# Relatório de Atividades 2013

Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

# Indice

# **Página**

Sumário Executivo	2
Notas Metodológicas	4
Enquadramento	5
Objetivos Estratégicos e Subsidiários	6
I — Análise dos resultados do PA 2013 por Objetivos Estratégicos	7
1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos	8
1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais/Projetos com meta	10
II-Autoavaliação do SIADAP-RAM1 2013	27
ANEXOS	29
ANEXO 1: Mapa de autoavaliação do SIADAP-RAM1	30
ANEXO 2: Balanço Social	38
ANEXO 3: Lista de acrónimos	40

# Sumário Executivo

O presente Relatório de Atividades (RA) de 2013 constitui um importante documento de análise e de avaliação da execução global do Plano de Atividades (PA) de 2013 do Instituto de Segurança Social da Madeira (ISSM, IP-RAM), que pretende sintetizar o percurso efetuado ao longo do ano, justificar os desvios, avaliar os resultados e estruturar informação relevante para a tomada de decisões estratégicas futuras, tal como definido pelo Decreto – Lei 183/ 96 de 27 de setembro, do qual emana a obrigatoriedade de elaboração de duas ferramentas de trabalho, Plano e Relatório de Atividades, pelos serviços da administração pública.

A coordenação do processo e a elaboração do presente relatório foi da responsabilidade do Gabinete de Planeamento Organização e Conhecimento (GPOC), serviço este em que uma das suas competências incide em promover e assegurar o acompanhamento do ciclo de planeamento do ISSM, IP-RAM, num processo participado, em articulação com os diversos serviços pertinentes.

Reconhecido pelo ISSM, IP-RAM que um melhor planeamento e controlo das atividades desenvolvidas por cada Unidade Orgânica (UO) que o compõem são decisivos para uma gestão mais eficaz e eficiente da organização, o presente relatório procede a uma avaliação rigorosa e análise dos vários objetivos propostos por cada UO, em sede do Plano de Atividades 2013, tendo como base os cinco (5) objetivos estratégicos definidos pelo Conselho Diretivo:

**OE1** – Assegurar a proteção social

**OE2 –** Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

**OE3** – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

**OE4** – Aumentar o grau de cumprimento contributivo

**OE5** — Qualificar os recursos e aumentar a eficácia do serviço

Destes 5 objetivos estratégicos, emanaram 15 subsidiários dos quais resultaram **35** operacionais/projetos com meta. O balanço às atividades desenvolvidas em 2013 revela-se muito positivo apresentando uma concretização de **189,5%**. Todos os objetivos concorreram e contribuíram para o cumprimento da missão do ISSM, IP-RAM e para a satisfação dos seus clientes internos e externos.

Deste Relatório é parte integrante o 1º Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública Regional, designado por SIADAP-RAM1 (Anexo 1), definido de acordo com o estipulado no Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, que delibera o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira, em articulação com o sistema de planeamento de cada departamento da administração pública regional, bem como com o ciclo de gestão de cada organismo. Este sistema de avaliação dos serviços públicos visa reforçar na administração pública uma cultura de avaliação (com base nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade) e de responsabilização, vincada pela publicitação dos objetivos dos serviços e dos resultados obtidos, em estreita articulação com o ciclo de gestão.

O SIADAP-RAM1 apresentou um total de **14** objetivos operacionais, monitorizados por 14 indicadores e distribuídos por parâmetros de eficácia (4), eficiência (5) e qualidade (5). O grau de concretização global em 2013, traduziu-se em **647,4%** e face aos resultados apresentados, o ISSM, IP-RAM classifica a sua auto avaliação com a menção de **Bom**.

Esta avaliação ao desempenho servirá de base à implementação de novas e melhores práticas nos serviços, à definição de novos objetivos e metas globais para o ISSM, IP-RAM, que resultará em efetivas vantagens para os cidadãos, para a instituição e para o próprio sistema de segurança social.

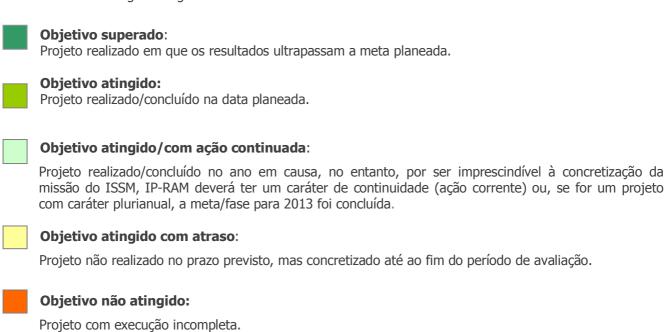
O esforço e o empenho, o espírito de equipa e a qualidade técnica de dirigentes e colaboradores ficaram bem evidenciados nesta avaliação, sem os quais não teria sido possível responder aos desafios que foram colocados e os resultados alcançados.

# Notas Metodológicas

Na elaboração do Relatório de Atividades realçam-se os seguintes passos:

- Elaboração de uma Ficha de Avaliação Final e envio a todas as Unidades Orgânicas (UO) para recolha dos dados respeitantes ao grau de execução dos projetos e atividades planeados;
- Sistematização da informação obtida, tendo em alguns casos sido alvo de reanálise junto das UO responsáveis;
- Utilização de um sistema de cores (semáforo) na avaliação de cada objetivo operacional/projeto com meta, que indica o grau de execução dos mesmos.

O semáforo tem o seguinte significado:



#### Objetivo não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM:

Projeto com execução incompleta devido ao não cumprimento de fase (s) imprescindíveis à prossecução do projeto, dependentes de entidades externas ao ISSM, IP-RAM.

# Objetivo cancelado:

Projeto abandonado definitivamente

## Dados não disponíveis

Após a sistematização e análise da informação, foi estruturado o documento final, constituído pelas principais áreas:

- Síntese global da execução do Plano de Atividades 2013 por objetivos estratégicos;
- Avaliação dos objetivos operacionais/projetos com meta do PA 2013, onde se analisa a sua execução, salientando os constrangimentos que influenciaram o desvio em alguns projetos;
- Autoavaliação do SIADAP-RAM1 para 2013.

