



# Ficha Técnica

## Título

Relatório de Atividades 2023

## Data

Julho 2024

## 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

<b>Sumário Executivo</b> .....	4
<b>Notas Metodológicas</b> .....	7
<b>1. Análise dos resultados do Plano de Atividades 2023</b> .....	9
1.1 Objetivos Estratégicos, Subsidiários e Operacionais .....	10
1.2 Síntese Global da Execução - PA.....	11
1.3 Síntese Global por Objetivo Estratégico .....	13
1.4 Fichas de Avaliação dos Objetivos Operacionais / Projetos .....	19
<b>2. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2023</b> .....	33
2.1 Síntese Global da Execução - QUAR .....	34
2.2 Síntese Global por Parâmetro .....	37
<b>Siglas e Acrónimos</b> .....	38
<b>Anexo 1</b> .....	43
Mapa de autoavaliação do QUAR	
<b>Anexo 2</b> .....	50
Explicitação das fórmulas utilizadas	
<b>Anexo 3</b> .....	52
Balanço Social	

## Sum6rio Executivo

Nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que define os princ6pios a que deve obedecer a elabora76o do Plano e Relat6rio Anual de Atividades dos servi7os e organismos da Administra76o P6blica, em articula76o com o Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M de 21 de dezembro, que estabelece o Sistema Integrado de Gest6o e Avalia76o do Desempenho na Administra76o Regional Aut6noma da Madeira (SIADAP-RAM), foi elaborado o Relat6rio de Atividades (RA) 2023.

O RA 2023 pretende refletir o trabalho desenvolvido face aos objetivos estrat6gicos e subsidi6rios delineados no Plano de Atividades (PA) 2023 que concorreram e contribuíram para o cumprimento da miss6o do Instituto de Seguran7a Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).

O PA de 2023, aprovado pelo Conselho Diretivo (CD), a 20 de setembro, integrou 28 objetivos / projetos, correspondendo, de igual modo, a 28 indicadores, selecionados pelas Unidades Org6nicas (UO), em articula76o com o CD.

Na seq6ncia do processo de avalia76o final do Plano de Atividades (PA) e do Quadro de Avalia76o e Responsabiliza76o (QUAR) de 2023, um objetivo operacional / projeto foi suspenso por uma Unidade Org6nica (UO) devido a constrangimentos internos:

Objetivo Operacional / Projeto	Alterações propostas	Justificação
<p><b>2.5.1</b> Executar penhoras de salários em devedores singulares.</p>	<p>Objetivo Operacional / Projeto não alcançado devido a questões internas.</p>	<p>O projeto não foi alcançado devido à falta de recursos humanos, resultante de cinco ausências simultâneas e imprevistas na Secção.</p> <p>O projeto não foi considerado para avaliação final do PA 2023.</p>

Neste sentido, os resultados do RA 2023 não contemplaram o projeto 2.5.1, sendo que apenas 27 projetos foram analisados.

O Objetivo Estratégico 1 “Garantir a proteção, inclusão e a coesão social” teve o maior número de objetivos / projetos (13), integrados no PA 2023, seguido do Objetivo Estratégico 2 “Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social”, com 7 objetivos / projetos.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2023 revela-se bastante positivo com um grau de concretização de **137,9%** e uma taxa de realização do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de **559%**.

## Posicionamento Estratégico

### Missão



Assegurar, na Região Autónoma da Madeira, a gestão dos regimes da Segurança Social, reconhecendo os direitos dos cidadãos, o cumprimento das obrigações contributivas e o exercício da ação social, promovendo a inclusão e coesão social.

### Visão



Ser uma instituição de referência no panorama dos sistemas e intervenções de segurança social.

### Valores

**Confiança** - Agimos com lealdade, transparência e proximidade.

**Competência** - Valorizamos o conhecimento, a comunicação e os contributos dos recursos humanos.

**Ética** - Atuamos com integridade, responsabilidade e respeito.









**Modernização** - Apostamos em métodos e soluções inovadoras.

**Solidariedade** - Assumimos o compromisso da inclusão e coesão social.

## 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 2023;
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 2023, orientado pelos tópicos seguintes:
  - Síntese global da execução do PA 2023, por objetivos estratégicos;
  - Análise da execução dos objetivos operacionais / projetos do PA 2023, utilizando o sistema de cores, semáforo, como indicador do grau de execução dos objetivos operacionais / projetos:

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

4. A autoavaliação do QUAR 2023, composta pelos seguintes pontos:

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





## **Análise dos resultados do Plano de Atividades 2023**

## 1.1 Objetivos Estratégicos, Subsidiários e Operacionais

De ressaltar que, o Plano de Atividades 2023 delineou 28 Objetivos Operacionais / Projetos (OP), no entanto, apenas 27 OP foram analisados, a partir de **15** Objetivos Subsidiários (OS) integrados em **4** Objetivos Estratégicos (OE):

<b>OE 1   Garantir a proteção, inclusão e a coesão social</b>	<b>N.º</b>	<b>UO Responsável</b>
<b>OS 1.1</b> - Reforçar o combate à pobreza e às desigualdades	2	DAS
<b>OS 1.2</b> - Otimizar a qualidade das respostas sociais	3	DAPI DIPD + DOC DIPD
<b>OS 1.3</b> - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)	4	CD / Apoio Técnico DAFIJ DGF DPPS
<b>OS 1.4</b> - Fomentar projetos e medidas de desenvolvimento social	4	DAFIJ + DOC DAFIJ DOC + DAS
<b>OE 2   Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social</b>	<b>N.º</b>	<b>UO Responsável</b>
<b>OS 2.1</b> - Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	2	DP
<b>OS 2.2</b> - Melhorar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos	0	-
<b>OS 2.3</b> - Garantir o cumprimento das obrigações contributivas	4	DC SPE
<b>OS 2.4</b> - Incrementar os mecanismos de prevenção e combate à fraude e evasão fiscal	1	DI
<b>OS 2.5</b> - Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal	0	-
<b>OE 3   Otimizar e modernizar os serviços</b>	<b>N.º</b>	<b>UO Responsável</b>
<b>OS 3.1</b> - Melhorar e uniformizar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão	2	DOC + GSI DOC+ GSI + DPCP
<b>OS 3.2</b> - Assegurar a eficiência da gestão dos recursos digitais e materiais	4	DGRH DOC DPCP GSI
<b>OS 3.3</b> - Fomentar a sustentabilidade ambiental	0	-
<b>OE 4   Desenvolver o capital humano</b>	<b>N.º</b>	<b>UO Responsável</b>
<b>OS 4.1</b> - Garantir a qualificação dos recursos humanos	1	DGRH
<b>OS 4.2</b> - Promover a motivação dos trabalhadores	0	-
<b>OS 4.3</b> - Potenciar medidas de conciliação entre a vida profissional e familiar	0	-

## 1.2 Síntese Global da Execução - PA

Na sequência do processo de avaliação final do PA e do QUAR de 2023, salientam-se os seguintes resultados:

