

RELATÓRIO  
2020  
DE  
RA  
ATIVIDADES



SEGURANÇA SOCIAL



# ÍNDICE

Sumário Executivo .....	3
Notas Metodológicas .....	5
Missão e Visão.....	6
Objetivos Estratégicos e subsidiários .....	7
I. Análise dos resultados do Plano de Atividades 2020 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 Quadro de Avaliação e Responsabilização 2020.....	31
ANEXO 1: Mapa de autoavaliação do QUAR .....	34
ANEXO 2: Explicação das fórmulas utilizadas .....	42
ANEXO 3: Balanço Social .....	44
ANEXO 4: Lista de Acrónimos.....	46

## 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 2020.

O RA 2020 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 2020 delineou **23** objetivos operacionais / projetos com meta desenvolvidos a partir de **15** objetivos subsidiários, integrados em **4** objetivos estratégicos:

- 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

Na sequência do processo de avaliação final do Plano de Atividades (PA) e do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2020, duas Unidades Orgânicas (UO) não conseguiram atingir os seus objetivos devido a constrangimentos externos:

Objetivo / Projeto com meta	Alterações propostas	Justificação
2.1.2 Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 275 inspeções.	Objetivo / Projeto não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM	<p>O projeto não foi atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM.</p> <p>Devido à situação de pandemia, no ano de 2020 foram suspensas as ações inspetivas entre 16 de março e 18 de maio. Acresce ainda que a partir de meados de outubro, foi ainda necessário reafetar inspetores aos processos de <i>Layoff</i>.</p> <p>O projeto não foi considerado para avaliação final do PA 2020.</p>

Objetivo / Projeto com meta	Alterações propostas	Justificação
<p><b>4.3.1</b> Garantir o licenciamento, aquisição e implementação dos módulos "Gestão do Desempenho", "Gestão das Competências", "Self-Service", "Gestão do Tempo" e "Gestão da Formação" no software aplicativo GESVEN-GRH, com conclusão das atividades da 1.ª fase a 31 de dezembro.</p>	<p>Objetivo / Projeto não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM</p>	<p>O projeto não foi atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM.</p> <p>O atraso na conclusão da 1.ª fase do projeto, para efeitos de implementação dos novos módulos do GesvenGRH, surgiu da necessidade de analisar a melhor estratégia a adotar no que respeita à reestruturação da infraestrutura de tecnologia base de alojamento desta solução, nomeadamente, a possibilidade de aquisição da nova infraestrutura ou a concessão da mesma por parte de entidade terceira, o II, IP.</p> <p>O projeto não foi considerado para avaliação final do PA 2020.</p>

Neste sentido, os resultados do RA 2020 não incluem os projetos 2.1.2 e 4.3.1, tendo sido analisados apenas **21** projetos.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2020 revela-se positivo com uma concretização de **125,5%**.

O QUAR (Anexo 1) apresentou um grau de concretização global, em 2020, de **141,3%**. 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 (7), à exceção de um que foi atingido de acordo com a meta planeada.

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:

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

# 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 pessoal.

## Objetivos Estrat6gicos e subsidi6rios

### OE1 – Assegurar a prote76o e inclus6o social

- OS 1.1** – Otimizar os servi7os e as respostas sociais
- OS 1.2** – Desenvolver a efic6cia do trabalho integrado no 6mbito da coopera76o com as Institui76es Particulares de Solidariedade Social (IPSS)
- OS 1.3** – Garantir a efic6cia de programas e a76es de desenvolvimento social
- OS 1.4** – Cumprir os prazos de refer6ncia no deferimento dos processos de presta76es

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

- OS 2.1** – Melhorar os mecanismos de preven76o de fraude e evas6o fiscal
- OS 2.2** – Melhorar os mecanismos de preven76o de fraude prestacional
- OS 2.3** – Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informa76o
- OS 2.4** – Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execu76o fiscal
- OS 2.5** – Prevenir e reduzir o incumprimento
- OS 2.6** – Melhorar o desempenho da atribui76o das presta76es

### OE3 – Aumentar os n6veis de satisfa76o dos cidad6os

- OS 3.1** – Assegurar a qualidade do atendimento e das respostas aos cidad6os
- OS 3.2** – Garantir a efic6cia da comunica76o com os cidad6os

### OE4 – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria cont6nua dos servi7os

- OS 4.1** – Melhorar o processo de informa76o e a qualidade de dados no sistema de informa76o estat6stica
- OS 4.2** – Desenvolver o capital humano, promovendo o envolvimento e a participa76o dos trabalhadores
- OS 4.3** – Otimizar a efici6ncia dos servi7os



## **Análise dos resultados do Plano de Atividades 2020 por Objetivos**

## 1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos

Gráfico: Avaliação dos objetivos / projetos com meta

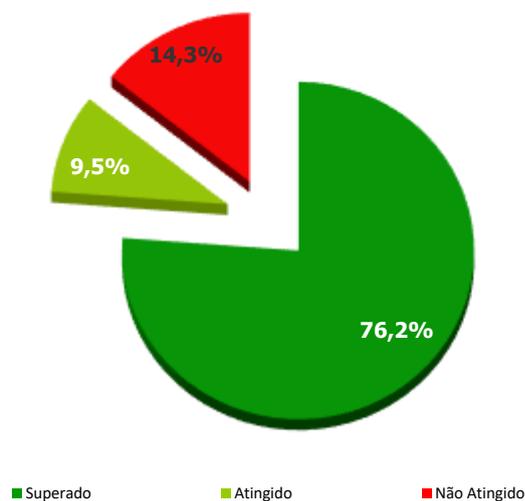


Tabela: Avaliação dos objetivos / projetos com meta

Objetivos Estratégicos	N.º total de projetos	Superado	Atingido	Atingido com ação continuada	Atingido com atraso	Não atingido	Cancelado	Grau de concretização médio
<b>OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>129,7%</b>
<b>OE2 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>137,9%</b>
<b>OE3 – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>101,6%</b>
<b>OE4 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>109,6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>125,5%</b>

O PA apresentou um total de **23** objetivos operacionais / projetos com meta distribuídos por 4 objetivos estratégicos. No entanto, os resultados do RA 2020 não incluem os projetos 2.1.2 e 4.3.1, tendo sido analisados apenas **21** projetos, conforme referido no Sumário Executivo.

Dos resultados apresentados no relatório e relativamente a todos os projetos desenvolvidos em 2020 pelo ISSM, IP-RAM, salienta-se que:

- do total de 21 projetos, 18 (85,7%) foram concretizados, tendo a maioria (16) superado a meta definida (76,2%);
- em 14,3% 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 125,5%;
- o grau de concretização médio por objetivo estratégico situou-se entre 101,6% e 137,9% (OE1: 129,7%, OE2: 137,9%, OE3: 101,6%, OE4: 109,6%);
- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um máximo de 288% e um mínimo de 56,3%.

