



Relatório de Atividades

2019

ÍNDICE

Sumário Executivo.....	3
Notas Metodológicas	5
Missão e Visão	6
Objetivos Estratégicos e Subsidiários	7
I. Análise dos resultados do PA 2019 por Objetivos Estratégicos	8
1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos.....	9
1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais / Projetos com Meta	11
II. Autoavaliação do QUAR 2019	30
ANEXO 1: Mapa de autoavaliação do QUAR.....	33
ANEXO 2: Explicitação das fórmulas utilizadas.....	41
ANEXO 3: Balanço Social	43
ANEXO 4: Lista de Acrónimos	45

Sumário Executivo

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, que estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira (SIADAP-RAM), foi elaborado o Relatório de Atividades (RA) de 2019.

O RA 2019 manteve a linha de relatórios anteriores, refletindo o trabalho desenvolvido face aos objetivos estratégicos e subsidiários delineados que concorreram e contribuiram para o cumprimento da missão do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).

O Plano de Atividades 2019 delineou **27** objetivos operacionais / projetos com meta desenvolvidos a partir de **15** objetivos subsidiários, integrados em **4** objetivos estratégicos:

- OE1** – Assegurar a proteção e inclusão social;
- OE2** – Garantir o grau de cumprimento contributivo e 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 2019, uma Unidade Orgânica (UO) identificou desvios significativos à execução, tendo proposto a suspensão de um objetivo / projeto com meta, a saber:

Objetivo / Projeto com meta	Alterações propostas	Justificação
<p>4.3.3. Efetuar um estudo prévio para a informatização do processo de avaliação - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na administração regional autónoma da Madeira (SIADAP-RAM), com apresentação de proposta de relatório a 31 de dezembro</p>	<p>Suspensão do Objetivo / Projeto com meta</p>	<p>O projeto foi suspenso face a constrangimentos detetados na articulação através de videoconferência com o Grupo <i>Soft</i>. Necessidade de articular presencialmente para definição do <i>Workflow</i> e dar continuidade aos trabalhos. Sugere-se a eliminação do projeto do PA 2019.</p>

Neste sentido, os resultados do RA 2019 não inclui o projeto 4.3.3, tendo sido analisados apenas **26 projetos**.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2019 revela-se positivo com uma concretização de 108,9%.

O QUAR (Anexo 1) apresentou um grau de concretização global, em 2019, de 110,0%. Face aos resultados apresentados, o ISSM, IP-RAM propõe a sua autoavaliação com a menção de «Desempenho Bom», atendendo a que a grande maioria dos objetivos foram superados, à exceção de um.

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 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 2020).	
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) imprescindível 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 2019 por objetivos estratégicos;
- Avaliação dos objetivos operacionais / projetos com meta do PA 2019, onde se analisa a sua execução, salientando os constrangimentos que influenciaram o desvio em alguns projetos;
- Autoavaliação do QUAR 2019.

Posicionamento Estratégico

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 ISSM, 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.

Melhoria contínua

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

Confiança

Criação e garantia de condições, com vista ao fortalecimento de laços de confiança entre a instituição e os clientes internos e externos.

Eficiência

Utilização de forma racional dos meios 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.

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.

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 6 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)
- 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

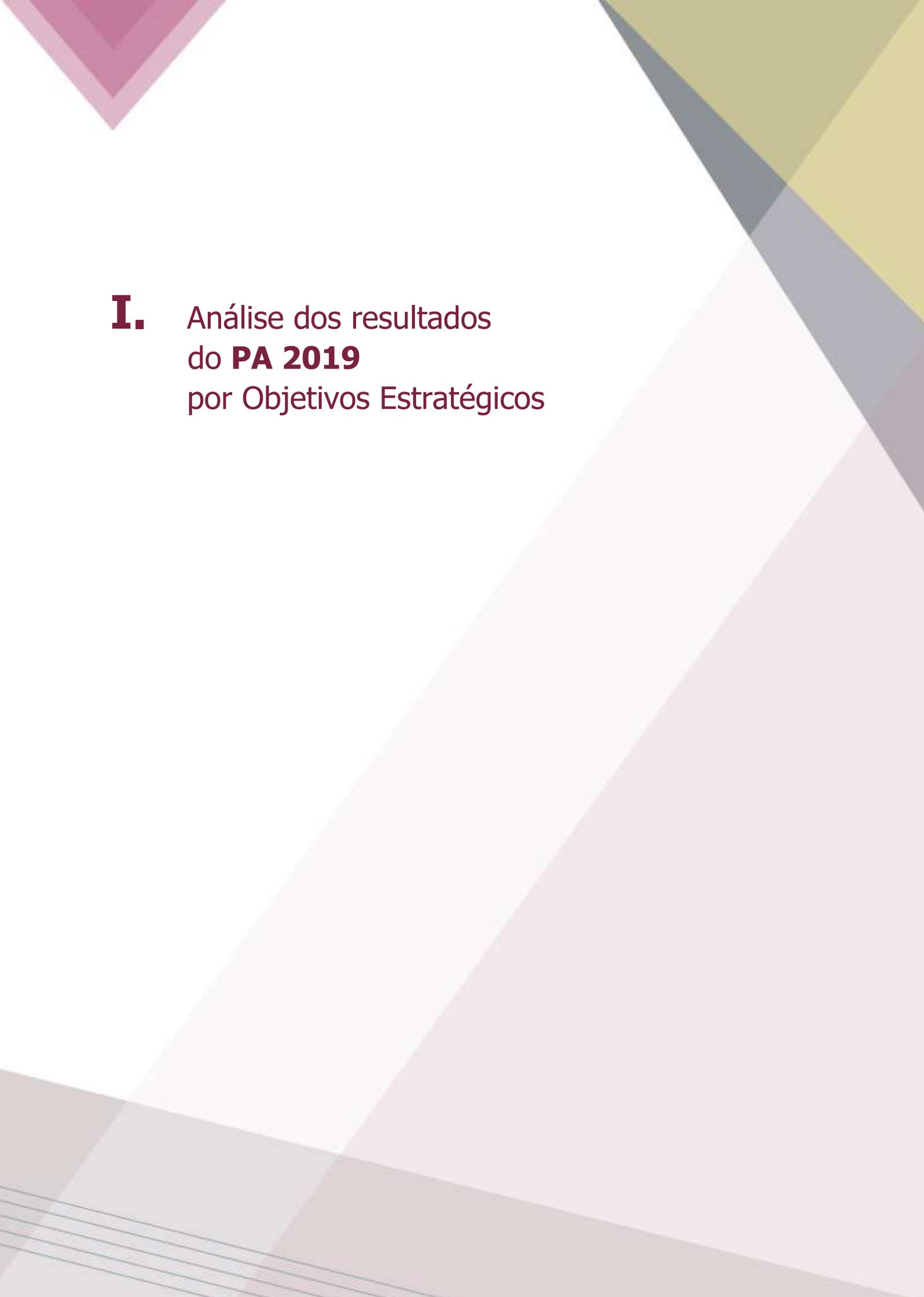
- OS 2.1** – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão fiscal
- OS 2.2** – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
- OS 2.3** – Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- OS 2.4** – Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal
- OS 2.5** – Prevenir e reduzir o incumprimento
- OS 2.6** – Melhorar o desempenho da atribuição das prestações

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 2019**
por Objetivos Estratégicos

