisitos inerentes à prestação anual de contas;

Ações a Empreender

Submeter no prazo estabelecido, a Conta;

Revisão Oficial de Contas (ROC)

Expetativas

Contas organizadas de forma a proceder à sua validação e certificação.

Ações a Empreender

Organizar as contas para que possam ser validadas e certificadas.

Parceiros – plataf. Informática (ADC, ANQEP, IEPF, DRPI, DRRE)

Expetativas

Disponibilidade para cooperar;

Cedência de plataformas informáticas cruciais e indispensáveis ao desempenho dos processos afetos;

Cumprimento das responsabilidades da organização na parceria.

Ações a Empreender

Avaliação da satisfação - parceiros;

Acompanhamento do serviço prestado.

Sociedade Civil

Expetativas

Obter informação acerca dos serviços do Instituto;
Obter respostas céleres e assertivas quando nos procuram;

Ações a Empreender

Divulgação dos serviços nas redes sociais e site;
Acompanhamento da informação disponibilizada no site;

Comunicação Social

Expetativas

Obter informação acerca dos eventos e/ou destaques informativos da nossa organização, para que possam proceder à divulgação nos meios disponíveis para o efeito.

Ações a Empreender

Informar a comunicação social dos eventos e/ou destaques informativos da nossa organização.

Foi criado um “plano de ações” para monitorizar a execução das ações a empreender acima apresentadas, o qual está disponível para consulta na pasta interna “Gestão da Qualidade /

Principais Clientes

Atendendo à missão deste Instituto atrás apresentada, os principais clientes foram caracterizados da seguinte forma:

Nas áreas da **Formação e do Ensino Profissional**:

- Os jovens a partir dos 15 anos de idade com o 9º ano de escolaridade completo e que pretendam concluir o ensino secundário e/ou obter uma qualificação profissional;
- Os adultos que pretendam concluir o ensino básico ou secundário e obter uma qualificação profissional;
- Os jovens e adultos encaminhados pelos Centros Qualifica;
- Os adultos com percursos formativos de nível secundário incompletos que pretendam ter acesso a modalidades especiais de conclusão do nível secundário de educação e respetiva certificação;
- Os adultos que pretendam melhorar as suas competências profissionais e relacionais, tendo em vista o aperfeiçoamento da sua atividade profissional de uma ou mais atividades profissionais, mas também melhorar a sua adaptação às mudanças tecnológicas e organizacionais e ainda, reforçar a sua empregabilidade.

No âmbito da **Orientação Profissional, do Encaminhamento e da Certificação de Competências**

- Os adultos, com idade igual ou superior a 18 anos, que pretendam obter uma certificação escolar (4.º, 6.º, 9.º ou 12.º ano de escolaridade) e/ou profissional;
- Jovens que não se encontrem a estudar e que não estejam inseridos no mercado de trabalho.

Para o **Fundo Social Europeu** os principais clientes são as entidades públicas e privadas que pretendam obter financiamento para a promoção de ações de formação profissional.

Na área da **Coordenação da Rede Regional dos Centros Qualifica**, o Instituto possui como clientes os 3 Centros Qualifica existentes na RAM.

No âmbito da **Autorização de Funcionamento de Cursos de Formação** são clientes desta organização as entidades formadoras que pretendam obter autorização de funcionamento de cursos de Aprendizagem, de Educação e Formação de Jovens (CEF), de Educação e Formação de Adultos (EFA), Formação Pedagógica Inicial de Formadores.

Na vertente da **Certificação de Entidades Formadoras** os principais clientes são as entidades que pretendam certificar a sua entidade, alargar e manter o perfil de certificação da sua atividade formativa.

Análise SWOT E PEST

Análise Interna

Pontos Fracos	Pontos Fortes
A redução demográfica acentuada nos escalões mais jovens da população irá provocar cada vez maiores constrangimentos no recrutamento de alunos e formandos para o ensino profissional e cursos de aprendizagem, associado ao facto de que algumas das áreas profissionais que o IQ oferece (e que são necessárias para o mercado de trabalho) não conseguem atrair jovens.	Oferta de uma variedade de modalidades formativas, que abarcam um grande número de áreas de formação para jovens e adultos. Alargamento da Oferta Formativa com o nível 5 de certificação e do RVCC Profissional.
A baixa taxa de desemprego faz com que seja cada vez mais difícil o recrutamento de adultos desempregados para ações de média e longa duração, por outro lado é difícil dar resposta aos adultos com baixa escolaridade ou sem nenhuma certificação escolar e profissional.	O IQ é uma instituição pública reconhecida pelos seus clientes e parceiros, dotado de uma equipa experiente, capaz de enfrentar novos desafios e preocupada em responder aos diferentes tipos de públicos que o procuram, tendo um sistema de gestão da qualidade há vários anos implementado e com grande maturidade.
Estrutura da sede do IQ a necessitar urgentemente de obras de reconstrução que comportam custos muito elevados.	Bom relacionamento com o tecido empresarial, traduzindo-se em confiança das entidades para a contratação de alunos e formandos para acolhimento dos mesmos em formação estágio.
Indisponibilidade de fornecedores adequados para colmatar as necessidades de bens e equipamentos em determinados cursos oficinais e demora para entrega dos bens contratados.	Transição digital de alguns processos de prestação de serviços, para ir ao encontro das expectativas dos nossos clientes, facilitar a gestão processual e desmaterializar os processos.
Aumento da média de idade dos trabalhadores com risco de perda de importante conhecimento técnico acumulado, por via da aposentação. Situação agravada pela dificuldade de substituição de alguns formadores em áreas muito especializadas e dificuldade na contratação de formadores externos nessas mesmas áreas	Boas condições de trabalho, incluindo parque de estacionamento, bar, cantina e preocupação com a melhoria do ambiente de trabalho. Existência de momentos informais de convívio com reforço do espírito de equipa e de coesão entre os colaboradores.
Sujeição a autorizações externas e formalismos legais morosos, designadamente, assunção despesas, procedimentos de recrutamento de trabalhadores, procedimentos de contratação pública.	Elevada taxa de empregabilidade dos formandos após a conclusão do curso.
Inexistência de uma pasta de arquivo digital que permita libertar o servidor, acrescido do facto de	O IQ na sua atividade como entidade reguladora tem uma atuação próxima das entidades. De

algumas plataformas de suporte à prestação de serviços não pertencerem ao IQ;	forma planeada e regular são realizados acompanhamentos (autorização de cursos) e auditorias (certificação de entidades formadoras) de forma a monitorizar e garantir a qualidade da formação desenvolvida na RAM.
A oferta de formação mais específica para os trabalhadores é escassa na Região.	Redes sociais e estratégias de comunicação externas adaptadas aos vários públicos.
Dificuldade de controlo da qualidade dos serviços prestados por empresas externas, designadamente, nas áreas da limpeza e da alimentação;	Implementação de medidas de apoio que garantem o acesso de pessoas em situação de maior vulnerabilidade, como as pessoas com deficiências, imigrantes e outras, aos diversos serviços do IQ.
Tecido empresarial regional com menor apetência para participação no processo formativo de jovens formandos e alunos	Sistema de controlo da correspondência digital e em rede, reduzindo o tempo de distribuição da informação e mantendo-a disponível para acompanhamento e consulta.
	O IQ procura responder às diversas necessidades individuais dos colaboradores, facilitando a conciliação entre a vida pessoal e profissional, nomeadamente através do teletrabalho