## 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 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
<b>DAFIJ</b>	1.1.1 Elaborar o projeto Educativo do Estabelecimento Vila Mar (EVM), e atualizar o Regulamento Interno, com apresentação de propostas no mês de dezembro.		N.º de propostas apresentadas no prazo fixado	N.A.	1 ou + depois do prazo fixado	Todas no prazo fixado	Todas com 1 ou + dias de antecipação face ao prazo fixado	2 propostas apresentadas com 26 dias úteis de anticip. 111,5%	
<b>DAPI</b>	1.1.2 Elaborar Dossier Técnico com o Procedimento e instrumentos de trabalho necessários para a obtenção do Estatuto do Cuidador Informal da RAM, com apresentação de proposta a 31 de julho.	X	Grau de cumprimento do calendário estipulado	N.A.	>31 de julho	31 de julho	<31 de julho	95 dias úteis anticip. 166%	

## 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 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DAS	1.1.3 Garantir que 10% das solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) sejam respondidas, no prazo máximo de 20 dias úteis.		% de respostas enviados às CPCJ no prazo de referência	N.A.	< 10%	10%	> 10%	27,4%	

O primeiro objetivo subsidiário 1.1 “**Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais**” contemplou 3 objetivos operacionais / projetos com meta, sendo que todos superaram os objetivos.

O objetivo operacional 1.1.1 “Elaborar o projeto Educativo do Estabelecimento Vila Mar (EVM), e atualizar o Regulamento Interno, com apresentação de propostas no mês de dezembro”, do Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude / Unidade de Assessoria Técnica (DAFIJ / UAT), foi superado com a apresentação das propostas de projeto Educativo do Estabelecimento Vila Mar (EVM) e atualização do Regulamento Interno antes do prazo fixado.

O projeto 1.1.2 “Elaborar Dossier Técnico com o Procedimento e instrumentos de trabalho necessários para a obtenção do Estatuto do Cuidador Informal da RAM, com apresentação de proposta a 31 de julho”, do Departamento de Apoio à Pessoa Idosa, foi superado com 95 dias úteis de antecedência.

O mesmo objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 166%.

O projeto 1.1.3 “Garantir que 10% das solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) sejam respondidas, no prazo máximo de 20 dias úteis”, do Departamento de Ação Social (DAS), obteve um resultado de superação, ao garantir 27,4% de respostas, no 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 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
<b>DGF</b>	<b>1.2.1</b> Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2019, com proposta de decisão sobre 62 contas.	X	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	62	<52	[52-62]	>62	<b>66</b> 106,5%	
<b>DPCP</b>	<b>1.2.2</b> Acompanhar a execução das obras de remodelação e restauro de um prédio misto de traça antiga, localizado na Rua dos Gagos e Rua da Marquesa, Ponta do Sol, com conclusão de 100% das atividades previstas a 31 de dezembro.	X	% das atividades executadas no prazo fixado	N.A.	<80% fora do prazo estipulado	80% no prazo estipulado	>80% no prazo estipulado	<b>100% antes do prazo estipulado</b> 125%	
<b>DPPS</b>	<b>1.2.3</b> Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico a 25% das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com acordo de cooperação da área de família e comunidade		% de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas	7 IPSS	<25%	25%	>25%	<b>30,4%</b> 121,6%	

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 todos superaram os objetivos.

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 2019, com proposta de decisão sobre 62 contas”, **1.2.1**, a meta foi superada com 66 processos de contas deliberados pelo CD. Este objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, tendo alcançado uma taxa de concretização de 106,5%.

Quanto ao projeto do Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP) que visava “Acompanhar a execução das obras de remodelação e restauro de um prédio misto de traça antiga, localizado na Rua dos Gagos e Rua da Marquesa, Ponta do Sol, com conclusão de 100% das atividades previstas a 31 de dezembro”, (**1.2.2**), a meta foi superada com a execução das 4 atividades previstas. Este objetivo também estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, obteve uma taxa de concretização de 125%.

No projeto **1.2.3**, último projeto do presente objetivo subsidiário, o Departamento de Projetos e Programas Sociais (DPPS) superou o objetivo proposto, tendo assegurado a realização de visitas de acompanhamento técnico a 30,4% das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com acordo de cooperação da área de família e comunidade.

## 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 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
<b>DPPS</b>	1.3.1 Responder a 90% das solicitações no âmbito do Quadro de Programação 2014-2020, no prazo definido.		% de solicitações respondidas no prazo de referência	100% dentro do prazo	<90% no prazo definido	90% no prazo definido	>90% no prazo definido	90,9%	101% 

O objetivo subsidiário 1.3 “Garantir a Eficácia de Programas e Ações de Desenvolvimento Social” contemplou apenas 1 objetivo operacional / projeto do Departamento de Projetos e Programas Sociais (DPPS) que superou o objetivo proposto, tendo assegurado 90,9% de respostas das solicitações no âmbito do Quadro de Programação 2014-2020, no prazo definido.

## 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 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DP	1.4.1 Despachar os requerimentos de prestações do regime excecional criado em março de 2020, "Apoio Extraordinário à Manutenção dos Contratos de Trabalho em situação de crise empresarial – Layoff simplificado", com conclusão de 80% dos pedidos entrados devidamente instruídos, até 31 de julho de 2020.	X	% dos pedidos despachados no prazo estipulado	N.A.	<80%	80%	>80%	93,0% 116,3%	
DP	1.4.2 Diligenciar todos os procedimentos no sentido da decisão dos pedidos de prestação por isolamento profilático ocorrer no tempo médio entre os 15 e os 16 dias, entre a data da entrada do pedido devidamente instruído e a decisão.		Tempo médio entre a data da entrada devidamente instruída e a decisão	N.A.	> 16 dias	[15-16]	< 15 dias	23 56,3%	

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, “Despachar os requerimentos de prestações do regime excecional criado em março de 2020, "Apoio Extraordinário à Manutenção dos Contratos de Trabalho em situação de crise empresarial – Layoff simplificado", com conclusão de 80% dos pedidos entrados devidamente instruídos, até 31 de julho de 2020”, alcançou um resultado de superação do objetivo a que se propôs. O mesmo

