



Ficha Técnica

Título

Relatório de Atividades 2025

Data

Março 2026

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	7
1. Análise dos resultados do Plano de Atividades 2025	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	20
2. Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2025	40
2.1 Síntese Global da Execução - QUAR	41
2.2 Síntese Global por Parâmetro	43
Siglas e Acrónimos	44
Anexo 1	48
Mapa de autoavaliação do QUAR	
Anexo 2	65
Explicitação das fórmulas utilizadas	
Anexo 3	67
Balanço Social	

Sumário Executivo

Nos termos do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, que estabelece os princípios orientadores para a elaboração do Plano e do Relatório Anual de Atividades dos serviços e organismos da Administração Pública, conjugado com o Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, na sua atual redação, que institui o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Regional Autónoma da Madeira (SIADAP-RAM), foi elaborado o Relatório de Atividades (RA) relativo ao ano de 2025.

O RA 2025 visa evidenciar o trabalho desenvolvido em alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais definidos no Plano de Atividades (PA) 2025, os quais concorreram para o cumprimento da missão do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).

O PA 2025, aprovado pelo Conselho Diretivo (CD) em 11 de abril, integrou 39 objetivos operacionais / projetos, correspondentes a igual número de indicadores, definidos pelas Unidades Orgânicas (UO) em articulação com o CD.

No âmbito do processo de monitorização do PA e do respetivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2025, 6 UO identificaram desvios na execução, alguns de maior relevância, tendo sido propostas ações corretivas relativas a 6 objetivos operacionais / projetos.

Na sequência da aprovação dessas alterações pelo CD, foi publicada a versão 2 do Plano de Atividades e do QUAR de 2025, ajustada ao novo contexto de execução.

Concluído o processo de avaliação final do PA e do QUAR 2025, verificou-se que uma Unidade Orgânica não alcançou os objetivos previstos por constrangimentos externos, apresentando-se de seguida o objetivo operacional / projeto não alcançado e a respetiva fundamentação.

Objetivo Operacional / Projeto	Alterações propostas	Justificação
<p>1.4.2 Organizar o II Encontro de Boas Práticas na Proteção da Infância e Adolescência do Atlântico.</p>	<p>Objetivo Operacional / Projeto Cancelado</p>	<p>A concretização do projeto encontrava-se dependente de financiamento do Fundo Social Europeu.</p> <p>Durante o ano de 2025, não foram abertos avisos que permitissem a submissão de candidatura, inviabilizando a sua execução.</p> <p>Atendendo à natureza externa do constrangimento, o projeto não foi considerado para efeitos de avaliação final do PA 2025.</p>

Neste contexto, os resultados do RA de 2025 não incluem o Projeto 1.4.2, tendo sido analisados 38 projetos no total.

Importa ainda salientar que o Objetivo Estratégico 1, “Garantir a proteção, inclusão e coesão social”, foi o que integrou o maior número de objetivos operacionais / projetos no âmbito do Plano de Atividades de 2025, perfazendo 17. Seguiu-se o Objetivo Estratégico 2, “Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social”, com 9 objetivos / projetos analisados. O Objetivo Estratégico 3, “Otimizar e modernizar os serviços”, contabilizou 7 objetivos operacionais / projetos, enquanto o Objetivo Estratégico 4, “Desenvolver o capital humano”, integrou 5.

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 2025;
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 2025, orientado pelos tópicos seguintes:
 - Síntese global da execução do PA 2025, por objetivos estratégicos;
 - Análise da execução dos objetivos operacionais / projetos do PA 2025, utilizando o sistema de cores, semáforo, como indicador do grau de execução dos objetivos operacionais / projetos:

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

4. A autoavaliação do QUAR 2025, é 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 2025

1.1 Objetivos Estratégicos, Subsidiários e Operacionais

De ressaltar que, o Plano de Atividades 2025 delineou 39 Objetivos Operacionais / Projetos (OP), no entanto, apenas 38 OP foram analisados, a partir de **15** Objetivos Subsidiários (OS) integrados em **4** Objetivos Estratégicos (OE):

OE 1 Garantir a proteção, inclusão e a coesão social	N.º	UO Responsável
OS 1.1 - Reforçar o combate à pobreza e às desigualdades	3	DAS
OS 1.2 - Otimizar a qualidade das respostas sociais	4	DAPI DAS DI DIPD
OS 1.3 - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)	5	DAFIJ DAPI DGF DPPS GJ
OS 1.4 - Fomentar projetos e medidas de desenvolvimento social	5	DAFIJ + DOC DAS DAS + DOC DIPD DPPS
OE 2 Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social	N.º	UO Responsável
OS 2.1 - Aumentar a eficácia das prestações sociais reduzindo os prazos de deferimento e pagamento	4	DP
OS 2.2 - Melhorar a eficiência das prestações sociais prevenindo a fraude e os pagamentos indevidos	0	-
OS 2.3 - Garantir o cumprimento das obrigações contributivas	5	DC DI SPE
OS 2.4 - Incrementar os mecanismos de prevenção e combate à fraude e evasão fiscal	0	-
OS 2.5 - Operacionalizar as penhoras em sede de sistema de execução fiscal	0	-
OE 3 Otimizar e modernizar os serviços	N.º	UO Responsável
OS 3.1 - Melhorar e uniformizar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão	5	DAPI DOC + GSI EPD + EMA GSI
OS 3.2 - Assegurar a eficiência da gestão dos recursos digitais e materiais	2	DGRH DOC
OS 3.3 - Fomentar a sustentabilidade ambiental	0	-
OE 4 Desenvolver o capital humano	N.º	UO Responsável
OS 4.1 - Garantir a qualificação dos recursos humanos	3	DAFIJ DGRH
OS 4.2 - Promover a motivação dos trabalhadores	2	DAFIJ DGRH
OS 4.3 - 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 2025, salientam-se os seguintes resultados:

Objetivos Estratégicos	N.º total de projetos	Superado	Atingido	Atingido com ação continuada	Atingido com atraso	Não atingido	Não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM	Cancelado	Grau de concretização médio
OE1 - Garantir a proteção, inclusão e a coesão social	17	10	4	0	1	2	0	0	101,8%
OE2 - Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social	9	7	1	0	0	1	0	0	127,2%
OE3 - Otimizar e modernizar os serviços	7	5	0	0	1	1	0	0	108,6%
OE4 - Desenvolver o capital humano	5	4	0	0	0	1	0	0	103,4%
TOTAL	38	26	5	0	2	5	0	0	/

Tabela 1: Avaliação dos objetivos / projetos

- o grau de concretização médio por Objetivo Estratégico situou-se entre 101,8% e 127,2% (OE1: 101,8%, OE2: 127,2%, OE3: 108,6%, OE4: 103,4%);
- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um mínimo de 0% e um máximo de 188%.

Globalmente, o balanço das atividades desenvolvidas em 2025 revela-se positivo, registando-se um grau de concretização de 111,7% e uma taxa de realização do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 129,7%.

Síntese Global da Execução

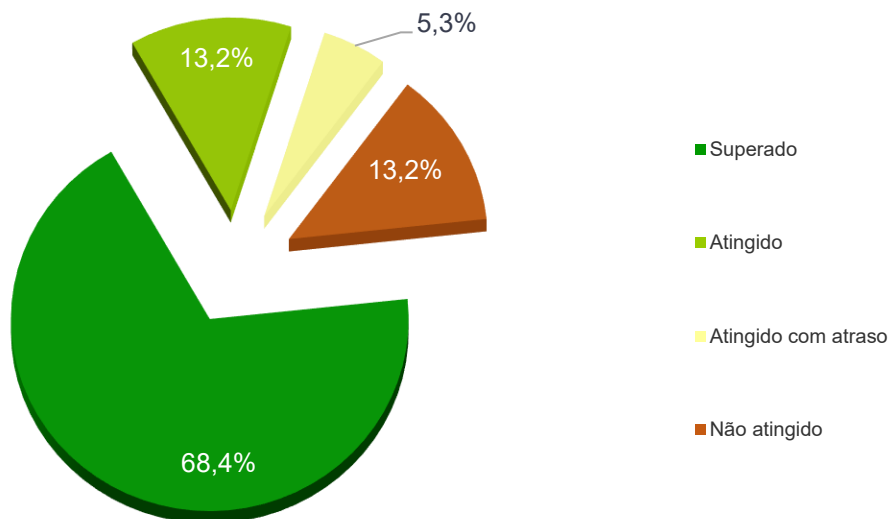


Gráfico 1: Avaliação global dos objetivos operacionais / projetos

Dos 38 projetos previstos, a maioria, 26 projetos (68,4%), superou a meta estabelecida. Além destes, 7 projetos (18,5%) atingiram a meta definida, embora 2 (5,3%) o tenham feito com atraso. No total, 5 projetos (13,2%) não alcançaram a meta.