Análise externa - Ameaças e Oportunidades (vertentes política, demográfica, económica, socio cultural e tecnológica)

- Segundo o Relatório Anual da Comissão Europeia de 2023 sobre emprego e Desenvolvimento Social na Europa, A Educação e a Formação continuam a ser a chave para o combate à pobreza e exclusão social;
- O Plano de Desenvolvimento Económico e Social 2030 (PDES 2030) aponta como constrangimentos ao desenvolvimento regional a redução da vitalidade demográfica, com uma taxa de crescimento efetivo negativa (6,35%), com decréscimo acentuado no escalão 0-14 (27,4%);
- A nível europeu a taxa de desemprego desceu para 6,2% sendo na Região de 6,4%, o valor mais baixo de sempre. O maior desafio continua a ser o desemprego jovem ainda em valores de 14,5% na média europeia e de 17,6% na Região.
- A Europa atravessa um momento estrutural generalizado de falta de mão de obra em determinados sectores de atividade, associado a baixas taxas de desemprego. A já

existente escassez de mão de obra continuará a gravar-se, prevendo-se que a população em idade ativa na europa diminua de 64% em 2019 para 56% em 2070.

- Atendendo a este cenário de falta de mão de obra, intensificado pela dupla transição verde e digital que prevê a criação de 1 a 2.5 milhões de empregos até 2030, serão necessários esforços para mobilizar mais pessoas para o mercado de trabalho, através da requalificação e melhoria das competências em especial de mulheres e jovens que não trabalham, não estudam nem seguem qualquer formação, por forma a atingir uma taxa de emprego de 78% em 2030;

- A comunicação da Comissão intitulada “Orientações para a digitalização até 2030” fixa o objetivo da União Europeia de até 2030 dotar 80% dos adultos de pelos menos competências digitais básicas, sendo esse um handicap do mercado de trabalho regional onde a qualificação geral da mão de obra ao nível destas competências é inferior à média regional e europeia;

- O FSE+, mais especificamente o Programa Madeira 2030, deverá ser o principal instrumento financiador de todas as iniciativas que contribuam para os objetivos europeus designados, destacando-se o objetivo de aumentar a percentagem de população adulta (25-64) abrangida por ações de aprendizagem ao longo da vida, tendo pelo menos 60% dos adultos a participar todos os anos em formações e 80% das pessoas entre os 16-74 anos com competências digitais básicas;

- A pressão inflacionária iniciada em 2021 e que atingiu 9,2% em 2023 tem muitas repercussões em setores críticos para a Região designadamente a energia, alimentação e transportes;

2.2 – Recursos Existentes

Recursos Humanos



Perante os objetivos estratégicos e operacionais definidos e as atividades previstas, o IQ, IP-RAM conta com a colaboração de uma equipa de trabalhadores distribuídos da seguinte forma:

Dirigentes – Direção Superior 1º e 2º grau: 2

Dirigentes – Direção Intermédia de 1º e 2º grau: 14

Técnicos Superiores: 46

Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação: 1

Técnico de Sistemas e Tecnologias de Informação: 2

Docentes: 82

Coordenadores Especialistas (5) e Técnico (3): 8

Assistentes Técnicos: 20

Monitores de Formação Profissional Especialistas (6) e de 1.ª classe (1): 7

Encarregados Operacional: 2

Assistentes Operacionais: 32

Total: 216

Os recursos humanos do IQ, IP-RAM são caracterizados por domínios de competência qualificados, com formação académica diversa e experiência profissional relevante, nas diversas áreas de atuação.

No entanto, perspetiva-se para o ano de 2024, a necessidade de desenvolver ações de recrutamento, nomeadamente, o recurso a procedimentos de mobilidade publicitados na BEPRAM – Bolsa de Emprego Público da Região Autónoma da Madeira e, ainda, a abertura de procedimentos concursais comuns para as carreiras de técnico superior,

assistente técnico e assistente operacional. Esta necessidade decorre da previsão dos pedidos de aposentação num futuro muito próximo.

A qualificação dos colaboradores, continua a ser um vetor estrutural deste Instituto, de forma a colmatar as necessidades de formação profissional transversal em domínios críticos das suas áreas de atuação, bem como, suprir as necessidades específicas de aprofundamento e aquisição de competências, para corresponder aos desafios do desenvolvimento tecnológico, que caracteriza a Era Digital, a todos os níveis.

Neste âmbito e com o intuito de promover a evolução organizacional e a otimização do potencial individual e grupal dos trabalhadores, o plano de formação para o ano de 2024 irá contemplar ações ministradas por entidades externas ou organizadas internamente, privilegiando-se a formação técnica, de forma a dotar os trabalhadores de competências que lhes possibilitem o desenvolvimento da sua atividade com crescente qualidade e autonomia e, ainda, valor acrescentado ao IQ, IP-RAM.

No ano em apreço serão privilegiadas ações de formação e de sensibilização nas seguintes áreas: plataformas de partilha de informação: teams e OneDrive, Ciberhigiene e Cibersegurança e Procedimentos de Prevenção da Corrupção Implementados no IQ, IP-RAM.

Recursos Financeiros

Para o exercício de 2024, o IQ, IP-RAM conta com um orçamento de **€ 12 582 242,00** para constar do PIDDAR, distribuído pelos projetos apresentados no capítulo 3.

No que concerne ao orçamento geral do pessoal, o IQ, IP-RAM conta com **€ 7 472 538,00**.

Edifícios, equipamentos e materiais

As infraestruturas disponíveis para a concretização dos objetivos atrás expostos são, de um modo geral, as salas de formação, as salas tecnológicas, os gabinetes de trabalho, os armazéns, os auditórios, os bares, os refeitórios, os estacionamento e as zonas comuns.

Os equipamentos tais como, as máquinas utilizadas nas ações de formação, os computadores, as impressoras, as aplicações informáticas, as UPs, as fotocopiadoras, os servidores, bem como os automóveis, as caixas de ar condicionado e ainda todo o equipamento existente na cantina e os de higiene e segurança, entre outros, são igualmente recursos imprescindíveis ao normal funcionamento dos serviços deste Instituto. Com igual importância, temos todo o material de consumo necessário à execução das atividades previstas.