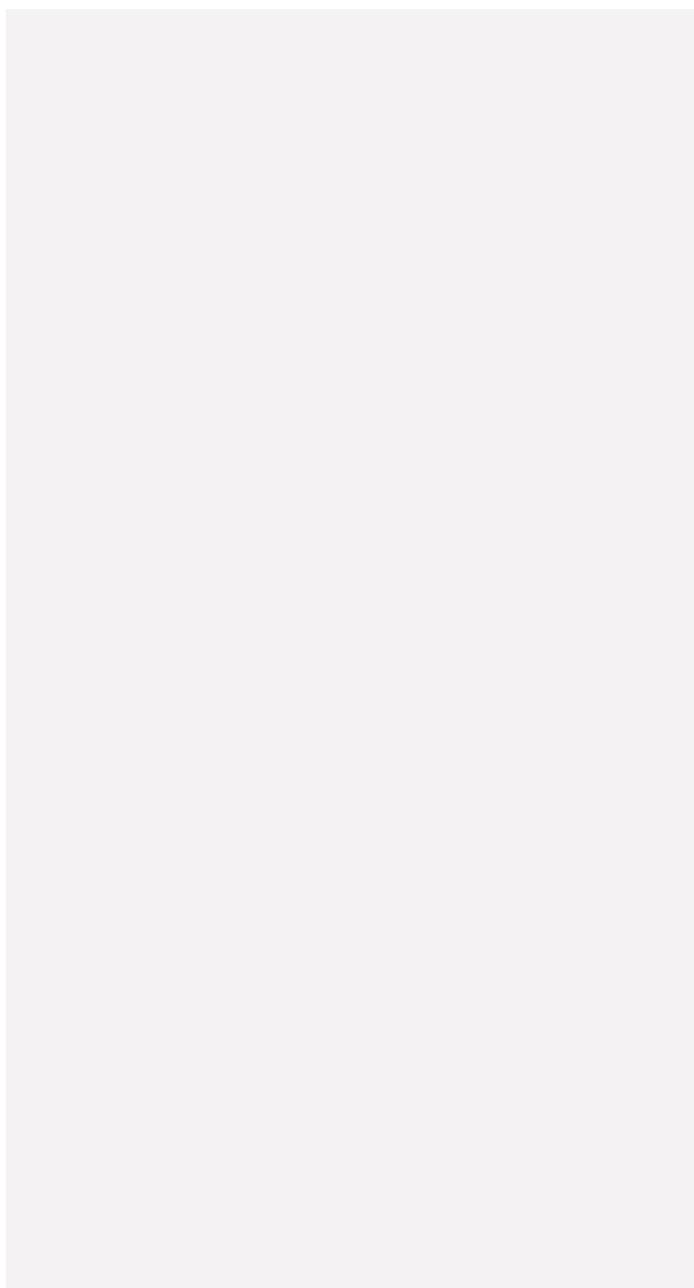
objetivo estava contemplado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 116,3%.

O objetivo operacional **1.4.2** “Diligenciar todos os procedimentos no sentido da decisão dos pedidos de prestação por isolamento profilático ocorrer no tempo médio entre os 15 e os 16 dias, entre a data da entrada do pedido devidamente instruído e a decisão” não atingiu o objetivo final a que se propôs devido a um desvio negativo em 4 meses por fator imprevisível de ausência de colaborador. Não obstante, nos meses de março a julho e dezembro, verificou-se uma média de 12,66 dias, valor que corresponderia a uma possível superação do objetivo.

### **Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

Dos **9** projetos previstos para o **OE1 “Assegurar a Proteção e Inclusão Social”**, **8** superaram as metas previstas e **1** não atingiu a meta delineada.

Globalmente, o resultado do objetivo foi positivo, tendo alcançado um grau elevado de concretização de **129,7%**.



## 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 2019	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 (MP) nos prazos legais (10 dias), relativamente a 90% dos processos		% de processos remetidos ao Ministério Público dentro do prazo legalmente previsto	88%	<87,5%	[87,5%-92,5%]	>92,5%	85% 97,1%	
DI	2.1.2 Projeto não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM		-----						
DI	2.1.3 Garantir a eficácia do regime contraordenacional (CO) concluindo 1.000 processos no ano.		N.º de processos de CO concluídos	2.864	<975	[975-1.025]	> 1.025	1.011 100%	

O objetivo subsidiário 2.1 “Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude e Evasão Contributiva” contemplou apenas 3 objetivos operacionais / projetos com meta da responsabilidade do Departamento de Inspeção (DI).

O objetivo operacional 2.1.1 “Assegurar a participação da prática de crime ao Ministério Público (MP) nos prazos legais (10 dias), relativamente a 90% dos processos”, não alcançou o resultado a que se propôs com de 85% de processos remetidos ao Ministério Público dentro do prazo legalmente previsto. No ano de 2020, as diligências presenciais estiveram suspensas entre 16 de março e 18 de maio, o que teve como consequência um acumular de diligências na 2.ª metade do ano, havendo a necessidade de dar prioridade à conclusão desses processos.

O objetivo operacional 2.1.2 “Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 275 inspeções”, não alcançou o resultado a que se propôs. Devido à situação de pandemia, no ano de 2020 foram suspensas as ações inspetivas entre 16 de março e 18 de maio. A

partir de meados de outubro, foi ainda necessário reafetar inspetores aos processos de *Layoff*. O mesmo objetivo estava contemplado no QUAR, no parâmetro da eficácia. Assim, este objetivo não foi considerado no apuramento dos resultados do RA, bem como no QUAR.

No projeto **2.1.3** “Garantir a eficácia do regime contraordenacional (CO) concluindo 1.000 processos no ano”, o DI atingiu o objetivo a que se propôs.

## 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 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
<b>DC</b>	<b>2.5.1</b> Analisar e tratar entre 5% a 10% das contas correntes dos contribuintes com dívida ativa em risco de prescrição e correspondente participação à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção para efeitos de processo crime.	X	% de contas correntes tratadas	N.A.	<5%	[5%-10%]	>10%	5% 100%	
<b>DC</b>	<b>2.5.2</b> Tratar entre 20% a 30% das contas correntes dos contribuintes relativamente às quais seja solicitada intervenção do Departamento de Contribuintes, no período de 01 de setembro a 31 de dezembro, por exemplo Declarações de Situação Contributiva, certidões para efeitos de processos geridos pelo Gabinete Jurídico e pelo Departamento de Inspeção, entre outros.	X	% de contas correntes tratadas no prazo estipulado	N.A.	<20%	[20%-30%]	>30%	86,4% 288%	
<b>SPE</b>	<b>2.5.3</b> Publicar a 1.ª e 2.ª fase da lista dos devedores à Segurança Social da Madeira com processos de execução fiscal ativos com conclusão de 80% das atividades previstas a 31 de dezembro.		% das atividades executadas no prazo estipulado	N.A.	<80%	80%	>80%	83,3% 104,1%	

No âmbito do objetivo subsidiário **2.5 “Prevenir e Reduzir o Incumprimento”** foram definidos 3 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), bem como da Secção de Processo Executivo (SPE).