1.3 Síntese Global por Objetivo Estratégico

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

OE1 - Garantir a proteção, inclusão e a coesão social

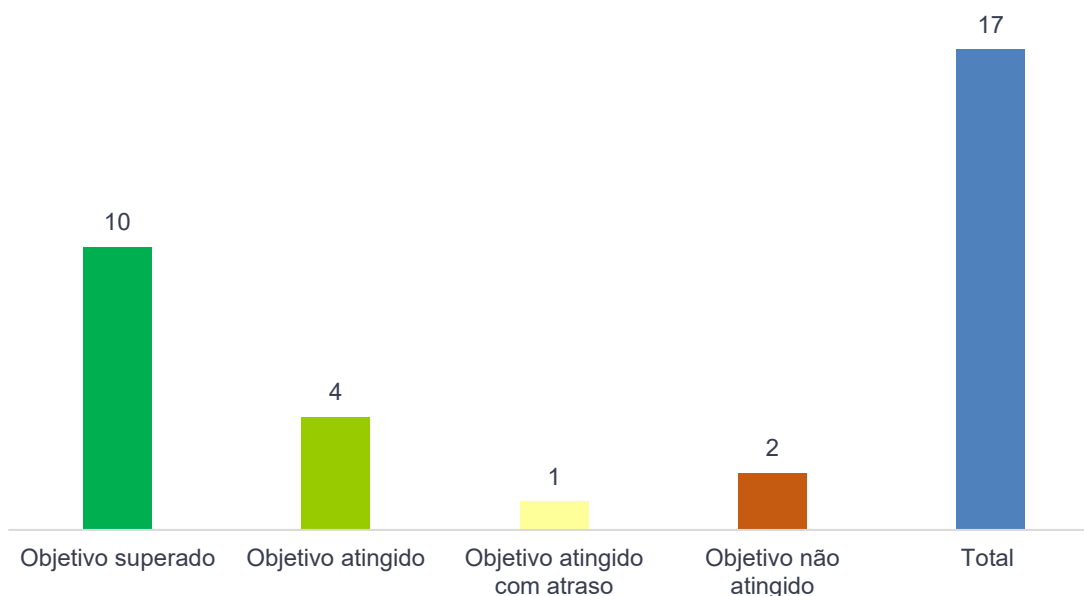


Gráfico 2: Avaliação global do OE1

O **OE1**, “Garantir a proteção, a inclusão e a coesão social”, integrou 17 objetivos operacionais / projetos. Do total, 10 foram superados, 5 foram atingidos (sendo que 1 destes com atraso) e 2 não foram alcançados. Embora estes incumprimentos devam ser assinalados, o desempenho global manteve-se positivo, refletindo-se num **grau médio de concretização de 101,8%**, sustentado sobretudo pela superação da maioria dos objetivos previstos.

No Objetivo Operacional (OP) **1.1.2**, da responsabilidade do Departamento de Ação Social (DAS), foi assumido o compromisso de responder a 60% das solicitações do Tribunal da Comarca da Madeira relativas a relatórios do Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores. Com 89,2% de respostas enviadas dentro do prazo máximo estabelecido (30 dias úteis), este objetivo foi claramente superado, atingindo uma taxa de concretização de 137,2%.

Relativamente ao **OP 1.2.2**, também da responsabilidade do DAS, o projeto não foi concretizado. A análise dos instrumentos legais aplicáveis demonstrou que a elaboração da respetiva Portaria não se enquadra no regime jurídico do subsistema de ação social, conforme previsto na Lei de Bases da Segurança Social (Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, na redação atual, alterada pela Lei n.º 83-A/2013). Este objetivo operacional / projeto encontrava-se integrado no QUAR, no parâmetro da eficácia, registando uma taxa de realização de 0%.

O **OP 1.2.4**, intitulado “Assegurar a implementação de um projeto / evento de capacitação e/ou interação com a comunidade, por cada um dos Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) / Centro de Apoio à Deficiência Profunda (CADP)”, da responsabilidade do Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD), superou amplamente a meta definida. Foram concretizados 21 projetos / eventos, resultando numa taxa de execução de 161,5%.

O Projeto **1.3.2**, do Departamento de Apoio à Pessoa Idosa (DAPI), tinha como objetivo assegurar a realização de 25% das visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área dos idosos (num total de 42). O projeto foi superado, tendo sido realizadas 50% (21) dessas visitas, o que corresponde a uma concretização de 166,7%. Este objetivo constava no QUAR, no parâmetro da qualidade, onde registou uma taxa de realização de 162,5%.

No que concerne ao **OP 1.3.5**, da responsabilidade do Gabinete Jurídico, cuja meta consistia em analisar e responder a 80% dos requerimentos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) mediante a otimização dos processos internos, verificou-se que o objetivo não foi atingido. Apenas 32,6% dos requerimentos foram analisados e respondidos dentro do prazo definido, devido a irregularidades e informação incompleta nos processos das IPSS, a solicitações externas, à reestruturação de procedimentos entre outros fatores que reduziram a capacidade de resposta e impediram o cumprimento do prazo, correspondendo a uma taxa de execução de 46,6%.

Este objetivo operacional / projeto, integrado no QUAR no parâmetro da eficiência, registou uma taxa de realização de -53,4%.

Destaca-se o **OP 1.4.3**, do DAS, referente à dinamização da 1.ª fase do Projeto ReCoLaR - Reforçar Competências, Laços e Relações, dirigido a famílias monoparentais acompanhadas pela Ação Social. A meta foi superada, com a realização de 9 sessões, traduzindo um desempenho de 180%.

Por fim, o **Projeto 1.4.5** “Proceder à identificação, implementação e gestão de Atividades Socialmente Úteis (ASU) na comunidade, promotoras da inclusão da população atendida no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)”, sob responsabilidade do DIPD, ultrapassou significativamente a meta definida, atingindo a implementação de 47 ASU, o que corresponde a 188% de execução.

Este objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, tendo alcançado uma taxa de realização de 212,5%.

OE2 - Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social

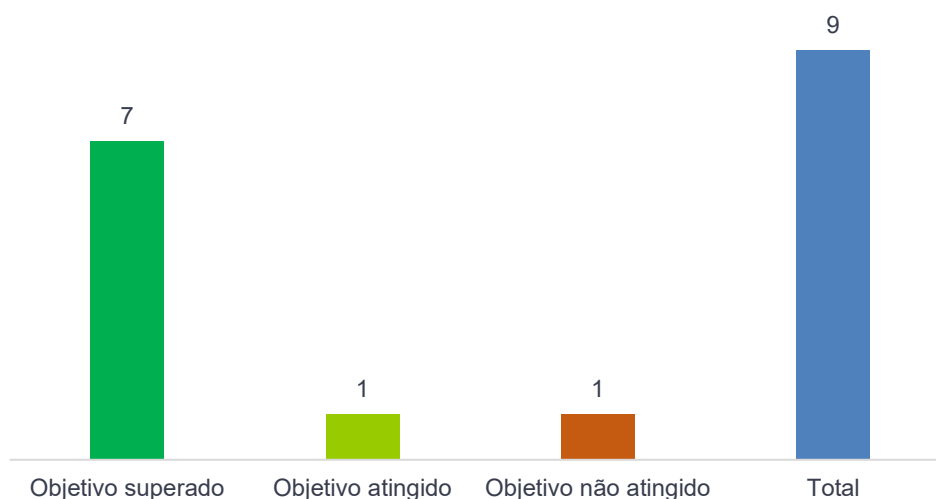


Gráfico 3: Avaliação global do OE2

O **OE2**, “Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social”, integrou 9 objetivos operacionais / projetos, dos quais 7 foram superados, 1 atingido e 1 não alcançado. Apesar deste último, o desempenho global permaneceu muito positivo, fruto da superação consistente da maioria dos projetos, traduzindo-se **num grau médio de concretização de 127,2%**.

No âmbito deste OE2, destaca-se o **OP 2.1.1**, da responsabilidade do Departamento de Prestações (DP), cujo objetivo consistia em “Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio de parental inicial, não ultrapassar os 10 dias”. O projeto superou amplamente a meta, alcançando um prazo médio de resposta de 4,9 dias, o que corresponde a uma taxa de concretização de 151%.

O mesmo objetivo estava igualmente presente no QUAR, no parâmetro da qualidade, onde registou uma taxa de realização de 227,5%.

O **OP 2.1.2**, também sob responsabilidade do DP, previa “Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio por interrupção da gravidez, não ultrapassar os 5 dias”, foi igualmente superado, com um prazo médio de resposta de 2,5 dias, traduzindo um desempenho de 150%.

Relativamente ao **OP 2.1.4**, também da responsabilidade do DP, que estabelecia um tempo máximo de 90 dias entre a entrada do pedido e o primeiro deferimento da Pensão de Velhice do Regime Não Contributivo, verifica-se que o resultado obtido (113 dias) ficou aquém da meta definida, devido ao aumento significativo do volume de requerimentos, que praticamente duplicou entre 2024 e 2025. Este desvio traduz-se num desempenho de 74,4%.

No que se refere ao **OP 2.3.5**, relativo à atividade da Secção de Processo Executivo (SPE), o objetivo consistia em “Realizar Notificações de Audição Prévia (NAP) em reversão”, promovendo um aumento entre 65% e 75%. O desempenho obtido superou largamente a meta, atingindo uma concretização de 130%.

