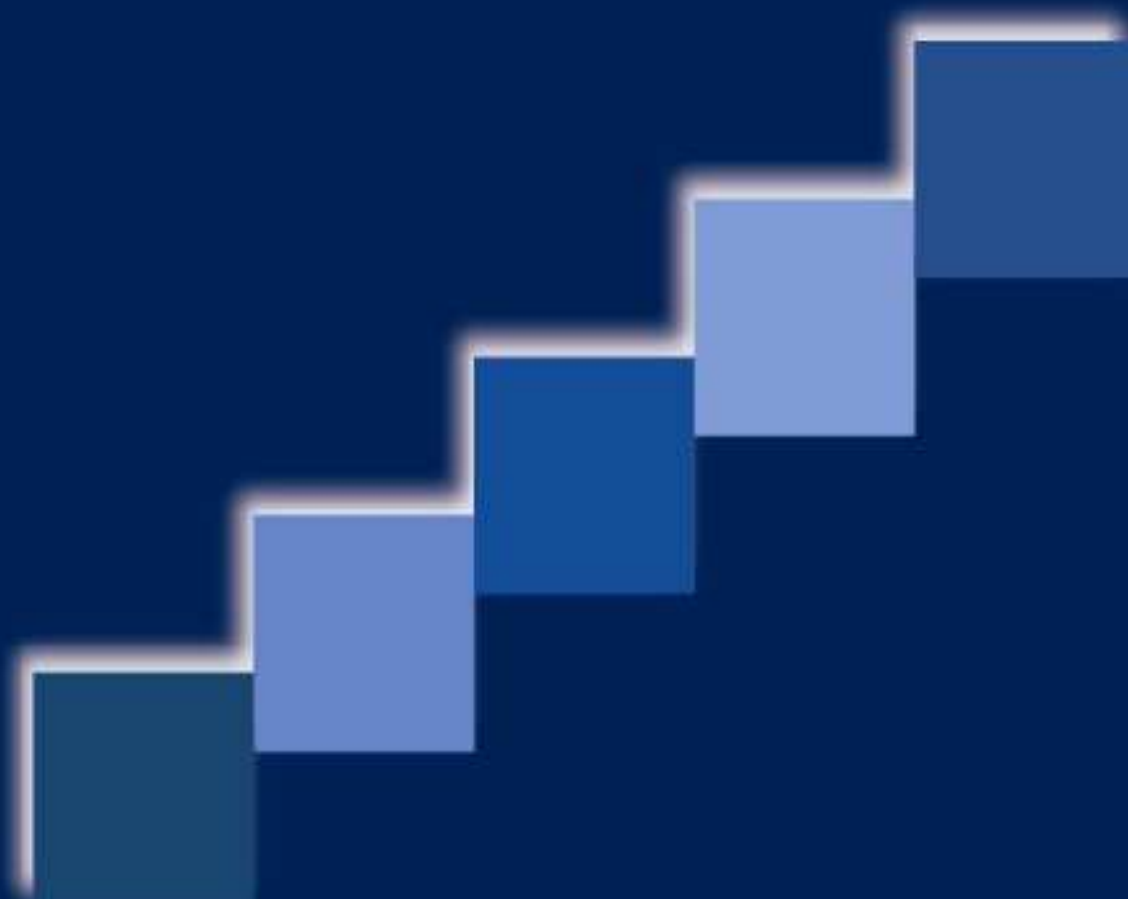


Instituto Segurança Social da Madeira
IP-RAM



Relatório de Atividades 2014

Fevereiro 2015

Índice

Página

Sumário Executivo.....	2
Notas Metodológicas	3
Enquadramento	4
Objetivos Estratégicos e Subsidiários.....	5
I – Análise dos resultados do PA 2013 por Objetivos Estratégicos.....	6
1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos.....	7
1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais/Projetos com meta	9
II-Autoavaliação do SIADAP-RAM1 2014.....	21
ANEXOS	23
ANEXO 1: Mapa de autoavaliação do SIADAP-RAM1	23
ANEXO 2: Explicitação das fórmulas utilizadas	31
ANEXO 3: Balanço Social	33
ANEXO 4:Lista de acrónimos	35

Sumário Executivo

Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com o Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M – SIADAP (Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública Regional) – o Instituto de Segurança Social da Madeira (ISSM, IP-RAM) apresenta o seu Relatório de Atividades referente ao ano de 2014.

Este documento representa um suporte e apoio à gestão, consubstanciado na avaliação da execução global do Plano de Atividades (PA) de 2014, refletindo o trabalho desenvolvido face aos objetivos estratégicos e subsidiários delineados que concorreram e contribuíram para o cumprimento da missão do ISSM, IP-RAM e para a satisfação dos seus clientes internos e externos.

Seguindo esta metodologia de planeamento, o ISSM, IP-RAM incluiu no seu Plano de Atividades 2014, **24** objetivos operacionais/projetos com meta desenvolvidos a partir de quatro objetivos estratégicos:

- OE1** – Assegurar a proteção e inclusão social
- OE2** – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão;
- OE3** – Garantir o grau do cumprimento contributivo e prestacional;
- OE4** – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços.

O balanço às atividades desenvolvidas em 2014 revela-se positivo com uma concretização de **103,6%**.

O Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública Regional, designado por SIADAP-RAM1 (Anexo 1), apresentou um total de **11** objetivos operacionais, monitorizados por 11 indicadores e distribuídos por parâmetros de eficácia (4), eficiência (3) e qualidade (4). Os objetivos de eficácia aferem o impacto, o resultado ou o realizado; os de eficiência têm por finalidade otimizar a utilização dos fundos públicos – produzir a mesma atividade com menos recursos ou os mesmos recursos produzirem mais atividade; e os objetivos de qualidade aferem a perceção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica com indicadores que medem a satisfação e a qualidade dos processos.