1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos

Gráfico: Avaliação dos objetivos / projetos com meta

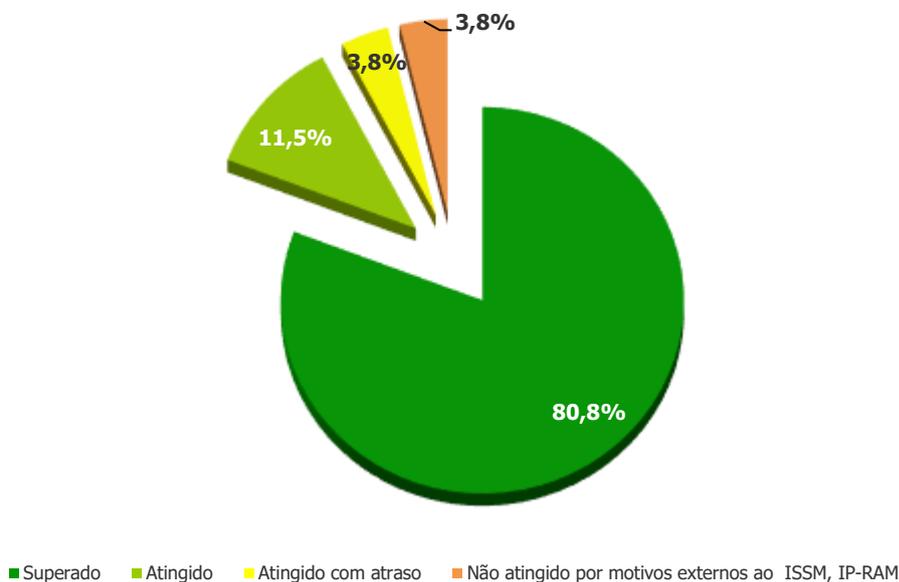


Tabela: Avaliação dos objetivos / projetos com meta

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	Grau de concretização médio
OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social	12	8	2	-	1	-	1	-	109,8%
OE2 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão	6	5	1	-	-	-	-	-	104,6%
OE3 – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional	2	2	0	-	-	-	-	-	100,6%
OE4 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	6	6	0	-	-	-	-	-	114,1%
TOTAL	26	21	3	0	1	0	1	0	108,9%

O PA apresentou um total de **26** objetivos operacionais / projetos com meta distribuídos por 4 objetivos estratégicos.

Dos resultados apresentados no relatório e relativamente a todos os projetos desenvolvidos em 2019 pelo ISSM, IP-RAM, salienta-se que:

- do total de 26 projetos, 25 (96,2%) foram concretizados, embora 1 com atraso, tendo a maioria superado a meta definida (80,8% do total);
- em 3,8% 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 108,9%;
- o grau de concretização médio por objetivo estratégico situou-se entre 100,6% e 114,1% (OE1: 109,8%, OE2: 104,6%, OE3: 100,6%, OE4: 114,1%);
- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um máximo de 190% e um mínimo de 16,7%.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DAFIJ	1.1.1 Assinalar o Dia Internacional da Família com um conjunto de iniciativas que coloquem na agenda social as políticas desenvolvidas e as estratégias que são necessárias à proteção da família, com apresentação de proposta a 15 de fevereiro		Grau de cumprimento do calendário estipulado	N.A.	>15 de fevereiro	=15 de fevereiro	<15 de fevereiro	18 de fevereiro (1 dia útil atraso) 97%	
DAFIJ	1.1.2 Desenvolver um programa de intervenção, de formato grupal, para jovens sujeitos a medidas de promoção e proteção e para vítimas de violência doméstica, abrangendo dois grupos ao longo de 2019		N.º de grupos abrangidos pelo programa de intervenção	N.A.	<2 grupos	=2 grupos	>2 grupos	2 100%	
DAS	1.1.3 Garantir a elaboração de um plano de intervenção social a 40% das famílias em situação de vulnerabilidade social, no prazo de 10 dias a contar da data do 1.º atendimento, desde que o processo se encontre devidamente instruído	x	% de processos familiares ativos com plano de intervenção social, no prazo estipulado	N.A.	<40% no prazo	=40% no prazo	>40% no prazo	49,4% 123,5%	

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DIPD	1.1.4 Garantir a transferência das 4 estruturas de apoio social à pessoa com deficiência: Lar Residencial, Centro de Apoio à Deficiência Profunda (CADP), Centro de Atividade Ocupacionais (CAO) de São Pedro e CAO de Santo António para o Centro de Inclusão Social da Madeira (CISM) a 29 de abril	x	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	> 29 de abril	= 29 de abril	< 29 de abril	22 de abril (4 dias úteis antecip.) 105,1%	
DPCP	1.1.5 Executar as obras de conservação e beneficiação das instalações sanitárias privativas dos quartos dos residentes do estabelecimento integrado Bela Vista, com conclusão a 31 de dezembro		Grau do cumprimento do calendário fixado	N.A.	> 31 de dezembro	= 31 de dezembro	< 31 de dezembro	—	
DPCP	1.1.6 Adquirir o mobiliário e os equipamentos necessários e assegurar a contratualização dos serviços essenciais ao funcionamento do novo estabelecimento integrado, denominado por Centro de Inclusão Social da Madeira (CISM), com conclusão de 100% das atividades previstas a 31 de maio		Percentagem das atividades executadas no prazo estipulado	N.A.	< 75% fora do prazo	= 75% no prazo estipulado	> 75% no prazo estipulado	100% antes do prazo 133,3%	

O primeiro objetivo subsidiário **1.1 "Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais"** contemplou 6 objetivos operacionais / projetos com meta, sendo que 3 deles superaram os objetivos, 2 foram atingidos (1 deles com atraso) e o outro não foi atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM.

O objetivo operacional **1.1.1** "Assinalar o Dia Internacional da Família com um conjunto de iniciativas que coloquem na agenda social as políticas desenvolvidas e as estratégias que são necessárias à proteção da família, com apresentação de proposta a 15 de fevereiro", do Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude / Unidade de Assessoria Técnica (DAFIJ / UAT), foi atingido com um dia de atraso.

O projeto **1.1.2** "Desenvolver um programa de intervenção, de formato grupal, para jovens sujeitos a medidas de promoção e proteção e para vítimas de violência doméstica, abrangendo dois grupos ao longo de 2019", também da responsabilidade do DAFIJ / UAT, alcançou a meta prevista, ao abranger dois grupos ao longo de 2019.

O projeto **1.1.3** "Garantir a elaboração de um plano de intervenção social a 40% das famílias em situação de vulnerabilidade social, no prazo de 10 dias a contar da data do 1.º atendimento, desde que o processo se encontre devidamente instruído", do Departamento de Ação Social (DAS), obteve um resultado de superação, ao garantir a elaboração de um plano de intervenção social a 49,4% das famílias em situação de vulnerabilidade social no prazo definido. O mesmo objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 123,5%.

O projeto **1.1.4** "Garantir a transferência das 4 estruturas de apoio social à pessoa com deficiência: Lar Residencial, Centro de Apoio à Deficiência Profunda (CADP), Centro de Atividade Ocupacionais (CAO) de São Pedro e CAO de Santo António para o Centro de Inclusão Social da Madeira (CISM) a 29 de abril", da responsabilidade do Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD), foi superado. Este objetivo representado no QUAR, no parâmetro da qualidade, alcançou uma taxa de concretização de 105,1%.

