

Ficha Técnica

Título

Relatório de Atividades 2022

Data

Março 2023

Versão

01

Autor

Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

Departamento de Organização e Comunicação

Unidade de Planeamento e Comunicação

Setor de Organização e Planeamento

Aprovação

Conselho Diretivo

ÍNDICE

Sumário Executivo	4
Notas Metodológicas	6
1. Análise dos resultados do Plano de Atividades 2022	8
1.1 Objetivos Estratégicos, Subsidiários e Operacionais	9
1.2 Síntese Global da Execução - PA.....	10
1.3 Síntese Global por Objetivo Estratégico	12
1.4 Fichas de Avaliação dos Objetivos Operacionais / Projetos	18
2. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2022	34
2.1 Síntese Global da Execução - QUAR	35
2.2 Síntese Global por Parâmetro	37
Siglas e Acrónimos	38
Anexo 1	43
Mapa de autoavaliação do QUAR	
Anexo 2	50
Explicitação das fórmulas utilizadas	
Anexo 3	52
Balanço Social	

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) 2022.

O RA 2022 pretende refletir o trabalho desenvolvido face aos objetivos estratégicos e subsidiários delineados no Plano de Atividades (PA) 2022 que concorreram e contribuíram para o cumprimento da missão do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).

O PA de 2022, aprovado pelo Conselho Diretivo (CD), a 10 de agosto, integrou 33 objetivos / projetos, correspondendo, de igual modo, a 33 indicadores, selecionados pelas Unidades Orgânicas (UO), em articulação com o CD.

Na sequência do processo de monitorização do PA e do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2022, algumas UO identificaram desvios significativos à execução, tendo proposto ações corretivas em 3 objetivos / projetos e a suspensão de 1. Posteriormente, foi publicada uma nova versão do PA e QUAR de 2022, já com a inclusão das alterações propostas.

Neste sentido, o RA 2022 apresenta os resultados de apenas **32 objetivos / projetos**.

O **Objetivo Estratégico 1** “Assegurar a Proteção e Inclusão Social” teve o maior número de objetivos / projetos (13), seguido do **Objetivo Estratégico 4** “Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços”, com 9 objetivos / projetos.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2022 revela-se bastante positivo com um grau de concretização de **138,4%** e uma taxa de realização do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de **265,3%**.

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.

Notas Metodológicas

Na elaboração do Relatório de Atividades realçam-se as seguintes fases:

1. Elaboração da Ficha de Avaliação Final relativa a cada projeto selecionado para PA 2022;
2. Envio da Ficha de Avaliação Final a todas as Unidades Orgânicas (UO) para recolha dos dados respeitantes ao grau de execução dos projetos selecionados;
3. Análise e sistematização da informação recebida, com estruturação do RA 2022, orientado pelos tópicos seguintes:
 - Síntese global da execução do PA 2022, por objetivos estratégicos;
 - Análise da execução dos objetivos operacionais / projetos do PA 2022, utilizando o sistema de cores, semáforo, como indicador do grau de execução dos objetivos operacionais / projetos:

Objetivo superado Projeto realizado em que os resultados ultrapassam a meta planeada.	
Objetivo atingido Projeto realizado / concluído de acordo com a meta planeada.	
Objetivo atingido / com ação continuada Projeto realizado / concluído no ano em causa. No entanto, por ser imprescindível à concretização da missão do ISSM, IP-RAM assume um carácter de continuidade (ação corrente).	
Objetivo atingido com atraso Projeto não realizado no prazo previsto, mas concretizado até ao fim do período de avaliação.	
Objetivo não atingido Projeto sem execução ou com execução incompleta.	
Objetivo não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM Projeto com execução incompleta devido ao não cumprimento de fase(s) imprescindível à prossecução do projeto, dependentes de entidades externas ao ISSM, IP-RAM.	
Objetivo cancelado Projeto abandonado definitivamente.	
Dados não disponíveis	

4. A autoavaliação do QUAR 2022, composta pelos seguintes pontos:

- Objetivo operacional / projeto;
- Indicador;
- Valores observados / realizados nos últimos dois anos;
- Meta:
 - A meta é definida por um valor.
- Tolerância
 - Admissão de uma diferença ou margem em relação à meta.
- Valor crítico:
 - Corresponde a um referencial histórico e, na falta deste, o melhor desempenho que se pode aspirar alcançar.
- Peso:
 - Traduz a percentagem de cada indicador no respetivo objetivo. A soma dos pesos dos indicadores de cada objetivo tem de ser 100%.
- Fórmula cálculo:
 - Operação que efetua o cálculo medindo o resultado dos indicadores com a meta predefinida.
 - Nos casos de indicadores que são definidos em atividades, a operação consiste na divisão das atividades realizadas e o número total das atividades definidas.
- Taxa de Realização:
 - Apuramento do resultado da operação dos diversos indicadores com a meta, tolerância, valor crítico e o resultado.



Análise dos resultados do Plano de Atividades 2022

1.1 Objetivos Estratégicos, Subsidiários e Operacionais

O Plano de Atividades 2022 delineou **32** Objetivos Operacionais / Projetos (OP) desenvolvidos a partir de **16** Objetivos Subsidiários (OS) integrados em **4** Objetivos Estratégicos (OE):

OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social	N.º	UO Responsável
OS 1.1 - Otimizar os Serviços e as Respostas Sociais	7	DAPI DAS DIPD DIPD + DOC DPPS
OS 1.2 - Desenvolver a Eficácia do Trabalho Integrado no Âmbito da Cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)	2	DGF DPPS
OS 1.3 - Garantir a Eficácia de Programas e Ações de Desenvolvimento Social	2	DOC + DAFIJ DPPS
OS 1.4 - Cumprir os Prazos de Referência no Deferimento dos Processos de Prestações	2	DP
OE 2 Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional	N.º	UO Responsável
OS 2.1 - Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude e Evasão Fiscal	2	DI
OS 2.2 - Melhorar os Mecanismos de Prevenção de Fraude Prestacional	0	-
OS 2.3 - Otimizar a Qualidade de Dados nos Sistemas de Informação	0	-
OS 2.4 - Operacionalizar as Penhoras em Sede de Sistema de Execução Fiscal	0	-
OS 2.5 - Prevenir e Reduzir o Incumprimento	4	DC SPE
OS 2.6 - Melhorar o Desempenho da Atribuição das Prestações	2	DP
OE 3 Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos	N.º	UO Responsável
OS 3.1 - Assegurar a Qualidade do Atendimento e das Respostas aos Cidadãos	2	DOC
OS 3.2 - Garantir a Eficácia da Comunicação com os Cidadãos	0	-
OE 4 Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços	N.º	UO Responsável
OS 4.1 - Melhorar o Processo de Informação e a Qualidade de Dados no Sistema de Informação Estatística	0	-
OS 4.2 - Desenvolver o Capital Humano, promovendo o Envolvimento e a Participação dos Trabalhadores	3	DGRH
OS 4.3 - Otimizar a Eficiência dos Serviços	5	DGRH DPCP GSI
OS 4.4 - Outro	1	EPD + EMA

1.2 Síntese Global da Execução - PA

Na sequência do processo de avaliação final do PA e do QUAR de 2022, salientam-se os seguintes resultados:

Objetivos Estratégicos	N.º total de projetos	Superado	Atingido	Atingido com ação continuada	Atingido com atraso	Não atingido	Cancelado	Grau de concretização médio
OE1 - Assegurar a Proteção e Inclusão Social	13	10	2	0	1	0	0	122,0%
OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento contributivo e Prestacional	8	5	3	0	0	0	0	184,2%
OE3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos	2	2	0	0	0	0	0	112,5%
OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços	9	8	1	0	0	0	0	127,2%
TOTAL	32	25	6	0	1	0	0	138,4%

Tabela 1: Avaliação dos objetivos / projetos

- o grau de concretização médio por Objetivo Estratégico situou-se entre 112,5% e 184,2% (OE1: 122%, OE2: 184,2%, OE3: 112,5%, OE4: 127,2%);
- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um mínimo de 98,1% e um máximo de 608,2%.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2022 revela-se bastante positivo com uma concretização de **138,4%**.

