

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

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2015**

Março 2016

## Índice

Sumário Executivo.....	2
Notas Metodológicas .....	4
Enquadramento .....	5
Objetivos Estratégicos e Subsidiários.....	6
I – Análise dos resultados do PA 2015 por Objetivos Estratégicos.....	7
1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos.....	8
1.2- Avaliação dos Objetivos Operacionais/Projetos com meta .....	10
II-Autoavaliação do SIADAP-RAM1 .....	28
ANEXOS .....	30
ANEXO 1: Mapa de autoavaliação do SIADAP-RAM1 .....	30
ANEXO 2: Explicitação das fórmulas utilizadas .....	38
ANEXO 3: Balanço Social .....	40
ANEXO 4: Lista de acrónimos .....	42

## Sumário Executivo

O Relatório de Atividades (RA) de 2015 foi elaborado nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que define os princípios a que deve obedecer a elaboração do Plano e Relatório Anual de Atividades dos serviços e organismos da Administração Pública, em articulação com o Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro, que constitui a primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto. Este diploma estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira (SIADAP-RAM). O RA constitui um instrumento de suporte e de apoio à gestão e traduz a avaliação da execução global do Plano de Atividades (PA) de 2015. Reflete 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 2015 delineou **32** objetivos operacionais/projetos com meta desenvolvidos a partir de **16** objetivos subsidiários, integrados em **4** objetivos estratégicos:

- OE1** – Assegurar a proteção e inclusão social
- OE2** – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão;
- OE3** – Garantir o grau do cumprimento contributivo e prestacional;
- OE4** – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços.

Na sequência do processo de monitorização do PA e do SIADAP-RAM1 de 2015, algumas Unidades Orgânicas (UO) identificaram desvios significativos à execução, tendo proposto ações corretivas em 6 objetivos/projetos com metas e a suspensão de 3. De referir que essas propostas foram, sobretudo, motivadas por alterações na estrutura e composição do Governo Regional, bem como do Conselho Diretivo do ISSM,IP-RAM. Posteriormente, foi publicada uma nova versão do PA e SIADAP-RAM 1 de 2015, já com a inclusão das alterações propostas. Neste sentido, o RA 2015 apresenta os resultados de apenas **29 projetos**.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2015 revela-se positivo com uma concretização de **105,9%**.

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira, designado por SIADAP-RAM1 (Anexo 1), apresentou inicialmente um total de 11 objetivos operacionais, monitorizados por 11 indicadores e distribuídos pelos parâmetros de eficácia (4),

eficiência (3) e qualidade (4). Os objetivos de eficácia aferem o impacto, o resultado ou o realizado; os de eficiência têm por finalidade otimizar a utilização dos fundos públicos – produzir a mesma atividade com menos recursos ou os mesmos recursos produzirem mais atividade; e os objetivos de qualidade aferem a percepção dos utilizadores (internos ou externos) ou a qualidade técnica com indicadores que medem a satisfação e a qualidade dos processos.

No entanto, desses 11 objetivos operacionais, 2 não foram alcançados por motivos externos e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISSM, IP-RAM, pelo que foram anulados os objetivos 2.1.1 e 4.4.6, não tendo sido considerado para efeitos de avaliação do SIADAP-RAM1.

O grau de concretização global do SIADAP-RAM1 em 2015 traduziu-se em **116,2%** e face aos resultados apresentados, o ISSM, IP-RAM propõe a sua autoavaliação com a menção de ***Desempenho Bom.***

A coordenação do processo e a elaboração do presente relatório foi da responsabilidade do Gabinete de Planeamento Organização e Conhecimento (GPOC), num processo participado, em articulação com os diversos serviços envolvidos.

## Notas Metodológicas

Na elaboração do Relatório de Atividades realçam-se os seguintes passos:

- ✓ Elaboração de uma Ficha de Avaliação Final e envio a todas as UO's para recolha dos dados respeitantes ao grau de execução dos projetos planeados;
- ✓ Análise e sistematização da informação obtida;
- ✓ Utilização de um sistema de cores (semáforo) na avaliação de cada objetivo operacional/projeto com meta, que indica o grau de execução dos mesmos.

O semáforo tem o seguinte significado:

**Objetivo superado:** Projeto realizado em que os resultados ultrapassam a meta planeada.



**Objetivo atingido:** Projeto realizado/concluído de acordo com a meta.



**Objetivo atingido/com ação continuada:** Projeto realizado/concluído no ano em causa. No entanto, por ser imprescindível à concretização da missão do ISSM, IP-RAM assume um caráter de continuidade (ação corrente).



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



**Objetivo não atingido:** Projeto sem execução ou com execução incompleta.



**Objetivo não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM:** Projeto com execução incompleta devido ao não cumprimento de fase (s) imprescindíveis à prossecução do projeto, dependentes de entidades externas ao ISSM, IP-RAM.



**Objetivo cancelado:** Projeto abandonado definitivamente.



**Dados não disponíveis**



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

- Síntese global da execução do PA 2015 por objetivos estratégicos;
- Avaliação dos objetivos operacionais/projetos com meta do PA 2015, onde se analisa a sua execução, salientando os constrangimentos que influenciaram o desvio em alguns projetos;
- Autoavaliação do SIADAP-RAM1 para 2015.

## Missão e Visão

### Missão

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

### Visão

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

## Valores

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

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

**Comunicação** – Transmissão, com a participação de membros de todos os níveis hierárquicos da organização, dos objetivos organizacionais, contemplando os interesses da organização, bem como os interesses de todos os seus colaboradores

**Melhoria contínua** - Criação de condições, adotando métodos e tecnologias inovadoras em termos de processos, produtos e serviços

**Eficiência** - Utilização de forma racional dos meios que a instituição dispõe para alcançar um objetivo previamente determinado, alcançando assim os objetivos e as metas programados, com o mínimo de recursos e tempo disponíveis, alcançando a sua otimização

**Valorização das pessoas** - Promoção de um clima organizacional que permita a valorização das pessoas, nomeadamente através do mérito e competências individuais, criando um ambiente de satisfação e valorização pessoal

## Objetivos Estratégicos e Subsidiários

### OE1 – Assegurar a proteção e inclusão social

- OS 1.1 – Otimizar as respostas sociais
- OS 1.2 – Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS's
- OS 1.3 – Promover a qualificação do apoio prestado às crianças e jovens
- OS 1.4 – Potenciar a cobertura dos serviços de apoio social aos idosos

