



# Ficha Técnica

## Título

Relatório de Atividades 2024

## Data

Abril 2025

## 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 2024</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 2024</b> .....	36
2.1 Síntese Global da Execução - QUAR .....	37
2.2 Síntese Global por Parâmetro .....	39
<b>Siglas e Acrónimos</b> .....	40
<b>Anexo 1</b> .....	44
Mapa de autoavaliação do QUAR	
<b>Anexo 2</b> .....	52
Explicitação das fórmulas utilizadas	
<b>Anexo 3</b> .....	54
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) 2024.

O RA 2024 pretende refletir o trabalho desenvolvido face aos objetivos estrat6gicos e subsidi6rios delineados no Plano de Atividades (PA) 2024 que concorreram e contribuíram para o cumprimento da miss6o do Instituto de Seguran7a Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).

O PA de 2024, aprovado pelo Conselho Diretivo (CD), a 31 de julho, integrou 35 objetivos / projetos, correspondendo, de igual modo, a 35 indicadores, selecionados pelas Unidades Org6nicas (UO), em articula76o com o CD.

Na sequ6ncia do processo de monitoriza76o do PA e do Quadro de Avalia76o e Responsabiliza76o (QUAR) de 2024, 2 UO identificaram desvios significativos na execu76o, tendo proposto a76es corretivas em 2 objetivos / projetos. Posteriormente, foi publicada uma nova vers6o do PA e QUAR de 2024, j6 com as altera76es propostas.

Na sequência do processo de avaliação final do Plano de Atividades e QUAR de 2024, um objetivo operacional / projeto foi cancelado por uma Unidade Orgânica (UO) devido a constrangimentos orçamentais:

Objetivo Operacional / Projeto	Alterações propostas	Justificação
<p><b>1.2.6</b> Assegurar e coordenar a logística inerente à abertura da II Residência de Autonomização e Inclusão.</p> <div data-bbox="236 824 520 898" style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block; background-color: #e0f2f1; margin-top: 10px;"> <b>QUAR</b> </div>	<p>Objetivo Operacional / Projeto Cancelado</p>	<p>A abertura da II RAI não foi concretizada devido à sua exclusão do Plano de Investimentos previsto.</p> <p>Após uma análise detalhada e planeamento orçamental, verificou-se que os recursos financeiros disponíveis, bem como as prioridades estabelecidas para o período em questão, não permitiram incluir este projeto.</p> <p>O projeto não foi considerado para avaliação final do PA e QUAR de 2024.</p>

Neste sentido, os resultados do RA 2024 não contemplaram o projeto 1.2.6, sendo que apenas 34 projetos foram analisados.

O Objetivo Estratégico 1 “Garantir a proteção, inclusão e a coesão social” teve o maior número de objetivos / projetos (15), integrados no PA 2024, seguido do Objetivo Estratégico 2 “Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social”, com 9 objetivos / projetos.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2024 revela-se bastante positivo com um grau de concretização de **124,7%** e uma taxa de realização do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de **320,5%**.

## 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 2024;
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 2024, orientado pelos tópicos seguintes:
  - Síntese global da execução do PA 2024, por objetivos estratégicos;
  - Análise da execução dos objetivos operacionais / projetos do PA 2024, 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 2024, 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 2024**

## 1.1 Objetivos Estratégicos, Subsidiários e Operacionais

De ressaltar que, o Plano de Atividades 2024 delineou 35 Objetivos Operacionais / Projetos (OP), no entanto, apenas 34 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	5	DAFIJ DAPI DI DIPD
<b>OS 1.3</b> - Desenvolver a eficácia do trabalho integrado no âmbito da cooperação com as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS)	3	DAFIJ DGF DPPS
<b>OS 1.4</b> - Fomentar projetos e medidas de desenvolvimento social	5	DAFIJ + DOC DAS 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	4	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	5	DC DI SPE
<b>OS 2.4</b> - Incrementar os mecanismos de prevenção e combate à fraude e evasão fiscal	0	-
<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	4	DOC DAPI
<b>OS 3.2</b> - Assegurar a eficiência da gestão dos recursos digitais e materiais	4	DGRH DOC DOC + DAFIJ
<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	2	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 2024, salientam-se os seguintes resultados:

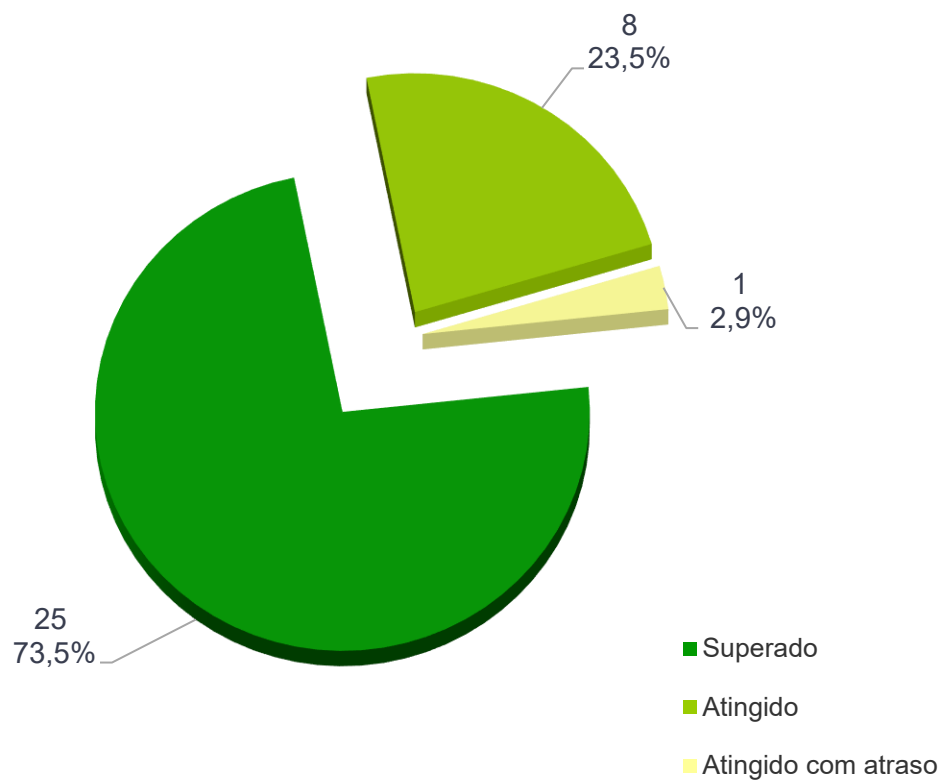
Objetivos Estratégicos	N.º total de projetos	Superado	Atingido	Atingido com ação continuada	Atingido com atraso	Não atingido por motivos externos ao ISSM, IP-RAM	Cancelado	Grau de concretização médio
<b>OE1</b> - Garantir a proteção, inclusão e a coesão social	<b>15</b>	10	5	0	0	0	0	<b>120,2%</b>
<b>OE2</b> - Assegurar a sustentabilidade da Segurança Social	<b>9</b>	7	2	0	0	0	0	<b>127,6%</b>
<b>OE3</b> - Otimizar e modernizar os serviços	<b>8</b>	7	0	0	1	0	0	<b>115,7%</b>
<b>OE4</b> - Desenvolver o capital humano	<b>2</b>	1	1	0	0	0	0	<b>108%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Tabela 1: Avaliação dos objetivos / projetos

