

Relatório de Atividades 2012



Índice

Página

Sumário Executivo.....	2
Notas Metodológicas.....	4
Enquadramento	5
Objetivos Estratégicos e Subsidiários	6
I - ANÁLISE DOS RESULTADOS DO PA 2012 POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	7
1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos	8
1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais/Projetos com meta	9
II - AUTOAVALIAÇÃO DO SIADAP- RAM1 2012.....	26
Autoavaliação do SIADAP-RAM1 2012.....	27
ANEXOS.....	29
ANEXO 1: MAPA DE AUTOAVALIAÇÃO DO SIADAP-RAM1.....	30
ANEXO 2: BALANÇO SOCIAL	39
ANEXO 3: LISTA DE ACRÓNIMOS.....	41

Sumário Executivo

O presente Relatório de Atividades (RA) de 2012 constitui um importante documento de análise e de avaliação da execução global do Plano de Atividades (PA) de 2012 do Instituto de Segurança Social da Madeira (ISSM, IP-RAM). É um instrumento 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.

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 2012, 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 16 subsidiários dos quais resultaram **38** operacionais/projetos com meta. O balanço às atividades desenvolvidas em 2012 revela-se muito positivo apresentando uma concretização de **123,2%**. Todos 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 **17** objetivos operacionais, monitorizados por 19 indicadores e distribuídos por parâmetros de eficácia (8), eficiência (5) e qualidade (4). O grau de concretização global em

2012, traduziu-se em **130,5%** 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 superado:**
Projeto realizado em que os resultados ultrapassam a meta planeada.
-  **Objetivo atingido:**
Projeto realizado/concluído na data planeada.
-  **Objetivo atingido/com ação continuada:**
Projeto realizado/concluído no ano em causa, no entanto, por ser imprescindível à concretização da missão do ISSM, IP-RAM deverá ter um caráter de continuidade (ação corrente) ou, se for um projeto com caráter plurianual, a meta/fase para 2012 foi concluída.
-  **Objetivo atingido com atraso:**
Projeto não realizado no prazo previsto, mas concretizado até ao fim do período de avaliação.
-  **Objetivo não atingido:**
Projeto com execução incompleta.
-  **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 2012 por objetivos estratégicos;
- Avaliação dos objetivos operacionais/projetos com meta do PA 2012, onde se analisa a sua execução, salientando os constrangimentos que influenciaram o desvio em alguns projetos;
- Autoavaliação do SIADAP-RAM1 para 2012.

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
- Confiança
- Comunicação
- Melhoria contínua
- Eficiência
- Valorização das pessoas

Objetivos Estratégicos

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

Objetivos Estratégicos e Subsidiários

Objetivo Estratégico 1 – Assegurar a proteção social

Objetivos Subsidiários

- 1.1 Salvar o apoio prestado às famílias
- 1.2 Racionalizar o trabalho de parceria com outros organismos públicos e privados
- 1.3 Controlar os níveis de qualidade reflectidos nos Acordos de Cooperação com as IPSS
- 1.4 Manter a qualidade do apoio prestado às crianças e jovens
- 1.5 Reforçar a resposta aos idosos

Objetivo Estratégico 2 – Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

Objetivos Subsidiários

- 2.1 Manter o tempo de processamento das prestações imediatas
- 2.2 Consolidar a proximidade do relacionamento inter institucional

Objetivo Estratégico 3 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

Objetivos Subsidiários

- 3.1 Manter as ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente
- 3.2 Reforçar o sistema de controlo interno

Objetivo Estratégico 4 – Aumentar o grau de cumprimento contributivo

Objetivos Subsidiários

- 4.1 Reduzir o incumprimento
- 4.2 Pugnar pela eficiência e eficácia nas cobranças coercivas

Objetivo Estratégico 5 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

Objetivos Subsidiários

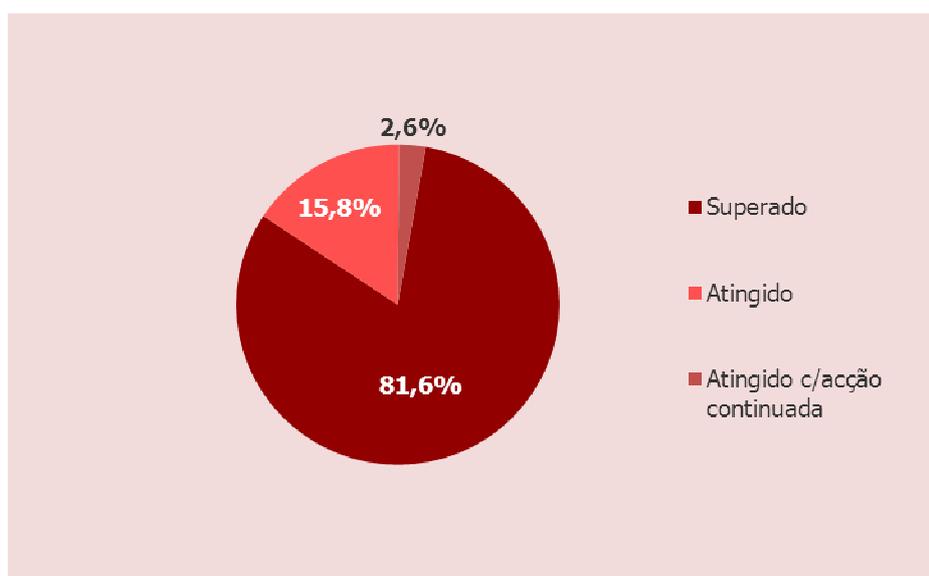
- 5.1 Qualificar os recursos humanos
- 5.2 Consolidar o grau de celeridade e transparência em matéria de informação contabilística
- 5.3 Regulamentar a estrutura e funcionamento organizacional
- 5.4 Implementar as medidas de racionalização decorrentes do Memorando de Entendimento FMI/BCE/UE e Portugal

I - ANÁLISE DOS RESULTADOS DO PA 2012 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
OE1 – Assegurar a proteção social	13	10	3	--	--	--	--	--
OE2 – Melhorar o desempenho na atribuição das prestações	3	2	--	1	--	--	--	--
OE3 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão	5	4	1	--	--	--	--	--
OE4 – Aumentar o grau de cumprimento contributivo	5	5	--	--	--	--	--	--
OE5 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	12	10	2	--	--	--	--	--
TOTAL	38	31	6	1	0	0	0	0

O Plano de Atividades (PA) 2012 apresentou um total de 38 objetivos operacionais/projetos com meta distribuídos por 5 Objetivos Estratégicos (OE), conforme se pode verificar no quadro apresentado. Importa salientar que não se registaram objetivos atingidos com atraso, objetivos não atingidos, objetivos não atingidos por motivos externos ao ISSM, IP-RAM e nem objetivos cancelados.



A partir do gráfico apresentado podemos verificar que 81,6% dos objetivos foram superados, seguindo-se os objetivos atingidos com 15,8% e os atingidos com ação continuada (2,6%).