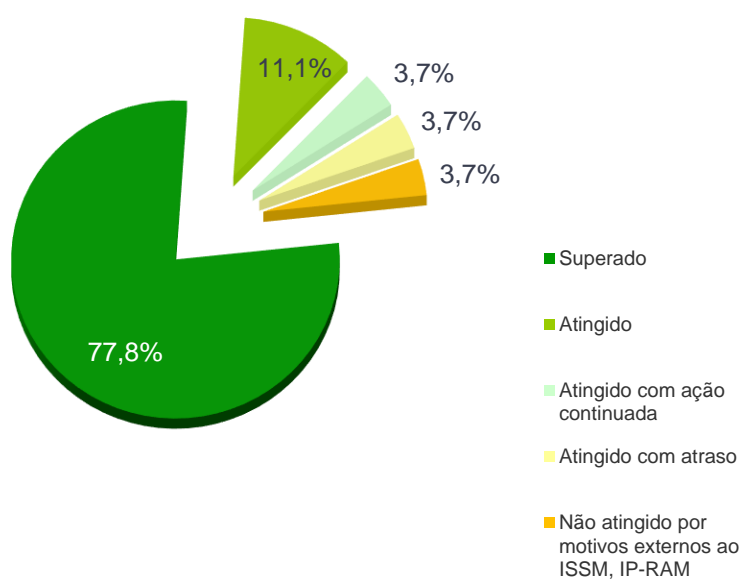
Objetivos Estratégicos	N.º total de projetos	Superado	Atingido	Atingido com ação continuada	Atingido com atraso	Não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM	Cancelado	Grau de concretização médio
<b>OE1</b> - Garantir a proteção, inclusão e a coesão social	<b>13</b>	11	2	0	0	0	0	<b>125,4%</b>
<b>OE2</b> - Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social	<b>7</b>	6	1	0	0	0	0	<b>178,6%</b>
<b>OE3</b> - Otimizar e modernizar os serviços	<b>6</b>	3	0	1	1	1	0	<b>113,7%</b>
<b>OE4</b> - Desenvolver o capital humano	<b>1</b>	1	0	0	0	0	0	<b>160,7%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>/</b>

Tabela 1: Avaliação dos objetivos / projetos

- o grau de concretização médio por Objetivo Estratégico situou-se entre 113,7% e 178,6% (OE1: 125,4%, OE2: 178,6%, OE3: 113,7%, OE4: 160,7%);
- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um mínimo de 88,4% e um máximo de 556%.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2023 revela-se bastante positivo com uma concretização de **137,9%**.

## Síntese Global da Execução

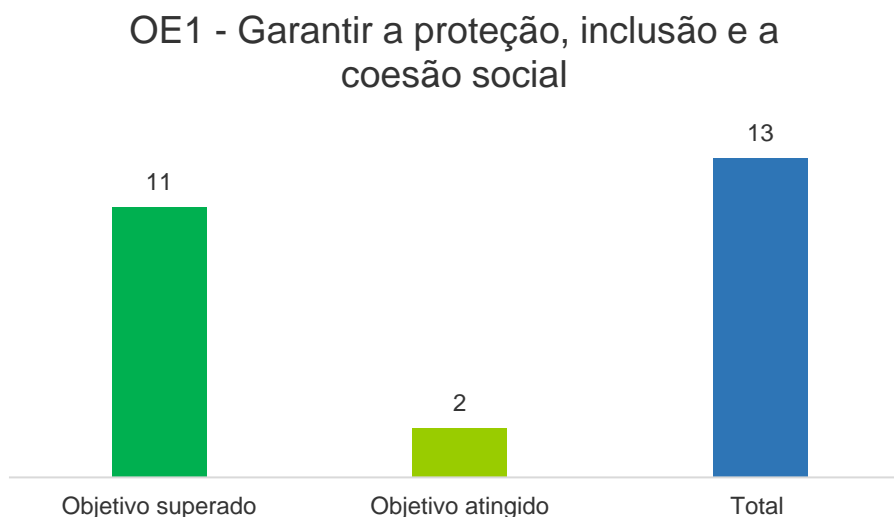


**Gráfico 1: Avaliação global dos objetivos operacionais / projetos**

Do total de 27 projetos, 26 (96,3%) foram concretizados. A maioria destes projetos (21) superou a meta definida, correspondendo a 77,8%, 5 projetos atingiram a meta, sendo 1 deles de ação continuada e outro foi concluído com atraso. Apenas 1 projeto (3,7%) não foi concretizado devido a fatores externos ao ISSM, IP-RAM.

## 1.3 Síntese Global por Objetivo Estratégico

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



**Gráfico 2: Avaliação global do OE1**

O **OE1** “Garantir a proteção, inclusão e a coesão social” incluiu 13 objetivos operacionais / projetos, dos quais 11 foram superados e 2 atingidos. O grau médio de concretização deste OE1 foi de **125,4%**.

O projeto **1.3.1** do Departamento de Apoio à Infância e Juventude (DAFIJ) tinha como objetivo “Responder às solicitações das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas e outras entidades que intervêm nas áreas da família, infância e juventude, assegurando a elaboração de pareceres técnicos”. A meta estabelecida para este projeto era garantir a elaboração dos pareceres num prazo médio de 45 dias úteis após a receção das solicitações das IPSS e o posterior despacho da UO.

Contudo, o projeto superou largamente as expectativas, conseguindo responder num prazo médio de apenas 9 dias úteis, o que corresponde a uma realização de 180%.

O **OP 1.4.2**, partilhado entre o DAFIJ e o Departamento de Organização e Comunicação (DOC), “Coordenar e assegurar de forma concertada a execução das medidas do Plano Regional para a Infância e Juventude, 2022-2026 (PRIJ 22-26), da responsabilidade do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), previstas para 2023”, superou a meta proposta, ao garantir a execução de 91,7% das medidas previstas para o ano de 2023.

O projeto **1.4.4** “Promover a elaboração e implementação do III Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (PRIPSSA), com assinatura da Carta de Compromisso pelas Entidades Parceiras”, foi partilhado pelo DOC e pelo Departamento de Ação Social (DAS), ao apresentar proposta de Carta de Compromisso a 14 de junho, atingiu plenamente o objetivo a que se propôs. O objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 100%.

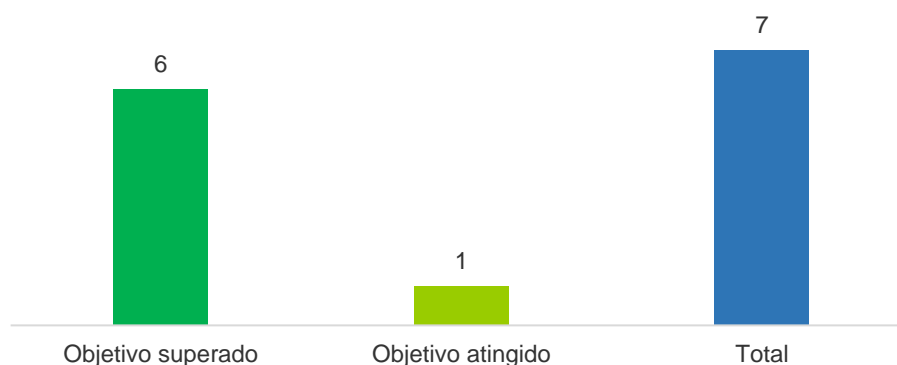
No âmbito do Departamento de Apoio à Pessoa Idosa (DAPI), o objetivo era promover a primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional (DLR) n.º 5/2019/M, de 17 de julho, que criou o Estatuto do Cuidador Informal da Região Autónoma da Madeira e a Portaria n.º 622/2019, de 29 de novembro, que aprovou o Regulamento do Estatuto do Cuidador Informal. Este objetivo, **1.2.1**, foi amplamente superado. A proposta de revisão da primeira alteração ao DLR n.º 5/2019/M e Portaria n.º 622/2019 foi apresentada a 29 de maio, com 57 dias de antecedência, resultando numa superação de 142,2%.