### OE2 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

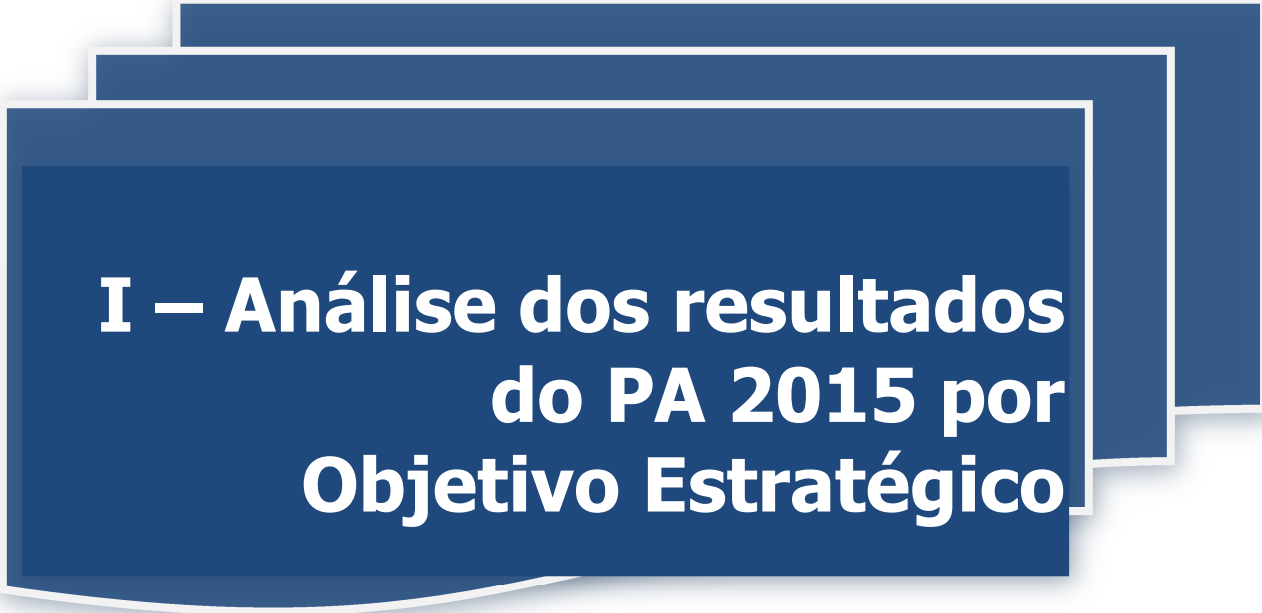
- OS 2.1 – Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
- OS 2.2 – Assegurar a qualidade do atendimento
- OS 2.3 – Melhorar a comunicação com o cliente

### OE3 – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional

- OS 3.1 – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
- OS 3.2 – Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
- OS 3.3 – Otimizar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- OS 3.4 – Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações
- OS 3.5 – Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal

### OE4 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

- OS 4.1 – Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização
- OS 4.2 – Melhorar as condições de trabalho
- OS 4.3 – Controlar a execução do orçamento
- OS 4.4 – Otimizar a eficiência dos serviços



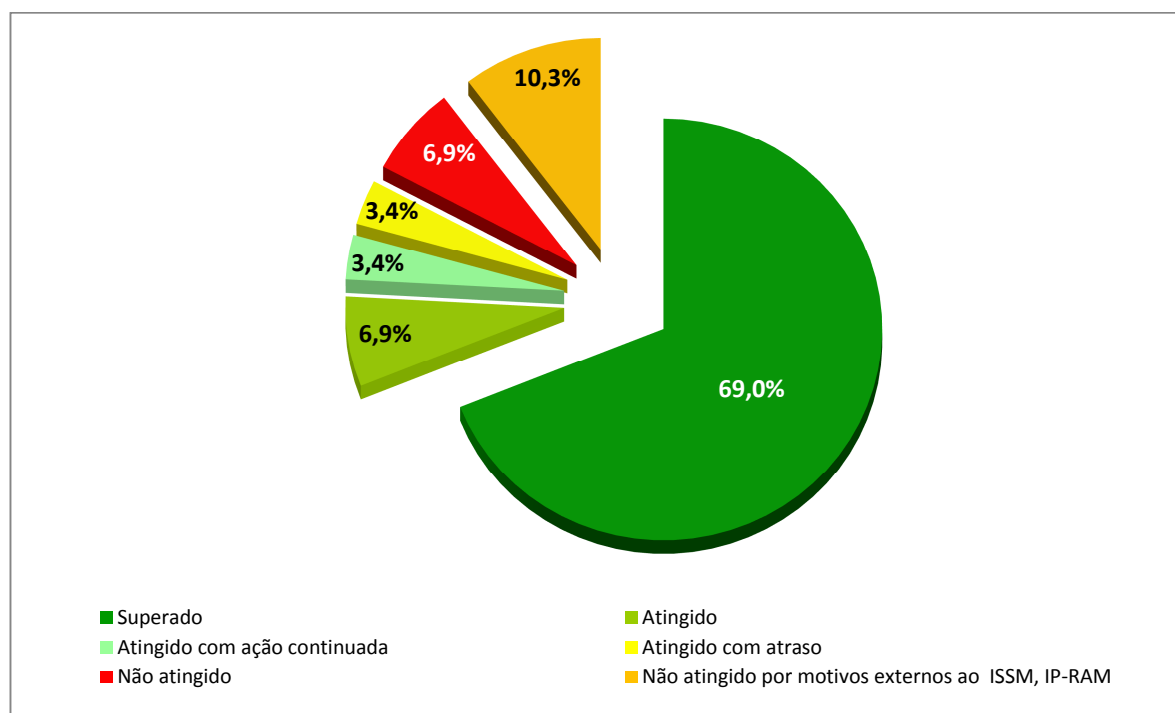
# **I – Análise dos resultados do PA 2015 por Objetivo Estratégico**



## 1.1- Síntese Global da Execução por Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos	N.º total de projetos	Superado	Atingido	Atingido com ação continuada	Atingido com atraso	Não atingido	Não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM	Cancelado
<b>OE1</b> – Assegurar a proteção e inclusão social	<b>11</b>	7	1	-	-	2	1	-
<b>OE2</b> – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão	<b>1</b>	-	-	-	-	-	1	-
<b>OE3</b> – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional	<b>8</b>	8	-	-	-	-	-	-
<b>OE4</b> – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	<b>9</b>	5	1	1	1	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

O PA 2015 apresentou um total de **29** objetivos operacionais/projetos com meta distribuídos por 4 Objetivos Estratégicos (uma vez que 3 foram suspensos na avaliação intercalar), conforme se pode verificar no quadro apresentado.








Dos resultados apresentados no relatório e relativamente a todos os projetos desenvolvidos em 2015 pelo ISSM, IP-RAM, salienta-se:

- do total de 29 projetos, 5 (17,2%) não alcançaram a meta definida, sendo que 82,8% foram concretizados, embora 3,4% com atraso e a grande maioria superou a meta definida (69,0%);
- o grau médio global de concretização do PA foi de 105,9%;
- o grau de concretização médio por objetivo estratégico situou-se entre 138,8% e 28,6% (OE1: 99,5%, OE2: 28,6%, OE3: 138,8%, OE4: 101,5%);
- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um máximo de 138,8% e um mínimo de 28,6%;
- os desvios negativos verificados deveram-se a fatores exógenos ou por priorização de outras áreas/projetos, que contribuíram para o incumprimento de algumas metas definidas.