3– Atividades a Desenvolver

Conforme referido anteriormente, os projetos e as atividades a desenvolver em 2024 estão diretamente relacionados com a missão e com os objetivos estratégicos e operacionais que integram o “Quadro de Avaliação e Responsabilização de 2024” (QUAR) e que resultam dos pilares estratégicos enunciados anteriormente.

Designação dos Projetos	Dotação para o projeto (€)
50665 – Desenvolvimento do Capital Humano	2 337 718,00
50712 – Outros Programas Comunitários – Erasmus +	50 670,00
50714 – Programas por Iniciativa de Outrem	9 700 000,00
51227 – Assistência Técnica	93 854,00
52581 – Apoiar +	15 000,00
52763 – Cobertura e colocação de um novo piso no Polidesportivo da EPFF	350 000,00
53290 – Mac-Skilling	35 000,00
TOTAL DO PIDDAR	12 582 242,00
209 – Despesas com Pessoal	7 472 538,00



FICHA DE PROJETO DE 2024

Ações de Formação Profissional – Centro de Formação Profissional da Madeira

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OO 2: Promover oferta formativa de níveis 4 e 5 para jovens. (QUAR - OE nº 2);	- Ind. 2 - Percentagem de execução do plano de formação de cursos de níveis 4 e 5 para jovens. (QUAR)	80%	- Planear as ações; - Divulgar as ações;	jan/fev fev/out
OO 3: Promover o sucesso escolar. (QUAR - OE nº 2);	- Ind. 3 - Percentagem de jovens que concluem, com sucesso, as ações de formação profissional de dupla certificação, de nível 4. (QUAR)	75%	- Submeter a candidatura das ações ao financiamento europeu; - Efetuar os pedidos de reembolso (intermédio) e de pagamentos de saldos;	Sempre que abrir o período adequado
OO 4 -Promover oferta formativa planeada para adultos, ao longo da vida (cursos EFA, Formação de Ativos e Formação Modular). (QUAR - OE nº 3);	- Ind.4 - Percentagem de execução do plano de formação de cursos para adultos. (QUAR)	80%	- Recrutar e selecionar os formandos e os formadores; - Recrutar e selecionar as entidades enquadradoras da FPCT; - Executar as ações; - Assegurar a articulação com os encarregados de educação;	jan/dez
OG : Garantir a satisfação dos clientes.	- Taxa de adequabilidade dos conhecimentos adquiridos à realidade empresarial - CFPM.	80%	- Efetuar os acompanhamentos à FPCT; - Monitorizar as ações.	Sempre que terminar uma ação de formação.
	- Taxa de satisfação dos clientes (formandos do CFPM).	92%	- Aplicar e tratar os questionários para apurar a satisfação dos formandos.	
	- Taxa de Empregabilidade dos ex-formandos do CFPM	Monitorização	- Realizar os contactos necessários.	Até 6 meses de ter terminado a formação.
	- Número de ex-formandos do CFPM que estão a estudar no Ensino Superior	Monitorização	- Realizar os contactos necessários.	Até 6 meses de ter terminado a formação.

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS

CFPM; CQ; DSFC; DSGR

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA

Empresas que colaboram na FPCT;
ANQEP, IP; IEFP, IP; OERAM;
Encarregados de Educação; Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM

EQUIPAMENTOS

Os previstos na "Listagem de Equipamentos Sujeitos a Controlo" os materiais de consumo e os diversos recursos técnico-pedagógicos (RTP).

DOTAÇÃO FINANCEIRA

320 000,00 €

FICHA DE PROJETO DE 2024

Ações de Formação Profissional – Escola Profissional Dr. Francisco Fernandes

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OO 2: Promover oferta formativa de níveis 4 e 5 para jovens. (QUAR - OE nº 2).	- Ind. 2 - Percentagem de execução do plano de formação de cursos de níveis 4 e 5 para jovens (QUAR)	80%	- Planear as ações; - Elaborar o Plano Anual da Escola - Atualizar o Regulamento Interno da EPFF - Acompanhar a execução do Projeto Educativo 2023-2027. - Solicitar a autorização de funcionamento; - Divulgar as ações;	jan/fev fev mar Ao longo do ano letivo mar
OO 3: Promover o sucesso escolar. (QUAR - OE nº 2).	-Ind. 3 - Percentagem de jovens que concluem, com sucesso, as ações de formação profissional de dupla certificação, de nível 4. (QUAR)	75%	- Submeter a candidatura das ações ao financiamento europeu; - Efetuar os pedidos de reembolso (intermédio) e de pagamentos de saldos;	Sempre que abrir o período adequado Ao longo do ano
OO 4 - Promover oferta formativa planeada para adultos, ao longo da vida (cursos EFA, Formação de Ativos e Formação Modular). (QUAR - OE nº 3).	- Ind.4 - Percentagem de execução do plano de formação de cursos para adultos. (QUAR)	80%	- Recrutar e selecionar os formandos e os formadores; - Executar as ações; - Assegurar a articulação com os encarregados de educação. -Recrutar e selecionar as entidades enquadradoras da FCT; - Efetuar os acompanhamentos à FCT; -Monitorizar as Ações.	jan/set ian/dez jan/dez jan/set jan/jun jan/set
OG : Garantir a satisfação dos clientes.	- Taxa de satisfação dos clientes (formandos da EPFF).	92%	- Aplicar e tratar os questionários para apurar a satisfação dos formandos.	Sempre que terminar uma ação de formação
	- Taxa de adequabilidade dos conhecimentos adquiridos à realidade empresarial.	80%	- Aplicar e tratar os questionários para apurar a adequação dos conhecimentos.	Sempre que terminar uma ação de FCT
	- Taxa de Empregabilidade dos ex-formandos da EPFF	Monitorização	- Realizar contatos telefónicos	Até 6 meses o termino da formação.
	- Número de ex-formandos da EPFF que estão a estudar no Ensino Superior	Monitorização	- Realizar contatos telefónicos	Até 6 meses o termino da formação.

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
EPFF; DAG; DSFC; DSGR

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
Empresas que colaboram na FPCT ANQEP; IEFP; OERAM Encarregados de Educação Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM

EQUIPAMENTOS
Os existentes nas salas de formação, os materiais de consumo e os diversos recursos técnico-pedagógicos (RTP).