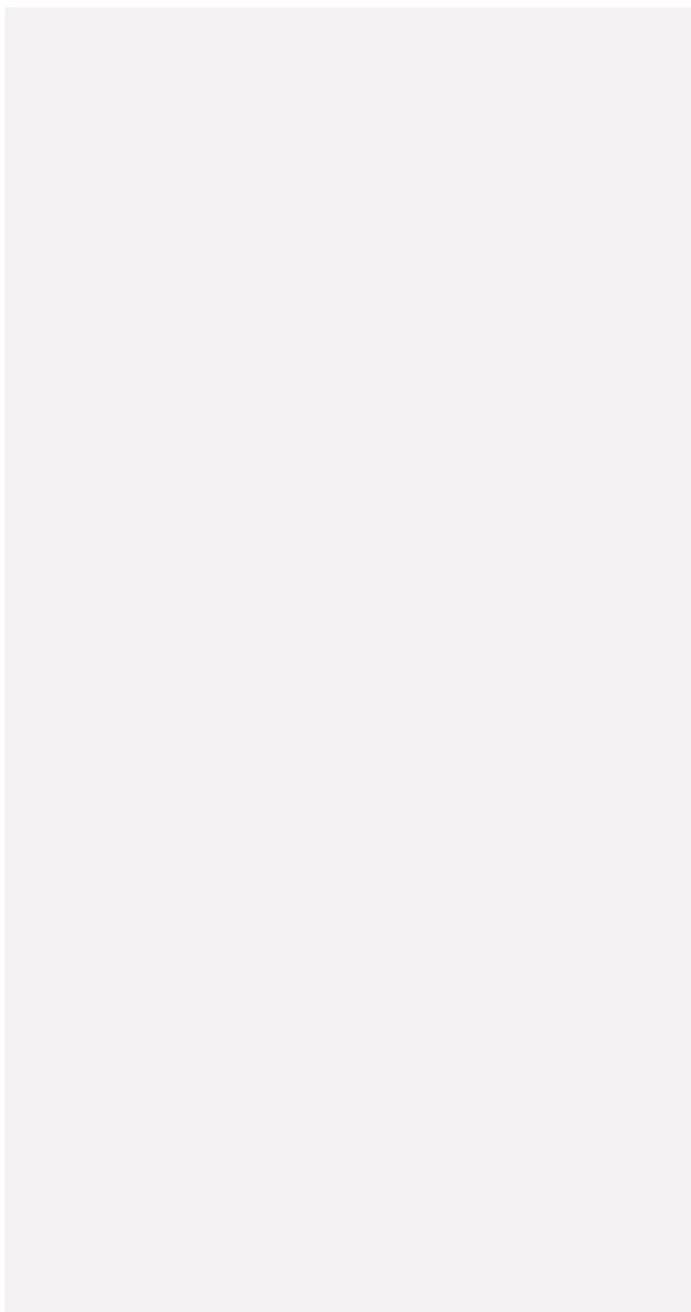
O objetivo operacional **2.5.1** “Analisar e tratar entre 5% a 10% das contas correntes dos contribuintes com dívida ativa em risco de prescrição e correspondente participação à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção para efeitos de processo crime”, permitiu a UCRI analisar e tratar 5% de contas correntes. O mesmo objetivo também estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 100%.

O objetivo operacional **2.5.2** “Tratar entre 20% a 30% das contas correntes dos contribuintes relativamente às quais seja solicitada intervenção do Departamento de Contribuintes, no período de 01 de setembro a 31 de dezembro, por exemplo Declarações de Situação Contributiva, certidões para efeitos de processos geridos pelo Gabinete Jurídico e pelo Departamento de Inspeção, entre outros”, permitiu a UGCD tratar 86,4 % de contas correntes tratadas no prazo estipulado. O mesmo objetivo também estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 288%.

No projeto **2.5.3** “Publicar a 1.ª e 2.ª fase da lista dos devedores à Segurança Social da Madeira com processos de execução fiscal ativos com conclusão de 80% das atividades previstas a 31 de dezembro”, o SPE superou o objetivo a que se propôs.

### **Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

- **OE2 “Garantir o Grau do Cumprimento Contributivo e Prestacional”** integrou 5 objetivos operacionais, sendo que 2 foram superados, 2 atingidos e 1 não atingido.
- grau médio de concretização deste objetivo foi de **137,9%**.



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

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

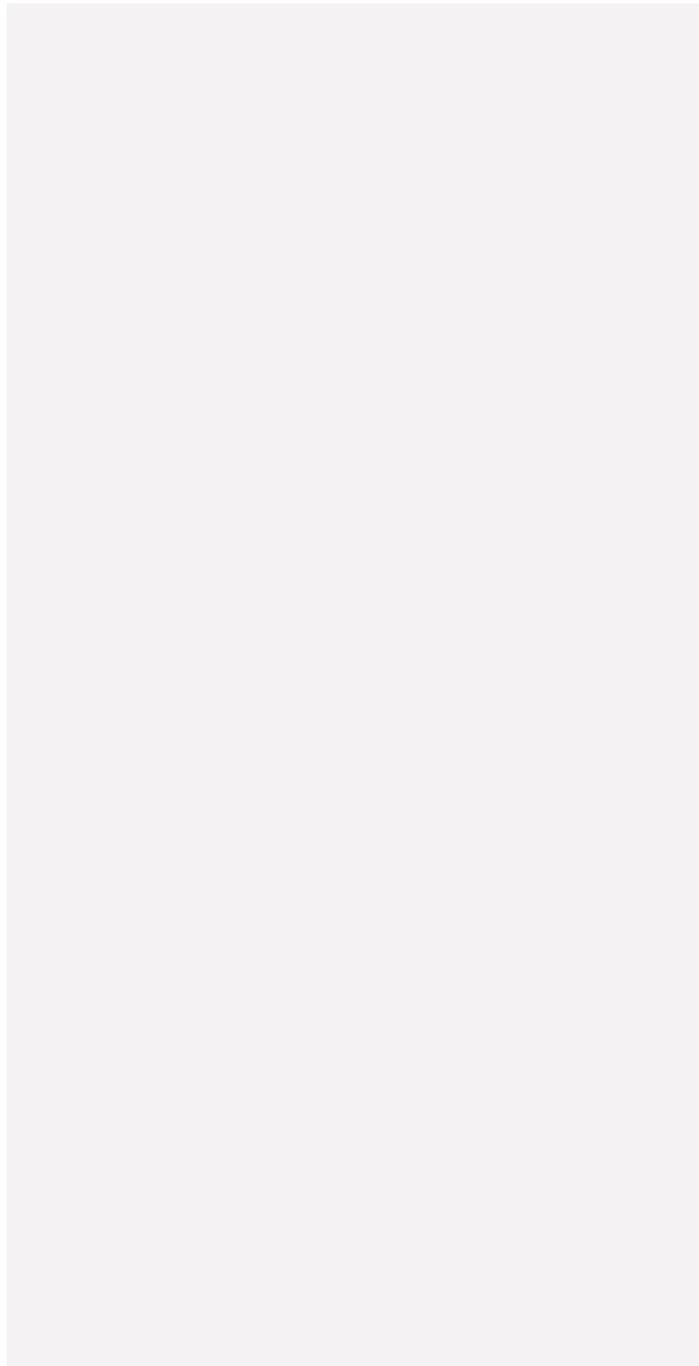
UO Responsável	Objetivo Operacional / Projeto com meta	QUAR	Indicadores de medida	Valor 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
<b>GSI + DOC</b>	<b>3.2.1.</b> Garantir as condições necessárias à implementação do sistema de marcação prévia do atendimento nos serviços centrais de atendimento, a 30 de dezembro, com o objetivo de humanizar e otimizar os serviços, reduzindo os tempos de espera e aumentando a eficácia na capacidade de resposta.		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	>30 de dezembro	30 de dezembro	<30 de dezembro	<b>4 dias úteis antecip.</b> 101,6%	