O grau de concretização global do SIADAP-RAM1 em 2014, traduziu-se em **111,6%** e face aos resultados apresentados, o ISSM, IP-RAM propõe a sua autoavaliação com a menção de **Satisfatório**.

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.

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 planeados;
- Análise e sistematização da informação obtida;
- 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 2014 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 análise e sistematização da informação, foi estruturado o documento final, orientado pelos tópicos seguintes:

- Síntese global da execução do Plano de Atividades 2014 por objetivos estratégicos;
- Avaliação dos objetivos operacionais/projetos com meta do PA 2014, onde se analisa a sua execução, salientando os constrangimentos que influenciaram o desvio em alguns projetos;
- Autoavaliação do SIADAP-RAM1 para 2014.

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

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

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

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 e inclusão social

- OS 1.1** – Otimizar as respostas sociais
- OS 1.2** – Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS's
- OS 1.3** – Promover a qualificação do apoio prestado às crianças e jovens
- OS 1.4** – Potenciar a cobertura dos serviços de apoio social aos idosos

OE2 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

- OS 2.1** – Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
- OS 2.2** – Assegurar a qualidade do atendimento
- OS 2.3** – Melhorar a comunicação com o cliente

OE3 – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional

- OS 3.1** – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
- OS 3.2** – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
- OS 3.3** – Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- OS 3.4** – Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
- OS 3.5** – Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal

OE4 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

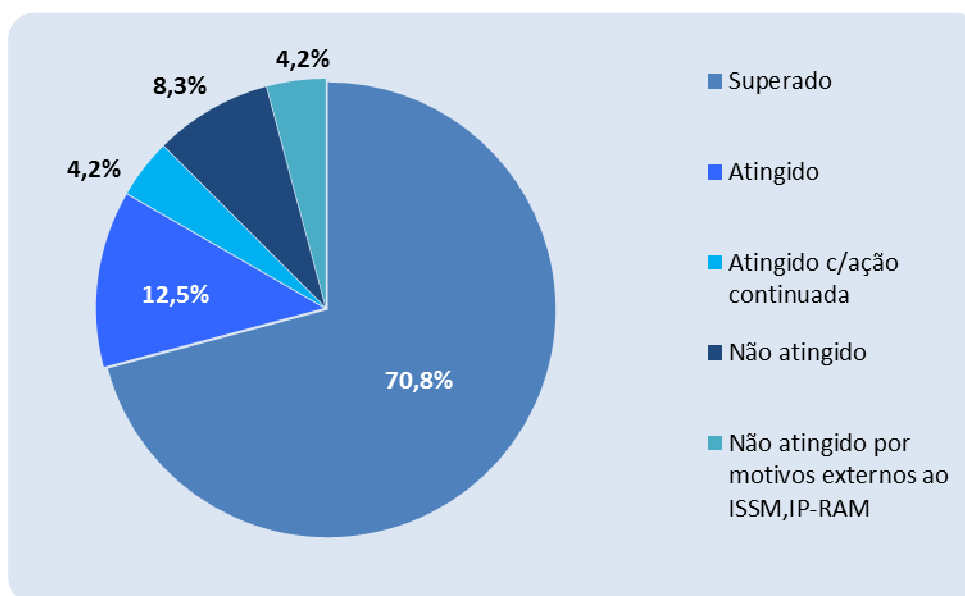
- OS 4.1** – Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização
- OS 4.2** – Melhorar as condições de trabalho
- OS 4.3** – Controlar a execução do orçamento
- OS 4.4** – Otimizar a eficiência dos serviços

I – Análise dos resultados do PA 2014 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 e inclusão social	8	6	1	-	-	-	1	-
OE2 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão	4	3	1	-	-	-	-	-
OE3 – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional	5	3	-	-	-	2	-	-
OE4 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	7	5	1	1	-	-	-	-
TOTAL	24	17	3	1	-	2	1	-

O Plano de Atividades (PA) 2014 apresentou um total de 24 objetivos operacionais/projetos com meta distribuídos por 4 Objetivos Estratégicos (OE), conforme se pode verificar no quadro apresentado.



Dos resultados apresentados no relatório e relativamente a todos os projetos desenvolvidos em 2014 pelo ISSM,IP-RAM, salienta-se:



- do total de 24 projetos, 3 (12,5%) não alcançaram a meta definida, sendo que 87,5% concretizaram-se e a maioria superou a meta definida (70,8%);
- o grau médio global de concretização do ISSM,IP-RAM foi de 103,6%;
- o grau de concretização médio por objetivo estratégico situou-se entre 105,1% e 90,0% (OE1: 111,1%, OE2: 105,1%, OE3: 90,0%, OE4: 104,0%);

- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um máximo de 194,8% e um mínimo de 0%;
- os desvios negativos verificados deveram-se a fatores exógenos ou por ausência de recursos humanos por motivos de saúde, que contribuíram para o incumprimento de algumas metas definidas. 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 e inclusão social

OS 1.1: Otimizar as respostas sociais

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DDS	1.1.1 Assegurar que 85% das famílias beneficiárias de RSI tenham relatório de avaliação do contrato de inserção ao 11º mês, a fim de avaliar a execução do respetivo contrato, que permitirá a renovação da prestação		% de famílias beneficiárias de RSI com relatório de avaliação do contrato de inserção ao 11º mês	n.a	<80%	[80%-85%]	> 85%	90%	
DPCP	1.1.2 Promover as obras de beneficiação/adaptação no Armazém localizado na Quinta Deão para utilização como polo de distribuição de produtos alimentares ou de assistência material de base a pessoas carenciadas, executando 70% das atividades previstas	X	% de atividades executadas	n.a	<70%	70%	> 70%	33,3%	






O primeiro objetivo subsidiário “**otimizar as respostas sociais**” contemplou em 2014 dois objetivos operacionais/projetos com meta.

