

**Instituto de Segurança  
Social da Madeira, IP-RAM**

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2016**

Março 2017

## Índice

<b>Sumário Executivo.....</b>	<b>2</b>
<b>Notas Metodológicas .....</b>	<b>4</b>
<b>Enquadramento .....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivos Estratégicos e Subsidiários.....</b>	<b>6</b>
<b>I – Análise dos resultados do PA 2016 por Objetivos Estratégicos.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais/Projetos com meta .....</b>	<b>10</b>
<b>II-Autoavaliação do QUAR 2016 .....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO 1: Mapa de autoavaliação do QUAR.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXO 2: Explicitação das fórmulas utilizadas .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO 3: Balanço Social .....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXO 4: Lista de acrónimos .....</b>	<b>42</b>

## Sumário Executivo

O Relatório de Atividades (RA) de 2016 foi elaborado nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que define os princípios a que deve obedecer a elaboração do Plano e Relatório Anual de Atividades dos serviços e organismos da Administração Pública, em articulação com o Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro. Este diploma estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira (SIADAP-RAM). O RA constitui um instrumento de suporte e de apoio à gestão e traduz a avaliação da execução global do Plano de Atividades (PA) de 2016.

O RA 2016 manteve a linha de relatórios anteriores, refletindo o trabalho desenvolvido face aos objetivos estratégicos e subsidiários delineados que concorreram e contribuíram para o cumprimento da missão do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).

Durante o ano de 2016, o ISSM, IP-RAM foi alvo de alterações no seu enquadramento legal. Até julho, a estrutura orgânica do Instituto era enquadrada pelo Decreto Legislativo Regional n.º 34/2012/M, de 16 de novembro, alterado pelos Decretos Legislativos Regionais n.º 6/2015/M, de 13 de agosto, e n.º 29/2016/M de 15 de julho de forma a consagrar as novas atribuições na área da reabilitação psicossocial e da inclusão de pessoas com deficiência, o que implicou alterações em algumas medidas, nomeadamente no que se refere a novos procedimentos nesta nova atribuição com caráter prioritário.

De salientar que, a redefinição da organização interna do ISSM, IP-RAM (estatutos), aprovada posteriormente pela Portaria n.º 17/2017 de 23 de janeiro, não comprometeu a avaliação final do PA 2016.

O Plano de Atividades 2016 delineou **39** objetivos operacionais/projetos com meta desenvolvidos a partir de **13** objetivos subsidiários, integrados em **4** objetivos estratégicos:

- OE1** – Assegurar a proteção e inclusão social;
- OE2** – Garantir o grau de cumprimento contributivo prestacional;
- OE3** – Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos;
- OE4** – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços.

Na sequência do processo de monitorização do PA e do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2016, algumas Unidades Orgânicas (UO) identificaram desvios significativos à execução, tendo proposto ações corretivas em 8 objetivos/projetos com metas e a suspensão de 1. Posteriormente, foi publicada uma nova versão do PA e QUAR de 2016, já com a inclusão das alterações propostas. Neste sentido, o RA 2016 apresenta os resultados de apenas **38 projetos**.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2016 revela-se positivo com uma concretização de **104,5%**.

O QUAR (Anexo 1) apresentou um grau de concretização global, em 2016, de **142,3%**. Face aos resultados apresentados, o ISSM, IP-RAM propõe a sua autoavaliação com a menção de «**Desempenho Bom**».

A coordenação do processo e a elaboração do presente relatório foi da responsabilidade do Departamento de Organização e Comunicação (DOC), num processo participado, em articulação com os diversos serviços envolvidos.

## 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 UO's 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 de acordo com a meta 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 assume um caráter de continuidade (ação corrente).



**Objetivo atingido com atraso:** Projeto não realizado no prazo previsto, mas concretizado até ao fim do período de avaliação (fevereiro de 2017).



**Objetivo não atingido:** Projeto sem execução ou 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 PA 2016 por objetivos estratégicos;
- Avaliação dos objetivos operacionais/projetos com meta do PA 2016, onde se analisa a sua execução, salientando os constrangimentos que influenciaram o desvio em alguns projetos;
- Autoavaliação do QUAR 2016.

## Missão e Visão

### Missão

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

### Visão

O Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM ambiciona ser uma Instituição de referência no panorama dos sistemas e intervenções de Segurança Social

## Valores

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

**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 que a instituição dispõe para alcançar um objetivo previamente determinado, alcançando assim os objetivos e as metas programados, com o mínimo de recursos e tempo disponíveis, alcançando a sua otimização.

**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 os serviços e as respostas sociais
- OS 1.2** – Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS's)
- OS 1.3** – Garantir a eficácia de programas e ações de desenvolvimento social
- OS 1.4** – Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

### OE2 – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional

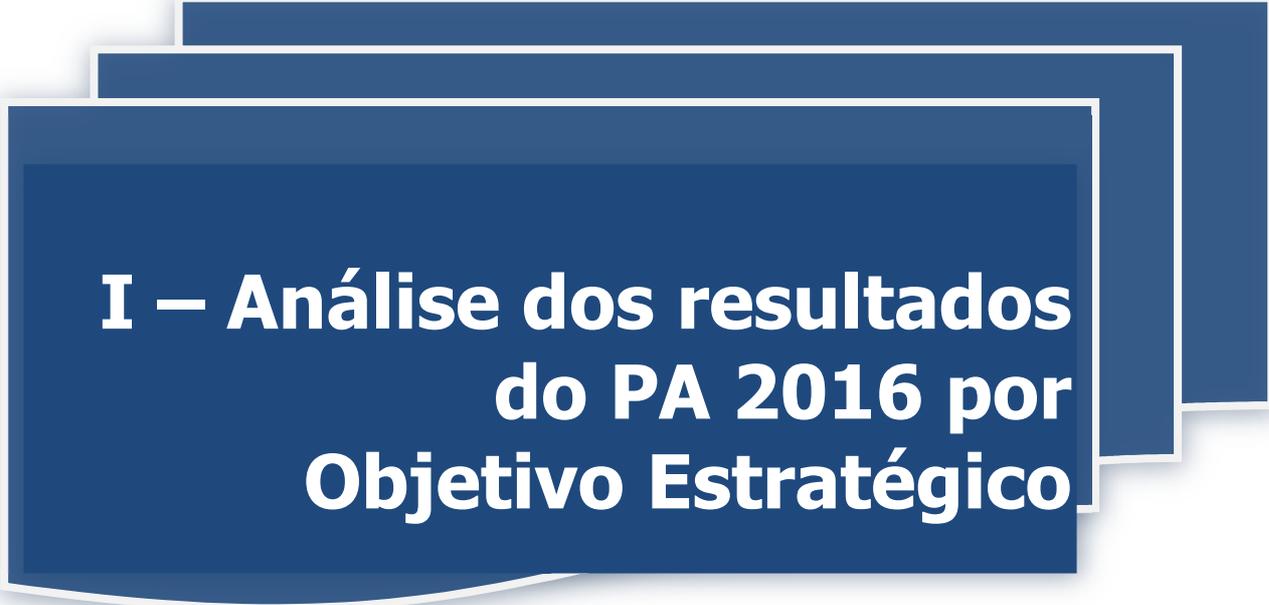
- OS 2.1** – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal
- OS 2.2** – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
- OS 2.3** – Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- OS 2.4** – Operacionalizar as melhorias em sede de sistema de execução fiscal

### OE3 – Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos

- OS 3.1** – Assegurar a qualidade do atendimento e das respostas aos cidadãos
- OS 3.2** – Garantir a eficácia da comunicação com os cidadãos

### OE4 – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços

- OS 4.1** – Melhorar o processo de informação e a qualidade de dados no sistema de informação estatística
- OS 4.2** – Desenvolver o capital humano, promovendo o envolvimento e a participação dos trabalhadores
- OS 4.3** – Otimizar a eficiência dos serviços