1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais/Projetos com meta

OE 1: Assegurar a proteção social

OS 1.1: Salvaguardar o apoio prestado às famílias

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPromAS	1.1.1 Assegurar em 85% o cumprimento dos prazos legais, no âmbito da Lei de Promoção e Proteção com documentos entrados em 2012, na RAM		% dos documentos entrados (2012) no âmbito de Lei de Promoção e Proteção com resposta dada dentro do prazo legal	80%	<85%	=85%	>85%	93,7%	
DSPromAS	1.1.2 Aplicar instrumentos de avaliação das necessidades locais de implementação do Programa de Intervenção Precoce e Competências Parentais em 40 Freguesias da RAM	X	N.º de freguesias da RAM com o instrumento de avaliação aplicado	n.a	< 40 freguesias	=40 freguesias	> 40 freguesias	44 freguesias	
DSPromAS	1.1.3 Elaborar o Manual de Formação do Programa de Competências Parentais para as instituições de acolhimento de crianças e jovens, para promover a reunificação familiar, com apresentação de proposta durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> dezembro	= dezembro	< dezembro	14 dezembro (0 atrasos)	
DSPromAS	1.1.4 Assegurar que 85% das famílias beneficiárias de RSI, dos requerimentos entrados em 2012 na DSPromAS, e cuja prestação inicial esteja deferida há mais de 90 dias, tenham o acordo de inserção assinado	X	% de famílias (2012) com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com acordo assinado	90%	<85%	= 85%	>85%	98,2%	

O primeiro objetivo subsidiário **"Salvaguardar o apoio prestado às famílias"** contemplou em 2012 quatro objetivos operacionais/projetos com meta.

O objetivo **1.1.1** tinha como meta assegurar em 85% o cumprimento dos prazos legais, no âmbito da Lei de Promoção e Proteção com documentos entrados em 2012, alcançando um resultado de 93,7%.

Os instrumentos de avaliação das necessidades locais de implementação do Programa de Intervenção Precoce e Competências Parentais foram aplicados em 44 freguesias da RAM, ultrapassando a meta prevista. Este objetivo **(1.1.2)** foi contemplado no SIADAP-RAMI no parâmetro da qualidade.

O projeto **1.1.3** tinha previsto a entrega de proposta do Manual de Formação do Programa de Competências Parentais para as instituições de acolhimento de crianças e jovens durante o mês de dezembro, indo de encontro ao estabelecido.

O quarto e último projeto deste grupo, representado em SIADAP-RAM1 (eficácia), pretendia assegurar que 85% das famílias com requerimentos de RSI entrados em 2012, cuja prestação estivesse deferida há mais de 90 dias, tivessem acordo de inserção assinado, apresentando um resultado de superação de 98,2%.

OE 1: Assegurar a proteção social

OS 1.2: Racionalizar o trabalho de parceria com outros organismos públicos e privados

UIO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSOPI	1.2.1 Elaborar o Programa Regional para a Intervenção Social (PRIS) 2012-2015 com apresentação da primeira versão na 2ª quinzena de julho	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>31 jul.	[16;31 jul.]	<16 jul.	30 julho (0 atrasos)	
DSOPI	1.2.2 Garantir a elaboração dos relatórios de avaliação final dos Planos Regionais - Plano Regional Contra a Violência Doméstica, Plano Regional para Pessoas Sem Abrigo e Estratégia Regional para a Infância e Adolescência, dentro dos prazos estipulados		N.º de relatórios elaborados	n.a	1 ou mais fora do prazo	Todos dentro do prazo	Todos c/1 dia de antecip. face à data limite do prazo	Todos os relatórios dentro do prazo previsto	

O objetivo subsidiário **"Racionalizar o trabalho de parceria com outros organismos públicos e privados"** é representado por dois projetos.

O Programa Regional para a Intervenção Social (PRIS) 2012-2015 apresentou a sua primeira versão dentro no prazo previsto, atingindo o objetivo proposto (**1.2.1**), estando contemplado no SIADAP-RAM1 (eficácia).

Garantir a elaboração dos relatórios de avaliação final dos Planos Regionais - Plano Regional Contra a Violência Doméstica, Plano Regional para Pessoas Sem Abrigo e Estratégia Regional para a Infância e Adolescência, dentro dos prazos estipulados, representou mais um objetivo operacional (**1.2.2**) que decorreu conforme o previsto.

OE 1: Assegurar a proteção social

OS 1.3: Controlar os níveis de qualidade refletidos nos acordos de cooperação com as IPSS

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSF	1.3.1 Cumprir a função de controlo financeiro dos apoios atribuídos às IPSS com referência aos anos de 2008 a 2011, deliberando em 2012, pelo menos 30 saldos anuais		N.º de contas anuais de IPSS com processos de saldos deliberados com referência aos anos de 2008 a 2011	58	<30	[30-40]	>40	43	
DSF	1.3.2 Rever procedimentos sobre o processo de visto aos orçamentos e contas das IPSS, na sequência da entrada em vigor do novo sistema de normalização contabilística para as entidades do setor não lucrativo (ESNL), com envio de notificação às IPSS da revisão do procedimento de visto aos orçamentos durante o mês de outubro e notificação de visto às contas durante o mês de dezembro	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>outubro	=outubro	<outubro	11 setembro (14 dias úteis antecip.)	
			Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>30 dezembro	[15-30 dez]	<15 dezembro	11 dezembro (3 dias úteis antecip.)	

“Controlar os níveis de qualidade refletidos nos acordos de cooperação com as IPSS” é um objetivo subsidiário que contemplou dois projetos da então Direção de Serviços Financeiros.

No que se refere ao projeto **1.3.1**, este tinha como fim cumprir a função de controlo financeiro dos apoios atribuídos às IPSS com referência aos anos de 2008 a 2011, tendo deliberando em 2012, 43 saldos anuais, superando o previsto.

A revisão de procedimentos sobre o processo de visto aos orçamentos e contas das IPSS, na sequência da entrada em vigor do novo sistema de normalização contabilística para as entidades do setor não lucrativo (ESNL), previa duas metas, ambas superadas face ao previsto. Este projeto (**1.3.2**) encontrava-se representado no SIADAP-RAM1 (Eficiência).

OE 1: Assegurar a proteção social

OS 1.4: Manter a qualidade do apoio prestado às crianças e jovens

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DACJ	1.4.1 Organizar o manual de procedimentos da assessoria técnica ao Tribunal de Família e Menores do Funchal, adaptando as orientações nacionais à realidade regional com apresentação de proposta durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> dezembro	= dezembro	< dezembro	21 novembro (8 dias úteis antecip.)	
EVM	1.4.2 Promover a autonomia de vida e/ou reintegração sócio - familiar de 10% das crianças e jovens acolhidos	X	% de crianças e jovens autonomizados e/ou reintegrados na família	19%	<10%	[10%;20%]	>20%	21,0%	
EVM	1.4.3 Implementar um projeto na área da prevenção das toxicodependências que abranja 90% das crianças/jovens (acolhimento institucional) em parceria com o Serviço de Prevenção de Toxicodependência		% de crianças abrangidas pelo projeto	n.a	<90%	=90%	>90%	90,3%	

O quarto objetivo subsidiário **“Manter a qualidade do apoio prestado às crianças e jovens”** apresenta três projetos no PA 2012.