O mesmo objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de realização de 325,5%.

O **OP 1.3.3** “Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas, com instrumento de cooperação na área de família e comunidade” do Departamento de Projetos e Programas Sociais (DPPS), propôs-se a realizar visitas de acompanhamento técnico a 25% das IPSS, superou a meta proposta, ao garantir visitas a 48% das IPSS.

Neste **OE1**, é também importante destacar o **OP 1.2.2** coordenado conjuntamente pelo Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD) e pelo DOC. Este OP tinha como objetivo “Assegurar e coordenar a elaboração do Guia Regional de Cidadania para Pessoas com Deficiência (GRCPD)”. Ao apresentar a proposta do GRCPD à tutela dentro do prazo definido, a meta foi atingida. Representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, este objetivo alcançou uma taxa de concretização de 100%.

## OE2 - Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social



**Gráfico 3: Avaliação global do OE2**

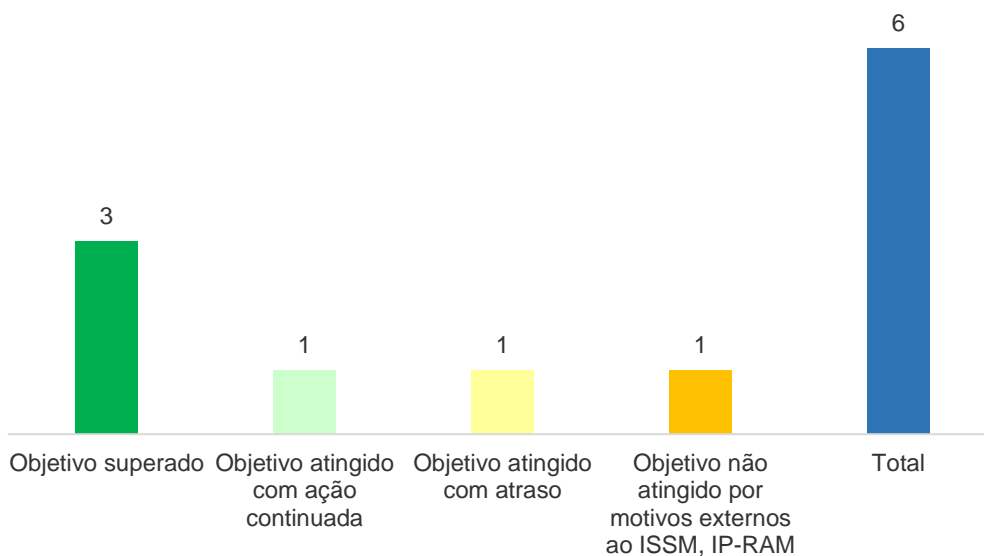
O **OE2** “Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social” integrou 7 objetivos operacionais / projetos, sendo que 6 foram superados e 1 foi atingido. O grau médio de concretização deste **OE2** foi de **178,6%**.

O aumento do número de planos prestacionais, o aumento do número de penhoras, o pagamento efetuado por um devedor no valor de €2.860.520,66 e o atendimento técnico especializado permitiram à Secção de Processo Executivo aumentar significativamente a cobrança do valor da dívida em 41,7%, superando largamente a meta estipulada (entre 7,1% e 7,5%) no **OP 2.3.3** “Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal”, alcançando uma concretização de 556%. Este mesmo objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 4400%.

Neste **OE2**, é também relevante mencionar o **OP 2.4.1**. do Departamento de Inspeção (DI) que tinha como objetivo "Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes". A meta era realizar entre 1.510 e 1.520 ações inspetivas, mas foi largamente superada com a realização de 2.045 processos de inspeção, o que corresponde a uma taxa de concretização de 134,5%, verificando-se um desvio positivo face à meta prevista.

O **OP 2.4.1** estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia e obteve uma taxa de concretização de 107,3%.

## OE3 - Otimizar e modernizar os serviços



**Gráfico 4: Avaliação global do OE3**

O **OE3** “Otimizar e modernizar os serviços” abrangeu 6 objetivos operacionais / projetos, dos quais 3 foram superados, 2 foram atingidos (1 com ação continuada e outro com atraso) e 1 não foi atingido. O grau médio de concretização deste **OE3** foi de **113,7%**.

Destaca-se o **OP 3.1.2** “Garantir a realização das atividades necessárias para lançamento do procedimento concursal para implementação de um *Contact Center* (CC) no Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM)”, responsabilidade conjunta do Departamento de Organização e Comunicação (DOC), do Gabinete de Sistemas de Informação (GSI) e do Departamento de Património e Contratação Pública (DPCP). Este objetivo foi superado com 50 dias úteis de antecipação, garantindo a realização das atividades necessárias para o lançamento do procedimento concursal a 10 de abril. A concretização deste objetivo alcançou 142,7%.

O projeto coordenado conjuntamente pelo DOC e pelo GSI tinha como objetivo “Garantir as condições necessárias para a implementação do Sistema de Informação para Gestão de Atendimento, designado sigã, nos serviços de atendimento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), designadamente nos serviços locais de São Martinho, Santa Cruz, Machico e Câmara de Lobos”, conforme o **OP 3.1.1**. A meta foi superada 40 dias de antes do prazo. Representado no QUAR, no parâmetro da qualidade, este objetivo alcançou uma taxa de concretização de 268%.

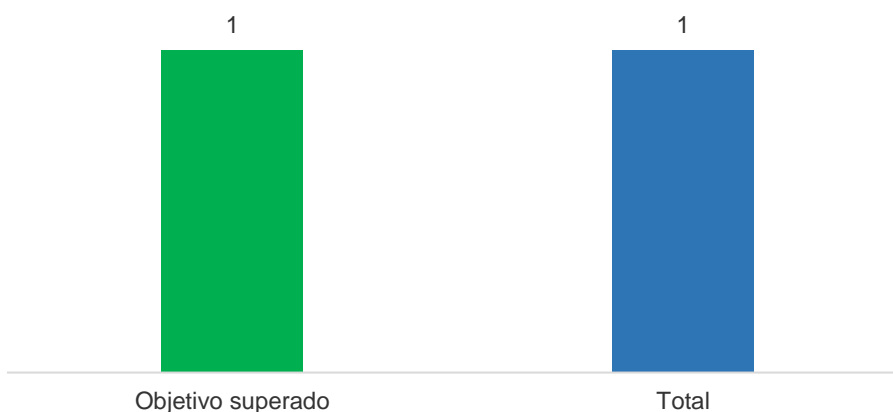


O **OP 3.2.3**, que pretendia adquirir 200 *Personal Computers*, um projeto da responsabilidade do DPCP, não foi concluído dentro do prazo inicialmente estabelecido, devido ao atraso na entrega dos bens por motivos imputáveis à empresa. No entanto, foi realizado em 09 de fevereiro de 2024, resultando num atraso de 28 dias e numa taxa de concretização de 88,4%.

O objetivo operacional **3.2.4**, do GSI, que visava “Implementar a solução *Voice Over Internet Protocol (VoIP)* nos serviços do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), designadamente no edifício da Rua da Conceição e Serviços Locais da sede de concelho”, não foi concluído por motivos externos ao ISSM, IP-RAM.

O atraso no procedimento de aquisição e, conseqüentemente, na entrega de 300 telefones *VoIP* necessários para a concretização do projeto inviabilizou a sua conclusão total. No entanto, foram asseguradas 94,4% das atividades previstas, sendo que, das 9 atividades obrigatórias, foram executadas 8,5, com a instalação de telefones *VoIP* na Rua da Conceição e em 3 Serviços Locais, utilizando telefones remanescentes adquiridos num procedimento anterior (2020).

