



Ficha Técnica

Título

Relatório de Atividades 2021

Data

Abril 2022

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 2021	7
1.1 Objetivos Estratégicos, Subsidiários e Operacionais	8
1.2 Síntese Global da Execução - PA.....	9
1.3 Síntese Global por Objetivo Estratégico	11
1.4 Fichas de Avaliação dos Objetivos Operacionais / Projetos	15
2. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2021	29
2.1 Síntese Global da Execução - QUAR	30
2.2 Síntese Global por Parâmetro	32
Siglas e Acrónimos	33
Anexo 1	36
Mapa de autoavaliação do QUAR	
Anexo 2	43
Explicitação das fórmulas utilizadas	
Anexo 3	45
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) 2021.

O Relatório de Atividades 2021 pretende refletir o trabalho desenvolvido face aos objetivos estratégicos e subsidiários delineados no Plano de Atividades (PA) 2021 que concorreram e contribuíram para o cumprimento da missão do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2021 revela-se positivo com um grau de concretização de **129,6%** e grau de execução do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de **129%**.

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 2021;
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 2021, orientado pelos tópicos seguintes:
 - Síntese global da execução do PA 2021, por objetivos estratégicos;
 - Análise da execução dos objetivos operacionais / projetos do PA 2021, 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	

- Autoavaliação do QUAR 2021.



Análise dos resultados do Plano de Atividades 2021

1.1 Objetivos Estratégicos, Subsidiários e Operacionais

O Plano de Atividades 2021 delineou **30** Objetivos Operacionais / Projetos (OP) desenvolvidos a partir de **15** 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	6	DAPI DAS DAS+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	5	DOC + DAFIJ DOC + DAPI 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	3	DC SPE
OS 2.6 - Melhorar o Desempenho da Atribuição das Prestações	0	-
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	1	GSI
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	1	DGRH
OS 4.3 - Otimizar a Eficiência dos Serviços	8	DOC DGRH DIPD + DOC DIPD DPCP

1.2 Síntese Global da Execução - PA

Na sequência do processo de avaliação final do PA e do QUAR de 2021, 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	15	13	2	0	0	0	0	119,8%
OE2 – Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional	5	4	1	0	0	0	0	105,3%
OE3 – Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos	1	1	0	0	0	0	0	112,6%
OE4 – Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços	9	7	1	0	1	0	0	147,3%
TOTAL	30	25	4	0	1	0	0	129,6%

Tabela 1: Avaliação dos objetivos / projetos

- o grau de concretização médio por Objetivo Estratégico situou-se entre 105,3% e 147,3% (OE1: 119,8%, OE2: 105,3%, OE3: 112,6%, OE4: 147,3%);
- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um máximo de 333,3% e um mínimo de 86,2%.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2021 revela-se positivo com uma concretização de **129,6%**.



Gráfico 1: Avaliação global dos objetivos operacionais / projetos

Do total de 30 projetos, todos (100%) foram concretizados, tendo a grande maioria (25) superado a meta definida (83,3%).

1.3 Síntese Global por Objetivo Estratégico

Apresentamos os resultados obtidos, por Objetivo Estratégico:

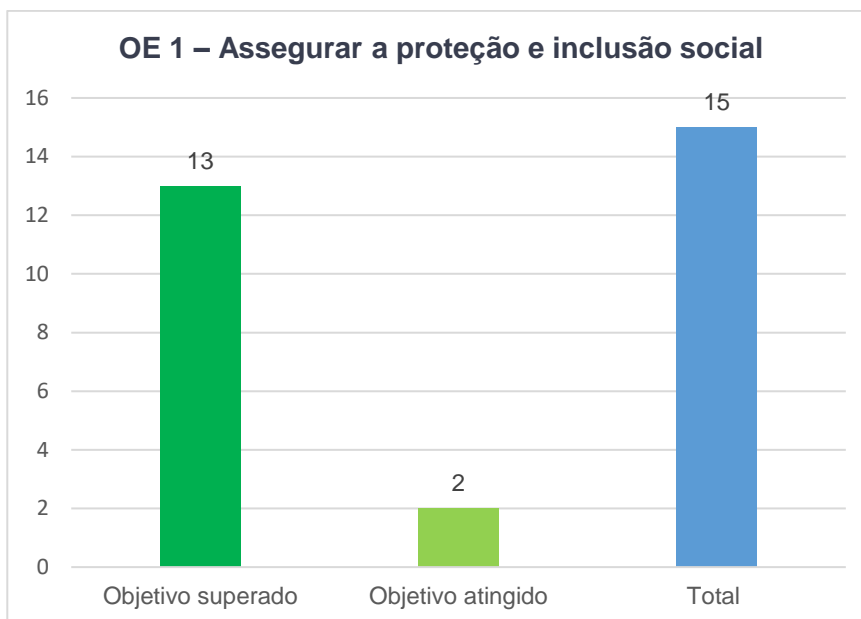


Gráfico 2: Avaliação global do OE1

O **OE1** “Assegurar a proteção e inclusão social” integrou 15 objetivos operacionais / projetos, sendo que 13 foram superados e 2 atingidos. O grau médio de concretização deste OE1 foi de **119,8%**.

O **OP 1.1.2** “Assegurar a elaboração do Plano Individual do Idoso aos utentes dos Centros de Dia e Centros de Convívio do Setor de Equipamentos Integrados para Idosos (SEII)”, do Departamento de Apoio à Pessoa Idosa (DAPI), obteve um resultado de superação, ao garantir 76,9% de utentes com Plano Individual.