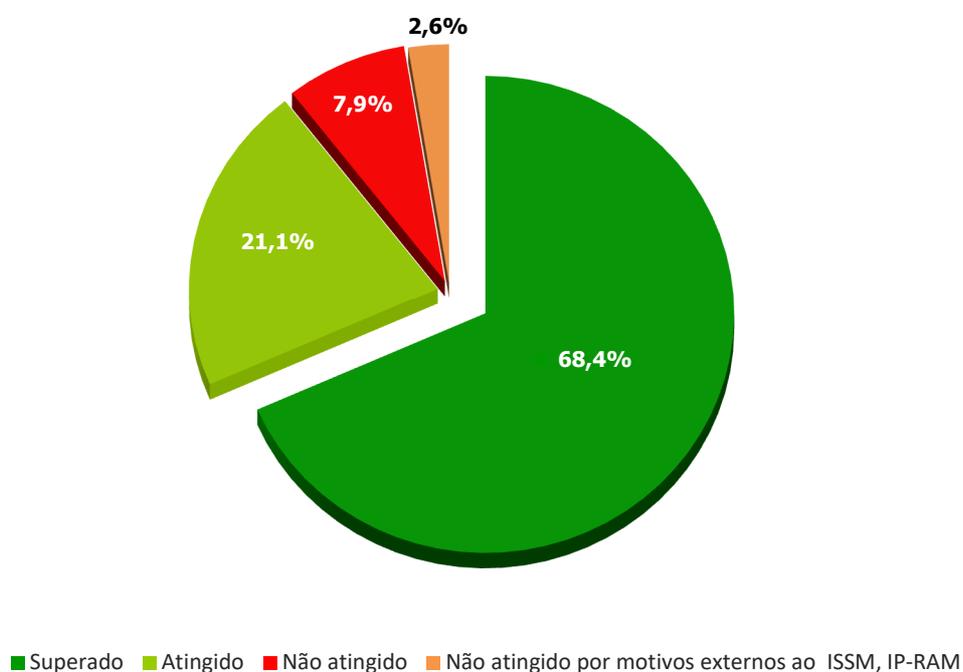


# **I – Análise dos resultados do PA 2016 por Objetivo Estratégico**

## 1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos	N.º total de projetos	Superado	Atingido	Atingido com ação continuada	Atingido com atraso	Não atingido	Não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM	Cancelado
<b>OE1</b> – Assegurar a proteção e inclusão social	<b>16</b>	11	5	-	-	-	-	-
<b>OE2</b> – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional	<b>4</b>	4	-	-	-	-	-	-
<b>OE3</b> – Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos	<b>5</b>	3	-	-	-	2	-	-
<b>OE4</b> – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços	<b>13</b>	8	3	-	-	1	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	-	-	<b>3</b>	<b>1</b>	-

O PA 2016 apresentou um total de **38** objetivos operacionais/projetos com meta distribuídos por 4 objetivos estratégicos.



Dos resultados apresentados no relatório e relativamente a todos os projetos desenvolvidos em 2016 pelo ISSM, IP-RAM, salienta-se que:

- do total de 38 projetos, 89,5% foram concretizados, tendo a maioria superado a meta definida (68,4%);
- em 10,5% dos objetivos operacionais definidos verificaram-se desvios negativos face às metas previstas, fruto de fatores exógenos e reorientação de prioridades;
- o grau médio global de concretização do PA foi de 104,5%;
- o grau de concretização médio por objetivo estratégico situou-se entre 159,5% e 82,1% (OE1: 111,5%, OE2: 159,5%, OE3: 82,1%, OE4: 104,6%).

## 1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais/Projetos com Meta

### OE 1: Assegurar a Proteção e Inclusão Social

#### OS 1.1: Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DPCP	<b>1.1.1</b> Promover a elaboração do projeto para beneficiação e remodelação do Lar Santa Isabel, com conclusão da fase relativa ao projeto base a 30 de dezembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 30 Dezembro	30 Dezembro	< 30 Dezembro	30 de dezembro (0 atrasos)	
EVM	<b>1.1.2</b> Efetuar um estudo <i>follow up</i> sobre a situação dos jovens que estiveram acolhidos no Estabelecimento Vila Mar (EVM) e cessaram a medida de acolhimento entre 2010 e 2014, com apresentação da proposta de relatório do estudo durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> Dezembro	Dezembro	< Dezembro	27 de dezembro (0 atrasos)	
DPCP	<b>1.1.3</b> Promover a elaboração dos projetos de segurança relativos aos Lares Nossa Senhora do Bom Caminho, Santa Teresinha e Vale Formoso, cumprindo 75% das atividades previstas		Percentagem das atividades executadas	n.a	<75%	75%	>75%	75% de atividades	
DERS	<b>1.1.4</b> Proceder ao levantamento e avaliação das condições existentes em matéria de segurança contra incêndios nas estruturas residenciais para idosos com resposta social de lar, com apresentação de relatório final a 29 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 29 Dezembro	29 Dezembro	< 29 Dezembro	28 de dezembro (1 dia útil antecip.)	
EBV+DPCP	<b>1.1.5</b> Dar continuidade à reestruturação do piso -4 (3ª fase), transformando este piso num espaço mais adequado a idosos com demência, com conclusão prevista na 2ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> 30 Dezembro	15-30 Dezembro	< 15 Dezembro	13 de dezembro (2 dias úteis antecip.)	

**OE 1: Assegurar a Proteção e Inclusão Social****OS 1.1: Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DERS	<b>1.1.6</b> Implementar nos Estabelecimentos Oficiais um Programa de Estimulação Cognitiva, abrangendo 50% dos idosos em situação de pré-demência	<b>X</b>	% de idosos abrangidos pelo Programa de Estimulação Cognitiva	n.a	<50%	50%	>50%	82,1%	

O primeiro objetivo subsidiário (**1.1**) **Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais** contemplou 6 objetivos operacionais/projetos com meta, tendo sido 3 superados e 3 atingidos.

O objetivo operacional **1.1.1**, da responsabilidade do DPCP, alcançou a meta prevista de concluir até 30 de dezembro, a fase relativa ao projeto base para beneficiação e remodelação do Lar Santa Isabel. O mesmo objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia.

O Estabelecimento Vila Mar propôs um estudo *follow up* sobre a situação dos jovens que estiveram acolhidos e cessaram a medida de acolhimento entre 2010 e 2014 (**1.1.2**), tendo atingido o objetivo com apresentação da proposta de relatório do estudo a 27 de dezembro.

O projeto **1.1.3** do DPCP atingiu a meta prevista, cumprindo 75% das atividades previstas para a elaboração dos projetos de segurança relativos aos Lares Nossa Senhora do Bom Caminho, Santa Teresinha e Vale Formoso.

O objetivo operacional **1.1.4** "Proceder ao levantamento e avaliação das condições existentes em matéria de segurança contra incêndios nas estruturas residenciais para idosos com resposta social de lar, com apresentação de relatório final a 29 de dezembro", do DERS, foi superado em virtude da antecipação da data de entrega do relatório.

Relativamente ao **1.1.5**, projeto este partilhado entre o EBV e o DPCP, obteve um resultado de superação, com antecipação da data de conclusão da reestruturação do piso -4 do EBV, transformando o referido piso num espaço mais adequado aos idosos com demência.

O Programa de Estimulação Cognitiva, da responsabilidade do DERS, e sua implementação nos estabelecimentos oficiais, pretendia abranger 50% dos idosos em situação de pré-demência destes mesmos equipamentos (**1.1.6**),

tendo alcançado um resultado de 82,1%, superando a meta prevista. Este Programa foi desenvolvido em todos os lares oficiais afetos ao DERS, com uma taxa de adesão bastante elevada por estabelecimento. O mesmo também estava contemplado, no parâmetro da qualidade do QUAR.

## 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	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DERS	<b>1.2.1</b> Projeto suspenso na avaliação intercalar								
DGF	<b>1.2.2</b> Cumprir a função de visto/certificação legal às contas das IPSS, referente aos anos de 2010 a 2015, com decisão sobre 60 contas	X	N.º de contas com decisão do processo de visto/ certificação legal comunicada às IPSS em 2016, referentes aos anos de 2010 a 2015	58	<55	[55-60]	> 60	61	
DGF	<b>1.2.3</b> Cumprir a função de controlo financeiro aos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período de 2010 a 2015, com deliberação de 45 saldos anuais		N.º de contas anuais de IPSS com processos de saldos deliberados com referência aos anos de 2010 a 2015	43	<40	[40-45]	> 45	48	

O objetivo subsidiário **1.2 Desenvolver a Eficácia do Trabalho Integrado no Âmbito da Cooperação com as IPSS's** agregava, inicialmente, 3 objetivos operacionais/projetos com meta, tendo sido 1 suspenso no decorrer da avaliação intercalar. Os 2 objetivos aqui integrados foram superados.

O objetivo operacional **1.2.1**, do DERS, pretendia centralizar a gestão do Banco de Ajudas Técnicas (BAT) através da operacionalização de um sistema informático de gestão da informação, com apresentação do relatório de avaliação a 30 de novembro. Tendo em conta que a sua execução dependia de verbas para a construção da aplicação informática e sua manutenção, o mesmo foi suspenso no decorrer da avaliação intercalar do PA 2016. Assim, este objetivo não foi analisado na presente avaliação.