O projeto **1.4.1** tinha por objetivo apresentar proposta de manual de procedimentos da assessoria técnica ao Tribunal de Família e Menores do Funchal durante o mês de dezembro, antecipando-se ao prazo previsto.

O Estabelecimento Vila Mar pretendia promover a autonomia de vida e/ou reintegração sócio - familiar de 10% das crianças e jovens acolhidos, sendo este **(1.4.2)** um projeto também selecionado no parâmetro da eficácia do SIADAP-RAM1 e com um resultado de superação de 21%.

Outro dos objetivos definidos por esta UO e cujo resultado foi igualmente superado, incidiu na implementação de um projeto na área da toxicodependência prevendo abranger 90% das crianças/jovens em acolhimento institucional.

OE 1: Assegurar a proteção social

OS 1.5: Reforçar a resposta aos idosos

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSGI	1.5.1 Acompanhar a construção do Lar de Idosos de Santana de forma a que todos os trabalhos contratuais estejam concluídos durante o mês de outubro e os extra contratuais durante o mês de dezembro	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>outubro	=outubro	<outubro	19 setembro (8 dias úteis antecip.)	
			Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>dezembro	=dezembro	<dezembro	21 dezembro (0 atrasos)	
EBV	1.5.2 Garantir a implementação do Sistema de Empratmentamento Centralizado na totalidade dos pisos do Estabelecimento, durante o mês de agosto de 2012		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>agosto	=agosto	<agosto	27 de junho (25 dias úteis antecip.)	

O objetivo subsidiário **“Reforçar a resposta ao idoso”** engloba os objetivos operacionais 1.5.1 e 1.5.2.

O projeto **1.5.1** previa acompanhar a construção do Lar de Idosos de Santana garantindo a conclusão de todos os trabalhos contratuais durante o mês de outubro, bem como os extracontratuais em dezembro. Este projeto contemplou dois indicadores de medida, superando o objetivo inicialmente definido, estando também identificado no SIADAP-RAM1, parâmetro da eficácia.

Garantir a implementação do Sistema de Empratmentamento Centralizado na totalidade dos pisos do Estabelecimento Bela Vista, durante o mês de agosto de 2012, representou mais um objetivo com um resultado de superação.

Dos 13 projetos previstos para o **OE1 “Assegurar a Proteção Social”**, 10 superaram as metas previstas e 3 atingiram os seus resultados.

OE 2: Melhorar o desempenho na atribuição das prestações

OS 2.1: Manter o tempo de processamento das prestações imediatas

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPP	2.1.1 Reduzir em 60% o número de processos pendentes de Pensão Social de Invalidez	X	% de redução de processos pendentes de Pensão Social de Invalidez	94 proc. pendentes	< 55%	[55%-60%]	> 60%	97,9%	
DSPP	2.1.2 Reduzir para 52 dias o tempo médio entre a data de entrada do requerimento e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego	X	Tempo médio entre a data de entrada do requerimento e a data do 1.º lançamento	54 dias	> 52 dias	[47-52 dias]	< 47 dias	37 dias	

O objetivo estratégico 2 tem como primeiro objetivo subsidiário “**Manter o tempo de processamento das prestações imediatas**”, através do qual foram definidos dois objetivos operacionais/projetos com meta pela então DSPP.

A redução em 60% do número de processos pendentes de Pensão Social de Invalidez, representado no SIADAP-RAM1 (qualidade), ultrapassou em larga escala a meta prevista (97,9%).

No que se refere ao **2.1.2**, também este em SIADAP-RAM1, tinha como meta a redução do tempo médio entre a data de entrada do requerimento e a data do primeiro lançamento do subsídio de desemprego para 52 dias, alcançando um resultado superior ao previsto.

OE 2: Melhorar o desempenho na atribuição das prestações**OS 2.2: Consolidar a proximidade do relacionamento inter institucional**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPCPS	2.2.1 Introduzir novas soluções tecnológicas adequadas em dezembro de 2012, com vista a, até 2014, operacionalizar a troca de dados e de informação eletrónica entre o ISSM, IP-RAM / II, IP e instituições de Segurança Social da União Europeia		Grau de cumprimento do prazo fixado	29 dez.	> dezembro	= dezembro	< dezembro	14 dezembro (0 atrasos)	

O segundo objetivo subsidiário é representado pelo projeto “Introduzir novas soluções tecnológicas adequadas em dezembro de 2012, com vista a, até 2014, operacionalizar a troca de dados e de informação eletrónica entre o ISSM, IP-RAM / II, IP e instituições de Segurança Social da União Europeia”, indo de encontro ao previsto. Este é um projeto com um carácter de continuidade.

O **OE 2 “Melhorar o desempenho na atribuição das prestações”** alcançou resultados muito positivos em que 2 objetivos superaram claramente as metas previstas e 1 atingiu o previsto com uma ação continuada.

OE 3: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão
OS 3.1: Manter as ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSOPI	3.1.1. Elaborar o relatório do estudo de avaliação sobre o impacto do Sistema de Gestão de Filas (SGF) junto dos clientes externos com apresentação dos resultados a 22 de fevereiro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>22 fev	[20;22 fev]	<20 fev	16 Fev. (2 dias úteis antecip.)	

O objetivo subsidiário **“manter as ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente”** apresentou um único projeto que pretendia através do estudo de avaliação sobre o impacto do Sistema de Gestão de Filas (SGF) junto dos clientes externos, apresentar os seus resultados a 22 de fevereiro, antecipando-se à data prevista com a superação do objetivo.

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

OS 3.2: Reforçar o sistema de controle interno

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSF	3.2.1 Implementar, a partir de setembro de 2012, novos procedimentos relativos aos apoios médico sociais atribuídos via "Termos de Responsabilidade"		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>setembro	=setembro	<setembro	1 agosto (21 dias úteis antecip.)	
DSF	3.2.2 Implementar procedimentos de gestão das importâncias afetas aos fundos de maneiio, através dos cartões bancários recarregáveis durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>dezembro	=dezembro	<dezembro	22 novembro (7 dias úteis antecip.)	
DSPCPS	3.2.3 Tratar 80% das sobreposições de remunerações tendo como período de referência dezembro de 2010, para expurgo do SISS pelo II, IP	X	% de sobreposição de remunerações tratadas	19.930 sobrepos no SISS	<80%	[80%;85%]	>85%	91,8%	
DSOPI	3.2.4 Promover o diagnóstico de novos riscos no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCCIC) do ISSM,IP-RAM, apresentando proposta de novo PGRCCIC a 21 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>21 dez.	[19;21 dez.]	<19 dez	20 Dez. (0 atrasos)	

«**Reforçar o sistema de controlo interno**» representa o segundo objetivo subsidiário no âmbito do objetivo estratégico 3, reunindo um conjunto de quatro projetos.