Relativamente ao projeto partilhado pelo Departamento de Organização e Comunicação (DOC) e DAPI que visava “Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do II Plano Regional para o Envelhecimento Ativo, 2021-2025, com apresentação de proposta, entre 15 e 30 novembro”, **OP 1.3.3**, a meta foi superada com 104 dias de antecedência, verificando-se um desvio positivo face à meta prevista, fruto de fatores internos e reorientação de prioridades. Por outro lado, a recém-criada Direção Regional para as Políticas Públicas Integradas e Longevidade, da Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania, ficou com esta atribuição.

Quanto ao **OP 1.4.1** do Departamento de Prestações (DP) que visava “Diligenciar todos os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar os 15 dias” e ao **OP 1.4.2** também do DP “Diligenciar os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio parental inicial, se situe entre os 17 e 18 dias”, a meta foi superada, em ambos, com a execução de 148% e 138,9%, respetivamente.

Estes **OP** estavam representados no QUAR, no parâmetro da Eficiência e obtiveram uma taxa de concretização de 190% e 213%, respetivamente.

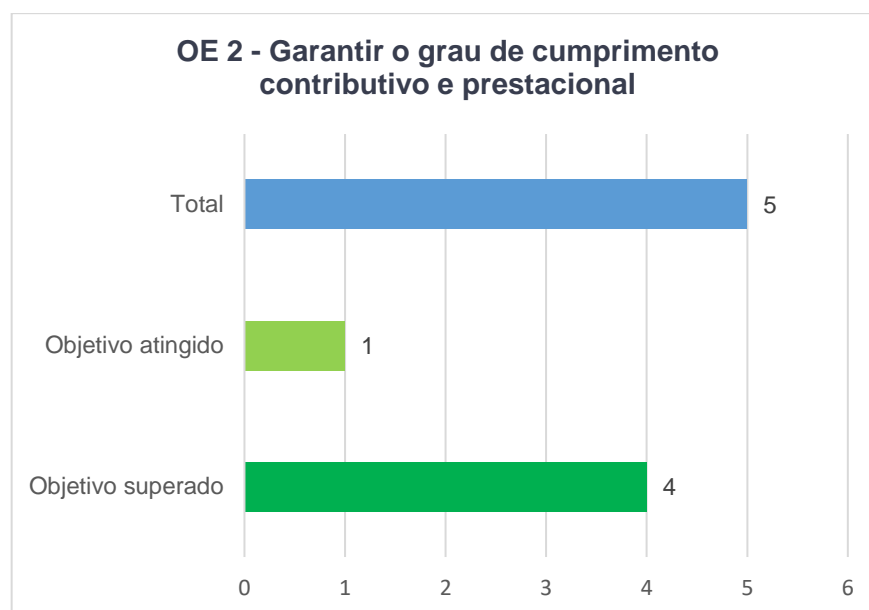


Gráfico 3: Avaliação global do OE2

O **OE2** “Garantir o grau de cumprimento contributivo e prestacional” integrou 5 objetivos operacionais / projetos, sendo que 4 foram superados e 1 atingido. O grau médio de concretização deste **OE2** foi de **105,3%**.

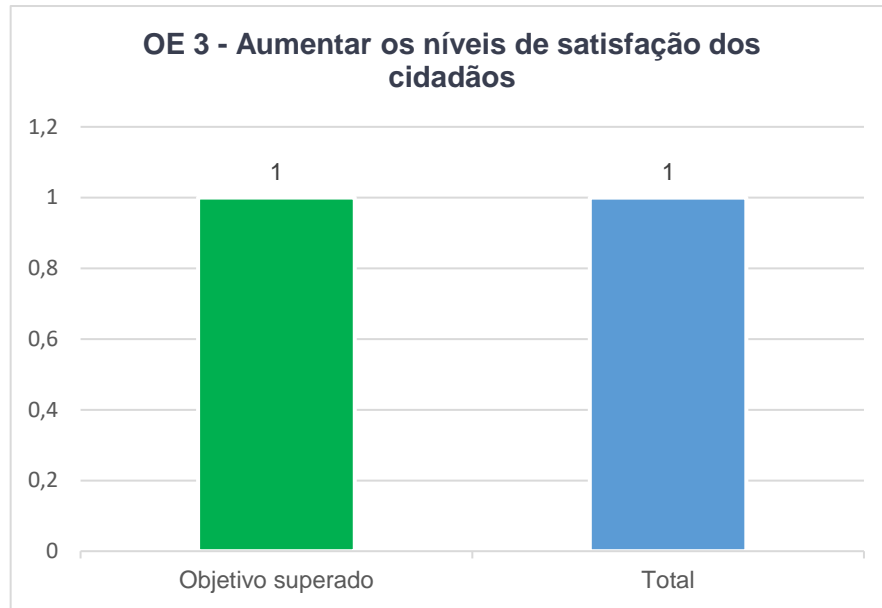


Gráfico 4: Avaliação global do OE3

O **OE3** “Aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos” integrou 1 objetivo operacional / projeto, sendo que foi superado. O grau médio de concretização deste **OE3** foi de **112,6%**.