O projeto **1.2.2** do DGF pretendia “Cumprir a função de visto/certificação legal às contas das IPSS, referente aos anos de 2010 a 2015, com decisão sobre 60 contas”, tendo superado a meta prevista. Este é mais um objetivo que integrou o QUAR, no parâmetro da eficácia.

“Cumprir a função de controlo financeiro aos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período de 2010 a 2015, com deliberação de 45 saldos anuais” (**1.2.3**) é outro dos objetivos do DGF, que superou o resultado previsto.

## OE 1: Assegurar a Proteção e Inclusão Social

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

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DDS	<b>1.3.1</b> Garantir a implementação e gestão do Programa Operacional do Fundo Europeu de Apoio aos Carenciados (FEAC) na RAM, assegurando as condições, procedimentos e demais obrigações aplicáveis, no âmbito do exercício das competências de gestão delegadas no ISSM, IP-RAM pela Autoridade de Gestão, nos prazos estipulados		% de solicitações respondidas no prazo de referência	n.a	<100% no prazo de referência	=100% no prazo de referência	50%, no mínimo, com 1 ou + dias de antecipação face ao prazo referência	100% no prazo	
DDS	<b>1.3.2</b> Contribuir para a operacionalização eficaz e eficiente dos Planos de Emergência de Proteção Civil (Regional e Municipais) elaborando, no mínimo, 90% dos contributos no âmbito da intervenção do ISSM, IP-RAM, nos prazos definidos		% de solicitações respondidas no prazo de referência	n.a	<90%	90%	>90%	92,3% no prazo	
GPOC	<b>1.3.3</b> Elaborar o relatório de avaliação final do Programa Regional para a Intervenção Social (PRIS) 2012-2015, com apresentação de proposta durante a 2ª quinzena de junho		Grau de cumprimento do prazo fixado	26 de junho	>30 Junho	16-30 Junho	<16 Junho	14 de junho (2 dias úteis antecip.)	

## OE 1: Assegurar a Proteção e Inclusão Social

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

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GPOC	<b>1.3.4</b> Coordenar e assegurar a elaboração do Plano Regional para a Família (PRF) 2016-2019 com apresentação de proposta a 2 de maio	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 2 de Maio	2 Maio	<2 de Maio	27 de abril (3 dias úteis antecip.)	
GPOC	<b>1.3.5</b> Coordenar e elaborar o Plano Regional para o Envelhecimento Ativo (PREA) 2016-2019 com apresentação de proposta a 18 de março	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 18 Março	18 Março	<18 Março	15 de fevereiro (24 dias úteis antecip.)	
DERS+GPOC	<b>1.3.6</b> Coordenar e assegurar de forma concertada a execução de 80% das medidas do II Plano Regional Contra a Violência Doméstica (PRCVD) da responsabilidade do ISSM, IP-RAM, previstas para 2016		% de medidas do II PRCVD executadas (em que o ISSM,IP-RAM é entidade responsável pela execução)	n.a	<80%	80%	> 80%	91,7%	
			N.º de reuniões de acompanhamento	n.a	<5	5	> 5	6 reuniões	

O objetivo subsidiário **1.3 Garantir a Eficácia de Programas e Ações de Desenvolvimento Social** era composto por 6 objetivos operacionais/projeto com meta, sendo que a quase totalidade superou os resultados previstos.

No **1.3.1** o DDS atingiu o objetivo proposto, tendo respondido a todas as solicitações no âmbito do Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas, dentro dos prazos de referência.

O projeto **1.3.2**, também da responsabilidade do DDS, pretendia contribuir para a operacionalização eficaz e eficiente dos Planos de Emergência de Proteção Civil (Regional e Municipais) elaborando, no mínimo, 90% dos contributos no âmbito da intervenção do ISSM, IP-RAM, nos prazos definidos. Esta meta foi superada, uma vez que conseguiram ultrapassar o resultado previsto.

O GPOC tinha como um dos seus objetivos operacionais apresentar o relatório de avaliação final do PRIS 2012-2015 (**1.3.3**) durante a 2ª quinzena de junho, tendo antecipado a data prevista, o que permitiu a superação do mesmo. O mesmo sucedeu com a apresentação de proposta do Plano Regional para a Família (**1.3.4**) e com o Plano Regional para o Envelhecimento Ativo (**1.3.5**), ambos com antecipação nas datas previstas para a entrega das propostas, tendo alcançado a sua superação. Estes dois últimos projetos também foram parte integrante do QUAR, no parâmetro da eficiência.

O objetivo operacional **1.3.6**, partilhado entre o DERS e o GPOC, tinha como meta a execução de 80% das medidas do II Plano Regional Contra a Violência Doméstica (PRCVD) da responsabilidade do ISSM, IP-RAM, previstas para 2016, bem como a realização de 5 reuniões de acompanhamento. Obteve um resultado de superação através da execução de 91,7% de medidas e de 6 reuniões de acompanhamento.

## OE 1: Assegurar a Proteção e Inclusão Social

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

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DP	<b>1.4.1</b> Reduzir em 70% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral, entrados até 31 de outubro de 2015	X	% de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	95%	<70%	70%	>70%	98,6%	
DP	<b>1.4.2</b> Diligenciar todos os procedimentos no sentido de manter o tempo entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, nos 12 ou 13 dias	X	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	12 dias (média)	> 13 dias	[12-13 dias]	< 12 dias	12,4	

O objetivo subsidiário **1.4 Cumprir os Prazos de Referência no Deferimento dos Processos de Prestações** contemplou 2 objetivos operacionais/projetos com meta, sendo que 1 superou a meta prevista e 1 atingiu de acordo com o planeado. Os dois objetivos estavam no QUAR (eficiência).

O objetivo operacional **1.4.1**, do DP, alcançou um resultado de redução de 98,6% relativamente aos processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral, entrados até 31 de outubro de 2015, superando o objetivo a que se propôs.

O tempo entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego foi definido pelo DP (**1.4.2**), nos 12 ou 13 dias, atingindo a meta prevista, com 12,4 dias.

**Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

Dos **16** projetos previstos para o **OE1 "Assegurar a Proteção e Inclusão Social"**, 11 superaram as metas previstas e 5 atingiram os resultados previstos.

Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de **111,5%**

## OE 2: Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional

### OS 2.1: Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude e Evasão Contributiva

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DI	<b>2.1.1</b> Assegurar a participação da prática de crime, no prazo de 10 dias, ao Ministério Público relativamente a 90% dos processos, no mínimo		% de crimes participados no prazo de referência	n.a	<85% no prazo de referência	[85;95% no prazo de referência]	>95% no prazo de referência	100%	

O objetivo subsidiário **2.1 Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude e Evasão Contributiva** contemplou apenas 1 objetivo operacional/projeto com meta.

O projeto **2.1.1** do DI pretendia assegurar a participação da prática de crime, no prazo de 10 dias, ao Ministério Público relativamente a 90% dos processos, no mínimo. Este objetivo foi superado, com a totalidade dos processos participados no prazo de referência.

## OE 2: Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional

### OS 2.2: Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude Prestacional

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DI	<b>2.2.1</b> Promover o combate específico à fraude de Contribuintes que usam de práticas para obtenção indevida de prestações, realizando, no mínimo, 85 inspeções	X	N.º de inspeções realizadas	104	<85	85	>85	151	

**Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude Prestacional** representava o objetivo subsidiário **2.2** e, à semelhança do anterior, também contemplou um único objetivo operacional (**2.2.1**), do DI, tendo superado largamente a meta planeada. O combate específico à fraude de contribuintes integrou o QUAR, no parâmetro da eficácia.

## OE 2: Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional

## OS 2.3: Otimizar a Qualidade de Dados nos Sistemas de Informação

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
SPE	<b>2.3.1</b> Garantir a participação do ISSM, IP-RAM no desenvolvimento das funcionalidades do Sistema de Execução Fiscal (SEF), acompanhando 90% das reuniões do projeto		% de reuniões com participação do ISSM,IP-RAM	n.a	<90%	90%	>90%	100%	

No objetivo subsidiário **2.3 Otimizar a Qualidade de Dados nos Sistemas de Informação**, a SPE pretendia garantir a participação do ISSM, IP-RAM no desenvolvimento das funcionalidades do Sistema de Execução Fiscal (SEF), acompanhando 90% das reuniões do projeto (**2.3.1**), conseguindo uma participação em 100% das mesmas, superando o previsto.