DOTAÇÃO FINANCEIRA
155 000,00 €

FICHA DE PROJETO DE 2024

Autorização de Funcionamento e Acompanhamento de Cursos de Qualificação Inicial e Formação Pedagógica e Certificação de Competências Pedagógicas

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG: Reforço da atividade reguladora.	- Taxa de cumprimento do Plano de acompanhamento dos cursos (ações) autorizados a funcionar.	80%	- Realizar acompanhamentos às ações/ cursos autorizados; - Elaborar os relatórios dos acompanhamentos e notificar as entidades dos resultados e recomendações de melhoria.	Ao longo do ano
OG - Melhorar o desempenho dos processos internos.	- Nº de dias, em média, para analisar os processos de pedidos de autorização de funcionamento de cursos.	10 dias	- Analisar os pedidos de autorização de funcionamento dos cursos. - Esclarecimento de dúvidas: presencial, telefónico e/ou correio eletrónico	Ao longo do ano
OG - Garantir a satisfação dos clientes.	- Taxa de satisfação dos clientes (Entidades com ações/cursos autorizados).	92%	- Auscultar a satisfação dos clientes, e efetuar a análise de dados; - Manter atualizada a informação no site.	4º trimestre Ao longo do ano
OG - Promover a capacidade técnica e pedagógica dos formadores para melhorar a qualidade da formação profissional.	- Nº de formadores certificados. - N.º de cursos de formação pedagógica inicial de formadores autorizados.	Monitorização Monitorização	- Gerir a emissão de certificados de competências pedagógicas na plataforma Netforce; - Gerir/monitorizar a formação pedagógica de formadores através da plataforma Nerforce.	Ao longo do ano

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
DSFC

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
IEFP-CNQF; DRE; ANQEP.

EQUIPAMENTOS
Aplicações informáticas: Netforce e SIGO

DOTAÇÃO FINANCEIRA
3 000,00 €

FICHA DE PROJETO DE 2024

Campeonato das Profissões – Worldskills Portugal 2023

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG: Adequar as qualificações e garantir aprendizagens para o mercado de trabalho e dinamizar o intercambio social, cultural e técnico entre jovens e técnicos oriundos de várias regiões do país.	- Número de profissões em que a RAM participa: - Prototipagem Rápida - Cabeleireiro - Esteticista - Serviços Pessoais e à Comunidade - Robótica Móvel - Maquinação CNC (Fresagem e Torneamento)	6	- Preparar os concorrentes e toda a equipa para o campeonato; - Promover as atitudes e as competências técnicas e psicológicas dos concorrentes; - Organizar os aspetos logísticos inerentes à deslocação;	jan a out/2024
OG: Desenvolver os valores da qualidade, criatividade, autonomia e do trabalho em equipa.	- Número de medalhas obtidas.	1	- Participar no Campeonato Nacional das Profissões - SkillsPortugal	12 a 16 de nov/2024

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS

CFPM; EPFF; DSFC; DSGR

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA

IEFP, IP
Escolas e outras entidades formadoras

EQUIPAMENTOS

Os equipamentos e matérias primas necessários para cada profissão encontram-se estipulados nas Provas do Campeonato Regional e nas Provas do Campeonato Nacional .

DOTAÇÃO FINANCEIRA

37 000,00 €

FICHA DE PROJETO DE 2024

Centro Qualifica

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG: Validar e certificar as competências adquiridas ao longo da vida.	- Nº de certificações efetuadas. (CQ do IQ)	80	- Submeter a candidatura do projeto ao financiamento do programa FSE;	Sempre que abrir o período de candidaturas
	- Número de encaminhamentos para ofertas de educação / formação profissional e processos de RVCC. (CQ do IQ)	150	- Coordenar o Plano Estratégico de Intervenção;	
			- Promover sessões de informação sobre a missão e as etapas de intervenção do Centro Qualifica;	
			- Encaminhar os/as candidatos/as tendo em conta as ofertas de educação e formação disponíveis;	jan-dez
			- Planificar e executar as atividades inerentes aos Processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências;	
OG : Garantir a satisfação dos clientes.	- Taxa de satisfação dos clientes (Adultos do Centro Qualifica).	92%	- Aplicar os questionários de satisfação e proceder ao seu tratamento.	

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS

DEC; CFPM; EPPF; DSFC

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA

ANQEP,IP; DRE; ISSM, IP-RAM; IEM, IP-RAM;
Escolas e outras entidades externas

EQUIPAMENTOS

Os equipamentos necessários estão descritos no Plano Estratégico de Intervenção

DOTAÇÃO FINANCEIRA

6.000,00€

FICHA DE PROJETO DE 2024

Coordenação da Rede Regional de Centros Qualifica

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OO 5: Validar e certificar as competências adquiridas ao longo da vida, na RAM (QUAR - OE 3).	Ind. 5 - N.º de certificações efetuadas na RAM (Centros Qualifica). (QUAR)	80	- Acompanhar a certificação atribuída pelos Centros Qualifica.	Ao longo do ano
	Ind. 6 - Número de encaminhamentos para ofertas de educação / formação profissional e processos de RVCC, na RAM. (QUAR)	190	- Acompanhar a atividade dos Centros Qualifica para uniformizar procedimentos.	Ao longo do ano
OG : Promover a uniformização de procedimentos entre os vários Centros Qualifica da RAM.	- Número de reuniões de coordenação com os Centros Qualifica da RAM.	Monitorização	- Realizar reuniões com os Centros Qualifica.	Ao longo do ano

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
DSFC

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
ANQEP; DRE; ISSM, IP-RAM; IEM, IP-RAM

EQUIPAMENTOS
Aplicação Informática SIGO

DOTAÇÃO FINANCEIRA
0,00 €

FICHA DE PROJETO DE 2024

Sistema de Certificação de Entidades Formadoras

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OO 1 - Reforçar a atividade reguladora. (QUAR - OE 1).	- Ind. 1 - Taxa de cumprimento do plano de auditorias definido para as entidades formadoras certificadas. (QUAR).	85%	- Realizar os acompanhamentos às entidades certificadas; - Elaborar os relatórios dos acompanhamentos e notificar as entidades dos resultados e recomendações de melhoria. - Monitorizar a entrega dos "Relatórios de Autoavaliação", analisar e notificar a entidade com o parecer sobre os mesmos.	Ao longo do ano
OG - Garantir a satisfação dos clientes.	- Taxa de satisfação dos clientes (Entidades Formadoras Certificadas).	92%	- Auscultar a satisfação dos clientes, e efetuar a análise de dados; - Manter atualizada a informação disponibilizada no site.	4º trimestre Ao longo do ano
OG - Melhorar o desempenho dos processos internos.	- N.º de dias úteis, em média, para analisar os pedidos de certificação, transição, alargamento de perfil e de transmissão da certificação.	10 dias	- Analisar e emitir pareceres sobre os processos de certificação, alargamento e/ou transmissão de perfil; - Esclarecimento de dúvidas: presencial, telefónico e/ou correio eletrónico	Ao longo do ano

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
DSFC

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho (DGERT)

EQUIPAMENTOS
Não se aplica.