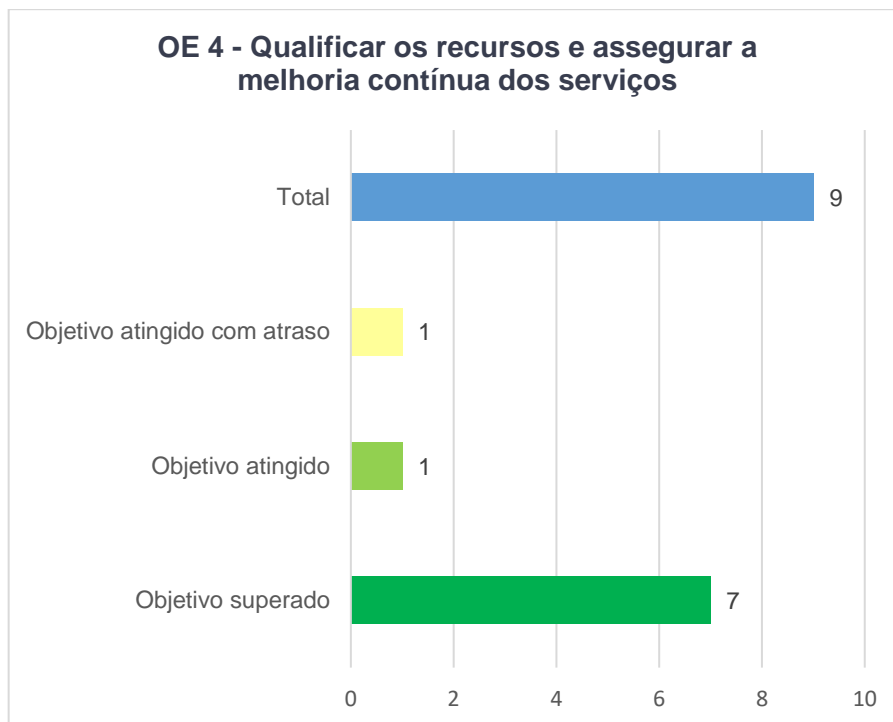


Gráfico 5: Avaliação global do OE4

O **OE4** “Qualificar os recursos e assegurar a melhoria contínua dos serviços” integrou 9 objetivos operacionais / projetos, sendo que 7 foram superados, 1 atingido e 1 atingido com atraso. O grau médio de concretização deste OE4 foi de **147,3%**.

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)” e que foi largamente superado ao realizar 50% das ações do plano e extraplano, correspondendo a uma taxa de concretização de 166,7%.



No **OP 4.3.3** “Garantir a elaboração do relatório de autoavaliação para a certificação do ISSM, IP-RAM, enquanto entidade formadora junto do Instituto de Qualificação, IP-RAM (IQ, IP-RAM)” o DGRH superou o objetivo proposto com 24 dias úteis de antecipação, correspondendo a uma taxa de concretização de 139,3%.



O OP da responsabilidade do Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP) que visava “Conceber o Projeto de Execução com vista à realização das obras de adaptação na fração autónoma sita no Rés-do-Chão, Rua Nova da Quinta Deão n.º 49, Funchal, com conclusão das atividades previstas a 31 de dezembro” (**4.3.6**), pretendia realizar 30% das atividades planeadas. Foi superado com a concretização de 91,7% das atividades.

O **OP 4.3.8** “Promover a elaboração do projeto de execução para remodelação das instalações sanitárias do edifício da Rua do Bom Jesus com conclusão das atividades previstas a 31 de dezembro”, também do DPCP, previa igualmente realizar 30% das atividades previstas foi largamente superado com a execução de 100%.



O **OP 4.3.4** “Elaborar o plano de gestão integrado do Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD) com inclusão de um procedimento e respetivos instrumentos de trabalho, até dezembro” não foi realizado no prazo previsto, mas concretizado até ao fim do período de avaliação a 18 fevereiro de 2022. Este atraso deveu-se à dependência da adaptação regional da Portaria n.º 70/2021, de 26 de março, que só ocorreu a 13 de janeiro 2022, através do Decreto Legislativo Regional n.º 3/2022/M.



1.4 Fichas de Avaliação dos Objetivos Operacionais / Projetos



OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
1.1.1 Definir as regras de atribuição e de utilização do Cartão de Identificação de Cuidador Informal da Região Autónoma da Madeira (RAM), por Despacho Conjunto entre a Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania (SRIC) e a Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil (SRS).		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	01/nov	1 mês	(-)	100%	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a definição das regras	40 dias úteis antecip.	Data conclusão - 05 de agosto	 121,4%	DAPI
1.1.2 Assegurar a elaboração do "Plano Individual do Idoso" aos utentes dos Centros de Dia e Centros de Convívio do Setor de Equipamentos Integrados para Idosos (SEII).		% de utentes com Plano Individual	N.A.	N.A.	50%	0%	(+)	100%	N.º de utentes com Plano Individual do Idoso elaborado até 31 de dezembro	110	76,9%	 153,8%	DAPI
									N.º total de utentes até 31 de dezembro	143			




OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
1.1.3 Garantir as respostas às solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), no prazo máximo de 20 dias úteis.		% de respostas / relatórios enviados às CPCJ no prazo de referência	N.A.	27,4% no prazo	20% no prazo	5% no prazo	(+) 100%	N.º de respostas / relatórios enviados às CPCJ no prazo máximo de 20 dias úteis até 31 de dezembro	115	28,9%	 115,6%	DAS	
									N.º de solicitações das CPCJ até 31 de dezembro				398
1.1.4 Colaborar na operacionalização da medida estratégica do Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo no estudo de "Caracterização das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo no concelho do Funchal".		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/jul	0	(-) 100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação dos instrumentos de trabalho	9 dias úteis de antecip.	Data conclusão - 19 de julho	 106,3%	DAS + DOC	



OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
1.1.5 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.	N.A.	55%	5%	(+)	100%	N.º de famílias com prestação deferida e com contrato de inserção celebrado no prazo de 45 dias até 31 de dezembro	541	54%	 100%	DAS
									N.º total de famílias com prestação deferida até 31 de dezembro	1.001			
1.1.6 Criar um Kit com atividades e materiais pedagógicos de apoio à implementação do Projeto “O Caminho Também É um Lugar” (neuroeducação para crianças), a ser disponibilizado a todos os Centros Comunitários, sob gestão do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM.	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	03/dez	1 dia útil	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a entrega do Kit face ao planeado	0 atrasos	Data conclusão - 02 de dezembro	 100%	DPPS


OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
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 2020.	X	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	62	66	62	6	(+)	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 2020) até 31 de dezembro	78		 114,7%	DGF
1.2.2 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área de família e comunidade.		% de IPSS da área de família e comunidade com visitas de acompanhamento técnico realizadas	35%	30,4%	25%	0%	(+)	100%	N.º de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas até 31 de dezembro	8	30,8%	 123,2%	DPPS
									N.º total de IPSS com instrumento de cooperação na área de família e comunidade até 31 de dezembro	26			



OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
1.3.1 Assinalar o Dia Internacional para a Eliminação da Violência Contra as Mulheres, 25 de novembro, com apresentação de proposta de projeto.		Grau de cumprimento do calendário fixado	Setembro	Setembro	15/out	5 dias úteis	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a entrega da proposta de projeto	4 dias úteis antecip.	Data conclusão - 04 de outubro	 102,1%	DOC + DAFIJ
1.3.2 Assegurar e coordenar a elaboração do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica, 2021-2025.	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	09/nov	0	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação de proposta de Plano	6 dias úteis antecip.	Data conclusão - 29 de outubro	 102,8%	DOC + DAFIJ
1.3.3 Criar um grupo de trabalho intersectorial responsável pela elaboração e implementação do II Plano Regional para o Envelhecimento Ativo, 2021-2025, com apresentação de proposta.		Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	N.A.	[15-30 nov]	0	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) decorridos até a apresentação da proposta	104 dias úteis antecip.	Data conclusão - 16 de junho	 148,1%	DOC + DAPI




OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
1.3.4 Criar um grupo interinstitucional para elaboração do Plano Regional para a Infância e Juventude (PRIJ), com apresentação de proposta de Carta de Compromisso às entidades parceiras.		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	25/nov	0	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação de proposta de Carta de Compromisso às entidades parceiras	6 dias úteis antecip.	Data conclusão - 17 de novembro	 102,7%	DOC + DAFIJ
1.3.5 Submeter, em Sistema de Informação do Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas (SI FEAC), o Pedido de Alteração da candidatura aprovada no âmbito da Tipologia de Operação (TO) 1.1.1. - Aquisição de Géneros Alimentares, com o objetivo de prolongar a duração da operação até 45 meses.		Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	N.A.	[1-31 mai]	2 dias úteis	(-)	100%	Somatório do n.º de dias uteis de antecipação (-) ou atraso (+) face ao planeado	15 dias úteis antecip.	Data conclusão - 08 de abril	 118,8%	DPPS



OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar os 15 dias.	X	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	11 dias	N.A.	15 dias	0	(-)	100%	N.º médio de dias que decorrem da data da decisão e o seu 1.º lançamento até 31 de dezembro	7,8		 148%	DP
1.4.2 Diligenciar os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio parental inicial, se situe entre os 17 e 18 dias.	X	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	N.A.	N.A.	17,5 dias	0,5 dia	(-)	100%	N.º médio de dias que decorrem da data de entrada e a data do 1.º deferimento até 31 de dezembro	10,7		 138,9%	DP
2.1.1 Assegurar a conclusão tempestiva dos processos Ilícitos Criminais (IC).		% de processos concluídos no ano	48,2%	54%	55%	5%	(+) 100%	N.º de processos concluídos até 31 de dezembro	53	51%	 100%	DI	
								N.º total de processos em curso até 31 de dezembro, com NUIPC atribuído	104				



OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
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.	N.A.	1.495	10	(+)	100%	N.º de processos que passaram para o estado concluído com data de estado entre 01/01/2021 e 31/12/2021	1.665		 110,6%	DI
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.	N.A.	85%	5%	(+)	100%	N.º de contas correntes tratadas até 31 de dezembro	788	91,9%	 102,1%	DC
									N.º total de contas correntes identificadas na listagem da dívida até 31 de dezembro	857			


OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
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 e comunicação às Unidades Orgânicas competentes.	X	% de contas correntes tratadas	N.A.	N.A.	85%	5%	(+) 100%	N.º de contas correntes tratadas até 31 de dezembro	2.248	91%		101,1%	DC
								N.º total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida até 31 de dezembro	2.471				

OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável						
2.5.3 Publicar a 2.ª fase da lista de devedores que não exerceram o direito de audiência prévia e validar os contribuintes da 3.ª fase da lista de devedores.	X	% de devedores publicados	N.A.	N.A.	80%	5%	(+) 50%	[[N.º de devedores publicados até 31 de dezembro / N.º de devedores aptos a serem publicados até 31 de dezembro)*100]	198	85,7%		109,2%	SPE						
									231										
		% de devedores analisados e validados da 3.ª fase da lista de devedores							N.A.	N.A.				80%	5%	(+) 50%	[[N.º de devedores analisados até 31 de dezembro / N.º de devedores constantes da lista da 3.ª fase até 31 de dezembro)*100]	1.205	100%
																		1.205	
3.1.1 Implementar uma solução tecnológica que ajude os utentes nos estabelecimentos integrados sob gestão direta do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM a ultrapassar os desafios da idade, através de uma plataforma interativa e de fácil utilização.	X	Grau de cumprimentos do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/dez	0	(-) 100%	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a implementação da solução tecnológica	31 dias úteis antecip.	Data conclusão -12 de novembro		112,6%	GSI						

OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
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%	30%	0%	(+)	100%	N.º de ações realizadas (plano e extra plano) até 31 de dezembro	18	50%	 166,7%	DGRH
									N.º de ações previstas (plano e extra plano) até 31 de dezembro	36			
4.3.1 Elaborar um projeto de plano de classificação da informação e documentação, assente na abordagem funcional por processo de negócio.	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	30/nov	5 dias	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação da proposta de Plano	1 dia útil antecip.	Data conclusão - 24 de novembro	 100,4%	DOC
4.3.2 Garantir a execução das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais, a realizar em 2021.	X	% de procedimentos concursais realizados	N.A.	100%	90%	0%	(+)	100%	N.º total de concursos realizados (novos) até 31 de dezembro	5	100%	 111,1%	DGRH
									N.º de concursos previstos (novos) até 31 de dezembro	5			

OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
4.3.3 Garantir a elaboração do relatório de auto-avaliação para a certificação do ISSM, IP-RAM, enquanto entidade formadora junto do Instituto de Qualificação, IP-RAM (IQ, IP-RAM).		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	21/fev	31/mar	0	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até ao envio do relatório digitalizado através de e-mail para o IQ, IP-RAM	24 dias úteis antecip.	Data conclusão - 25 de fevereiro	 139,3%	DGRH
4.3.4 Elaborar o plano de gestão integrado do Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD) com inclusão de um procedimento e respetivos instrumentos de trabalho.		Grau de cumprimento do prazo fixado	N.A.	N.A.	Dez	0	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) decorridos até a elaboração do procedimento e instrumentos de trabalho	34 dias de atraso	Data conclusão - 18 de fevereiro 2022	 86,2%	DIPD + DOC
4.3.5 Apresentar a proposta de integração dos processos dos utentes na aplicação <i>SmartDOCs</i> (versão 4).		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/dez	0	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) decorridos até a apresentação da proposta até 31 de dezembro	26 dias úteis antecip.	Data conclusão -19 de novembro	 110,6%	DIPD

OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
4.3.6 Conceber o Projeto de Execução com vista à realização das obras de adaptação na fração autónoma sita no Rés-do-Chão, Rua Nova da Quinta Deão n.º 49, Funchal, com conclusão das atividades previstas a 31 de dezembro.		% das atividades executadas no prazo fixado	N.A.	N.A.	30%	0%	(+) 100%		N.º de atividades executadas até 31 de dezembro	5,5	91,7%	 305,7%	DPCP
									N.º de atividades planeadas até 31 de dezembro	6			
4.3.7 Executar as obras de remodelação no 1.º e 2.º andares do edifício sito na Rua do Bom Jesus e no 3.º andar do edifício da Rua Elias Garcia com a finalidade de serem criados os espaços de trabalho necessários para os novos técnicos superiores, para a Secção de Verificação de Incapacidades, assim como para assegurar a substituição das cadeiras e outro equipamento de escritório degradado pelo uso.		Grau do cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/dez	0	(-) 100%		Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos face ao calendário fixado	0 atrasos	Data conclusão - 30 de dezembro	 100%	DPCP

OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2019	Realizado 2020	Meta 2021	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2021) % de concretização	Unidade Orgânica Responsável
4.3.8 Promover a elaboração do projeto de execução para remodelação das instalações sanitárias do edifício da Rua do Bom Jesus com conclusão das atividades previstas a 31 de dezembro.		% das atividades executadas no prazo fixado	N.A.	N.A.	30%	0%	(+) 100%	100%	N.º de atividades executadas até 31 de dezembro	6	100%	 333,3%	DPCP
									N.º de atividades planeadas até 31 de dezembro	6			



Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2021

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 30 Objetivos Operacionais integrados no Plano de Atividades 2021 do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo (CD) selecionou para o QUAR 2021, 12 Objetivos Operacionais, por considerá-los os mais relevantes para o ano de 2021. Os mesmos foram monitorizados por 12 indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: Eficácia (6), Eficiência (4) e

Qualidade. (2). Dos 12 Objetivos Operacionais considerados no QUAR, 11 foram superados e 1 atingido.