## OE4 - Desenvolver o capital humano







**Gráfico 5: Avaliação global do OE4**

O **OE4** “Desenvolver o capital humano” integrou 1 objetivo operacional / projeto que foi superado. O grau médio de concretização deste OE4 foi de **160,7%**.



No âmbito do **OE4**, destacamos o único objetivo operacional (**OP 4.1.1**), sob a responsabilidade do Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH), que visava "Garantir a elaboração do relatório de auto-avaliação para a certificação do ISSM, IP-RAM, enquanto entidade formadora junto do Instituto para a Qualificação, IP-RAM (IQ, IP-RAM)". Este objetivo foi largamente superado, com a apresentação do relatório de auto-avaliação ao Conselho Diretivo a 02 de fevereiro, 37 dias úteis antes do prazo estabelecido. A concretização deste objetivo alcançou 160,7%.



## 1.4 Fichas de Avaliação dos Objetivos Operacionais / Projetos



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DAS	1.1.1 Assegurar que as famílias com prestação inicial de Rendimento Social de Inserção (RSI) deferida, tenham contrato de inserção celebrado no prazo de 45 dias.		% de famílias com prestação inicial deferida e com contrato de inserção celebrado no prazo de 45 dias	54%	65,6%	55%	0%	(+)	100%	N.º de famílias com prestação inicial deferida e com contrato de inserção celebrado no prazo de 45 dias até 31 de dezembro	360	61,5%	 111,8%
										N.º total de famílias com prestação inicial deferida até 31 de dezembro	585		
DAS	1.1.2 Proceder à criação de proposta de instrumento de trabalho de monitorização - Matriz dos Processos de Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores (FGADM).		Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta da Matriz dos Processos FGADM	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	210	86,8%	 108,7%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	242		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DAPI	1.2.1 Promover a primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional (DLR) n.º 5/2019/M, de 17 de julho, que criou o Estatuto do Cuidador Informal da Região Autónoma da Madeira e a Portaria n.º 622/2019, de 29 de novembro, que aprovou o Regulamento do Estatuto do Cuidador Informal.	X	Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta de revisão da primeira alteração ao DLR n.º 5/2019/M e Portaria n.º 622/2019	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	78	54,9%	 142,2%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	142		
DIPD + DOC	1.2.2 Assegurar e coordenar a elaboração do Guia Regional de Cidadania para Pessoas com Deficiência (GRCPD).	X	Grau de cumprimento do calendário definido para a apresentação de proposta de GRCPD à tutela	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	121	98,4%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	123		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DIPD	1.2.3 Proceder à identificação, implementação e gestão de Atividades Socialmente Úteis (ASU) na comunidade, promotoras da inclusão da população atendida no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI).		N.º de ASU implementadas na comunidade pelos CACI	N.A.	15	15	3	(+)	100%	Somatório do n.º de projetos executados na comunidade pelos CACI, até 31 de dezembro	19	 105,6%
DAFIJ	1.3.1 Responder às solicitações das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas e outras entidades com intervenção na área da família, infância e juventude, garantindo a elaboração de pareceres técnicos.		N.º médio de dias úteis para elaboração de pareceres técnicos após despacho da UO	N.A.	N.A.	45	0	(-)	100%	N.º médio de dias úteis para elaboração de pareceres técnicos após despacho da UO	9	 180%



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DGF	1.3.2 Verificar a legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2022.	X	N.º de processos de contas deliberados pelo CD no que se refere à verificação da legalidade das contas (anos 2015 a 2022)	78	87	80	7	(+)	100%	N.º de processos de contas deliberados pelo CD até 31 de dezembro	92		 105,7%
DPPS	1.3.3 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas, com instrumento de cooperação na área de família e comunidade.		% de IPSS da área de família e comunidade com visitas de acompanhamento técnico realizadas	30,8%	41,7%	25%	0%	(+)	100%	N.º de IPSS da área de família e comunidade com visitas de acompanhamento técnico realizadas até 31 de dezembro	12	48%	 192%
										N.º total de IPSS da área de família e comunidade com instrumento de cooperação na área de família e comunidade até 31 de dezembro	25		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
CD / Apoio Técnico	1.3.4 Elaborar proposta de novo "Regulamento de registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) do âmbito da Segurança Social" e, conseqüente, revogação da Portaria 96/91, de 05 de agosto de 1991, atualmente em vigor.	X	Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta de Diploma ao Conselho Diretivo (CD)	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	23	76,7%	 106,6%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	30		
DAFIJ + DOC	1.4.1 Coordenar e assegurar de forma concertada a execução das medidas do III Plano Regional Contra a Violência Doméstica (III PRCVD), da responsabilidade do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), previstas para 2023.		% de execução das medidas previstas do III PRCVD para 2023	N.A.	N.A.	80%	10%	(+)	100%	N.º de medidas executadas	7	100%	 111,1%
										N.º de medidas previstas para o ano de 2023	7		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DAFIJ + DOC	1.4.2 Coordenar e assegurar de forma concertada a execução das medidas do Plano Regional para a Infância e Juventude, 2022-2026 (PRIJ 22-26), da responsabilidade do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), previstas para 2023.		% da execução das medidas da responsabilidade do ISSM, IP-RAM do PRIJ 22-26 para 2023	N.A.	N.A.	60%	5%	(+)	100%	N.º de medidas executadas	11	91,7%	 141,1%
										N.º de medidas previstas para o ano de 2023	12		
DAFIJ	1.4.3 Implementar o Programa de Parentalidade Positiva "Mais Família, Mais Jovem".		Grau de cumprimento do calendário definido para a conclusão da dinamização do programa	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	86	70,5%	 125,9%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	122		





UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DOC + DAS	1.4.4 Promover a elaboração e implementação do III Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (PRIPSSA), com assinatura da Carta de Compromisso pelas Entidades Parceiras.	X	Grau de cumprimento do calendário fixado para apresentação de proposta de carta de compromisso	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	31	96.9%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	32		
DP	2.1.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio, entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar 7,5 dias.	X	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	7,8	7,5	7,5	0	(-)	100%	N.º médio de dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento até 31 de dezembro	7,5	 100%	



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DP	2.1.2 Reduzir o número de processos de Complemento por Dependência entrados e pendentes na Unidade de Prestações Diferidas (UPD) a 31 de dezembro de 2022.		% de redução de processos pendentes de Complemento por Dependência a 31 de dezembro de 2022	N.A.	99,7%	94%	0%	( + )	100%	N.º de processos pendentes em 31 de dezembro de 2022	553	97,5%	 103,7%
										N.º de processos pendentes em 31 de dezembro de 2022	14		
DC	2.3.1 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 (SPE), para efeitos de cobrança coerciva e remessa ao Departamento de Inspeção (DI) para efeitos de processo crime.	X	% de contas correntes tratadas	91,9%	81,9	85%	5%	( + )	100%	N.º de contas correntes tratadas até 31 de dezembro	3.529	98,9%	 116,4%
										N.º total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida até 31 de dezembro	3.569		


UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DC	2.3.2 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 à Secção de Processo Executivo (SPE), para efeitos de cobrança coerciva.		% de contas correntes tratadas	91%	82%	85%	5%	(+)	100%	N.º de contas correntes tratadas até 31 de dezembro	6.030	98,1%	 115,4%
										N.º total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida até 31 de dezembro	6.144		
SPE	2.3.3 Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal.	X	% de cobrança da dívida em execução fiscal	7%	44%	7,3%	0,2%	(+)	100%	Valor da dívida cobrada (N) até 31 de dezembro	19.076.096,43	41,7%	 556%
										Valor da dívida total cobrada (N-1) até 31 de dezembro	13.459.951,62		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
SPE	2.3.4 Realizar Notificações de Audição Prévia (NAP) em reversão.		% de NAP em reversão	N.A.	75%	65%	5%	(+)	100%	N.º de notificações para audição prévia em reversão até 31 de dezembro	6.104	87,1%	 124,4%
										N.º de processos constantes da listagem para reversão até 31 de dezembro	7.007		
DI	2.4.1 Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes.	X	N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	1.293	2.398	1.500	10	(+)	100%	N.º de processos que passaram para o estado concluído com data de estado entre 01/01/2023 a 31/12/2023	2.045		 134,5%
SPE	2.5.1 Executar penhoras de salários em devedores singulares.		-----										

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DOC + GSI	3.1.1 Garantir as condições necessárias para a implementação do Sistema de Informação para Gestão de Atendimento, designado sigã, nos serviços de atendimento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), nomeadamente nos serviços locais de São Martinho, Santa Cruz, Machico e Câmara de Lobos.	X	Grau de cumprimento do prazo definido para a implementação do sigã	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	93	66,4%	 130,1%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	140		
DOC + GSI + DPCP	3.1.2 Garantir a realização das atividades necessárias para lançamento do procedimento concursal para implementação de um <i>Contact Center</i> (CC) no Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).		Grau de cumprimento do prazo definido para o lançamento do procedimento concursal	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	67	54,5%	 142,7%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	123		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DGRH	3.2.1 Dar continuidade à operacionalização do módulo de Gestão do Tempo, no âmbito do projeto de implementação de novos módulos, integrados na aplicação informática de gestão de recursos humanos "GesvenGRH".		Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta de regulamento de Registo Automático de Assiduidade do ISSM, IP-RAM	N.A.	100%	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	41	70,7%	 126,8%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	58		
DOC	3.2.2 Garantir o início da inventariação arquivística do acervo documental do Instituto de Segurança social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), com a descrição em suporte informático de 35% da documentação em arquivo intermédio.		Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta de relatório	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	208	95,9%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	217		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DPCP	3.2.3 Adquirir 200 <i>Personal Computer</i> (PC) de secretária.		Grau de cumprimento do calendário da atividade definido para entrega dos bens	N.A.	100%	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	270	111,6%	 111,6%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	242		
GSI	3.2.4 Implementar a solução Voice Over Internet Protocol (VoIP) nos serviços do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), designadamente no edifício da Rua da Conceição e Serviços Locais da sede de concelho.		Grau de cumprimento do prazo definido para a implementação da solução <i>VoIP</i>	N.A.	N.A.	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	—	—	 94,4%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	—		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2023) % de concretização
DGRH	4.1.1 Garantir a elaboração do relatório de auto-avaliação para a certificação do Instituto de Segurança Social da Madeira (ISSM, IP-RAM), enquanto entidade formadora junto do Instituto para a Qualificação, IP-RAM (IQ, IP-RAM).		Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação do relatório de auto-avaliação ao Conselho Diretivo (CD)	N.A.	80,5%	100%	0%	(-)	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	24	38,1%	 160,7%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	63		





## **Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2023**

## 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 27 Objetivos Operacionais integrados no Plano de Atividades 2023 do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo (CD) selecionou para o QUAR 2023, 10 Objetivos Operacionais, por considerá-los os mais relevantes para o ano de 2023. Os mesmos foram monitorizados por 10 indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: Eficácia (5), Eficiência (4) e Qualidade. (1). Dos 10 Objetivos Operacionais considerados no QUAR, 7 foram superados e 3 atingidos.

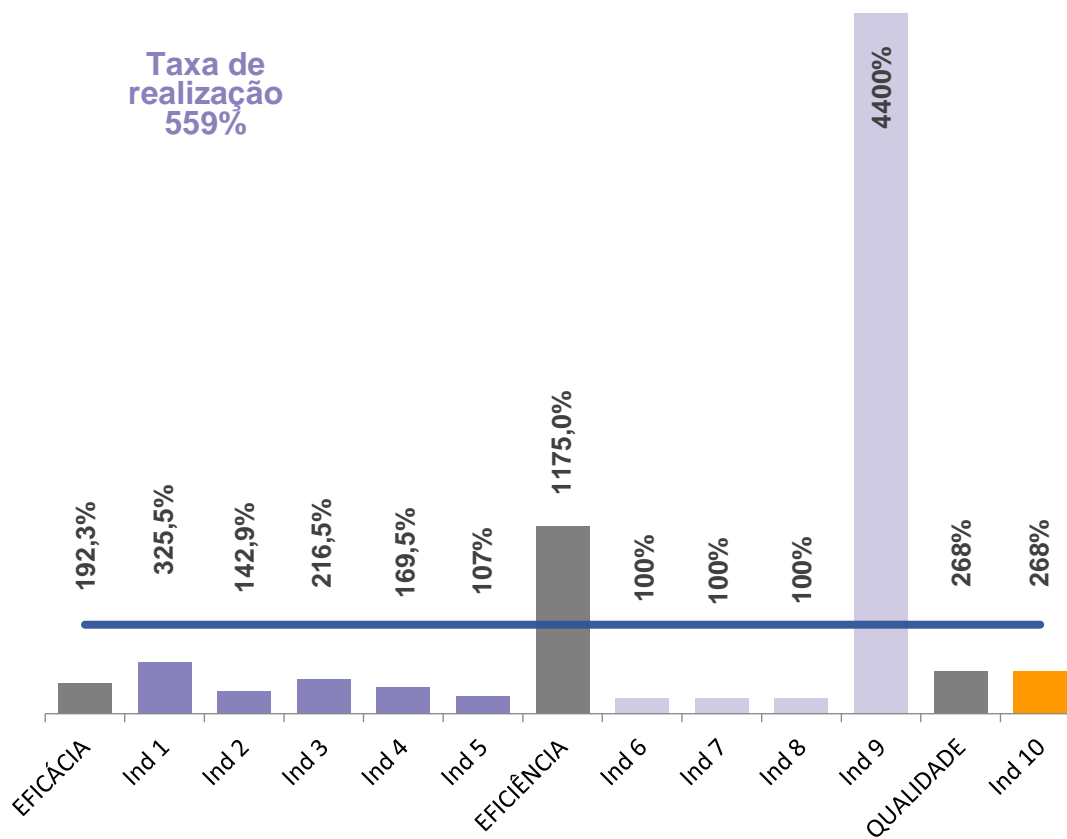


Gráfico 6: Avaliação global do QUAR

Ainda de acordo com o mencionado Decreto Legislativo Regional e com base nas metas estabelecidas e nos resultados obtidos, realizou-se a avaliação quantitativa do QUAR 2023, que alcançou uma taxa de realização de **559%**, apresentando um desvio positivo de **459%**.

Este resultado extraordinário deve-se ao objetivo operacional de uma UO específica, a SPE, no parâmetro da eficiência, que alcançou um desvio positivo muito superior ao previsto. Este aumento foi impulsionado pelo aumento do número de planos prestacionais, o aumento do número de penhoras, o pagamento efetuado por um devedor no valor de €2.860.520,66 e o atendimento técnico especializado, permitindo a esta UO aumentar significativamente a cobrança do valor da dívida em execução fiscal de forma excecional.