- o grau de concretização médio por Objetivo Estratégico situou-se entre 108% e 127,6% (OE1: 120,2%, OE2: 127,6%, OE3: 115,7%, OE4: 108%);
- o grau de concretização dos objetivos oscilou entre um mínimo de 86,8% e um máximo de 266%.

Globalmente, o balanço às atividades desenvolvidas em 2024 revela-se bastante positivo com uma concretização de **124,7%**.

## Síntese Global da Execução

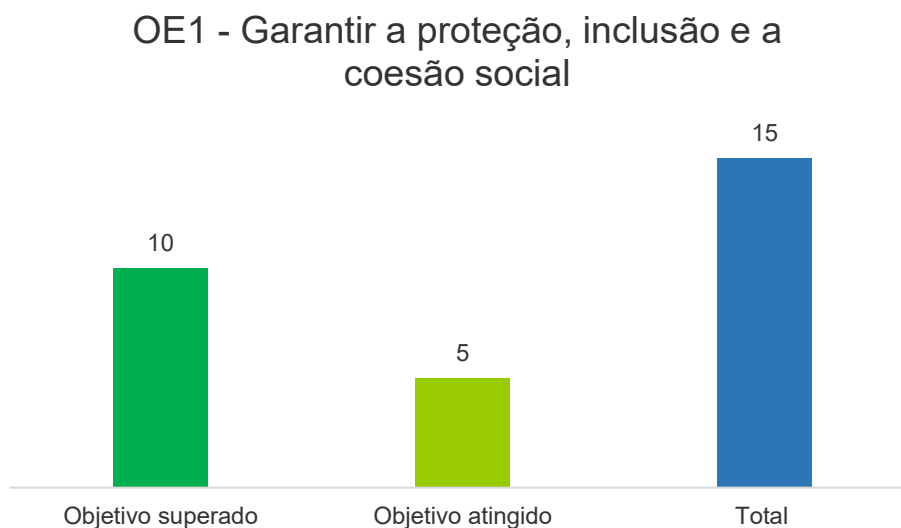


**Gráfico 1: Avaliação global dos objetivos operacionais / projetos**

Do total de 34 projetos, todos (100%) foram concretizados, tendo a grande maioria (25) superado a meta definida (73,5%), 8 foram atingidos (23,5%), sendo que um deles foi atingido com atraso (2,9%).

## 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 15 objetivos operacionais / projetos, dos quais 10 foram superados e 5 atingidos. O grau médio de concretização deste OE1 foi de **120,2%**.

No objetivo operacional (OP) **1.1.1**, da responsabilidade do Departamento de Ação Social (DAS), foi assumido o compromisso de responder a 50% das solicitações do Tribunal da Comarca da Madeira no âmbito dos relatórios do Fundo de Garantia de Alimentos Devidos a Menores (FGADM). Com 79,8% das respostas enviadas ao Tribunal dentro do prazo máximo definido (30 dias úteis), o objetivo estabelecido foi superado, alcançando uma taxa de concretização de 145,1%

O **OP 1.2.5**, intitulado “Proceder à identificação, implementação e gestão de Atividades Socialmente Úteis (ASU) na comunidade, promotoras da inclusão da população no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)”, da responsabilidade do Departamento de Inclusão da Pessoa com Deficiência (DIPD), superou a meta proposta, ao garantir a implementação de 36 ASU na comunidade pelos CACI, o que resultou numa concretização de 180%.

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. Este objetivo, **1.2.3**, foi superado. A proposta de revisão da primeira alteração ao DLR n.º 5/2019/M foi apresentada a 9 de setembro, com 62 dias úteis de antecedência, resultando numa superação de 127,1%.

O mesmo objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficácia, alcançando uma taxa de realização de 253,5%.

O **OP 1.4.2**, partilhado entre o Departamento de Organização e Comunicação (DOC) e o Departamento de Apoio à Família, Infância e Juventude (DAFIJ), “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 2024.”, atingiu plenamente o objetivo a que se propôs, com a realização de 83,3% do n.º de medidas previstas para o ano de 2024, alcançando, assim, uma concretização de 100%.