Síntese Global da Execução

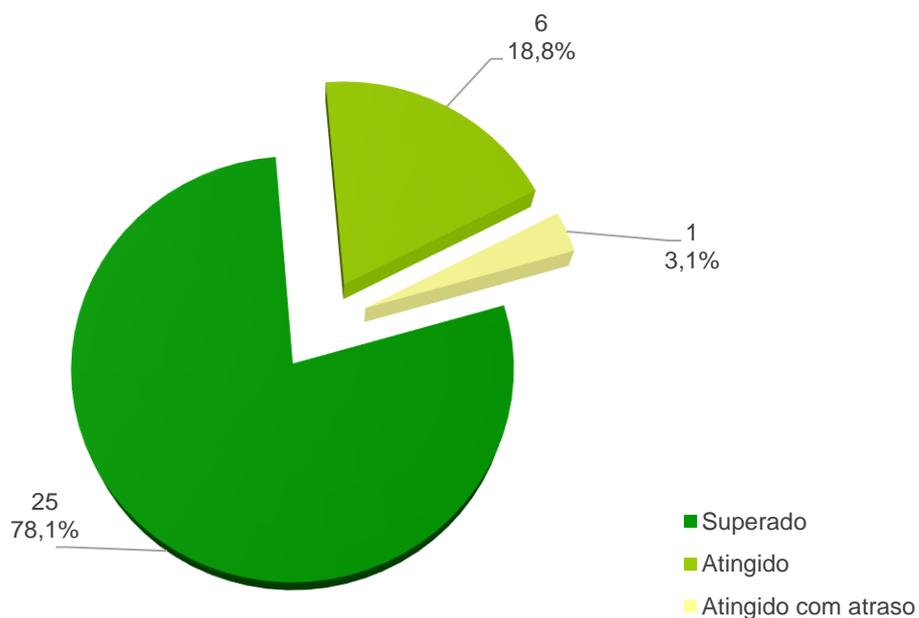


Gráfico 1: Avaliação global dos objetivos operacionais / projetos

Do total de 32 projetos, todos (100%) foram concretizados, tendo a grande maioria (25) superado a meta definida (78,1%), 6 foram atingidos (18,8%), sendo que um deles foi atingido com atraso (3,1%).

1.3 Síntese Global por Objetivo Estratégico

Neste ponto, apresentam-se os resultados obtidos, por Objetivo Estratégico:

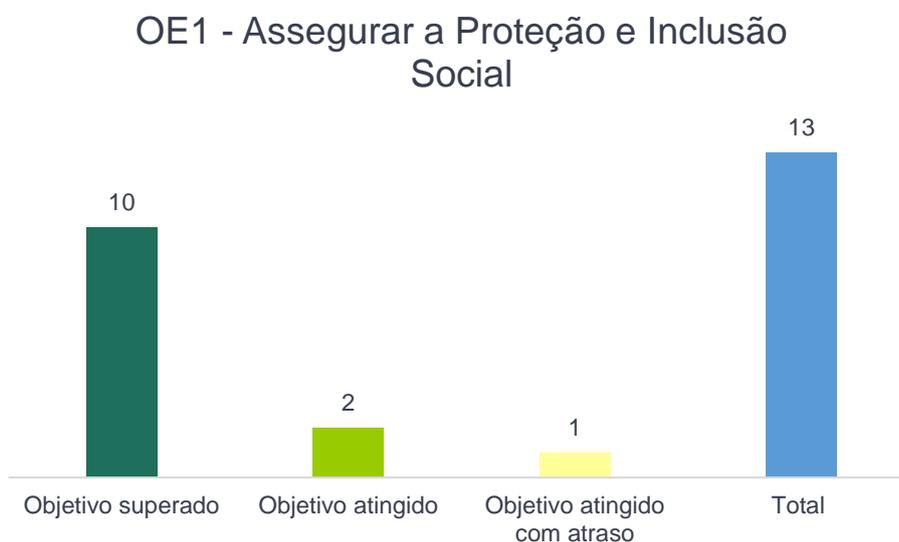


Gráfico 2: Avaliação global do OE1

O **OE1** “Assegurar a proteção e inclusão social” integrou 13 objetivos operacionais / projetos, sendo que 10 foram superados, 2 atingidos e 1 atingido com atraso. O grau médio de concretização deste OE1 foi de **122%**.

Relativamente ao Departamento de Apoio à Pessoa Idosa (DAPI), que visava garantir as condições necessárias para atribuir o Cartão de Identificação do Cuidador Informal, formalmente reconhecidos pelo ISSM, IP-RAM, enviando ao Gabinete de Sistemas de Informação (GSI) 80% das listas de identificação nominal atualizadas até ao 10.º dia útil do mês seguinte, **OP 1.1.2**, a meta foi superada, obtendo um resultado de superação (100%) ao enviar ao GSI todas as listas de identificação nominal atualizadas no prazo definido. O mesmo objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de realização de 125%.

O projeto **1.1.3** “Garantir as respostas às solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), no prazo máximo de 30 dias úteis”, do Departamento de Ação Social (DAS), teve como meta garantir resposta a 30% das solicitações das CPCJ, obteve um resultado de superação, ao garantir 59,2% de respostas, no prazo estipulado, ou seja, 300 respostas enviadas às CPCJ num total de 507 solicitações.

O **OP 1.1.6**, partilhado pelo Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD) e Departamento de Organização e Comunicação (DOC), “Coordenar a preparação da proposta de Estratégia Regional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência (ERIPD), 2023-2030”, ao apresentar proposta de ERIPD à Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania a 27 de junho, atingiu o objetivo a que se propôs. O objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 100%.

Realça-se o **OP 1.1.7** “Elaborar a versão final de Regulamento Interno (RI) dos Centros Comunitários” que não foi realizado no prazo previsto, mas concretizado a 16 de dezembro, verificando-se um atraso de 3 dias, correspondendo a uma concretização de 98%

O **OP 1.2.2** “Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área de família e comunidade” do Departamento de Projetos e Programas Sociais (DPPS), propôs-se a realizar visitas de acompanhamento técnico a 30% das IPSS, superou a meta proposta, ao garantir visitas a 41,7% das IPSS. Este objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de concretização de 392,5%.

No que se refere ao **OP 1.3.2** “Submeter, em SI FEAC, o Pedido de Alteração (PA) da candidatura aprovada no âmbito da TO 1.1.1.- Aquisição de Géneros Alimentares, com o objetivo de prolongar a duração da operação até 53 meses” também do DPPS, superou a meta proposta, ao assegurar a candidatura com 22 dias de antecedência, face ao prazo planeado.

Relativamente ao projeto partilhado entre o DOC e o Departamento de Apoio à Infância e Juventude (DAFIJ) que visava “Assegurar e coordenar a elaboração do Plano Regional para a Infância e Juventude (PRIJ), 2022-2026”, **OP 1.3.1**, a meta foi superada com 2 dias de antecedência. Representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, este objetivo alcançou uma taxa de concretização de 136%.