DOTAÇÃO FINANCEIRA
0,00 €



FICHA DE PROJETO DE 2024

Procedimentos de Aquisição de Bens, Serviços e Empreitadas

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG - Melhorar o desempenho dos processos internos (de aquisição).	- Número médio de dias entre a autorização da entidade competente para a realização da despesa, para o início de procedimento, e o lançamento do procedimento.	5 dias	- Promover o levantamento das necessidades de bens e serviços, para o IQ, IP-RAM. - Orçar e propor o plano de aquisições anual, a fim de satisfazer as referidas necessidades. - Promover, realizar e coordenar as ações necessárias à aquisição de bens, serviços e empreitadas, nas modalidades e procedimentos legalmente previstos - Acompanhar e controlar os respetivos processos de aquisições nas diferentes fases do seu desenvolvimento	jan/mar jan/mar jan/dez jan/dez
	Índice de avaliação do desempenho dos fornecedores da DAP.	2,5	- Promover e assegurar a receção de bens e serviços, bem como a gestão de stocks - Acompanhar e avaliar os fornecedores da DAP	jan-dez jan/dez

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
Todos os serviços afetos ao IQ, IP-RAM

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
Entidades a adjudicar

EQUIPAMENTOS
Aplicação informática "Next" Aplicação informática "X-Connect"

DOTAÇÃO FINANCEIRA
1 451 718,00 €

FICHA DE PROJETO DE 2024

Sistema de Gestão da Qualidade

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG: Melhorar o desempenho dos processos internos.	- Taxa de concretização dos objetivos estratégicos.	100%	- Monitorizar os objetivos do IQ,IP-RAM; - Monitorizar os "planos de ações" aprovados.	Trimestralmente
OO 8 - Garantir a satisfação dos clientes. (QUAR - OE 1).	Ind. 10 - Taxa de satisfação dos clientes - (Geral) (QUAR)	92%	- Registo e onitorização das ações de melhoria; - Auscultação aos clientes e tratamento de dados.	Trimestralmente Ao longo do ano
OG - Garantir a satisfação dos parceiros.	- Taxa de satisfação dos parceiros	92%	- Auscultação aos parceiros e tratamento de dados.	4º Trimestre
OG - Manter o Sistema de Gestão da Qualidade.	- Nº de auditorias internas e externas realizadas ao SGQ.	2 auditorias	- Realizar e monitorizar as auditorias: interna e externa ao SGQ.	2º e 4º trimestre
	- Taxa de eficácia da implementação das ações de melhoria	60%	- Monitorizar as ações de melhoria	Ao longo do ano

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
DSFC; DAG; Direções de Serviços

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
Parceiros a definir.

EQUIPAMENTOS
Não se aplica.

DOTAÇÃO FINANCEIRA
7.000,00€



FICHA DE PROJETO DE 2024

Ações de Comunicação Interna e Externa

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG - Manter o nível de satisfação dos clientes;	- Taxa de satisfação dos participantes em eventos externos.	92%	- Aplicação e tratamento dos questionários aos participantes em eventos externos.	Em todos os eventos externos
OG - Promover a imagem do IQ, IP-RAM;	- Data para rever o Plano de Comunicação de 2023/2024.	mar/24	- Atualizar o Plano com as atividades para dinamizar em 2024. - Monitorizar o "Plano de Comunicação".	mar/24 Ao longo do ano
OG - Manter o nível de satisfação dos colaboradores.	- Taxa de satisfação dos colaboradores com as ações de comunicação interna.	80%	- Aplicação e tratamento dos questionários dos eventos internos.	Ao longo do ano
	- Taxa de satisfação dos colaboradores com o IQ,IP-RAM.	80%	- Aplicação e tratamento do questionário de satisfação dos colaboradores.	2º trimestre

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
Todos os serviços

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
SRE Entidades a convidar

EQUIPAMENTOS
Máquina fotográfica, intranet, portal, software de design gráfico e computador.

DOTAÇÃO FINANCEIRA
16.500,00€

FICHA DE PROJETO DE 2024

Gestão Orçamental

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG - Garantir uma boa execução do orçamento.	- Taxa de execução orçamental.	85%	- Autorizar os pagamentos de despesas do IQ, IP-RAM; - Monitorizar a receita gerada pelo IQ, IP-RAM.	Ao longo do ano
OG - Garantir a conformidade das despesas.	- Taxa de execução dos fundos disponíveis.	90%	- Classificar e lançar as propostas de despesas; - Assegurar que sejam efetuadas as requisições de fundo necessárias; - Analisar e validar as necessidades e solicitar os fundos disponíveis para assunção de compromissos. - Controlar o orçamento de modo a evitar que transitem despesas com autorização de pagamento para o ano económico seguinte.	Ao longo do ano

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
DSFC; DGFP; DAG

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
GUG-SRE; DROT

EQUIPAMENTOS
Aplicação informática de gestão do orçamento e Programa Madeira 21-27

DOTAÇÃO FINANCEIRA
245 500,00
Nota 1)

FICHA DE PROJETO DE 2024

Gestão de Recursos Humanos

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OO 9 - Promover o conhecimento técnico e a conciliação entre a vida pessoal e profissional. (QUAR - OE nº 1)	Ind. 11 - Percentagem de execução do Plano de Formação Específica para os Colaboradores. (QUAR).	80%	- Identificar os colaboradores com necessidades de formação específica (técnica), no Plano de Formação dos Colaboradores	1º trim
OG - Reforçar as competências dos colaboradores;	- Taxa de colaboradores que frequentam pelo menos uma ação de formação identificada na respetiva matriz de competências;	40%	- Atualização das matrizes de competências; - Atualização do “Plano de Formação” e do “Relatório de Formação”;	Ao longo do ano
	- Taxa de colaboradores que consideram que as ações de formação frequentadas alcançaram os objetivos propostos.	90%	- Preparação, realização e controlo das ações de formação; - Avaliação do impacto da formação.	

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
DRH; todos os serviços

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
Direção Regional de Educação; Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa;

EQUIPAMENTOS
Plataforma do Funcionário Público; Computadores; Datashow; Quadro Branco;

DOTAÇÃO FINANCEIRA
6.000,00€

FICHA DE PROJETO DE 2024

Manutenção das Infraestruturas da sede do IQ,IP-RAM

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG: Garantir a disponibilidade das infraestruturas.	- Taxa de execução financeira do orçamento definido para a manutenção das infraestruturas.	80%	- Planear as infraestruturas que carecem de manutenção. - Monitorizar as ações de manutenção realizadas.	Ao longo do ano

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
DSGR

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
PATRIRAM

EQUIPAMENTOS
Não se aplica.

