



Instituto de Segurança Social  
da Madeira, IP-RAM

# **Relatório** de **Atividades**

2017

## Índice

<b>Sumário Executivo.....</b>	<b>2</b>
<b>Notas Metodológicas .....</b>	<b>3</b>
<b>Missão e Visão .....</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos Estratégicos e Subsidiários.....</b>	<b>5</b>
<b>I. Análise dos resultados do PA 2017 por Objetivos Estratégicos.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais/Projetos com Meta .....</b>	<b>9</b>
<b>II. Autoavaliação do QUAR 2017 .....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXO 1: Mapa de autoavaliação do QUAR.....</b>	<b>30</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>41</b>

## Sumário Executivo

O Relatório de Atividades (RA) de 2017 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 2017.

O RA 2017 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).

O Plano de Atividades 2017 delineou **29** 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.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2017 revela-se positivo com uma concretização de **105,9%**.

O QUAR (Anexo 1) apresentou um grau de concretização global, em 2017, de **145,5%**. 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, há 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´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:

<b>Objetivo superado:</b> Projeto realizado em que os resultados ultrapassam a meta planeada.	
<b>Objetivo atingido:</b> Projeto realizado/concluído de acordo com a meta planeada.	
<b>Objetivo atingido/com ação continuada:</b> 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).	
<b>Objetivo atingido com atraso:</b> Projeto não realizado no prazo previsto, mas concretizado até ao fim do período de avaliação (fevereiro de 2018).	
<b>Objetivo não atingido:</b> Projeto sem execução ou com execução incompleta.	
<b>Objetivo não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM:</b> Projeto com execução incompleta devido ao não cumprimento de fase (s) imprescindíveis à prossecução do projeto, dependentes de entidades externas ao ISSM, IP-RAM.	
<b>Objetivo cancelado:</b> Projeto abandonado definitivamente.	
<b>Dados não disponíveis</b>	

Após a análise e sistematização da informação, foi estruturado o documento final, orientado pelos tópicos seguintes:

- Síntese global da execução do PA 2017 por objetivos estratégicos;
- Avaliação dos objetivos operacionais/projetos com meta do PA 2017, onde se analisa a sua execução, salientando os constrangimentos que influenciaram o desvio em alguns projetos;
- Autoavaliação do QUAR 2017.

## 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 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

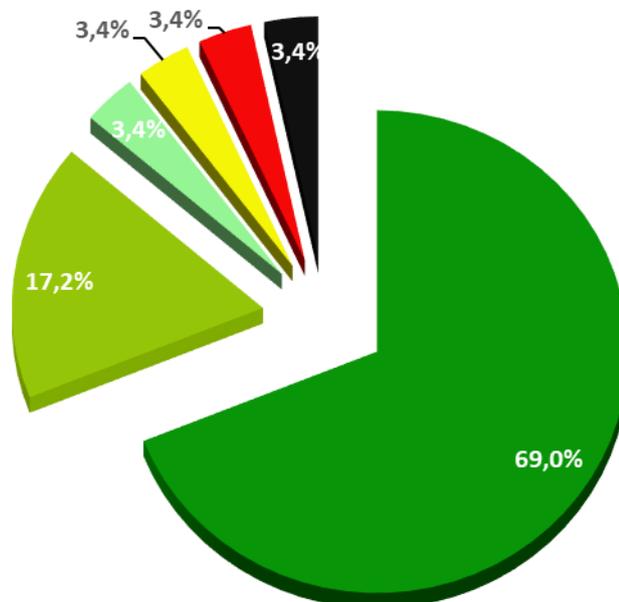


# I. Análise dos resultados do **PA 2017** por Objetivo Estratégico

## 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>	10	4	-	-	-	1	1
<b>OE2</b> – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional	<b>5</b>	4	1	-	-	-	-	-
<b>OE3</b> – Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos	<b>2</b>	1	-	-	-	1	-	-
<b>OE4</b> – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços	<b>6</b>	5	-	1	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

O PA 2017 apresentou um total de **29** objetivos operacionais/projetos com meta distribuídos por 4 objetivos estratégicos.



■ Superado ■ Atingido ■ Atingido com ação continuada ■ Não atingido ■ Não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM ■ Cancelado

Dos resultados apresentados no relatório e relativamente a todos os projetos desenvolvidos em 2017 pelo ISSM, IP-RAM, salienta-se que:

- do total de 29 projetos, 25 (89,7%) foram concretizados, tendo a maioria superado a meta definida (69%);
- em 10,3% 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 105,9%;
- o grau de concretização médio por objetivo estratégico situou-se entre 111,2% e 73,3% (OE1: 109,1%, OE2: 102,1%, OE3: 73,3%, OE4: 111,2%);
- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um máximo de 186% e um mínimo de 35%.

## 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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DAFIJ	<b>1.1.1</b> Elaborar projeto de criação de Gabinete de Apoio à Parentalidade no ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de junho	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a.	> junho	junho	< junho	11 de abril (33 dias úteis antecip.)	
DAFIJ	<b>1.1.2</b> Elaborar o projeto Educativo do Estabelecimento Vila Mar (EVM), e atualizar o Regulamento Interno, com apresentação de propostas em dezembro de 2017		N.º de propostas apresentadas no prazo fixado	n.a.	1 ou + depois do prazo estipulado	Todas no prazo estipulado	Todas com 1 ou + dias de antecipação face ao prazo estipulado	2	
DAPI	<b>1.1.3</b> Garantir a implementação das atividades nos vários estúdios que constituem o "Ginásio Multissensorial" (Artecria, escola ativa e estúdio do cérebro) com entrega de relatório de acompanhamento na 1ª quinzena de junho		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a.	>15 junho	1-15 junho	<1 junho	31 de maio – (1 dia útil antecip.)	
DIPD	<b>1.1.4</b> Assegurar a taxa de cumprimento (70%) dos objetivos/competências definidos nos Planos Individuais de Competências (PIC) dos utentes do Centro de Apoio à Deficiência Profunda	X	Taxa de cumprimento dos objetivos / competências dos PIC	70%	<65%	[65%-70%]	>70%	77,6%	
DIPD	<b>1.1.5</b> Garantir que 80% dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO's) estabeleçam alianças estratégicas de cooperação		% de CAO's com protocolos estabelecidos	n.a.	<80%	80%	>80%	100%	