O objetivo operacional **1.1.5**, do Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP), que visava "Executar as obras de conservação e beneficiação das instalações sanitárias privativas dos quartos dos residentes do estabelecimento integrado Bela Vista, com conclusão a 31 de dezembro" não foi concluído por motivos externos ao ISSM, IP-RAM. Apenas foi executada a fase de adjudicação da obra ao concorrente Saúl & Filhos, Lda, ordenado no 2.º lugar do Relatório Final no respetivo procedimento de concurso público, e resolução sancionatória do contrato de empreitada celebrado com J. A. Pinto, Lda.. A não adjudicação da obra inviabilizou a concretização do objetivo, tendo sido assegurado a concretização de 16,7% das atividades previstas.

O último projeto do presente objetivo subsidiário também da responsabilidade do DPCP (**1.1.6**), superou a meta prevista ao realizar 100% das atividades antes do prazo estipulado.

OE 1: Assegurar a Proteção e Inclusão Social

OS 1.2: Desenvolver a Eficácia do Trabalho Integrado no Âmbito da Cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)

UO Responsável	Objetivo Operacional / Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DGF	1.2.1 Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2018, com proposta de decisão sobre 60 contas	x	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	N.A.	<50	[50-60]	>60	62 103,3%	
DPPS	1.2.2 Elaborar parecer social de acordo com as solicitações das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e equiparadas para celebração de novos acordos de cooperação, num prazo médio de 10 dias úteis, após elaboração do relatório da visita técnica		Tempo médio entre a elaboração do relatório da visita técnica e a apresentação do parecer social	N.A.	>10 dias úteis	10 dias úteis	<10 dias úteis	1 (Número médio) 190%	
DPPS	1.2.3 Formalizar o compromisso entre as instituições que compõem o Consórcio Regional para a Intervenção Comunitária, através da assinatura da "Carta de Compromisso", durante a 1.ª semana de abril	x	Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	>05 de abril	[01-05 abril]	<01 de abril	5 de abril (0 atrasos) 100,0%	

O objetivo subsidiário **1.2 "Desenvolver a Eficácia do Trabalho Integrado no Âmbito da Cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)"** contemplou 3 objetivos operacionais / projetos com meta, sendo que 2 deles superaram os objetivos e o último foi atingido.

Relativamente ao projeto do Departamento de Gestão Financeira (DGF) que visava “Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2018, com proposta de decisão sobre 60 contas”, (1.2.1), a meta foi superada com 62 processos de contas deliberados pelo CD. Este objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, tendo alcançado uma taxa de concretização de 103,3%.

Quanto ao projeto do Departamento de Projetos e Programas Sociais (DPPS) que visava “Elaborar parecer social de acordo com as solicitações das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e equiparadas para celebração de novos acordos de cooperação, num prazo médio de 10 dias úteis, após elaboração do relatório da visita técnica”, (1.2.2), a meta foi superada com o tempo médio entre a elaboração do relatório da visita técnica e a apresentação do parecer social de 1 dia útil.

No projeto 1.2.3, último projeto do presente objetivo subsidiário, o DPPS atingiu o objetivo proposto, tendo formalizado o compromisso entre as instituições que compõem o Consórcio Regional para a Intervenção Comunitária, com a assinatura da "Carta de Compromisso", durante a 1.ª semana de abril. Este objetivo também estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, tendo sido cumprido com uma taxa de concretização de 100,0%.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DOC + DAFIJ	1.3.1 Coordenar e assegurar a elaboração do Plano Regional para a Família e Intervenção Social (PRFis) 2019-2023, com apresentação de proposta a 12 de maio	x	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	>12 de maio	=12 de maio	<12 de maio	9 de maio (1 dia útil antecip.) 101,1%	

O objetivo subsidiário 1.3 “Garantir a Eficácia de Programas e Ações de Desenvolvimento Social” contemplou apenas 1 objetivo operacional / projeto com meta partilhado entre o Departamento de Organização e Comunicação (DOC) e o DAFIJ, superou o objetivo proposto, tendo elaborado o Plano Regional para a Família e Intervenção Social (PRFis) 2019-2023, com apresentação de proposta a 09 de maio. O mesmo objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de concretização de 101,1%.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DP	1.4.1 Adotar procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego não ultrapasse 11 dias	x	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	8,25	>11	=11 dias	<11	7 136,4%	
DP	1.4.2 Reduzir em 90% o número de processos pendentes de Prestações por Morte e Reembolsos de Despesas de Funeral do regime geral entrados até 31 de outubro de 2018		% de redução de processos de prestações por morte e reembolsos de despesas de funeral do regime geral pendentes	N.A.	<90%	=90%	>90%	-100% 111,1%	

O objetivo subsidiário **1.4 “Cumprir os Prazos de Referência no Deferimento dos Processos de Prestações”** integrou 2 objetivos operacionais / projetos com meta todos da responsabilidade do Departamento de Prestações (DP). Globalmente, os objetivos foram amplamente superados.

O objetivo operacional **1.4.1** “Adotar procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego não ultrapasse 11 dias” alcançou um resultado de superação do objetivo a que se propôs. O mesmo objetivo estava contemplado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 136,4%.

O objetivo operacional **1.4.2**, alcançou um resultado de redução de 100% relativamente aos processos pendentes de Prestações por Morte e Reembolsos de Despesas de Funeral do regime geral entrados até 31 de outubro de 2018, superando a meta a que se propôs.

Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:

Dos **12** projetos previstos para o **OE1 “Assegurar a Proteção e Inclusão Social”**, 8 superaram as metas previstas, 3 atingiram os resultados previstos (1 com atraso) e 1 não atingiu as metas delineadas por motivos externos ao ISSM, IP-RAM.

Globalmente, o resultado do objetivo foi positivo, tendo alcançado um grau médio de concretização de **109,8%**.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DI	2.1.1 Assegurar a participação da prática de crime ao Ministério Público nos prazos legais (10 dias), relativamente a 90% dos processos		% de processos remetidos ao Ministério Público dentro do prazo legalmente previsto	62%	<85%	[85%-90%]	>90%	86,4% 100,0%	

O objetivo subsidiário **2.1 "Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude e Evasão Contributiva"** contemplou apenas 1 objetivo operacional / projeto com meta da responsabilidade do Departamento de Inspeção (DI) que pretendia assegurar a participação da prática de crime, no prazo de 10 dias, ao Ministério Público relativamente a 90% dos processos. Com a participação no prazo de referência de 86,4% dos processos, este objetivo foi atingido.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DGF	2.2.1 Acompanhar o processo de participação de dívida inerente a prestações sociais (SICC-Prestações) implementado pelo ISS, IP, adaptando-o à realidade da RAM através de deliberação do CD, durante o mês de setembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	>30 de setembro	[01-30 setembro]	<01 de setembro	6 de agosto (16 dias úteis antecip.) 109,9%	

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DI	2.2.2 Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 280 inspeções	x	N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	265	<270	[270-280]	>280	287 102,5%	

“Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude Prestacional” representou o objetivo subsidiário 2.2 e contemplou dois objetivos operacionais, sendo que ambos foram superados.