O objetivo **1.1.1** tinha como meta assegurar que 85% das famílias beneficiárias de RSI tivessem relatório de avaliação do contrato de inserção ao 11º mês, com um resultado de 90,0%, superando a meta prevista.

Quanto ao projeto **1.1.2** que previa executar 70% das atividades previstas nas obras de beneficiação/adaptação no Armazém localizado na Quinta Deão, não foi atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM. Uma vez que a fase de elaboração do projeto ainda não foi concluída por uma entidade externa a este Instituto, não foi possível à UO responsável por este projeto (DPCP) desencadear todas as ações previstas, cumprindo apenas 33,3% das mesmas. O mesmo projeto, contemplado em SIADAP-RAM1 terá continuidade no ano de 2015.

OE 1: Assegurar a proteção e inclusão social

OS 1.2: Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS's

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DDS	1.2.1 Garantir que 50% das Instituições da Rede Regional de Parceiros no âmbito do Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carentes (FEAC) utilizem os instrumentos de gestão logística para a gestão operacional e administrativa do FEAC	X	% de Instituições parceiras que utilizam o portfólio de ferramentas disponibilizadas Distribution Resource Plan - (DRP)	n.a	<50%	50%	>50%	97,4%	
DGF	1.2.2 Cumprir a função de controlo financeiro dos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período de 2008 a 2013, com deliberação de 40 saldos anuais		N.º de contas anuais de IPSS com processos de saldos deliberados com referência designadamente aos anos de 2008 a 2013	43	<30	[30-40]	>40	45	
DGF	1.2.3 Cumprir a função de visto às contas das IPSS, referente aos anos de 2008 a 2013, com decisão do processo de visto sobre 55 contas	X	N.º de contas com decisão do processo de visto comunicada às IPSS em 2014, com referência designadamente às contas dos anos de 2008 a 2013	64	<50	[50-55]	>55	67	
DPCP	1.2.4 Elaborar proposta com vista à alteração do regime jurídico de cooperação com as IPSS, durante a primeira quinzena de fevereiro	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>14 fev.	[3-14 fev.]	<3 fev.	5 Fevereiro (0 atrasos)	
DERS	1.2.5 Apresentar proposta de atualização do Dossier Técnico às IPSS's com Acordo de Cooperação com o ISSM, IP-RAM, acompanhadas pelo DERS (Idosos) a 19 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>19 dez.	19 dez.	<19 dez.	16 Dezembro (3 dias úteis de antecipação)	

O objetivo subsidiário “Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS's” é representado por cinco objetivos operacionais/projetos com meta, tendo a quase totalidade superado a meta prevista.

A Rede Regional de Parceiros no âmbito do Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carentes (FEAC), previa que 50% das instituições utilizassem os instrumentos de gestão logística para a gestão operacional e administrativa deste Fundo (**1.2.1**), tendo abrangido 97,4% das instituições e ultrapassando a meta prevista. Este objetivo encontrava-se em SIADAP-RAM1.


O projeto **1.2.2** pretendia cumprir a função de controlo financeiro dos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período de 2008 a 2013 com deliberação de 40 saldos anuais. O objetivo foi superado com um resultado de 45 contas. A mesma unidade orgânica, também responsável pelo projeto **1.2.3** (em SIADAP-RAM1), previa cumprir a função de visto às contas das IPSS, referente aos anos de 2008 a 2013, com decisão do processo de visto sobre 55 contas, superando a meta prevista com 67 vistos às contas.

O DPCP definiu como um dos seus objetivos operacionais a elaboração de proposta com vista à alteração do regime jurídico de cooperação com as IPSS, previsto para a primeira quinzena de fevereiro (**1.2.4**), cumprindo o prazo previsto. Este objetivo encontrava-se representado em SIADAP-RAM1.

O quinto projeto deste grupo (**1.2.5**) também alcançou um resultado de superação, tendo apresentado a proposta de atualização do Dossier Técnico às IPSS's com Acordo de Cooperação com o ISSM, IP-RAM, acompanhadas pelo DERS (Idosos), antes da data prevista.

OE 1: Assegurar a proteção e inclusão social

OS 1.3: Promover a qualificação do apoio prestado às crianças e jovens


UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
EVM	1.3.1 Adaptar os processos individuais das crianças e jovens acolhidas, ajustando-os ao Regulamento Interno do EVM, com conclusão prevista durante a 2ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>30 dez.	[15-30 dez.]	<15 dez.	20 Novembro (12 dias úteis de antecipação)	

“Promover a qualificação do apoio prestado às crianças e jovens” era um objetivo subsidiário que contemplava um único projeto da responsabilidade do Estabelecimento Vila Mar. Esta UO pretendia adaptar os processos individuais das crianças e jovens acolhidas, ajustando-os ao seu Regulamento Interno, superando o resultado previsto com antecipação da data de conclusão.

Dos 8 projetos previstos para o **OE1 “Assegurar a proteção e inclusão social”**, 6 superaram as metas previstas, 1 atingiu o resultado e 1 não atingiu por motivos externos a este Instituto. Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de 111,1%.

OE 2: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

OS 2.1: Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DCA	2.1.1 Realizar todos os procedimentos prévios à abertura de concurso público para a aquisição e instalação de terminais de multibanco em todas as tesourarias dos serviços locais, com apresentação de relatório final durante a 2ª quinzena de novembro	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>28 nov.	[15-28 nov.]	<15 nov.	24 Novembro (0 atrasos)	

O objetivo estratégico 2 tinha como primeiro subsidiário “**Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições**”, sendo definido um objetivo operacional/projeto com meta também em SIADAP-RAM1, que pretendia realizar todos os procedimentos prévios à abertura de concurso público para a aquisição e instalação de terminais de multibanco em todas as tesourarias dos serviços locais, com apresentação de relatório final durante a 2ª quinzena de novembro, atingindo a meta prevista.