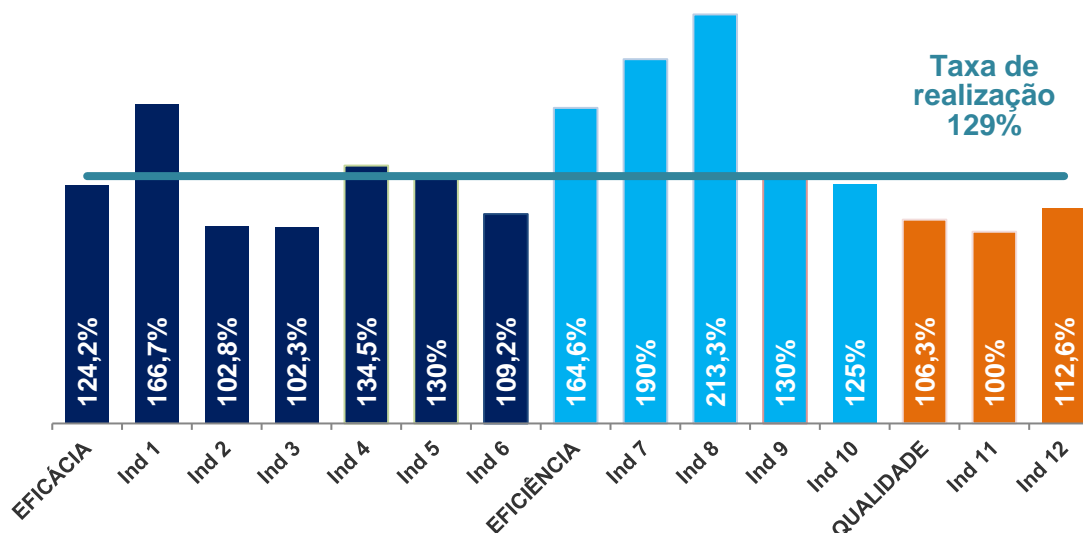


Gráfico 6: Avaliação global do QUAR

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 2021, o qual atingiu um resultado final de **129%**, apresentando um desvio positivo de **29%**, 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 2021, propõe-se para o ISSM, IP-RAM, a menção de **“Desempenho Bom”**.

Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
129%		

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 **7,1%**, a Eficiência com **19,4%** e a Qualidade com **2,5%** a mais do que o previsto.

A **Eficácia**, com uma ponderação de 30% no total dos objetivos contemplados, continha 6 Objetivos Operacionais e apresentou um grau de concretização de **37,1%** (ver Anexo1).

A **Eficiência** contou com um peso de 30%, apresentava 4 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **49,4%** (ver Anexo1).

O parâmetro da **Qualidade**, representado por um peso de 40%, apresentava 2 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **42,5%** (ver Anexo1).

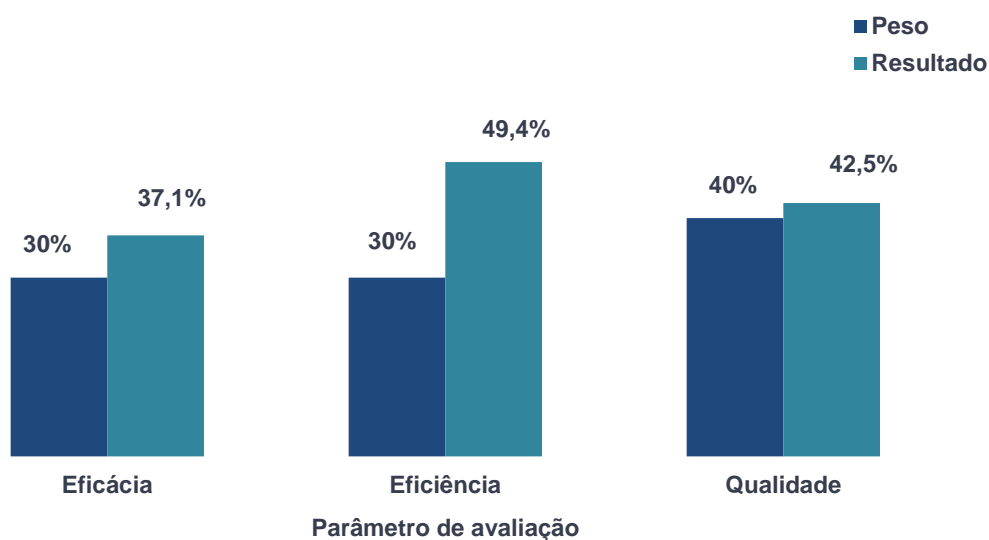


Gráfico 7: Taxa de realização

Siglas e Acrónimos

C

CD – Conselho Diretivo

CO – Contraordenacional

CPCJ – Comissões de Proteção de Crianças e Jovens

D

DAFIJ – Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude

DAPI – Departamento de Apoio à Pessoa Idosa

DAS – Departamento de Ação Social

DC – Departamento de Contribuintes

DGF – Departamento de Gestão Financeira

DGRH – Departamento de Gestão de Recursos Humanos

DI – Departamento de Inspeção

DIPD – Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência

DOC – Departamento de Organização e Comunicação

DP – Departamento de Prestações

DPCP – Departamento de Património e Contratação Pública

DPPS – Departamento de Projetos e Programas Sociais

G

GSI – Gabinete de Sistemas de Informação

I

IC – Ilícitos Criminais

IND – Indicador

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

IQ, IP-RAM – Instituto de Qualificação, IP-RAM

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

N

N.A. – Não Aplicável

NUIPC – Número Único Identificador do Processo Crime

O

OE – Objetivo Estratégico

OP – Objetivo Operacional / Projeto

OS – Objetivo Subsidiário

P

PA – Plano de Atividades

PRCVD – Plano Regional Contra a Violência Doméstica

Q

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

R

RA – Relatório de Atividades

RAM – Região Autónoma da Madeira

RH – Recursos Humanos

RSI – Rendimento Social de Inserção

S

SAF – Sistema de Apoio à Fiscalização

SEII – Setor de Equipamentos Integrados para Idosos

SESS – Sistema de Estatísticas da Segurança Social

SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira

SI FEAC – Sistema de Informação do Fundo de Auxílio Europeu às Pessoas Mais Carenciadas