# Enquadramento

#### Missão

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

#### Visão

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

#### **Valores**

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

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

Eficiência - Utilização de forma racional dos meios através dos quais a instituição dispõe para alcançar um objetivo previamente determinado, alcançando assim os objetivos e as metas programado, 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

# Melhoria contínua -

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

#### 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

#### OE1 – Assegurar a proteção social

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

#### OE2 – Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

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

## OE3 - Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

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

#### OE4 – Aumentar o grau de cumprimento contributivo

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

#### OE5 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

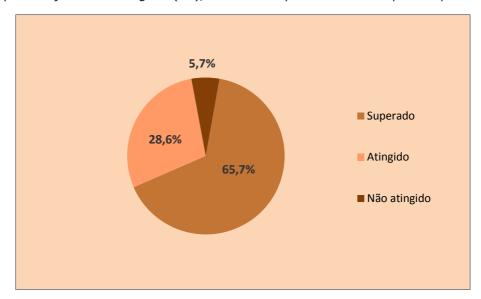
- OS 5.1 Qualificar os recursos humanos
- OS 5.2 Consolidar o grau de celeridade e transparência em matéria de informação contabilística
- OS 5.3 Regulamentar a estrutura interna do ISSM, IP-RAM
- OS 5.4 Melhorar a eficiência dos serviços

# I – Análise dos resultados do PA 2013 por Objetivos Estratégicos

# 1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos	N.º total de projetos	Superado	Atingido	Atingido com ação continuada	Objetivo atingido com atraso	Não atingido	Não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM	Objetivo cancelado
<b>OE1</b> — Assegurar a proteção social	12	7	4	-	-	1	-	-
<b>OE2 —</b> Melhorar o desempenho na atribuição das prestações	4	1	2	-	-	1	-	-
<b>OE3 —</b> Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão	6	5	1	-	-	-	-	-
<b>OE4</b> – Aumentar o grau de cumprimento contributivo	4	4	-	-	-	-	-	-
<b>OE5</b> — Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	9	6	3	-	-	-	-	-
TOTAL	35	23	10	-	-	2	-	-

O Plano de Atividades (PA) 2013 apresentou um total de 35 objetivos operacionais/projetos com meta distribuídos por 5 Objetivos Estratégicos (OE), conforme se pode verificar no quadro apresentado.



Dos resultados apresentados no Relatório e relativamente a todos os projetos desenvolvidos em 2013 pelo ISSM,IP-RAM, salientam-se os seguintes aspetos:

- dos 35 projetos foram apenas 2 que não alcançaram a meta definida, o que significa que cerca de 94,3% foram concretizados e a grande maioria superou a meta definida (65,7%);
- o grau médio global de execução do ISSM,IP-RAM foi de 189,5%;
- o grau de execução média por objetivo estratégico variou entre 813,1% e 87,5% (OE1: 116,8%, OE2: 87,5%, OE3: 104,0%, OE4: 813,1% e OE5: 167,2%);

- a taxa de realização dos objetivos oscilou entre um máximo de 1672% e um mínimo de 25%;
- os desvios excessivos verificados deveram-se a fatores exógenos, que contribuíram para o incumprimento de algumas metas definidas e por outro, à superação excessiva de determinadas metas. No que se refere aos restantes objetivos, e de uma maneira geral considera-se que o planeamento foi adequado e os mesmos traduziram metas realistas e ambiciosas.

# 1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais/ Projetos com meta

#### OE 1: Assegurar a proteção social

#### OS 1.1: Salvaguardar o apoio prestado às famílias

ısável	Objetive		[문 전 실 - Indicadores de medida	112		itérios ( Iperaçã		Avaliaçã	o
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2012	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
SQQ	1.1.1 Cooperar ativamente na otimização do Programa de Emergência Alimentar (PEA) garantindo o acompanhamento técnico a 90% das instituições parceiras	x	% de instituições parceiros do PEA com acompanhamento técnico	n.a	<85%	[82%-90%]	%06<	100,0%	
DDS	1.1.2 Caraterizar a capitação média real dos cidadãos desempregados que solicitam apoio ao DDS no âmbito dos Programas Alimentares (PEA e PCAAC), com apresentação dos resultados a 20 de dezembro	x	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>20 dezembro	[18-20 dezembro]	<18 dezembro	16 dezembro (2 dias úteis antecip.)	
SQQ	1.1.3 Dinamizar o Programa de Competências Parentais através da realização de ações de formação a 40% de Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens		% de instituições de acolhimento abrangidas pelas ações de formação	n.a	<40%	=40%	>40%	100,0%	
DERS	1.1.4 Construir um plano de divulgação da resposta social - Famílias de Acolhimento de Idosos e Adultos Deficientes (FAIAD) com apresentação de proposta a 20 de dezembro	x	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>20 dezembro	[18-20 dezembro]	<18 dezembro	19 dezembro (0 atrasos)	

O primeiro objetivo subsidiário **"Salvaguardar o apoio prestado às famílias"** contemplou em 2013 quatro objetivos operacionais/projetos com meta.

O objetivo **1.1.1,** contemplado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficácia, tinha como meta o acompanhamento técnico a 90% das instituições parceiras no âmbito do Programa de Emergência Alimentar (PEA) tendo alcançado um resultado de 100,0%, superando a meta prevista.

Quanto ao **1.1.2** o resultado superou a meta prevista, com entrega dos resultados antes da data prevista. Este objetivo foi contemplado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da qualidade.

O Programa de Competências Parentais (1.1.3) que previa realizar ações de formação a 40% de instituições de acolhimento de crianças e jovens, foi superado, tendo alcançado a totalidade das instituições de acolhimento GPOC/fevereiro 2014

crianças e jovens. O desvio excessivo da meta estipulada deveu-se à grande adesão por parte deste tipo de instituições.

O quarto e último projeto deste subsidiário, também representado em SIADAP-RAM1 (qualidade), incidia na construção de um plano de divulgação da resposta social - Famílias de Acolhimento de Idosos e Adultos Deficientes (FAIAD) com apresentação de proposta a 20 de dezembro. O resultado foi de encontro ao previsto tendo atingida meta proposta.