**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.

### Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:

○ **OE3 “Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos”** contemplou 1 objetivo operacional que superou a meta definida.

○ resultado do objetivo foi antecipado em 4 dias úteis, com um grau médio de concretização de **101,6%**.



## 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 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
DAPI	4.1.1 Informatizar 20% dos Processos Familiares do Serviço de Ajuda Domiciliária (SAD), da RAM, na aplicação informática gSAD, sistema de gestão de base de dados, no âmbito do quadro de intervenção técnica do SAD, com conclusão a 31 de dezembro.		% de Processos Familiares informatizados	N.A.	<20%	20%	>20%	11,4% 57%	

**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 um projeto do Departamento de Apoio à Pessoa Idosa (DAPI).

O objetivo operacional (4.1.1) pretendia “Informatizar 20% dos Processos familiares do Serviço de Ajuda Domiciliária (SAD), da RAM, na aplicação informática gSAD, sistema de gestão de base de dados, no âmbito do quadro de intervenção técnica do SAD, com conclusão a 31 de dezembro”, não foi atingido, porque depende da aquisição de equipamentos informáticos e, conseqüente afetação ao DAPI. Com os equipamentos disponíveis foi possível informatizar, apenas o concelho do Funchal.

## 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 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
<b>DGRH</b>	<b>4.2.1</b> Garantir a execução de 30% do Plano de Formação (previstas e extraplano) a 31 de dezembro		% das ações do plano e extraplano realizadas	75%	<30% 6	30%	>30%	45,8% 152,7%	

**Desenvolver o Capital Humano, promovendo o Envolvimento e a Participação dos Trabalhadores** representa o segundo objetivo subsidiário no âmbito do objetivo estratégico 4, com um projeto superado.

O objetivo operacional (**4.2.1**), da responsabilidade do Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH) pretendia “Garantir a execução de 30% do Plano de Formação (previstas e extraplano) a 31 de dezembro”, foi largamente superado, com 45,8% das ações do plano e extraplano realizadas.

## 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 2019	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado % concretização	Semáforo
<b>DGRH + DPCP</b>	4.3.1 Projeto não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM		-----						
<b>DGRH</b>	4.3.2 Garantir a execução de 90% das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais que venham a surgir ao longo de 2020.		% de procedimentos concursais realizados	N.A.	<90%	90%	>90%	100% 111,1%	
<b>DIPD</b>	4.3.3 Criar o Regulamento Interno dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO), com apresentação de proposta no mês de dezembro.		Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	>Dezembro	Dezembro	<Dezembro	43 dias úteis antecip. 118,9%	
<b>DAFIJ + DOC</b>	4.3.4 Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica (PRCVD), apresentando proposta de parceiros, a 20 de outubro.	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	>20 de outubro	20 de outubro	<20 de outubro	4 dias úteis antecip. 102%	
<b>GSI</b>	4.3.5 Implementar a solução VOIP (Voice Over Internet Protocol), com conclusão de 80% das atividades previstas, a 31 de dezembro.	X	% das atividades executadas no prazo estipulado	N.A.	<80%	80%	>80%	100% 125%	

O objetivo subsidiário 4.3 “Otimizar a Eficiência dos Serviços” agrega 5 objetivos operacionais / projetos com meta, tendo sido 1 não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM. Os restantes 4 objetivos aqui integrados foram superados.

O Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH) propôs-se “Garantir o licenciamento, aquisição e implementação dos módulos "Gestão do Desempenho", "Gestão das Competências", "Self-Service", "Gestão do Tempo" e "Gestão da Formação" no software aplicativo GESVEN-GRH, com conclusão das atividades da 1.ª fase a 31 de dezembro” (4.3.1). Este objetivo não foi atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM, porque surgiu a necessidade de analisar a melhor estratégia a adotar no que respeita à reestruturação da infraestrutura tecnologia base de alojamento desta solução, nomeadamente, a possibilidade de aquisição da nova infraestrutura ou a concessão da mesma por parte de entidade terceira, o II, IP.

Assim, este objetivo não foi considerado no apuramento dos resultados do RA.

O projeto 4.3.2, também do DGRH, “Garantir a execução de 90% das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais que venham a surgir ao longo de 2020” foi superado com 100% de procedimentos concursais realizados.

O objetivo operacional 4.3.3, do Departamento de Inclusão à Pessoa com Deficiência (DIPD), pretendia “Criar o Regulamento Interno dos Centros de Atividades Ocupacionais (CAO), com apresentação de proposta no mês de dezembro”, superou em 43 dias úteis antecipação, o prazo fixado.