SISS – Sistema de Informação da Segurança Social -

SOP – Setor de Organização e Planeamento

SPE – Secção de Processo Executivo

T

TO – Tipologia de operação

U

UO – Unidade Orgânica

UPC – Unidade de Planeamento e Comunicação

Anexo 1

Mapa de autoavaliação do **QUAR**

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2021

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							124,2%				Ponderação:	30%
OP1. 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 2020.							UO: DGF		Peso:	16%	Desvios	
INDICADORES	Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
IND 1	N.º de processos de contas deliberados pelo CD	62	66	62	6	68	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 2020)	78	166,7%	Superou	↑ +66,7%
OP2. 1.3.2 Assegurar e coordenar a elaboração do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica 2021-2025.							UO: DOC + DAFIJ		Peso:	16%	Desvios	
INDICADORES	Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
IND 2	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	09/nov	0	09/nov	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação de proposta de Plano	29/out	102,8%	Superou	↑ +2,8%

OP3. 2.1.2 Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes.								UO: DI	Peso:	16%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 3	N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	N.A.	N.A.	1.495	10	3.378	100%	N.º de processos que passaram para o estado concluído com data de estado entre 01/01/2021 e 31/12/2021	1.665	102,3%	Superou	↑ +2,3%
OP4. 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.								UO: DC	Peso:	16%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 4	% de contas correntes tratadas	N.A.	N.A.	85%	5%	90%	100%	$[(N.º \text{ de contas correntes tratadas} / N.º \text{ total de contas correntes identificadas na listagem da dívida}) * 100]$	91,9%	134,5%	Superou	↑ +34,5%
OP5. 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 e comunicação às Unidades Orgânicas competentes.								UO: DC	Peso:	16%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 5	% de contas correntes tratadas	N.A.	N.A.	85%	5%	90%	100%	$[(N.º \text{ de contas correntes tratadas} / N.º \text{ total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida}) * 100]$	91%	130%	Superou	↑ +30%

OP6. 2.5.3 Publicar a 2.ª fase da lista de devedores que não exerceram o direito de audiência prévia e validar os contribuintes da 3.ª fase da lista de devedores.								UO: SPE	Peso:	20%	Desvios	
INDICADORES	Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
IND 6	% de devedores publicados	N.A.	N.A.	80%	5%	85%	50%	[(N.º de devedores publicados até 31 de dezembro / N.º de devedores aptos a serem publicados até 31 de dezembro)*100]	85,7%	100,8%	Superou	↑ +0,8%
	% de devedores analisados e validados da 3.ª fase da lista de devedores	N.A.	N.A.	80%	5%	85%	50%	[(N.º de devedores analisados até 31 de dezembro / N.º de devedores constantes da lista da 3.ª fase até 31 de dezembro)*100]	100%	117,6%	Superou	↑ +17,6%
EFICIÊNCIA						164,6%				Ponderação:	30%	
OP7. 1.4.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar os 15 dias.								UO: DP	Peso:	25%	Desvios	
INDICADORES	Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
IND 7	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	11	N.A.	15	0	13	100%	N.º médio de dias que decorrem da data da decisão e o seu 1.º lançamento	7,8	190%	Superou	↑ +90%
OP8. 1.4.2 Diligenciar os procedimentos no sentido de o tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio parental inicial, se situe entre os 17 e 18 dias.								UO: DP	Peso:	25%	Desvios	
INDICADORES	Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO		
IND 8	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	N.A.	N.A.	17,5	0,5	16	100%	N.º médio de dias que decorrem da data de entrada e a data do 1.º deferimento	10,7	213,3%	Superou	↑ +13,3%

OP9. 4.3.1 Elaborar um projeto de plano de classificação da informação e documentação, assente na abordagem funcional por processo de negócio, com apresentação de proposta a 30 de novembro.								UO: DOC	Peso:	25%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 9	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	30/nov	5	25/nov	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou de atraso (+) até a apresentação da proposta	24/nov	130%	Superou	↑ +30%
OP10.4.3.2 Garantir a execução das ações preparatórias para abertura dos procedimentos concursais.								UO: DGRH	Peso:	25%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 10	% de procedimentos concursais realizados	N.A.	100%	90%	0%	100%	100%	[(N.º total de concursos realizados (abertos + novos) / N.º de concursos previstos (abertos + novos))*100]	100%	125%	Superou	↑ +25%
QUALIDADE						106,3%					Ponderação:	40%
OP11. 1.1.6 Criar um Kit com atividades e materiais pedagógicos de apoio à implementação do Projeto “O Caminho Também É um Lugar” (neuroeducação para crianças), a ser disponibilizado a todos os Centros Comunitários, sob gestão do ISSM, IP-RAM.								UO: DPSS	Peso:	50%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 11	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	03/dez	1	30/nov	100%	Somatório do n.º de dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a entrega do Kit face ao planeado	2/dez	100%	Atingiu	▽ 0%
OP12. 3.1.1 Implementar uma solução tecnológica que ajude os utentes nos estabelecimentos integrados sob gestão direta do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) a ultrapassar os desafios da idade, através de uma plataforma interativa e de fácil utilização.								UO: GSI	Peso:	50%	Desvios	
INDICADORES		Realizado 2019	Realizado 2020	META 2021	Tolerância	Valor crítico	PESO	Fórmula de Cálculo	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	
IND 12	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.A.	N.A.	31/dez	0	31/dez	100%	Somatório do n.º dias úteis de antecipação (-) ou atraso (+) decorridos até a implementação da solução tecnológica	12/dez	112,6%	Superou	↑ +12,6%