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DIPD	<b>1.1.6</b> Elaborar o levantamento das necessidades de acolhimento residencial dos utentes dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO's) sem suporte familiar, com apresentação de relatório na 2. <sup>a</sup> quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> 29 dez	[15-29 dez.]	< 15 dez	10 de novembro (23 dias úteis antecip.)	
DPCP	<b>1.1.7</b> Promover a execução das obras de beneficiação das instalações sanitárias privativas dos quartos dos utentes do Estabelecimento Integrado Bela Vista, cumprindo 75% das atividades previstas		% de atividades executadas	n.a	< 75%	=75%	> 75%	75%	
DPCP	<b>1.1.8</b> Adquirir o mobiliário geriátrico e os equipamentos necessários ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Câmara de Lobos, com entrega e montagem a 15 maio de 2017		Grau de cumprimento do calendário fixado.	n.a	> 15 de maio	15 de maio	< 15 de maio	15 de maio (0 atrasos)	
DPCP+DAPI	<b>1.1.9</b> Acompanhar, em articulação com o Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP), o Plano de Segurança e Medidas de Autoproteção nos Estabelecimentos Nossa Senhora do Bom Caminho, Santa Teresinha e Vale Formoso com apresentação de entrega de relatório a 29 de dezembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a.	> 29 dez.	29 dez.	< 29 dez.	Projeto referente ao Estabelecimento Nossa Senhora do Bom Caminho entregue a 19 de dezembro.	

O primeiro objetivo subsidiário **1.1 "Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais"** contemplou 9 objetivos operacionais/projetos com meta, tendo sido 5 superados, 3 atingidos e 1 não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM, pelo que o objetivo alcançou um nível de concretização de 109,1%.

O objetivo operacional **1.1.1** "Elaborar projeto de criação de Gabinete de Apoio à Parentalidade no ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de junho", do Departamento de Apoio à Família, Infância e

Juventude/Unidade de Assessoria Técnica (DAFIJ/UAT), foi superado em virtude da antecipação da data de entrega do relatório. O mesmo objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de concretização de 182,5%.

O Estabelecimento Vila Mar, integrado no DAFIJ, mais concretamente na Unidade de Acolhimento (UA), propôs-se elaborar o Projeto Educativo do Estabelecimento e atualizar o Regulamento Interno, **(1.1.2)**, tendo atingido o objetivo com apresentação das propostas no prazo fixado (dezembro de 2017).

O projeto **1.1.3** "Garantir a implementação das atividades nos vários estúdios que constituem o "Ginásio Multissensorial" (Artecria, escola ativa e estúdio do cérebro) com entrega de relatório de acompanhamento na 1.ª quinzena de junho", do Departamento de Apoio à Pessoa Idosa (DAPI), obteve um resultado de superação, com antecipação da data de conclusão do relatório de acompanhamento da implementação das atividades nos vários estúdios que constituem o "Ginásio Multissensorial".

O objetivo operacional **1.1.4** "Assegurar a taxa de cumprimento (70%) dos objetivos/competências definidos nos Planos Individuais de Competências (PIC) dos utentes do Centro de Apoio à Deficiência Profunda", do Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD), obteve um resultado de superação, tendo alcançado um resultado de 77,6%. Este objetivo também estava representado no QUAR, no parâmetro da qualidade, alcançando uma taxa de concretização de 110,9%.

O projeto **1.1.5** também da responsabilidade do DIPD, particularmente da Unidade de Coordenação dos Centros de Atividades Ocupacionais (UCCAO), pretendia garantir que 80% dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO's) estabelecessem alianças estratégicas de cooperação, tendo alcançado um resultado de 100%, superando a meta prevista, em virtude de todos os CAO's terem estabelecido uma ou mais alianças estratégicas de cooperação.

Relativamente ao objetivo operacional **1.1.6**, projeto, igualmente da responsabilidade do DIPD, obteve um resultado de superação, com 23 dias de antecipação da data de apresentação do relatório com o levantamento das necessidades de acolhimento residencial dos utentes dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO's) sem suporte familiar.

O projeto **1.1.7** do Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP) atingiu a meta prevista, cumprindo 75% das atividades previstas para a execução das obras de beneficiação das instalações sanitárias privativas dos quartos dos utentes do Estabelecimento Integrado Bela Vista. Por motivos de reclamação de um dos interessados no procedimento pré-contratual, o contrato de empreitada somente pôde ser outorgado em 21-12-2017, e conseqüentemente, a consignação da obra e início dos trabalhos foi agendada para janeiro de 2018.

O objetivo operacional **1.1.8**, também da responsabilidade do DPCP, alcançou a meta prevista de concluir até 15 de maio a aquisição do mobiliário geriátrico e os equipamentos necessários ao funcionamento do novo Lar de Idosos de Câmara de Lobos.

O último projeto do presente objetivo subsidiário da responsabilidade e partilhado entre o DAPI e o DPCP (**1.1.9**), que visava acompanhar os Planos de Segurança e Medidas de Autoproteção nos Estabelecimentos Nossa Senhora do Bom Caminho, Santa Teresinha e Vale Formoso com apresentação do relatório a 29 de dezembro, não foi concluído por motivos externos ao ISSM, IP-RAM. Este projeto, integrado no QUAR, obteve um grau de concretização de 35%, em virtude de não ter sido possível concluir os projetos relativos aos Planos de Segurança e Medidas de Autoproteção do Vale Formoso e Santa Teresinha por razões não imputáveis ao ISSM, IP-RAM. Não obstante, os projetos serão entregues durante o ano de 2018.