## OE 2: Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional

## OS 2.4: Operacionalizar as Penhoras em Sede de Sistema de Execução Fiscal

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
SPE	<b>2.4.1</b> Assegurar uma variação percentual de cobrança de penhoras igual à da variação ocorrida nas contribuições para a segurança social em 2016, quer com recurso às penhoras automáticas, quer com recurso à funcionalidade da Carta <i>mail merge</i> no caso de impossibilidade de automatismo do Sistema de Execução Fiscal (SEF) e aumentar o número de penhoras efetuadas em SEF (100 vezes mais face a 2015)	X	Varição percentual de cobrança de penhoras (SPE)	n.a	<variação ocorrida nas contribuições para a SS	=variação ocorrida nas contribuições para a SS	> variação ocorrida nas contribuições para a SS	Varição de + 36,7% face a 2015 (651.869,43€)	
			Nº de penhoras efetuadas	1.002	<100.200	100.200	> 100.200	232.482 penhoras	

O objetivo subsidiário **2.4 Operacionalizar as Penhoras em Sede de Sistema de Execução Fiscal**, contemplava um projeto da SPE, que previa manter a mesma variação percentual de cobrança de penhoras, bem como aumentar o número de penhoras efetuadas em SEF. Este projeto teve uma superação muito significativa no seu resultado e encontrava-se no QUAR (eficiência).

**Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

O **OE2 "Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional"** é composto por 4 objetivos operacionais, todos com resultados de superação.

O grau de concretização deste objetivo é de **159,5%**.

### OE 3: Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos

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

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DCA	<b>3.1.1</b> Garantir a qualidade do atendimento do Gabinete de Apoio aos Utentes da Caixa Geral de Aposentações (CGA), monitorizando os dados inerentes a esta resposta, com envio de relatórios mensais 5 dias úteis após o término do mês a que se refere	X	N.º de relatórios apresentados no prazo estipulado	n.a	1 ou + fora do prazo estipulado	Todos no prazo estipulado	5, no mínimo, com 2 ou + dias de antecipação face ao prazo estipulado	5 antes do prazo	
DGF	<b>3.1.2</b> Celebrar com uma entidade bancária, em dezembro, contrato de prestação de serviços para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM, IP-RAM pelo sistema de débitos diretos, inerentes à relação contributiva e/ou prestacional		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>Dezembro	Dezembro	<Dezembro	Objetivo não atingido	
DGF	<b>3.1.3</b> Celebrar com entidade bancária, em dezembro, contrato de prestação de serviços para a implementação de Terminais de Pagamento Automático (TPA) para as tesourarias do ISSM, IP-RAM		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>Dezembro	Dezembro	<Dezembro	Objetivo não atingido	

A concretização do objetivo subsidiário **3.1 Assegurar a Qualidade do Atendimento e das Respostas Sociais aos Cidadãos** dependia de 3 objetivos operacionais/projetos com meta.

O objetivo operacional **3.1.1** do DCA, contemplado no QUAR, no parâmetro da qualidade, tinha como meta monitorizar os dados inerentes ao atendimento do Gabinete de Apoio aos Utentes da CGA, com envio de relatórios mensais, 5 dias úteis, após o término do mês a que se refere. Este objetivo foi superado, uma vez que a totalidade dos relatórios foi entregue antes do prazo.

O projeto **3.1.2**, da responsabilidade do DGF, tinha como meta celebrar com uma entidade bancária, em dezembro, contrato de prestação de serviços para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM, IP-RAM pelo sistema de débitos diretos. Este projeto não foi atingido em virtude da decorrência do processo SEPA (Sistema Europeu de Pagamentos Automáticos) em que se colocaram dúvidas acrescidas quanto à oportunidade e ao modo de implementar de imediato este processo. Apenas foram executadas as fases de contactos com o IGFSS, IP e alguns bancos, permitindo concretizar apenas 57,1% das atividades previstas.

A celebração com entidade bancária, em dezembro, de contrato de prestação de serviços para a implementação de Terminais de Pagamento Automático (TPA) para as tesourarias do ISSM, IP-RAM (**3.1.3**), foi outro dos projetos do DGF, que também não foi possível atingir, sendo este um procedimento complexo e que implica necessariamente um período temporal acrescido para a preparação das correspondentes peças escritas. Outro constrangimento à execução deste projeto, reflete-se no elevado número de outros procedimentos que tiveram de ser promovidos, nomeadamente para novas áreas funcionais do ISSM, IP-RAM em virtude da alteração da estrutura orgânica do ISSM, IP-RAM.

### OE 3: Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional

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

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DCA	<b>3.2.1</b> Dar resposta a 95% dos pedidos de averiguações rececionados até 30 de novembro de 2016, relativos a empresas estrangeiras que solicitam destacamentos suspeitos de fraude		% de respostas aos pedidos de averiguações	n.a	<95%	95%	>95%	100%	
DCA	<b>3.2.2</b> Assegurar a emissão de 90% das Declarações de Situação Contributiva (DSC), a pedido do próprio, dentro do prazo legal		% de Declarações de Situação Contributiva emitidas dentro do prazo legal	n.a	<90%	[90%; 95%]	>95%	97,3%	

**Garantir a Eficácia da Comunicação com os Cidadãos** representa o segundo objetivo subsidiário no âmbito do objetivo estratégico 3, com dois projetos do DCA. Ambos os objetivos foram superados.

O primeiro (**3.2.1**) pretendia dar resposta a 95% dos pedidos de averiguações rececionados até 30 de novembro de 2016, relativos a empresas estrangeiras que solicitam destacamentos suspeitos de fraude, tendo superado o resultado com 100% destas respostas.

O segundo projeto (**3.2.2**) tinha como meta assegurar a emissão de 90% das DSC, a pedido do próprio, dentro do prazo legal, conseguindo assegurar 97,3% das mesmas o que permitiu superar também este objetivo.

#### Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:

O OE3 "Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão" é composto por 5 objetivos operacionais, dos quais 3 foram superados e 2 não atingiram a meta prevista. O grau de concretização deste objetivo foi de **82,1%**.

#### OE 4: Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços

##### OS 4.1: Melhorar o Processo de Informação e a Qualidade de Dados no Sistema de Informação Estatística

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DCA	<b>4.1.1</b> Assegurar o controlo quadrimestral de 90% dos acordos celebrados no âmbito do DL 411/91, Processo Especial de Recuperação (PER), Processo de Insolvência e Recuperação de Empresas (PIRE) e Sistema de Recuperação de Empresas por Via Extrajudicial (SIREVE) das Entidades Empregadoras		% de acordos analisados quadrimestralmente	n.a	<90%	[90%;95%]	>95%	100%	

O objetivo subsidiário **4.1 Melhorar o Processo de Informação e a Qualidade de Dados no Sistema de Informação Estatística** tinha como único projeto do DCA (**4.1.1**) assegurar o controlo quadrimestral de 90% dos acordos celebrados no âmbito do DL 411/91, PER, PIRE e SIREVE das Entidades Empregadoras. Este projeto alcançou um resultado de 100%, superando a meta prevista.

#### OE 4: Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços

##### OS 4.2: Desenvolver o Capital Humano, Promovendo o Envolvimento e a Participação dos Trabalhadores

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DRH	<b>4.2.1</b> Garantir a execução de 65% das ações de formação previstas no Plano de Formação e extra Plano do ISSM, IP-RAM		% das ações do Plano de Formação e extra Plano realizadas no ano de 2016	73%	<65%	65%	>65%	89,3%	
SPE	<b>4.2.2</b> Assegurar a realização de um curso de formação dirigido aos funcionários da Secção de Processo Executivo (SPE), com especial incidência na fase processual de penhora e venda, no primeiro semestre de 2016, cumprindo o calendário das atividades do projeto		Grau de cumprimento do calendário das atividades do projeto	n.a	Depois do prazo máximo (junho)	No prazo (0 atrasos)	4 semanas de antecip. face ao prazo máximo (maio)	30 de maio a 3 de junho (0 atrasos)	

Relativamente aos dois projetos contemplados no objetivo subsidiário **4.2 Desenvolver o Capital Humano, Promovendo o Envolvimento e a Participação dos Trabalhadores**, 1 foi atingido e 1 superado.

O DRH pretendia garantir a execução de 65% das ações de formação previstas no Plano de Formação e extra Plano do ISSM, IP-RAM (**4.2.1**), obtendo um resultado de superação de 89,3%.

O objetivo operacional **4.2.2** da SPE tinha como meta cumprir o calendário das atividades do projeto de um curso de formação dirigido aos funcionários da SPE, com especial incidência na fase processual de penhora e venda, no primeiro semestre de 2016. Este objetivo foi atingido e executado no prazo estabelecido.