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


### OE 1: Assegurar a proteção e inclusão social

#### OS 1.1: Otimizar as respostas sociais

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DEERS+GPOC	<b>1.1.1</b> Assegurar e coordenar a elaboração do II Plano Regional Contra a Violência Doméstica 2015-2019, com apresentação de proposta em setembro.	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> Setembro	Setembro	< Setembro	2 de Julho	
DEERS	<b>1.1.2</b> Relançar a Rede de Parceiros de Sem-Abrigo com apresentação de proposta de mobilização e responsabilização das parcerias a 30 de novembro.		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 30 de Novembro	30 de Novembro	< 30 de Novembro	Objetivo não atingido	
DDS	<b>1.1.3</b> Garantir que após o atendimento técnico ao cidadão, e processo devidamente instruído, 90% das solicitações pecuniárias comprovadamente em situação de carência económica, tenham despacho do superior hierárquico, num prazo máximo de 8 dias úteis.	X	Percentagem de solicitações com despacho dentro do prazo estipulado	n.a	< 90% de solíc. c/ despacho dentro do prazo máximo estipulado	90% de solíc. c/ despacho dentro do prazo máximo estipulado	> 90% de solíc. c/ despacho dentro do prazo máximo estipulado	95,9%	
DDS	<b>1.1.4</b> Garantir que após o atendimento técnico ao cidadão, e processo devidamente instruído, 90% das solicitações em espécie de bens e serviços comprovadamente em situação de carência económica, tenham resposta, num prazo máximo de 8 dias úteis.		Percentagem de solicitações com despacho dentro do prazo estipulado	n.a	<90% das solíc. c/ resposta no prazo máximo estipulado	90% das solíc. c/ resposta no prazo máximo estipulado	>90% das solíc. c/ resposta no prazo máximo estipulado	97,5%	
DEERS	<b>1.1.5</b> Adaptar e rever o procedimento para licenciamento de Estabelecimentos de Apoio Social, com apresentação de proposta a 30 de outubro.		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 30 de Outubro	30 de Outubro	< 30 de Outubro	Objetivo não atingido	

## OE 1: Assegurar a proteção e inclusão social

## OS 1.1: Otimizar as respostas sociais

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DPCP	<b>1.1.6</b> Projeto suspenso na avaliação intercalar								
DPCP	<b>1.1.7</b> Promover as obras relativas à construção de uma nova rede de água potável no Estabelecimento Vila Mar (EVM), com conclusão prevista a 30 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 30 de Dezembro	30 de Dezembro	< 30 de Dezembro		

O primeiro objetivo subsidiário **“Otimizar as Respostas Sociais”** contemplou 7 objetivos operacionais/projetos com meta, tendo sido 3 superados, 3 não atingidos e 1 suspenso na avaliação intercalar, pelo que o objetivo alcançou um nível de concretização de **99,5%**.

O objetivo operacional **1.1.1** da responsabilidade do Gabinete de Planeamento, Organização e Conhecimento (GPOC) e do Departamento de Equipamentos e Respostas Sociais (DERS), tinha como meta assegurar a apresentação da proposta do II Plano Regional Contra a Violência Doméstica 2015-2019, durante o mês de setembro. A proposta foi elaborada e apresentada ao Conselho Diretivo, a 2 de julho, superando-se a meta definida. Este objetivo integrou o SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficácia, alcançando um taxa de concretização de 124,7%.

O DERS propôs-se relançar a Rede de Parceiros de Sem-Abrigo com apresentação de proposta de mobilização e responsabilização das parcerias a 30 de novembro. O objetivo **1.1.2** não foi cumprido, em consequência da complexidade da situação e priorização de outras áreas/projetos. Não obstante, foi realizado o estudo e análise das entidades com intervenção nesta área, bem como a identificação das fragilidades e potencialidades da atuação de cada entidade parceira, pelo que o projeto atingiu uma taxa de concretização de 75% das fases.

No que concerne ao projeto **1.1.3** do Departamento de Desenvolvimento Social (DDS) que pretendia garantir o despacho superior, num prazo máximo de 8 dias, a, no mínimo, 90% das solicitações

pecuniárias, comprovadamente em situação de carência económica, a meta foi superada, tendo o DDS cumprido o prazo estipulado em aproximadamente 96% das solicitações. Este objetivo está contemplado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 106,6%.

O objetivo operacional **1.1.4** "Garantir que após o atendimento técnico ao cidadão, e processo devidamente instruído, 90% das solicitações em espécie de bens e serviços comprovadamente em situação de carência económica, tenham resposta, num prazo máximo de 8 dias úteis", também do DDS, foi superado. Em 97,5% das solicitações pecuniárias, comprovadas como situação de carência económica, o DDS respondeu dentro do prazo máximo estipulado.

Relativamente ao projeto **1.1.5** do DERS, verificaram-se alguns constrangimentos que impediram a execução da totalidade das atividades no calendário previsto, pelo que o objetivo não foi atingido. De referir que prevê-se a sua conclusão durante o ano de 2016.

O objetivo operacional **1.1.7** que pretendia substituir a rede exterior existente de água potável no Estabelecimento Vila Mar (EVM), não foi cumprido na totalidade, por motivos externos ao ISSM, IP-RAM, designadamente as delongas ocorridas na designação da equipa técnica da fiscalização da obra, por parte da Direção Regional de Edifícios Públicos, que impediram o início dos trabalhos na data prevista, e conseqüentemente atrasaram a conclusão dos trabalhos da empreitada. Não obstante, cerca de 60% das atividades previstas foram concluídas.

## OE 1: Assegurar a proteção e inclusão social

## OS 1.2: Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS's

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DGF	<b>1.2.1</b> Cumprir a função de controlo financeiro aos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período de 2010 a 2014, com deliberação de 40 saldos anuais.		N.º de contas anuais de IPSS com processos de saldos deliberados com referência aos anos de 2010 a 2014	45	<30	[30;40]	>40	43	
DDS	<b>1.2.2</b> Promover a participação ativa de 90% dos <i>stakeholders</i> durante o Programa de Emergência Alimentar (PEA) de forma a garantir uma correta aplicação do apoio alimentar em 2015.		% de <i>stakeholders</i> participantes	n.a	<90%	90%	>90%	100%	


O objetivo subsidiário **1.2 "Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as IPSS's"** agregou 2 objetivos operacionais/projetos com meta, tendo ambos superado a meta estipulada.

O projeto **1.2.1** pretendia "Cumprir a função de controlo financeiro aos apoios atribuídos às IPSS, com referência ao período de 2010 a 2014, com deliberação de 40 saldos anuais", tendo superado a meta prevista com um desvio positivo de 3 saldos.

O objetivo operacional **1.2.2** "Promover a participação ativa de 90% dos *stakeholders* durante o Programa de Emergência Alimentar (PEA) de forma a garantir uma correta aplicação do apoio alimentar em 2015", foi também superado, tendo abrangido 100% dos *stakeholders*.

## OE 1: Assegurar a proteção e inclusão social



## OS 1.3: Promover a qualificação do apoio prestado às crianças e jovens

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
EVM	<b>1.3.1</b> Promover a saúde e hábitos de vida saudável através da dinamização de sessões de sensibilização, abrangendo 60% das crianças e jovens do EVM.		% de crianças e jovens abrangidas nas ações de sensibilização	n.a	<60%	60%	>60%	90,5%	

O objetivo subsidiário **1.3 “Promover a qualificação do apoio prestado às crianças e jovens”** era composto por 1 único objetivo operacional/projeto com meta (**1.3.1**), da responsabilidade do EVM, que pretendia dinamizar ações de sensibilização individuais e em grupo, abrangendo 60% das crianças e jovens do EVM, promovendo a saúde e hábitos de vida saudáveis. O resultado do projeto foi amplamente superado, tendo-se verificado um desvio positivo de 30,5%.