OE3 - Otimizar e modernizar os serviços



Gráfico 4: Avaliação global do OE3

O **OE3** “Otimizar e modernizar os serviços” abrangeu 7 objetivos operacionais / projetos, dos quais 5 foram superados, 1 foi atingido (com atraso) e 1 não foi alcançado. Tal como no OE2, este incumprimento não comprometeu o desempenho do objetivo estratégico, que registou um **grau médio de concretização de 108,6%**, evidenciando um resultado positivo na modernização e melhoria dos serviços.

No âmbito do OE3, destaca-se o **OP 3.1.1** “Implementar o Plano Individual de Cuidados (PIC) nas Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI)”, da responsabilidade do Departamento de Apoio à Pessoa Idosa (DAPI). O objetivo foi superado, alcançando-se a implementação do PIC em 20,3% de residentes nas ERPI, o que corresponde a uma taxa de concretização de 135,3%.

O **OP 3.1.2**, igualmente coordenado pelo DAPI, visava desenvolver o “Projeto Prevenção de Quedas” para idosos que frequentam os Equipamentos Integrados. O objetivo foi também superado, com a implementação do projeto em 6 Equipamentos Integrados, resultando numa taxa de concretização de 150%.

Por sua vez, o **OP 3.1.5**, da responsabilidade do Gabinete de Sistemas de Informação (GSI), tinha como finalidade desenhar um novo Sistema de Informação de Violência Doméstica, assegurando maior eficiência na gestão dos processos e no processamento do

Complemento Regional para pessoas em situação de violência doméstica. O objetivo foi claramente superado, com a entrada em produção do novo sistema no dia 16 de abril, registando uma antecipação de 157 dias úteis face ao prazo previsto. A execução do projeto atingiu uma taxa de concretização de 168,3%.

No que respeita ao **OP 3.2.1**, da responsabilidade do Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH), o projeto não foi concretizado. Devido a constrangimentos internos, não se reuniram as condições necessárias para a sua implementação. Apenas foram realizadas diligências preparatórias, não tendo ocorrido a execução do projeto, o que resultou numa taxa de concretização de 0%.

OE4 - Desenvolver o capital humano

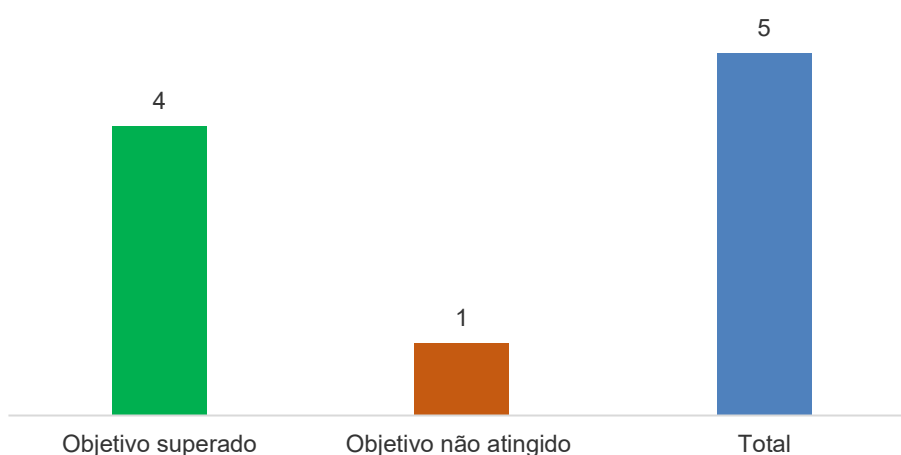


Gráfico 5: Avaliação global do OE4

O **OE4**, “Desenvolver o capital humano”, integrou 5 objetivos operacionais / projetos, dos quais 4 foram superados e 1 não foi alcançado. À semelhança do verificado nos restantes objetivos estratégicos, este incumprimento não comprometeu o desempenho global do OE4, que registou um **grau médio de concretização de 103,4%**, evidenciando um resultado globalmente positivo.

No âmbito do **OE4**, salienta-se o objetivo operacional (**OP 4.1.1**), sob a responsabilidade do Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude (DAFIJ), com a finalidade de “Definir e desenvolver o Plano de Formação de Recursos Humanos das Casas de Acolhimento (CA) da Região Autónoma da Madeira (RAM)”. Este objetivo foi superado,

tendo 22,6% dos recursos humanos das CA da RAM concluído a formação até 31 de dezembro. A taxa de concretização atingiu 113%.

O Objetivo Operacional **4.1.2**, da responsabilidade do Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH), previa garantir a execução do Plano de Formação (ações previstas e extra plano). O objetivo não foi alcançado por constrangimentos internos, que reduziu o período disponível para implementação. Foram realizadas 35 das 95 ações previstas, correspondendo a uma concretização de 73,6%. No QUAR, no parâmetro da eficácia, registou-se uma taxa de realização de -26,4%.


O **Objetivo Operacional 4.1.2**, da responsabilidade do Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH), tinha como meta assegurar a execução do Plano de Formação, abrangendo tanto as ações previstas como as ações extra-plano. No entanto, o objetivo não foi atingido, devido a constrangimentos internos que reduziram significativamente o período disponível para a implementação das atividades formativas. Das 95 ações previstas, foram realizadas 35, correspondendo a uma taxa de execução de 36,8%, valor inferior à meta estabelecida de 55%.


No QUAR, no parâmetro da eficácia, registou-se uma taxa de realização de -26,4%, refletindo o desvio negativo entre o planeado e o executado, condicionado pelos fatores operacionais já identificados.



Destaca-se o Objetivo Operacional **4.1.3**, também da responsabilidade do DGRH, que visava “Garantir a implementação das alterações ao sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira (SIADAP-RAM) decorrentes da publicação do Decreto Legislativo Regional n.º 23/2024/M, de 30 de dezembro”. Este objetivo foi superado, tendo sido concluído 3 dias úteis antes do previsto, com a divulgação das alterações ao SIADAP-RAM no dia 21 de fevereiro. A concretização alcançada foi de 107,5%. No QUAR, no parâmetro da eficácia, este objetivo registou uma taxa de realização de 135,5%.



O **OP 4.2.1**, igualmente integrado no OE4 e da responsabilidade do DAFIJ, tinha como finalidade avaliar os riscos psicossociais no ISSM, IP-RAM, com vista à elaboração do Plano de Prevenção e Mitigação dos Riscos Psicossociais e Promoção da Saúde Psicológica. O objetivo foi superado, uma vez que a proposta do Plano foi apresentada no dia 26 de novembro, registando-se uma antecipação de 10 dias úteis relativamente ao previsto. A taxa de concretização do projeto foi de 105,8%. Este mesmo objetivo constava também no QUAR, no parâmetro da eficácia, onde obteve uma taxa de realização de 144,2%.



1.4 Fichas de Avaliação dos Objetivos Operacionais / Projetos



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % 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.		% de famílias com prestação inicial deferida e com contrato de inserção celebrado no prazo de 45 dias	61,5% no prazo	71% no prazo	60% no prazo	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	258	76,3%	 127,2%
										N.º total de famílias com prestação inicial deferida, até 31 de dezembro	338		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DAS	1.1.2 Garantir a resposta às solicitações do Tribunal da Comarca da Madeira, no âmbito dos relatórios do Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores (FGADM).		% de respostas / relatórios enviados ao Tribunal no prazo máximo de 30 dias úteis	N.A.	79,8% no prazo	60% no prazo	5% no prazo	+	100%	N.º de respostas / relatórios enviados ao Tribunal no prazo máximo de 30 dias úteis, até 31 de dezembro	323	89,2%	 137,2%
										N.º de solicitações do Tribunal, até 31 de dezembro	362		


UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DAS	1.1.3 Garantir as respostas às solicitações das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ)		% de respostas / relatórios enviados às CPCJ, no prazo máximo de 30 dias úteis.	54,5% no prazo	58,9% no prazo	55% no prazo	5% no prazo	+	100%	N.º de respostas / relatórios enviados às CPCJ no prazo máximo de 30 dias úteis, até 31 de dezembro	104	32,5%	 65,0%
										N.º de solicitações das CPCJ, até 31 de dezembro	320		
DAPI	1.2.1 Promover a integração de cuidadores informais com Estatuto de Cuidador Informal e de pessoas cuidadas, residentes no concelho do Funchal, no Projeto de Prevenção da Fragilidade no Domicílio (PPFD).		Grau de execução para apresentação do relatório final de avaliação	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado, até 31 de dezembro	233	96,7%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado, até 31 de dezembro	241		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DAS	1.2.2 Elaborar e apresentar uma proposta para criação da Portaria para Atribuição de Subsídios Eventuais, no âmbito da Ação Social, definindo os critérios, procedimentos e condições para a sua concessão.	X	Grau de execução da apresentação de proposta da Portaria	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	0	0%	 0%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	241		
DI	1.2.3 Reforçar a ação inspetiva a Equipamentos Sociais.	X	Grau de execução da proposta de Plano Anual de Ações Proativas	57,4%	72,9%	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	60	96,8%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	62		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DIPD	1.2.4 Assegurar a implementação de um projeto / evento de capacitação e/ou interação com a comunidade, por cada um dos Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) / Centro de Apoio à Deficiência Profunda (CADP).		N.º de projetos / eventos dinamizados por cada CACI / CADP	N.A.	N.A.	11	2	+	100%	Somatório do n.º de projetos / eventos executados, até 31 de dezembro	21		 161,5%
DAFIJ	1.3.1 Garantir a conclusão dos pareceres técnicos para a renovação de Acordos de Cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) na área de Infância e Juventude.		% de pareceres elaborados no prazo máximo definido	N.A.	100%	80%	10%	+	100%	N.º de pareceres apresentados até 60 dias antes do prazo de renovação, até 31 de dezembro	3	75%	 100%
										N.º total de renovações de acordos de cooperação, até 31 de dezembro	4		


UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DAPI	1.3.2 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área dos idosos.	X	% de IPSS da área dos idosos com visitas de acompanhamento técnico realizadas	N.A.	97,7%	25%	5%	+	100%	N.º de IPSS da área de idosos com visitas de apoio / acompanhamento técnico realizadas, até 31 de dezembro	21	50%	 166,7%
										N.º total de IPSS da área de idosos com instrumento de cooperação, até 31 de dezembro	42		
DGF	1.3.3 Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2024.	X	N.º de processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD	92	104	95	9	+	100%	Somatório do n.º de processos de verificação da legalidade das contas deliberados pelo CD (anos 2015 a 2024), até 31 de dezembro	105		 101%



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DPPS	1.3.4 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.	X	% de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas	48%	57,7%	58%	0%	+	100%	N.º de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas, até 31 de dezembro	17	65,4%	 112,8%
										N.º total de IPSS com instrumento de cooperação na área de família e comunidade, até 31 de dezembro	26		
GJ	1.3.5 Garantir a análise e a resposta aos requerimentos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), através da otimização dos processos internos.	X	% de requerimentos analisados e respondidos no prazo médio de 10 dias úteis	N.A.	N.A.	80% no prazo médio estipulado	10% no prazo médio estipulado	+	100%	N.º de requerimentos analisados e respondidos no prazo médio estipulado, até 31 de dezembro	15	32,6%	 46,6%
										N.º total de requerimentos recebidos, até 31 de dezembro	46		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DAFIJ + DOC	1.4.1 Assinalar o Dia Internacional para a Eliminação da Violência Contra as Mulheres, 25 de novembro.		Grau de execução da proposta de projeto	N.A.	81,8%	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado, até 31 de dezembro	10	83,3%	 109,1%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado, até 31 de dezembro	12		
DAFIJ	1.4.2 Projeto não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM		-----										




UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DAS	1.4.3 Dinamizar a 1. ^a Fase do Projeto ReCoLaR - Reforçar Competências, Laços e Relações, para famílias monoparentais acompanhadas pela Ação Social.		N.º de sessões ministradas abrangidas pela 1. ^a Fase do Projeto, em 2025	N.A.	N.A.	5	0	+	100%	Somatório do n.º de sessões ministradas abrangidas pelo Projeto, em 2025, até 31 de dezembro	9		 180,0%
DAS + DOC	1.4.4 Garantir a apresentação pública do III Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, 2025-2030 (III PRIPSSA 25-30).		Grau de execução de conclusão dos requisitos para a apresentação pública do III PRIPSSA 25-30 após aprovação em Conselho de Governo	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	55	94,8%	 101,8%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	58		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DIPD	1.4.5 Proceder à identificação, implementação e gestão de Atividades Socialmente Úteis (ASU) na comunidade, promotoras da inclusão da população atendida no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI).	X	N.º de ASU implementadas na comunidade pelos CACI	19	36	20	5	+	100%	Somatório do n.º de ASU executadas na comunidade pelos CACI, até 31 de dezembro	47		 188%
DPPS	1.4.6 Elaborar um Relatório de Avaliação sobre a 4.ª edição do Encontro "Oficina Roda das Raparigas", a acontecer no Porto Santo, em parceria com a Associação Social e Cultural GRAAL, com o intuito de compreender a metodologia, objetivos, resultados alcançados e eventuais recomendações do Encontro realizado.		Grau de execução para apresentação do relatório de avaliação	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	160	100%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	160		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado	Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DP	2.1.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio de parental inicial, não ultrapassar os 10 dias.	X	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	10,8	9,3	10	0	-	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento, até 31 de dezembro	4,9	 151%
DP	2.1.2 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio por interrupção da gravidez, não ultrapassar os 5 dias.		Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	9,3	5,3	5	0	-	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento, até 31 de dezembro	2,5	 150%
DP	2.1.3 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento da Pensão de Velhice do Regime Geral, não ultrapassar os 128 dias.		Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	151	87	128	0	-	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento, até 31 de dezembro	83	 135,2%



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DP	2.1.4 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento da Pensão de Velhice do Regime Não Contributivo, não ultrapassar os 90 dias.		Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	115	98	90	0	-	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento, até 31 de dezembro	113		 74,4%
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, para efeitos de cobrança coerciva.	X	% de contas correntes tratadas	N.A.	21,8%	45%	5%	+	100%	Número de contas correntes tratadas, até 31 de dezembro	14.334	54,6%	 109,2%
										Número total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida, até 31 de dezembro	26.239		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DC	2.3.2 Analisar e tratar os Contribuintes Pessoas Coletivas com sede na Região Autónoma da Madeira (RAM), incluindo a atualização dos Membros dos Órgãos Estatutários e atualização do estado das empresas.		% de contribuintes analisados e tratados	N.A.	N.A.	20%	5%	+	100%	Número de contribuintes analisados e tratados, até 31 de dezembro	5.465	24,1%	 100%
										Número total de contribuintes identificados nas listagens, até 31 de dezembro	22.705		
DI	2.3.3 Assegurar a participação da prática de crime ao Ministério Público (MP) nos prazos legais.		% de relatórios preliminares (RP) concluídos até 8 dias	66%	99,5%	75%	3%	+	100%	N.º de RP elaborados até 8 dias (contados da data em que o DC remete o processo completo), até 31 de dezembro	261	99,2%	 127,2%
										N.º de processos participados pelo DC em 2025 e não devolvidos para correção, até 31 de dezembro	263		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
SPE	2.3.4 Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal.	X	% de cobrança da dívida em execução fiscal	41,7%	13,3%	5%	1%	+	100%	Valor da dívida cobrada (N), até 31 de dezembro	23.135.252	7%	 116,7%
										Valor da dívida total cobrada (N-1), até 31 de dezembro	21.618.990		
SPE	2.3.5 Realizar Notificações de Audição Prévia (NAP) em reversão.		% de NAP em reversão	87,1%	90,3%	70%	5%	+	100%	N.º de Notificações para audiência prévia em reversão, até 31 de dezembro	7.781	97,5%	 130%
										N.º de Processos constantes da listagem para reversão, até 31 de dezembro	7.977		
DAPI	3.1.1 Implementar o Plano Individual de Cuidados (PIC) nas Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI).		% de idosos com PIC implementado	N.A.	N.A.	10%	5%	+	100%	N.º de idosos com PIC implementado, até 31 de dezembro	26	20,3%	 135,3%
										N.º total de idosos, até 31 de dezembro	128		


UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DAPI	3.1.2 Desenvolver o "Projeto Prevenção de Quedas" para os utentes que frequentam os Equipamentos Integrados para Idosos.		N.º de Equipamentos Integrados para Idosos com o "Projeto de Prevenção de Quedas" em curso	N.A.	N.A.	4	0	+	100%	Somatório do n.º de Equipamentos Integrados para Idosos com o "Projeto de Prevenção de Quedas", até 31 de dezembro	6		 150%
DOC + GSI	3.1.3 Garantir a marcação de atendimentos nos serviços de atendimento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), em todos os concelhos da Região Autónoma da Madeira (RAM), através do Portal de Marcação de Atendimento e/ou da aplicação móvel sigaApp.	X	Grau de execução para a marcação de atendimentos através do Portal de Marcação de Atendimento e/ou da aplicação móvel sigaApp	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	169	94,4%	 100,6%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	179		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
EPD + EMA	3.1.4 Garantir a elaboração de um inventário detalhado com o registo das atividades de tratamento (RAT) de dados pessoais, assegurando a conformidade com o artigo 30.º do RGPD, e a respetiva publicação na <i>Intranet</i> .		Grau de execução para a apresentação de proposta de inventário detalhado das RAT	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	197	107,7%	 92,3%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	183		
GSI	3.1.5 Desenhar um novo Sistema de Informação de Violência Doméstica, de modo a garantir maior eficiência na gestão dos processos e processamento do Complemento Regional para pessoas em situação de Violência Doméstica.		Grau de execução para entrada em produção do Sistema de Informação de Violência Doméstica	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	72	29,9%	 168,3%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	241		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DGRH	3.2.1 Assegurar as ações preparatórias necessárias para a implementação do módulo SIADAP-RAM na aplicação informática de gestão de recursos humanos "Gesven-GRH".		Grau de execução para entrada em produção do módulo SIADAP-RAM - Gesven-GRH	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	0	0%	 0%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	241		
DOC	3.2.2 Assegurar a resposta atempada às solicitações, no âmbito do projeto de implementação do Portal Único da Segurança Social, que sejam colocadas pelas equipas e parceiros, com intervenção dentro do prazo estipulado.		% de respostas apresentadas no prazo estipulado	N.A.	N.A.	80% no prazo estipulado	5% no prazo estipulado	+	100%	N.º de respostas apresentadas no prazo estipulado, até 31 de dezembro	24	92,3%	 108,6%
										N.º de solicitações recebidas, até 31 de dezembro	26		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DAFIJ	4.1.1 Definir e desenvolver o Plano de Formação de Recursos Humanos das Casas de Acolhimento (CA) da Região Autónoma da Madeira (RAM).		% de recursos humanos das CA da RAM que completaram a formação prevista no plano.	N.A.	N.A.	20%	0%	+	100%	N.º de recursos humanos das CA da RAM que completaram a formação, até 31 de dezembro	35	22,6%	 113%
										N.º de recursos humanos das CA da RAM, até 31 de dezembro	155		
DGRH	4.1.2 Garantir a execução do Plano de Formação (Ações previstas e extra plano).	X	% das ações do plano e extra plano realizadas	N.A.	58%	55%	5%	+	100%	N.º de ações realizadas (plano e extra plano), até 31 de dezembro	35	36,8%	 73,6%
										N.º de ações previstas (plano e extra plano), até 31 de dezembro	95		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DGRH	4.1.3 Garantir a implementação das alterações ao sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira (SIADAP-RAM) decorrentes da publicação do Decreto Legislativo Regional n.º 23/2024/M, de 30 de dezembro.	X	Grau de execução da divulgação com as alterações ao SIADAP-RAM	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	39	92,9%	 107,5%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	42		
DAFIJ	4.2.1 Avaliar os Riscos Psicossociais no Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), com o objetivo de elaborar o Plano de Prevenção e Mitigação dos Riscos Psicossociais e Promoção da Saúde Psicológica.	X	Grau de execução para apresentação da proposta do Plano de Prevenção e Mitigação de Riscos Psicossociais e Promoção da Saúde Psicológica	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	160	89,4%	 105,8%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	179		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2025) % de concretização
DGRH	4.2.2 Desenvolver as ações preparatórias para viabilizar as mobilidades intercarreiras e intercategoriais.		Grau de execução para envio dos processos para emissão de parecer pela SRF	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	227	94,2%	 100,9%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	241		



Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2025

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 38 Objetivos Operacionais integrados no Plano de Atividades 2025 do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo selecionou, para o QUAR 2025, 14 Objetivos Operacionais, por os considerar os mais relevantes para esse ano. Estes foram monitorizados através de 14 indicadores e estão distribuídos pelos três parâmetros previstos: Eficácia (6), Eficiência (4) e Qualidade (4). Dos 14 Objetivos Operacionais considerados no QUAR, 11 foram superados e 3 não foram atingidos.

Taxa de realização
129,7%

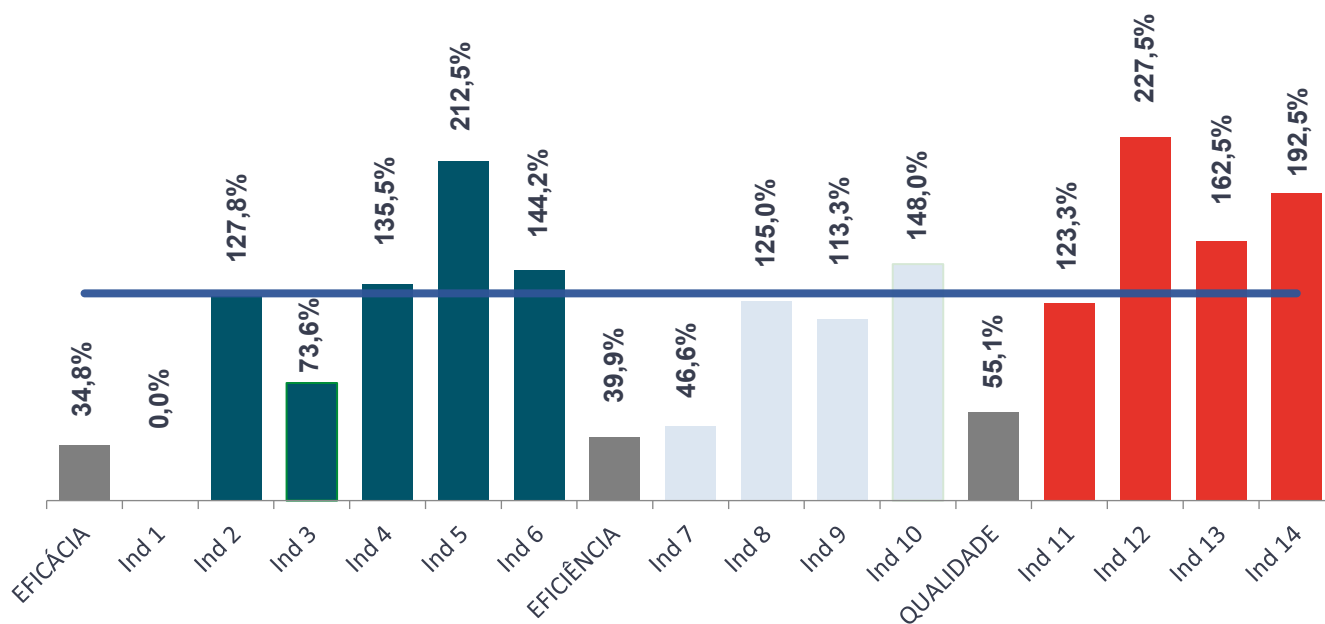


Gráfico 6: Avaliação global do QUAR

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 2025, que alcançou uma taxa de realização de **129,7%**, apresentando um desvio positivo de **29,7%**.

Deste modo, e tendo em conta a avaliação qualitativa e quantitativa do QUAR 2025, propõe-se para o ISSM, IP-RAM, a menção de **“Desempenho Bom”**.

Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
129,7%		

2.2 Síntese Global por Parâmetro

O Gráfico 7 apresenta as ponderações previstas e os resultados obtidos por parâmetro de avaliação.

Relativamente à **Eficácia**, que representa 35% do total dos objetivos, estavam definidos 6 Objetivos Operacionais. O grau de concretização atingido foi de **34,8%**, registando-se um ligeiro desvio negativo de **0,2%** face ao previsto (ver Anexo 1).

No que respeita à **Eficiência**, igualmente com um peso de 35% e composta por 4 Objetivos Operacionais, verificou-se um grau de concretização de **39,9%**, valor que superou o previsto em **4,9%** (ver Anexo 1).

Por fim, o parâmetro da **Qualidade**, com uma ponderação de 30% e 4 Objetivos Operacionais, alcançou um grau de concretização de **55,1%**, situando-se **25,1%** acima do valor inicialmente previsto (ver Anexo 1).