Implementar, a partir de setembro de 2012, novos procedimentos relativos aos apoios médico sociais atribuídos via "Termos de Responsabilidade", afigurou-se como um objetivo superado (**3.2.1**).

No que concerne ao objetivo operacional **3.2.2**, a implementação de procedimentos de gestão das importâncias afetas aos fundos de maneiio, através dos cartões bancários recarregáveis durante o mês de dezembro, superou o prazo previsto, tendo sido executado a 22 de novembro.

O tratamento de 80% das sobreposições de remunerações tendo como período de referência dezembro de 2010, para expurgo do SISS pelo II, IP alcançou a sua superação tendo obtido um resultado de 91,8%. Este projeto foi selecionado para integrar o SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficácia.

Relativamente ao projeto **3.2.4**, o diagnóstico de novos riscos no âmbito do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PGRCIC) do ISSM,IP-RAM, foi apresentado dentro da data inicialmente prevista.

Dos 5 projetos previstos para o **OE 3 "Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão"**, 4 foram superados e 1 foi atingido. Foi alcançada uma taxa de execução de **100%**.

OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OS 4.1: Reduzir o incumprimento

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPCPS	4.1.1 Controlar 80% dos acordos de regularização da dívida celebrados até o ano 2011, ao abrigo do DL 411/91, até dezembro de 2012	X	% de acordos analisados até dezembro	n.a	<80%	=80%	>80%	99,4%	
DSI+DSPCPS+ SPE+GJ	4.1.2 Apresentar proposta de procedimentos, minutas e circuitos com vista à instauração de processos crime por abuso de confiança, durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>dezembro	=dezembro	<dezembro	26 outubro (25 dias úteis antecip.)	
DSI	4.1.3 Combater a fraude em específico a Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o nº inspecionado em 2011 (>40)	X	Nº de contribuintes fiscalizados em 2012	40	<41	=41	>41	44	

Dentro do objetivo estratégico 4, temos o subsidiário «**Reduzir o incumprimento**» que reúne três projetos com meta.

O primeiro projeto deste grupo (**4.1.1**) integra o SIADAP-RAM1 (eficácia) e pretendia, até dezembro de 2012, controlar 80% dos acordos de regularização da dívida celebrados até o ano 2011, alcançando um resultado de 99,4%.

O **4.1.2** é um projeto conjunto que reuniu unidades orgânicas como as então DSI, a DSPCPS, SPE e GJ, tendo previsto como meta a apresentação de proposta de procedimentos, minutas e circuitos com vista à instauração de processos crime por abuso de confiança, durante o mês de dezembro. No entanto, a data prevista foi superada tendo sido concluído a 26 de outubro.

O combate à fraude foi um dos objetivos propostos pela então DSI que previa ultrapassar o número de inspecionados em 2011 (40), tendo obtido um resultado de 44 permitindo a superação deste objetivo operacional, também integrado no SIADAP-RAM1 pelo parâmetro da eficácia.

OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OS 4.2: Pagnar pela eficiência e eficácia nas cobranças coercivas

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPCPS	4.2.1 Concluir o processo de reclamações de Entidades Empregadoras (EE) entrados em 2010, com análise de 95% das reclamações de dívida objeto de participação para cobrança coerciva, até dezembro	X	% de reclamações analisadas até dezembro	n.a	<95%	=95%	>95%	100,0%	
SPE	4.2.2 Aumentar o montante cobrado em 10% face ao ano 2011	X	% de aumento do montante cobrado em 2012	2.253.420,05 €	<10%	=10%	>10%	31,0%	

Integrado no subsidiário **“Pagnar pela eficiência e eficácia nas cobranças coercivas”** foram delineados dois objetivos operacionais, ambos selecionados em SIADAP-RAM1.

Relativamente ao projeto **4.2.1**, foi concluído o processo de análise a todas as reclamações de entidades empregadoras, entrados em 2010, ultrapassando o previsto.

O montante cobrado pela SPE ultrapassou o previsto, com um aumento de 31% através do projeto **4.2.2**.

O **OE 4 “Aumentar o grau de cumprimento contributivo”** alcançou resultados muito positivos com todos os projetos superados.

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

OS 5.1: Qualificar os recursos humanos

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSGRH	5.1.1 Garantir a realização de 50% das ações de formação extra plano		% de ações extra plano realizadas no ano de 2012	70%	<50%	=50%	>50%	100,0%	

No quinto e último objetivo estratégico, o primeiro subsidiário “**Qualificar os recursos humanos**” integrava apenas um projeto que visava executar 50% do Plano de Formação do ISSM, IP-RAM. Uma vez que todas as ações foram realizadas, a meta foi superada.

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 contábilística

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSF	5.2.1 Entregar conta do ISSM,IP-RAM referente ao ano de 2011 ao Tribunal de Contas entre 23 e 30 de abril		Grau de cumprimento do prazo fixado	29 abril	>30 abril	[23-30 abr]	<23 abril	30 abril (0 atrasos)	

No âmbito do segundo objetivo subsidiário “**Consolidar o grau de transparência em matéria de informação contábilística**” foi delineado um único objetivo operacional da então DSF, que atingiu o resultado previsto.

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

OS 5.3: Regularizar a estrutura e funcionamento organizacional

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GJ	5.3.1. Elaborar a Orgânica e os Estatutos do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) dentro dos prazos estipulados	X	N.º de documentos legais elaborados/produzidos	n.a	1 ou mais fora do prazo	Todos dentro do prazo	Todos c/1 dia antecipação	Todos (2 doc legais) elaborados dentro do prazo	
DSGI	5.3.2 Qualificar em 15% o número de utilizadores em SmartDocs das várias Unidades Orgânicas do ISSM,IP-RAM		% de utilizadores em SmartDocs qualificados	19,1%	<15%	=15%	>15%	21,4%	
EBV	5.3.3 Proceder à implementação de 2 procedimentos ao nível do Serviço de Apoio Direto		Nº de procedimentos implementados	n.a	<2 proced.	=2 proced.	>2 proced.	3 procedimentos	
DSPrestAS	5.3.4 Apresentar proposta de orientação técnica para o Serviço de Ajuda Domiciliária, nas valências lavandaria e fornecimento de refeições ao domicílio a 30 de novembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>30 novembro	=30 novembro	<30 novembro	31 outubro (21 dias úteis antecip.)	
DSPrestAS	5.3.5 Apresentar proposta de atualização da Orientação Técnica n.º 5/2008 para as estruturas residenciais, Centros de Dia e Convívio, a 13 de abril		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>13 abril	=13 abril	<13 abril	29 março (9 dias úteis antecip.)	
DSGRH	5.3.6 Implementar um sistema de entrega de recibos de vencimento via e.mail, 1ª fase para os colaboradores com outlook, garantindo a entrada em funcionamento durante o mês de dezembro	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>dezembro	=dezembro	<dezembro	26 novembro (5 dias úteis antecip.)	