## OE 1: Assegurar a proteção e inclusão social

## OS 1.4: Potenciar a cobertura dos serviços de apoio social aos idosos

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DEBS	<b>1.4.1</b> Dar continuidade à construção de um Plano de Segurança para os Estabelecimentos Oficiais para Idosos - vertente sensibilização com apresentação de relatório final a 30 de novembro.		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>30 de Novembro	30 de Novembro	<30 de Novembro	26 de novembro	
EBV	<b>1.4.2</b> Dar continuidade à reestruturação do piso -4, nomeadamente à sala e aos quartos, transformando-os num ambiente mais adequado a idosos com demência, com conclusão prevista durante a 2ª quinzena de dezembro.		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> 30 de Dezembro	[15;30 Dezembro]	<15 de Dezembro	15 de Dezembro	

O objetivo subsidiário **1.4 "Potenciar a cobertura dos serviços de apoio social aos idosos"** contemplou 2 objetivos operacionais/projetos com meta, sendo que 1 superou a meta prevista e 1 atingiu de acordo com o planeado.

O objetivo operacional **1.4.1** "Dar continuidade à construção de um Plano de Segurança para os Estabelecimentos Oficiais para Idosos - vertente sensibilização com apresentação de relatório final a 30 de novembro" foi superado.

O projeto **1.4.2** que pretendia dar continuidade à reestruturação do piso - 4, nomeadamente da sala e dos quartos, foi cumprido conforme previsto e dentro dos prazos estipulados, tendo o Estabelecimento Bela Vista (EBV) concluído a sua reestruturação a 15 de dezembro.


#### Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:

Dos 11 projetos previstos para o **OE1 "Assegurar a proteção e inclusão social"**, 7 superaram as metas previstas, 3 não atingiram os resultados previstos e 1 atingiu a meta conforme planeado.

Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de **99,5%**



**OE 2: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão****OS 2.1: Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DGF	<b>2.1.1</b> Celebrar com uma entidade bancária, em dezembro, contrato de prestação de serviços para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM, IP-RAM pelo sistema de débitos diretos, inerentes à relação contributiva e/ou prestacional	<b>X</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	> Dezembro	Dezembro	< Dezembro	-----	




O objetivo subsidiário **2.1 “Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições”** contemplou apenas 1 objetivo operacional/projeto com meta, também em SIADAP-RAM1. O projeto **2.1.1** pretendia celebrar com uma entidade bancária, em dezembro, contrato de prestação de serviços para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM, IP-RAM pelo sistema de débitos diretos, inerentes à relação contributiva e/ou prestacional. Este objetivo não foi cumprido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM, face à obrigatoriedade de implementação do SEPA (Sistema Europeu de Pagamentos Automáticos), em fevereiro de 2016, e suas implicações no âmbito dos pagamentos e recebimentos, que condicionou a atuação do ISSM, IP-RAM e fê-lo propor o relançamento do projeto em 2016. Foram executadas as fases de contacto com o IGFSS, IP e com vários bancos, resultando numa taxa de concretização de 28,6%, pelo que este projeto não foi considerado na avaliação do SIADAP-RAM1.

**Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

O OE2 “Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão” é composto por 1 único objetivo operacional que não atingiu a meta prevista, pelo que o grau de concretização deste objetivo é de **28,6%**.

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

#### OS 3.1: Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DI	<b>3.1.1</b> Notificar 95% dos contribuintes participados por crime de abuso de confiança, para pagamento voluntário da dívida.	X	% de contribuintes notificados	n.a	<95%	95%	>95%	100%	
DCA	<b>3.1.2</b> Assegurar o controlo mensal de 90% dos acordos de regularização extraordinária da dívida de EE's e ENE's, a partir de abril de 2015.		% de acordos analisados mensalmente	n.a	<90%	[90%;95%]	>95%	96,8%	
DCA	<b>3.1.3</b> Melhorar a eficácia na regularização da dívida de contribuições e de quotizações de EE e ENE ao ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta de Plano de Regularização da Dívida a 15 de dezembro.	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>15 de Dezembro	15 de Dezembro	<15 de Dezembro	14 de Dezembro	

A concretização do objetivo subsidiário **3.1 "Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional"** dependia de 3 objetivos operacionais/projetos com meta, todos superados.

O objetivo operacional **3.1.1** contemplado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficácia tinha como meta, notificar 95% dos contribuintes por crime de abuso de confiança, para pagamento voluntário da dívida, tendo alcançado um resultado de 100%, superando a meta prevista. Obteve uma taxa de concretização de 105,3%.


Quanto ao projeto **3.1.2** do Departamento de Contribuintes e Atendimento (DCA) que visava controlar 90% dos acordos de regularização extraordinária da dívida de EE's e ENE's, atingiu um resultado de 96,8%, tendo superado a meta prevista.

Um outro projeto deste mesmo Departamento (**3.1.3**) pretendia elaborar e apresentar proposta de Plano de Regularização da Dívida a 15 de dezembro. O DCA entregou a proposta antes do prazo

estipulado, pelo que o objetivo foi superado. Este objetivo foi contemplado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficácia e teve uma taxa de concretização de 100,4%.

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

#### OS 3.2: Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DI	<b>3.2.1</b> Combater a fraude em específico de Contribuintes que usam práticas para obtenção indevida de prestações, realizando no mínimo 70 inspeções em 2015.		N.º de contribuintes inspecionados	n.a	<70	70	>70	104	

**“Melhorar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional”** representa o segundo objetivo subsidiário no âmbito do objetivo estratégico 3, com um projeto do Departamento de Inspeção **(3.2.1)** que pretendia combater a fraude em específico de Contribuintes que usam práticas para obtenção indevida de prestações. Durante o ano de 2015, foram realizadas 105 inspeções, superando a meta estabelecida com um desvio positivo de 34 inspeções.



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

#### OS 3.4: Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DP	<b>3.4.1</b> Diligenciar todos os procedimentos no sentido de que o tempo médio se situe ente os 13 e os 14 dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego.	X	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	12,8 dias	>14 dias	[13;14 dias]	<13 dias	12,08 dias	

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

## OS 3.4: Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DP	<b>3.4.2</b> Diligenciar todos os procedimentos no sentido de que o tempo médio entre a data do requerimento e a data do deferimento do subsídio parental inicial da mãe por 120 dias se situe entre os 11 dias e os 13 dias.		Tempo médio entre a entrada e o deferimento	11 dias	> 13 dias	[11;13 dias]	< 11 dias	8,33 dias	
DP	<b>3.4.3</b> Reduzir em 70% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral entrados até 30 de novembro de 2014.	X	Percentagem de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	n.a	< 65%	[65%;70%]	> 70%	95%	


O objetivo subsidiário **3.4** “Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações” integrou 3 projetos, todos da responsabilidade do Departamento de Prestações (DP). Globalmente, os resultados dos objetivos foram superados.

O objetivo operacional **3.4.1**, integrado no SIADAP-RAM1, no parâmetro da eficiência, que pretendia manter o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, nos 13 e os 14 dias, foi superado com um resultado de 12,08 dias. Obteve uma taxa de concretização de 107,1%.

No que concerne ao projeto **3.4.2** que pretendia assegurar o tempo médio entre a data do requerimento e a data do deferimento do subsídio parental inicial da mãe por 120 dias, nos 11 dias e os 13 dias, o resultado foi largamente superado, tendo-se obtido um tempo médio de 8,33 dias.

Relativamente à meta traçada para o objetivo operacional **3.4.3** que previa reduzir em 70% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral, entrados até 30 de novembro de 2014, foi superada, atingindo os 95% de execução. Este objetivo integrou o SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 135,7%.