Justificação do Valor Crítico

IND 1	O valor crítico foi estabelecido, tendo em conta o seu histórico e corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar, alcançar face aos recursos existentes, tendo subjacente uma perspetiva de melhoria contínua.
IND 2	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 3	Melhor resultado que foi possível alcançar com os recursos existentes nos últimos 5 anos.
IND 4	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
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	Dado o volume de requerimentos, o número de trabalhadores afeto e o contexto pandémico atual, com reflexos no aumento do desemprego, considera-se adequado o valor crítico de 13 dias.
IND 8	Dado o número reduzido de trabalhadores afeto, o volume de requerimentos e o contexto pandémico que exige do DP a intervenção em diversas medidas excecionais, considera-se adequado o valor crítico de 16 dias.
IND 9	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 10	Corresponde ao melhor resultado que foi possível alcançar com os recursos existentes.
IND 11	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
IND 12	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFFECTIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	3	13.380	13.380	0
Dirigentes - Direção Intermédia	16	34	121.312	117.648	-3.664
Técnico Superior	12	227	607.452	582.888	-24.564
Coordenador Técnico	9	35	70.245	62.487	-7.758
Assistente Técnico	8	344	613.696	535.472	-78.224
Encarregado Operacional	6	19	25.422	22.776	-2.646
Assistente Operacional	5	676	753.740	627.845	-125.895
TOTAL	76	1.338	2.205.247	1.962.496	

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de Funcionamento	216.569.571,00 €	276.978.303,00 €	264.884.752,00 €	12.093.551,00 €
Despesas com Pessoal	30.081.049,00 €	30.509.277,00 €	28.264.524,32 €	2.244.752,68 €
Aquisições de Bens e Serviços	6.965.075,00 €	6.878.690,00 €	5.684.729,32 €	1.193.960,68 €
Transferências correntes	179.304.134,00 €	239.311.791,00 €	230.873.327,39 €	8.438.463,61 €
Outras despesas correntes	219.313,00 €	278.545,00 €	62.170,97 €	216.374,03 €
Plano de Investimentos	1.523.000,00 €	1.623.000,00 €	1.036.615,47 €	586.384,53 €
TOTAL	218.092.571,00 €	278.601.303,00 €	265.921.367,47 €	12.679.935,53 €

Parâmetros

Eficácia	Eficiência	Qualidade	AVALIAÇÃO FINAL
37,1%	49,4%	42,5%	129%

Indicadores

Fontes de Verificação

IND 1	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 2	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> da apresentação de proposta de Plano e/ou <i>e-mail</i>

Indicadores		Fontes de Verificação
IND 3	N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	SISS-SAF
IND 4	% de contas correntes tratadas	Listagem disponibilizada pelo Instituto de Informática, IP
IND 5	% de contas correntes tratadas	Listagens disponibilizadas pelo Instituto de Informática, IP
IND 6	% de devedores publicados; % de devedores analisados e validados da 3.ª fase da lista de devedores	Dossier do Projeto (Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna, data de registo do <i>e-mail</i> , ficheiros)
IND 7	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	Estatísticas do SESS
IND 8	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	Estatísticas do SESS
IND 9	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo da informação interna em <i>SmartDOCs</i> com apresentação de proposta, ou data de registo do <i>e-mail</i>
IND 10	% de procedimentos concursais realizados	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informações internas, ou data de registo de <i>e-mails</i>
IND 11	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> da entrega do Kit e/ou <i>e-mail</i>
IND 12	Grau de cumprimento do calendário fixado	Dossier do Projeto (Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna e/ou data de registo do <i>e-mail</i> e/ou ficheiros)

Justificação dos Desvios

Dos 12 indicadores representados no QUAR, 11 alcançaram resultados de superação com desvios positivos, embora uns mais acentuados do que outros e 1 foi cumprido com atraso.

De realçar a superação do OP7 1.4.1 que resultou da distinta média do n.º de dias que decorreram da data da decisão e o seu 1.º lançamento, bem como, a superação do OP8 1.4.2 que também foi determinada pela excelente média do n.º de dias que decorreram da data de entrada e à data do 1.º deferimento.

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 $[(\text{resultado} - \text{meta } 2021) / \text{meta } 2021]$. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{meta } 2021) - \text{resultado} / \text{meta } 2021]$.

O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma 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.

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, $(\text{Contribuição do parâmetro Eficácia} \times \text{peso}) + (\text{Contribuição do parâmetro Eficiência} \times \text{peso}) + (\text{Contribuição do parâmetro Qualidade} \times \text{peso})$.

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.

Por fim, o resultado de cada parâmetro é obtido através da soma das contribuições de cada um dos indicadores que concorrem para cada um desses parâmetros.

Anexo 3

Balanço Social

O documento **Balço Social 2021** encontra-se disponível em:

INTRANET - [Balço Social 2021](#) (acesso direto documento)

PORTAL - [Balço Social 2021](#) (acesso direto documento)



SEGURANÇA SOCIAL