Foram sete os objetivos operacionais/projetos com meta abarcados no objetivo subsidiário **“Regularizar a estrutura e funcionamento organizacional”**.

No que concerne ao **5.3.1** cuja meta fixava a elaboração da Orgânica e dos Estatutos do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) dentro dos prazos estipulados, contemplado no SIADAP-RAM1 (eficiência), com um resultado conforme o previsto.

Através do projeto **5.3.2**, foram qualificados 21,4% de utilizadores em SmartDocs das várias Unidades Orgânicas do ISSM,IP-RAM, superando o previsto.

O Estabelecimento Bela Vista previu implementar 2 procedimentos ao nível do Serviço de Apoio Direto, alcançando a superação deste projeto **(5.3.3)**.

A então DSPrestAS encontrava-se representada através dos objetivos operacionais **5.3.4** e **5.3.5**. O primeiro previa a apresentação de proposta de orientação técnica para o Serviço de Ajuda Domiciliária, nas valências lavandaria e fornecimento de refeições ao domicílio a 30 de novembro, tendo ocorrido antes do tempo previsto; o segundo com apresentação de proposta de atualização da Orientação Técnica n.º 5/2008 para as estruturas residenciais, Centros de Dia e Convívio, a 13 de abril, ultrapassando também a data prevista com a superação do objetivo.

A implementação de um sistema de entrega de recibos de vencimento via e-mail **(5.3.6)**, representado no parâmetro da eficiência (SIADAP-RAM1), superou o resultado previsto, com entrada em funcionamento a 26 de novembro.

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

OS 5.4: Implementar as medidas de racionalização decorrentes do Memorando de Entendimento FMI/BCE/UE e Portugal

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2011	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSGI	5.4.1 Promover o procedimento para a contratação dos serviços de manutenção e assistência técnica aos ascensores existentes nas diversas instalações do ISSM, IP-RAM, com a redução da despesa em 20% e com celebração do contrato a 28 de setembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>28 setembro	[14;28 set]	<14 setembro	28 setembro (0 atrasos)	
			% de redução da despesa após celebração do novo contrato (outubro a dezembro)	n.a	<15%	[15%-20%]	>20%	83,8%	
DSGI	5.4.2 Promover e implementar medidas com vista à redução de 15% da despesa, tendo como referência o mês de dezembro de 2012, decorrente dos contratos de arrendamento e outros contratos em vigor referentes à utilização onerosa de instalações	X	% de redução da despesa apurada em dezembro de 2012	n.a	<15%	=15%	>15%	18,0%	
DSInf	5.4.3 Reorganizar e racionalizar a utilização de recursos, para uma eventual redução de custos e uma maior consciencialização dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM para as questões ambientais, concluindo a recolocação, instalação e configuração de fotocopiadora e impressoras com digitalização nas estações de trabalho, durante o mês de dezembro	X	Grau de cumprimentos do prazo fixado	n.a	>dezembro	=dezembro	<dezembro	24 setembro (48 dias úteis anetcip.)	
DSGRH	5.4.4 Garantir a elaboração do plano previsional e de estratégia de implementação de redução de trabalhadores em funções públicas em 2% ao ano, nos termos da resolução do conselho de ministros nº 22/2012 de 9 de março, cumprindo os prazos estipulados		Nº de vezes em que é ultrapassado o prazo	n.a	ultrapassa o prazo mais de 1 vez	Ultrapassa o prazo 1 vez	Nenhum atraso	0 atrasos	

O conjunto de projetos que integraram o último objetivo subsidiário “**Implementar as medidas de racionalização decorrentes do Memorando de Entendimento FMI/BCE/UE e Portugal**” viram os seus resultados superados.

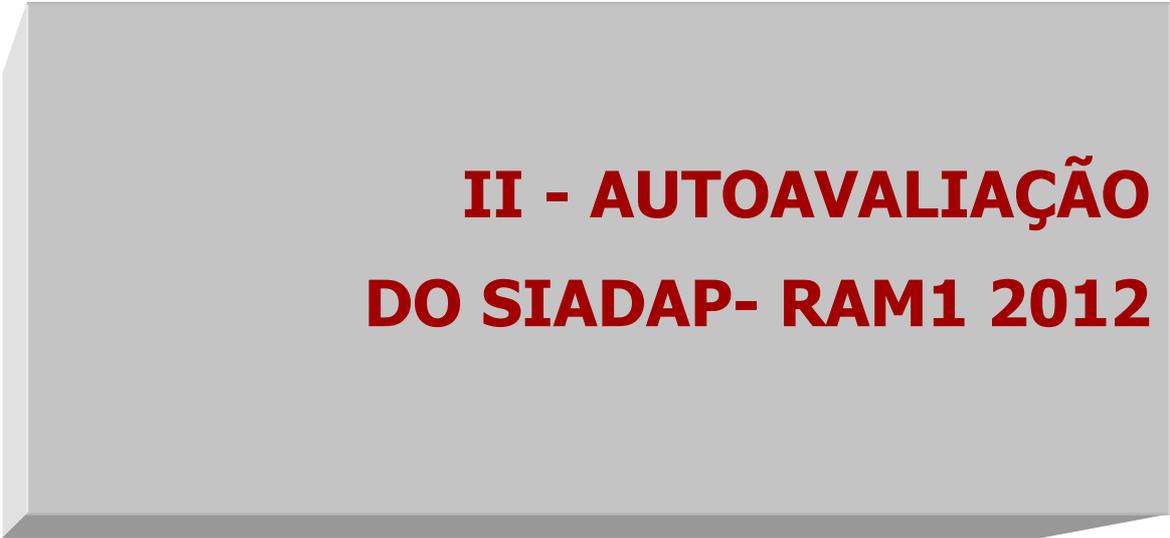
No concerne ao objetivo operacional **5.4.1**, a então DSGI pretendia promover o procedimento para a contratação dos serviços de manutenção e assistência técnica aos ascensores existentes nas diversas instalações do ISSM,IP-RAM, reduzindo a despesa em 20% e celebrando o contrato a 28 de setembro. Os resultados deste objetivo foram ultrapassados alcançando um resultado de superação.

Relativamente ao **5.4.2**, o ISSM, IP-RAM previa promover e implementar medidas com vista à redução de 15% da despesa, tendo como referência o mês de dezembro de 2012, decorrente dos contratos de arrendamento e outros contratos em vigor referentes à utilização onerosa de instalações. Esta meta foi ultrapassada permitindo a superação do objetivo, também em SIADAP-RAM1 (eficiência).

Reorganizar e racionalizar a utilização de recursos, para uma eventual redução de custos e uma maior consciencialização dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM para as questões ambientais, concluindo a recolocação, instalação e configuração de fotocopiadora e impressoras com digitalização nas estações de trabalho, durante o mês de dezembro, representa o projeto **5.4.3**, selecionado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficiência e que ultrapassou a data prevista para a sua conclusão.