O DGF propôs-se a “Acompanhar o processo de participação de dívida inerente a prestações sociais (SICC-Prestações) implementado pelo ISS, IP, adaptando-o à realidade da RAM através de deliberação do CD, durante o mês de setembro” (2.2.1). O objetivo foi superado, com a sua conclusão a 06 de agosto.

O mesmo sucedeu com o projeto 2.2.2, do DI, que superou a meta planeada. O combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários integrou o QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de concretização de 102,5%, com um resultado de 287 beneficiários e contribuintes inspecionados.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
SPE	2.4.1 Assegurar o aumento de cobrança por via de penhoras para 13, 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)		N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	12	<13	=13	>13	16 123,1%	114,9% 
			% de atividades desenvolvidas	87,5%	<75%	=75%	>75%	80% 106,7%	

O objetivo subsidiário 2.4 "Operacionalizar as Penhoras em Sede de Sistema de Execução Fiscal", contemplava um projeto da Secção de Processo Executivo (SPE), que previa aumentar a cobrança por via de penhoras para 13, quer com recurso às penhoras automáticas, quer com recurso à funcionalidade da Carta *Mail Merge*. Este projeto integrou dois indicadores com desempenho positivo, tendo superado a meta.

OE 2: Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional

OS 2.5: Prevenir e Reduzir o Incumprimento

UO Responsável	Objetivo Operacional / Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DC	2.5.1 Assegurar a emissão de 90% das Declarações dos Períodos Contributivos (DPC), dentro dos prazos legais (10 dias úteis)		% de Declarações emitidas	N.A.	<90%	[90%-95%]	>95%	95,1% 100,1%	

OE 2: Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional

OS 2.5: Prevenir e Reduzir o Incumprimento

UO Responsável	Objetivo Operacional / Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DC	2.5.2 Tratar 95% das reclamações de Entidades Empregadoras (EE), entradas até 29 de novembro de 2019, com resposta até 13 de dezembro	x	% de reclamações analisadas com data de entrada a 29 de novembro de 2019	N.A.	<90%	[90%-95%]	>95%	95,4% 100,04%	

No âmbito do objetivo subsidiário **2.5 "Prevenir e Reduzir o Incumprimento"** foram definidos 2 objetivos operacionais / projetos com meta da responsabilidade do Departamento de Contribuintes (DC), particularmente da Unidade de Contribuintes e Relações Internacionais (UCRI) e da Unidade de Gestão e Cobrança da Dívida (UGCD), sendo que ambos superaram as metas previstas.

A UCRI propôs-se assegurar a emissão de 90% das Declarações dos Períodos Contributivos (DPC), dentro dos prazos legais (10 dias úteis). O objetivo foi superado, tendo a UCRI cumprido o prazo estipulado em 95,1% das emissões das DPC.

Já a UGCD pretendia "Tratar 95% das reclamações de Entidades Empregadoras (EE), entradas até 29 de novembro de 2019, com resposta até 13 de dezembro)" (**2.5.2**), conseguindo analisar 95,4% das reclamações, superando a meta estipulada. O mesmo objetivo também estava representado no QUAR, no parâmetro da qualidade, alcançando uma taxa de concretização de 100,4%.

Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:

O **OE2 "Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional"** integrou 6 objetivos operacionais, sendo que 5 foram superados e 1 atingido.

O grau médio de concretização deste objetivo foi de **104,6%**.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DAPI	3.1.1 Avaliar a satisfação dos idosos acolhidos no Estabelecimento Bela Vista (EBV), com capacidade de resposta, sobre os diversos serviços prestados na Estrutura Residencial, com apresentação de relatório durante a 2.ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	>31 de dezembro	[15-31 dezembro]	<15 de dezembro	13 dezembro (1 dia útil antecip.) 100,4%	

O objetivo subsidiário **3.1 "Assegurar a Qualidade do Atendimento e das Respostas Sociais aos Cidadãos"** tinha como único projeto (**3.1.1**) avaliar a satisfação dos idosos acolhidos no Estabelecimento Bela Vista (EBV), com capacidade de resposta, sobre os diversos serviços prestados na Estrutura Residencial. O relatório foi elaborado e enviado, pelo EBV, ao Departamento de Apoio ao Idoso (DAPI), a 13 de dezembro, tendo superado a meta estabelecida.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
GSI + DOC	3.2.1. Implementar o sistema de gestão de atendimento da segurança social para o cidadão (sigaAPP) para <i>Smartphone</i> e <i>Tablet</i> , que permite tirar senhas digitais, evitando assim a deslocação antecipada ao serviço de atendimento, a 30 de dezembro	x	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	>30 de dezembro	= 30 de dezembro	<30 de dezembro	23 dezembro (2 dias úteis antecip.) 100,8%	

Garantir a Eficácia da Comunicação com os Cidadãos representava o objetivo subsidiário **3.2** e, à semelhança do anterior, também contemplou um único objetivo operacional (**3.2.1**), partilhado entre o Gabinete de Sistemas de Informação (GSI) e o Departamento de Organização e Comunicação (DOC). O objetivo foi superado e integrou o QUAR, no parâmetro da qualidade, com um grau de concretização de 100,8%.

Este projeto sofreu uma alteração da meta, proposta antes da avaliação intercalar do PA, fruto da indisponibilidade do II, IP para realizar a formação essencial à concretização do objetivo.

Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:

O **OE3 “Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos”** contemplou 2 objetivos operacionais que superaram a meta definida.

O resultado do objetivo foi superado, com um grau médio de concretização de **100,6%**.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DAPI	4.1.1 Construir, operacionalizar e apresentar uma infraestrutura técnica de suporte à gestão dos processos familiares e de dinamização dos seus conteúdos, designada de gSAD, sistema de gestão de base de dados, no âmbito do quadro de intervenção técnica do serviço de ajuda domiciliária, com apresentação da infraestrutura técnica a 31 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	>31 de dezembro	=31 de dezembro	<31 de dezembro	8 de outubro (55 dias úteis antecip.) 122,6%	
DOC	4.1.2 Elaborar o documento Carta Social 2018 - Rede de Equipamentos e Serviços Sociais no âmbito da Segurança Social na RAM, com o documento preparado para tipografia a 31 outubro	x	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	> 31 de outubro	= 31 de outubro	<31 de outubro	9 de outubro (16 dias úteis antecip.) 107,8%	

Melhorar o Processo de Informação e a Qualidade de Dados no Sistema de Informação Estatística representa o primeiro objetivo subsidiário no âmbito do objetivo estratégico 4, com dois projetos. Ambos os objetivos foram superados.

O primeiro (4.1.1), da responsabilidade do DAPI, pretendia construir, operacionalizar e apresentar uma infraestrutura técnica de suporte à gestão dos processos familiares e de dinamização dos seus conteúdos, designada de gSAD, sistema de gestão de base de dados, no âmbito do quadro de intervenção técnica do serviço de ajuda domiciliária, foi largamente superado, com apresentação da infraestrutura técnica a 8 de outubro (55 dias úteis antecipação).

O segundo projeto (4.1.2), compromisso do Departamento de Organização e Comunicação (DOC), tinha como meta assegurar a elaboração do documento Carta Social 2018 - Rede de Equipamentos e Serviços Sociais no âmbito da Segurança Social na RAM, tendo superado a meta prevista com apresentação do documento a 9 de outubro. Este objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de concretização de 107,8%.