Deste modo, e tendo em conta a avaliação qualitativa e quantitativa do QUAR 2023, propõe-se para o ISSM, IP-RAM, a menção de “Desempenho Bom”.

### Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
559%		

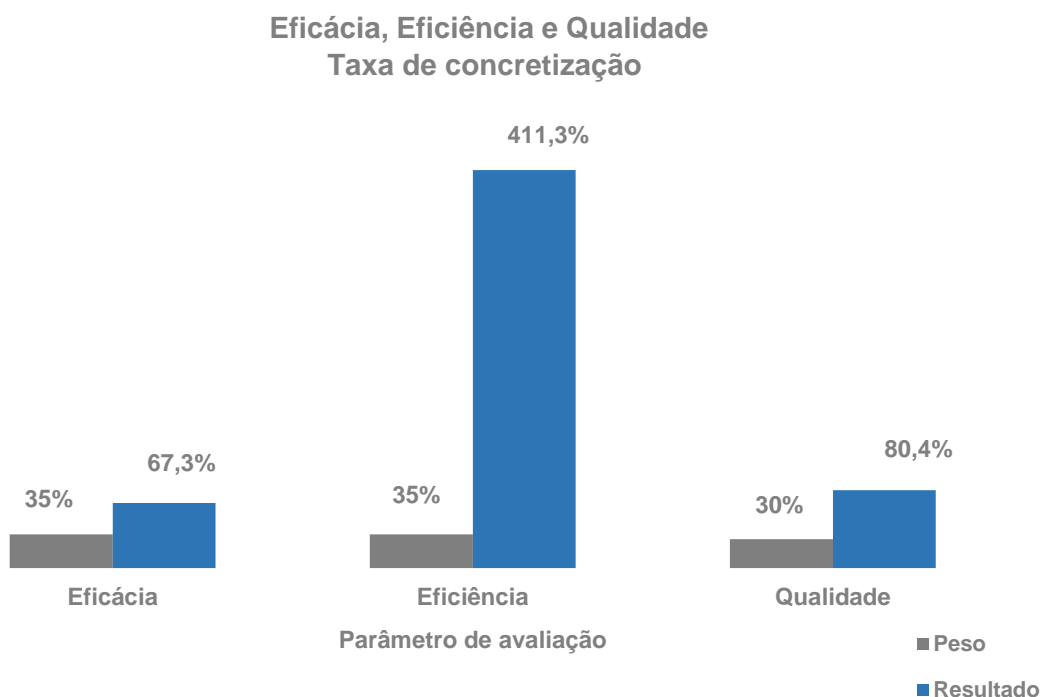
## 2.2 Síntese Global por Parâmetro

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 **32,3%**, a Eficiência com **376,3%** e a Qualidade com **50,4%** a mais do que o previsto.

A **Eficácia**, com uma ponderação de 35% no total dos objetivos contemplados, continha 5 Objetivos Operacionais e apresentou um grau de concretização de **67,3%** (ver Anexo1).

A **Eficiência** contou com um peso de 35%, apresentava 4 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **411,3%** (ver Anexo1).

O parâmetro da **Qualidade**, representado por um peso de 30%, apresentava 1 objetivo operacional e alcançou um grau de concretização de **80,4%** (ver Anexo1).



**Gráfico 7: Taxa de realização**

## Siglas e Acrónimos

### B

**BNDBU** – Banco Nacional de Dados de Beneficiários e Utentes

### C

**CADP** – Centro de Apoio à Deficiência Profunda

**CAO** – Centro de Atividade Ocupacional e

**CCP** – Código dos Contratos Públicos

**CCSM** – Centro Comunitário de São Martinho

**CD** – Conselho Diretivo

**CO** – Contra-Ordenacional

**CNP** – Centro Nacional de Pensões

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

### D

**DAFIJ** – Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude

**DAPI** – Departamento de Apoio ao Idoso

**DAS** – Departamento de Ação Social

**DC** – Departamento de Contribuintes

**DGF** – Departamento de Gestão Financeira

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

**DGRH** – Departamento de Gestão de Recursos Humanos

**DI** – Departamento de Inspeção

**DIPD** – Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência

**DOC** – Departamento de Organização e Comunicação

**DP** – Departamento de Prestações

**DPC** – Declarações de Períodos Contributivos

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

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

**DR** – Declaração de Remunerações

**DRABM** – Direção Regional do Arquivo e Biblioteca da Madeira

**DRI** - Direção Regional de Informática

## E

**EBV** – Estabelecimento Bela Vista

**ECC** – Equipa dos Centros comunitários

**EE** - Entidade Empregadora

**EE** – Entidade Externa

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

**ENSBC** – Estabelecimento Nossa Senhora do Bom Caminho

**EPD** – Encarregado de Proteção de Dados

**ERSS** – Entidade Relevante de Segurança Social

**ESI** – Estabelecimento Santa Isabel

**EST** – Estabelecimento Santa Teresinha

**EVF** – Estabelecimento Vale Formoso

## G

**GJ** – Gabinete Jurídico

**gSAD** – Sistema de Gestão de Base de Dados

**GSI** – Gabinete de Sistemas de Informação

**GTIF** - Grupo Técnico Interinstitucional do Funchal

## I

**IC** – Ilícitos Criminais

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

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

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

**II, IP** – Instituto de Informática, Instituto Público

**IPSS** – Instituições Particulares de Solidariedade Social

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

**ISS, IP** – Instituto de Segurança Social, IP

**ISSM, IP-RAM** – Instituto de Segurança Social da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira  
**ITPT** – Incapacidade Temporária para o Trabalho