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DAFIJ	<b>1.2.1</b> Implementar um Sistema de Intervisão com as IPSS's com intervenção em matéria de Infância e Juventude, que asseguram a execução de medidas judiciais de promoção e proteção, assegurando a efetivação de reuniões bimestrais.		Número de reuniões de intervisão realizadas	n.a.	<4	4	>4	5 reuniões	
DAFIJ	<b>1.2.2</b> Dinamizar as Jornadas Pedagógicas do EVM sobre temática "Trabalhar a Autonomia de Vida no Acolhimento para jovens na RAM - Desafios e necessidades " garantindo a participação de 70% das Casas de Acolhimento da RAM, que trabalham com jovens a partir dos 14 anos de idade.		% de Casas de Acolhimento participantes	n.a.	<70%	70%	>70%	100%	

O objetivo subsidiário **1.2 "Desenvolver a Eficácia do Trabalho Integrado no Âmbito da Cooperação com as IPSS's"** agregou 2 objetivos operacionais/projetos com meta, tendo ambos sido superados.

O projeto **1.2.1** do DAFIJ/UAT pretendia "Implementar um Sistema de Intervisão com as IPSS's com intervenção em matéria de Infância e Juventude, que asseguram a execução de medidas judiciais de promoção e proteção, assegurando a efetivação de reuniões bimestrais", tendo superado a meta prevista, com a realização de 5 reuniões.

Dinamizar as Jornadas Pedagógicas do EVM sobre a temática "Trabalhar a Autonomia de Vida no Acolhimento para jovens na RAM - Desafios e necessidades", garantindo a participação de 70% das Casas de Acolhimento da RAM que trabalham com jovens a partir dos 14 anos de idade (**1.2.2**), foi outro dos objetivos do DAFIJ, através da UA, que superou o resultado previsto, com 100% de participação das Casas de Acolhimento da RAM.

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DPPS	<b>1.3.1</b> Criar a Agência de Banco de Tempo «Urdir Encontros, Repensar Vontades» nos Centros Comunitários da Nogueira, de S. Martinho, do Lugar da Serra e Centro de Apoio a Crianças e Jovens de C. <sup>a</sup> Lobos, com assinatura da carta de parceria entre o ISSM, IP-RAM e a Associação GRAAL, a 5 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>5 dez.	=5 dez.	<5 dez.	05 de dezembro (0 atrasos)	
DAS	<b>1.3.2</b> Projeto cancelado após a avaliação intercalar		-----						

O objetivo subsidiário **1.3 "Garantir a Eficácia de Programas e Ações de Desenvolvimento Social"** contemplou 2 objetivos operacionais/projeto com meta, sendo que 1 deles atingiu os objetivos e o outro foi cancelado.

No projeto **1.3.1** o Departamento de Projetos e Programas Sociais (DPPS) atingiu o objetivo proposto, tendo criado a Agência de Banco de Tempo «Urdir Encontros, Repensar Vontades» nos Centros Comunitários da Nogueira, de São Martinho, do Lugar da Serra e no Centro de Apoio a Crianças e Jovens de Câmara de Lobos, com assinatura da carta de parceria entre o ISSM, IP-RAM e a Associação GRAAL, a 5 de dezembro de 2017.

O objetivo operacional **1.3.2**, do Departamento de Ação Social (DAS), pretendia reformular os procedimentos de apoio social para a aquisição de medicamentos para a população em situação de carência, com apresentação de nova proposta legislativa a 15 de dezembro. Apesar de se terem realizado duas reuniões preliminares, não houve disponibilidade de tempo e de recursos humanos para prosseguir com este trabalho.

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DP	<b>1.4.1</b> Diligenciar todos os procedimentos no sentido de manter que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, se situe nos 12 ou 13 dias		Tempo médio entre a decisão e o lançamento	12,4%	> 13	[12-13]	< 12	8,66	
DP	<b>1.4.2</b> Diligenciar todos os procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º lançamento do subsídio parental inicial, se situe nos 18 ou 19 dias		Tempo médio entre a decisão e o lançamento	n.a.	> 19 dias	[18-19]	< 18 dias	13,5	
DP	<b>1.4.3</b> Reduzir em 60% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral entrados até 31 de outubro de 2016	X	% de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	98,6%	< 60%	60%	> 60%	- 97%	

O objetivo subsidiário **1.4 “Cumprir os Prazos de Referência no Deferimento dos Processos de Prestações”** integrou 3 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** “Diligenciar todos os procedimentos no sentido de manter que o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, se situe nos 12 ou 13 dias” alcançou um resultado de superação do objetivo a que se propôs.

No que concerne ao projeto **1.4.2** que pretendia assegurar o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º lançamento do subsídio parental inicial nos 18 ou 19 dias, o resultado foi largamente superado, tendo-se obtido um tempo médio de 13,5.

O objetivo operacional **1.4.3**, alcançou um resultado de redução de 97% relativamente aos processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral entrados até 31 de outubro de 2016, superando a meta a que se propôs. O mesmo objetivo também estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 161,7%.

**Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

Dos **16** projetos previstos para o **OE1 "Assegurar a Proteção e Inclusão Social"**, 10 superaram as metas previstas, 4 atingiram os resultados previstos, 1 não atingiu as metas delineadas por motivos externos ao ISSM, IP-RAM e 1 foi cancelado.

Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de **109,1%**

**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 2016	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 processos remetidos dentro do prazo ao Ministério Público	100% dentro do prazo	<90%	90%	>90%	91,3%	

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, no mínimo. Este objetivo foi superado, com 91,3% 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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DI	<b>2.2.1</b> Promover o combate específico à fraude de Contribuintes e Beneficiários que usam práticas para obtenção indevida de prestações, mantendo o n.º de inspeções realizadas em 2016 (151)	<b>X</b>	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	151	<125	[125-151]	>125	259	

**“Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude Prestacional”** representou o objetivo subsidiário **2.2** e, à semelhança do objetivo subsidiário anterior, também contemplou um único objetivo operacional (**2.2.1**), da responsabilidade do DI, tendo superado largamente a meta planeada. O combate específico à fraude de contribuintes integrou o QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de concretização de 171,5%, com um resultado de 259.

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DC	<b>2.3.1</b> Analisar e tratar 50% de Qualificações (QLF's) e Contas Correntes (CC) de Serviço Doméstico (SD) e Seguro Social Voluntário (SSV) com saldo devedor até dezembro de 2015	X	% de contribuintes com saldo devedor analisado e tratado	n.a	<50%	50%	> 50%	93%	

No objetivo subsidiário **2.3 "Otimizar a Qualidade de Dados nos Sistemas de Informação"**, o Departamento de Contribuintes (DC), particularmente a Unidade de Contribuintes e Relações Internacionais (UCRI), pretendia "Analisar e tratar 50% de Qualificações (QLF's) e Contas Correntes (CC) de Serviço Doméstico (SD) e Seguro Social Voluntário (SSV) com saldo devedor até dezembro de 2015" (**2.3.1**), conseguindo uma participação em 93% das mesmas, superando em larga escala a meta prevista. Este objetivo integrou o QUAR (eficiência), alcançando uma taxa de concretização de 186%.

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
SPE	<b>2.4.1</b> Assegurar o aumento de cobrança por via de penhoras duplicando o número face a 2016 (5), quer com recurso às penhoras automáticas, quer com recurso à funcionalidade da Carta Mail Merge, no caso de impossibilidade de automatismo do Sistema de Execução Fiscal (SEF)	X	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	5	<10	10	>10	10	

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 duplicando o número face a 2016, quer com recurso às penhoras automáticas, quer com recurso à funcionalidade da Carta *Mail Merge*, alcançando a meta prevista, com um resultado de 10 penhoras massivas. Este objetivo integrou o QUAR (eficiência), alcançando uma taxa de concretização de 100%.

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

**OS 2.5: Operacionalizar as Penhoras em Sede de Sistema de Execução Fiscal**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DC	<b>2.5.1</b> Analisar 80% das reclamações relativas a citações das Entidades Empregadoras (EE) entradas até outubro de 2017		% de reclamações analisadas	84,3%	< 75%	[75%-80%]	> 80%	98,5%	

No objetivo subsidiário **2.5 "Operacionalizar as Penhoras em Sede de Sistema de Execução Fiscal"**, o DC, particularmente a Unidade de Gestão e Cobrança da Dívida (UGCD), pretendia "Analisar 80% das reclamações relativas a citações das Entidades Empregadoras (EE), entradas até outubro de 2017" (**2.5.1**), conseguindo uma participação em 98,5% das mesmas, superando o previsto, tendo-se verificado um desvio positivo de 23,5%.

**Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

O **OE2 "Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional"** integrou 5 objetivos operacionais, sendo que 4 superaram as metas previstas e 1 atingiu os resultados previstos.

O grau de concretização deste objetivo foi de **102,1%**.

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DGF	<b>3.1.1</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	> dez	= dez	< dez	Objetivo não atingido	

A concretização do objetivo subsidiário **3.1 “Assegurar a Qualidade do Atendimento e das Respostas Sociais aos Cidadãos”** dependia de 1 objetivo operacional/projeto com meta (**3.1.1**) da responsabilidade do Departamento de Gestão Financeira (DGF) que 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 somente 40% das atividades previstas.

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DPPS + DOC	<b>3.2.1</b> Elaborar o Guia de Cidadania Para Pessoas Idosas, com apresentação de proposta durante a 1.ª semana de setembro	<b>X</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>8 setembro	[1-8 setembro]	<1 setembro	16 de agosto (11 dias úteis antecip.)	

**“Garantir a Eficácia da Comunicação com os Cidadãos”**, segundo objetivo subsidiário no âmbito do objetivo estratégico 3, integrou um único projeto partilhado entre o DPPS e o Departamento de Organização e Comunicação (DOC). Este objetivo foi integrado no QUAR, no parâmetro da qualidade, foi superado, com 11 dias de antecipação na entrega do Guia.

**Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

O **OE3 “Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão”** contemplou 2 objetivos operacionais, dos quais 1 não atingiu a meta prevista e o outro foi superado. O grau de concretização deste objetivo foi de **73,3%**.

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GSI	<b>4.1.1</b> Desenhar um novo Sistema de Informação de Apoio Domiciliário, de modo a garantir maior eficiência no processamento desta prestação, com conclusão do seu desenvolvimento durante o mês de dezembro		Grau de cumprimentos do prazo fixado	60% do proj. executado	> dez.	dez.	< dez.	22 de dezembro (0 atrasos)	
DAPI	<b>4.1.2</b> Atualizar e adaptar à atualidade a aplicação informática do Banco das Ajudas Técnicas (BAT) do Serviço de Ajuda Domiciliária (SAD), com apresentação de relatório de implementação a 22 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a.	=22 dez.	>22 dez.	<22 dez.	27 de outubro (37 dias úteis antecip.)	
DAS	<b>4.1.3</b> Assegurar que 65% dos atendimentos da Ação Social sejam registados na aplicação do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS-AS)		% de atendimentos registados no SISS-AS	n.a.	<65%	65%	>65%	81,1%	

Dos três objetivos operacionais/projetos com meta definidos para o objetivo subsidiário **4.1 “Melhorar o Processo de Informação e a Qualidade de Dados no Sistema de Informação Estatística”**, dois foram superados e um cumprido de acordo com o previsto.