Quanto ao **OP 1.4.1** do Departamento de Prestações (DP) que visava “Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar os 11 dias” e ao **OP 1.4.2** também do DP “Diligenciar os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio parental inicial, não ultrapassar os 15 dias”, à semelhança do ano anterior, a meta foi superada, em ambos, com a execução de 131,8% e 128%, respetivamente.

Estes **OP** estavam representados no QUAR, no parâmetro da eficiência e obtiveram uma taxa de realização de 237% e 286%, respetivamente.

OE2 - Garantir o Grau de Cumprimento Contributivo e Prestacional

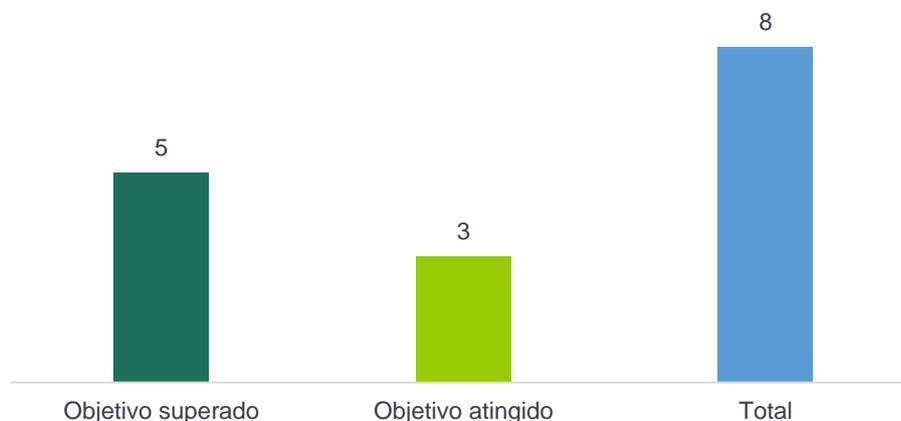


Gráfico 3: Avaliação global do OE2

O **OE2** “Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional” integrou 8 objetivos operacionais / projetos, sendo que 5 foram superados e 3 atingidos. O grau médio de concretização deste **OE2** foi de **184,2%**.

Importa referir que, o **OP 2.1.1.** do Departamento de Inspeção (DI) pretendia “Assegurar a conclusão tempestiva dos processos de Ilícitos Criminais (IC)”. Tendo em conta os constrangimentos detetados, em especial a partir do 2.º semestre, nomeadamente o crescimento abrupto do número de participações notícia crime remetidas pelo Departamento de Contribuintes, impossível de prever, e não tendo o DI capacidade de resposta, o projeto foi suspenso no decorrer da avaliação intercalar do PA 2022. Assim, este objetivo não foi considerado no apuramento dos resultados do RA.

Quanto ao **OP 2.1.2** “Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes” e ao **OP 2.1.3** “Garantir a eficácia do regime contra-ordenacional (CO)”, também do DI, a meta foi superada, em ambos, com a execução de 158,8% e 179,8%, respetivamente, verificando-se um desvio positivo face à meta prevista.

O **OP 2.1.2** estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia e obteve uma taxa de concretização de 112%.

O reforço dos recursos humanos e das citações e notificações de audição prévia em reversão massificadas permitiu à Secção de Processo Executivo aumentar largamente a cobrança do valor da dívida em 44,4%, superando a meta estipulada (7,3%) no **OP 2.5.3** “Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal”, com uma concretização de 608,2%. O

mesmo objetivo também estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de concretização de 2.418,8%.

OE3 - Aumentar os Níveis de Satisfação dos Cidadãos

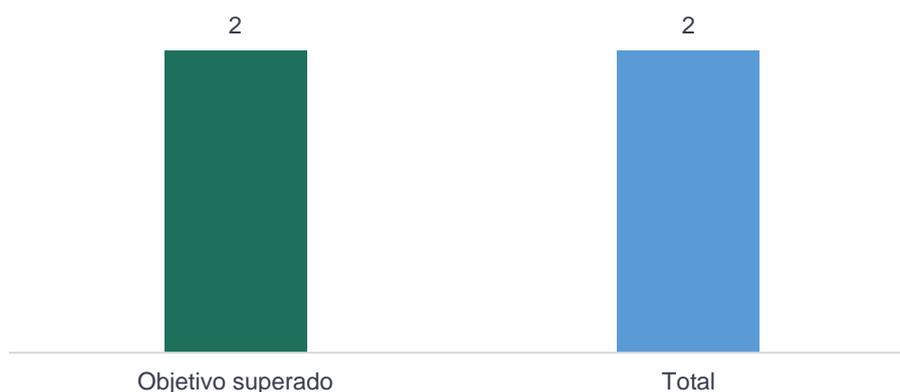


Gráfico 4: Avaliação global do OE3

O **OE3** “Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos” integrou 2 objetivos operacionais / projetos, sendo que ambos foram superados. O grau médio de concretização deste **OE3** foi de **112,5%**.

Realça-se o **OP 3.1.2** “Proporcionar ao atendimento as ferramentas adequadas e eficazes, de forma a garantir um atendimento integrado de qualidade nos serviços de atendimento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, no que se refere à emissão de declarações”, da responsabilidade do Departamento de Organização e Comunicação (DOC), foi superado com 9 dias úteis de antecipação, ao implementar o aplicativo em Access no Setor de Atendimento a 24 de fevereiro. O objetivo foi superado com uma concretização de 118,8%.

OE4 - Qualificar os Recursos e Assegurar a Melhoria Contínua dos Serviços

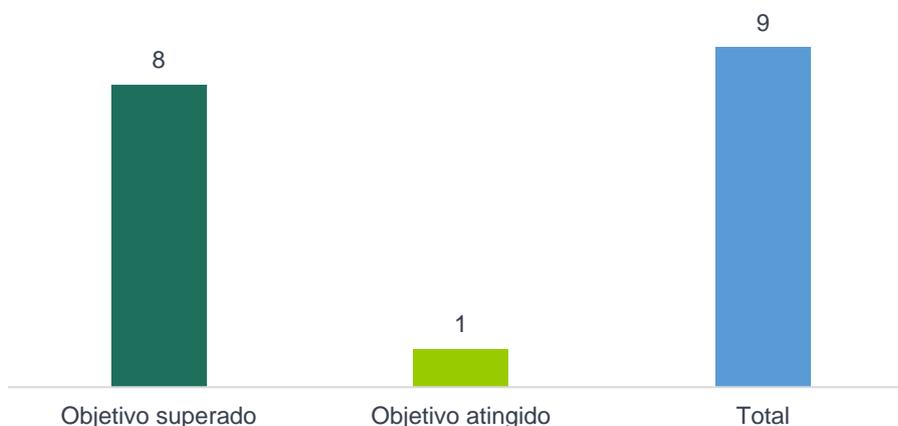


Gráfico 5: Avaliação global do OE4

O **OE4** “Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços” integrou 9 objetivos operacionais / projetos, sendo que 8 foram superados e 1 atingido. O grau médio de concretização deste OE4 foi de **127,2%**.

Destacamos, neste **OE4**, o **OP 4.2.1** da responsabilidade do Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH) que pretendia “Garantir a execução do Plano de Formação (previstas e extra-plano)” foi largamente superado ao realizar 82,5% das ações do plano e extraplano, correspondendo a uma taxa de concretização de 165%.

O **OP** da responsabilidade do Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP) que visava “Executar as obras de adaptação e remodelação da fração autónoma sita na Rua do Brasil e Avenida Colégio Militar, n.º 4, 6 e 8, Conjunto Habitacional da Nazaré, Funchal” (**4.3.2**), pretendia realizar a “Adjudicação e outorga do contrato de empreitada”, correspondendo a 57% das atividades planeadas. Foi superado com a execução de todas as atividades (100%).