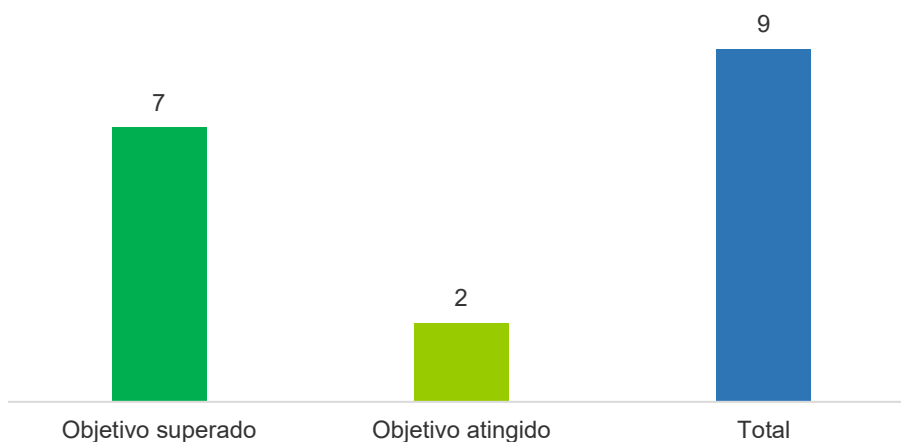
O projeto **1.3.3** do Departamento de Projetos e Programas Sociais (DPPS) tinha como objetivo “Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou equiparadas, com instrumento de cooperação na área de família e comunidade”. A meta estabelecida para este projeto seria assegurar a realização de 48% de visitas de acompanhamento técnico às IPSS com instrumento de cooperação na área de família e comunidade (26).

O projeto superou a meta proposta ao assegurar 57,7% das visitas de acompanhamento técnico, correspondendo a uma concretização de 120,2%.

O projeto **1.4.5** “Assegurar e coordenar a elaboração do III Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, 2024-2028 (III PRIPSSA 24-28)”, foi partilhado pelo DOC e pelo Departamento de Ação Social (DAS), ao apresentar proposta do III PRIPSSA 24-28 às entidades de coordenação e tutela a 30 de outubro, atingiu integralmente o objetivo estabelecido.

O objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de realização de 100%.

## 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, sendo que 7 foram superados e 2 foram atingidos. O grau médio de concretização deste **OE2** foi de **127,6%**.

Neste OE2, é pertinente referir o **OP 2.1.2** do Departamento de Prestações (DP), que tinha como objetivo “Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada do requerimento de Rendimento Social de Inserção (RSI) e a data do deferimento, não ultrapassar os 20 dias”. O projeto superou amplamente as expectativas, conseguindo uma resposta num prazo médio de apenas 10,1 dias, o que representa uma taxa de concretização de 149,5%.

O **OP 2.1.4** também do DP, com o objetivo de “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 149 dias”, também superou a meta estabelecida, ao conseguir responder num prazo médio de 87 dias, o que resulta num desempenho de 141,6%. Este objetivo estava representado no QUAR, no parâmetro da eficiência e obteve uma taxa de realização de 1650%.

A cobrança da dívida aumentou em 13,3%, permitindo à Secção de Processo Executivo superar amplamente a meta estipulada no **OP 2.3.4** “Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal”, que tinha como objetivo um aumento entre 3% e 5%. A concretização foi de 266%. Este mesmo objetivo foi também refletido no QUAR, no parâmetro da eficiência, alcançando uma taxa de concretização de 216,3%.

## OE3 - Otimizar e modernizar os serviços



**Gráfico 4: Avaliação global do OE3**

O **OE3** “Otimizar e modernizar os serviços” abrangeu 9 objetivos operacionais / projetos, dos quais 8 foram superados e 1 foi atingido com atraso. O grau médio de concretização deste **OE3** foi de 115,7%.

Salienta-se o **OP 3.1.2** “Implementar o Programa de Gestão Alimentar (PGA) nas Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI)”, da responsabilidade do Departamento de Apoio à Pessoa Idosa (DAPI), que foi superado com a implementação do PGA em 75% das ERPI. A concretização deste objetivo alcançou 150%.

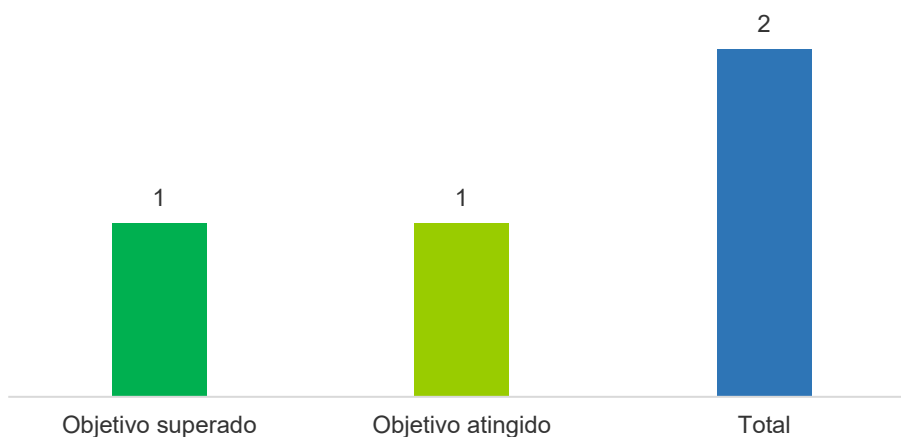
Ao realizar visitas de apoio / acompanhamento técnico a 97,7% das IPSS da área de idosos, o **OP 3.1.3**, também coordenado pelo DAPI, que tinha como objetivo “Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área de idosos”, foi superado, resultando numa taxa de concretização de 139,6%.

O **OP 3.2.1**, que tinha como objetivo “Atualizar o estudo de caracterização dos acidentes de trabalho no Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) realizado em 2014, com vista à aquisição de um seguro de acidentes de trabalho para reduzir os custos diretos e indiretos decorrentes”, um projeto da responsabilidade do DGRH, foi concluído com atraso em relação ao prazo inicialmente estabelecido. No entanto, foi realizado a 4 de novembro de 2024, resultando num atraso de 4 dias e numa taxa de concretização de 86,8%.

O objetivo operacional **3.2.4**, do Departamento de Organização e Comunicação (DOC), que visava “Elaborar o Regulamento Interno (RI) dos Serviços de Atendimento Presencial do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM)”, foi superado com a apresentação da proposta de RI dos Serviços de Atendimento Presencial do ISSM, IP-RAM, a 11 de setembro, com 65 dias úteis de antecipação. O projeto obteve uma concretização de 148,9%.