DOTAÇÃO FINANCEIRA
90 000,00 €



FICHA DE PROJETO DE 2024

Outros Programas Comunitários – Mobilidade Europeia – Erasmus +

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG - Proporcionar a um grupo de formandos e/ou técnicos do IQ, IP-RAM uma experiência formativa ou de trabalho em entidades formadoras europeias;	- Número de formandos e/ou técnicos/docentes a participar no Programa ERAMUS +.	4	'- Concretização do Plano de ações definido no âmbito do projeto do Programa ERAMUS + '- Preparação logística da deslocação; - Deslocações ; -Divulgar as atividades realizadas	Ao longo do ano

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
CFPM, CQ e EPFF

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
- Agência Nacional Erasmus + - Educação e Formação Profissional; - Empresas da RAM; - Entidades parceiras.

EQUIPAMENTOS
Não se aplica

DOTAÇÃO FINANCEIRA
50.670,00€

FICHA DE PROJETO DE 2024

Programa Madeira 2030

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OO 6 - Gerir e acompanhar as candidaturas aprovadas no âmbito do Programa Madeira 2030, nas medidas delegadas ao IQ, IP-RAM. (QUAR - OE nº4).	Ind. 7 - Taxa de execução financeira para a gestão do Programa Madeira 2030, para o ano 2024. (QUAR).	3%	- Análise de candidaturas, de reembolsos e de saldos e verificações de gestão;	Ao longo do ano
	Ind. 8 - Percentagem de execução do Plano de Verificações no Local. (QUAR).	80%	- Realizar verificações no local às operações constantes do Plano de Verificação no Local; - Elaborar os Relatório de Verificação no Local;	Ao longo do ano
OO 7 - Melhorar o desempenho dos processos internos. (QUAR - OE nº 1).	Ind. 9 - N.º médio de dias úteis para analisar os pedidos de pagamento de saldos. (QUAR).	45	- Análise de saldos;	Ao longo do ano
OG: Garantir a satisfação dos clientes.	- Taxa de satisfação dos clientes (Entidades com financiamento).	92%	- Aplicar e tratar os dados do questionário de satisfação dos clientes.	4º trimestre

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
DSFSE

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
IDR, IP-RAM; Agência para o Desenvolvimento e Coesão

EQUIPAMENTOS
—

DOTAÇÃO FINANCEIRA
93.854,00€ Projeto Assistência Técnica

FICHA DE PROJETO DE 2024

Apoiar +

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
<p>OG - Contribuir para a qualidade das aprendizagens dos/as formandos/as com necessidades educativas especiais, de modo a potenciar o seu sucesso escolar.</p>	<p>- Taxa de formandos/as com deficiência e incapacidade que tiveram acesso aos produtos específicos de apoio ao sucesso da sua aprendizagem, no tempo necessário.</p>	<p>90%</p>	<p>- Solicitar à DRE uma avaliação técnica especializada da necessidade de produtos de apoio, previamente solicitados pelos formandos.</p> <p>- Após emissão da prescrição do produto, dar continuidade ao processo de aquisição.</p>	<p>Ao longo do ano</p>

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
<p>CFPM EPFF DSFC</p>

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
<p>Direção Regional de Educação Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira</p>

EQUIPAMENTOS
<p>Os identificados nas necessidades educativas</p>

DOTAÇÃO FINANCEIRA
<p>15 000,00 €</p>

FICHA DE PROJETO DE 2024

Cobertura e Colocação de um Novo Piso no Polidesportivo da EPFF

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
OG: Dotar a EPFF de um espaço multiusos com piso e cobertura adequado.	- Número de turmas/grupos que utilizarão o espaço por ano	16 turmas	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar a candidatura para o Orçamento Participativo da RAM (OPRAM) ; - Elaborar o procedimento para a empreitada; - Iniciar as obras; 	<p>1º Trimestre</p> <p>2º Trimestre</p> <p>3º Trimestre</p>

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
EPFF;DSFC;DSGR

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
SREI Outras entidades externas

EQUIPAMENTOS
Não se aplica

DOTAÇÃO FINANCEIRA
350 000,00 €

FICHA DE PROJETO DE 2024

Mac-Skilling

OBJETIVOS	INDICADORES	META	ATIVIDADES	DATAS
<p>Melhorar o alinhamento das aptidões e competências profissionais dos colaboradores e candidatos a emprego com as necessidades do mercado de trabalho, especialmente em setores estratégicos do futuro, melhorando simultaneamente os serviços oferecidos pelos clusters e associações empresariais da região de intervenção;</p>	<p>N.º de candidaturas aprovadas</p>	<p>1</p>	<p>Melhoria dos programas e políticas de formação para o emprego:</p> <p>'Análise internacional de iniciativas de formação para o emprego;</p> <p>'Participação em congresso internacional de Políticas de formação para o emprego;</p> <p>'Participação em eventos de intercâmbio de conhecimento administração pública/ecossistema empresarial.</p>	<p>2024-2027</p>

OE - Objetivo Estratégico

OO - Objetivo Operacional

OG - Objetivo Geral do IQ, IP-RAM

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

RESPONSABILIDADES INTERNAS
<p>CFPM; DAG; DSFC; DSGR;</p>

PARCERIAS/COLABORAÇÃO EXTERNA
<p>Instituto Tecnológico de Canárias, Varios Clueter de Canarias, ACIF-CCIM, Startup Madeira, IEM, Câmara do Comércio e Indústria de Ponta Delgada, Direção Regional de Qualificação Profissional e Emprego - Açores, Universidad de Nouakchott Al Aasriya, Jokkolabs's hubs, Ministerio FP Costa Marfil</p>

EQUIPAMENTOS
<p>Não se aplica</p>

DOTAÇÃO FINANCEIRA
<p>35.000,00</p>



4 – Metodologia de Elaboração do Plano de Atividades

O Plano de Atividades do IQ, IP-RAM foi elaborado pelos dirigentes e trabalhadores envolvidos na concretização das atividades estratégicas.

O início dos trabalhos concretizou-se com a definição dos orçamentos e com a realização da primeira análise SWOT efetuada pela Presidente do Conselho Diretivo e distribuída posteriormente aos dirigentes para que, conjuntamente com os seus colaboradores, procedessem a uma análise pormenorizada do contexto de trabalho. O resultado final contribuiu para a análise global da envolvente.

Os dirigentes preencheram as “Fichas de Projeto”, nas quais descreveram os objetivos estratégicos, os operacionais e outros de carácter geral, bem como os respetivos indicadores e metas. Simultaneamente, foram identificadas as atividades e a respetiva calendarização, os responsáveis pela sua concretização e ainda a dotação orçamental.

A proposta do Plano de Atividades” foi analisada pela gestão de topo, tendo esta identificado eventuais necessidades de correção e de melhoria. Após a sua correção, o “Plano” foi enviado para aprovação final.

O “Plano de Atividades” será divulgado aos colaboradores e ao público em geral, através dos canais de comunicação internos e da página web deste Instituto.