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DGRH	4.3.1 Continuar a execução do processo de descongelamento de carreiras dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM que reúnam as condições, com operacionalização do reposicionamento remuneratório de 80% dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM, durante o mês de dezembro	x	% de trabalhadores com alterações de posicionamento remuneratório no prazo estipulado	75,4%	<80%	=80%	>80%	100% 125,0%	
DGRH	4.3.2 Garantir a execução de 60% das ações de formação previstas no Plano de Formação do ISSM, IP-RAM para 2019 e extra Plano		% das ações do Plano de Formação e extra Plano realizadas no ano de 2019	60%	<60%	=60%	>60%	75% 125,0%	
DGRH	4.3.3 Projeto suspenso na avaliação intercalar		-----						
DOC	4.3.4 Garantir a implementação e entrada em produção da versão 2.0 da Intranet do ISSM, IP-RAM, referente aos conteúdos de 2018 e 2019, a 30 de agosto		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	>30 de agosto	[29-30 agosto]	<29 de agosto	28 de agosto (1 dia útil antecip.) 100,6%	

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 2018	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DOC	4.3.5 Implementar o Livro de Elogios nos Serviços Centrais, Loja do Cidadão e Serviços Locais das Sedes de Concelho, com apresentação da proposta de Instrução de Trabalho (IT) a 28 de junho		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	>28 de junho	=28 de junho	<28 de junho	24 de junho (4 dias úteis antecip.) 103,3%	

O objetivo subsidiário **4.3 "Otimizar a Eficiência dos Serviços"** agregava, inicialmente, 5 objetivos operacionais / projetos com meta, tendo sido 1 suspenso no decorrer da avaliação intercalar. Os restantes 4 objetivos aqui integrados foram superados.

O Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH) propôs-se alcançar um resultado de 80% no prazo, relativamente ao processo de descongelamento de carreiras dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM que reuniam as condições para as alterações de reposicionamento remuneratório (**4.3.1**), superando a meta com a regularização da situação de 100% de trabalhadores no prazo estipulado. Este projeto foi parte integrante do QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de concretização de 125,0%.

O mesmo sucedeu com o projeto **4.3.2**, também do DGRH, que tinha como meta garantir a execução de 60% das ações de formação previstas no Plano de Formação do ISSM, IP-RAM para 2019 e extra Plano, foi superado, tendo-se verificado um desvio positivo de 15%.

O objetivo operacional **4.3.3**, também do DGRH, pretendia "Efetuar um estudo prévio para a informatização do processo de avaliação - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na administração regional autónoma da Madeira (SIADAP-RAM), com apresentação de proposta de relatório a 31 de dezembro". Tendo em conta os constrangimentos detetados na articulação através de videoconferência com o Grupo *Soft* e que a sua execução dependia da articulação presencial para definição do *Workflow* e dar continuidade aos trabalhos, o mesmo foi suspenso no decorrer da avaliação intercalar do PA 2019. Assim, este objetivo não foi considerado no apuramento dos resultados do RA.

O Departamento de Organização e Comunicação (DOC) tinha planeado “Garantir a implementação e entrada em produção da versão 2.0 da Intranet do ISSM, IP-RAM, referente aos conteúdos de 2018 e 2019, a 30 de agosto” (**4.3.4**), superando o prazo previsto, com apresentação da proposta a 28 de agosto.

O objetivo “Implementar o Livro de Elogios nos Serviços Centrais, Loja do Cidadão e Serviços Locais das Sedes de Concelho, com apresentação da proposta de Instrução de Trabalho (IT) a 28 de junho” (**4.3.5**), da responsabilidade do DOC / UPC, foi superado em virtude da antecipação da data de entrega da proposta da IT.

Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:

O OE4 “Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços” abrangia um total de 6 objetivos operacionais / projetos com meta que apresentaram resultados positivos, tendo todos superado as metas previstas.

Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de **114,1%**.



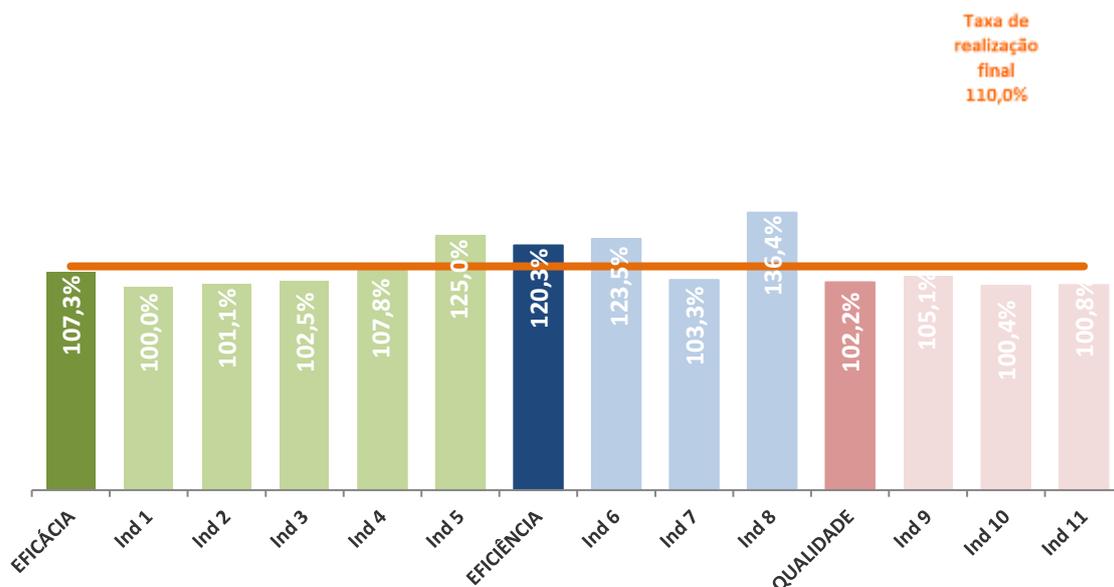
II. Autoavaliação do **QUAR 2019**

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 2019 pretende evidenciar os resultados alcançados de acordo com o QUAR. Perante os 26 objetivos operacionais integrados no Plano de Atividades do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo (CD) selecionou para o QUAR 2019 **11**, por considerá-los os mais relevantes para o ano de 2019. Os mesmos foram monitorizados por **11** indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: eficácia (5), eficiência (3) e qualidade (3).

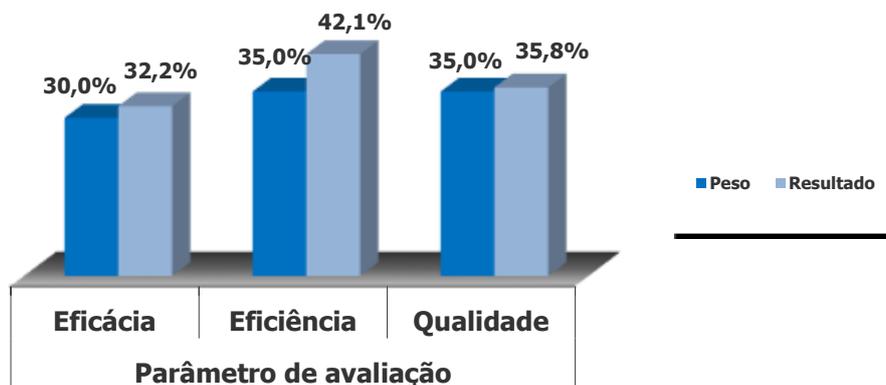
No que se refere ao grau de cumprimento global do QUAR do ISSM, IP-RAM, verifica-se que foram atingidos os resultados estipulados em todos os 11 indicadores.