OE 2: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão


OS 2.2: Assegurar a qualidade do atendimento

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DCA	2.2.1 Avaliar o projeto "Apresentações Quinzenais dos Desempregados do IEM, IP-RAM" com apresentação do relatório final durante a 2ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>30 dez.	[15-30 dez.]	<15 dez.	5 Dezembro (5 dias úteis de antecipação)	
DCA	2.2.2 Analisar 95% das reclamações de Entidades Empregadoras no âmbito das citações entradas até dezembro de 2013		% de reclamações analisadas até agosto de 2014	403	<90%	[90%-95%]	>95%	100%	

O DCA teve dois projetos integrados no objetivo subsidiário **"Assegurar a qualidade do atendimento"**. O objetivo avaliar o projeto "Apresentações Quinzenais dos Desempregados do IEM, IP-RAM" com apresentação do relatório final durante a 2ª quinzena de dezembro **(2.2.1)** superou a meta prevista. A análise das reclamações de entidades empregadoras no âmbito das citações entradas até dezembro de 2013 **(2.2.2)**, ultrapassou a percentagem prevista analisando a totalidade das reclamações.

OE 2: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão


OS 2.3: Melhorar a comunicação com o cliente

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DGF	2.3.1 Celebrar, em dezembro 2014 adenda ou novo acordo com a Associação Portuguesa de Bancos (APB), para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM,IP-RAM, inerentes à relação contributiva e/ou prestacional, diretamente na banca e por referência bancária		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>dez.	dez.	<dez.	10 Novembro (16 dias úteis de antecipação)	

O terceiro e último objetivo subsidiário **"Melhorar a comunicação com o cliente"** contemplou o projeto **2.3.1**, que previa a celebração de adenda ou novo acordo com a Associação Portuguesa de Bancos (APB), para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM,IP-RAM, em dezembro de 2014. Tendo o mesmo decorrido antes do prazo previsto, esta UO superou o seu objetivo previsto.


Os 4 projetos previstos para o **OE2 "Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão"** alcançaram resultados muito positivos com 3 superados e 1 atingido. Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de 105,1%.

OE 3: Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional**OS 3.2: Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DI	3.2.1 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 2013 (53)	X	Nº de contribuintes fiscalizados	53	<54	[54-55]	>55	56	

O objetivo subsidiário **“Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional”** através do objetivo operacional **3.2.1** previa ultrapassar o número de inspecionados face ao ano anterior, no que diz respeito ao combate à fraude de contribuintes, tendo superado a meta proposta com 56 contribuintes fiscalizados. O mesmo encontrava-se representado no SIADAP-RAM1.



OE 3: Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional**OS 3.3: Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informação**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GSI	3.3.1 Formalizar o processo de troca eletrónica de informação entre o ISSM,IP-RAM e o IEM,IP-RAM, para melhorar a eficácia da proteção do Desemprego, executando 80% das atividades previstas		% de atividades executadas	n.a	<60%	[60%-80%]	>80%	-----	

“Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informação” representa o segundo objetivo subsidiário no âmbito do objetivo estratégico 3, com um projeto do Gabinete de Sistemas de Informação (**3.3.1**). Contudo, este não foi atingido, em virtude da prioridade dada ao projeto 3.5.1 da Secção de Processo Executivo, em que o GSI é parte integrante em diversas fases de grande complexidade, o que não permitiu executar o projeto sobre o processo de troca eletrónica de informação entre o ISSM,IP-RAM e o IEM,IP-RAM.

OE 3: Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional


OS 3.4: Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DP	3.4.1 Reduzir em 70% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice (regime geral), entrados até 31 de dezembro de 2013	X	% de redução de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice	759	<65%	[65%-70%]	>70%	98,8%	
DP	3.4.2 Manter o tempo médio de 12 dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego	X	Tempo médio entre a data de decisão e a data do 1º lançamento	12	>12	[11-12]	<11	12,8	

O objetivo subsidiário “Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações” apresenta dois projetos, ambos da responsabilidade do Departamento de Prestações. O objetivo operacional **3.4.1** previa reduzir em 70% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice (regime geral), entrados até 31 de dezembro de 2013, superando o resultado previsto com uma redução de 98,8%. No que se refere ao objetivo que pretendia manter o tempo médio de 12 dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego (**3.4.2**) o resultado não foi de encontro ao previsto, ocorrendo um desvio de apenas 0,8. Este resultado teve origem na ausência de recursos humanos durante o 2º semestre, por motivo de doença. É de referir que na avaliação intercalar com referência ao mês de junho, este projeto tinha um resultado de 12 dias. Ambos os projetos estavam identificados em SIADAP-RAM1.

OE 3: Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional


OS 3.5: Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
SPE	3.5.1 Elaborar projeto com vista à definição de critérios e requisitos e implementar as condições para a realização de penhoras automáticas em sede de execução fiscal do ISSM,IP-RAM, executando 80% das atividades previstas		% de atividades executadas	n.s	<80%	80%	>80%	90,9%	

O objetivo subsidiário “Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal” foi representado por um objetivo operacional da responsabilidade da SPE (**3.5.1**), que pretendia elaborar projeto com vista à definição de critérios e requisitos e implementar as condições para a realização de penhoras automáticas em sede de execução fiscal do ISSM,IP-RAM, executando 80% das atividades previstas. O resultado foi superado, com a execução de 90,9% das atividades que constituíam este projeto.


O OE3 “Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional” reunia um total de 5 objetivos operacionais/projetos com meta, dos quais 3 foram superados e 2 não atingidos. Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de 90%.