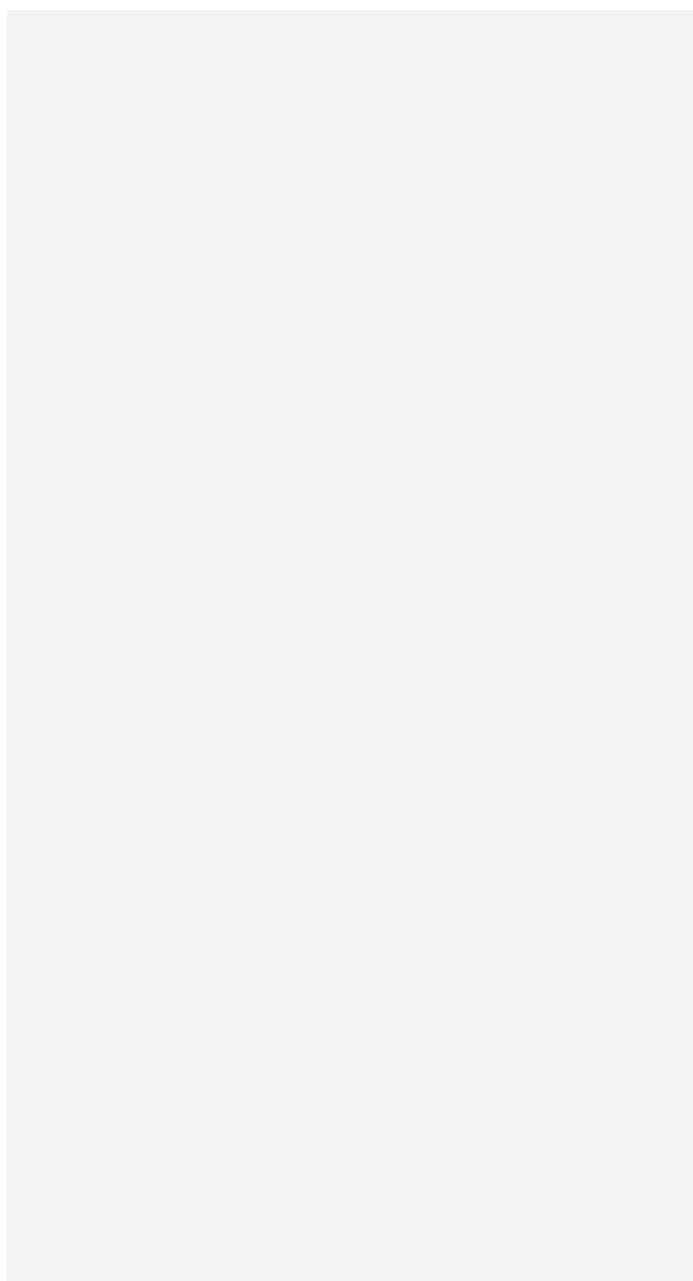
O Departamento de Apoio à Família Infância e Juventude (DAFIJ) partilhado com o Departamento de Organização e Comunicação (DOC) tinha planeado “Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica (PRCVD), apresentando proposta de parceiros, a 20 de outubro” (4.3.4), superando o prazo previsto, com apresentação da proposta a 14 de outubro. Este projeto foi parte integrante do QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de concretização de 102%.

O objetivo operacional do Gabinete de Sistemas de Informação (GSI) “Implementar a solução VOIP (Voice Over Internet Protocol), com conclusão de 80% das atividades previstas, a 31 de dezembro” (4.3.5), foi superado. Este projeto foi parte integrante do QUAR, no parâmetro da qualidade, alcançando uma taxa de concretização de 125%.

### **Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

○ **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 5 superados as metas previstas e 1 não atingindo.

Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de **109,6%**.





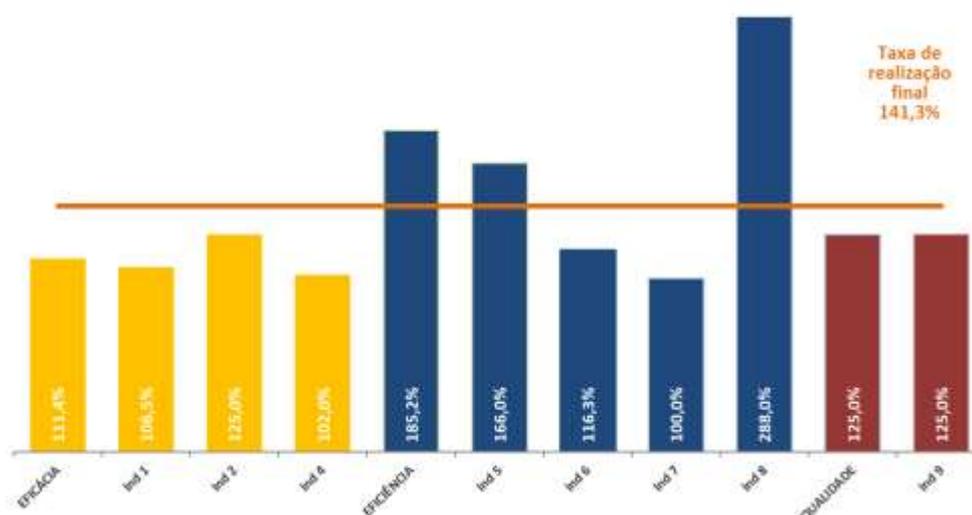
## **Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2020**

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.

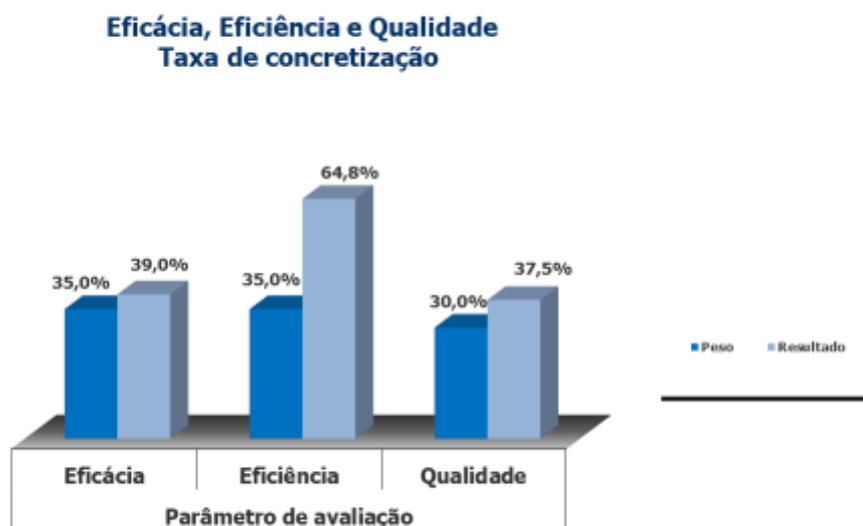
Este capítulo do Relatório de Atividades 2020 pretende evidenciar os resultados alcançados de acordo com o QUAR. Perante os 23 objetivos operacionais integrados no Plano de Atividades do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo (CD) selecionou para o QUAR 2020 9, por considerá-los os mais relevantes para o ano de 2020. Os mesmos foram monitorizados por 9 indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: eficácia (4), eficiência (4) e qualidade (1). 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 (2.1.2).

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 **8** indicadores.