Assim, dos 11 objetivos considerados no QUAR, 10 foram superados e 1 atingido. Em termos globais, o grau de execução do QUAR no ano de 2019 foi de 110,0%, apresentando um desvio positivo de 10,0%, traduzindo o esforço e empenho na prossecução dos objetivos e metas 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 **2,2%**, a eficiência com **7,1%** e a qualidade com **0,8%** a mais do que o previsto.

Eficácia, Eficiência e Qualidade Taxa de concretização



A **Eficácia**, com uma ponderação de 30% no total dos objetivos contemplados, continha 5 objetivos operacionais e apresentou um grau de concretização de **107,3%** (ver Anexo1).

A **Eficiência** contou com um peso de 35%, apresentava 3 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **120,3%** (ver Anexo1). Os 3 objetivos operacionais foram superados.

O parâmetro da **Qualidade**, representado por um peso de 35%, apresentava 3 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **102,2%** (ver Anexo1). Todos os objetivos 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 2019, o qual atingiu um resultado final de **110,0%**, conforme Anexo 1. Tendo em conta a avaliação qualitativa e quantitativa do QUAR 2019 apresentada nos pontos anteriores, propõe-se para o ISSM, IP-RAM, a **menção de «Desempenho Bom»**.

Anexo 1

Mapa de autoavaliação
do **QUAR**

Estrutura QUAR (2019)

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 Região Autónoma da Madeira (RAM).

Objetivos 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 2018	Meta Ano 2019	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
EFICÁCIA (30%)			107,3%			
1.2.3 Formalizar o compromisso entre as instituições que compõem o Consórcio Regional para a Intervenção Comunitária, através da assinatura da "Carta de Compromisso" durante a 1.ª semana de abril	Ponderação - 20%					
	Ind 1 Grau de cumprimento do prazo fixado Peso 100%	N.A.	[01-05 abril]	5 de abril	100,0%	↓ 0
1.3.1 Coordenar e assegurar a elaboração do Plano Regional para a Família e Intervenção Social (PRFis) 2019-2023 com apresentação de proposta a 12 de maio	Ponderação - 20%					
	Ind 2 Grau de cumprimento do calendário fixado Peso 100%	N.A.	12 mai	9 de maio	101,1%	↑ - 1 dia
2.2.2 Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 280 inspeções	Ponderação - 20%					
	Ind 3 N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados Peso 100%	265	[270-280]	287	102,5%	↑ + 7
4.1.2 Elaborar o documento Carta Social 2018 - Rede de Equipamentos e Serviços Sociais no âmbito da Segurança Social na RAM, com o documento preparado para tipografia a 31 outubro	Ponderação - 20%					
	Ind 4 Grau de cumprimento do calendário fixado Peso 100%	N.A.	31 out	9 de outubro	107,8%	↑ - 16 dias

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2018	Meta Ano 2019	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
4.3.1 Continuar a execução do processo de descongelamento de carreiras dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM que reúnam as condições, com operacionalização do reposicionamento remuneratório de 80% dos trabalhadores do ISSM, IP-RAM, durante o mês de dezembro	Ponderação - 20%					
Ind 5	% de trabalhadores com alterações de posicionamento remuneratório no prazo estipulado	75,4%	80%	100%	125,0%	↑ + 20%
	Peso 100%					
EFICIÊNCIA (35%)			120,3%			
1.1.3 Garantir a elaboração de um plano de intervenção social a 40% das famílias em situação de vulnerabilidade social, no prazo de 10 dias a contar da data do 1.º atendimento, desde que o processo se encontre devidamente instruído	Ponderação - 35%					
Ind 6	% de processos familiares ativos com plano de intervenção social, no prazo estipulado	N.A.	40% no prazo	49,4%	123,5%	↑ + 9,4%
	Peso 100%					
1.2.1 Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2018, com proposta de decisão sobre 60 contas	Ponderação - 35%					
Ind 7	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	N.A.	[50 - 60]	62	103,3%	↑ + 2
	Peso 100%					
1.4.1 Adotar procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego não ultrapasse 11 dias	Ponderação - 30%					
Ind 8	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	8,25	11 dias	7	136,4%	↑ - 4 dias
	Peso 100%					
QUALIDADE (35%)			102,2%			
1.1.4 Garantir a transferência das 4 estruturas de apoio social à pessoa com deficiência: Lar Residencial, Centro de Apoio à Deficiência Profunda (CADP), Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) de São Pedro e CAO de Santo António para o Centro de Inclusão Social da Madeira (CISM) a 29 de abril	Ponderação - 35%					
Ind 9	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	29 abr	22 de abril	105,1%	↑ - 4 dias
	Peso 100%					
2.5.2 Tratar 95% das reclamações de EE, entradas até 29 de novembro de 2019, com resposta até 13 de dezembro	Ponderação - 35%					
Ind 10	% de reclamações analisadas com data de entrada a 29 de novembro de 2019	N.A.	[90% - 95%]	95,4	100,4%	↑ + 0,4%
	Peso 100%					

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2018	Meta Ano 2019	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
3.2.1 Implementar o sistema de gestão de atendimento da segurança social para o cidadão (sigaAPP) para <i>Smartphone</i> e <i>Tablet</i> , que permite tirar senhas digitais, evitando assim a deslocação antecipada ao serviço de atendimento, a 30 de dezembro	Ponderação - 30%					 - 2 dias
	Grau de cumprimento do calendário fixado Ind 11 Peso 100%	N.A.	30 dez	23 de dezembro	100,8%	
Justificação para os desvios e explicitação das fórmulas						

Dos 11 indicadores representados no QUAR, 10 alcançaram resultados de superação com desvios positivos, embora uns mais acentuado do que outros, e 1 foi cumprido de acordo com o previsto.

Meios disponíveis

Recursos Humanos

Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (N.º RH*Dias Úteis Planeados 2019)	Pontos Planeados	N.º de RH Final	Dias ausências em 2019	UERHP (N.º RH*Dias Úteis Executados 2019)	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	3	663	13260	3	0	660	60
Dirigentes - Direção Intermédia	16	34	7514	120224	32	239	7040	7584
Técnico Superior	12	183	40443	485316	196	2015	43120	-32124
Coordenador Técnico	9	30	6630	59670	30	391	6600	270
Assistente Técnico	8	352	77792	622336	351	8473	77220	4576
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	20	4420	26520	20	91	4400	120
Assistente Operacional	5	768	169728	848640	716	21843	157520	61040
TOTAL	76	1390	307190	23346440	1348	33052	296560	41526