OE 4: Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços**OS 4.1: Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DRH	4.1.1 Garantir a execução de 80% das ações de formação previstas no Plano de Formação do ISSM, IP-RAM para 2014 e extra plano	X	% de ações do Plano de Formação e extra plano realizadas no ano de 2014	85,7%	<80%	80%	>80%	93,3%	

O primeiro objetivo subsidiário deste grupo **“Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização”** tinha como único projeto **(4.1.1)** a execução das ações de formação previstas no Plano de Formação do ISSM, IP-RAM e extra plano, com um resultado de superação de 93,3%. O mesmo integrava o SIADAP-RAM1.






OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo**OS 4.2: Melhorar as condições de trabalho**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DPCP	4.2.1 Promover a aprovação do projeto base para beneficiação/adaptação do edifício sito na Rua do Bom Jesus, executando 75% das atividades previstas		% de atividades executadas	n.a	<75%	75%	>75%	75%	

Este objetivo subsidiário **“Melhorar as condições de trabalho”** é representado por um objetivo operacional **(4.2.1)** que alcançou a meta definida, cumprindo 75% das atividades previstas.

OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

OS 4.4: Otimizar a eficiência dos serviços

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2013	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GPOC	4.4.1 Elaborar a «Carta Social 2013 - Rede de Equipamentos e Serviços Sociais no âmbito da Segurança Social na RAM», com apresentação do documento ao CD a 20 de outubro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 20 out.	20 out.	< 20 out.	16 Outubro (2 dias úteis de antecipação)	
EBV+DPCP	4.4.2 Promover a elaboração do projeto de segurança do Estabelecimento Bela Vista durante a 2ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> 30 dez.	[15-30 dez.]	< 15 dez.	30 Dezembro (0 atrasos)	
DERS	4.4.3 Apresentar proposta de reestruturação da EMAT- área Promoção e Proteção, de acordo com a implementação do novo mapa judiciário na RAM, a 31 de Outubro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 31 out.	[29-31 out.]	< 29 out.	13 Outubro (12 dias úteis de antecipação)	
DDS	4.4.4 Desenvolver o Sistema Integrado de Emergência Social (SIES) garantindo a elaboração de todos os instrumentos necessários à sua implementação, com apresentação de proposta de procedimento a 11 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 11 dez.	11 dez.	< 11 dez.	9 Dezembro	
EBV	4.4.5 Proceder à reestruturação do piso -4, transformando-o num ambiente mais adequado a acolher idosos com demência, durante a 2ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> 30 dez.	[15-30 dez.]	< 15 dez.	11 Dezembro (2 dias úteis de antecipação)	

Foram cinco, os objetivos operacionais/projetos com meta contidos no objetivo subsidiário “**Otimizar a eficiência dos serviços**”.

No que concerne ao **4.4.1**, a meta fixava a apresentação do documento Carta Social a 16 de outubro, tendo ocorrido antes do prazo previsto. Este objetivo integrado no SIADAP-RAM1 superou a meta proposta.

O segundo projeto deste grupo (**4.4.2**), partilhado entre duas UO, previa elaborar o projeto de segurança do Estabelecimento Bela Vista durante a 2ª quinzena de dezembro, atingindo o objetivo definido, com um caráter de continuidade para o ano de 2015.

Também previsto no SIADAP-RAM1, a apresentação de proposta de reestruturação da EMAT, de acordo com a implementação do novo mapa judiciário na RAM **(4.4.3)**, realizou-se antes do prazo previsto, superando a meta definida.

O último objetivo operacional/projeto com meta foi da responsabilidade do Estabelecimento Bela Vista que pretendia reestruturar o piso -4, transformando-o num ambiente mais adequado a acolher idosos com demência, durante a 2ª quinzena de dezembro, superando o prazo previsto.

O **OE4 "Aumentar o grau de cumprimento contributivo"** perfazia um total de 7 objetivos operacionais/projetos com meta, dos quais 5 superaram as metas previstas e 2 atingiram os seus resultados (1 de ação continuada), atingindo um grau médio de concretização de 104,0%.

II – Autoavaliação do SIADAP- RAM1 2014

II-Autoavaliação do SIADAP-RAM1 2014

Este capítulo do Relatório de Atividades 2014 pretende evidenciar os resultados alcançados de acordo com o SIADAP-RAM1. O subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da administração pública regional (SIADAP-RAM1) foi definido de acordo com o estipulado no Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, o qual evidencia:

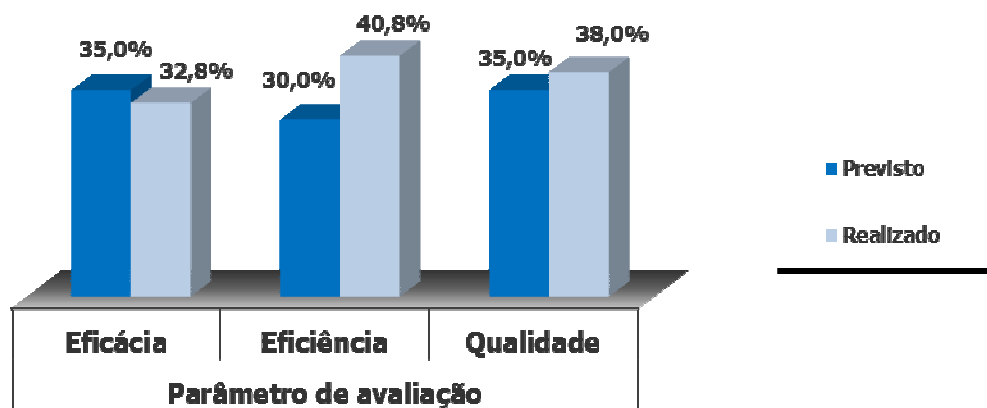
- Missão;
- Objetivos estratégicos plurianuais definidos superiormente;
- Objetivos subsidiários fixados anualmente;
- Indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Meios disponíveis, sinteticamente apresentados;
- Grau de concretização de resultados obtidos na prossecução de objetivos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

Perante os 24 objetivos operacionais integrados no Plano de Atividades do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo selecionou para o SIADAP-RAM1 2014 (Anexo 1) **11**, por considera-los os mais relevantes para o ano de 2014. Os mesmos foram monitorizados por **11** indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: eficácia (4), eficiência (3) e qualidade (4).