O Gabinete de Sistemas de Informação (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” (**4.1.1**), cumprindo com o prazo previsto, com conclusão do projeto a 22 de dezembro. Este projeto assumiu um caráter de continuidade (ação corrente), por ser imprescindível à concretização da missão do ISSM, IP-RAM.

Quanto ao projeto do DAPI que visava "Atualizar e adaptar à atualidade a aplicação informática do Banco das Ajudas Técnicas (BAT) do Serviço de Ajuda Domiciliária (SAD), com apresentação de relatório de implementação a 22 de dezembro", (4.1.2), a meta foi superada com 37 dias úteis de antecipação.

O objetivo operacional 4.1.3, do DAS, alcançou um resultado de 81,1% relativamente aos atendimentos da Ação Social registados na aplicação do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS-AS), superando o objetivo a que se propôs, com um desvio positivo de 16,1%.

**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 2016	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DAS	4.2.1 Avaliar os riscos psicossociais no trabalho junto dos colaboradores do Departamento de Ação Social (DAS) e propor medidas de promoção de locais de trabalho saudáveis, com apresentação de proposta de relatório a 29 de dezembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 29 dez.	29 dez.	< 29 dez.	27 de dezembro (2 dias úteis antecip.)	

O objetivo subsidiário 4.2 "Desenvolver o Capital Humano, Promovendo o Envolvimento e a Participação dos Trabalhadores", contemplou um projeto com meta, que visava "Avaliar os riscos psicossociais no trabalho junto dos colaboradores do DAS", tendo sido superado. Este objetivo está integrado no QUAR no parâmetro qualidade, alcançou uma taxa de concretização de 101,2%.

**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
DGRH	<b>4.3.1</b> Assegurar a continuidade do ISSM,IP-RAM como entidade formadora certificada com a entrega do relatório de autoavaliação dentro do prazo estipulado pelo Instituto para a Qualificação (IQ, IP-RAM), a 21 de março		Grau de cumprimento do calendário fixado	21 mar.	>21 mar.	21 mar.	<21 mar.	15 de março (4 dias úteis antecip.)	
DGRH	<b>4.3.2</b> Implementar através do sistema GESVEN-GRH os pagamentos mensais dos subsídios de alimentação e transporte e compensação aos trabalhadores dos programas ocupacionais e dos Estágios Profissionais com entrada em produção durante o mês de abril		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>arb.	abr.	<abr.	20 de março (10 dias úteis antecip.)	

O objetivo subsidiário **4.3 "Otimizar a Eficiência dos Serviços"** integrou 2 objetivos operacionais, sendo que ambos foram superados.

O Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH) propôs-se assegurar a continuidade do ISSM, IP-RAM como entidade formadora certificada com a entrega do relatório de autoavaliação dentro do prazo estipulado pelo Instituto para a Qualificação (IQ, IP-RAM), a 21 de março (**4.3.1**), conseguindo a sua conclusão a 15 de março, com a superação deste objetivo.

O mesmo sucedeu com o projeto **4.3.2**, também do DGRH, que tinha como meta implementar através do sistema GESVEN-GRH os pagamentos mensais dos subsídios de alimentação e transporte e compensação aos trabalhadores dos Programas Ocupacionais e dos Estágios Profissionais com entrada em produção durante o mês de abril, vindo a antecipar a data de conclusão em 10 dias úteis.

**Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

O **OE4 Otimizar a Eficiência dos Serviços** abrangeu um total de 6 objetivos operacionais, dos quais 5 superaram as metas previstas e 1 atingiu os seus resultados com ação continuada.

Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de **111,2%**.