**OE 3: Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional****OS 3.5: Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
SPE	<b>3.5.1</b> Consolidar a operacionalização das penhoras cumprindo 70% das atividades inerentes ao projeto, aumentando em 15% o montante cobrado.		% de atividades realizadas	n.a	<70%	70%	>70%	88,2%	
			% de aumento do montante efetivamente cobrado	6.698.511,28€	<15%	15%	>15%	67,2%	


O objetivo subsidiário **3.5 “Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal”** integrou um objetivo operacional da responsabilidade da Secção de Processo Executivo (**3.5.1**), que previa consolidar a operacionalização das penhoras cumprindo 70% das atividades inerentes ao projeto, aumentando em 15% o montante cobrado. O resultado deste objetivo foi superado em larga escala.

**Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:**

O OE3 “Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional” integrou 8 objetivos operacionais, tendo todos superado a meta estipulada, pelo que o este objetivo obteve um grau de concretização de **138,8%**.

## OE 4: Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços


## OS 4.1: Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DRH	<b>4.1.1</b> Assegurar a continuidade do ISSM,IP-RAM como entidade formadora certificada com a entrega do relatório de autoavaliação durante o mês de março.		Grau de cumprimento do prazo fixado	Junho	> Março	Março	< Março	23 de Fevereiro	

Este objetivo subsidiário **4.1 "Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e da organização"** tinha como único projeto (**4.1.1**) assegurar a continuidade do ISSM, IP-RAM como entidade formadora certificada, com a entrega do relatório de autoavaliação durante o mês de março. O relatório foi elaborado e enviado, pelo Departamento de Recursos Humanos (DRH), à Direção Regional de Qualificação Profissional, a 23 de fevereiro, tendo superado a meta estabelecida.

## OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

## OS 4.2: Melhorar as condições de trabalho


UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GSI	<b>4.2.1</b> Projeto suspenso na avaliação intercalar		-----						
GSI	<b>4.2.2</b> Implementar, durante o mês de setembro, uma 2ª sala de videoconferência, de modo a permitir maior disponibilidade para a realização de sessões de videoconferência, evitando o cancelamento ou remarcação das mesmas por sobreposição de outras.		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>Setembro	Setembro	<Setembro	29 de Janeiro 2016	

No âmbito deste objetivo foram definidos 2 objetivos operacionais, dos quais 1 foi suspenso na avaliação intercalar e 1 cumprido com atraso.

Relativamente ao projeto **4.2.2** do Gabinete de Sistemas de Informação (GSI), que previa a aquisição de equipamentos de videoconferência e implementação de uma 2ª sala de videoconferência, a meta foi cumprida com um atraso significativo, em consequência de atrasos na entrega do equipamento.

## OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

## OS 4.3: Controlar a execução do orçamento






UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge > 30 de Abril	Atinge [27;30 Abril]	Supera <27 de Abril	Resultado	Semáforo
DGF	<b>4.3.1</b> Entregar a conta 2014 do ISSM,IP-RAM ao Tribunal de Contas entre 27 e 30 de abril		Grau de cumprimento do prazo fixado	30 de Abril	> 30 de Abril	[27;30 Abril]	<27 de Abril	29 de Abril	

O objetivo subsidiário **4.3 “Controlar a execução orçamental”** integrou um único objetivo operacional, da responsabilidade do DGF, que pretendia entregar a conta anual do ISSM, IP-RAM ao Tribunal de Contas (**4.3.1**) entre 27 e 30 de abril. O relatório foi entregue a esta entidade, a 29 de abril, tendo sido cumprida a meta, de acordo com o cronograma estipulado. Este objetivo assume um caráter de continuidade (ação corrente).




## OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

## OS 4.4: Otimizar a eficiência dos serviços

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GJ	4.4.1 Elaborar propostas de adaptação regional de diplomas e de atos normativos no prazo máximo estipulado pelo CD.		N.º de vezes em que ultrapassa o prazo estipulado	n.a	1 ou + depois do prazo estipulado	Todos dentro do prazo	Todos com 2 ou + dias de antecipação face ao prazo estipulado	0 vezes fora do prazo	
DRH	4.4.2 Elaborar uma proposta de procedimentos no âmbito dos acidentes de trabalho, com apresentação durante o mês de dezembro.	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>Dezembro	Dezembro	<Dezembro	8 de Outubro	
DRH	4.4.3 Projeto suspenso na avaliação intercalar		-----						
EBV	4.4.4 Garantir a realização do projeto "Política do medicamento" com entrega do relatório anual entre 15 e 20 de outubro.		Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>Dezembro	Dezembro	<Dezembro	30 de Junho	
EBV	4.4.5 Garantir a realização do projeto "Aplicação da escala de avaliação da dependência - Easy Care" com entrega do relatório anual entre 15 e 20 de outubro.	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>20 de outubro	[15;20 outubro]	<15 de outubro	12 de Outubro	
DPCP	4.4.6 Promover a elaboração do Projeto de Execução, para beneficiação e remodelação do edifício do Bom Jesus, Funchal, com conclusão prevista a 30 de dezembro.	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>30 Dezembro	30 Dezembro	<30 Dezembro		

## OE 4: Aumentar o grau de cumprimento contributivo

## OS 4.4: Otimizar a eficiência dos serviços

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2014	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GPOC	<b>4.4.7</b> Implementar um Sistema de Gestão de Ideias e Sugestões (SGIS), no âmbito da comunicação interna do ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de julho.	X	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	>Julho	Julho	<Julho	26 de Junho	

Dos 7 objetivos operacionais definidos para o objetivo subsidiário **4.4 "Otimizar a eficiência dos serviços"**, 4 foram superados, 1 cumprido conforme o previsto, 1 suspenso na avaliação intercalar e 1 não cumprido, por motivos externos ao ISSM, IP-RAM.

No que concerne ao objetivo operacional **4.4.1**, da responsabilidade do Gabinete Jurídico (GJ), que pretendia elaborar propostas de adaptação regional de diplomas e de atos normativos no prazo máximo estipulado pelo CD, a meta fixada, foi cumprida, tendo-se verificado 0 atrasos.

Relativamente ao **4.4.2**, o DRH propôs-se elaborar uma proposta de procedimentos no âmbito dos acidentes de trabalho, com apresentação durante o mês de dezembro. A proposta foi apresentada a 8 de outubro, pelo que o objetivo ultrapassou largamente a meta estipulada. Este objetivo integrou o SIADAP-RAM1 no parâmetro da qualidade, tendo obtido uma taxa de concretização de 156,1%.

Os projetos **4.4.4 e 4.4.5** da responsabilidade do EBV alcançaram resultados muito positivos, tendo ambos superado a meta estipulada. Relativamente ao 4.4.4, este obteve uma superação acentuada, fruto da necessidade urgente de reestruturar internamente a política de medicamento tendo em vista uma resposta mais eficiente e eficaz. O projeto 4.4.5 integrado no SIADAP-RAM 1, no parâmetro da qualidade, apresentou o relatório antes da data prevista, atingindo uma taxa de concretização de 101,5%.

O objetivo operacional **4.4.6** do DPCP, integrado no SIADAP-RAM 1, previa promover a elaboração do Projeto de Execução, para beneficiação e remodelação do edifício do Bom Jesus, Funchal, com conclusão a 30 de dezembro. Este objetivo não foi atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM. O

incumprimento deste objetivo ficou a dever-se ao grau de complexidade de algumas tarefas a cargo dos projetistas responsáveis pela conceção dos projetos das especialidades de eletricidade e AVAC, não permitindo a conclusão do Projeto de Execução no prazo inicialmente planeado, pelo que não foi considerado na avaliação do SIADAP-RAM1.