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 2020 foi de 141,3%, apresentando um desvio positivo de 41,3%, 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 4%, a eficiência com 29,8% e a qualidade com 7,5% a mais do que o previsto.



A **Eficácia**, com uma ponderação de 35% no total dos objetivos contemplados, continha 3 objetivos operacionais e apresentou um grau de concretização de **39%** (ver Anexo1).

A **Eficiência** contou com um peso de 35%, apresentava 4 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **64,8%** (ver Anexo1).

O parâmetro da **Qualidade**, representado por um peso de 30%, apresentava 1 objetivo operacional e alcançou um grau de concretização de **37,5%** (ver Anexo1).

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 2020, o qual atingiu um resultado final de **141,3%**, conforme Anexo 1. Tendo em conta a avaliação qualitativa e quantitativa do QUAR 2020 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 (2020)

### Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania / 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 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 2019	Meta Ano 2020	REALIZAÇÃO			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA (35%)</b>						
<b>1.2.1</b> Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2019, com proposta de decisão sobre 62 contas	<b>Ponderação - 30%</b>					
	<b>Ind 1</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	62	[52-62]	<b>66</b>	<b>106,5%</b>
	Peso	100%				
<b>1.2.2</b> Acompanhar a execução das obras de remodelação e restauro de um prédio misto de traça antiga, localizado na Rua dos Gagos e Rua da Marquesa, Ponta do Sol, com conclusão de 100% das atividades previstas a 31 de dezembro	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 2</b>	80% no prazo estipulado	N.A.	80%	<b>100%</b>	<b>125%</b>
	Peso	100%				
<b>2.1.2</b> Promover o combate específico à fraude de contribuintes e beneficiários através da realização de 275 inspeções	<b>Ponderação - 0%</b>					
	<b>Ind 3</b>	N.º de beneficiários e contribuintes inspecionados	287	[270-280]		
	Peso	100%				
<b>4.3.4</b> Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica (PRCVD), apresentando proposta de parceiros, a 20 de outubro	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 4</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	20/out	<b>14/out</b>	<b>102%</b>
	Peso	100%				

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2019	Meta Ano 2020	REALIZAÇÃO			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICIÊNCIA (35%)</b>						
1.1.2 Elaborar Dossier Técnico com o Procedimento e instrumentos de trabalho necessários para a obtenção do Estatuto do Cuidador Informal da RAM, com apresentação de proposta a 31 de julho	<b>Ponderação - 25%</b>					
	Ind 5	Grau de cumprimento do calendário estipulado	N.A.	31/jul	12/mar	166%
	Peso	100%				
1.4.1 Despachar os requerimentos de prestações do regime excecional criado em março de 2020, "Apoio Extraordinário à Manutenção dos Contratos de Trabalho em situação de crise empresarial - Layoff simplificado", com conclusão de 80% dos pedidos entrados devidamente instruídos, até 31 de julho de 2020	<b>Ponderação - 25%</b>					
	Ind 6	% dos pedidos despachados no prazo estipulado	N.A.	80%	93%	116,3%
	Peso	100%				
2.5.1 Analisar e tratar entre 5% a 10% das contas correntes dos contribuintes com dívida ativa em risco de prescrição e correspondente participação à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e comunicação ao Departamento de Inspeção para efeitos de processo crime	<b>Ponderação - 25%</b>					
	Ind 7	% de contas correntes tratadas	N.A.	[5%-10%]	5%	100%
	Peso	100%				
2.5.2 Tratar entre 20% a 30% das contas correntes dos contribuintes relativamente às quais seja solicitada intervenção do Departamento de Contribuintes no período de 01 de setembro a 31 de dezembro, por exemplo Declarações de Situação Contributiva, certidões para efeitos de processos geridos pelo Gabinete Jurídico e pelo Departamento de Inspeção, entre outros	<b>Ponderação - 25%</b>					
	Ind 8	% de contas correntes tratadas no prazo estipulado	N.A.	[20%-30%]	86,4%	288%
	Peso	100%				

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2019	Meta Ano 2020	REALIZAÇÃO			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
<b>QUALIDADE (30%)</b>							
	<b>Ponderação -</b>	<b>100%</b>					
4.3.5 Implementar a solução VOIP (Voice Over Internet Protocol), com conclusão de 80% das atividades previstas, a 31 de dezembro.	<b>Ind 9</b>	% das atividades executadas no prazo estipulado	N.A.	80%	<b>100%</b>	<b>125%</b>	↑ <b>+25%</b>
		Peso	100%				

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

Dos 8 indicadores representados no QUAR, 7 alcançaram resultados de superação com desvios positivos, embora uns mais acentuados do que outros e 1 foi cumprido de acordo com o previsto.

Relativamente ao indicador 2.1.2 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	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2020)	Pontos Planeados	N.º de RH Final	Dias ausências em 2020	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2020)	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	20	3	666	13320	3	0	666	13320	0
Dirigentes - Direção Intermédia	16	32	7104	113664	34	158	7548	12068	-7104
Técnico Superior	12	236	52392	628704	227	2460	50394	604728	23976
Coordenador Técnico	9	36	7992	71928	35	297	7770	69930	1998
Assistente Técnico	8	349	77478	619824	345	7486	76590	612720	7104
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	20	4440	26640	19	61	4218	25308	1332
Assistente Operacional	5	712	158064	790320	679	26048	150738	753690	36630
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>1388</b>	<b>308136</b>	<b>23418336</b>	<b>1342</b>	<b>36510</b>			

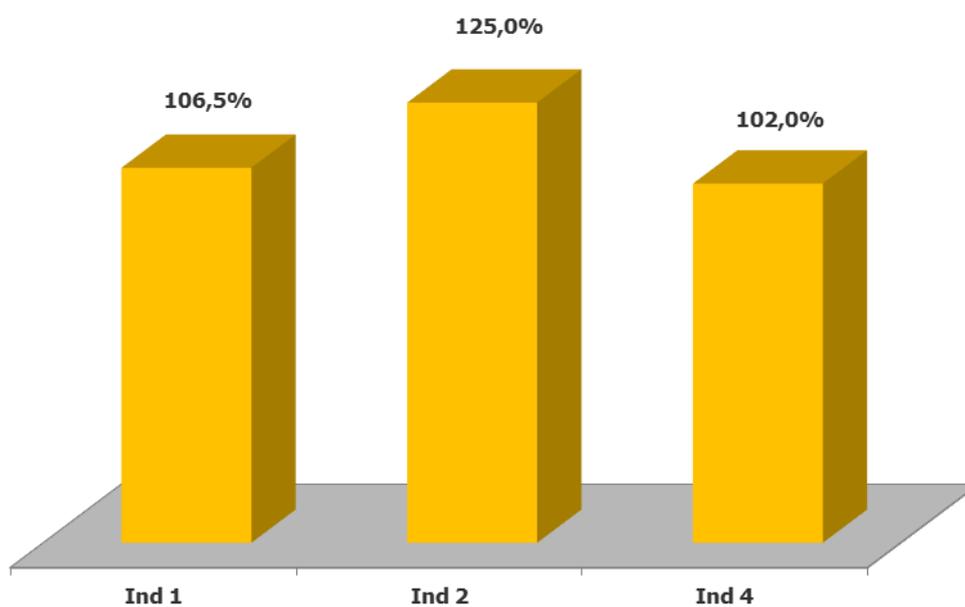
Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	69.138.592,00 €	64.025.554,24€	5.113.037,76€
Plano de Investimentos	1.310.000,00 €	834.551,44€	475.448,56€