O **OP 4.3.3** “Aquisição de 100 *Personal Computers* (PC) de Secretária.”, também do DPCP, previa realizar a “Adjudicação e outorga do contrato”, equivalendo a 67% das atividades previstas, foi superado com a execução de 83,3%, correspondendo a uma taxa de concretização de 124,3%.

No **OP 4.3.5** “Implementar a solução *VoIP* (*Voice Over Internet Protocol*) nos serviços centrais do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM),

designadamente nos edifícios do Bom Jesus, Elias Garcia e Travessa do Nogueira” da responsabilidade do Gabinete de Sistemas de Informação (GSI), superou a meta proposta (75%) ao realizar 100% das atividades, correspondendo a uma taxa de concretização de 133,3%.

1.4 Fichas de Avaliação dos Objetivos Operacionais / Projetos

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DAPI	1.1.1 Proceder à atualização do Regulamento Interno (RI) dos Centros de Dia e Centros de Convívio.		Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta de atualização de RI	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	176	95,1%	 100%
										N.º de dias úteis planeados	185		
DAPI	1.1.2 Garantir as condições necessárias para atribuição do Cartão de identificação do Cuidador Informal, formalmente reconhecidos pelo Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), enviando ao Gabinete de Sistemas de Informação (GSI) a lista de identificação nominal atualizada até ao 10.º dia útil do mês seguinte.	X	% de listas de identificação nominal enviadas antes do prazo máximo definido	N.A.	N.A.	80%	0%	(+)	100%	N.º de listas enviadas com 2 dias de antecipação face ao prazo máximo definido até 31 de dezembro	3	100%	 125%
										N.º total de listas enviadas no prazo definido até 31 de dezembro	3		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DAS	1.1.3 Garantir as respostas às solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), no prazo máximo de 30 dias úteis.		% de respostas / relatórios enviados às CPCJ no prazo máximo de 30 dias úteis	27,4%	28,9%	30%	5%	(+) 100%	100%	N.º de respostas / relatórios enviados às CPCJ no prazo máximo de 30 dias úteis até 31 de dezembro	300	59,2%	 197,3%
										N.º de solicitações das CPCJ até 31 de dezembro	507		
DAS	1.1.4 Assegurar que as famílias com prestação de Rendimento Social de Inserção (RSI) deferida, tenham contrato de inserção celebrado no prazo de 45 dias.		% de famílias com prestação deferida e com contrato de inserção celebrado no prazo de 45 dias	N.A.	54%	55%	0%	(+) 100%	100%	N.º de famílias com prestação deferida e com contrato de inserção celebrado no prazo de 45 dias até 31 de dezembro	336	65,6%	 119,3%
										N.º total de famílias com prestação deferida até 31 de dezembro	512		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DIPD	1.1.5 Proceder à identificação, implementação e gestão de Atividades Socialmente Úteis (ASU) na comunidade promotoras da inclusão da população atendida no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI).		N.º de ASU implementadas na comunidade pelos CACI	N.A.	N.A.	11	3	(+)	100%	N.º de ASU executadas na comunidade pelos CACI até 31 de dezembro	15	 107,1%
DIPD + DOC	1.1.6 Coordenar a preparação da proposta de Estratégia Regional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência (ERIPD), 2023-2030.	X	Grau de cumprimento do calendário definido para a apresentação de proposta de ERIPD à tutela	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	111	 100%
										N.º de dias úteis planeados	111	

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DPPS	1.1.7 Elaborar a versão final de Regulamento Interno (RI) dos Centros Comunitários.		Grau de cumprimento do calendário definido para submissão da versão final de RI ao Conselho Diretivo (CD)	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	149	102,1%	 98%
										N.º de dias úteis planeados	146		
DGF	1.2.1 Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2021, com proposta de decisão sobre 75 contas.	X	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	66	78	75	5	(+)	100%	N.º de processos de contas deliberados pelo CD no que se refere à verificação da legalidade das contas (contas com referência aos anos de 2015 a 2021) até 31 de dezembro	85		 106,3%

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DPPS	1.2.2 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área de família e comunidade.	X	% de IPSS da área de família e comunidade com visitas de acompanhamento técnico realizadas	30,4%	30,8%	30%	0%	(+)	100%	N.º de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas até 31 de dezembro	10	41,7%	 139%
										N.º total de IPSS com instrumento de cooperação na área de família e comunidade até 31 de dezembro	24		
DOC + DAFIJ	1.3.1 Assegurar e coordenar a elaboração do Plano Regional para a Infância e Juventude (PRIJ), 2022-2026.	X	Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação às entidades parceiras (EP) das medidas a integrar no PRIJ	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	90	92,8%	 102,2%
										N.º de dias úteis planeados	97		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DPPS	1.3.2 Submeter, em SI FEAC, o Pedido de Alteração (PA) da candidatura aprovada no âmbito da TO 1.1.1.- Aquisição de Géneros Alimentares, com o objetivo de prolongar a duração da operação até 53 meses.		Grau de cumprimento do calendário definido para submissão do PA em SI FEAC	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	40	64,5%	 132,2%
										N.º de dias úteis planeados	62		
DP	1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar os 11 dias.	X	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	N.A.	7,8	11	0	(-)	100%	N.º médio de dias entre a data da decisão e a data do 1.º lançamento até 31 de dezembro	7,5		 131,8%
DP	1.4.2 Diligenciar os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio parental inicial, não ultrapassar os 15 dias.	X	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	N.A.	10,7	15	0	(-)	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento até 31 de dezembro	10,8		 128%