No QUAR, no parâmetro da qualidade, este objetivo alcançou uma taxa de concretização de 357%.

## OE4 - Desenvolver o capital humano



**Gráfico 5: Avaliação global do OE4**


O **OE4** “Desenvolver o capital humano” integrou 2 objetivos operacionais / projetos, dos quais um foi atingido e o outro foi superado. O grau médio de concretização deste **OE4** foi de **108%**.


No âmbito do **OE4**, salienta-se o objetivo operacional (**OP 4.1.1**), sob a responsabilidade do Departamento de Gestão de Recursos Humanos (DGRH), que tinha como finalidade "Apresentar uma proposta de Diploma para criação de carreira especial destinada aos trabalhadores no âmbito do Apoio Domiciliário". Este objetivo foi atingido com a apresentação da proposta de Diploma e respetivo preâmbulo para a criação da carreira especial no âmbito do Apoio Domiciliário, a 29 de fevereiro. A concretização deste objetivo foi de 100%.




No QUAR, no parâmetro da eficácia, este objetivo obteve uma taxa de realização de 100%.



O **OP 4.1.2**, que pretendia garantir a execução do Plano de Formação, um projeto também da responsabilidade do DGRH, foi superado ao garantir a realização de 58% das ações previstas e extra-plano. A concretização deste objetivo alcançou 116%.


## 1.4 Fichas de Avaliação dos Objetivos Operacionais / Projetos



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DAS	1.1.1 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.	N.A.	50% 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	402	79,8%	 145,1%
										N.º de solicitações do Tribunal), até 31 de dezembro	504		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DAS	1.1.2 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	65,6% no prazo	61,5% 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	308	71%	 118,3%
										N.º total de famílias com prestação inicial deferida, até 31 de dezembro	434		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DAFUJ	1.2.1 Elaborar o Manual de Procedimentos do Acolhimento Familiar.	X	Grau de execução da proposta de Manual de Procedimentos	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	209	92,5%	 107,9%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	226		
DAPI	1.2.2 Desenvolver o projeto "Ciclo de Conversas Alimentação e Saúde" destinado a clientes dos Centros de Dia e dos Centros de Convívio oficiais.		N.º de sessões ministradas em cada resposta social abrangida pelo projeto	100%	100%	6	0	+	100%	Somatório do n.º de sessões ministradas em cada estabelecimento abrangido pelo projeto, até 31 de dezembro	8		 125%
DAPI	1.2.3 Promover à primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional (DLR) n.º 5/2019M, de 17 de julho, que criou o Estatuto do Cuidador Informal da Região Autónoma da Madeira.	X	Grau de execução da proposta de primeira alteração ao DLR n.º 5/2019	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias executado, até 31 de dezembro	167	69,3%	 127,1%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado, até 31 de dezembro	241		




UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DI	1.2.4 Reforçar a ação inspetiva a Equipamentos Sociais.	X	Grau de execução da proposta de Plano Anual de Ações Proativas	N.A.	57,4%	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	43	72,9%	 124,6%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	59		
DIPD	1.2.5 Proceder à identificação, implementação e gestão de Atividades Socialmente Úteis (ASU) na comunidade, promotoras da inclusão da população atendida no Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI).		N.º de ASU implementadas na comunidade pelos CACI	15	19	20	3	+	100%	Somatório do n.º de ASU executadas na comunidade pelos CACI, até 31 de dezembro	36	 180%	

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DIPD	1.2.6 Assegurar e coordenar a logística inerente à abertura da II Residência de Autonomização e Inclusão.	---	-----										
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.	N.A.	70%	10%	+	100%	N.º de pareceres apresentados até 30 dias antes do prazo de renovação, até 31 de dezembro	10	100%	 125%
										N.º total de renovações de acordos de cooperação, até 31 de dezembro	10		


UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DGF	1.3.2 Verificar a legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2023.	X	N.º de processos de contas deliberados pelo CD no que se refere à verificação da legalidade das contas (anos 2015 a 2023)	87	92	85	7	+	100%	Somatório do n.º de processos de contas deliberados pelo CD, até 31 de dezembro	104		 122,4%
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 com visitas de acompanhamento técnico realizadas	41,7%	48%	48%	0%	+	100%	N.º de IPSS com visitas de acompanhamento técnico realizadas, até 31 de dezembro	15	57,7%	 120,2%
										N.º total de IPSS com instrumento de cooperação na área de família e comunidade, até 31 de dezembro	26		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % 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.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	9	81,8%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	11		
DAFIJ + DOC	1.4.2 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 2024.		% de execução das medidas previstas da responsabilidade do ISSM, IP-RAM	N.A.	100%	80%	10%	+	100%	N.º de medidas executadas, até 31 de dezembro	10	83,3%	 100%
										N.º de medidas previstas para o ano de 2024	12		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DAFIJ + DOC	1.4.3 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 2024.		% de execução das medidas previstas da responsabilidade do ISSM, IP-RAM	N.A.	91,7%	80%	10%	+	100%	N.º de medidas executadas, até 31 de dezembro	10	83,3%	 100%
										N.º de medidas previstas para o ano de 2024	12		
DAS	1.4.4 Elaborar e apresentar a proposta do Projeto ReCoLaR - Reforçar Competências, Laços e Relações, para famílias monoparentais acompanhadas pela Ação Social.		Grau de execução da proposta do projeto	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado, até 31 de dezembro	201	100%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado, até 31 de dezembro	201		




UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DOC + DAS	1.4.5 Assegurar e coordenar a elaboração do III Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, 2024-2028 (III PRIPSSA 24-28).	X	Grau de execução da proposta do III PRIPSSA 24-28	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	188	100%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	188		
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.		Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	10,8	10,8	10	0	-	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento, até 31 de dezembro	9,3		 107%
DP	2.1.2 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada do requerimento de Rendimento Social de Inserção (RSI) e a data do deferimento, não ultrapassar os 20 dias.		Tempo médio entre a decisão e o 1.º lançamento	N.A.	N.A.	20	0	-	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada do requerimento de RSI e a data do deferimento, até 31 de dezembro	10,1		 149,5%