Recursos Financeiros

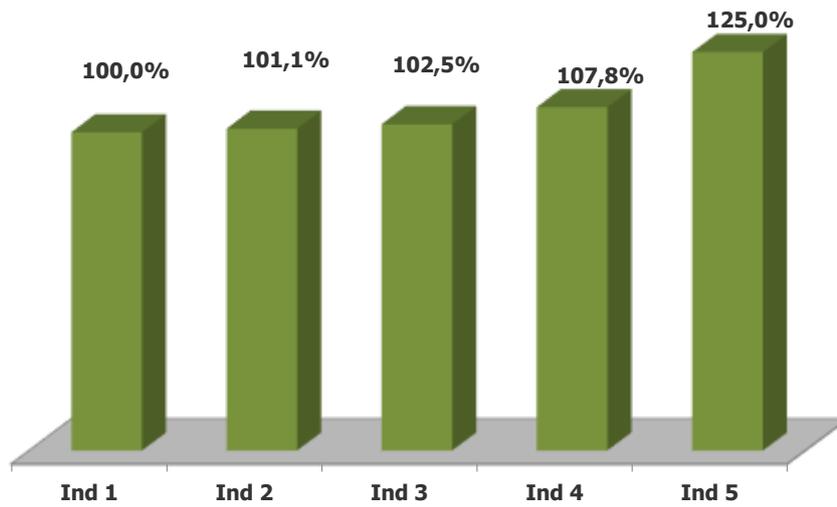
Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	63.333.262,00 €	62.157.864,80 €	1.175.397,20 €
Plano de Investimentos	1.177.000,00 €	792.558,45 €	384.441,55 €

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
Peso	30%	35%	35%
Resultado	32,2%	42,1%	35,8%

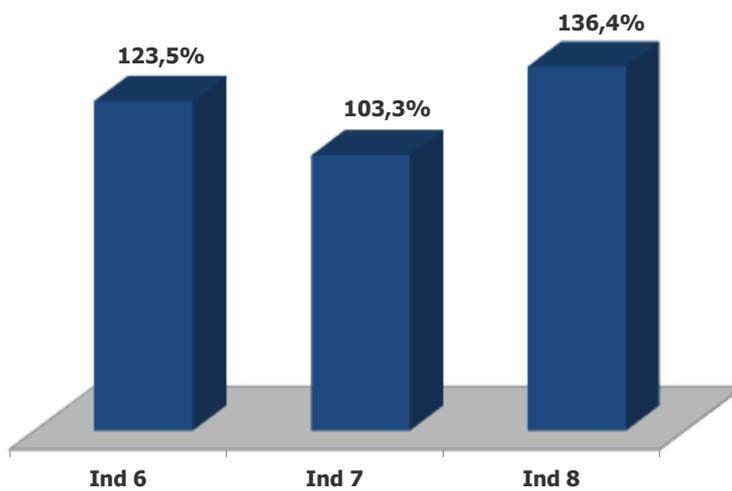
Listagem das fontes de verificação

Ind 1	Grau de cumprimento do prazo fixado	Data de assinatura da "Carta de Compromisso"
Ind 2	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em Smartdocs de informação interna da proposta de Plano
Ind 3	N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	Mapa interno "Estatística 2019"
Ind 4	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em SmartDocs de informação interna com apresentação do documento ou data de registo do e-mail
Ind 5	% de trabalhadores com alterações de posicionamento remuneratório no prazo estipulado	Processamento
Ind 6	% de processos familiares ativos com plano de intervenção social, no prazo estipulado	Processos familiares
Ind 7	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD
Ind 8	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	Estatísticas do SESS
Ind 9	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em Smartdocs de informação interna da entrada em funcionamento do CISM, ou data de registo do e-mail; Memorando final
Ind 10	% de reclamações analisadas com data de entrada a 29 de novembro de 2019	Grelha estatística, processos
Ind 11	Grau de cumprimento do calendário fixado	Dossier do Projeto, ficheiros, data de registo em SmartDocs de informação interna do projeto ou data de registo do e-mail

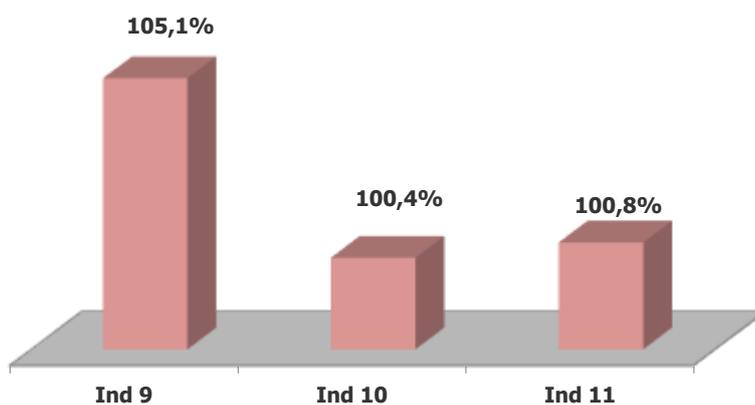
EFICÁCIA



EFICIÊNCIA



QUALIDADE



Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
110,0%		

Anexo 2

Explicação 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:

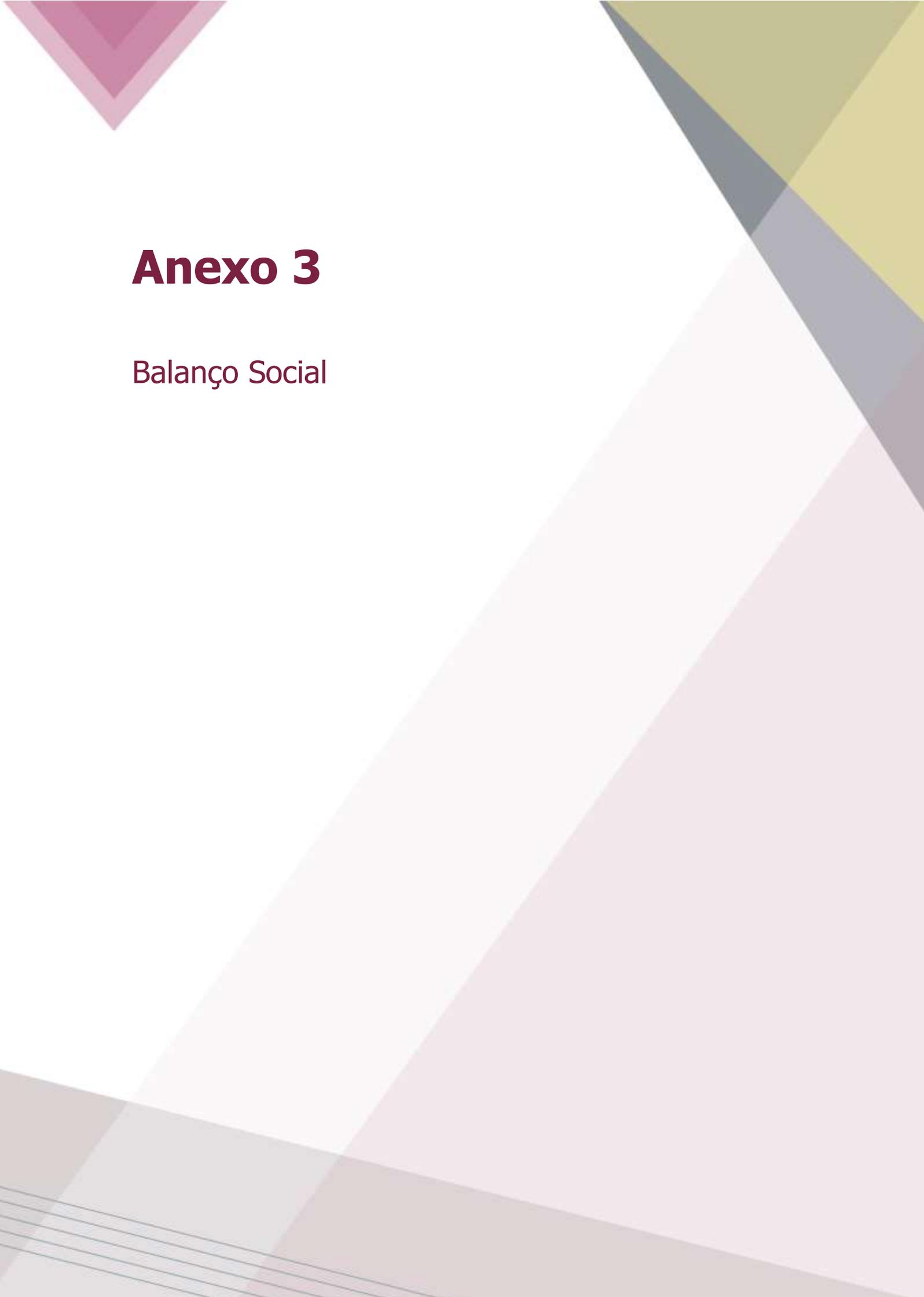
Incremento positivo: a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Resultado-Meta } 2019) / \text{Meta } 2019]$.