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DI	2.1.2 Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes.	X	N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	N.A.	1.665	1.500	10	(+)	100%	N.º de processos que passaram para o estado concluído com data de estado entre 01/01/2022 e 31/12/2022	2.398		 158,8%
DI	2.1.3 Garantir a eficácia do regime contra-ordenacional (CO).		% processos de CO concluídos no ano	N.A.	15%	50%	5%	(+)	100%	N.º de processos de CO concluídos no ano	186	98,9%	 179,8%
										N.º total de processos em curso a 01/01/2022 + N.º processos instaurados no ano de 2022	188		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DC	2.5.1 Analisar e tratar as contas correntes dos Contribuintes Entidades Empregadoras com dívida em risco de prescrição e proceder à 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.	92%	85%	5%	(+)	100%	N.º de contas correntes tratadas até 31 de dezembro	2935	82,2%	 100%
										N.º total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida até 31 de dezembro	3569		
DC	2.5.2 Analisar e tratar as contas correntes dos Contribuintes Entidades Não Empregadoras (Trabalhadores Independentes; Seguro Social Voluntário e Produtores Agrícolas) e Entidades Contratantes com dívida em risco de prescrição e proceder à correspondente participação, para efeitos de cobrança coerciva.	X	% de contas correntes tratadas	N.A.	91%	85%	5%	(+)	100%	N.º de contas correntes tratadas até 31 de dezembro	5034	81,9%	 100%
										N.º total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida até 31 de dezembro	6144		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
SPE	2.5.3 Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal.	X	% de aumento da cobrança da dívida em execução fiscal	N.A.	N.A.	7,3%	0,3%	(+)	100%	Valor da dívida cobrada em 2022 até 31 de dezembro	13.459.952	44,4%	 608,2%
										Valor da dívida cobrada em 2021	9.319.234		
SPE	2.5.4 Efetuar Notificações de Audição Prévia (NAP) em reversão.		% de NAP em reversão	N.A.	N.A.	65%	5%	(+)	100%	N.º de notificações para audição prévia em reversão até 31 de dezembro	2670	75,4%	 116%
										N.º de processos constantes da listagem para reversão até 31 de dezembro	3543		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DP	2.6.1 Reduzir o número de processos de Complemento por Dependência, entrados e pendentes na Unidade de Prestações Deferidas a 13 de novembro de 2021.		% de redução de processos pendentes de Complemento por Dependência	N.A.	N.A.	90%	0%	(+) 100%	100%	N.º de processos pendentes em 13 de novembro de 2022 - N.º de processos pendentes em 13 de novembro de 2021	595	99,7%	 110,8%
										N.º de processos pendentes em 13 de novembro de 2021	2		
DP	2.6.2 Reduzir o número de processos de Prestações por Morte, entrados e pendentes na Unidade de Prestações Deferidas a 13 de novembro de 2021.		% de redução de processos pendentes de Prestações por Morte	N.A.	N.A.	95%	0%	(+) 100%	100%	N.º de processos pendentes em 13 de novembro de 2022 - N.º de processos pendentes em 13 de novembro de 2021	163	95,1%	 100,1%
										N.º de processos pendentes em 13 de novembro de 2021	8		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DOC	3.1.1 Desenvolver campanha de divulgação do Portal de Marcação de Atendimento integrado na solução sigaPlus, nos serviços de atendimento central do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM.		Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação da proposta de campanha de divulgação	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	46	88,5%	 106,3%
										N.º de dias úteis planeados	52		
DOC	3.1.2 Proporcionar ao atendimento as ferramentas adequadas e eficazes, de forma a garantir um atendimento integrado de qualidade nos serviços de atendimento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM, no que se refere à emissão de declarações.		Grau de cumprimento do calendário das atividades definidas para implementação do Aplicativo em Access no SA	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	40	76,9%	 118,8%
										N.º de dias úteis planeados	52		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DGRH	4.2.1 Garantir a execução do Plano de Formação (previstas e extra-plano).		% das ações do plano e extra plano realizadas	75%	45,8%	50%	0%	(+) 100%	100%	N.º de ações realizadas (plano e extra plano) até 31 de dezembro	33	82,5%	 165%
										N.º de ações previstas (plano e extra plano) até 31 de dezembro	40		
DGRH	4.2.2 Garantir a execução das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais, a realizar em 2022.		% de procedimentos concursais realizados	N.A.	100%	90%	0%	(+) 100%	100%	N.º total de concursos realizados (novos) até 31 de dezembro	2	100%	 111,1%
										N.º de concursos previstos (novos) até 31 de dezembro	2		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DGRH	4.2.3 Garantir a elaboração do relatório de auto-avaliação para a certificação do Instituto de Segurança Social da Madeira (ISSM, IP-RAM), enquanto entidade formadora junto do Instituto de Qualificação, IP-RAM (IQ, IP-RAM).		Grau de cumprimento do calendário das atividades definidas para apresentação do relatório de auto-avaliação ao Conselho Diretivo (CD)	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	33	80,5%	 115,4%
										N.º de dias úteis planeados	41		
DGRH	4.3.1 Operacionalização piloto do módulo de gestão do tempo no âmbito do projeto de implementação de novos Módulos do GESVENGRH.	X	Grau de cumprimento do calendário das atividades definidas para a parametrização de acessos / recolha de dados biométricos	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	135	100%	 100%
										N.º de dias úteis planeados	135		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
DPCP	4.3.2 Executar as obras de adaptação e remodelação da fração autónoma sita na Rua do Brasil e Avenida Colégio Militar, n.º 4, 6 e 8, Conjunto Habitacional da Nazaré, Funchal.		% das atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido	N.A.	N.A.	57% (4 atividades)	0%	(+) 100%	100%	N.º de atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido até 31 de dezembro	7	100%	 175,4%
										N.º total de atividades obrigatórias previstas até 31 de dezembro	7		
DPCP	4.3.3 Aquisição de 100 Personal Computers (PC) de Secretária.		% das atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido	N.A.	N.A.	67% (4 atividades)	0%	(+) 100%	100%	N.º de atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido até 31 de dezembro	5	83,3%	 124,3%
										N.º total de atividades obrigatórias previstas até 31 de dezembro	6		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
GSI	4.3.4 Implementar o portal ajudã para apoio aos utilizadores do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).	X	% das atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido	N.A.	N.A.	62,5% (5 atividades)	0%	(+)	100%	N.º de atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido até 31 de dezembro	6	75%	 120%
										N.º de atividades planeadas até 31 de dezembro	8		
GSI	4.3.5 Implementar a solução VoIP (<i>Voice Over Internet Protocol</i>) nos serviços centrais do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), designadamente nos edifícios do Bom Jesus, Elias Garcia e Travessa do Nogueira.		% das atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido	N.A.	N.A.	75% (3 atividades)	0%	(+)	100%	N.º de atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido face ao planeado	4	100%	 133,3%
										N.º total de atividades obrigatórias previstas	4		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2022) % de concretização
EPD + EMA	4.4.1 Implementar e monitorizar o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).		Grau de cumprimento do calendário das atividades definidas para elaboração de proposta de dossier	N.A.	N.A.	100%	5%	(-)	100%	N.º de dias úteis executados face ao planeado	194	94,6%	 100,5%
										N.º de dias úteis planeados	205		



Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2022

2.1 Síntese Global da Execução - QUAR

Nos termos do Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro, a avaliação de desempenho de cada serviço assenta num quadro de avaliação e responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente e atualização a partir dos sistemas de informação do serviço, assentando nos seguintes elementos estruturantes do SIADAP-RAM 1:

- a) A missão do serviço;
- b) Os objetivos estratégicos plurianuais determinados superiormente;
- c) Os objetivos anualmente fixados e, em regra, hierarquizados;
- d) Os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- e) Os meios disponíveis, sinteticamente referidos no plano de atividades;
- f) O grau de realização de resultados obtidos na prossecução de objetivos;
- g) A identificação dos desvios e, sinteticamente, as respetivas causas;
- h) A avaliação final do desempenho do serviço.

A avaliação do desempenho realiza-se com base nos seguintes parâmetros:

- a) «**Objetivos de eficácia**», entendida como medida em que um serviço atinge os seus objetivos e obtém ou ultrapassa os resultados esperados;
- b) «**Objetivos de eficiência**», enquanto relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados;
- c) «**Objetivos de qualidade**», traduzida como o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas dos utilizadores.

A avaliação final do desempenho é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- a) **Desempenho bom**, atingiu todos os objetivos, superando-os total ou parcialmente;
- b) **Desempenho satisfatório**, atingiu todos os objetivos ou os mais relevantes;
- c) **Desempenho insuficiente**, não atingiu os objetivos mais relevantes.

Dos 32 Objetivos Operacionais integrados no Plano de Atividades 2022 do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo (CD) selecionou para o QUAR 2022, 13 Objetivos Operacionais, por considerá-los os mais relevantes para o ano de 2022. Os mesmos foram monitorizados por 13 indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: Eficácia (7), Eficiência (4) e

Qualidade. (2). Dos 13 Objetivos Operacionais considerados no QUAR, 9 foram superados e 4 atingidos.