## II. Autoavaliação do **QUAR 2017**

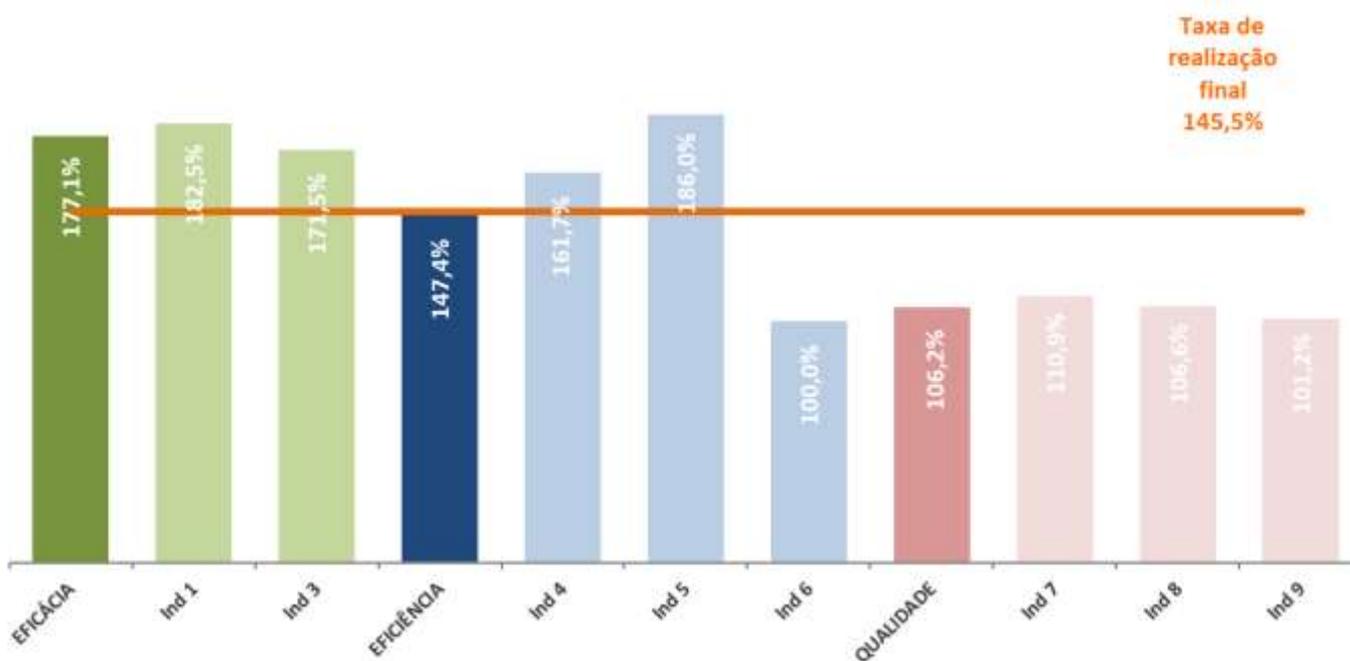


O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira (SIADAP-RAM) foi definido de acordo com o estipulado no Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro, o qual evidencia:

- 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.

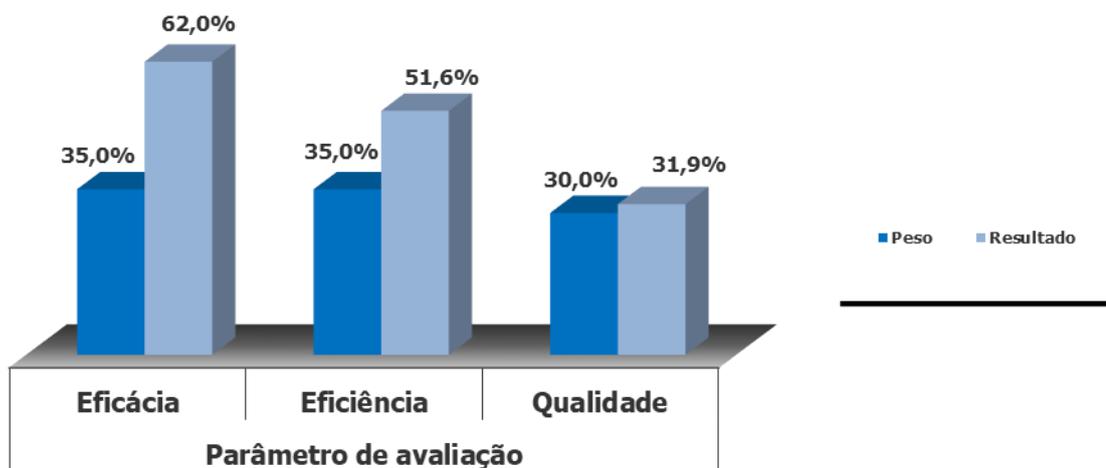
Este capítulo do Relatório de Atividades 2017 pretende evidenciar os resultados alcançados de acordo com o QUAR. Perante os 29 objetivos operacionais integrados no Plano de Atividades do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo (CD) selecionou para o QUAR 2017 **9**, por considerá-los os mais relevantes para o ano de 2017. Os mesmos foram monitorizados por **9** indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: eficácia (3), eficiência (3) e qualidade (3). 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 (1.1.9).

Assim, dos 8 objetivos considerados no QUAR, 7 foram superados e 1 atingido. Em termos globais, o grau de execução do QUAR no ano de 2017 foi de 145,5%, apresentando um desvio positivo de 45,5%, 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 **27%**, a eficiência com **16,6%** e a qualidade com **1,9%** a mais do que o previsto.

### **Eficácia, Eficiência e Qualidade Taxa de concretização**



A **Eficácia** contou com um peso de 35% e alcançou um grau de concretização de **177,1%** (ver Anexo1), sendo de referir que um terceiro 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.

A **Eficiência** contou com um peso de 35% e alcançou um grau de concretização de **147,4%** (ver Anexo1).

O parâmetro da **Qualidade**, representado por um peso de 30%, apresentava 3 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **106,2%** (ver Anexo1). Os 3 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 2017, o qual atingiu um resultado final de **145,5%**, conforme Anexo 1. Tendo em conta a avaliação qualitativa e quantitativa do QUAR 2017 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 (2017)

#### 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.

#### 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 humanos e assegurar a melhoria contínua dos serviços

#### 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 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 2016	Meta Ano 2017	Realização				
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu	Não atingiu	
<b>EFICÁCIA (35%)</b>			<b>177,1%</b>				
1.1.1 Elaborar projeto de criação de Gabinete de Apoio à Parentalidade no ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de junho	<b>Ponderação 50%</b>		n.a	junho	<b>11 de abril</b>	<b>182,5%</b>	
	<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado					
	Peso	100%					
1.1.9 Acompanhar, em articulação com o Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP), o Plano de Segurança e Medidas de Autoproteção nos Estabelecimentos Nossa Senhora do Bom Caminho, Santa Teresinha e Vale Formoso com apresentação de entrega de relatório a 29 de dezembro	<b>Ponderação -</b>		n.a	29 dez.	<b>0</b>		
	<b>Ind 2</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado					
	Peso	100%					
2.2.1 Promover o combate específico à fraude de Contribuintes e Beneficiários que usam práticas para obtenção indevida de prestações, mantendo o n.º de	<b>Ponderação 50%</b>		151	[125-151]	<b>259</b>	<b>171,5%</b>	
	<b>Ind 3</b>	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados					

inspeções realizadas em 2016 (151)	Peso	100%							
------------------------------------	------	------	--	--	--	--	--	--	--