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DP	2.1.3 Diligenciar todos os procedimentos no sentido do tempo médio entre a data de entrada do requerimento de Reembolso de Despesas de Funeral (RDF) e a data do deferimento, não ultrapassar os 26 dias.		Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	30,5	27	26	0	-	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento, até 31 de dezembro	23		 111,5%
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 Geral, não ultrapassar os 149 dias.	X	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	140	151	149	0	-	100%	N.º médio de dias entre a data de entrada e a data do 1.º deferimento, até 31 de dezembro	87		 141,6%
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.	N.A.	15%	5%	+	100%	Número de contas correntes tratadas, até 31 de dezembro	5.720	21,8%	 145,3%
										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 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % 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, para efeitos de cobrança coerciva.		% de contas correntes tratadas	N.A.	N.A.	85%	5%	+	100%	Número de contas correntes tratadas, até 31 de dezembro	1.943	85,9%	 101,1%
										Número total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida, até 31 de dezembro	2.262		



UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
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	74%	66%	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	391	99,5%	 127,6%
										N.º de processos participados pelo DC em 2024 e não devolvidos para correção, até 31 de dezembro	393		
SPE	2.3.4 Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal.	X	% de cobrança da dívida em execução fiscal	44%	41,7%	4%	1%	+	100%	Valor da dívida cobrada (N), até 31 de dezembro	21.618.885,94	13,3%	 266%
										Valor da dívida total cobrada (N-1), até 31 de dezembro	19.081.006,45		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
SPE	2.3.5 Realizar as Notificações de Audição Prévia (NAP) em reversão.		% de NAP em reversão	75%	87,1%	70%	5%	+	100%	N.º de Notificações para Audição Prévia em reversão, até 31 de dezembro	2.578	90,3%	 120,4%
										N.º de processos constantes da listagem para reversão, até 31 de dezembro	2.855		
DAPI	3.1.1 Uniformizar instrumentos de registo para implementação dos Planos Individuais de Cuidados (PIC) nas Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI).		Grau de execução da proposta de projeto	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias executado, até 31 de dezembro	204	92,7%	 102,4%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado, até 31 de dezembro	220		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DAPI	3.1.2 Implementar o Programa de Gestão Alimentar (PGA) nas Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI).		% de ERPI com PGA implementado	N.A.	N.A.	50%	0%	+	100%	N.º de ERPI com PGA implementado, até 31 de dezembro	3	75%	 150%
										N.º total de ERPI, até 31 de dezembro	4		
DAPI	3.1.3 Assegurar a realização de visitas de acompanhamento técnico às Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com instrumento de cooperação na área de idosos.		% de IPSS da área de idosos com visitas de acompanhamento técnico realizadas	N.A.	N.A.	70%	0%	+	100%	N.º de IPSS da área de idosos com visitas de apoio / acompanhamento técnico realizadas, até 31 de dezembro	42	97,7%	 139,6%
										N.º total de IPSS da área de idosos com instrumento de cooperação, até 31 de dezembro	43		
DOC	3.1.4 Elaborar o documento Carta Social 2023 - Rede de Equipamentos e Serviços Sociais no âmbito da Segurança Social na Região Autónoma da Madeira (RAM).		Grau de execução da proposta do documento	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	199	97,1%	 100,5%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	205		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DGRH	3.2.1 Atualizar o estudo de caracterização dos acidentes de trabalho no Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) realizado em 2014, com vista à aquisição de um seguro de acidentes de trabalho para reduzir os custos diretos e indiretos decorrentes.		Grau de execução do estudo	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	206	113,2%	 86,8%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	182		
DOC	3.2.2 Garantir a presença do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM) nas Redes Sociais, potenciando a divulgação eficiente de mensagens aos cidadãos e empresas.		Grau de execução do projeto	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	27	67,5%	 128,9%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	40		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DOC + DAFIJ	3.2.3 Desenvolver a Campanha Regional Contra a Violência Doméstica.	X	Grau de execução do projeto final da Campanha	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	164	95,9%	 102,4%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	171		
DOC	3.2.4 Elaborar o Regulamento Interno (RI) dos Serviços de Atendimento Presencial do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).	X	Grau de execução da proposta de RI	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado, até 31 de dezembro	68	48,6%	 148,9%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado, até 31 de dezembro	140		

UO Responsável	OBJETIVO OPERACIONAL / PROJETO	QUAR	Indicadores de Medida	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Polaridade	Peso	Fórmula de Cálculo	Resultado		Avaliação (Dez 2024) % de concretização
DGRH	4.1.1 Apresentar uma proposta de Diploma para criação de carreira especial destinada aos trabalhadores no âmbito do Apoio Domiciliário.	X	Grau de execução da proposta de diploma	N.A.	N.A.	100%	0%	-	100%	Somatório do n.º de dias úteis executado	40	100%	 100%
										Somatório do n.º de dias úteis planeado	40		
DGRH	4.1.2 Garantir a execução do Plano de Formação (previstas e extra-plano).		% das ações do plano e extra plano realizadas	82,5%	N.A.	50%	0%	+	100%	N.º de ações realizadas (plano e extra plano), até 31 de dezembro	65	58%	 116%
										N.º de ações previstas (plano e extra plano), até 31 de dezembro	112		



## **Autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização 2024**

## 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 34 Objetivos Operacionais integrados no Plano de Atividades 2024 do ISSM, IP-RAM, o Conselho Diretivo (CD) selecionou para o QUAR 2024, 11 Objetivos Operacionais, por considerá-los os mais relevantes para o ano de 2024. Os mesmos foram monitorizados por 11 indicadores e estão refletidos nos 3 parâmetros previstos: Eficácia (5), Eficiência (4) e Qualidade (2). Dos 11 Objetivos Operacionais considerados no QUAR, 9 foram superados e 2 atingidos.