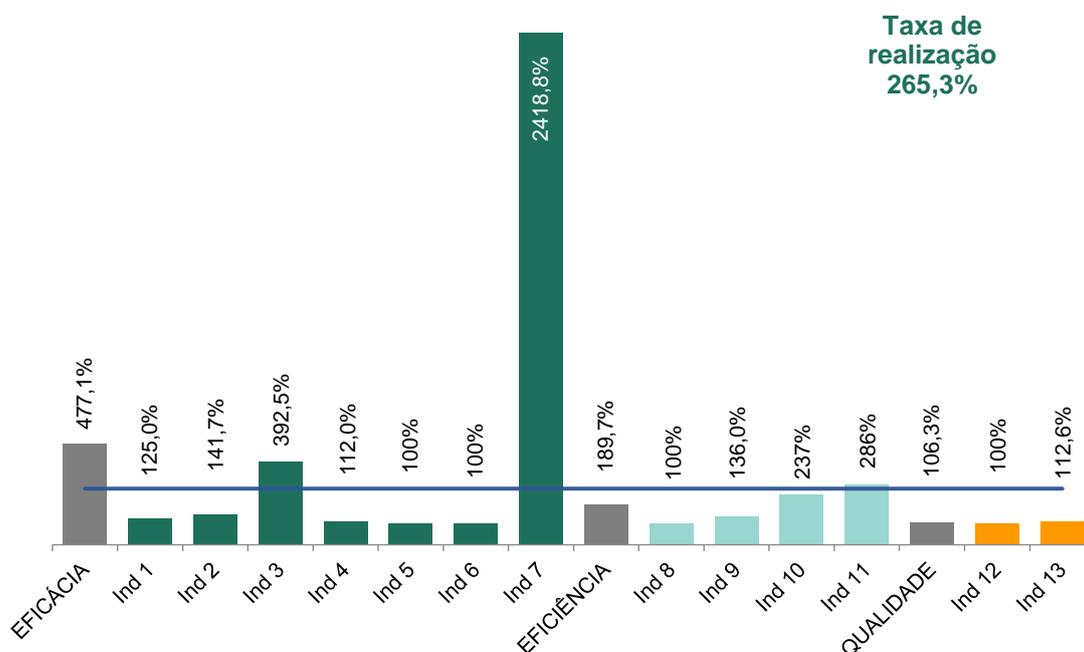


Gráfico 6: Avaliação global do QUAR

Ainda de acordo com o referido Decreto Legislativo Regional e tendo por base as metas definidas e os resultados alcançados, procedeu-se à avaliação quantitativa do QUAR 2022, o qual atingiu uma taxa de realização de **265,3%**, apresentando um desvio positivo de **165,3%**, traduzindo o esforço e empenho na prossecução dos objetivos e metas propostos, conforme Anexo 1.

Deste modo, e tendo em conta a avaliação qualitativa e quantitativa do QUAR 2022, propõe-se para o ISSM, IP-RAM, a **menção de “Desempenho Bom”**.

Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
265,3%		

2.2 Síntese Global por Parâmetro

O Gráfico 7, 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 **132%**, a Eficiência com **31,4%** e a Qualidade com **1,9%** a mais do que o previsto.

A **Eficácia**, com uma ponderação de 35% no total dos objetivos contemplados, continha 7 Objetivos Operacionais e apresentou um grau de concretização de **167%** (ver Anexo1).

A **Eficiência** contou com um peso de 35%, apresentava 4 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **66,4%** (ver Anexo1).

O parâmetro da **Qualidade**, representado por um peso de 30%, apresentava 2 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **31,9%** (ver Anexo1).

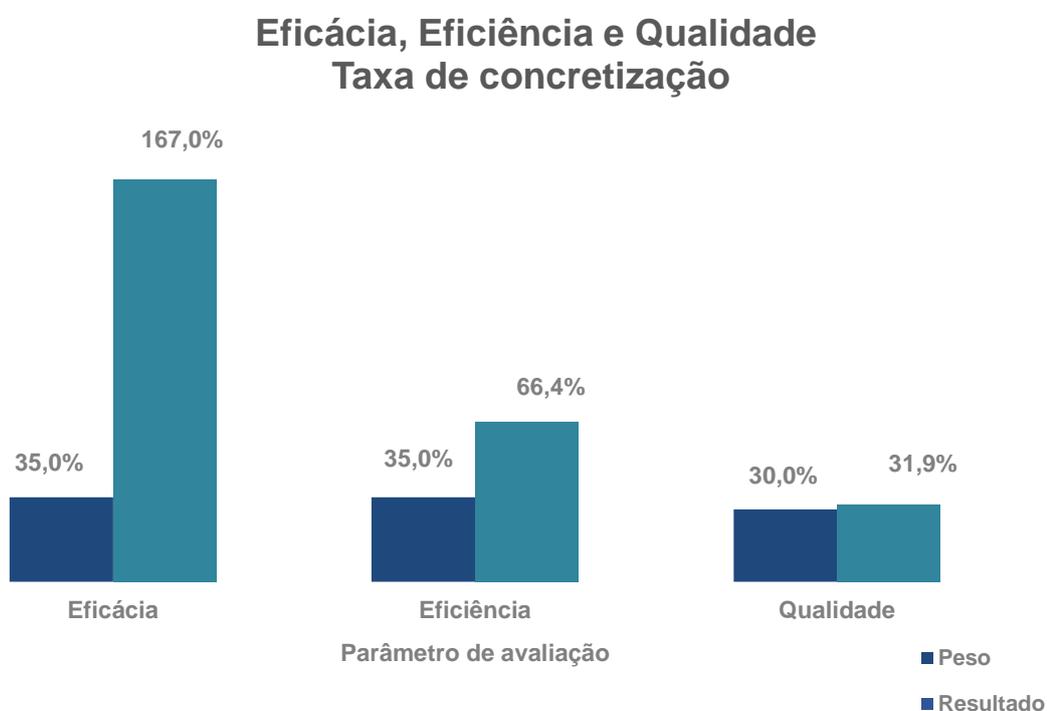


Gráfico 7: Taxa de realização

Siglas e Acrónimos

B

BNDBU – Banco Nacional de Dados de Beneficiários e Utentes

C

CADP – Centro de Apoio à Deficiência Profunda

CAO – Centro de Atividade Ocupacional e

CCP – Código dos Contratos Públicos

CCSM – Centro Comunitário de São Martinho

CD – Conselho Diretivo

CO – Contra-Ordenacional

CNP – Centro Nacional de Pensões

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

D

DAFIJ – Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude

DAPI – Departamento de Apoio ao Idoso

DAS – Departamento de Ação Social

DC – Departamento de Contribuintes

DGF – Departamento de Gestão Financeira

DGLAB – Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

DGRH – Departamento de Gestão de Recursos Humanos

DI – Departamento de Inspeção

DIPD – Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência

DOC – Departamento de Organização e Comunicação

DP – Departamento de Prestações

DPC – Declarações de Períodos Contributivos

DPCP – Departamento de Património e Contratação Pública

PPPS – Departamento de Projetos e Programas Sociais

DR – Declaração de Remunerações

DRABM – Direção Regional do Arquivo e Biblioteca da Madeira

DRI - Direção Regional de Informática

E

EBV – Estabelecimento Bela Vista

ECC – Equipa dos Centros comunitários

EE - Entidade Empregadora

EE – Entidade Externa

EMA-PD – Equipa Multidisciplinar de Apoio à Proteção de Dados

ENSBC – Estabelecimento Nossa Senhora do Bom Caminho

EPD – Encarregado de Proteção de Dados

ERSS – Entidade Relevante de Segurança Social

ESI – Estabelecimento Santa Isabel

EST – Estabelecimento Santa Teresinha

EVF – Estabelecimento Vale Formoso

G

GJ – Gabinete Jurídico

gSAD – Sistema de Gestão de Base de Dados

GSI – Gabinete de Sistemas de Informação

GTIF - Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal

I

IC – Ilícitos Criminais

IDQ – Identificação e Qualificação (IDQ) dos contribuintes da Segurança Social

IDR, IP-RAM – Instituto de Desenvolvimento Regional, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira

IGFSS, IP – Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, Instituto Público

II, IP – Instituto de Informática, Instituto Público

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

IQ, IP-RAM - Instituto para a Qualificação, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira

ISS, IP – Instituto de Segurança Social, IP

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

ITPT – Incapacidade Temporária para o Trabalho

L

LR – Lar Residencial

M

MP – Ministério Público

N

N.A. – Não Aplicável

NF – Núcleo de Formação

NLI – Núcleo Local de Inserção

NUIPC - Número Único Identificador de Processo Crime

O

OE – Objetivo Estratégico

OP – Objetivo Projeto

OS – Objetivo Subsidiário

P

PA – Plano de Atividades

PC – *Personal Computer*

PPP – Processo de Promoção e Proteção

PRCVD - Plano Regional Contra a Violência Doméstica

PRIJ - Plano Regional para a Infância e Juventude

Q

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

R

RAM – Região Autónoma da Madeira

RGPD - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

RH – Recursos Humanos

RSI – Rendimento Social de Inserção

S

SAF – Sistema de Apoio à Fiscalização

SC – Secção de Contratação

SCES – Setor de Cooperação e Empreendedorismo Social

SCOIC – Setor de Contra Ordenações e Ilícitos Criminais

SEGR – Setor de Enquadramento e Gestão de Remunerações

SEII – Setor de Equipamentos Integrados para Idosos

SESS – Sistema de Estatísticas da Segurança Social

SI – Setor de Inspeção

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

SISS - Sistema de Informação da Segurança Social

SOP - Setor de Organização e Planeamento

SP – Secção de Pessoal

SPD – Secção de Prestações de Desemprego

SPE – Secção de Processo Executivo

SPIS – Setor de Projetos de Intervenção Social

SPM – Secção de Prestações por Morte

SRIC – Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania

SRF - Secretaria Regional das Finanças

SRS – Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil

SV – Secção de Vencimentos

T

TOC – Técnico Oficial de Contas

U

UAD – Unidade de Apoio à Deficiência

UAI – Unidade de Apoio ao Idoso

UAIPSS – Unidade de Apoio às IPSS e Projetos

UAT – Unidade de Assessoria Técnica

UATGRH – Unidade de Apoio Técnico à Gestão de Recursos Humanos

UCCAO – Unidade de Coordenação dos Centros de Atividades Ocupacionais

UCP – Unidade de Contratação Pública
UCRI – Unidade de Contribuintes e Relações Internacionais
UGCD – Unidade de Gestão e Cobrança da Dívida
UMa – Universidade da Madeira
UO – Unidade Orgânica
UPC – Unidade de Planeamento e Comunicação
UPD – Unidade de Prestações Diferidas
UPI – Unidade de Prestações Imediatas
UZF – Unidade da Zona do Funchal
UZP – Unidade das Zonas Periféricas

V

VoIP – *Voice Over Internet Proto*

Anexo 1

Mapa de autoavaliação do QUAR

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2022

Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

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.

Objetivos Estratégicos (OE):

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

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA		477,1%						Ponderação:		35%		
OP1. 1.1.2 Garantir as condições necessárias para atribuição do Cartão de Identificação do Cuidador Informal, formalmente reconhecidos pelo Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), enviando ao Gabinete de Sistemas de Informação (GSI) a lista de identificação nominal atualizada até ao 10.º dia útil do mês seguinte.							UO: DAPI		Peso: 16%		Desvios	
INDICADORES	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
IND 1	% de listas de identificação nominal enviadas antes do prazo máximo definido	N.A.	N.A.	80%	0%	100%	100%	[(N.º de listas enviadas com 2 dias de antecipação face ao prazo máximo definido / N.º total de listas enviadas no prazo definido)*100]	100%	125%	Superou	↑ 25%
OP2. 1.2.1 Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2021, com proposta de decisão sobre 75 contas.							UO: DGF		Peso: 14%		Desvios	
INDICADORES	Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
IND 2	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	66	78	75	5	81	100%	Somatório do n.º de processos de contas deliberados pelo CD no que se refere à verificação da legalidade das contas (contas com referência aos anos de 2015 a 2021)	85	141,7%	Superou	↑ 41,7%

OP3. 1.2.2 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área de família e comunidade.								UO: DPPS		Peso: 14%		Desvios
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 3	% de IPSS da área de família e comunidade com visitas de acompanhamento técnico realizadas	30,4%	30,8%	30%	0%	31%	100%	[(N.º de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas / N.º total de IPSS com instrumento de cooperação na área de família e comunidade)*100]	41,7%	392,5%	Superou	↑ 292,5%
OP4. 2.1.2 Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes.								UO: DI		Peso: 14%		Desvios
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 4	N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	N.A.	1.665	1.500	10	3.378	100%	N.º de processos que passaram para o estado concluído com data de estado entre 01/01/2022 e 31/12/2022	2.398	112,0%	Superou	↑ 12%
OP5. 2.5.1 Analisar e tratar as contas correntes dos Contribuintes Entidades Empregadoras com dívida em risco de prescrição e proceder à correspondente participação à Secção de Processo Executivo, para efeitos de cobrança coerciva e remessa ao Departamento de Inspeção para efeitos de processo crime.								UO: DC		Peso: 14%		Desvios
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 5	% de contas correntes tratadas	N.A.	92%	85%	5%	90%	100%	[(N.º de contas correntes tratadas / N.º total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida)*100]	82,2%	100%	Atingiu	▼ 0%
OP6. 2.5.2 Analisar e tratar as contas correntes dos contribuintes Entidades Não Empregadoras (Trabalhadores Independentes, Seguro Social Voluntário e Produtores Agrícolas) e Entidades Contratantes com dívida em risco de prescrição e proceder à correspondente participação para efeitos de cobrança coerciva.								UO: DC		Peso: 14%		Desvios
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 6	% de contas correntes tratadas	N.A.	91%	85%	5%	90%	100%	[(N.º de contas correntes tratadas / N.º total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida)*100]	81,9%	100,0%	Atingiu	▼ 0%

OP7. 2.5.3 Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal.							UO: SPE		Peso: 14%		Desvios	
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO		CLASSIFICAÇÃO
IND 7	% de aumento da cobrança da dívida em execução fiscal	N.A.	N.A.	7,3%	0,3%	7,7%	100%	[(Valor da dívida cobrada em 2022 / Valor da dívida total em 2021)*100]	44,4%	2418,8%	Superou	↑ 2318,8%
EFICIÊNCIA						189,7%					Ponderação:	35%
OP8. 1.1.6 Coordenar a preparação da proposta de Estratégia Regional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, 2023-2030.							UO: DIPD + DOC		Peso: 25%		Desvios	
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO		CLASSIFICAÇÃO
IND 8	Grau de cumprimento do calendário definido para a apresentação de proposta de ERIPD à tutela	N.A.	N.A.	100%	5%	95%	100%	[(Somatório do n.º de dias úteis executados / Somatório do N.º de dias úteis planeados)*100]	100%	100%	Atingiu	▽ 0%
OP9. 1.3.1 Assegurar e coordenar a elaboração do Plano Regional para a Infância e Juventude (PRIJ), 2022-2026.							UO: DOC + DAFIJ		Peso: 25%		Desvios	
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO		CLASSIFICAÇÃO
IND 9	Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação às entidades parceiras (EP) das medidas a integrar no PRIJ	N.A.	N.A.	100%	5%	95%	100%	[(Somatório do n.º de dias úteis executados / Somatório do N.º de dias úteis planeados)*100]	92,8%	136,0%	Superou	↑ 36%
OP10. 1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar os 11 dias.							UO: DP		Peso: 25%		Desvios	
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO		CLASSIFICAÇÃO
IND 10	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	N.A.	7,8	11	0	9	100%	N.º médio de dias entre a data da decisão e a data do 1.º lançamento	7,5%	237%	Superou	↑ 137%