## OE 4: Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços

## OS 4.3: Otimizar a Eficiência dos Serviços

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GJ	<b>4.3.1</b> Analisar e dar resposta, por via eletrónica, a, no mínimo, 80% dos processos de insolvência e de execuções cíveis rececionados pelo Núcleo de Contencioso (NC) do Gabinete Jurídico		% de processos analisados	n.a	<80%	80%	>80%	100%	
DRH	<b>4.3.2</b> Assegurar a transição dos efetivos pertencentes à área da Educação Especial para o ISSM,IP-RAM, com conclusão em dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> Dezembro	Dezembro	<Dezembro	2 de novembro (21 dias úteis antecip.)	
DRH	<b>4.3.3</b> Assegurar a continuidade do ISSM,IP-RAM, como entidade formadora certificada, com a entrega do relatório de autoavaliação no prazo estipulado pela Direção Regional de Qualificação Profissional (DRQP), a 21 de março		Grau de cumprimento do calendário fixado	23 de fevereiro	> 21 Março	21 Março	< 21 Março	15 de março (4 dias úteis antecip.)	
DCA	<b>4.3.4</b> Uniformizar regras e procedimentos de trabalho relativos às Bordadeiras de Casa da RAM (grupo fechado), elaborando uma Orientação Técnica, com apresentação de proposta na 2ª quinzena de junho		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> 30 Junho	15-30 Junho	< 15 Junho	24 de maio (14 dias úteis de antecip.)	
DCA	<b>4.3.5</b> Implementar regras e procedimentos relativos à entrega de documentação de destacamentos, elaborando uma Orientação Técnica com apresentação de proposta a 30 de setembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> 30 Setembro	30 Setembro	< 30 Setembro	28 de julho (45 dias úteis de antecip.)	
DRH	<b>4.3.6</b> Elaborar os regulamentos internos com os horários e disciplina, para os Serviços Centrais e Ajuda Domiciliária, com apresentação de propostas durante o mês de dezembro	X	N.º de regulamentos apresentados no prazo fixado	n.a	1 ou + depois do prazo fixado	Todos no prazo fixado	Todos antes do prazo fixado	_____	

## OE 4: Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços

### OS 4.3: Otimizar a Eficiência dos Serviços

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2015	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GSI	<b>4.3.7</b> Desenhar um novo Sistema de Informação de Apoio Domiciliário, de modo a garantir uma maior eficiência no processamento desta prestação com conclusão da análise funcional durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>Dezembro	Dezembro	<Dezembro	30 de dezembro (0 atrasos)	
DDS	<b>4.3.8</b> Garantir que 45% dos processos familiares no âmbito da Ação Social são registados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS AS)	X	% de processos registados no SISS AS	n.a	<45%	45%	>45%	48,9%	
DDS	<b>4.3.9</b> Assegurar a melhoria da qualidade e eficiência da atribuição de subsídios no âmbito da Ação Social, garantindo a elaboração de 2 procedimentos inerentes à atribuição de subsídios, com apresentação de propostas durante o mês de novembro		N.º de procedimentos apresentados no prazo estipulado	n.a	1 ou mais depois do prazo estipulado	Todos no prazo estipulado	Todos antes do prazo estipulado	Todos no prazo estipulado	
DERS	<b>4.3.10</b> Apresentar proposta de atualização da Orientação Técnico /Normativa 01/2012 (OTN) para uniformizar e harmonizar procedimentos no que concerne as respostas sociais de estruturas residenciais, centros de dia e centros convívio, a 21 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>21 Dezembro	21 Dezembro	<21 Dezembro	Objetivo não atingido	

O objetivo subsidiário **4.3 Otimizar a Eficiência dos Serviços** integrou 10 objetivos operacionais sendo que, 6 foram superados, 2 cumpridos conforme o previsto e 2 não atingidos.

O primeiro objetivo operacional (**4.3.1**) que integrava este grupo, é da responsabilidade do GJ, que pretendia analisar e dar resposta, por via eletrónica, a, no mínimo, 80% dos processos de insolvência e de execuções cíveis rececionados pelo Núcleo de Contencioso (NC), alcançando um resultado de superação com 100% de processos analisados.

Assegurar a transição dos efetivos pertencentes à área da Educação Especial para o ISSM,IP-RAM, com conclusão em dezembro (**4.3.2**), é outro objetivo cujo resultado foi superado, com antecipação da data prevista pelo DRH. O objetivo operacional **4.3.3**, do mesmo Departamento, também superou o seu resultado face à data planeada, com a entrega do relatório de autoavaliação no prazo estipulado pela Direção Regional de Qualificação Profissional, assegurando a continuidade do ISSM,IP-RAM, enquanto entidade formadora certificada.

O DCA propôs-se a uniformizar regras e procedimentos de trabalho relativos às Bordadeiras de Casa da RAM (grupo fechado), elaborando uma Orientação Técnica, com apresentação de proposta na 2ª quinzena de junho (**4.3.4**), conseguindo a sua conclusão a 24 de maio, com a superação deste objetivo. O mesmo sucedeu com o projeto **4.3.5** que tinha como meta elaborar uma Orientação Técnica, com apresentação de proposta a 30 de setembro, vindo a antecipar a data de conclusão em 45 dias úteis.

O DRH pretendia elaborar os regulamentos internos com os horários e disciplina, para os Serviços Centrais e Ajuda Domiciliária, com apresentação de propostas durante o mês de dezembro (**4.3.6**). No entanto, em virtude de um outro projeto ter assumido um caráter prioritário face às alterações de estrutura orgânica deste Instituto, todos os recursos humanos foram mobilizados para essa prioridade o que impediu a concretização global do projeto 4.3.6. Este projeto, incluído inicialmente no QUAR, obteve uma concretização de 50% das atividades previstas, sendo avaliado como objetivo não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM. Por estes mesmos motivos, este objetivo também não foi considerado na avaliação do QUAR, onde também se encontrava representado.

O GSI tinha planeado desenhar um novo Sistema de Informação de Apoio Domiciliário, de modo a garantir uma maior eficiência no processamento desta prestação com conclusão da análise funcional durante o mês de dezembro (**4.3.7**) cumprindo com o prazo previsto.

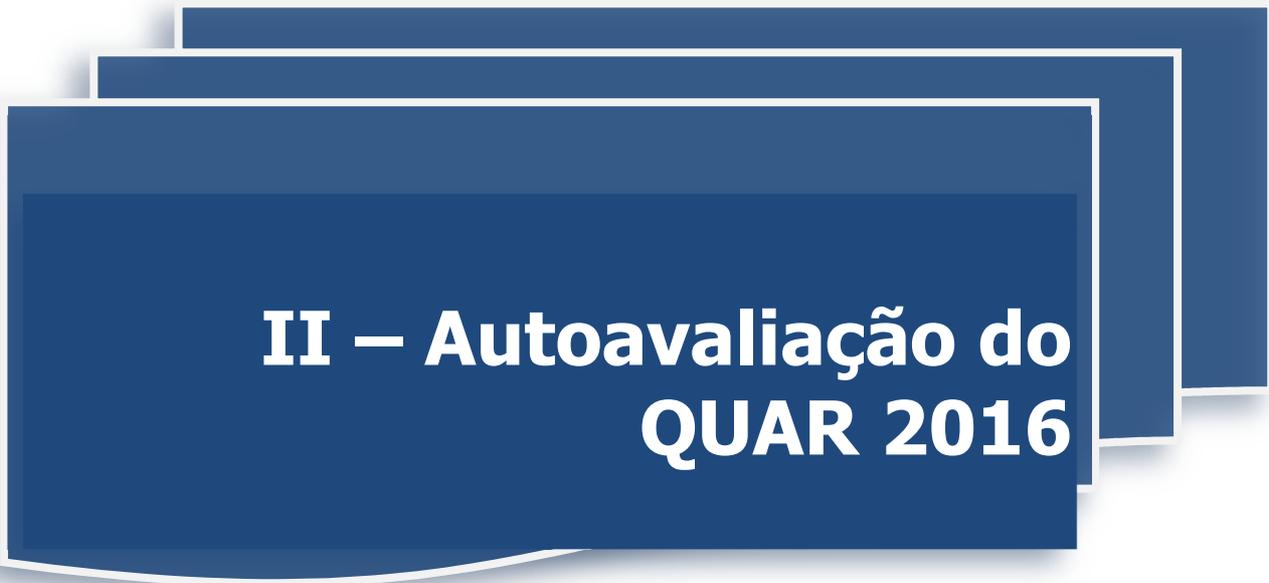
O objetivo operacional **4.3.8**, da responsabilidade do DDS, superou a meta prevista assegurando o registo de 48,9% dos processos familiares no âmbito da Ação Social no SISS AS. Este objetivo encontrava-se no QUAR, no parâmetro da eficiência. No projeto **4.3.9**, o DDS tinha como meta elaborar 2 procedimentos inerentes à atribuição de subsídios, no âmbito da Ação Social, tendo apresentado essas propostas no prazo estabelecido, atingindo o seu objetivo.