Incremento negativo: a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Meta } 2019-\text{Resultado}) / \text{Meta } 2019]$.

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).



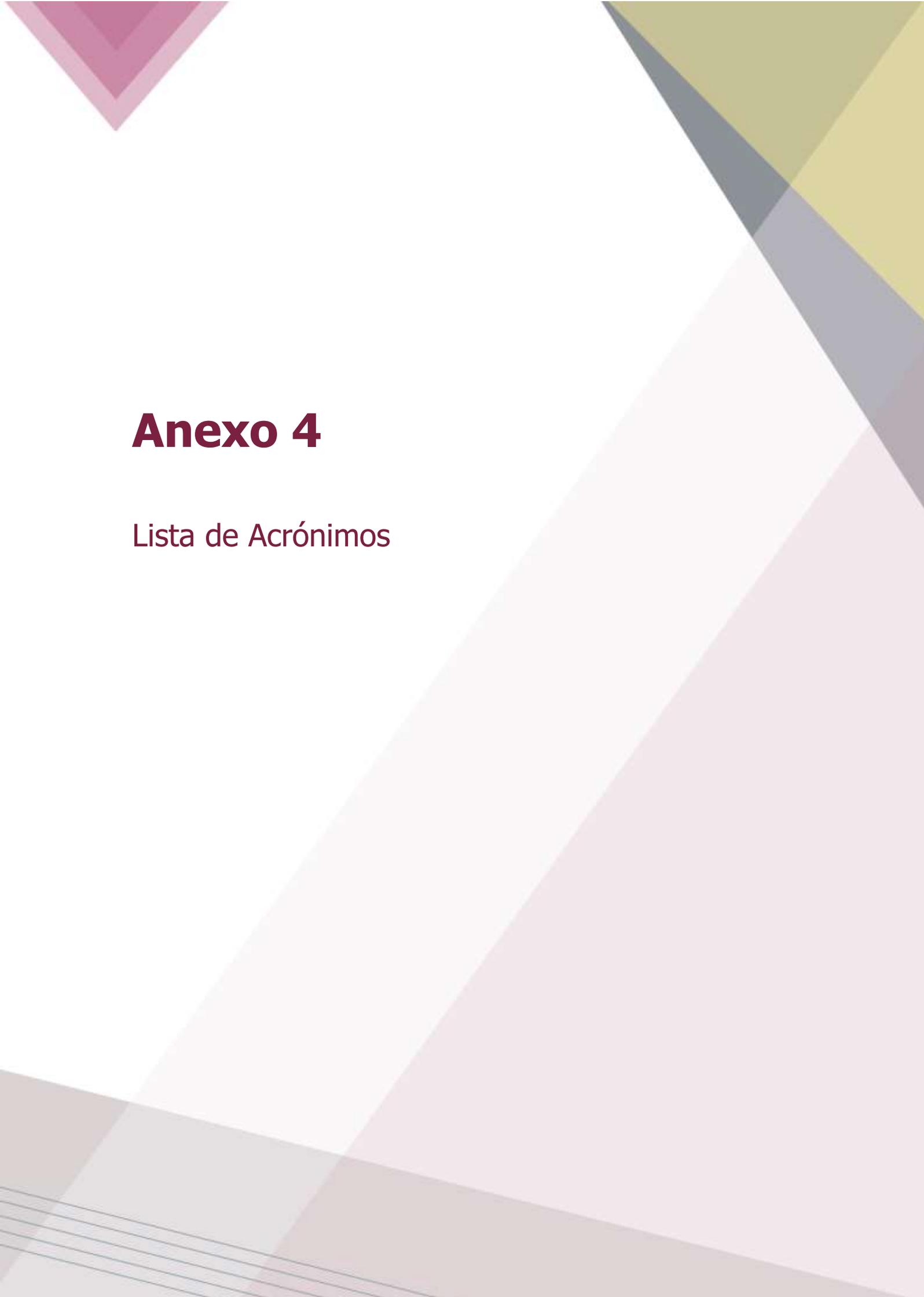
Anexo 3

Balanço Social

O documento **Balanco Social 2019** encontra-se disponível em:

INTRANET - [Balanco Social 2019](#) (acesso direto documento)

PORTAL - [Balanco Social 2019](#) (acesso direto documento)



Anexo 4

Lista de Acrónimos

C

CADP – Centro de Apoio à Deficiência Profunda

CAO – Centro de Atividades Ocupacionais

CD – Conselho Diretivo

CISM – Centro de Inclusão Social da Madeira

D

DAFIJ – Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude

DAPI – Departamento de Apoio à Pessoa Idosa

DAS – Departamento de Ação Social

DC – Departamento de Contribuintes

DGF – Departamento de Gestão Financeira

DGRH – Departamento de Gestão de Recursos Humanos

DI – Departamento de Inspeção

DIPD – Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência

DOC – Departamento de Organização e Comunicação

DP – Departamento de Prestações

DPC – Declaração dos Períodos Contributivos

DPCP – Departamento de Património e Contratação Pública

DPPS – Departamento de Projetos e Programas Sociais

E

EBV – Estabelecimento Bela Vista

EE – Entidade Empregadora

G

gSAD – Sistema de gestão de base de dados

GSI – Gabinete de Sistemas de Informação

I

II, IP – Instituto de Informática, IP

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

ISS, IP – Instituto de Segurança Social, Instituto Público

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

IT – Instrução de Trabalho

N

N.A. – Não Aplicável

O

OE – Objetivo Estratégico

OS – Objetivo Subsidiário

P

PA – Plano de Atividades

PRFis – Plano Regional para a Família e Intervenção Social 2019-2023

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

SESS – Sistema de Estatísticas da Segurança Social

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

SigaAPP – Sistema de Gestão de Atendimento da Segurança Social para o Cidadão

SOP – Setor de Organização e Planeamento

SPE – Secção de Processo Executivo

U

UAT – Unidade de Assessoria Técnica

UCRI – Unidade de Contribuintes e Relações Internacionais

UGCD – Unidade de Gestão e Cobrança da Dívida

UO – Unidade Orgânica

UPC – Unidade de Planeamento e Comunicação



Secretaria Regional
**de Inclusão Social
e Cidadania**