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2016	Meta Ano 2017	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA (35%)</b>			<b>177,1%</b>			
<b>1.1.1</b> Elaborar projeto de criação de Gabinete de Apoio à Parentalidade no ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de junho	<b>Ponderação - 50%</b>					
	<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	junho	<b>11 de abril</b>	<b>182,5%</b>
	Peso	100%				
<b>1.1.9</b> Acompanhar, em articulação com o Departamento de Patrimônio e Contratação Pública (DPCP), o Plano de Segurança e Medidas de Autoproteção nos Estabelecimentos Nossa Senhora do Bom Caminho, Santa Teresinha e Vale Formoso com apresentação de entrega de relatório a 29 de dezembro	<b>Ponderação -</b>					
	<b>Ind 2</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	29 dez.	<b>0</b>	
	Peso	100%				
<b>2.2.1</b> Promover o combate específico à fraude de Contribuintes e Beneficiários que usam práticas para obtenção indevida de prestações, mantendo o n.º de inspeções realizadas em 2016 (151)	<b>Ponderação - 50%</b>					
	<b>Ind 3</b>	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	151	[125-151]	<b>259</b>	<b>171,5%</b>
	Peso	100%				
<b>EFICIÊNCIA (35%)</b>			<b>147,4%</b>			
<b>1.4.3</b> Reduzir em 60% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral entrados até 31 de outubro de 2016	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 4</b>	% de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	98,6%	60%	<b>97,0%</b>	<b>161,7%</b>
	Peso	100%				
<b>2.3.1</b> Analisar e tratar 50% de Qualificações (QLF's) e Contas Correntes (CC) de Serviço Doméstico (SD) e Seguro Social Voluntário (SSV) com saldo devedor até dezembro de 2015	<b>Ponderação - 30%</b>					
	<b>Ind 5</b>	% de contribuintes com saldo devedor analisado e tratado	n.a	50%	<b>93,0%</b>	<b>186,0%</b>
	Peso	100%				
<b>2.4.1</b> Assegurar o aumento de cobrança por via de penhoras duplicando o número face a 2016 (5), quer com recurso às penhoras automáticas, quer com recurso à funcionalidade da Carta Mail Merge, no caso de impossibilidade de automatismo do Sistema de Execução Fiscal (SEF)	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 6</b>	N.º de penhoras de ação massiva efetuadas	5	10	<b>10</b>	<b>100,0%</b>
	Peso	100%				

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2016	Meta Ano 2017	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
<b>QUALIDADE (30%)</b>			<b>106,2%</b>			
<b>1.1.4</b> Assegurar a taxa de cumprimento (70%) dos objetivos/competências definidos nos Planos Individuais de Competências (PIC) dos utentes do Centro de Apoio à Deficiência Profunda	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 7</b>	Taxa de cumprimento dos objetivos/competências dos PIC	70%	[65%-70%]	<b>77,6%</b>	<b>110,9%</b>
		Peso	100%			
<b>3.2.1</b> Elaborar o Guia de Cidadania Para Pessoas Idosas, com apresentação de proposta durante a 1.ª semana de setembro	<b>Ponderação - 30%</b>					
	<b>Ind 8</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	[1 a 8 set.]	<b>16 de agosto</b>	<b>106,6%</b>
		Peso	100%			
<b>4.2.1</b> Avaliar os riscos psicossociais no trabalho junto dos colaboradores do Departamento de Ação Social (DAS) e propor medidas de promoção de locais de trabalho saudáveis, com apresentação de proposta de relatório a 29 de dezembro	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 9</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	29 dez.	<b>27 de dezembro</b>	<b>101,2%</b>
		Peso	100%			

#### Justificação para os desvios e explicitação das fórmulas

Dos 9 indicadores representados no QUAR, 7 alcançaram resultados de superação com desvios positivos, embora uns mais acentuados do que outros, 1 foi cumprido de acordo com o previsto e 1 não foi atingido por motivos externos e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISSM, IP-RAM.

Relativamente ao indicador 1.1.9 que obteve um desvio negativo, por motivos não imputáveis ao ISSM, IP-RAM, propõe-se a eliminação do mesmo, o qual não foi considerado para efeitos de avaliação do QUAR.

## Meios disponíveis

## Recursos Humanos

Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2017)	Pontos Planeados	Nº de RH Final	Dias ausências em 2017	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2017)	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	3	672	13440	3	0	657	300
Dirigentes - Direção Intermédia	16	27	6048	96768	34	103	7446	-22368
Técnico Superior	12	178	39872	478464	157	2024	34383	65868
Coordenador Técnico	9	26	5824	52416	31	113	6789	-8685
Assistente Técnico	8	390	87360	698880	355	6129	77745	76920
Encarregado Geral Operacional	0	2	448	0	0	35	0	0
Encarregado Operacional	6	20	4480	26880	20	52	4380	600
Assistente Operacional	5	812	181888	909440	789	24585	172791	45485
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>1458</b>	<b>326592</b>	<b>24820992</b>	<b>1389</b>	<b>33041</b>	<b>304191</b>	<b>158120</b>

### Recursos Financeiros

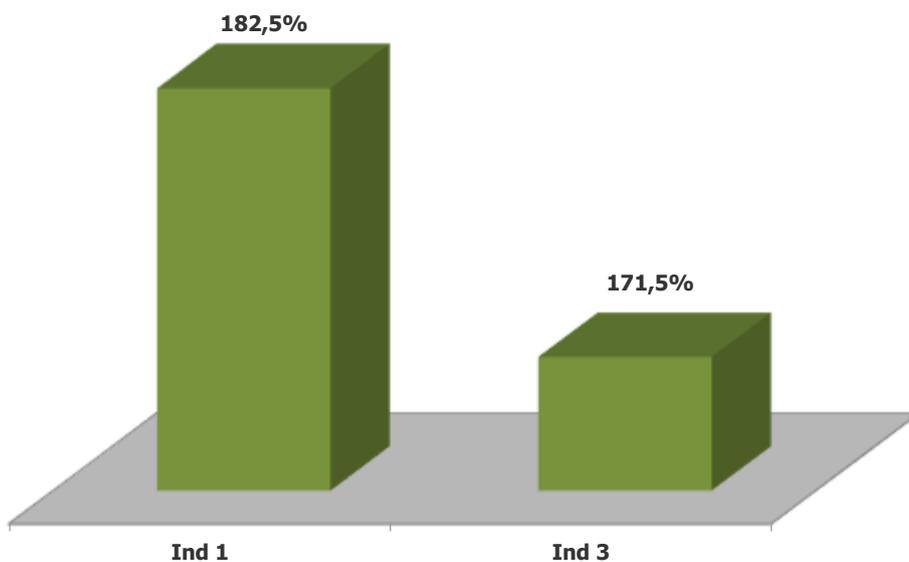
Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	55.248.116,00 €	56.487.059,76 €	1.238.943,76 €
Plano de Investimentos	1.400.000,00 €	1.012.265,52 €	-387.734,48 €