O último projeto é da responsabilidade do DERS (**4.3.10**) e incidia em apresentar proposta de atualização da Orientação Técnico/Normativa 01/2012 (OTN) para uniformizar e harmonizar procedimentos no que concerne as respostas sociais de estruturas residenciais, centros de dia e centros de convívio, a 21 de dezembro. Uma vez que este projeto estava dependente da publicação dos estatutos do ISSM, IP-RAM, e sendo que esta só ocorreu a 23 de janeiro de 2017, o mesmo não foi atingido. No entanto, obteve uma concretização de 80% das atividades previstas, ficando apenas por concretizar a fase final relativa à apresentação da proposta de atualização da Orientação Técnica.

#### Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:

O **OE4 Otimizar a Eficiência dos Serviços** abrangia um total de 13 objetivos operacionais, dos quais 8 superaram as metas previstas, 3 atingiram os seus resultados e 2 não foram atingidos (1 dos quais por fatores exógenos ao ISSM, IP-RAM).

Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de **104,6%**.



## **II – Autoavaliação do QUAR 2016**

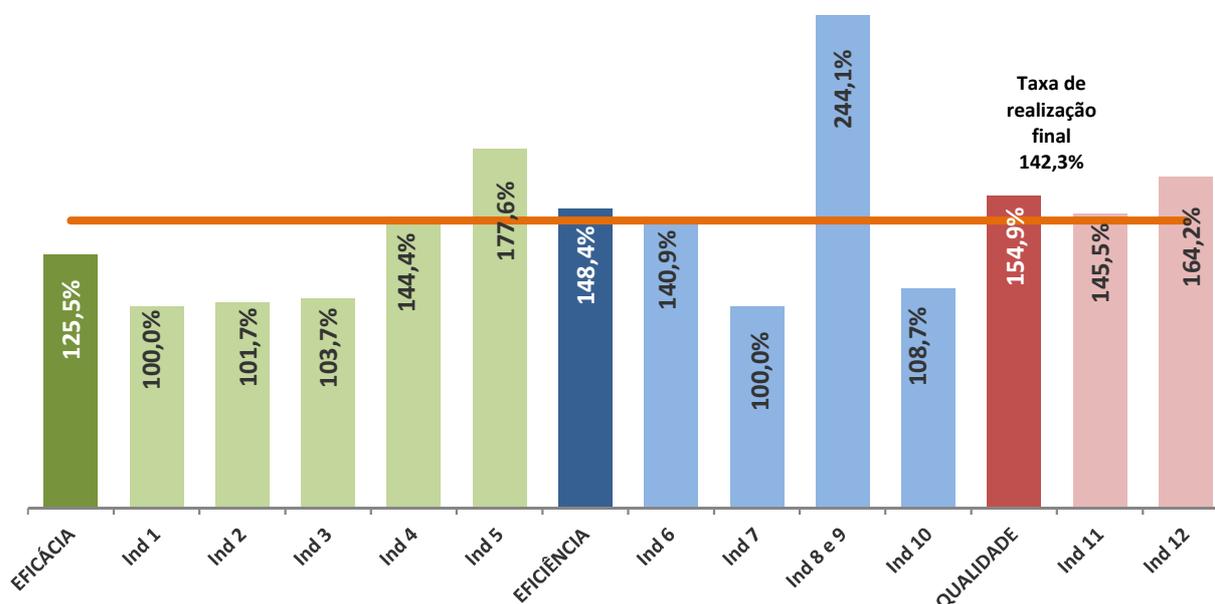
## II-Autoavaliação do QUAR 2016

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira (SIADAP-RAM) foi definido de acordo com o estipulado no Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro, o qual evidencia:

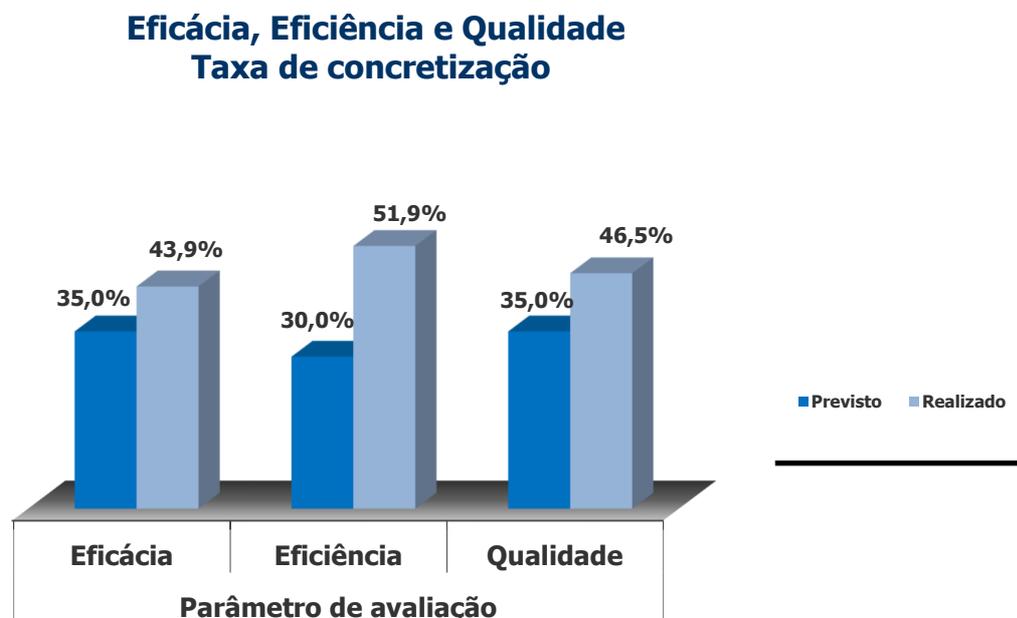
- Missão;
- Objetivos estratégicos plurianuais definidos superiormente;
- Objetivos subsidiários fixados anualmente;
- Indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Meios disponíveis, sinteticamente apresentados no Plano de Atividades;
- Grau de concretização de resultados obtidos na prossecução de objetivos operacionais/projetos com meta;
- Identificação dos desvios e, sinteticamente, as respetivas causas;
- Avaliação final do desempenho do serviço.

Este capítulo do Relatório de Atividades 2016 pretende evidenciar os resultados alcançados de acordo com o QUAR. Perante os 38 objetivos operacionais integrados no Plano de Atividades do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo (CD) selecionou para o QUAR 2016 **12**, por considerá-los os mais relevantes para o ano de 2016. Os mesmos foram monitorizados por **13** indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: eficácia (5), eficiência (5) e qualidade (2). No entanto, uma vez que **1** objetivo operacional não foi alcançado por motivos externos e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISSM, IP-RAM, o mesmo não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR, no parâmetro da eficácia (4.2.6), passando para um total de **11** projetos e **12** indicadores.

Tendo por base os objetivos estratégicos que nortearam a atividade do ISSM, IP-RAM, apresentam-se os resultados alcançados e os desvios verificados, face ao previsto no QUAR. O ISSM, IP-RAM alcançou um resultado global com um desvio positivo de 42,3% acima do planeado (taxa de realização do QUAR de **142,3%**, ou seja, cerca de 26 p.p acima do resultado alcançado em 2015: 116,2%), traduzindo o esforço e empenho na prossecução dos objetivos propostos.



Relativamente ao grau de concretização, o gráfico que se segue apresenta as ponderações previstas e os resultados obtidos por parâmetro de avaliação, sendo verificável que em todos, o realizado foi superior ao previsto: a eficácia com uma diferença de **8,9%**, a eficiência com **21,9%** e a qualidade com **11,5%** a mais do que o previsto.



A **Eficácia**, com uma ponderação de 35% no total dos objetivos contemplados, continha 5 objetivos operacionais e apresentou um grau de concretização de **125,5%** (ver Anexo1).

A **Eficiência** contou com um peso de 30% sobre os seus 4 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **148,4%** (ver Anexo1), sendo de referir que um quinto objetivo foi anulado do QUAR em virtude de não ter sido atingido por motivos externos e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISSM, IP-RAM.

O parâmetro da **Qualidade**, representado por um peso de 35%, apresentava 2 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **154,9%** (ver Anexo1). Os 2 objetivos operacionais foram superados.

De acordo com Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro, artigo 17º, n.º 1., e tendo por base as metas definidas e os resultados alcançados, procedeu-se à avaliação quantitativa do QUAR 2016, o qual atingiu um resultado final de **142,3%**, conforme Anexo 1. Tendo em conta a avaliação qualitativa e quantitativa do QUAR 2016 apresentada nos pontos anteriores, propõe-se para o ISSM, IP-RAM, **a menção de «Desempenho Bom»**.