No que se refere ao grau de concretização global do SIADAP-RAM1 no ano de 2014, foi de **111,6%**, apresentando um desvio positivo de 11,6%, tendo por base a superação de 63,6% (7) dos objetivos previstos, 18,2% de atingidos (2) e 18,2% (2) de objetivos não atingidos.

Relativamente ao grau de concretização por parâmetros, o gráfico que se segue apresenta as ponderações previstas e os resultados obtidos por parâmetro de avaliação, sendo verificável que no caso da eficácia, o realizado foi inferior ao previsto (com uma diferença de 2,2%), ao passo que nos parâmetros da eficiência e qualidade o grau de concretização foi superior ao esperado.

Eficácia, Eficiência e Qualidade Taxa de concretização



A **Eficácia**, com uma ponderação de 35% no total dos objetivos contemplados, continha 4 objetivos operacionais e apresentou um grau de concretização de **93,6%** (ver Anexo1), sendo de referir que num objetivo a percentagem de concretização foi de apenas 47,6% (em virtude do objetivo não ter sido atingido) e nos restantes, os resultados foram superados.

A **Eficiência** contou com um peso de 30% sobre os seus 3 objetivos operacionais alcançando um grau de concretização de **136,1%** (ver Anexo1), em virtude de 2 objetivos superados e 1 atingido.

Por fim, o parâmetro da **Qualidade**, também com uma ponderação atribuída de 35%, alcançou um grau de concretização de **108,7%** (ver Anexo1), com 2 dos seus objetivos superados, 1 atingido e 1 não atingido.

Face ao exposto considera-se pertinente que a menção qualitativa para 2014 seja «**Desempenho Satisfatório**» de acordo com o Decreto Legislativo Regional n.º27/2009/M, artigo 17º, n.º 1, de 21 de agosto.

ANEXOS

Anexo1 : SIADAP-RAM1

Estrutura de SIADAP-RAM 1 (2014)

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 e inclusão social
OE 2 - Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão
OE 3 – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional
OE 4 - Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2013	Meta Ano 2014	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
EFICÁCIA (35%)			93,6%				
1.1.2 Promover as obras de beneficiação/adaptação no Armazém localizado na Quinta Deão para utilização como polo de distribuição de produtos alimentares ou de assistência material de base a pessoas carenciadas, executando 70% das atividades previstas	Ponderação - 25%						
	Ind 1	% de atividades executadas	n.a	70%	33,3%		
		Peso - 100%					47,6%
							-36,7%
3.2.1 Combater a fraude, em específico de Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o número de inspeccionados em 2013 (53)	Ponderação - 25%						
	Ind 2	Nº de contribuintes fiscalizados	53	[54-55]	56	101,8%	
		Peso - 100%					
							1
4.1.1 Garantir a execução de 80% das ações de formação previstas no Plano de Formação do ISSM, IP-RAM para 2014 e extra plano	Ponderação - 25%						
	Ind 3	% de ações do Plano de Formação e extra plano realizadas no ano de 2014	85,7%	80%	93,3%	116,6%	
		Peso - 100%					
							13,3%
4.4.3 Apresentar proposta de reestruturação da EMAT- área Promoção e Proteção de acordo com a implementação do novo mapa judiciário na RAM, a 31 de Outubro	Ponderação - 25%						
	Ind 4	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	[29-31 outubro]	13 Outubro	108,3%	
		Peso - 100%					
							12

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2013	Meta Ano 2014	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
EFICIÊNCIA (30%)			136,1%			
1.2.1 Garantir que 50% das Instituições da Rede Regional de Parceiros no âmbito do Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas (FEAC) utilizem os instrumentos de gestão logística para a gestão operacional e administrativa do FEAC	Ponderação - 35%					
	Ind 5	% de Instituições parceiras que utilizam o portfólio de ferramentas disponibilizadas Distribution Resource Plan - (DRP)	n.a	50%	97,4%	194,8%
		Peso – 100%				
1.2.3 Cumprir a função de visto às contas das IPSS, referente aos anos de 2008 a 2013, com decisão do processo de visto sobre 55 contas	Ponderação - 30%					
	Ind 6	N.º de contas com decisão do processo de visto comunicada às IPSS em 2014, com referência designadamente às contas dos anos de 2008 a 2013	64	[50-55]	67	121,8%
		Peso – 100%				
1.2.4 Elaborar proposta com vista à alteração do regime jurídico de cooperação com as IPSS, durante a primeira quinzena de fevereiro	Ponderação – 35%					
	Ind 7	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	[3-14 fev.]	5 Fevereiro	100,0%
		Peso – 100%				
QUALIDADE (35%)			108,7%			
2.1.1 Realizar todos os procedimentos prévios à abertura de concurso público para a aquisição e instalação de terminais de multibanco em todas as tesourarias dos serviços locais, com apresentação de relatório final durante a 2ª quinzena de novembro	Ponderação - 25%					
	Ind 8	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	[15-28 nov.]	24 Novembro	100,0%
		Peso – 100%				
3.4.1 Reduzir em 70% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice (regime geral), entrados até 31 de dezembro de 2013	Ponderação - 25%					
	Ind 9	% de redução de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice	759 processos pendentes	[65%-70%]	98,8%	141,1%
		Peso – 100%				
3.4.2 Manter o tempo médio de 12 dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego	Ponderação - 25%					
	Ind 10	Tempo médio entre a data de decisão e a data do 1º lançamento	12	[11-12]	12,8	93,3%
		Peso – 100%				
4.4.1 Elaborar a «Carta Social 2013 - Rede de Equipamentos e Serviços Sociais no âmbito da Segurança Social na RAM», com apresentação do documento ao CD a 20 de outubro	Ponderação - 25%					
	Ind 11	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	20 out.	16 Outubro	100,4%
		Peso – 100%				

Justificação para os desvios

Indicador 1: Este indicador foi alvo de um desvio negativo de 36,7% por motivos externos a este Instituto, em que a concretização da terceira atividade deste objetivo em diante dependia de uma entidade externa.