O Gabinete de Planeamento Organização e Conhecimento (GPOC) tinha como um dos seus projetos (**4.4.7**), implementar um Sistema de Gestão de Ideias e Sugestões (SGIS), no âmbito da comunicação interna do ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de julho. A proposta foi elaborada e entregue a 26 de Junho, tendo superado a meta prevista. Este objetivo integrado SIADAP-RAM 1 (qualidade) obteve uma taxa de concretização de 102,9%.

#### Descrição da concretização do Objetivo Estratégico:

O **OE4 "Aumentar o grau de cumprimento contributivo"** abrangia um total de 9 objetivos operacionais/projetos com meta, dos quais 5 superaram as metas previstas, 3 atingiram os seus resultados e 1 não foi atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM.

Este objetivo alcançou um grau médio de concretização de **101,5%**.



## **II – Autoavaliação do SIADAP- RAM1 2015**

## II-Autoavaliação do SIADAP-RAM1 2015

Este capítulo do Relatório de Atividades 2015 pretende evidenciar os resultados alcançados de acordo com o SIADAP-RAM1. 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:

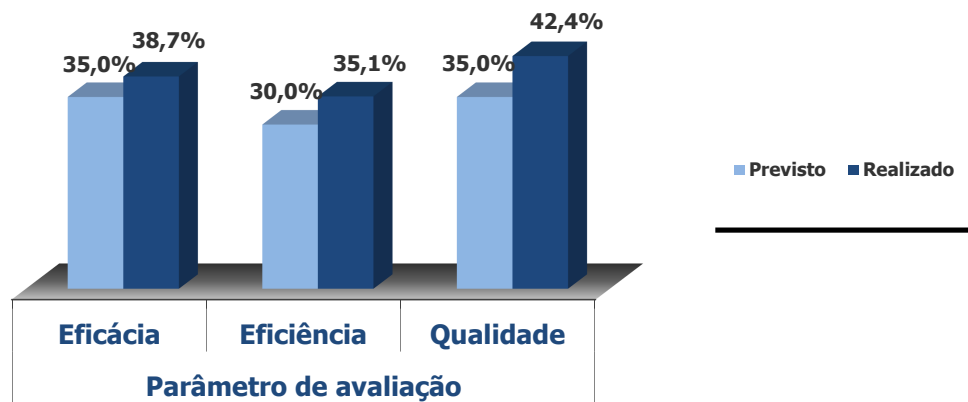
- Missão;
- Objetivos estratégicos plurianuais definidos superiormente;
- Objetivos subsidiários fixados anualmente;
- Indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Meios disponíveis, sinteticamente apresentados no Plano de Atividades;
- Grau de concretização de resultados obtidos na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

Perante os 29 objetivos operacionais integrados no Plano de Atividades do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo selecionou para o SIADAP-RAM1 2015 **11** (Anexo 1), por considerá-los os mais relevantes para o ano de 2015. Os mesmos foram monitorizados por **11** indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: eficácia (4), eficiência (3) e qualidade (4). No entanto, uma vez que 2 objetivos operacionais não foram alcançados por motivos externos e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISSM, IP-RAM, os mesmos não foram considerados para efeitos de avaliação do SIADAP-RAM1, nos parâmetros da qualidade (2.1.1) e da eficácia (4.4.6).

Assim, dos 9 objetivos considerados no SIADAP-RAM1, todos foram superados. Globalmente, o grau de concretização do SIADAP-RAM1 no ano de 2015, foi de **116,2%**, apresentando um desvio positivo de 16,2%, tendo por base a superação de 100% (9) dos objetivos previstos.

Relativamente ao grau de concretização por parâmetros, o gráfico que se segue apresenta as ponderações previstas e os resultados obtidos por parâmetro de avaliação, sendo verificável que em todos os parâmetros o realizado foi superior ao previsto: a eficácia com uma diferença de 3,7%, a eficiência com 5,1% e a qualidade com 7,4% a mais do que o previsto.

### Eficácia, Eficiência e Qualidade Taxa de concretização



A **Eficácia**, com uma ponderação de 35% no total dos objetivos contemplados, continha 3 objetivos operacionais e apresentou um grau de concretização de **110,6%** (ver Anexo1), sendo de referir que um quarto objetivo foi anulado do SIADAP-RAM1 em virtude de não ter sido atingido por motivos externos e impossíveis de controlar ou colmatar por parte do ISSM, IP-RAM. Os 3 projetos avaliados foram superados.

A **Eficiência** contou com um peso de 30% sobre os seus 3 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **117,0%** (ver Anexo1), com todos os seus projetos com um resultado de superação.

O parâmetro da **Qualidade**, representado por um peso de 35%, apresentava 4 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **121,0%** (ver Anexo1), tendo sido anulado um quarto objetivo na sequência do não cumprimento por motivos externos e impossíveis de controlar ou colmatar por parte deste Instituto. Os 3 objetivos operacionais foram todos superados.

De acordo com Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro, artigo 17º, n.º 1., as metas definidas e os resultados alcançados, procedeu-se à avaliação quantitativa do SIADAP-RAM 2015, o qual atingiu **116,2%**, conforme Anexo 1.

Tendo em atenção a avaliação qualitativa e quantitativa do SIADAP-RAM 2015 tal como apresentada nos pontos anteriores, propõe-se para o ISSM, IP-RAM, em 2015, **a menção de «Desempenho Bom»**.

# ANEXOS

# **Anexo1: SIADAP-RAM1**





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



SEGURANÇA SOCIAL

## Estrutura de SIADAP-RAM 1 (2015)

## Secretaria Regional da Inclusão e Assuntos Sociais / Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

**Missão:** Compete ao ISSM, IP-RAM a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações decorrentes dos regimes de segurança social, a gestão da recuperação da dívida e o exercício da ação social, bem como assegurar a aplicação dos instrumentos internacionais de segurança social na RAM.

**Objetivos Estratégicos (OE):**

- OE 1** – Assegurar a proteção e inclusão social
- OE 2** - Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão
- OE 3** – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional
- OE 4** - Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2014	Meta Ano 2015	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
<b>EFICÁCIA (35%)</b>			<b>110,6%</b>				
	<b>Ponderação - 35%</b>						
<b>1.1.1</b> Assegurar e coordenar a elaboração do II Plano Regional Contra a Violência Doméstica 2015-2019, com apresentação de proposta em setembro.	<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	Setembro	2 de Julho	<b>124,7%</b>	↑ - 41 dias
		Peso - 100%					
	<b>Ponderação - 35%</b>						
<b>3.1.1</b> Notificar 95% contribuintes participados por crime de abuso de confiança, para pagamento voluntário da dívida.	<b>Ind 2</b>	% de contribuintes notificados		95%	100%	<b>105,3%</b>	↑ 5%
		Peso - 100%					
	<b>Ponderação - 30%</b>						
<b>3.1.3</b> Melhorar a eficácia na regularização da dívida de contribuições e de quotizações de EE e ENE ao ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta de Plano de Regularização da Dívida a 15 de dezembro.	<b>Ind 3</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	15 Dezembro	14 Dezembro	<b>100,4%</b>	↑ - 1 dia
		Peso - 100%					
	<b>Ponderação - 0%</b>						
<b>4.4.6</b> Promover a elaboração do Projeto de Execução, para beneficiação e remodelação do edifício do Bom Jesus, Funchal, com conclusão prevista a 30 de dezembro.	<b>Ind 4</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	30 Dezembro			
		Peso - 100%					