O último objetivo operacional do PA 2012 (**5.4.4**) tinha em vista elaboração do plano previsional e de estratégia de implementação de redução de trabalhadores em funções públicas em 2% ao ano, cumprindo os prazos estipulados, o que permitiu a superação do objetivo.

O **OE 5 “Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços”**, agrupa 10 projetos superados e 2 atingidos.



II - AUTOAVALIAÇÃO DO SIADAP- RAM1 2012

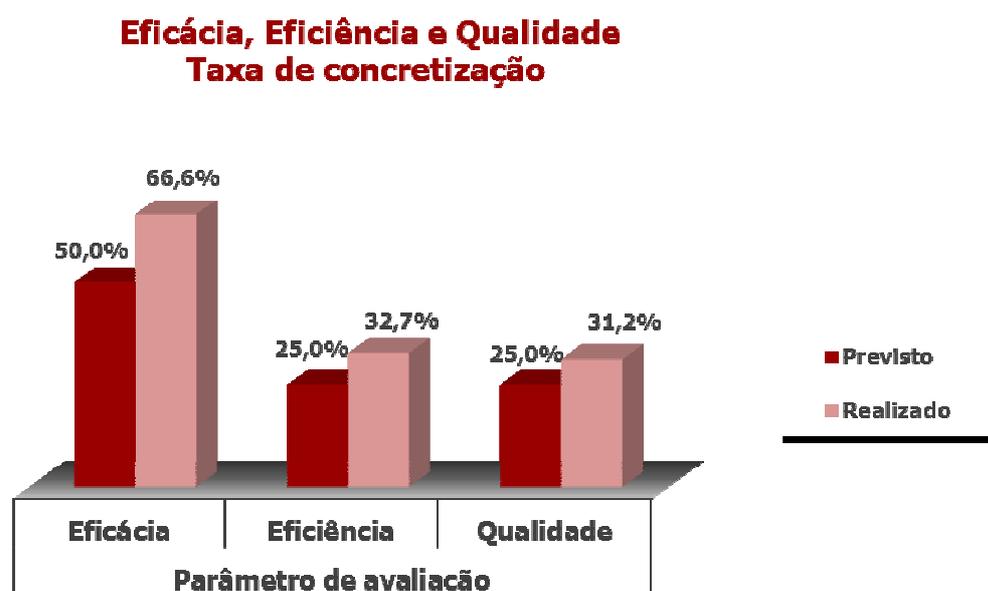
Autoavaliação do SIADAP-RAM1 2012

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 2012 apresentou um total de **17** objetivos operacionais, monitorizados por 19 indicadores e distribuídos por parâmetros de eficácia (8), eficiência (5) e qualidade (4). No que se refere ao grau de cumprimento global do SIADAP-RAM1, verificou-se que, em 15 objetivos operacionais definidos, as metas foram claramente superadas, sendo que, nos restantes 2 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.



A **Eficácia**, com uma ponderação de 50% no total dos objetivos contemplados, continha 8 objetivos operacionais e apresentou um grau de concretização de **66,6%**, destacando-se que 7 foram superados e 1 atingido.

A **Eficiência** contou com um peso de 25% sobre os seus 5 objetivos operacionais alcançando um grau de concretização de **32,7%**, em virtude de um resultado de 4 objetivos superados e 1 atingido.

Por fim, o parâmetro da **Qualidade**, também com uma ponderação atribuída de 25%, alcançou um grau de concretização de **31,2%**, e com a totalidade dos seus objetivos superados.

Globalmente, o grau de concretização do SIADAP-RAM1 no ano de 2012, foi de **130,5%**, tendo-se verificado um desvio positivo de **30,5%**, em virtude da superação de 88,2% dos objetivos previstos.

Assim, nos termos do n.º1 do artigo 17º do Decreto Legislativo Regional n.º27/2009/M, de 21 de agosto, propomos a atribuição da menção de desempenho **Bom**, fruto da apreciação quantitativa dos resultados alcançados em 2012.



ANEXOS



**ANEXO 1:
MAPA DE AUTOAVALIAÇÃO DO
SIADAP-RAM1**



Estrutura de SIADAP-RAM 1 (2012)

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

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2011	Meta Ano 2012	Realização				Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)				
				Superou	Atingiu	Não atingiu		
EFICÁCIA (50%)			133,2%					
1.1.4 Assegurar que 85% das famílias beneficiárias de RSI, dos requerimentos entrados em 2012 na DSPromAS, e cuja prestação inicial esteja deferida há mais de 90 dias, tenham o acordo de inserção assinado	Ponderação - 12,5%							
	Ind 1	% de famílias (2012) com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com acordo assinado	90%	85,0%	93,7%	110,2%		↑ 8,7%
	Peso	100%						
1.2.1 Elaborar o Programa Regional para a Intervenção Social (PRIS) 2012-2015 com apresentação da primeira versão na 2ª quinzena de julho	Ponderação - 12,5%							
	Ind 2	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	[16 jul-31 jul.]	30 julho (0 atrasos)	100,0%		↓ 0
	Peso	100%						
1.4.2 Promover a autonomia de vida e/ou reintegração sócio - familiar de 10% das crianças e jovens acolhidos	Ponderação - 12,5%							
	Ind 3	% de crianças e jovens autonomizados e/ou reintegrados na família	19%	[10,0%-20,0%]	21%	105,0%		↑ 1,0%
	Peso	100%						
1.5.1 Acompanhar a construção do Lar de Idosos de Santana de forma a que todos os trabalhos contratuais estejam concluídos durante o mês de outubro e os extra contratuais durante o mês de dezembro	Ponderação - 12,5%							
	Ind 4	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	outubro	19 setembro (8 dias úteis antecip.)	104,3%		↑ 8
		Peso	80%					
	Ind 5	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	dezembro	21 dezembro (0 atrasos)	100,0%		↓ 0
Peso		20%						