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
<b>Peso</b>	<b>35%</b>	<b>35%</b>	<b>30%</b>
<b>Resultado</b>	<b>62%</b>	<b>51,6%</b>	<b>31,9%</b>

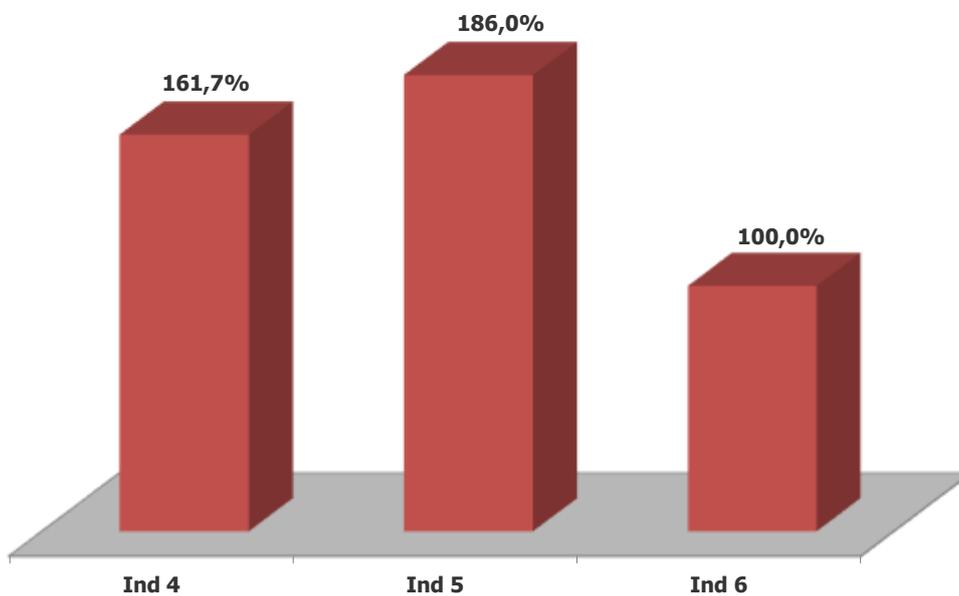
Listagem das fontes de verificação		
<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	Data de registo em SmartDOCs da proposta; Email; Data da apresentação pública
<b>Ind 2</b>		

<b>Ind 3</b>	N.º de contribuintes e beneficiários inspecionados	Estatística interna
<b>Ind 4</b>	% de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	Mapas de processos pendentes
<b>Ind 5</b>	% de contribuintes com saldo devedor analisado e tratado	Estatísticas do sistema do II, IP
<b>Ind 6</b>	N.º de penhoras de ação massiva efetuada	SEF
<b>Ind 7</b>	Taxa de cumprimento dos objetivos/ competências dos PIC	Mapa de Monitorização
<b>Ind 8</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	Data de registo em SmartDOCs da proposta
<b>Ind 9</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em SmartDOCs da proposta

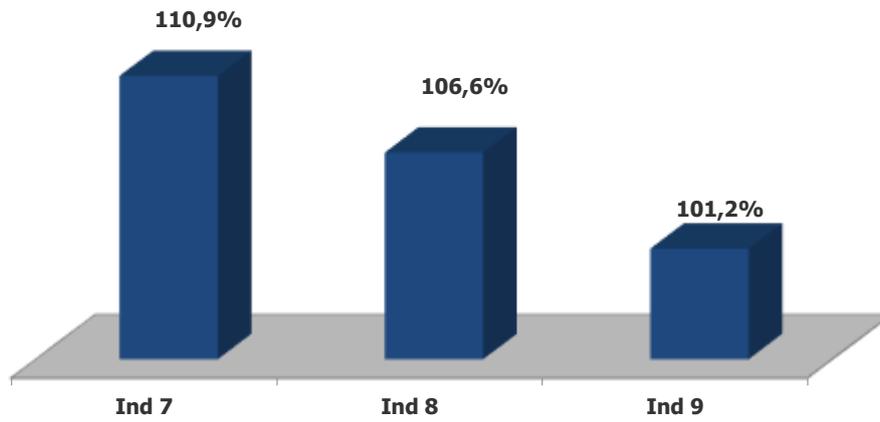
## EFICÁCIA



## EFICIÊNCIA



## QUALIDADE



### Avaliação Final do Serviço

<b>Bom</b>	<b>Satisfatório</b>	<b>Insuficiente</b>
<b>145,5%</b>		

# 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  $[(\text{Resultado-Meta 2017})/\text{Meta 2017}]$ .

**Incremento negativo:** a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{Meta 2017-Resultado})/\text{Meta 2017}]$ .

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 2017** encontra-se disponível em:

**INTRANET - [Balanco Social 2017](#)** (acesso direto documento)

**PORTAL – [Balanco Social 2017](#)** (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

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

**DGF** – Departamento de Gestão Financeira

**DI** – Departamento de Inspeção

**DP** – Departamento de Prestações

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

**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