## L

**LR** – Lar Residencial

## M

**MP** – Ministério Público

## N

**N.A.** – Não Aplicável

**NF** – Núcleo de Formação

**NLI** – Núcleo Local de Inserção

**NUIPC** - Número Único Identificador de Processo Crime

## O

**OE** – Objetivo Estratégico

**OP** – Objetivo Projeto

**OS** – Objetivo Subsidiário

## P

**PA** – Plano de Atividades

**PC** – *Personal Computer*

**PPP** – Processo de Promoção e Proteção

**PRCVD** - Plano Regional Contra a Violência Doméstica

**PRIJ** - Plano Regional para a Infância e Juventude

## Q

**QUAR** – Quadro de Avaliação e Responsabilização



## R

**RAM** – Região Autónoma da Madeira

**RGPD** - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

**RH** – Recursos Humanos

**RSI** – Rendimento Social de Inserção

## S

**SAF** – Sistema de Apoio à Fiscalização

**SC** – Secção de Contratação

**SCES** – Setor de Cooperação e Empreendedorismo Social

**SCOIC** – Setor de Contra Ordenações e Ilícitos Criminais

**SEGR** – Setor de Enquadramento e Gestão de Remunerações

**SEII** – Setor de Equipamentos Integrados para Idosos

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

**SI** – Setor de Inspeção

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

**SISS** - Sistema de Informação da Segurança Social

**SOP** - Setor de Organização e Planeamento

**SP** – Secção de Pessoal

**SPD** – Secção de Prestações de Desemprego

**SPE** – Secção de Processo Executivo

**SPIS** – Setor de Projetos de Intervenção Social

**SPM** – Secção de Prestações por Morte

**SRIC** – Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania

**SRF** - Secretaria Regional das Finanças

**SRS** – Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil

**SV** – Secção de Vencimentos

## T

**TOC** – Técnico Oficial de Contas

## U

**UAD** – Unidade de Apoio à Deficiência

**UAI** – Unidade de Apoio ao Idoso

**UAIPSS** – Unidade de Apoio às IPSS e Projetos

**UAT** – Unidade de Assessoria Técnica

**UATGRH** – Unidade de Apoio Técnico à Gestão de Recursos Humanos

**UCCAO** – Unidade de Coordenação dos Centros de Atividades  
Ocupacionais

**UCP** – Unidade de Contratação Pública

**UCRI** – Unidade de Contribuintes e Relações Internacionais

**UGCD** – Unidade de Gestão e Cobrança da Dívida

**UMa** – Universidade da Madeira

**UO** – Unidade Orgânica

**UPC** – Unidade de Planeamento e Comunicação

**UPD** – Unidade de Prestações Diferidas

**UPI** – Unidade de Prestações Imediatas

**UZF** – Unidade da Zona do Funchal

**UZP** – Unidade das Zonas Periféricas

## V

**VoIP** – *Voice Over Internet Proto*

# Anexo 1

## Mapa de autoavaliação do **QUAR**

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2023

### Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM

**MISSÃO:** Assegurar, na Região Autónoma da Madeira, a gestão dos regimes da Segurança Social, reconhecendo os direitos dos cidadãos, o cumprimento das obrigações contributivas e o exercício da ação social, promovendo a inclusão e coesão social.





**VISÃO:** Ser uma instituição de referência no panorama dos sistemas e intervenções de segurança social.





#### Objetivos Estratégicos (OE):

<b>OE1:</b>	Garantir a proteção, inclusão e a coesão social
<b>OE2:</b>	Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social
<b>OE3:</b>	Otimizar e modernizar os serviços
<b>OE4:</b>	Desenvolver o capital humano

#### Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA							192,3%					Ponderação:	35%
<b>OP1. 1.2.1 Promover a primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional (DLR) n.º 5/2019/M, de 17 de julho, que criou o Estatuto do Cuidador Informal da Região Autónoma da Madeira e a Portaria n.º 622/2019, de 29 de novembro, que aprovou o Regulamento do Estatuto do Cuidador Informal.</b>							UO: DAPI		Peso:		20%	Desvios	
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação			
<b>IND 1</b>	Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta de revisão da primeira alteração ao DLR n.º 5/2019/M e Portaria n.º 622/2019	N.A.	N.A.	100%	0%	95%	100%	[[Somatório do n.º de dias úteis executado / Somatório do n.º de dias úteis planeado)*100]	54,9%	325,5%	<b>Superou</b>	↑ 226,0%	
<b>OP2. 1.3.2 Verificar a legalidade das contas das Instituições Particulares de solidariedade social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2022.</b>							UO: DGF		Peso:		20%	Desvios	
Indicadores	Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação			
<b>IND 2</b>	N.º de processos de contas deliberados pelo CD no que se refere à verificação da legalidade das contas (anos 2015 a 2022)	78	87	80	7	87	100%	Somatório do n.º de processos de contas deliberados pelo CD	92	142,9%	<b>Superou</b>	↑ 42,9%	

OP3. 1.3.4 Elaborar proposta de novo "Regulamento de registo das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) do âmbito da Segurança Social" e, consequente, revogação da Portaria 96/91, de 05 de agosto de 1991, atualmente em vigor.								UO: CD / Apoio Técnico		Peso: 20%		Desvios
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 3	Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta de Diploma ao Conselho Diretivo (CD)	N.A.	N.A.	100%	0%	95%	100%	[(Somatório do n.º de dias úteis executado / Somatório do n.º de dias úteis planeado)*100]	76,7%	216,5%	Superou	 117%
OP4. 2.3.1 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 (SPE), para efeitos de cobrança coerciva e remessa ao Departamento de Inspeção (DI) para efeitos de processo crime.								UO: DC		Peso: 20%		Desvios
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 4	% de contas correntes tratadas	91,9%	81,9%	85%	5%	90%	100%	[(N.º de contas correntes tratadas / N.º total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida)*100]	98,9%	169,5%	Superou	 70%
OP5. 2.4.1 Garantir a eficácia da ação inspetiva a beneficiários e contribuintes.								UO: DI		Peso: 20%		Desvios
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 5	N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	1.293	2.398	1.500	10	3.378	100%	N.º de processos que passaram para o estado concluído com data de estado entre 01/01/2023 a 31/12/2023	2.045	107,3%	Superou	 7,3%
<b>EFICIÊNCIA</b>						<b>1175,0%</b>				Ponderação:		<b>35%</b>
OP6 1.2.2 Assegurar e coordenar a elaboração do Guia Regional de Cidadania para Pessoas com Deficiência (GRCPD).								UO: DIPD + DOC		Peso: 25%		Desvios
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 6	Grau de cumprimento do calendário definido para a apresentação de proposta de GRCPD à tutela	N.A.	N.A.	100%	0%	95%	100%	[(Somatório do n.º de dias úteis executado / Somatório do n.º de dias úteis planeado)*100]	98,4%	100%	Atingiu	 0%

OP7. 1.4.4 Promover a elaboração e implementação do III Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (PRIPSSA), com assinatura da Carta de Compromisso pelas Entidades Parceiras.								UO: DOC + DAS		Peso: 25%		Desvios
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 7	Grau de cumprimento do calendário fixado para apresentação de proposta de Carta de Compromisso	N.A.	N.A.	100%	0%	95%	100%	[(Somatório do n.º de dias úteis executado / Somatório do n.º de dias úteis planeado)*100]	96,9%	100%	Atingiu	 0%
OP8. 2.1.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio, entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento do subsídio de desemprego, não ultrapassar 7,5 dias.								UO: DP		Peso: 25%		Desvios
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 8	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	7,8	7,5	7,5	0	7	100%	N.º médio de dias entre a data de decisão e a data do 1.º lançamento	7,5	100%	Atingiu	 0%
OP9. 2.3.3 Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal.								UO: SPE		Peso: 25%		Desvios
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 9	% de cobrança da dívida em execução fiscal	7%	44%	7,3%	0,2%	7,5%	100%	[(Valor da dívida cobrada (N) / Valor da dívida total cobrada (N-1))*100] - 100	41,7%	4400%	Superou	 4300%
<b>QUALIDADE</b>						<b>268,0%</b>					Ponderação:	30%
OP10. 3.1.1 Garantir as condições necessárias para a implementação do Sistema de Informação para Gestão de Atendimento, designado sigã, nos serviços de atendimento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), nomeadamente nos serviços locais de São Martinho, Santa Cruz, Machico e Câmara de Lobos.								UO: DOC + GSI		Peso: 100%		Desvios
Indicadores		Realizado 2021	Realizado 2022	Meta 2023	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 10	Grau de cumprimento do prazo definido para a implementação do sigã	N.A.	N.A.	100%	0%	95%	100%	[(Somatório do n.º de dias úteis executado / Somatório do n.º de dias úteis planeado)*100]	66,4%	268%	Superou	 168%