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2011	Meta Ano 2012	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA (50%)							
3.2.3 Tratar 80% das sobreposições de remunerações tendo como período de referência dezembro de 2010, para expurgo do SISS pelo II, IP	Ponderação - 12,5%		19930 sobreposições no SISS	[80,0%- 85,0%]	91,8%	108,0%	↑ 6,8%
	Ind 6	% de sobreposição de remunerações tratadas					
	Peso	100%					
4.1.1 Controlar 80% dos acordos de regularização da dívida celebrados até o ano 2011, ao abrigo do DL 411/91, até Dezembro de 2012	Ponderação - 12,5%		n.a	80,0%	99,4%	124,3%	↑ 19,4%
	Ind 7	% de acordos analisados até dezembro					
	Peso	100%					
4.1.3 Combater a fraude em específico a Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o nº inspecionado em 2011 (>40)	Ponderação - 12,5%		40	41	44	107,3%	↑ 3
	Ind 8	Nº de contribuintes fiscalizados em 2012					
	Peso	100%					
4.2.2 Aumentar o montante cobrado em 10% face ao ano 2011	Ponderação - 12,5%		2.253.420,05 euros	10,0%	31,0%	206,7%	↑ 21,0%
	Ind 9	% de aumento do montante cobrado em 2012					
	Peso	100%					
EFICIÊNCIA (25%)					130,7%		
1.3.2 Rever procedimentos sobre o processo de visto aos orçamentos e contas das IPSS, na sequência da entrada em vigor do novo sistema de normalização contabilística para as entidades do setor não lucrativo (ESNL), com envio de notificação às IPSS da revisão do procedimento de visto aos orçamentos durante o mês de outubro e notificação de visto às contas durante o mês de dezembro	Ponderação - 20,0%		n.a	outubro	11 setembro (14 dias úteis antecip.)	107,4%	↑ 14
	Ind 10	Grau de cumprimento do prazo fixado					
	Peso	30%					
	Ponderação - 20,0%		n.a	dezembro	11 dezembro (3 dias úteis antecip.)	101,5%	↑ 3
	Ind 11	Grau de cumprimento do prazo fixado					
	Peso	70%					
5.3.1 Elaborar a Orgânica e os Estatutos do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) dentro dos prazos estipulados	Ponderação - 20,0%		n.a	Todos dentro do prazo	Todos (2 doc legais) elaborados dentro do prazo	100,0%	↓ 0
	Ind 12	N.º de documentos legais elaborados/produzidos					
	Peso	100%					
5.3.6 Implementar um sistema de entrega de recibos de vencimento via e.mail, 1º fase para os colaboradores com outlook, garantindo a entrada em funcionamento durante o mês de dezembro	Ponderação - 20,0%		n.a	dezembro	26 novembro (5 dias úteis antecip.)	103,7%	↑ 5
	Ind 13	Grau de cumprimento do prazo fixado					
	Peso	100%					

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2011	Meta Ano 2012	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICIÊNCIA (25%)							
5.4.2 Promover e implementar medidas com vista à redução de 15% da despesa, tendo como referência o mês de dezembro de 2012, decorrente dos contratos de arrendamento e outros contratos em vigor referentes à utilização onerosa de instalações	Ponderação - 20,0%						
	Ind 14	% de redução da despesa apurada em dezembro de 2012	n.a	15,0%	18,0%	120,0%	 3,0%
	Peso	100%					
5.4.3 Reorganizar e racionalizar a utilização de recursos, para uma eventual redução de custos e uma maior consciencialização dos trabalhadores do ISSM para as questões ambientais, concluindo a recolocação, instalação e configuração de fotocopiadora e impressoras com digitalização nas estações de trabalho, durante o mês de dezembro	Ponderação - 20,0%						
	Ind 15	Grau de cumprimentos do prazo fixado	n.a	dezembro	24 setembro (48 dias úteis antcip.)	120,8%	 48
	Peso	100%					
QUALIDADE (25%)				125,0%			
1.1.2 Aplicar instrumentos de avaliação das necessidades locais de implementação do Programa de Intervenção Precoce e Competências Parentais em 40 Freguesias da RAM	Ponderação - 25,0%						
	Ind 16	N.º de freguesias da RAM com o instrumento de avaliação aplicado	n.a	40 freguesias	44 freguesias	110,0%	 4
	Peso	100%					
2.1.1 Reduzir em 60% o número de processos pendentes de Pensão Social de Invalidez	Ponderação - 25,0%						
	Ind 17	% de redução de processos pendentes de Pensão Social de Invalidez	94	60,0%	97,9%	163,2%	 37,9%
	Peso	100%					
2.1.2 Reduzir para 52 dias o tempo médio entre a data de entrada do requerimento e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego	Ponderação - 25,0%						
	Ind 18	Tempo médio entre a data de entrada do requerimento e a data do 1.º lançamento	54 dias	52 dias	37 dias	121,3%	 15
	Peso	100%					
4.2.1 Concluir o processo de reclamações de Entidades Empregadoras (EE) entrados em 2010, com análise de 95% das reclamações de dívida objeto de participação para cobrança coerciva, até dezembro	Ponderação - 25,0%						
	Ind 19	% de reclamações analisadas até dezembro	n.a	95,0%	100,0%	105,3%	 5%
	Peso	100%					

Justificação para os desvios e explicitação das fórmulas

Explicitação das fórmulas utilizadas

A taxa de concretização é obtida consoante o indicador seja de incremento positivo ou de incremento negativo respetivamente:

Incremento positivo: $100\% + ((\text{Resultado 2012} - \text{Meta 2012}) / \text{Meta 2012})$

Incremento negativo: $100\% + ((\text{Meta 2012} - \text{Resultado 2012}) / \text{Meta 2012})$

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, (Contribuição do parâmetro 1x peso) + (Contribuição do parâmetro 2x peso) + (Contribuição do parâmetro 3x peso).

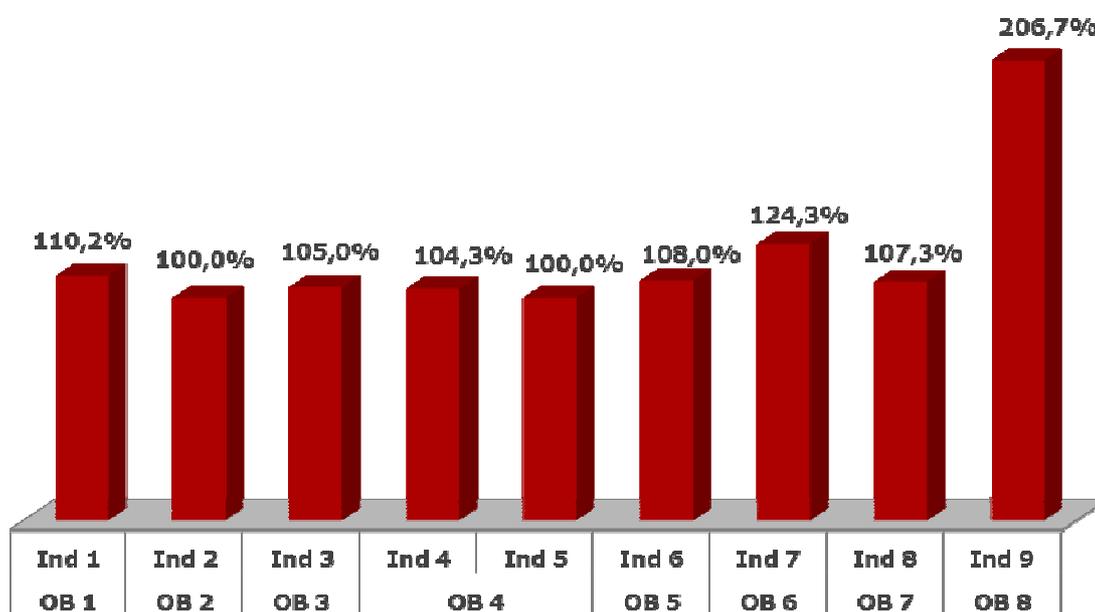
Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2012)	Pontos Planeados	Nº de RH Final	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2012)	Pontos Executados
Dirigentes - Direção Superior	20	3	660	13200	3	660	13200
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	36	7920	126720	30	7562	120992
Técnico Superior	12	201	44220	530640	178	41281	495372
Coordenador Técnico	9	32	7040	63360	29	6911	62199
Assistente Técnico	8	303	66660	533280	288	63160	505280
Encarregado Geral Operacional	7	2	440	3080	2	435	3045
Encarregado Operacional	6	28	6160	36960	25	5974	35841
Assistente Operacional	5	858	188760	943800	831	173367	866835
TOTAL	83	1463	321860	26714380	1386	299350	2102764