# ANEXOS

## Estrutura de QUAR (2016)

## Secretaria Regional da Inclusão e 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.

**Objectivos Estratégicos (OE):**

**OE 1** - Assegurar a proteção e inclusão social

**OE 2** - Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional

**OE 3** - Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos

**OE 4** - Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2015	Meta Ano 2016	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA (35%)</b>			<b>125,5%</b>			
1.1.1 Promover a elaboração do projeto para beneficiação e remodelação do Lar Santa Isabel, com conclusão da fase relativa ao projeto base a 30 de dezembro	<b>Ponderação - 20%</b>					
	<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	30-Dez	<b>30 de Dez.</b>	<b>100,0%</b>
	Peso	100%				
1.2.2 Cumprir a função de visto/certificação legal às contas das IPSS, referente aos anos de 2010 a 2015, com decisão sobre 60 contas	<b>Ponderação - 20%</b>					
	<b>Ind 2</b>	N.º de contas com decisão do processo de visto/certificação legal comunicada às IPSS em 2016, referentes aos anos de 2010 a 2015	58	[55;60]	<b>61</b>	<b>101,7%</b>
	Peso	100%				
1.3.4 Coordenar e assegurar a elaboração do Plano Regional para a Família (PRF) 2016-2019 com apresentação de proposta a 2 de maio	<b>Ponderação - 20%</b>					
	<b>Ind 3</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	02-Mai	<b>27 de Abr.</b>	<b>103,7%</b>
	Peso	100%				
1.3.5 Coordenar e elaborar o Plano Regional para o Envelhecimento Ativo (PREA) 2016-2019 com apresentação de proposta a 18 de março.	<b>Ponderação - 20%</b>					
	<b>Ind 4</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	18-Mar	<b>15 de Fev.</b>	<b>144,4%</b>
	Peso	100%				
2.2.1 Promover o combate específico à fraude de Contribuintes que usam de práticas para obtenção indevida de prestações, realizando, no mínimo, 85 inspeções	<b>Ponderação - 20%</b>					
	<b>Ind 5</b>	N.º de inspeções realizadas	104	85	<b>151</b>	<b>177,6%</b>
	Peso	100%				

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2015	Meta Ano 2016	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
<b>EFICIÊNCIA (35%)</b>			<b>125,5%</b>				
1.4.1 Reduzir em 70% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral, entrados até 31 de outubro de 201	<b>Ponderação - 25%</b>						
	<b>Ind 6</b>	Percentagem de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	95%	70%	<b>98,6%</b>	<b>140,9%</b>	↑
	Peso	100%					
1.4.2 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de manter o tempo entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, nos 12 ou 13 dias	<b>Ponderação - 25%</b>						
	<b>Ind 7</b>	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	12	[12;13]	<b>12,4</b>	<b>100,0%</b>	□
	Peso	100%					
2.4.1 Assegurar uma variação percentual de cobrança de penhoras igual à da variação ocorrida nas contribuições para Segurança Social em 2016, quer com recurso às penhoras automáticas, quer com recurso à funcionalidade da Carta <i>mail merge</i> no caso de impossibilidade de automatismo do Sistema de Execução Fiscal (SEF) e aumentar o número de penhoras efetuadas em SEF (100 vezes mais face a 2015)	<b>Ponderação - 25%</b>						
	<b>Ind 8</b>	Varição percentual de cobrança de penhoras (SPE)	239.411,22€	[=variação ocorrida nas contribuições para a segurança social]	<b>651.869,43€ (variação de + 36,7%)</b>	<b>244,1%</b>	↑
	<b>Ind 9</b>	N.º de penhoras efetuadas	1.002	100.200	<b>232.482</b>		
		Peso	70%				
4.3.8 Garantir que 45% dos processos familiares no âmbito da Ação Social são registados no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS AS)	<b>Ponderação - 25%</b>						
	<b>Ind 10</b>	Percentagem de processos registados no SISS AS	n.a	45,0%	<b>48,9%</b>	<b>108,7%</b>	↑
	Peso	100%					
4.3.6 Elaborar os regulamentos internos com os horários e disciplina, para os Serviços Centrais e Ajuda Domiciliária, com apresentação da proposta durante o mês de dezembro.	<b>Ponderação - 0%</b>						
		Número de regulamentos apresentados no prazo fixado	n.a	[Todos no prazo fixado]			—
	Peso	100%					
<b>QUALIDADE (30%)</b>			<b>154,9%</b>				
1.1.6 Implementar nos Estabelecimentos Oficiais um Programa de Estimulação Cognitiva, abrangendo 50% dos idosos em situação de pré-demência.	<b>Ponderação - 50%</b>						
	<b>Ind 11</b>	Percentagem de idosos abrangidos pelo programa de estimulação cognitiva	n.a	50%	<b>82,1</b>	<b>164,2%</b>	↑
	Peso	100%					
3.1.1 Garantir a qualidade do atendimento do Gabinete de Apoio aos Utentes da Caixa Geral de Aposentações (CGA), monitorizando os dados inerentes a esta resposta, com envio de relatórios mensais 5 dias úteis após o término do mês a que se refere.	<b>Ponderação - 50%</b>						
	<b>Ind 12</b>	N.º de relatórios apresentados no prazo estipulado	n.a	[todos no prazo fixado]	<b>5 antes do prazo</b>	<b>145,5%</b>	↑
	Peso	100%					

## Justificação para os desvios

Dos 12 indicadores representados no QUAR, nenhum teve um desvio negativo nos resultados apresentados.

Os indicadores **1 e 7** não tiveram qualquer desvio, uma vez que alcançaram uma percentagem de concretização de 100%.

Todos os outros indicadores (10) alcançaram resultados de superação com desvios positivos, embora uns mais acentuados do que outros.

Os indicadores **8 e 9** representam o objetivo operacional 2.4.1 da SPE, no parâmetro da eficiência, tendo alcançado um desvio positivo muito superior ao previsto. Este aumento teve por base a implementação do *Mail Merge* que permitiu o tratamento mensal de um número alargado de contribuintes.

Relativamente ao objetivo **4.3.6**, o mesmo não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR, no parâmetro da eficácia, não sendo atingido por motivos externos e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISSM, IP-RAM.

## Meios disponíveis

### Recursos Humanos

Designação	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2016)	Pontos Planeados	Nº de RH Final	Dias ausências em 2016	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2016)	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	3	696	13920	3	0	696	13920	0
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	30	6960	111360	27	0	6264	100224	11136
Técnico Superior	12	157	36424	437088	178	2328	41296	495552	-58464
Coordenador Técnico	9	22	5104	45936	26	23	6032	54288	-8352
Assistente Técnico	8	265	61480	491840	391	4814	90712	725696	-233856
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	2	15	464	0	0
Encarregado Operacional	6	20	4640	27840	20	56	4640	27840	0
Assistente Operacional	5	736	170752	853760	815	23298	189080	945400	-91640
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>1233</b>	<b>286056</b>	<b>21740256</b>	<b>1462</b>	<b>30534</b>	<b>339184</b>	<b>2362920</b>	<b>-381176</b>

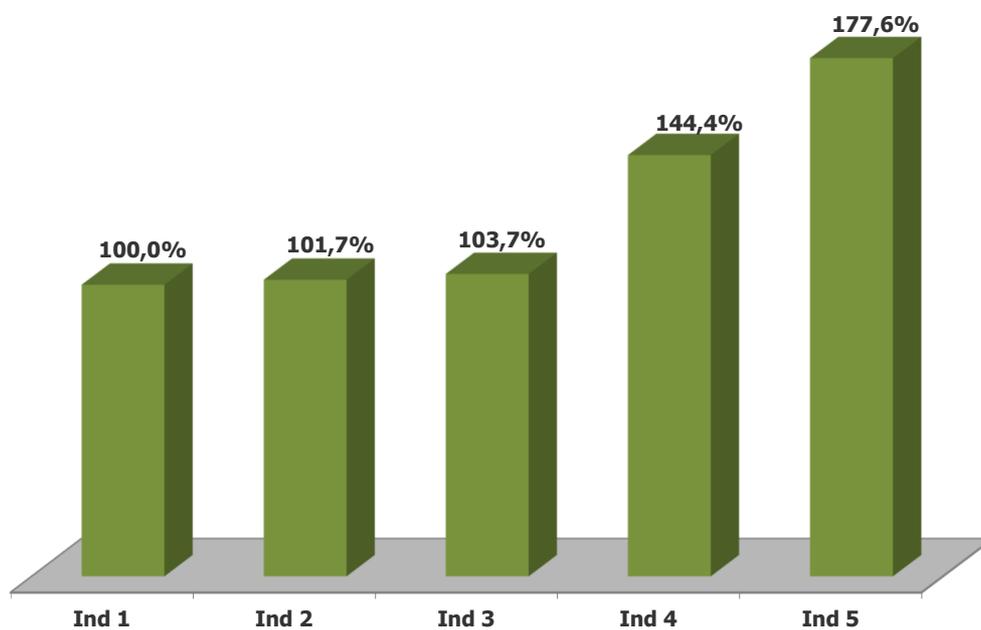
### Recursos Financeiros

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	51.467.865,00 €	54.207.150,38€	- 2.739.285,38€
Plano de Investimentos	786.600,00 €	963.403,35€	- 176.803,35€