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2014	Meta Ano 2015	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICIÊNCIA (30%)</b>			<b>117,0%</b>			
<b>1.1.3</b> Garantir que após atendimento técnico ao cidadão e processo devidamente instruído, 90% das solicitações pecuniárias comprovadamente em situação de carência econômica, tenham despacho do superior hierárquico, num prazo máximo de 8 dias úteis.	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 5</b>	% de solicitações com despacho dentro do prazo estipulado	n.a	90% de solicitações com despacho dentro do prazo máximo estipulado	95,9%	<b>106,6%</b>
		Peso – 100%				
<b>3.4.1</b> Diligenciar todos os procedimentos no sentido de que o tempo médio se situe entre os 13 ou 14 dias, entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego.	<b>Ponderação - 30%</b>					
	<b>Ind 6</b>	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	12,8 dias	13-14 dias	12,08	<b>107,1%</b>
		Peso – 100%				
<b>3.4.3</b> Reduzir em 70% o número de processos pendentes de pensões de invalidez e velhice do regime geral, entrados até 30 de novembro de 2014	<b>Ponderação – 35%</b>					
	<b>Ind 7</b>	% de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	n.a	65%-70%	95,0%	<b>135,7%</b>
		Peso – 100%				
<b>QUALIDADE (35%)</b>			<b>121,0%</b>			
<b>2.1.1</b> Celebrar com uma entidade bancária, em dezembro, contrato de prestação de serviços para efeitos de disponibilização de pagamentos ao ISSM, IP-RAM pelo sistema de débitos diretos, inerentes à relação contributiva e/ou prestacional.	<b>Ponderação - 0%</b>					
	<b>Ind 8</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	Dezembro		
		Peso – 100%				
<b>4.4.2</b> Elaborar uma proposta de procedimentos no âmbito dos acidentes de trabalho, com apresentação da proposta durante o mês de dezembro.	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 9</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	Dezembro	8 Outubro	<b>156,1%</b>
		Peso – 100%				
<b>4.4.5</b> Garantir a realização do projeto "Aplicação da escala de dependência – Easy Care" com entrega do relatório anual entre 15 e 20 de outubro.	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 10</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	15-20 Outubro.	12 Outubro	<b>101,5%</b>
		Peso – 100%				
<b>4.4.7</b> Implementar um Sistema de Gestão de Ideias e Sugestões (SGIS), no âmbito da comunicação interna do ISSM, IP-RAM, com apresentação de proposta durante o mês de julho.	<b>Ponderação - 35%</b>					
	<b>Ind 11</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	Julho	26 Junho	<b>102,9%</b>
		Peso – 100%				

**Justificação para os desvios****Explicitação das fórmulas utilizadas**

A taxa de concretização é obtida consoante o indicador seja de incremento positivo ou de incremento negativo respetivamente:  
 Incremento positivo:  $100\% + ((\text{Resultado} - \text{Meta 2015}) / \text{Meta 2015})$ .  
 Incremento negativo:  $100\% + ((\text{Meta 2015} - \text{Resultado}) / \text{Meta 2015})$ .

**Nota:**

Nos casos em que a meta ou os critérios de superação são definidos em data, são contabilizados os dias de antecipação ou atraso face ao planeado.

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).

**Meios disponíveis**

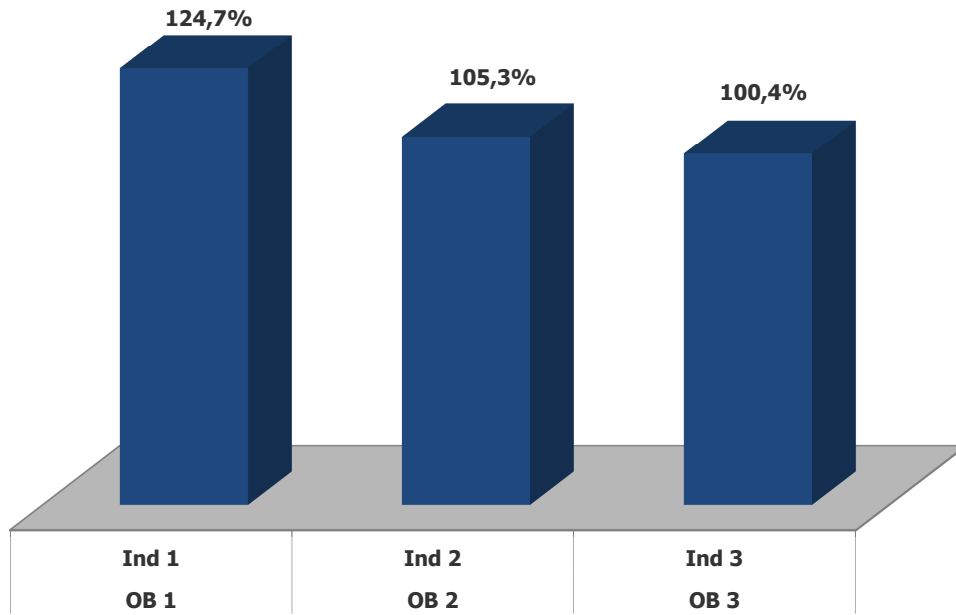
Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2014)	Pontos Planeados	Nº de RH Final	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2014)	Pontos Executados
Dirigentes - Direção Superior	20	3	684	13680	3	696	13920
Dirigentes - Direção Intermédia e Chefes de Equipa	16	30	6840	109440	30	6960	111360
Técnico Superior	12	167	38076	456912	157	36424	437088
Coordenador Técnico	9	23	5244	47196	22	5104	45936
Assistente Técnico	8	268	61104	488832	265	61480	491840
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	21	4788	28728	20	4640	27840
Assistente Operacional	5	748	170544	852720	738	171216	856080
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>1260</b>	<b>287280</b>	<b>21833280</b>	<b>1235</b>	<b>286520</b>	<b>1984064</b>

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	50.999.722,21 €	51.140.599,31 €	140.877,10 €
Plano de Investimentos	460.000,00 €	613.108,11 €	153.108,11 €