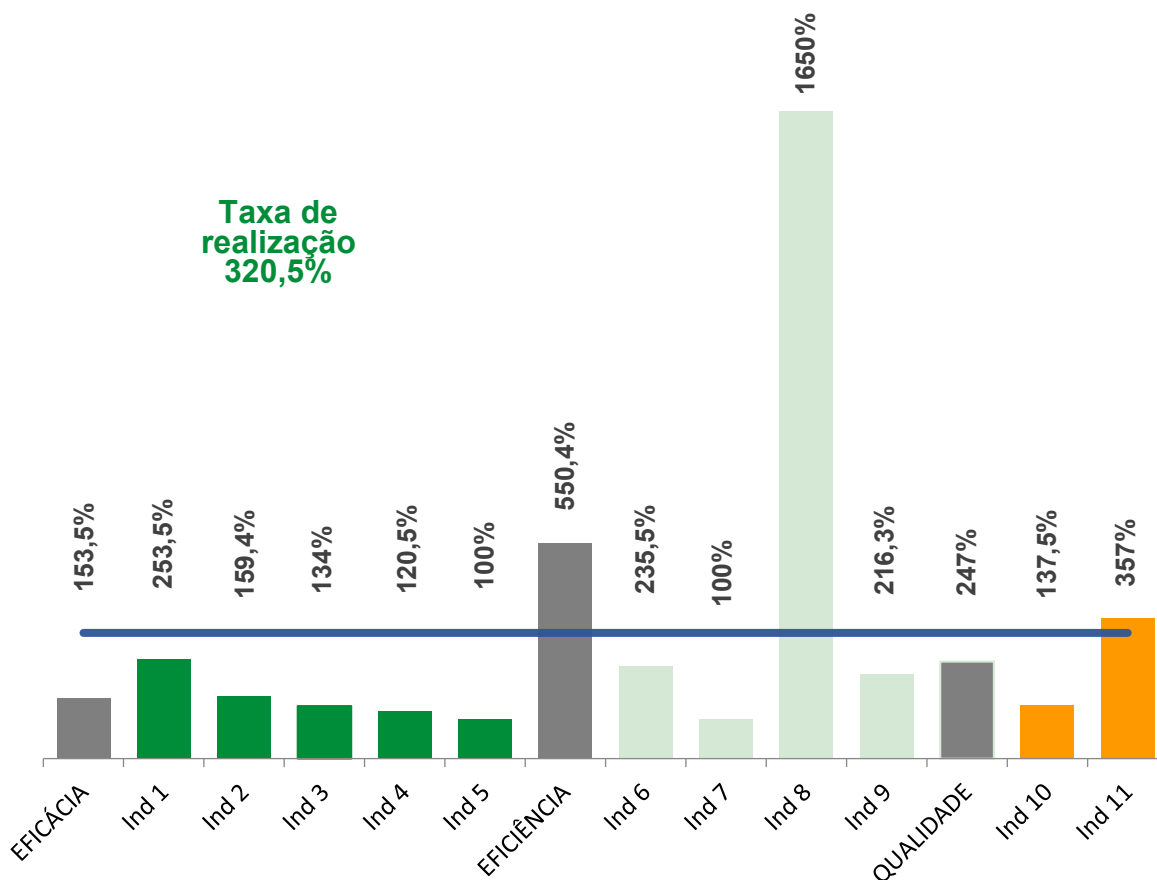


Gráfico 6: Avaliação global do QUAR

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 2024, que alcançou uma taxa de realização de **320,5%**, apresentando um desvio positivo de **220,5%**.

Deste modo, e tendo em conta a avaliação qualitativa e quantitativa do QUAR 2024, propõe-se para o ISSM, IP-RAM, a menção de “Desempenho Bom”.

#### Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
320,5%		

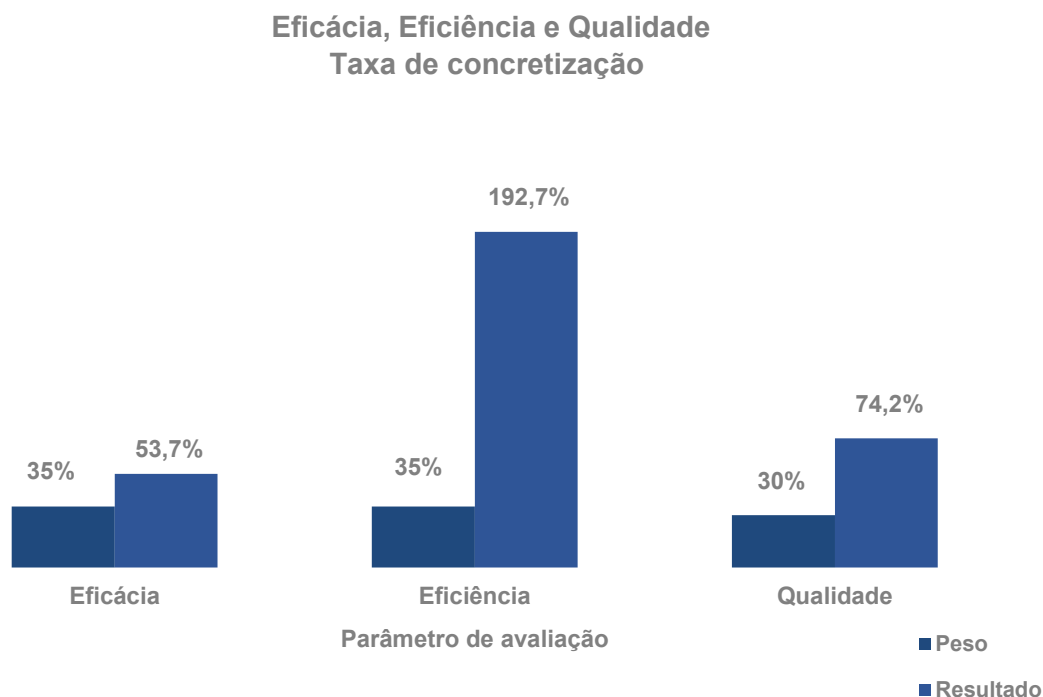
## 2.2 Síntese Global por Parâmetro

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 **18,7%**, a Eficiência com **157,7%** e a Qualidade com **44,2%** 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 **53,7%** (ver Anexo1).