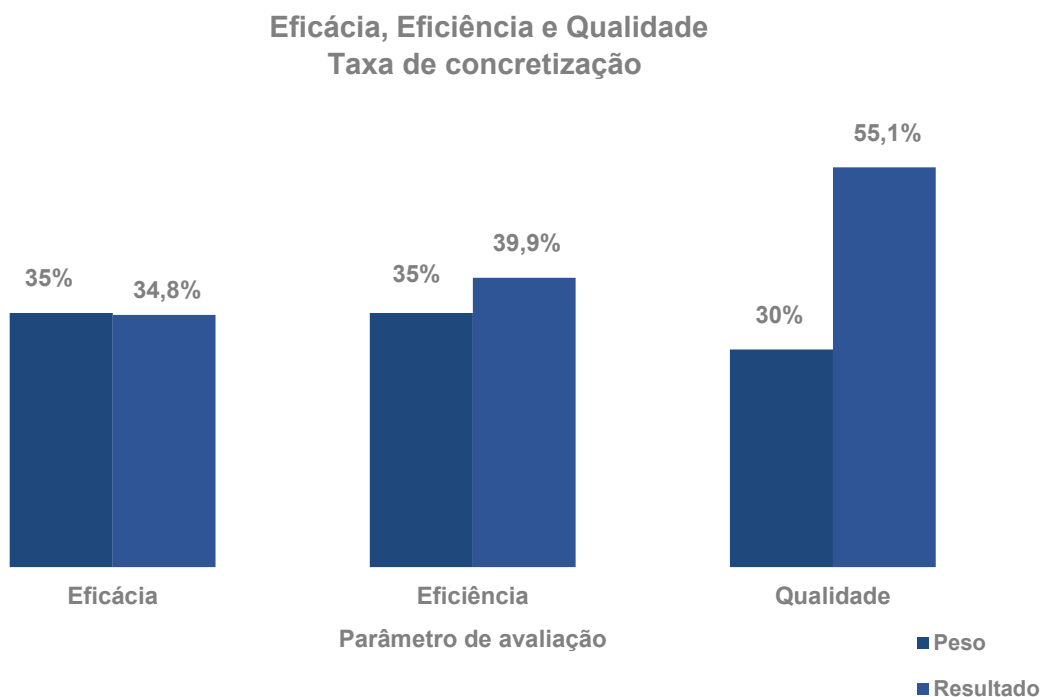


Gráfico 7: Taxa de realização

Siglas e Acrónimos

A

ASU – Atividades Socialmente Úteis

C

CACI – Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão

CD – Conselho Diretivo

CI – Cuidador Informal

CNAF – Conselho Nacional do Acolhimento Família

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

DGRH – Departamento de Gestão de Recursos Humanos

DI – Departamento de Inspeção

DIPD – Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência

DLR – Decreto Legislativo Regional

DOC – Departamento de Organização e Comunicação

DP – Departamento de Prestações

DPCP – Departamento de Património e Contratação Pública

DPPS – Departamento de Projetos e Programas Sociais

DRPPIL – Direção Regional para as Políticas Públicas Integradas e Longevidade

E

- EAIPSS** – Equipa de Acompanhamento às IPSS
- EBC** – Estabelecimento Nossa Senhora do Bom Caminho
- EE** – Entidade Externa
- Eq. AF** – Equipa de Acolhimento Familiar - Crianças e Jovens
- ERPI** – Estruturas Residenciais para Idosos
- ESI** – Estabelecimento Santa Isabel
- EST** – Estabelecimento Santa Teresinha
- EVF** – Estabelecimento Vale Formoso
- EVM** – Estabelecimento Vila Mar

F

- FGADM** – Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores

G

- GJ** – Gabinete Jurídico
- GSI** – Gabinete de Sistemas de Informação

I

- IEM, IP-RAM** – Instituto de Emprego da Madeira, IP-RAM
- II, IP** – Instituto de Informática, Instituto Público
- IPSS** – Instituições Particulares de Solidariedade Social
- ISSM, IP-RAM** – Instituto de Segurança Social da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira
- IT** – Instrução de Trabalho
- ITPT** – Impedimentos Temporários para o Trabalho

M

- MP** – Ministério Público

N

N.A. – Não Aplicável

NAP – Notificações de Audição Prévia

NF – Núcleo de Formação

NLI – Núcleo Local de Inserção

O

OE – Objetivo Estratégico

OS – Objetivo Subsidiário

OT – Orientação Técnica

P

PA – Plano de Atividades

PDI – Plano Dietético Individual

PGA – Programa de Gestão Alimentar

PIC – Plano Individual de Cuidados

PRCVD – Plano Regional Contra a Violência Doméstica

PRIJ – Plano Regional para a Infância e Juventude

PRIPSSA – Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo

Q

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

R

RAM – Região Autónoma da Madeira

RDF – Reembolso de Despesas de Funeral

RI – Regulamento Interno

RP – Relatórios Preliminares

RSI – Rendimento Social de Inserção

S

SAT – Serviço de Apoio Técnico

SC – Setor de Comunicação

SCES – Setor de Cooperação e Empreendedorismo Social

SCOIC – Setor de Contra Ordenações e Ilícitos Criminais

SEII – Setor de Equipamentos Integrados para Idosos

SESARAM, EPERAM – Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira,
EPERAM

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

SPDP – Secção de Prestações de Doença e Parentalidade

SPE – Secção de Processo Executivo

SPFS – Secção de Prestações Familiares e Sociais

SPIV – Secção de Prestações de Invalidez e Velhice

SPM – Secção de Prestações por Morte

SRITJ – Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude

U

UA – Unidade de Acolhimento

UAI – Unidade de Apoio ao Idoso

UAIPSS – Unidade de Apoio às IPSS e Projetos

UAT – Unidade de Assessoria Técnica

UCCAO – Unidade de Coordenação dos Centros de Atividades Ocupacionais

UGCD – Unidade de Gestão e Cobrança da Dívida

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

Anexo 1

Mapa de autoavaliação do QUAR

Ciclo de Gestão:

2025

Designação do Serviço | Organismo:

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.

Objetivos Estratégicos (OE)

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

Objetivos Operacionais (OP)

EFICÁCIA

PESO: 35%

UO: DAS		OP1. 1.2.2 Elaborar e apresentar uma proposta para criação da Portaria para Atribuição de Subsídios Eventuais, no âmbito da Ação Social, definindo os critérios, procedimentos e condições para a sua concessão.								Peso:	10%
Indicadores	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.1	Grau de execução da apresentação de proposta da Portaria	N.A.	N.A.	100%	0%	95%	100%	0%	0%	Não atingiu	↓ 0%
Grau de Realização do OP1										0%	

UO: DGF		OP2. 1.3.3 Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2024.								Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.2	N.º de processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD	92	104	95	9	104	100%	105	127,8%	Superou	↑ 27,8%
Grau de Realização do OP2											127,8%
UO: DGRH		OP3. 4.1.2 Garantir a execução do Plano de Formação (Ações previstas e extra plano).								Peso:	15%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.3	% das ações do plano e extra plano realizadas	N.A.	58%	55%	5%	75%	100%	36,8%	73,6%	Não atingiu	↓ -26,4%
Grau de Realização do OP3											73,6%
UO: DGRH		OP4. 4.1.3 Garantir a implementação das alterações ao sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira (SIADAP-RAM) decorrentes da publicação do Decreto Legislativo Regional n.º 23/2024/M, de 30 de dezembro.								Peso:	10%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.4	Grau de execução da divulgação com as alterações ao SIADAP-RAM	N.A.	N.A.	100%	0%	95%	100%	92,9%	135,5%	Superou	↑ 35,5%
Grau de Realização do OP4											135,5%
UO: DIPD		OP5. 1.4.5 Proceder à identificação, implementação e gestão de Atividades Socialmente Úteis (ASU) na comunidade, promotoras da inclusão da população atendida no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)								Peso:	10%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.5	N.º de ASU implementadas na comunidade pelos CACI	19	36	20	5	26	100%	47	212,5%	Superou	↑ 112,5%
Grau de Realização do OP5											212,5%

UO: DAFIJ		OP6. 4.2.1 Avaliar os Riscos Psicossociais no Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), com o objetivo de elaborar o Plano de Prevenção e Mitigação dos Riscos Psicossociais e Promoção da Saúde Psicológica.								Peso:	25%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.6	Grau de execução para apresentação da proposta do Plano de Prevenção e Mitigação de Riscos Psicossociais e Promoção da Saúde Psicológica	N.A.	N.A.	100%	0%	94%	100%	89,4%	144,2%	Superou	↑ 44,2
Grau de Realização do OP6										144,2%	

EFICIÊNCIA

PESO: 35%

UO: GJ		OP7. 1.3.5 Garantir a análise e a resposta aos requerimentos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), através da otimização dos processos internos.								Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.7	% de requerimentos analisados e respondidos no prazo médio de 10 dias úteis	N.A.	N.A.	80%	10%	91%	100%	32,6%	46,6%	Não atingiu	↓ -53,4%
Grau de Realização do OP7										46,6%	

UO: SPE		OP8. 2.3.4 Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal.								Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.8	% de cobrança da dívida em execução fiscal	42%	13%	5%	1%	7%	100%	7,0%	125,0%	Superou	↑ 25%
Grau de Realização do OP8										125,0%	

UO: DI		OP9. 1.2.3 Reforçar a ação inspetiva a Equipamentos Sociais.								Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.9	Grau de execução da proposta de Plano Anual de Ações Proativas	57%	73%	100%	0%	94%	100%	96,8%	113,3%	Superou	↑ 13,3%
Grau de Realização do OP9										113,3%	
UO: DC		OP10. 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, para efeitos de cobrança coerciva.								Peso:	30%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.10	% de contas correntes tratadas	N.A.	22%	45%	5%	50%	100%	55%	148,0%	Superou	↑ 48%
Grau de Realização do OP10										148,0%	

QUALIDADE

Peso: 30%

UO: DOC +GSI		OP11. 3.1.3 Garantir a marcação de atendimentos nos serviços de atendimento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), em todos os concelhos da Região Autónoma da Madeira (RAM), através do Portal de Marcação de Atendimento e/ou da aplicação móvel sigaApp.								Peso:	20%
Indicadores		Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Ind.11	Grau de execução para a marcação de atendimentos através do Portal de Marcação de Atendimento e/ou da aplicação móvel sigaApp	N.A.	N.A.	100%	0%	94%	100%	94,4%	123,3%	Superou	↑ 23,3%
Grau de Realização do OP11										123,3%	