OP11. 1.4.2 Diligenciar os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio parental inicial, não ultrapassar os 15 dias.								UO: DP		Peso: 25%		Desvios
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 11	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	N.A.	10,7	15	0	13	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento	10,8%	286%	Superou	↑ 186%
QUALIDADE						106,3%					Ponderação:	30%
OP12. 4.3.1 Operacionalização piloto do módulo de gestão do tempo no âmbito do projeto de implementação de novos Módulos do GESVENGRH.								UO: DGRH		Peso: 50%		Desvios
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 12	Grau de cumprimento do calendário das atividades definidas para a parametrização de acessos / recolha de dados biométricos	N.A.	N.A.	100%	5%	95%	100%	[(Somatório do n.º de dias úteis executados / Somatório do N.º de dias úteis planeados)*100]	100,0%	100%	Atingiu	▽ 0%
OP13. 4.3.4 Implementar o portal ajudã para apoio aos utilizadores do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).								UO: GSI		Peso: 50%		Desvios
INDICADORES		Realizado 2020	Realizado 2021	Meta 2022	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 13	% das atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido	N.A.	N.A.	62,5%	0%	100%	100%	[(N.º de atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido / N.º total de atividades obrigatórias previstas)*100]	75,0%	112,6%	Superou	↑ 12,6%

Justificação do Valor Crítico

IND 1	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis.
IND 2	O valor crítico foi estabelecido, tendo em conta o seu histórico e corresponde ao melhor de desempenho que se pode aspirar, face aos recursos existentes e tendo subjacente uma perspetiva de melhoria contínua.
IND 3	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 4	Melhor resultado que foi possível alcançar com os recursos existentes nos últimos 5 anos.
IND 5	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 6	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 7	Corresponde ao que consideramos ser o melhor desempenho que se pode alcançar, face aos recursos existentes.
IND 8	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 9	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 10	Dado o volume de requerimentos, o número de trabalhadores afeto e o contexto pandémico atual e no futuro próximo, com reflexos no aumento do desemprego, considera-se adequado o valor crítico de 9 dias.
IND 11	Dado o volume de requerimentos, o número de trabalhadores afeto e o contexto pandémico atual e no futuro próximo, que exige do DP a intervenção em diversas medidas excecionais, considera-se adequado o valor crítico de 13 dias.
IND 12	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 13	A data proposta para a implementação do portal ajudã, corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	3	13140	13140	0
Dirigentes - Direção Intermédia	16	35	122640	123904	1264
Técnico Superior	12	267	701676	823488	121812
Coordenador Técnico	9	37	72927	73422	495
Assistente Técnico	8	367	642984	603992	-38992
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	19	24966	25512	546
Assistente Operacional	5	684	748980	591470	-157510
TOTAL	76	1412	2327313	2254928	

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	232.050.146,00 €	238.850.940,00 €	227.261.990,69 €	11.588.949,31 €
Despesas com Pessoal	30.187.249,00 €	30.931.356,00 €	28.358.727,61 €	2.572.628,39 €
Aquisições de Bens e Serviços	6.888.690,00 €	9.253.142,00 €	6.738.540,74 €	2.514.601,26 €
Transferências correntes	194.695.662,00 €	198.378.765,00 €	192.030.606,01 €	6.348.158,99 €
Outras despesas correntes	278.545,00 €	287.677,00 €	134.116,33 €	153.560,67 €
Plano de Investimentos	1.623.000,00 €	972.687,00 €	766.322,86 €	206.364,14 €
TOTAL	233.673.146,00 €	239.823.627,00 €	228.028.313,55 €	11.795.313,45 €

Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade	AVALIAÇÃO FINAL
167%	66,4%	31,9%	

Indicadores		Fontes de Verificação
IND 1	% de listas de identificação nominal enviadas antes do prazo máximo definido	Data de registo em <i>SmartDOCS</i> de informação interna com apresentação das listas de identificação nominal atualizadas e/ou e-mail
IND 2	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	Ficheiro de controlo atualizado sobre o n.º de processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD
IND 3	% de IPSS da área de família e comunidade com visitas de acompanhamento técnico realizadas	Data de registo em <i>SmartDOCS</i> de informação interna, data de registo do e-mail e/ou relatórios das visitas realizadas
IND 4	N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	SISS-SAF
IND 5	% de contas correntes tratadas	Listagens disponibilizadas pelo Instituto de Informática, IP
IND 6	% de contas correntes tratadas	Listagens disponibilizadas pelo Instituto de Informática, IP
IND 7	% de aumento da cobrança da dívida em execução fiscal	Listagem dos valores cobrados disponibilizada pelo Instituto de Informática, IP
IND 8	Grau de cumprimento do calendário definido para a apresentação de proposta de ERIPD à tutela	Data de registo em <i>SmartDOCS</i> da apresentação de proposta de ERIPD à tutela e/ou data do e-mail
IND 9	Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação às entidades parceiras (EP) das medidas a integrar no PRIJ	Data de registo em <i>SmartDOCS</i> da apresentação das medidas a integrar o PRIJ e/ou data do e-mail
IND 10	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	Estatísticas do SESS
IND 11	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	Estatísticas do SESS
IND 12	Grau de cumprimento do calendário das atividades definidas para a parametrização de acessos / recolha de dados biométricos	Entrada em funcionamento do relógio de ponto (registo biométrico)
IND 13	% das atividades obrigatórias executadas no prazo máximo definido	Processos aquisitivos e Dossier do Projeto (informações internas, e-mails, ficheiros)

Justificação dos Desvios

Dos 13 indicadores representados no QUAR, nenhum teve um desvio negativo nos resultados apresentados.

Os indicadores 5, 6, 8 e 12 não tiveram qualquer desvio, uma vez que alcançaram uma percentagem de realização de 100%.

Todos os outros indicadores (9) alcançaram resultados de superação com desvios positivos, embora uns mais acentuados do que outros.

De realçar a superação do OP7 2.5.3 da SPE, no parâmetro da eficácia, tendo alcançado um desvio positivo muito superior ao previsto. Este aumento teve por base o reforço dos recursos humanos e das citações e notificações de audiência prévia em reversão massificadas, permitindo aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal de uma forma excecional.

Anexo 2

Explicitação das fórmulas utilizadas

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é apurado de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo.

No caso dos indicadores de **incremento positivo**, a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{resultado} - \text{meta } 2022) / \text{meta } 2022]$.

Os indicadores de **incremento negativo**, a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{meta } 2022) - \text{resultado} / \text{meta } 2022]$.

No que se refere à avaliação do resultado obtido em cada parâmetro, o apuramento é realizado pela média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objetivo que incorporam.

O resultado de cada parâmetro é obtido através da soma das contribuições de cada um dos indicadores que concorrem para cada um desses parâmetros. Para tal, é efetuado o cálculo da taxa de realização através do peso de cada um dos indicadores, conjugado com a meta, a tolerância, o valor crítico e o resultado de cada OP.

No âmbito do QUAR, a avaliação final do serviço corresponde à soma das contribuições de cada parâmetro - Eficácia, Eficiência e Qualidade - conjugada com o peso atribuído, ou seja, $(\text{Contribuição do parâmetro Eficácia} \times \text{peso}) + (\text{Contribuição do parâmetro Eficiência} \times \text{peso}) + (\text{Contribuição do parâmetro Qualidade} \times \text{peso})$.

Anexo 3

Balanço Social

O documento **Balanco Social 2022** encontra-se disponível em:

INTRANET - [Balanco Social 2022](#) (acesso direto documento)

PORTAL - [Balanco Social 2022](#) (acesso direto documento)