A **Eficiência** contou com um peso de 35%, apresentava 4 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **192,7%** (ver Anexo1).

O parâmetro da **Qualidade**, representado por um peso de 30%, apresentava 2 objetivos operacionais e alcançou um grau de concretização de **74,2%** (ver Anexo1).



**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

**DPSP** – 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**

## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO PARA 2024

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

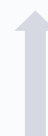
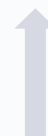
**MISSÃO:** Assegurar, na Região Autónoma da Madeira, a gestão dos regimes da Segurança Social, reconhecendo os direitos dos cidadãos, o cumprimento das obrigações contributivas e o exercício da ação social, promovendo a inclusão e coesão social.

**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							153,5%					Ponderação: 35%
<b>OP1. 1.2.3 Promover à primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional (DLR) n.º 5/2019M, de 17 de julho, que criou o Estatuto do Cuidador Informal da Região Autónoma da Madeira.</b>							UO: DAPI		Peso: 20%		Desvios	
Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação		
<b>IND 1</b>	Grau de execução da proposta de primeira alteração ao DLR n.º 5/2019	N.A.	N.A.	100%	0%	95%	100%	$[(\text{Somatório do n.º de dias executado} / \text{Somatório do n.º de dias úteis planeado}) * 100]$	69,3%	253,5%	<b>Superou</b>	 153,5%
<b>OP2. 1.3.2 Verificar a legalidade das contas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), referente aos anos de 2015 a 2023.</b>							UO: DGF		Peso: 20%		Desvios	
Indicadores	Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	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 2023)	87	92	85	7	93	100%	Somatório do n.º de processos de contas deliberados pelo CD	104	159,4%	<b>Superou</b>	 59,4%

OP3. 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.							UO: DC	Peso: 20%		Desvios		
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 3	% de contas correntes tratadas	N.A.	N.A.	15%	5%	20%	100%	[(Número de contas correntes tratadas / Número total de contas correntes identificadas nas listagens da dívida)*100]	21,8%	134%	Superou	↑ 34%
OP4. 3.2.3 Desenvolver a Campanha Regional Contra a Violência Doméstica.							UO: DOC + DAFIJ	Peso: 20%		Desvios		
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 4	Grau de execução do projeto final da Campanha	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]	95,9%	120,5%	Superou	↑ 20,5%
OP5. 4.1.1 Apresentar uma proposta de Diploma para criação de carreira especial destinada aos trabalhadores no âmbito do Apoio Domiciliário.							UO: DGRH	Peso: 20%		Desvios		
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 5	Grau de execução da proposta de diploma	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]	100%	100%	Atingiu	▽ 0%
<b>EFICIÊNCIA</b>						<b>550,4%</b>					Ponderação: 35%	
OP6. 1.2.4 Reforçar a ação inspetiva a Equipamentos Sociais.							UO: DI	Peso: 25%		Desvios		
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização	Classificação	
IND 6	Grau de execução da proposta de Plano Anual de Ações Proativas	N.A.	57,4%	100%	0%	95%	100%	[(Somatório do n.º de dias úteis executado / Somatório do n.º de dias úteis planeado)*100]	72,9%	235,5%	Superou	↑ 135,5%

OP7. 1.4.5 Assegurar e coordenar a elaboração do III Plano Regional para a Integração de Pessoas em Situação de Sem-Abrigo, 2024-2028 (III PRIPSSA 24-28).							UO: DOC + DAS		Peso: 25%		Desvios	
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização		Classificação
IND 7	Grau de execução da proposta do III PRIPSSA 24-28	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]	100%	100%	Atingiu	 0%
OP8. 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 Geral, não ultrapassar os 149 dias.							UO: DP		Peso: 25%		Desvios	
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização		Classificação
IND 8	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	140	151	149	0	148	100%	N.º médio de dias entre a dada de entrada e a data do 1.º deferimento	87	1650%	Superou	 1550%
OP9. 2.3.4 Aumentar a cobrança da dívida em execução fiscal.							UO: SPE		Peso: 25%		Desvios	
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização		Classificação
IND 9	% de cobrança da dívida em execução fiscal	44%	41,7%	4%	1%	6%	100%	[(Valor da dívida cobrada (N) / Valor da dívida total cobrada (N-1))*100]-100	13,3%	216,3%	Superou	 116,3%
<b>QUALIDADE</b>						<b>247,3%</b>					Ponderação: 30%	
OP10. 1.2.1 Elaborar o Manual de Procedimentos do Acolhimento Familiar.							UO: DAFIJ		Peso: 50%		Desvios	
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado	Taxa realização		Classificação
IND 10	Grau de execução da proposta de Manual de Procedimentos.	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]	92,5%	137,5%	Superou	 37,5%

OP11. 3.2.4 Elaborar o Regulamento Interno (RI) dos Serviços de Atendimento Presencial do Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM).							UO: DOC	Peso:	50%	Desvios		
Indicadores		Realizado 2022	Realizado 2023	Meta 2024	Tolerância	Valor crítico	Peso	Fórmula de cálculo	Resultado		Taxa realização	Classificação
<b>IND 11</b>	Grau de execução da proposta de RI.	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]	48,6%	357%	<b>Superou</b>	 <b>257%</b>

### Justificação do Valor Crítico

<b>IND 1</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>IND 2</b>	O valor crítico foi estabelecido, tendo em conta o seu histórico e corresponde ao melhor de desempenho que se pode aspirar, face aos recursos existentes e tendo subjacente uma perspetiva de melhoria contínua.
<b>IND 3</b>	Melhor desempenho que se pode alcançar, face aos recursos existentes.
<b>IND 4</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.
<b>IND 5</b>	Melhor desempenho que se pode alcançar, face aos recursos existentes.
<b>IND 6</b>	Corresponde ao que consideramos ser o 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 considerável de requerimentos que ainda serem analisados e registados manualmente no subsistema de Impedimentos Temporários para o Trabalho (ITPT) do Sistema de Informação da Segurança Social (SISS), considera-se adequado o valor crítico de 9 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 para o volume de trabalho atual. Dependente da definição de procedimentos nacionais que o Conselho Nacional do Acolhimento Família (CNAF) conseguir definir e finalizar.
<b>IND 11</b>	Corresponde ao melhor desempenho que se pode aspirar alcançar, face aos recursos existentes.