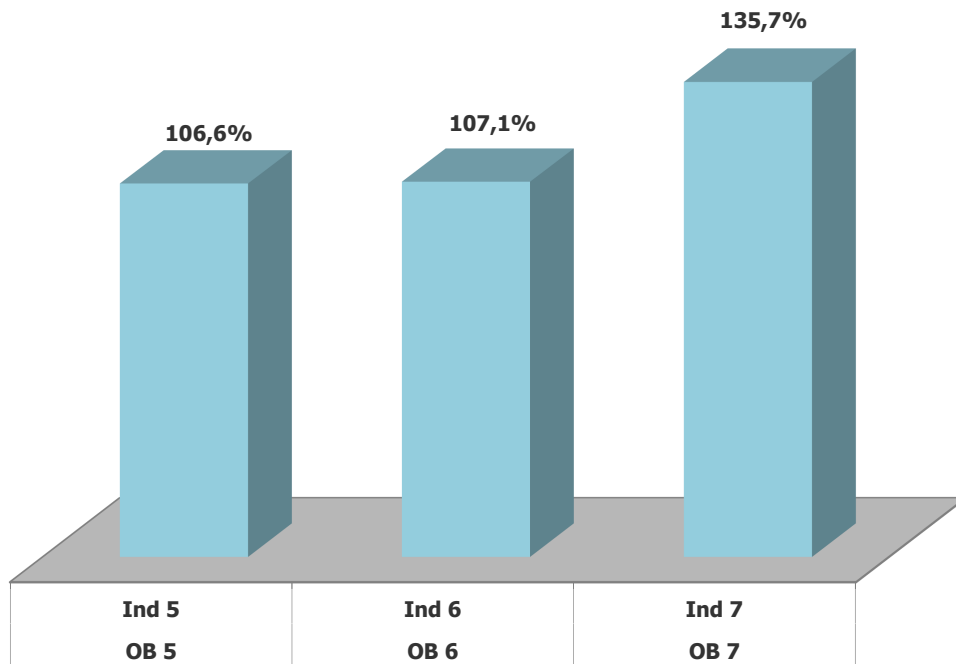
	<b>Eficácia</b>	<b>Eficiência</b>	<b>Qualidade</b>
<b>Peso</b>	35%	30%	35%
<b>Resultado</b>	<b>38,7%</b>	<b>35,1%</b>	<b>42,4%</b>

<b>Listagem das fontes de verificação</b>		
<b>Ind 1</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	E-mail; Informação Interna (SmartDOCS)
<b>Ind 2</b>	% de contribuintes notificados	Documentos internos
<b>Ind 3</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Informação interna (SmartDOCS)
<b>Ind 4</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Anulado
<b>Ind 5</b>	% de solicitações com despacho dentro do prazo estipulado	Processos Familiares
<b>Ind 6</b>	Tempo médio entre a decisão e o lançamento	Estatísticas do SESS
<b>Ind 7</b>	% de redução de processos pendentes de invalidez e velhice	Mapa dos processos pendentes
<b>Ind 8</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	Anulado
<b>Ind 9</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	Informação interna (SmartDOCS)
<b>Ind 10</b>	Grau de cumprimento do prazo fixado	Relatório anual
<b>Ind 11</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Informação Interna (SmartDOCS)

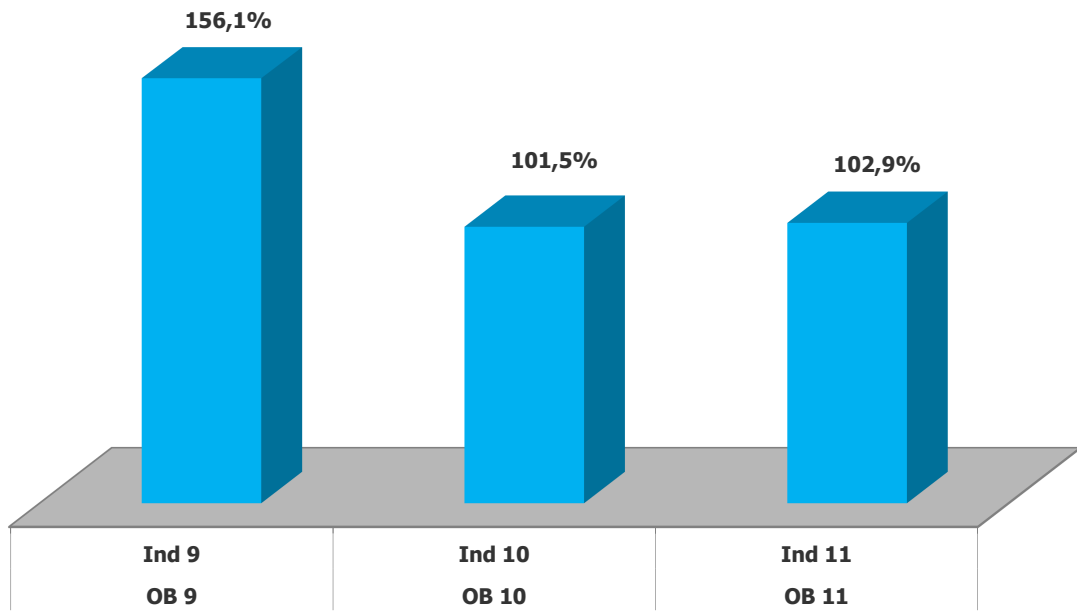
## EFICÁCIA



## EFICIÊNCIA



## QUALIDADE



### Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
116,2%		

## 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  $[(\text{Resultado-Meta 2015})/\text{Meta 2015}]$ .

**Incremento negativo:** a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{Meta 2015-Resultado})/\text{Meta 2015}]$ .

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 SIADAP-RAM1, para o cálculo da classificação dos parâmetros – Eficiência, Eficácia e Qualidade - foi utilizado o peso de cada um dos indicadores, conjugado com o resultado do objetivo que incorporam (peso) x (resultado). O resultado em cada parâmetro foi obtido através da soma das contribuições de cada um dos indicadores que concorrem para cada um desses parâmetros.

A avaliação final do serviço corresponde à soma das contribuições de cada parâmetro conjugada com o peso atribuído, ou seja, (Contribuição do parâmetro 1x peso) + (Contribuição do parâmetro 2x peso) + (Contribuição do parâmetro 3x peso)



## Anexo 3: Balanço Social

O documento **Balço Social 2015** encontra-se disponível em:

**INTRANET** - [http://web.seg-social.pt/preview\\_documentos.asp?r=327773&m=PDF](http://web.seg-social.pt/preview_documentos.asp?r=327773&m=PDF) (acesso direto documento)

**PORTAL** - - <http://www.seg-social.pt/documents/10152/14533933/Balan%C3%A7o%20Social%20ISSM%20-%202015/ef9ad8ba-b612-428d-ba8c-0267ec66c4cb?version=1.1> (acesso direto documento)

# Anexo 4: Lista de Acrónimos

## A

**APB** – Associação Portuguesa de Bancos

**AVAC** – Aquecimento Ventilação e Ar Condicionado

## C

**CD** - Conselho Diretivo

## D

**DCA** – Departamento de Contribuintes e Atendimento

**DDS** – Departamento de Desenvolvimento Social

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

**DGF** – Departamento de Gestão Financeira

**DI** – Departamento de Inspeção

**DP** – Departamento de Prestações

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

**DRH** – Departamento de Recursos Humanos

## E

**EBV** – Estabelecimento Bela Vista

**EE** – Entidade Empregadora

**ENE** – Entidade Não Empregadora

**EVM** – Estabelecimento Vila Mar

## G

**GJ** – Gabinete Jurídico

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

**GSI** – Gabinete de Sistemas de Informação

## I

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

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

**IPSS** – Instituições Particulares de Solidariedade Social

## N

**N.A** – Não Aplicável

## O

**OE** – Objetivo Estratégico

**OS** – Objetivo Subsidiário

## P

**PA** – Plano de Atividades

**PEA** – Programa de Emergência Alimentar

## R

**RA** – Relatório de Atividades

**RAM** – Região Autónoma da Madeira

## S

**SGIS** – Sistema de Gestão de Ideias e Sugestões

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

**SPE** – Secção de Processo Executivo

## U

**UO** – Unidade Orgânica