#### OE 1: Assegurar a proteção social

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

ısável	Objetive		1		Critérios de superação			Avaliação	
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2012	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DGF	1.2.1 Cumprir a função de visto às contas das IPSS, referente aos anos de 2008 a 2012 ou anteriores se aplicável, com decisão do processo de visto a 60 contas		N.º de contas com decisão do processo de visto comunicada às IPSS	29	<50	[20-60]	09<	64	
DGF	1.2.2 Cumprir a função de controlo financeiro dos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período entre 2008 e 2012 ou anteriores se aplicável, com deliberação de 40 saldos anuais		N.º de contas anuais de IPSS com processos de saldos deliberados	43	<30	[30-40]	>40	43	
DGF	<b>1.2.3</b> Cumprir com a função de visto aos orçamentos das IPSS com decisão de visto sobre 50 orçamentos	x	N.º de orçamentos com decisão de processo de visto comunicada até 31/05/2013, com referência ao orçamento 2013	59	<40	[40-50]	>50	71	
G)	<b>1.2.4</b> Alterar o Regulamento que estabelece as normas de cooperação entre o ISSM, IP-RAM e as instituições particulares de solidariedade social e outras instituições de apoio social sem fins lucrativos, com apresentação de proposta durante a 2ª quinzena de agosto	x	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>30 agosto	[16-30 agosto]	<16 agosto	24 junho (37 dias úteis antecip.)	

O objetivo subsidiário **"Controlar os níveis de qualidade refletidos nos acordos de cooperação com as IPSS"** é representado por quatro projetos. Todos os objetivos superaram a meta prevista.

Cumprir a função de visto às contas das IPSS, referente aos anos de 2008 a 2012 ou anteriores com decisão do processo de visto a 60 contas **(1.2.1)** alcançou um resultado de 64 contas, ultrapassando a meta prevista em 4 contas.

Um outro projeto deste mesmo Departamento (1.2.2) pretendia cumprir a função de controlo financeiro dos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período entre 2008 e 2012 ou anteriores se aplicável, com deliberação de 40 saldos anuais. O objetivo foi superado com um resultado de 43 contas.

A função de visto aos orçamentos das IPSS com decisão de visto sobre 50 orçamentos representa o projeto **1.2.3**, contemplado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficiência, alcançando um resultado de 71 orçamentos.

O Gabinete Jurídico definiu como um dos seus objetivos operacionais alterar o Regulamento que estabelece as normas de cooperação entre o ISSM, IP-RAM e as instituições particulares de solidariedade social e outras instituições de apoio social sem fins lucrativos, com apresentação de proposta durante a 2ª quinzena de agosto (1.2.4). No entanto, a entrega da referida proposta ocorreu a 24 de junho, tendo superado a meta prevista com 37 dias de antecipação.

#### OE 1: Assegurar a proteção social

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

ısável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	2012	Critérios de superação			Avaliação	
UO Responsável				Valor 20	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DERS	1.3.1 Elaborar levantamento das situações de jovens (com referência a 1 de novembro de 2012) com permanência nos lares de infância e juventude, além da maioridade, com entrega durante a 2ª quinzena de novembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>29 novembro	[15-29 novembro]	<15 novembro	15 novembro (0 atrasos)	

"Manter a qualidade do apoio prestado às crianças e jovens" é um objetivo subsidiário que contemplou um único projeto da responsabilidade do Departamento de Equipamentos e Respostas Sociais, que pretendia elaborar um levantamento das situações de jovens (com referência a 1 de novembro de 2012) com permanência nos lares de infância e juventude, além da maioridade, cumprindo o prazo estipulado com entrega durante a 2ª quinzena de novembro.

#### OE 1: Assegurar a proteção social

OS 1.4: Reforçar a resposta aos idosos

ısável	Objetive			112	Critérios de superação			Avaliação	
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2012	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
EBV	<b>1.4.1</b> Proceder à reestruturação do piso -4, transformando-o num ambiente adequado a acolher idosos com demência, no decorrer do último trimestre		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>dezembro	[outubro-dezembro]	<outubro< td=""><td></td><td></td></outubro<>		
DPCP	1.4.2 Adquirir o mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Santana dentro dos prazos estipulados	x	% de atividades executadas no prazo estipulado	n.a	<60% no prazo estipulado	[60%-80% no prazo estipulado]	>80% no prazo estipulado	60,0%	
DPCP	1.4.3 Prestar apoio técnico à Causa Social, IPSS, com vista à promoção do procedimento aquisitivo do mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos do Porto da Cruz, de forma a que os respetivos bens estejam entregues e montados dentro dos prazos estipulados	x	% de atividades executadas no prazo estipulado	n.a	<60% no prazo estipulado	[60%-80% no prazo estipulado]	>80% no prazo estipulado	60,0%	

O objetivo subsidiário **"Reforçar a resposta aos idosos"** engloba os objetivos operacionais 1.4.1, 1.4.2 e 1.4.3.

O projeto **1.4.1** contemplava a reestruturação do piso -4 do Estabelecimento Bela Vista, transformando-o num ambiente adequado a acolher idosos com demência, no decorrer do último trimestre. No entanto, não foi possível a concretização deste projeto, tornando-se prioritário efetuar outras intervenções ao nível dos quartos e espaço exterior do piso -4. De referir que este projeto foi iniciado, tendo sido executado a primeira atividade planeada, o que permitiu alcançar uma taxa de realização de 33,0%.

O Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP) propôs-se a adquirir o mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Santana dentro dos prazos estipulados (1.4.2) e a prestar apoio técnico à Causa Social, com vista à promoção do procedimento aquisitivo do mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos do Porto da Cruz, de forma a que os respetivos bens estejam entregues e montados dentro dos prazos estipulados (1.4.3). Em ambos os projetos, verificaram-se alguns constrangimentos exógenos que impediram a execução de determinadas atividades no calendário previsto, tendo cumprido os objetivos com um resultado de 60% das atividades dentro do prazo. De salientar que, todas as fases inicialmente previstas foram executadas a tempo das inaugurações oficiais. Os mesmos encontram-se em SIADAP-RAM 1 no parâmetro da eficiência.