5 – Siglas e Acrónimos

ADC	Plataforma Informática
ANQEP, IP	Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, IP
CFPM	Centro de Formação Profissional da Madeira
CNQF	Centro Nacional de Qualificação de Formadores
CQ	Centro Qualifica
DAG	Divisão de Apoio à Gestão
DEC	Divisão de Encaminhamento e Certificação
DGERT	Direção Geral do Emprego e das Relações do Trabalho
DGFP	Divisão de Gestão Financeira e Projetos
DRAP	Direção Regional da Administração Pública
DRE	Direção Regional de Educação
DRH	Divisão de Recursos Humanos
DROT	Direção Regional de Orçamento e Tesouro
DRPI	Direção Regional do Património e Informática
DSFC	Direção de Serviços Financeiros e Certificação
DSFSE	Direção de Serviços do Fundo Social Europeu
DSGR	Direção de Serviços de Gestão de Recursos
EFA	Educação e Formação de Adultos
EPFF	Escola Profissional Dr. Francisco Fernandes
ERASMUS +	Programa de Mobilidade Europeia

FPCT/FCT	Formação (Prática) em Contexto de Trabalho
FSE	Fundo Social Europeu
GUG	Gabinete da Unidade de Gestão e Planeamento
IDR	Instituto de Desenvolvimento Regional, IP-RAM
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional, IP
IEM	Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM
IQ	Instituto para a Qualificação, IP-RAM
ISSM	Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM
Madeira 2030	Programa Operacional da Região Autónoma da Madeira 2021-2027
NEET	Não está a trabalhar, nem a Estudar, nem a frequentar qualquer formação
NetForce	Portal do IEFP para Formadores
NEXT	Aplicação Informática
NP EN ISO	Norma Portuguesa – <i>European Norm – International Standard Organization</i>
OERAM	Observatório para a Educação da RAM
OE	Objetivo Estratégico
OG	Objetivo Geral
OO	Objetivo Operacional
PATRIRAM	Titularidade e Gestão de Património Público, S.A
PC	Personal Computer
PDES	Plano de Desenvolvimento Económico e Social
PEST	Análise Política, Económica, Social e Tecnológica

PIDDAR	Plano e Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração da Região Autónoma da Madeira
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilização
RAM	Região Autónoma da Madeira
ROC	Revisão Oficial de Contas
RTP	Recursos Técnico-pedagógicos
RVCC	Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SIADAP	Sistema Integrado do Desempenho da Administração Pública
SIGO	Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa
SRE	Secretaria Regional de Educação, Ciência e Tecnologia
SREI	Secretaria Regional de Equipamentos e Infraestruturas
SWOT	Análise: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
UE	União Europeia
X-Connect	Aplicação Informática



SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
INSTITUTO PARA A QUALIFICAÇÃO, IP-RAM
SIADAP RAM 1 - Quadro de Avaliação e Responsabilização

Período de avaliação: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024

Missão: Assegurar a coordenação e execução da política regional nos domínios da qualificação, formação e certificação profissional, e a gestão do Fundo Social Europeu (FSE) na RAM, no âmbito das competências atribuídas nesta matéria.”

Visão: Ser uma referência estratégica para o desenvolvimento da RAM nos vários domínios de intervenção.

Valores: Competência, Imparcialidade, Rigor e Transparência.

Política da Qualidade: Superar as expectativas de todos os interessados, no âmbito das atribuições definidas na orgânica.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) PARA 2024										
Parâmetro: Eficácia 50%										
Objetivos Estratégicos (OE), Objetivos Operacionais (OO) e Indicadores (Ind.)	Peso do: - OO no Parâmet. - Indicad. no OO	Resultado 2022	Resultado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor Crítico	Resultado 2024	Taxa de realiz.	Desvio (%)	Classific.
OE 1 – Promover o aumento dos níveis de qualificação e de competências da população da RAM.										
OO 1 - Reforçar a atividade reguladora. 10%										
Ind. 1 - Taxa de cumprimento do plano de auditorias definido para as entidades formadoras certificadas.	100%	0,00%	100,0%	85%	5%	95%				
OE 2 – Diversificar a oferta de educação e formação para a população jovem, através das vias profissionalizantes e da oferta de cursos profissionalizantes de dupla certificação escolar e profissional.										
OO 2 - Promover oferta formativa de níveis 4 e 5 para jovens. 20%										
Ind. 2 - Percentagem de execução do plano de formação de cursos de níveis 4 e 5 para jovens	100%	100,00%	90,9%	80%	5%	95%				
OO 3 - Promover o sucesso escolar. 10%										
Ind. 3 - Percentagem de jovens que concluem, com sucesso, as ações de formação profissional de dupla certificação, de nível 4.	100%	87,20%	87,8%	75%	5%	94%				
OE 3 - Aumentar a percentagem da população adulta abrangida por ações de Aprendizagem ao Longo da Vida e dinamizar o papel dos Centros Qualifica como porta de entrada da população ativa da RAM no sistema de educação e formação.										
OO 4 - Promover oferta formativa planeada para adultos, ao longo da vida (cursos EFA, Formação de Ativos e Formação Modular). 20%										
Ind. 4 - Percentagem de execução do plano de formação de cursos para adultos.	100%	95,80%	87,1%	80%	5%	95%				
OO 5 - Validar e certificar as competências adquiridas ao longo da vida, na RAM 20%										
Ind. 5 - N.º de certificações efetuadas na RAM (Centros Qualifica).	50%	112	108	80	10	100				
Ind. 6 - Número de encaminhamentos para ofertas de educação / formação profissional e processos de RVCC, na RAM.	50%	222	272	190	20	237				
OE 4 - Assegurar a operacionalização plena e promover a dinamização dos Programas integrados no ciclo de programação 21-27, no âmbito das competências delegadas no IQ pela Autoridade de Gestão.										
OO 6 - Gerir e acompanhar as candidaturas aprovadas no âmbito do Programa Madeira 2030, nas medidas delegadas ao IQ, IP-RAM. 20%										
Ind. 7 - Taxa de execução financeira para a gestão do Programa Madeira 2030, para o ano 2024.	50%	64,0%	93,0%	3%	5%	5%				
Ind. 8 - Percentagem de execução do Plano de Verificações no Local.	50%	113,30%	106,7%	80%	5%	95%				
Parâmetro: Eficiência 25%										
OE 1 – Promover o aumento dos níveis de qualificação e de competências da população da RAM.										
OO 7 - Melhorar o desempenho dos processos internos. 100%										
Ind. 9 - N.º médio de dias úteis para analisar os pedidos de pagamento de saldos.	100%	25	18	45	5	36				
Parâmetro: Qualidade 25%										
OE 1 – Promover o aumento dos níveis de qualificação e de competências da população da RAM.										
OO 8 - Garantir a satisfação dos clientes. 50%										
Ind. 10 - Taxa de satisfação dos clientes	100%	95,5%	98,30%	92%	2%	97%			0%	0%
OO 9 - Promover o conhecimento técnico e a conciliação entre a vida pessoal e profissional. 50%										
Ind. 11 - Percentagem de execução do Plano de Formação Específica para os Colaboradores.	100%	100,0%	100,0%	80%	5%	95%				0%