## Justificação do Valor Crítico

<b>IND 1</b>	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis
<b>IND 2</b>	O valor crítico foi estabelecido, tendo em conta o seu histórico e corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar, face aos recursos existentes e tendo subjacente uma perspetiva de melhoria continua
<b>IND 3</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes
<b>IND 4</b>	Melhor desempenho que se pode alcançar, face aos recursos existentes
<b>IND 5</b>	Melhor resultado que foi possível alcançar com os recursos existentes nos últimos 5 anos
<b>IND 6</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes
<b>IND 7</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes
<b>IND 8</b>	Dado o volume de requerimentos, que na sua totalidade ainda são analisados e registados manualmente no subsistema de desemprego do SISS, considera-se adequado o valor crítico de 7 dias
<b>IND 9</b>	Corresponde ao que se considera ser o melhor desempenho alcançável, face aos recursos existentes
<b>IND 10</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes

## Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	EFETIVOS PLANEADOS	PONTOS PLANEADOS	PONTOS EXECUTADOS	DESVIO
Dirigentes - Direção Superior	20	3	13140	13140	0
Dirigentes - Direção Intermédia	16	32	112128	86912	-25216
Técnico Superior	12	269	706932	764748	57816
Coordenador Técnico	9	31	61101	72927	11826
Assistente Técnico	8	378	662256	667512	5256
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	6	19	24966	26280	1314
Assistente Operacional	5	656	718320	657000	-61320
Especialista de informática do grau 3 - Nível 2	0	0	0	0	0
Especialista de informática do grau 3 - Nível 1	0	0	0	0	0
Especialista de informática do grau 2 - Nível 2	12	1	2628	2628	0
Especialista de informática do grau 2 - Nível 1	0	0	0	0	0
Especialista de informática do grau 1 - Nível 3	12	1	2628	2628	0
Especialista de informática do grau 1 - Nível 2	0	0	0	0	0
Especialista de informática do grau 1 - Nível 1	0	0	0	0	0
Especialista de informática - Estagiário	0	0	0	0	0
Técnico de informática do grau 3 - Nível 2	8	2	3504	7008	3504
Técnico de informática do grau 3 - Nível 1	8	2	3504	0	-3504
Técnico de informática do grau 2 - Nível 2	8	2	3504	3504	0
Técnico de informática do grau 2 - Nível 1	0	0	0	0	0
Técnico de informática do grau 1 - Nível 3	0	0	0	0	0
Técnico de informática do grau 1 - Nível 2	0	0	0	0	0
Técnico de informática do grau 1 - Nível 1	0	0	0	0	0
Técnico de informática - Adjunto	0	5	0	0	0
Técnico de informática - Estagiário	0	0	0	0	0
Inspetor Superior Principal	0	0	0	0	0
Inspetor Superior	12	5	13140	13140	0
Inspetor Principal	0	0	0	0	0
Inspetor	0	0	0	0	0

Inspetor Estagiário	0	0	0	0	0
Inspetor Técnico Especialista Principal	0	0	0	0	0
Inspetor Técnico Especialista	0	0	0	0	0
Inspetor Técnico Principal	0	0	0	0	0
Inspetor Técnico	0	0	0	0	0
Inspetor Técnico Estagiário	0	0	0	0	0
Inspetor Adjunto Especialista Principal	8	2	3504	1752	-1752
Inspetor Adjunto Especialista	8	3	5256	5256	0
Inspetor Adjunto Principal	8	2	3504	3504	0
Inspetor Adjunto	0	0	0	0	0
Inspetor Adjunto Estagiário	0	0	0	0	0
Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica Especialista Principal	12	1	2628	2628	0
Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica Especialista	12	2	5256	5256	0
Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica	12	4	10512	13140	2628
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>1.415</b>	<b>2.358.411</b>	<b>2.348.963</b>	

Recursos Financeiros				
DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
<b>Orçamento de Funcionamento</b>	<b>214.274.587</b>	251.994.888,00	235.478.196,22	16.516.691,78
Despesas com Pessoal	32.872.858	33.804.263,00	32.167.984,38	1.636.278,62
Aquisições de Bens e Serviços	7.962.172	8.438.179,00	5.473.621,96	2.964.557,04
Transferências correntes	173.219.012	209.531.701,00	197.823.980,08	11.707.720,92
Outras despesas correntes	220.545	220.745,00	12.609,80	208.135,20
<b>Plano de Investimentos</b>	<b>2.615.000</b>	1.331.277,00	829.632,35	501.644,65
<b>TOTAL</b>	<b>216.889.587</b>	<b>253.326.165,00</b>	<b>236.307.828,57</b>	<b>17.018.336,43</b>

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
<b>67,3%</b>	<b>411,3%</b>	<b>80,4%</b>	<b>559%</b>



Indicadores		Fontes de Verificação
IND 1	Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta de revisão da primeira alteração ao DLR n.º 5/2019/M e Portaria n.º 622/2019	Data de registo em <i>SmartDOCS</i> de informação interna e/ou data de <i>e-mail</i> com apresentação de proposta de revisão
IND 2	N.º de processos de contas deliberados pelo CD no que se refere à verificação da legalidade das contas (anos 2015 a 2022)	Ficheiro de controlo com informação quanto ao número de processos de verificação da legalidade das contas deliberados pelo CD
IND 3	Grau de cumprimento do calendário definido para apresentação de proposta de Diploma ao Conselho Diretivo (CD)	Data de registo em <i>SmartDOCS</i> de informação interna e/ou data de <i>e-mail</i> com apresentação de proposta de diploma
IND 4	% de contas correntes tratadas	Listagem disponibilizada pelo Instituto de Informática, IP (II, IP)
IND 5	N.º de processos de inspeção a beneficiários e contribuintes concluídos no ano	Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) / Sistema de Apoio à Fiscalização (SAF)
IND 6	Grau de cumprimento do calendário definido para a apresentação de proposta de GRCPD à tutela	Data de registo em <i>SmartDOCS</i> de informação interna e/ou data de <i>e-mail</i> com apresentação de proposta de ERIPD à tutela
IND 7	Grau de cumprimento do calendário fixado para apresentação de proposta de Carta de Compromisso	Data de registo em <i>SmartDOCS</i> de informação interna e/ou data de <i>e-mail</i> com apresentação de Carta de Compromisso
IND 8	Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	Estatísticas do SESS
IND 9	% de cobrança da dívida em execução fiscal	Listagem dos valores cobrados disponibilizada pelo Instituto de Informática, IP (II, IP)
IND 10	Grau de cumprimento do prazo definido para a implementação do sigã	Data de registo em <i>SmartDOCS</i> de informação interna e/ou data de <i>e-mail</i> da implementação do sigã

### Justificação dos Desvios

Dos 10 indicadores representados no QUAR, nenhum teve um desvio negativo nos resultados apresentados.

Os indicadores 6, 7 e 8 não tiveram qualquer desvio, uma vez que alcançaram uma percentagem de realização de 100%.

Todos os outros indicadores (7) alcançaram resultados de superação com desvios positivos, embora uns mais acentuados do que outros.

De realçar a superação do **OP9 2.3.3** da **SPE**, no parâmetro da eficiência, tendo alcançado um desvio positivo muito superior ao previsto. Este aumento teve por base o aumento do número de planos prestacionais, o aumento do número de penhoras, o pagamento efetuado por um devedor no valor de €2.860.520,66 e o atendimento técnico especializado que permitiram esta UO aumentar significativamente a cobrança do valor da dívida em execução fiscal de uma forma excecional.

## **Anexo 2**

Explicação 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  $[(\text{resultado} - \text{meta } 2023) / \text{meta } 2023]$ .

Os indicadores de **incremento negativo**, a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{meta } 2023) - \text{resultado} / \text{meta } 2023]$ .

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

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

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

## **Anexo 3**

### **Balanço Social**

O documento **Balço Social 2023** será disponibizado brevemente.