Dos 12 projetos previstos para o **OE1 "Assegurar a Proteção Social"**, 7 superaram as metas previstas, 4 atingiram os seus resultados e 1 não atingiu o objetivo. Este objetivo alcançou um grau médio de execução de 116,8%.

#### OE 2: Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

OS 2.1: Manter o tempo de processamento das prestações imediatas

ısável	OF THE SAME		112	Critérios de superação			Avaliação		
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2012	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DP	<b>2.1.1</b> Manter o tempo médio de 12 dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego		Tempo médio entre a data de decisão e a data do 1º lançamento	12 dias	>12 dias	[11-12 dias]	<11 dias	12 dias	
DP	<b>2.1.2</b> Reduzir em 80 % o número de processos pendentes de Pensão Social de Velhice	x	% de redução de processos pendentes de pensão social de velhice	n.a	<75%	[75%-80%]	>80%	100,0%	
ОР	2.1.3 Proceder ao levantamento e elaboração dos respetivos mapas, na 1ª quinzena de junho, dos processos pendentes de pensão de invalidez e velhice, regime geral, na Secção de Pensões I, entrados até 31 de dezembro de 2012 e respetivo motivo		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>14 junho	[3-14 junho]	<3 junho	12 junho (0 atrasos)	

O objetivo estratégico 2 tem como primeiro objetivo subsidiário **"Manter o tempo de processamento das prestações imediatas"**, através do qual foram definidos três objetivos operacionais/projetos com meta, todos do Departamento de Prestações.

No **2.1.1,** este Departamento, previa manter o tempo médio de 12 dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, cumprindo a meta a que se propôs.

Relativamente ao projeto **2.1.2,** representado no SIADAP-RAM1 (qualidade), foi definida como meta a redução em 80% do número de processos pendentes de Pensão Social de Invalidez. A meta foi superada em mais 20% do previsto.

O levantamento e elaboração dos respetivos mapas, na 1ª quinzena de junho, dos processos pendentes de pensão de invalidez e velhice, regime geral, na Secção de Pensões I, entrados até 31 de dezembro de 2012 e respetivo motivo (2.1.3), foi atingido de acordo com o prazo fixado.

#### OE 2: Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

OS 2.2: Consolidar a proximidade do relacionamento inter institucional

ısável		-RAM1		Valor 2012	Critérios de superação			Avaliação	
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-I	Indicadores de medida		Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DGF	2.2.1 Celebrar, durante o mês de novembro, adenda ou novo acordo com a Associação Portuguesa de Bancos, para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM,IP-RAM, inerentes à relação contributiva e prestacional, diretamente na banca e por referência bancária		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>novembro	=novembro	< novembro		

O segundo objetivo subsidiário "Consolidar a proximidade do relacionamento inter institucional" é apresentado por apenas um projeto. A meta prevista não foi atingida mas uma vez que de um total de oito atividades previstas, este Departamento concretizou duas, alcançou uma concretização de 25%.

O **OE 2 "Melhorar o desempenho na atribuição das prestações"** teve 1 objetivo superado, 2 objetivos atingiram o previsto e 1 não atingiu o objetivo a que se propôs. Foi alcançado um grau médio de execução de 87,5%.

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

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

ısável		AM1		112	Critérios de superação			Avaliação	
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2012	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DERS	<b>3.1.1</b> Proceder ao levantamento das condições necessárias para a implementação de um Plano de Segurança nas estruturas residenciais afetas ao Departamento, com apresentação de relatório a 20 Dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>20 dez.	[18-20 dezembro]	<18 dezembro	17 dezembro (1 dia útil antecip.)	
EBV	<b>3.1.2</b> Elaborar proposta de intervenção ao nível de medidas de autoproteção de risco de incêndios durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>dezembro	=dezembro	<dezembro< td=""><td>30 dezembro (0 atrasos)</td><td></td></dezembro<>	30 dezembro (0 atrasos)	
DCA	<b>3.1.3</b> Analisar 65% das reclamações de Entidades Empregadoras no âmbito das citações entradas até outubro de 2013	x	% de reclamações analisadas	n.a	%09>	[%9-%09]	>65%	75,5%	

O objetivo subsidiário "Promover ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente" tem como primeiro objetivo operacional (3.1.1) o levantamento das condições necessárias para a implementação de um Plano de Segurança nas estruturas residenciais afetas ao Departamento, tendo superado a meta proposta com a entrega do relatório com 1 dia de antecipação face ao prazo previsto. No mesmo âmbito, o Estabelecimento Bela Vista também se propôs a elaborar proposta de intervenção ao nível de medidas de autoproteção de risco de incêndios durante o mês de dezembro, tendo cumprido o prazo previsto (3.1.2).

A análise a 65% das reclamações de Entidades Empregadoras no âmbito das citações entradas até outubro de 2013 representa o projeto **3.1.3**, tendo superado a meta prevista com um resultado de 75,5% (+10,5% face ao previsto). Este foi mais um projeto integrado no SIADAP-RAM1 (parâmetro de qualidade).

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

#### OS 3.2: Reforçar o sistema de controle interno

ısável		AM1		Valor 2012	Critérios de superação			Avaliação	
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida		Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GPOC	<b>3.2.1</b> Atualizar 80% dos Utilizadores Institucionais, alvo de alterações com a entrada em vigor da nova estrutura orgânica, no sistema de gestão documental e processual Smartdocs		% de Utilizadores Institucionais atualizados no Smartdocs	n.a	<80%	-80%	>80%	83,8%	
G)	<b>3.2.2</b> Apresentar, na 2ª quinzena de dezembro, proposta de regulamentação na RAM do Código do Regime Contributivo do Sistema Previdencial de Segurança Social (CRCSPSS)		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>30 dezembro	[16-30 dezembro]	<16 dezembro	11 dezembro (3 dias úteis antecip.)	

"Reforçar o sistema de controlo interno" representa o segundo objetivo subsidiário no âmbito do objetivo estratégico 3, reunindo um conjunto de dois projetos.

O Gabinete de Planeamento Organização e Conhecimento (GPOC) tinha como um dos seus projetos (3.2.1) atualizar 80% dos Utilizadores Institucionais, alvo de alterações com a entrada em vigor da nova estrutura orgânica, no sistema de gestão documental e processual Smartdocs, alcançando um resultado de superação face à meta definida.