Recursos Financeiros (€) - Orçamentos	Execução 2024									
	Dotação proposta	1º trimestre		2º trimestre		3º trimestre		4º trimestre		Monitoriz. Acumul.
		Corrigido	Montante executado							
FUNCIONAMENTO/PESSOAL (€)	7 982 568,00	7 214 160,00								
PIDDAR (€)	12 582 242,00									

EDIFÍCIOS, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

O IQ, IP-RAM mantém um registo atualizado das infraestruturas e dos equipamentos através de uma plataforma informática. Pelo menos uma vez por ano, é efetuada a análise da situação funcional e da disponibilidade em que se encontram. De uma forma geral, as infraestruturas são, nomeadamente, as salas de formação, oficinas de formação, gabinetes de trabalho, armazéns, auditório, bar, refeitório e zonas comuns; as máquinas destinadas às ações de formação, os computadores, as impressoras, as fotocopiadoras, os servidores, os automóveis, as caixas de ar condicionado, todo o equipamento existente na Cantina, as aplicações informáticas, as UP's, os extintores, entre outros, bem como os equipamentos e materiais específicos de cada sala tecnológica e de cada gabinete de trabalho.

De referir que a manutenção destas infraestruturas e equipamentos é controlada através da monitorização do indicador "taxa de execução das ações de manutenção planeadas", cuja meta para 2024 é de 80%.

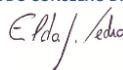
NOTAS EXPLICATIVAS

INDICADORES	FÓRMULAS DE CALCULO	FONTES DE INFORMAÇÃO	CRITÉRIOS DE CÁLCULO
Ind. 1 - Taxa de cumprimento do plano de auditorias definido para as entidades formadoras certificadas.	$(N.º \text{ entidades auditadas} / N.º \text{ de entidades planeadas}) \times 100\%$	Plano de Auditorias (Ano Civil).	Consideram-se todas as auditorias efetuadas, assim como outras visitas que possam surgir (ex: "verificação no "local", em sede de candidatura e/ou receção de reclamação). Pretende-se um resultado igual ou superior à meta.
Ind. 2 - Percentagem de execução do plano de formação de cursos de níveis 4 e 5 para jovens	$(N.º \text{ de cursos iniciados} / N.º \text{ de cursos planeados}) \times 100\%$	Plano de Formação (ano civil) do CFPM e da EPFF.	Consideram-se os 1º anos dos cursos profissionais, aprendizagem, CEF (nível 4) e os cursos de aprendizagem + (nível 5) planeados para iniciar no ano civil. Pretende-se que o resultado seja igual ou superior à meta.
Ind. 3 - Percentagem de jovens que concluem, com sucesso, as ações de formação profissional de dupla certificação, de nível 4.	$(N.º \text{ formandos que transitam ou que concluem o ano letivo} / N.º \text{ de formandos que iniciam o ano letivo}) \times 100\%$	Listagem de Formandos (CFPM), Relação de turma (EPFF) e Place.	Consideram-se os formandos que concluem o curso ou que transitam de ano, independentemente da idade. Pretende-se um resultado igual ou superior à meta.
Ind.4 - Percentagem de execução do plano de formação de cursos para adultos.	$(N.º \text{ de cursos iniciados} / N.º \text{ de cursos planeados}) \times 100\%$	Planos de formação de 2 anos letivos, do CFPM e da EPFF, para considerar todas as ações planeadas para iniciar no ano civil.	Consideram-se os 1º anos dos cursos EFA, UFCD, Ações Capacitar e outros percursos de formação para adultos planeados para iniciar no ano civil. Pretende-se que o resultado seja igual ou superior à meta.
Ind. 5 - N.º de certificações efetuadas na RAM (Centros Qualifica).	N.º de certificações.	SIGO.	Pretende-se que o resultado seja igual ou superior à meta.
Ind. 6 - Número de encaminhamentos para ofertas de educação / formação profissional e processos de RVCC, na RAM.	N.º de encaminhamentos.	SIGO	Pretende-se que o resultado seja igual ou superior à meta.
Ind. 7 - Taxa de execução financeira para a gestão do Programa Madeira 2030, para o ano 2024.	$(\text{Despesa executada} / \text{Despesa programada para 2030}) \times 100\%$	SIFSE	Pretende-se que o resultado seja igual ou superior à meta.
Ind. 8 - Percentagem de execução do Plano de Verificações no Local.	$(N.º \text{ operações efetuadas} / N.º \text{ de operações previstas no Plano de Verificações no Local}) \times 100\%$	Plano de Verificação no Local e Relatório de Verificações no Local.	Pretende-se que o resultado seja igual ou superior à meta.
Ind. 9 - N.º médio de dias úteis para analisar os pedidos de pagamento de saldos.	$(N.º \text{ médio de dias entre a data de submissão do saldo e a data de notificação})$	Monitorização dos Prazos de Candidatura.	Pretende-se que o resultado seja igual ou inferior à meta.
Ind. 10 - Taxa de satisfação dos clientes	$(\text{Somatório das frequências "Muito Satisfeito" e "Satisfeito"} / \text{totalidade das respostas}) \times 100\%$	"Análise de Dados - Questionários de Satisfação - Clientes".	Considera o "Questionário de Satisfação - Clientes" (I.PCD.01.01H), questão 2.3 - Avaliação Global. Pretende-se que o resultado seja igual ou superior à meta.
Ind. 11 - Percentagem de execução do Plano de Formação Específica para os Colaboradores.	$(N.º \text{ de ações de formação específica realizadas} / N.º \text{ de ações de formação específica planeadas no Plano de Formação Específica}) \times 100\%$	Plano de Formação dos Colaboradores e Relatório de Formação dos Colaboradores.	É considerada a 1ª prioridade da formação identificada na Matriz de Competências. Pretende-se que o resultado seja igual ou superior à meta.

Revisões - Descrição	Revisão	Data
Elaboração e aprovação	1	29/11/2023
Correção da dotação do Orçamento de Pessoal de € 7 982 568,00 para € 7 214 160,00 e da designação de algumas categorias.	2	29/02/2024

Funchal, 06 de março de 2024

A VOGAL DO CONSELHO DIRETIVO



ELDA GONÇALVES PEDRO

A PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETIVO



SARA ESTUDANTE RELVAS