UO: DP										Peso:	40%
OP12. 2.1.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio de parental inicial, não ultrapassar os 10 dias.											
Indicadores	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.12	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	10,8	9,3	10	0	9	100%	4,9	227,5%	Superou	↑ 127,5%
Grau de Realização do OP12											227,5%
UO: DAPI										Peso:	30%
OP13. 1.3.2 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área dos idosos.											
Indicadores	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.13	% de IPSS da área dos idosos com visitas de acompanhamento técnico realizadas	N.A.	97,7%	25%	5%	35%	100%	50,0%	162,5%	Superou	↑ 62,5%
Grau de Realização do OP13											162,5%
UO: DPPS										Peso:	10%
OP14. 1.3.4 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.											
Indicadores	Realizado 2023	Realizado 2024	Meta 2025	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio	
Ind.14	% de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas	48%	57,7%	58%	0%	60%	100%	65,4%	192,5%	Superou	↑ 92,5%
Grau de Realização do OP14											192,5%

AVALIAÇÃO FINAL DO QUAR 2025

Avaliação de acordo com os requisitos constantes no artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual	Âmbito	Ponderação Eficácia	Ponderação Eficiência	Ponderação Qualidade	
		35%	35%	30%	
	Quantitativa	129,7%			
Qualitativa	<i>BOM</i>				

GRAU DE REALIZAÇÃO DE PARÂMETROS E OBJETIVOS

Objetivos Operacionais	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	Grau de realização do objetivo	Grau de realização do objetivo (ponderado)	Classificação	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (n.º 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 12/2024, de 2024-01-10, em vigor a partir de 2025-01-01)
Grau de realização de EFICÁCIA				34,8%		
OP1	10%	3,5%	0%	0%	Não atingiu	
OP2	30%	10,5%	127,8%	38,3%	Superou	RELEVANTE
OP3	15%	5,3%	73,6%	11,0%	Não atingiu	
OP4	10%	3,5%	135,5%	13,6%	Superou	
OP5	10%	3,5%	212,5%	0,4%	Superou	
OP6	25%	8,8%	144,2%	36,0%	Superou	RELEVANTE
Grau de realização de EFICIÊNCIA				39,9%		
OP7	20%	7,0%	47%	9%	Não atingiu	
OP8	30%	10,5%	125%	38%	Superou	RELEVANTE
OP9	20%	7,0%	113%	23%	Superou	
OP10	30%	10,5%	148%	44%	Superou	RELEVANTE
Grau de realização de QUALIDADE				55,1%		

OP11	30%	20%	6,0%	123%	25%	Superou		
OP12		40%	12,0%	228%	91%	Superou	RELEVANTE	
OP13		30%	9,0%	163%	49%	Superou	RELEVANTE	
OP14		10%	3,0%	193%	19%	Superou		
Total		Soma dos pesos dos objetivos operacionais mais relevantes					61%	

RECURSOS HUMANOS					
DESIGNAÇÃO	Pontuação	Pontuação efetivos Planeados para 2025		Pontuação efetivos Executados para 2025	Desvio
		N.º de efetivos planeados (Mapa de Pessoal)	Pontos planeados	Pontos executados	
Dirigentes - Direção Superior	3	3	1.953	1.971	18
Dirigentes - Direção Intermédia	29	30	188.790	203.232	14.442
Técnico Superior	293	339	21.553.959	17.041.173	-4.512.786
Coordenador Técnico	36	38	296.856	248.940	-47.916
Assistente Técnico	366	390	30.974.580	26.149.602	-4.824.978
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	17	17	62.713	1.173	-61.540
Assistente Operacional	552	555	66.480.120	22.716.456	-43.763.664
Técnico Auxiliar Apoio Domiciliário Coordenador	0	9	0	0	0
Técnico Auxiliar Apoio Domiciliário	0	193	0	0	0
Especialista de Sistemas e Tecnologias de Informação	2	2	868	876	8
Técnico de Sistemas e Tecnologias de Informação	6	6	7.812	6.570	-1.242
Inspetor Superior Principal	0	0	0	0	0

Inspetor Superior	7	7	10.633	9.198	-1.435
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	0	0	0	0	0
Inspetor Adjunto Especialista	3	3	1.953	1.314	-639
Inspetor Adjunto Principal	2	2	868	876	8
Inspetor Adjunto	0	0	0	0	0
Inspetor Adjunto Estagiário	0	0	0	0	0
Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica Especialista Principal	1	1	217	219	2
Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica Especialista	2	2	868	876	8
Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica	5	5	5.425	5.475	50
	1.324	1.602	119.587.615	66.387.951	

RECURSOS FINANCEIROS

DESIGNAÇÃO	Planeados	Ajustados	Executados	Desvios
Orçamento de Funcionamento	572.988.816 €	631.168.989 €	590.601.056 €	40.567.932 €
Despesas c/Pessoal	36.668.634 €	37.018.453 €	35.201.652 €	1.816.801 €
Aquisições de Bens e Serviços	9.242.772 €	9.939.363 €	5.521.517 €	4.417.846 €
Transferências correntes	527.052.016 €	584.150.779 €	549.835.225 €	34.315.554 €

Outras despesas correntes	25.394 €	60.394 €	42.662 €	17.732 €
Plano de Investimento	1.330.000 €	1.348.000 €	157.332 €	1.190.668 €
Total	574.318.816 €	632.516.989 €	590.758.389 €	41.758.600 €

EXPRESSÃO QUALITATIVA DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

QUAR 2025			
	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final
Eficácia	35%		
OP1		10%	3,5%
OP2 (RELEVANTE)		30%	10,5%
OP3		15%	5,3%
OP4		10%	3,5%
OP5		10%	3,5%
OP6 (RELEVANTE)		25%	8,8%
Eficiência	35%		
OP7		20%	7,0%
OP8 (RELEVANTE)		30%	10,5%
OP9		20%	7,0%
OP10 (RELEVANTE)		30%	10,5%
Qualidade	30%		
OP11		20%	6,0%
OP12 (RELEVANTE)		40%	12,0%
OP13 (RELEVANTE)		30%	9,0%
OP14		10%	3,0%

Avaliação Final	100%	100%
REGRA: Para este efeito, são considerados objetivos mais relevantes aqueles que, somando os pesos por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, perfaçam uma percentagem superior a 50% , resultante do apuramento de, pelo menos, metade dos objetivos		61%

NOTAS EXPLICATIVAS

OP1	O projeto não foi concretizado, uma vez que a análise dos instrumentos legais aplicáveis evidenciou que a elaboração da Portaria não se enquadra no regime jurídico do subsistema de ação social, nos termos da Lei de Bases da Segurança Social, Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, na sua redação atual, alterada pela Lei n.º 83-A/2013.
OP3	Por constrangimentos internos, a aprovação do Plano de Formação ocorreu tardiamente, reduzindo significativamente o período disponível para a sua implementação e inviabilizando o cumprimento da meta definida.
OP7	O objetivo não foi atingido devido ao elevado número de processos submetidos pelas IPSS que apresentavam irregularidades ou informação incompleta, exigindo a emissão de sucessivas notificações para suprimento. Acresceu a necessidade de responder a pedidos frequentes de entidades externas, nomeadamente do Tribunal de Contas, bem como de proceder à reestruturação de procedimentos internos. Paralelamente, os constrangimentos ao nível dos recursos humanos reduziram a capacidade de resposta disponível, comprometendo o cumprimento do prazo estabelecido.

Em suma, dos 14 indicadores representados no QUAR, a grande maioria (11) registou resultados acima do previsto, embora com diferentes níveis de superação. Os restantes 3 não atingiram a meta definida, de acordo com as justificações já apresentadas.

Memória descritiva - QUAR 2025

Objetivo operacional:	OP1. 1.2.2 Elaborar e apresentar uma proposta para criação da Portaria para Atribuição de Subsídios Eventuais, no âmbito da Ação Social, definindo os critérios, procedimentos e condições para a sua concessão.
Dimensão / perspetiva:	EFICÁCIA
Indicador 1:	Grau de execução da apresentação de proposta da Portaria
Fórmula de Cálculo:	$[(\text{Somatório do n.º de dias úteis executado} / \text{Somatório do n.º de dias úteis planeado}) * 100]$
Meta global por UO:	100%
Tolerância:	0%
Valor crítico:	95%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento negativo
Referência para o valor crítico:	Resultado ideal com todos os recursos disponíveis

Fonte de verificação:	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna com apresentação de proposta, e/ou data de registo de <i>e-mail</i>
Objetivo operacional:	OP2. 1.3.3 Cumprir a função de verificação da legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2024.
Dimensão / perspetiva:	EFICÁCIA
Indicador 1:	N.º de processos de verificação da legalidade de contas deliberados pelo CD
Fórmula de Cálculo:	Somatório do n.º de processos de verificação da legalidade das contas deliberados pelo CD (anos 2015 a 2024)
Meta global por UO:	95
Tolerância:	9
Valor crítico:	104
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Referência para o valor crítico:	O valor crítico foi estabelecido, tendo em conta o seu histórico e corresponde ao melhor desempenho que se pode esperar, face aos recursos existentes e tendo subjacente uma perspetiva de melhoria contínua.
Fonte de verificação:	Ficheiro de controlo com informação quanto ao n.º de processos de verificação da legalidade das contas decididos pelo CD