O objetivo operacional **3.2.2** previa apresentar, na 2ª quinzena de dezembro, proposta de regulamentação na RAM do Código do Regime Contributivo do Sistema Previdencial de Segurança Social (CRCSPSS), tendo antecipado em alguns dias o prazo previsto, resultando na superação do objetivo.

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

#### OS 3.3: Promover um maior conhecimento da segurança social

ısável		RAM1	KAM C	2012	Critérios de superação			Avaliação		
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-R		Valor 20	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo	
GPOC	<b>3.3.1</b> Preparar a publicação do Estudo Histórico sobre a Segurança Social na RAM, com entrega do livro ao Conselho Diretivo a 5 de julho	x	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 5 julho	[3 - 5 julho]	<3 julho	28 junho (2 dias úteis antecip.)		

O objetivo subsidiário "**Promover um maior conhecimento da segurança social**" apresenta-se através de apenas um projeto **(3.3.1)** que previa a publicação do Estudo Histórico sobre a Segurança Social na RAM, com entrega do livro ao Conselho Diretivo a 5 de julho, superou a meta proposta com a entrega antecipada em 2 dias úteis.

Dos 6 projetos previstos para o **OE 3 "Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão"**, 5 foram superados e 1 atingido. Este objetivo estratégico alcançou um grau médio de execução de 104,0%.

#### OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

#### OS 4.1: Prevenir e reduzir o incumprimento

ısável		AM1		Valor 2012	Critérios de superação			Avaliação	
UO R	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida		Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DCA	<b>4.1.1</b> Controlar e gerir 90% dos processos de acordos celebrados até ao ano 2012, ao abrigo do DL 411/91, até novembro de 2013	x	% de acordos analisados até novembro 2013	n.a	%09>	[%59-%09]	>65%	93,9%	
DI	4.1.2 Combater a fraude em específico a Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o número de inspecionados em 2012	x	Nº de contribuintes fiscalizados em 2013	44	<45	[45-50]	>50	53	

Dentro do objetivo estratégico 4, temos o subsidiário "**Prevenir e reduzir o incumprimento**" que reúne dois projetos com meta.

O primeiro projeto deste grupo **(4.1.1)** integra o SIADAP-RAM1 (eficácia) e alcançou um resultado de 93,9% de acordos analisados, superando a meta prevista.

O combate à fraude **(4.1.2)** foi um dos objetivos propostos pelo DI que previa ultrapassar o número de inspecionados em 2012, superando o objetivo com um resultado de 53 contribuintes fiscalizados (+3). Também se encontra em SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficácia.

#### OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

#### OS 4.2: Atuar sobre os contribuintes devedores

ısável		AM1		12		itérios d Iperaçã		Avaliaçã	0
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2012	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
SPE	<b>4.2.1</b> Aumentar o montante cobrado em 10% face ao ano 2012	X	% de aumento do montante cobrado em 2013	31%	<10%	=10%	>10%	138,7%	
SPE	<b>4.2.2</b> Aumentar em 10% o número de acordos celebrados face ao ano de 2012		% de aumento do número de acordos celebrados	338	<10%	=10%	>10%	167,2%	

No âmbito do objetivo subsidiário "Atuar sobre os contribuintes devedores" foram delineados dois objetivos operacionais da Secção de Processo Executivo (SPE).

Ambos os projetos **(4.2.1 e 4.2.2)** ultrapassaram em larga escala a meta prevista, uma vez que foram alvo de medidas de caráter extraordinário no final do ano de 2013 o que, permitiu um aumento bastante considerável quer no montante cobrado, quer no número de acordos celebrados. O objetivo operacional 4.2.2 integra o SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficácia.

O **OE 4 "Aumentar o grau de cumprimento contributivo"** alcançou resultados muito positivos com todos os projetos superados com um grau médio de execução de 813,1%.

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

#### OS 5.1: Qualificar os recursos humanos

ısável		-RAM1	2012		Critérios de superação			Avaliação	
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-R	Indicadores de medida	Valor 20	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DRH	<b>5.1.1</b> Garantir a realização de 70% das ações de formação ministradas no ISSM,IP-RAM no ano de 2013 de forma a assegurar a certificação		% de ações de formação ministradas	100,0%	<65%	[65%-70%]	>70%	85,7%	

O objetivo subsidiário "**Qualificar os recursos humanos**" compreendia apenas um projeto **(5.1.1)**, que visava realizar 70% das ações de formação ministradas no ISSM, IP-RAM. A meta estipulada foi superada tendo sido realizado 85,7% das ações previstas.

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

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

ısável		RAM1		2012		itérios d Iperaçã		Avaliaçã	0
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-R	Indicadores de medida	Valor 20	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DGF	<b>5.2.1</b> Entregar conta do ISSM,IP-RAM 2012 ao Tribunal de Contas entre 22 e 30 de Abril 2013		Grau de cumprimento do prazo fixado	30 abril	>30 abril	[22-30 abril]	<22 abril	30 abril (0 atrasos)	

"Consolidar o grau de celeridade e transparência em matéria de informação contabilística" é o segundo objetivo subsidiário também com um único objetivo operacional, cujo resultado previsto foi atingido.

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

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

ısável		ZAM1		112		itérios d Iperaçã		Avaliaçã	0
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2012	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DRH	<b>5.3.1</b> Elaborar Regulamento Interno com a organização das unidades orgânicas com entrega de proposta a 29 de novembro	x	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>29 novembro	=29 novembro	<29 novembro	8 novembro (15 dias úteis antecip.)	
Э	<b>5.3.2</b> Elaborar e verificar as delegações e subdelegações de competência do CD, com entrega de proposta durante a 2ª quinzena de agosto		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>30 agosto	[16-30 agosto]	<16 agosto	20 agosto (0 atrasos)	
Ð	<b>5.3.3</b> Elaborar, durante a 1 <sup>a</sup> quinzena de abril, proposta de alteração ao diploma que aprova a Orgânica do ISSM, IP-RAM		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>15 abril	[1-15 abril]	<1 abril	21 março (5 dias úteis antecip.)	
Ð	<b>5.3.4</b> Elaborar, durante a 2 <sup>a</sup> quinzena de maio, proposta de alteração ao diploma que aprova os Estatutos do ISSM, IP-RAM		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>31 maio	[15-31 maio]	<15 maio	21 março (35 dias úteis antecip.)	