## Meios disponíveis

### Recursos Humanos

Designação	Pontuação	Efetivos Planeados	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção Superior	3	3	1998	1998	0
Dirigentes - Direção Intermédia	26	32	184704	139802	-44902
Técnico Superior	291	269	17377938	17572617	194679
Coordenador Técnico	37	31	254634	290672	36038
Assistente Técnico	381	378	31971996	28449270	-3522726
Encarregado Geral Operacional	0	0	0	0	0
Encarregado Operacional	20	19	84360	82140	-2220
Assistente Operacional	600	656	87379200	62572200	-24807000
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	1	1	222	222	0
Especialista de informática do grau 2 - Nível 1	0	0	0	0	0
Especialista de informática do grau 1 - Nível 3	1	1	222	222	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	4	2	1776	3552	1776
Técnico de informática do grau 3 - Nível 1	0	2	0	0	0
Técnico de informática do grau 2 - Nível 2	2	2	888	888	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	0	0	0	0
Técnico de informática - Estagiário	0	0	0	0	0
Inspetor Superior Principal	0	0	0	0	0
Inspetor Superior	5	5	5550	5550	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	1	2	444	222	-222
Inspetor Adjunto Especialista	3	3	1998	1998	0
Inspetor Adjunto Principal	2	2	888	888	0
Inspetor Adjunto	0	0	0	0	0
inspetor Adjunto Estagiário	0	0	0	0	0
Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica Especialista Principal	1	1	222	222	0
Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica Especialista	2	2	888	888	0
Técnico Superior Diagnóstico e Terapêutica	5	4	4440	5550	1110
<b>TOTAL</b>	<b>1.385</b>	<b>1.415</b>	<b>137.272.368</b>	<b>109.128.901</b>	

**Meios disponíveis**

Recursos Financeiros		Euros		
Designação	Planeados	Ajustados	Executados	Desvio
<b>Orçamento de Funcionamento</b>				
Despesas com Pessoal	<b>35.177.907</b>	36.155.267	34.664.570	1.490.697
Aquisições de Bens e Serviços	8.906.823	8.509.323	4.308.114	4.201.209
Transferências correntes	559.931.175	571.206.643	464.570.189	106.636.455
Outras despesas correntes	25.394	25.394	12.091	13.303
	<b>604.041.299</b>	<b>615.896.627</b>	<b>503.554.963</b>	<b>112.341.665</b>
<b>Plano de Investimentos</b>	1.122.500	1.122.500	615.910	506.590
<b>TOTAL</b>	<b>605.163.799</b>	<b>617.019.127</b>	<b>504.170.873</b>	<b>112.848.254</b>

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
<b>53,7 %</b>	<b>192,7%</b>	<b>74,2%</b>	<b>320,5%</b>

Indicadores		Fontes de Verificação
<b>IND 1</b>	Grau de execução da proposta de primeira alteração ao DLR n.º 5/2019	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna da proposta de alteração e/ou data do <i>e-mail</i>
<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 2023)	Ficheiro de controlo com informação quanto ao n.º de processos de verificação da legalidade das contas deliberados pelo CD
<b>IND 3</b>	% de contas correntes tratadas	Listagem disponibilizada pelo Instituto de Informática, IP
<b>IND 4</b>	Grau de execução do projeto final da Campanha	Data de registo da informação interna em <i>SmartDOCs</i> e/ou data do envio do <i>e-mail</i>
<b>IND 5</b>	Grau de execução da proposta de diploma	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna da proposta do documento e/ou data do <i>e-mail</i>
<b>IND 6</b>	% de relatórios preliminares (RP) concluídos até 8 dias	Mapa estatístico de controlo interno "ControloProc_V0"
<b>IND 7</b>	Grau de execução da proposta do III PRIPSSA 24-28	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna da proposta do documento e/ou data do <i>e-mail</i>
<b>IND 8</b>	Tempo médio entre a entrada e o 1.º deferimento	Estatísticas do SESS
<b>IND 9</b>	% de cobrança da dívida em execução fiscal	Listagem dos valores cobrados disponibilizada pelo Instituto de Informática, IP (II, IP)
<b>IND 10</b>	Grau de execução da proposta de Manual de Procedimentos	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna da proposta de Manual e/ou data de <i>e-mail</i>
<b>IND 11</b>	Grau de execução da proposta de RI	Data de registo em <i>SmartDOCs</i> de informação interna da proposta do documento e/ou data de <i>e-mail</i>

### Justificação dos Desvios

Dos 11 indicadores representados no QUAR, nenhum teve um desvio negativo nos resultados apresentados.

Os indicadores 5 e 7 não tiveram qualquer desvio, uma vez que alcançaram uma percentagem de realização de 100%.

De realçar a superação do OP8 2.1.4 do DP, no parâmetro da eficiência, tendo alcançado um desvio positivo muito superior ao previsto. A taxa de realização elevada justifica-se por fatores de desempenho acima do esperado, como a otimização de processos impulsionados pela implementação de novas ferramentas de trabalho – Visão 360 e PTSS.

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

Devido ao cancelamento verificado do OP 1.2.6 do DIPD, o projeto não foi tido em consideração para efeitos de avaliação do QUAR.

Em síntese, dos 11 indicadores representados no QUAR, 9 alcançaram resultados de superação com desvios positivos, embora uns mais acentuados do que outros e 2 foram cumpridos de acordo com o previsto.

## **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 **Balço Social 2024** encontra-se disponível para consulta na **Intranet** e no **Portal**, através de acesso direto ao documento.

**INTRANET - [Balço Social 2024](#)**

**PORTAL - [Balço social 2024](#)**