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
<b>Peso</b>	35%	35%	30%
<b>Resultado</b>	39%	64,8%	37,5%

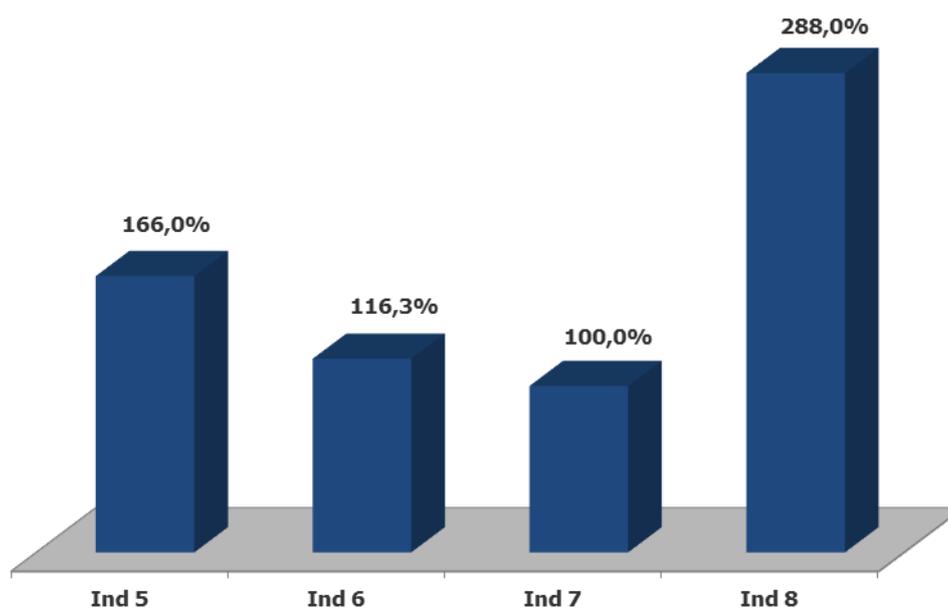
## Listagem das fontes de verificação

<b>Ind 1</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD
<b>Ind 2</b>	% das atividades executadas no prazo fixado	Documentos relativos ao processo de apoio financeiro atribuído à Fundação João Pereira
<b>Ind 3</b>	_____	_____
<b>Ind 4</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em Smartdocs de informação interna da proposta de parceiros e/ou data de registo do e-mail
<b>Ind 5</b>	Grau de cumprimento do calendário estipulado	Data de registo em Smartdocs de informação interna, com apresentação de proposta ou data de registo de e-mail
<b>Ind 6</b>	% dos pedidos despachados no prazo estipulado	Estatísticas do SESS / Listagens emanadas do II, IP / ISS, IP
<b>Ind 7</b>	% de contas correntes tratadas	Listagem de trabalho
<b>Ind 8</b>	% de contas correntes tratadas no prazo estipulado	Ficheiro de Controle do Departamento
<b>Ind 9</b>	% das atividades executadas no prazo estipulado	Processos aquisitivos e SIF

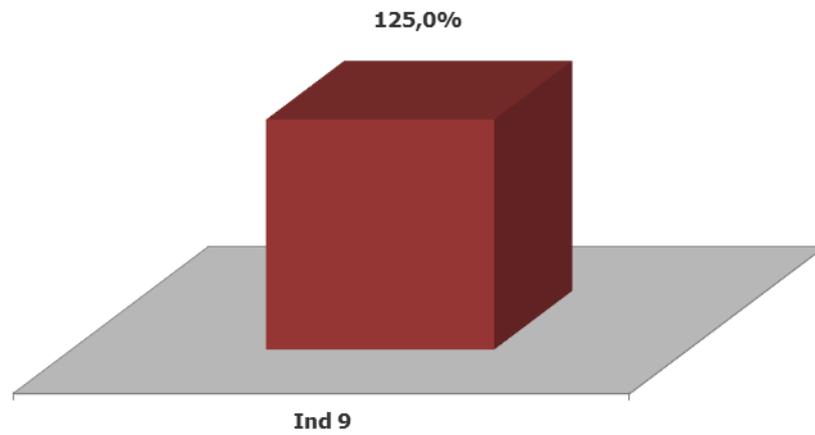
## EFICÁCIA



## EFICIÊNCIA



## QUALIDADE



### Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
141,3%		

## **Anexo 2**

### **Explicitação das fórmulas utilizadas**

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

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

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

**Incremento positivo:** a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{Resultado-Meta } 2020) / \text{Meta } 2020]$ .

**Incremento negativo:** a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{Meta } 2020-\text{Resultado}) / \text{Meta } 2020]$ .

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 2020** encontra-se disponível em:

**INTRANET** - [Balanco Social 2020](#) (acesso direto documento)

**PORTAL** - [Balanco Social 2020](#) (acesso direto documento)

# **Anexo 4**

## **Lista de Acrónimos**

## **C**

**CAO** – Centro de Atividades Ocupacionais

**CD** – Conselho Diretivo

**CO** – Contraordenacional

**CPCJ** – Comissões de Proteção de Crianças e Jovens

## **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

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

**DPPS** – Departamento de Projetos e Programas Sociais

## **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

## **M**

**MP** – Ministério Público

## **N**

**N.A.** – Não Aplicável

## **O**

**OE** – Objetivo Estratégico

**OS** – Objetivo Subsidiário

## **P**

**PA** – Plano de Atividades

**PRCVD** – III 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**

**SAD** – Serviço de Ajuda Domiciliária

**SESS** – Sistema de Estatísticas da Segurança Social

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

**SOP** – Setor de Organização e Planeamento

**SPE** – Secção de Processo Executivo

**SIF** – Sistema de Informação Financeira

## **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

## **V**

**VOIP** – *Voice Over Internet Protocol*



SEGURANÇA SOCIAL