Foram quatro os objetivos operacionais/projetos com meta contidos no objetivo subsidiário "Regulamentar a estrutura interna do ISSM, IP-RAM".

No que concerne ao **5.3.1,** a meta fixava a entrega a 29 de novembro da proposta do Regulamento Interno, com a organização das UO. Este objetivo integrado no SIADAP-RAM1 (eficiência) superou a meta proposta.

Os projetos **5.3.2**, **5.3.3** e **5.3.4**, todos da responsabilidade do Gabinete Jurídico, alcançaram resultados muito positivos, tendo dois projetos superado a meta e em apenas um a meta proposta foi atingida

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

OS 5.4: Melhorar a eficiência dos serviços

ısável		AM1		112		itérios ( iperaçã		Avaliaçã	0
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2012	Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
IO	<b>5.4.1</b> Assegurar o cumprimento dos direitos e obrigações das IPSS e outras entidades privadas de apoio social, concluindo o levantamento de funções das áreas envolvidas, durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> dezembro	= dezembro	<dezembro< td=""><td>23 dezembro (0 atrasos)</td><td></td></dezembro<>	23 dezembro (0 atrasos)	
DPCP	<b>5.4.2</b> Proceder à contratação do aluguer operacional de 13 viaturas ligeiras com celebração do contrato dentro do prazo estipulado		% de atividades executadas no prazo estipulado	n.a	<60% no prazo estipulado	[60%-80% no prazo estipulado]	>80% no prazo estipulado	100,0%	
EVM	<b>5.4.3</b> Atualizar o Regulamento Interno do EVM com apresentação de nova proposta durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>dezembro	=dezembro	<dezembro< td=""><td>26 novembro (3 dias úteis antecip.)</td><td></td></dezembro<>	26 novembro (3 dias úteis antecip.)	

O último objetivo subsidiário "Melhorar a eficiência dos serviços" reuniu três objetivos operacionais.

No concerne ao objetivo operacional **5.4.1**, o Departamento de Inspeção pretendia assegurar o cumprimento dos direitos e obrigações das IPSS e outras entidades privadas de apoio social, concluindo o levantamento de funções das áreas envolvidas, durante o mês de dezembro, atingindo a meta dentro do prazo previsto.

Relativamente ao **5.4.2**, o ISSM, IP-RAM previa a contratação do aluguer operacional de 13 viaturas ligeiras com celebração do contrato dentro do prazo estipulado. Todas as atividades foram executadas dentro dos prazos previstos, superando o objetivo proposto.

O último objetivo operacional/projeto com meta foi da responsabilidade do Estabelecimento Vila Mar que pretendia atualizar o seu regulamento interno, prevendo a apresentação de nova proposta durante o mês de dezembro. Este projeto antecipou a data prevista tendo superado a meta proposta.

O **OE 5 "Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços"**, agrupa 6 projetos superados e 3 atingidos alcançando um grau médio de execução de 167,2%.

# II – Autoavaliação do SIADAP- RAM1 2013

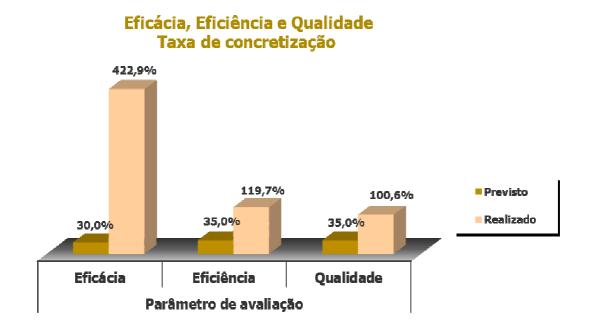
# II-Autoavaliação do SIADAP-RAM1 2013

O primeiro subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da administração pública regional, designado por SIADAP-RAM1 (Anexo 1) foi definido de acordo com o estipulado no Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, que delibera o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira, em articulação com o sistema de planeamento de cada departamento da administração pública regional bem como com o ciclo de gestão de cada organismo onde se evidencia:

- Missão;
- Objetivos estratégicos plurianuais definidos superiormente;
- Objetivos subsidiários fixados anualmente;
- Indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Meios disponíveis, sinteticamente apresentados;
- Grau de concretização de resultados obtidos na prossecução de objetivos operacionais/projetos com meta;
- Identificação dos desvios e suas causas, sinteticamente;
- Avaliação final do serviço.

O SIADAP-RAM1 para 2013 apresentou um total de **14** objetivos operacionais, monitorizados por 14 indicadores e distribuídos por parâmetros de eficácia (4), eficiência (5) e qualidade (5). No que se refere ao grau de cumprimento global do SIADAP-RAM1, verificou-se que, em 14 objetivos operacionais definidos, as metas foram superadas em 11, sendo que, nos restantes 3 os resultados foram alcançados indo de encontro ao pré-definido.

No gráfico que se segue, apresentam-se as ponderações previstas e os resultados obtidos em cada parâmetro de avaliação, sendo verificável que nos três parâmetros o grau de concretização foi superior ao previsto.



GPOC/fevereiro 2014

A **Eficácia**, com uma ponderação de 30% no total dos objetivos contemplados, continha 4 objetivos operacionais e apresentou um grau de concretização de **422,9%**, destacando-se que todos os objetivos foram superados. Para além disso, é de referir que um objetivo operacional obteve um resultado muito superior ao previsto, uma vez que foi alvo de uma medida extraordinário do Governo da República ( Decreto-Lei n.º 151-A/2013, de 31 de outubro)

A **Eficiência** contou com um peso de 35% sobre os seus 5 objetivos operacionais alcançando um grau de concretização de **119,7%**, em virtude de um resultado de 3 objetivos superados e 2 atingidos.

Por fim, o parâmetro da **Qualidade**, também com uma ponderação atribuída de 35%, alcançou um grau de concretização de **100,6%**, e com a quase totalidade dos seus objetivos superados.