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	47.484.016,00 €	46.317.252,90 €	1.166.763,10 €
Plano de Investimentos	2.747.600,00 €	2.667.035,20 €	80.564,80 €

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Peso	50,0%	25,0%	25,0%
Resultado	66,6%	32,7%	31,2%

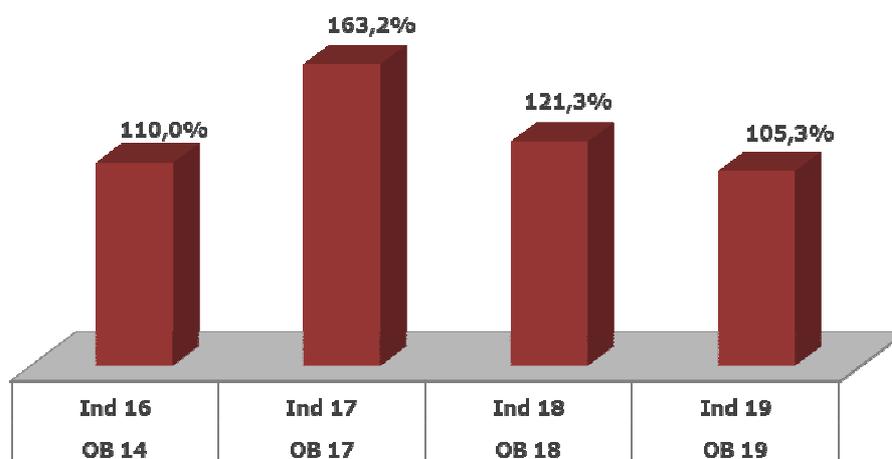
EFICÁCIA



EFICIÊNCIA



QUALIDADE



Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
130,5%		

Listagem das fontes de verificação		
Ind 1	% de famílias (2012) com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com acordo assinado	Registo do movimento de dados / base de dados
Ind 2	Grau de cumprimento do prazo fixado	E-mail
Ind 3	% de crianças e jovens autonomizados e/ou reintegrados na família	Estatística; Processos
Ind 4	Grau de cumprimento do prazo fixado	Auto de receção provisória da obra
Ind 5	Grau de cumprimento do prazo fixado	Auto de receção provisória da obra
Ind 6	% de sobreposição de remunerações tratadas	Estatísticas retiradas do SISS
Ind 7	% de acordos analisados até dezembro	Grelha estatística, processos
Ind 8	Nº de contribuintes fiscalizados em 2012	Estatística interna
Ind 9	% de aumento do montante cobrado em 2012	Dados SEF - Pagamentos tipo estatística SPE Madeira
Ind 10	Grau de cumprimento do prazo fixado	Ofícios de notificação às IPSS
Ind 11	Grau de cumprimento do prazo fixado	Ofícios de notificação às IPSS
Ind 12	N.º de documentos legais elaborados / produzidos	Documentos legais produzidos
Ind 13	Grau de cumprimento do prazo fixado	Envio do recibo por e-mail
Ind 14	% de redução da despesa apurada em dezembro de 2012	Contratos cessados em 2012 e contratos com redução da renda em 2012
Ind 15	Grau de cumprimentos do prazo fixado	Dossier do Projeto (informações internas, e-mails, ficheiros)
Ind 16	N.º de freguesias da RAM com o instrumento de avaliação aplicado	Instrumentos de avaliação aplicados
Ind 17	% de redução de processos pendentes de Pensão Social de Invalidez	Mapa dos processos pendentes
Ind 18	Tempo médio entre a data de entrada do requerimento e a data do 1.º lançamento	Estatísticas do SESS
Ind 19	% de reclamações analisadas até dezembro	Grelha estatística, processos



**ANEXO 2:
BALANÇO SOCIAL**

O documento **Balço Social 2012** encontra-se disponível em:

INTRANET

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

PORTAL

Link - <http://www4.seg-social.pt/documents/10152/2042701/Balan%C3%A7o+Social+ISSM+-+2012>



**ANEXO 3:
LISTA DE ACRÓNIMOS**

- BCE** – Banco Central Europeu
- CD** - Conselho Diretivo
- DACJ** – Divisão de Apoio a Crianças e Jovens
- DGC** – Divisão de Gestão de Cobrança
- DR** – Declaração de Remunerações
- DSF** – Direção de Serviços Financeiros
- DSGI** – Direção de Serviços de Gestão Interna
- DSGRH** – Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos
- DSI** – Direção de Serviços de Inspeção
- DSInf.** - Divisão de Sistemas de Informação
- DSOPI** – Direção de Serviços de Organização, Planeamento e Informática
- DSPCPS** – Direção de Serviços de Pessoas Coletivas e Pessoas Singulares
- DSPP** – Direção de Serviços de Prestações Pecuniárias
- DSPrestAS** – Direção de Serviços de Prestação da Ação Social
- DSPromAS** – Direção de Serviços de Promoção da Ação Social
- EBV** – Estabelecimento Bela Vista
- EE** – Entidades Empregadoras
- ESNL** – Entidades do Setor Não Lucrativo
- EVM** – Estabelecimento Vila Mar
- FMI** – Fundo Monetário Internacional
- GJ** – Gabinete Jurídico
- II, IP** – Instituto de Informática, Instituto Público
- IPSS** – Instituições Particulares de Solidariedade Social
- ISSM,IP-RAM** – Instituto de Segurança Social da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira
- N.A** – Não Aplicável
- OE** – Objetivo Estratégico
- OS** – Objetivo Subsidiário
- OT** – Orientação Técnica
- PA** – Plano de Atividades
- PGRICIC** – Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
- PRIS** – Programa Regional para a Intervenção Social
- RA** – Relatório de Atividades
- RAM** – Região Autónoma da Madeira

RSI – Rendimento Social de Inserção

SGF – Sistema de Gestão de Filas

SISS - Sistema de Informação de Segurança Social

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

SPE – Secção de Processo Executivo

SPT – Serviço de Prevenção de Toxicodependência

SRAS – Secretaria Regional dos Assuntos Sociais

UE – União Europeia

UO – Unidade Orgânica