Indicador 10: O indicador "Tempo médio entre a data de decisão e a data do 1º lançamento" referente ao subsídio de desemprego teve um desvio negativo de 0,8, dada a ausência de recursos humanos no 2º semestre de 2014. Relembre-se que aquando da monitorização referente a junho de 2014, este tempo médio situava-se nos 12 dias.

Explicitação das fórmulas utilizadas

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

Incremento positivo: $100\% + ((\text{Resultado} - \text{Meta } 2014) / \text{Meta } 2014)$.

Incremento negativo: $100\% + ((\text{Meta } 2014 - \text{Resultado}) / \text{Meta } 2014)$.

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 2014)	Pontos Planeados	Nº de RH Final	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2014)	Pontos Executados
Dirigentes - Direção Superior	20	3	669	13380			
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	30	6690	107040			
Técnico Superior	12	174	38802	465624			
Coordenador Técnico	9	26	5798	52182			
Assistente Técnico	8	280	62440	499520			
Encarregado Geral Operacional	7	1	223	1561			
Encarregado Operacional	6	22	4906	29436			
Assistente Operacional	5	794	177062	885310			
TOTAL	83	1330	296590	2054053			

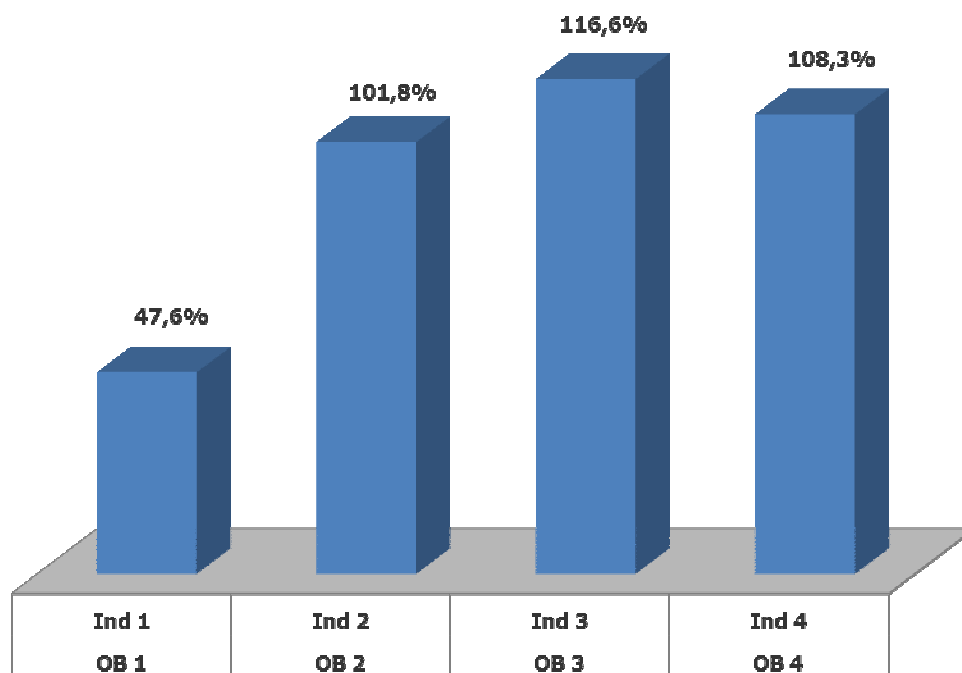
Nota – A informação do n.º de RH final, UERHP e pontos executados será integrada aquando da atualização final desta informação.

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	50.211.278,00 €	49.887.169,35 €	324.108,65 €
Plano de Investimentos	833.656,00 €	404.939,96 €	428.716,04 €

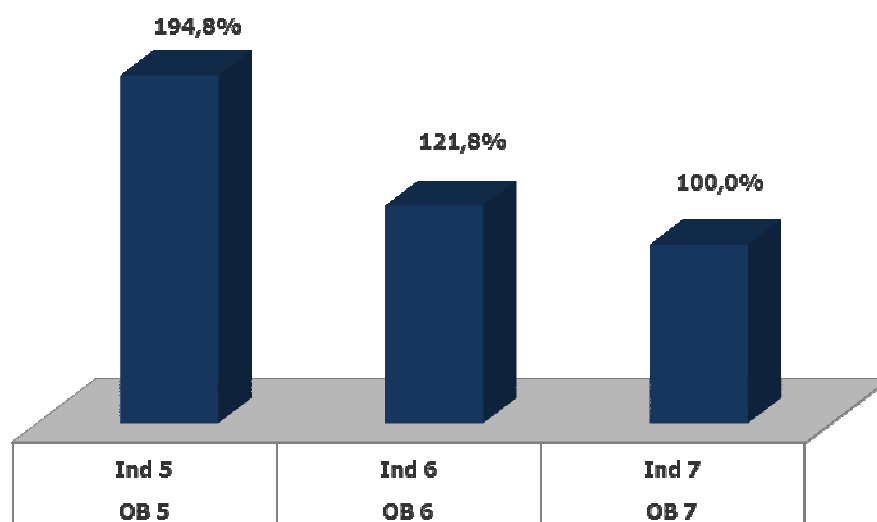
	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Peso	35%	30%	35%
Resultado	32,8%	40,8	38,0