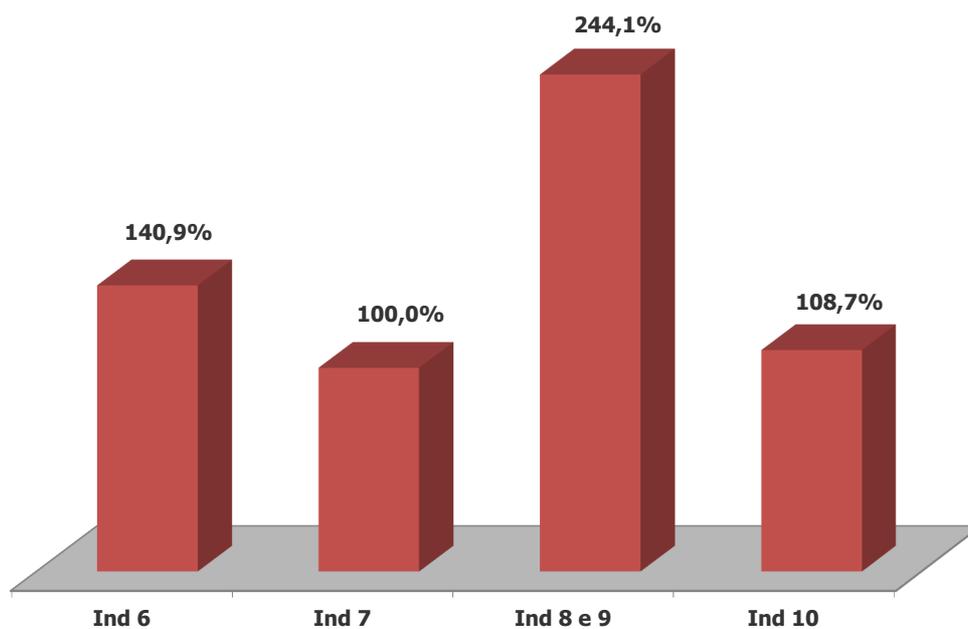
	<b>Eficácia</b>	<b>Eficiência</b>	<b>Qualidade</b>
<b>Peso</b>	<b>35%</b>	<b>35%</b>	<b>30%</b>
<b>Resultado</b>	<b>43,9%</b>	<b>51,9%</b>	<b>46,5%</b>

<b>Listagem das fontes de verificação</b>		
<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Processo
<b>Ind 2</b>	N.º de contas com decisão do processo de visto/ certificação legal comunicada às IPSS em 2016, referentes aos anos de 2010 a 2015.	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de visto/ certificação legal e ofícios com comunicação às IPSS.
<b>Ind 3</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em SmartDOCS ou E-mail
<b>Ind 4</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em SmartDOCS ou E-mail
<b>Ind 5</b>	N.º de inspeções realizadas	Registo em SmartDOCS (Estatística Interna)
<b>Ind 6</b>	Percentagem de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	Mapas de processos pendentes
<b>Ind 7</b>	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	Estatísticas do SESS
<b>Ind 8</b>	Variação percentual de cobrança de penhoras (SPE)	Informações Internas, Ofícios (SmartDOCS), E-mails, SEF
<b>Ind 9</b>	N.º de penhoras efetuadas	SEF
<b>Ind 10</b>	Percentagem de processos registados no SISS AS	SISS AS; Mapa controle da AS
<b>Ind 11</b>	Percentagem de idosos abrangidos pelo programa de estimulação cognitiva	Folha de Assiduidade
<b>Ind 12</b>	N.º de relatórios apresentados no prazo estipulado	Email

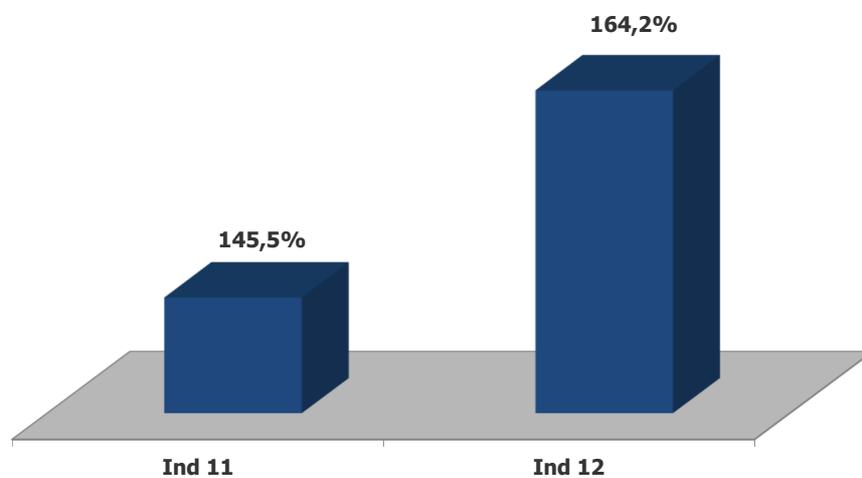
## EFICÁCIA



## EFICIÊNCIA



## QUALIDADE



### Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
142,3%		

## 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  $[(\text{Resultado}-\text{Meta } 2016)/\text{Meta } 2016]$ .

**Incremento negativo:** a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{Meta } 2016-\text{Resultado})/\text{Meta } 2016]$ .

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 QUAR, 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 **Balço Social 2016** encontra-se disponível em:

**INTRANET** - [http://web.seg-social.pt/preview\\_documentos.asp?r=358734&m=PDF](http://web.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=358734&m=PDF) (acesso direto documento)

**PORTAL** - <http://www.seg-social.pt/documents/10152/15835658/Balan%C3%A7o%20Social%20ISSM%20-%202016/97abb072-308e-45d0-9341-91b8e1849008> (acesso direto documento)

# Anexo 4: Lista de Acrónimos

## C

**CD** - Conselho Diretivo

**CGA** – Caixa Geral de Aposentações

## D

**DCA** – Departamento de Contribuintes e Atendimento

**DDS** – Departamento de Desenvolvimento Social

**DEERS** – 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

**DRH** – Departamento de Recursos Humanos

**DRQP** – Direção Regional para a Qualificação Profissional

**DSC** – Declaração da Situação Contributiva

## E

**EBV** – Estabelecimento Bela Vista

**EE** – Entidade Empregadora

**EVM** – Estabelecimento Vila Mar

## F

**FEAC** – Fundo Europeu de Auxílio às Pessoas Mais Carenciadas

## G

**GJ** – Gabinete Jurídico

**GPOC** – Gabinete de Planeamento Organização e Conhecimento

**GSI** – Gabinete de Sistemas de Informação

## I

**ISSM,IP-RAM** – Instituto de Segurança Social da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira

**IPSS** – Instituições Particulares de Solidariedade Social

## N

**N.A** – Não Aplicável

**NC** – Núcleo de Contencioso

## O

**OE** – Objetivo Estratégico

**OS** – Objetivo Subsidiário

**OTN** – Orientação Técnica Normativa

## P

**PA** – Plano de Atividades

**PER** – Processo Especial de Recuperação

**PIRE** – Processo de Insolvência e Recuperação de Empresas

**PREA** – Plano Regional para o Envelhecimento Ativo

**PRF** – Plano Regional para a Família

**PRIS** – Programa Regional para a Intervenção Social

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

## Q

**QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização

## R

**RA** – Relatório de Atividades

**RAM** – Região Autónoma da Madeira

**RH** – Recursos Humanos

## S

**SEF** – Sistema de Execução Fiscal

**SEPA** - Sistema Europeu de Pagamentos Automáticos

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

**SIREVE** – Sistema de Recuperação de Empresas por Via Extrajudicial

**SISS AS** – Sistema de Informação de Segurança Social da Ação Social

**SPE** – Secção de Processo Executivo

## **T**

**TPA** – Terminal de Pagamento Automático

## **U**

**UO** – Unidade Orgânica