Globalmente, o grau de concretização do SIADAP-RAM1 no ano de 2012, foi de **643,2%**, tendo-se verificado um desvio positivo de **543,2%**, em virtude da superação de 78,6% (11) dos objetivos previstos e de 21,4% (3) atingidos.

Desta forma, os parâmetros e a avaliação final inserem-se na menção qualitativa de Bom de acordo com o Decreto Legislativo Regional n.º27/2009/M, artigo 17º, n.º 1, de 21 de agosto.









#### Estrutura de SIADAP-RAM 1 (2013)

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

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

#### **Objetivos Estratégicos (OE):**

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

						Real	lização		
Objetivos operacionais			Realizado Ano 2012	Meta Ano 2013	Resultado	Classificaç	Desvios		
				Resultado	Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA (30%)					427,1%				
	Ponde	ração - 25%							
1.1.1 Cooperar ativamente na otimização do Programa de Emergência Alimentar (PEA) garantindo o acompanhamento técnico a 90% das instituições parceiras	Ind 1	% de instituições parceiros do PEA com acompanhamento técnico Peso - 100%	n.a	[85,0%- 90,0%]	100,0%	111,1%			10%
	Ponde	ração – 25%					·		
4.1.1 Controlar e gerir 90% dos processos de acordos celebrados até ao ano 2012, ao abrigo do DL 411/91, até novembro de	Ind 2	% de acordos analisados até novembro 2013	n.a	[85%-90%]	93,9%	104,3%			1
2013		Peso - 100%							3,9%
	Ponde	ração - 25%							
4.1.2 Combater a fraude em específico a Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o nº inspecionados em 2012	Ind 3	Nº de contribuintes fiscalizados em 2013 Peso - 100%	44	[45-50]	53	106,0%			3
	Ponde	ração - 25%		<u> </u>					
4.2.1 Aumentar o montante cobrado em 10% face ao ano 2012	Ind 4	% de aumento do montante cobrado em 2013 Peso – 100%	31%	10%	138,7%	1387,0%			129

				1			io de Ativida	des 2013	
				Meta			lização	~	
bjetivos operacionais			Realizado Ano 2012	Meta Ano 2013	Resultado	Superou	çao (% de c Atingiu	oncretização) Não atingiu	Desvios
EFICIÊNCIA (35%)					119,7%				
	Ponder	ação - 20%							
1.2.3 Cumprir com a função de visto aos orçamentos das IPSS com decisão de visto sobre 50 orçamentos	Ind 5	N.º de orçamentos com decisão de processo de visto comunicada até 31/05/2013,com referência ao orçamento 2013 Peso - 100%	59	[40-50]	71	142,0%			21
1.2.4 Alterar o Regulamento	Ponder	ação — 20%		<u></u>					
que estabelece as normas de cooperação entre o ISSM, IP-RAM e as instituições particulares de solidariedade social e outras instituições de apoio social sem fins lucrativos, com apresentação de proposta	Ind 6	Grau de cumprimento do prazo fixado  Peso - 100%	n.a	[16-30 ago.]	24 junho (37 dias úteis antecip.)	150%			<b>1</b>
durante a 2ª quinzena de agosto		Peso - 100%			,,				
	Ponder	ação - 20%							
1.4.2 Adquirir o mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Santana dentro dos prazos estipulados	Ind 7	% de atividades executadas no prazo estipulado Peso - 100%	n.a	[60%-80% no prazo estipulado]	60,0%		100,0%		
1.4.3 Prestar apoio técnico à	Ponder	ação - 20%		i				<del>.</del>	
Causa Social, IPSS, com vista à promoção do procedimento aquisitivo do mobiliário e demais equipamento necessário ao funcionamento do novo Lar de Idosos do Porto da Cruz, de forma a que os respetivos bens estejam entregues e montados dentro dos prazos estipulados	Ind 8	% de atividades executadas no prazo estipulado	n.a	[60%-80% no prazo estipulado]	60,0%		100,0%		V
		Peso - 100%							
	Ponder	ação - 20%		Ē				Ē	
5.3.1 Elaborar Regulamento Interno com a organização das unidades orgânicas com entrega da proposta a 29 de Novembro	Ind 9	Grau de cumprimento do calendário fixado  Peso – 100%	n.a	29 nov.	8 novembro (15 dias úteis antecip.)	106,6%			15
QUALIDADE (35%)					100,6%				
1.1.2 Caraterizar a capitação	Ponder	ação - 20%							
média real dos cidadãos desempregados que solicitam apoio ao DDS no âmbito dos Programas Alimentares (PEA e PCAAC), com apresentação dos resultados a 20 de dezembro	Ind 10	Grau de cumprimento do calendário fixado  Peso – 100%		[18-20 dez.]	16 dezembro (2 dias úteis antecip.)	101%			<b>1</b>
1.1.4 Construir um plano de	Ponder	ação - 20%							
1.1.4 Construir um piano de divulgação da resposta social - famílias de acolhimento de Idosos e adultos deficientes com apresentação de proposta a 20 de dezembro	Ind 11	Grau de cumprimento do calendário fixado  Peso – 100%	n.a	[18-20 dez.]	19 dezembro (0 atrasos)		100%		0

							rio de Ativida	ades 2013	
Objetives energianais			Realizado				alização ção (% de c	oncretização)	
Objetivos operacionais			Ano 2012	Ano 2013	Resultado	Superou	Atingiu	Não atingiu	Desvios
QUALIDADE (35%)					100,6%				
	Pondera	ação — 20%							
2.1.2 Reduzir em 80 % o número de processos pendentes de Pensão Social de Velhice	Ind 12	% de redução de processos pendentes de pensão social de velhice  Peso – 100%	n.a	[75%- 80%]	100%	125,0%			20
	Pondera	ação — 20%						·	
3.1.3 Analisar 65% das reclamações de Entidades Empregadoras no âmbito das citações entradas até outubro de 2013	Ind 13	% de reclamações analisadas Peso – 100%	n.a	[60%- 65%]	75,5%	116,2%			10,5
	Pondera	ação - 20%			ē		in the second		
3.3.1 Preparar a publicação do Estudo Histórico sobre a Segurança Social na RAM, com entrega do livro ao Conselho Diretivo a 5 de julho	Ind 14	Grau de cumprimento do calendário fixado  Peso – 100%	n.a	[3-5 jul.]	28 junho (2 dias úteis antecip.)	101,3%			2

#### Justificação para os desvios

Indicador 4: A superação em larga escala desta meta deveu-se à medida extraordinária do governo de perdão fiscal - Decreto-Lei n.º 151-A/2013, de 31/10 que aprovou um regime excecional e temporário de regularização de dívidas fiscais e à segurança social conferindo aos contribuintes a oportunidade de regularizar a sua situação tributária e contributiva.