Listagem das fontes de verificação		
Ind 1	% de atividades executadas	Contrato
Ind 2	Nº de contribuintes fiscalizados	Estatística interna
Ind 3	% de ações do Plano de Formação e extra plano realizadas no ano de 2014	Relatório das formações e Balanço das Atividades
Ind 4	Grau de cumprimento do calendário fixado	Smartdocs (informação interna)
Ind 5	% de Instituições parceiras que utilizam o portfólio de ferramentas disponibilizadas Distribution Resource Plan - (DRP)	Mapa de Execução Final; Declaração de Compromisso - pedido de ferramentas formalizado através de correio eletrónico
Ind 6	N.º de contas com decisão do processo de visto comunicada às IPSS em 2014, com referência designadamente às contas dos anos de 2008 a 2013	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de visto e ofícios com comunicação do visto às IPSS
Ind 7	Grau de cumprimento do prazo fixado	Informação à SRAS com proposta de diploma
Ind 8	Grau de cumprimento do prazo fixado	Smartdocs (informação interna)
Ind 9	% de redução de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice	Mapa dos processos pendentes
Ind 10	Tempo médio entre a data de decisão e a data do 1º lançamento	Estatísticas do SESS
Ind 11	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data entrega do documento (E-mail ou informação interna)

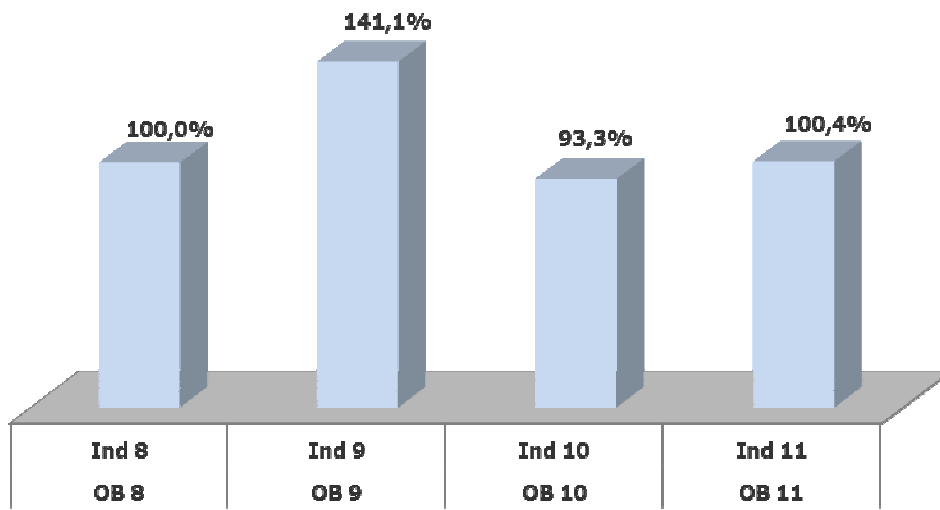
EFICÁCIA



EFICIÊNCIA



QUALIDADE



Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
	111,6%	

Anexo 2: Explicitação das fórmulas utilizadas

A execução é o resultado do impacto do projeto tendo em conta a realização das atividades previstas (cumprimento de calendarização, da meta fixada, entre outros). A concretização traduz-se na média ponderada da percentagem de realização dos indicadores que concorrem para a execução de cada objetivo.

O cálculo da concretização em cada indicador é efetuado de modo distinto consoante o indicador seja de incremento positivo ou de incremento negativo. Foi considerada a distinção entre indicadores de polaridade positiva relativos a objetivos crescentes, cujos resultados do desempenho melhoram quando aumentam e visam geralmente incrementar; e indicadores de polaridade negativa referentes a objetivos decrescentes, cujos resultados melhoram quando diminuem e visam a redução. Nesta análise, procedeu-se à comparação do executado com a meta definida, atendendo aos critérios de superação fixados para cada indicador pelas UO responsáveis.

Assim, de acordo com os indicadores foram utilizadas as seguintes fórmulas de cálculo:

Incremento positivo: a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Resultado}-\text{Meta } 2014)/\text{Meta } 2014]$.

Incremento negativo: a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Meta } 2014-\text{Resultado})/\text{Meta } 2014]$.

De referir ainda que, nos casos em que a meta ou os critérios de superação foram definidos em intervalo, considerou-se o valor médio do intervalo estipulado e nos casos em que a meta ou os critérios de superação foram definidos em data, contabilizou-se os dias de antecipação ou atraso face ao planeado.

No âmbito do SIADAP-RAM1, 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)

Anexo 3 : Balanço Social

O documento **Balanço Social 2014** encontra-se disponível em:

INTRANET

Link - http://web.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=308632&m=PDF

PORTAL

Link - <http://www4.seg-social.pt/documents/10152/2042701/Balan%C3%A7o+Social+ISSM+-+2014>

Anexo4 : Lista de Acrónimos

A

APB – Associação Portuguesa de Bancos

C

CD - Conselho Diretivo

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

DRP – Distribution Resource Plan

E

EBV – Estabelecimento Bela Vista

EVM – Estabelecimento Vila Mar

EE – Entidade Empregadora

EMAT – Equipa Multidisciplinar de Assessoria aos Tribunais

F

FEAC – Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas

G

GPOC – Gabinete de Planeamento Organização e Conhecimento

I

IEM, IP-RAM - Instituto de Emprego da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira

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

R

RA – Relatório de Atividades

RAM – Região Autónoma da Madeira

RSI – Rendimento Social de Inserção

S

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

SIES - Sistema Integrado de Emergência Social

SISS - Sistema de Informação de Segurança Social

SPE – Secção de Processo Executivo

U

UO – Unidade Orgânica