Objetivo operacional:	OP3. 4.1.2 Garantir a execução do Plano de Formação (Ações previstas e extra plano).
Dimensão / perspetiva:	EFICÁCIA
Indicador 1:	% das ações do plano e extra plano realizadas
Fórmula de Cálculo:	$[(\text{N.º de ações realizadas (plano e extra plano)} / \text{N.º de ações previstas (plano e extra plano)}) * 100]$
Meta global por UO:	55%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	75%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Referência para o valor crítico:	Melhor desempenho que se pode alcançar, face aos recursos existentes.
Fonte de verificação:	Relatórios das formações e balanço das atividades

Objetivo operacional:	OP4. 4.1.3 Garantir a implementação das alterações ao sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira (SIADAP-RAM) decorrentes da publicação do Decreto Legislativo Regional n.º 23/2024/M, de 30 de dezembro.
Dimensão / perspetiva:	EFICÁCIA
Indicador 1:	Grau de execução da divulgação com as alterações ao SIADAP-RAM
Fórmula de Cálculo:	$[(\text{Somatório do n.º de dias úteis executado} / \text{Somatório do n.º de dias úteis planeado}) * 100]$
Meta global por UO:	100%
Tolerância:	0%
Valor crítico:	95%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento negativo
Referência para o valor crítico:	Melhor desempenho que se pode alcançar, face aos recursos existentes.
Fonte de verificação:	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna da divulgação da OT e/ou data de <i>e-mail</i>

Objetivo operacional:	OP5. 1.4.5 Proceder à identificação, implementação e gestão de Atividades Socialmente Úteis (ASU) na comunidade, promotoras da inclusão da população atendida no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)
Dimensão / perspetiva:	EFICÁCIA
Indicador 1:	N.º de ASU implementadas na comunidade pelos CACI
Fórmula de Cálculo:	Somatório do n.º de ASU executadas na comunidade pelos CACI
Meta global por UO:	20
Tolerância:	5
Valor crítico:	26
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento positivo
Referência para o valor crítico:	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes
Fonte de verificação:	Registo dos protocolos de cooperação formalizados com as estruturas de atendimento na comunidade

Objetivo operacional:	OP6. 4.2.1 Avaliar os Riscos Psicossociais no Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), com o objetivo de elaborar o Plano de Prevenção e Mitigação dos Riscos Psicossociais e Promoção da Saúde Psicológica.
Dimensão / perspetiva:	EFICÁCIA
Indicador 1:	Grau de execução para apresentação da proposta do Plano de Prevenção e Mitigação de Riscos Psicossociais e Promoção da Saúde Psicológica
Fórmula de Cálculo:	$[(\text{Somatório do n.º de dias úteis executado} / \text{Somatório do n.º de dias úteis planeado}) * 100]$

Meta global por UO:	100%
Tolerância:	0%
Valor crítico:	94%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento negativo
Referência para o valor crítico:	Melhor resultado possível, tendo em conta a acumulação de tarefas de outras áreas e a indisponibilidade de outros interlocutores.
Fonte de verificação:	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna com apresentação do Plano e/ou data do <i>e-mail</i>

Objetivo operacional:	OP7. 1.3.5 Garantir a análise e a resposta aos requerimentos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), através da otimização dos processos internos.
Dimensão / perspetiva:	EFICIÊNCIA
Indicador 1:	% de requerimentos analisados e respondidos no prazo médio de 10 dias úteis
Fórmula de Cálculo:	$[(N.^{\circ} \text{ de requerimentos analisados e respondidos no prazo médio estipulado} / N.^{\circ} \text{ total de requerimentos recebidos}) * 100]$
Meta global por UO:	80%
Tolerância:	10%
Valor crítico:	91%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Referência para o valor crítico:	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
Fonte de verificação:	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna e/ou data de <i>e-mail</i>

Objetivo operacional:	OP8. 2.3.4 Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal.
Dimensão / perspetiva:	EFICIÊNCIA
Indicador 1:	% de cobrança da dívida em execução fiscal
Fórmula de Cálculo:	$[(\text{Valor da dívida cobrada (N)} / \text{Valor da dívida total cobrada (N-1)}) * 100] - 100$
Meta global por UO:	5%
Tolerância:	1%
Valor crítico:	7%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo

Referência para o valor crítico:	Corresponde ao que se considera ser o melhor desempenho alcançável face aos recursos existentes
Fonte de verificação:	Listagem dos valores cobrados disponibilizada pelo Instituto de Informática, IP (II, IP)

Objetivo operacional:	OP9. 1.2.3 Reforçar a ação inspetiva a Equipamentos Sociais.
Dimensão / perspetiva:	EFICIÊNCIA
Indicador 1:	Grau de execução da proposta de Plano Anual de Ações Proativas
Fórmula de Cálculo:	$[(\text{Somatório do n.º de dias úteis executado} / \text{Somatório do n.º de dias úteis planeado}) * 100]$
Meta global por UO:	100%
Tolerância:	0%
Valor crítico:	94%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento negativo
Referência para o valor crítico:	Corresponde ao que consideramos ser o melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
Fonte de verificação:	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna de proposta de Plano e/ou data de <i>e-mail</i>

Objetivo operacional:	OP10. 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, para efeitos de cobrança coerciva.
Dimensão / perspetiva:	EFICIÊNCIA
Indicador 1:	% de contas correntes tratadas
Fórmula de Cálculo:	$[(\text{Número de contas correntes tratadas} / \text{Número total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida}) * 100]$
Meta global por UO:	45%
Tolerância:	5%
Valor crítico:	50%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Referência para o valor crítico:	Melhor desempenho que se pode alcançar, face aos recursos existentes
Fonte de verificação:	Listagem disponibilizada pelo Instituto de Informática, IP

Objetivo operacional:	OP11. 3.1.3 Garantir a marcação de atendimentos nos serviços de atendimento do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), em todos os concelhos da Região Autónoma da Madeira (RAM), através do Portal de Marcação de Atendimento e/ou da aplicação móvel sigApp.
-----------------------	--

Dimensão / perspetiva:	QUALIDADE
Indicador 1:	Grau de execução para a marcação de atendimentos através do Portal de Marcação de Atendimento e/ou da aplicação móvel sigApp
Fórmula de Cálculo:	$[(\text{Somatório do n.º de dias úteis executado} / \text{Somatório do n.º de dias úteis planeado}) * 100]$
Meta global por UO:	100%
Tolerância:	0%
Valor crítico:	94%
Métrica:	Porcentagem
Polaridade:	Incremento negativo
Referência para o valor crítico:	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
Fonte de verificação:	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna e/ou data de <i>e-mail</i> da marcação de atendimentos através do sigã plus

Objetivo operacional:	OP12. 2.1.1 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento do subsídio de parental inicial, não ultrapassar os 10 dias.
Dimensão / perspetiva:	QUALIDADE
Indicador 1:	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento
Fórmula de Cálculo:	N.º médio de dias entre a dada de entrada e a data do 1.º deferimento
Meta global por UO:	10
Tolerância:	0
Valor crítico:	9
Métrica:	Número
Polaridade:	Incremento negativo
Referência para o valor crítico:	Dado o volume considerável de requerimentos que ainda estão a ser analisados e registados manualmente no subsistema de ITPT do SISS, considera-se adequado o valor crítico de 9 dias.
Fonte de verificação:	Estatísticas do SESS

Objetivo operacional:	OP13. 1.3.2 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área dos idosos.
Dimensão / perspetiva:	QUALIDADE
Indicador 1:	% de IPSS da área dos idosos com visitas de acompanhamento técnico realizadas.
Fórmula de Cálculo:	$[(\text{N.º de IPSS da área de idosos com visitas de apoio / acompanhamento técnico realizadas} / \text{N.º total de IPSS da área de idosos com instrumento de cooperação}) * 100]$
Meta global por UO:	25%

Tolerância:	5%
Valor crítico:	35%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Referência para o valor crítico:	De acordo com os recursos humanos disponíveis, corresponde ao desempenho esperado de forma otimizada
Fonte de verificação:	Registos de campo das visitas efetuadas e/ou relatórios de visitas de acompanhamento nos respetivos instrumentos internos

Objetivo operacional:	OP14. 1.3.4 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.
Dimensão / perspetiva:	QUALIDADE
Indicador 1:	% de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas
Fórmula de Cálculo:	$[(N.º \text{ de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas} / N.º \text{ total de IPSS com instrumento de cooperação na área de família e comunidade}) * 100]$
Meta global por UO:	58%
Tolerância:	0%
Valor crítico:	60%
Métrica:	Percentagem
Polaridade:	Incremento positivo
Referência para o valor crítico:	Melhor desempenho que se pode alcançar, face aos recursos existentes
Fonte de verificação:	Relatórios das visitas técnicas realizadas e registo em instrumento de controlo interno

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 $[(\text{resultado} - \text{meta } 2024) / \text{meta } 2024]$.

Os indicadores de **incremento negativo**, a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{meta } 2024) - \text{resultado} / \text{meta } 2024]$.

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 2025** será disponibilizado brevemente.