#### Explicitação das fórmulas utilizadas

A taxa de concretização é obtida consoante o indicador seja de incremento positivo ou de incremento negativo respetivamente: Incremento positivo: 100%+((Resultado-Meta 2012)/Meta 2012). Incremento negativo:100%+((Meta 2012-Resultado)/Meta 2012).

#### Nota:

Nos casos em que a meta ou os critérios de superação são definidos em data, são contabilizados os dias de antecipação ou atraso face ao planeado. Para o cálculo da classificação dos parâmetros - Eficiência, Eficácia e Qualidade - foi utilizado o peso de cada um dos indicadores, conjugado com o resultado do objetivo que incorporam (peso) x (resultado). O resultado em cada parâmetro foi obtido através da soma das contribuições de cada um dos indicadores que concorrem para cada um desses parâmetros.

A avaliação final do serviço corresponde à soma das contribuições de cada parâmetro conjugada com o peso atribuído, ou seja, (Contribuição do parâmetro 1x peso) + (Contribuição do parâmetro 2x peso) + (Contribuição do parâmetro 3x peso)

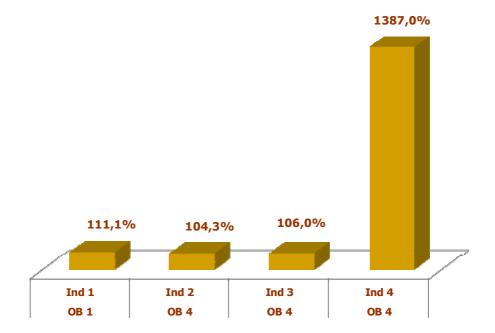
#### Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2013)	Pontos Planeados	Nº de RH Final	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2013)	Pontos Executados
Dirigentes - Direção Superior	20	3	678	13560	3	678	13560
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	30	6780	108480	30	6712	107392
Técnico Superior	12	178	40228	482736	174	38067	456804
Coordenador Técnico	9	29	6554	58986	26	6321	56889
Assistente Técnico	8	288	65088	520704	280	62262	498092
Encarregado Geral Operacional	7	2	452	3164	1	447	3129
Encarregado Operacional	6	25	5650	33900	22	5598	33588
Assistente Operacional	5	831	187806	939030	794	170178	850890
TOTAL	83	1386	313236	25998588	1330	290263	2020344

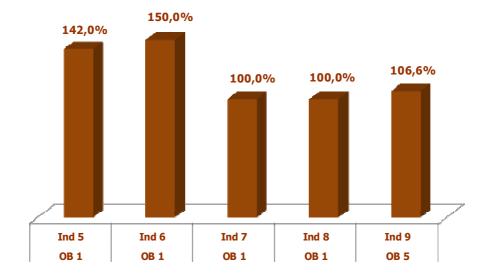
Orçamento (€)	Estimado inicial	Estimado com reforços orçamentais	Realizado	Desvio
Funcionamento	48.955.537,00€	50.195.961,00€	49.643.969,97€	551.991,03€
Plano de Investimentos	1.047.600,00€	826.600,00€	780.227,63€	46.372,37€

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Peso	30%	35%	35%
Resultado	427,1%	119,7%	100,6%

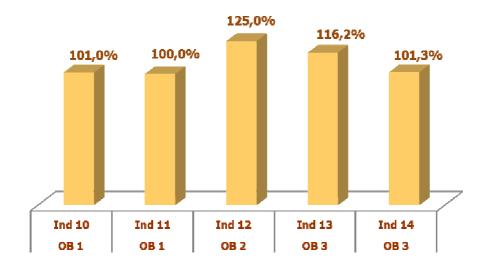
# **EFICÁCIA**



# **EFICIÊNCIA**



## **QUALIDADE**



## Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
647,4%		

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



O documento **Balanço Social 2013** encontra-se disponível em:

#### **INTRANET**

Link - http://web.seg-social.pt/left.asp?02.02.01.15.02

#### **PORTAL**

Link - <a href="http://www4.seg-social.pt/institucionais?bundleId=5931865">http://www4.seg-social.pt/institucionais?bundleId=5931865</a>



## C

**CD** - Conselho Diretivo

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

## D

DCA - Departamento de Contribuintes e Atendimento

DDS - Departamento de Desenvolvimento Social

**DERS** – Departamento de Equipamentos e Respostas Sociais

DGF - Departamento de Gestão Financeira

**DI** – Departamento de Inspeção

**DP** – Departamento de Prestações

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

DR - Declaração de Remunerações

**DRH** – Departamento de Recursos Humanos

## Ε

**EBV** – Estabelecimento Bela Vista

**EVM** – Estabelecimento Vila Mar

## F

FAIAD - Famílias de Acolhimento para Idosos e Adultos Deficientes

## G

GJ – Gabinete Jurídico

GPOC – Gabinete de Planeamento Organização e Conhecimento

## I

**ISSM,IP-RAM** — Instituto de Segurança Social da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira **IPSS** — Instituições Particulares de Solidariedade Social

## N

N.A – Não Aplicável

## O

OE - Objetivo Estratégico

OS - Objetivo Subsidiário

## P

PA - Plano de Atividades

PCAAC - Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados

PEA - Programa de Emergência Alimentar

## R

RA – Relatório de Atividades

RAM - Região Autónoma da Madeira

## S

**SEF** – Sistema de Execuções Fiscais

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

SISS - Sistema de Informação de Segurança Social

SPE - Secção de Processo Executivo



**UO –** Unidade Orgânica





