



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2011

Fevereiro 2012

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
<b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>NOTAS METODOLÓGICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SUBSIDIÁRIOS .....</b>	<b>6</b>
<b>I - ANÁLISE DOS RESULTADOS DO PA 2011 POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1- SÍNTESE GLOBAL DA EXECUÇÃO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2- AVALIAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS/PROJETOS COM META.....</b>	<b>9</b>
<b>II – AUTO AVALIAÇÃO DO SIADAP- RAM1 2011 .....</b>	<b>26</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>29</b>
<b>ANEXO 1: MAPA DA AVALIAÇÃO DO PA 2011.....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO 2: MAPA DE AUTOAVALIAÇÃO DO SIADAP-RAM1 .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO 3: BALANÇO SOCIAL.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO 4: LISTA DE ACRÓNIMOS .....</b>	<b>56</b>

## SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente Relatório de Atividades (RA) de 2011 constitui um importante documento de análise e de avaliação da execução global do Plano de Atividades (PA) de 2011 do Centro de Segurança Social da Madeira (CSSM). É um instrumento que pretende sintetizar o percurso efetuado ao longo do ano, justificar os desvios, avaliar os resultados e estruturar informação relevante para a tomada de decisões estratégicas futuras, tal como definido pelo Decreto – Lei 183/ 96 de 27 de setembro, do qual emana a obrigatoriedade de elaboração de duas ferramentas de trabalho, Plano e Relatório de Atividades, pelos serviços da administração pública.

Reconhecido pelo CSSM que um melhor planeamento e controlo das atividades desenvolvidas por cada Unidade Orgânica (UO) que o compõem são decisivos para uma gestão mais eficaz e eficiente da organização, o presente relatório procede a uma avaliação rigorosa e análise dos vários objetivos propostos por cada UO, em sede do Plano de Atividades 2011, tendo como base os cinco (5) objetivos estratégicos definidos pelo Conselho Diretivo:

- OE1 – Promover a Proteção Social
- OE2 – Melhorar o desempenho das prestações
- OE3 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão
- OE4 – Aumentar o grau de cumprimento contributivo
- OE5 – Qualificar os recursos e aumentar a eficácia do serviço

Destes 5 objetivos estratégicos, emanaram 15 subsidiários dos quais resultaram 41 operacionais/projetos com meta. O balanço às atividades desenvolvidas em 2011 é positivo, reconhecendo-se a existência de projetos que, fruto de circunstâncias diversas não foram concretizados na íntegra sendo que no essencial, todas concorreram e contribuíram para o cumprimento da missão do CSSM e para a satisfação dos seus clientes internos e externos.

Deste Relatório é parte integrante o 1º Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública Regional, designado por SIADAP-RAM1 (Anexo 2), definido de acordo com o estipulado no Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, que delibera o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira, em articulação com o sistema de planeamento de cada departamento da administração pública regional, bem como com o ciclo de gestão de cada organismo. Este sistema de avaliação dos serviços públicos visa reforçar na administração pública uma cultura de avaliação (com base nos parâmetros de eficácia, eficiência e qualidade) e de responsabilização, vinculada pela publicitação dos objetivos dos serviços e dos resultados obtidos, em estreita articulação com o ciclo de gestão.

O SIADAP-RAM1 apresentou um total de 23 objetivos operacionais, monitorizados por 23 indicadores e distribuídos por parâmetros de eficácia (9), eficiência (7) e qualidade (7). O grau de concretização global em 2011, traduz-se em **112,6%** e face aos resultados apresentados, o CSSM classifica a sua auto avaliação com a menção de **Bom**.

Esta avaliação ao desempenho servirá de base à implementação de novas e melhores práticas nos serviços, à definição de novos objetivos e metas globais para o CSSM, que resultará em efetivas vantagens para os cidadãos, para a instituição e para o próprio sistema de segurança social.

O esforço e o empenho, o espírito de equipa e a qualidade técnica de dirigentes e colaboradores ficaram bem evidenciados nesta avaliação, sem os quais não teria sido possível responder aos desafios que foram colocados e os resultados alcançados.

## NOTAS METODOLÓGICAS

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

- Elaboração de uma Ficha de Avaliação Final e envio a todas as Unidades Orgânicas (UO) para recolha dos dados respeitantes ao grau de execução dos projetos e atividades planeados;
- Sistematização da informação obtida, tendo sido em alguns casos alvo de reanálise junto das UO responsáveis;
- Utilização de um sistema de cores (semáforo) na avaliação de cada Objetivo Operacional/Projeto com meta,2 que indica o grau de execução dos mesmos.

O semáforo tem o seguinte significado:

-  **Objetivo superado:**  
Projeto realizado em que os resultados ultrapassam a meta planeada
-  **Objetivo atingido:**  
Projeto realizado de acordo com a meta planeada/resultado previsto
-  **Objetivo atingido/com ação continuada:**  
Projeto realizado de acordo com a meta planeada/resultado previsto. No entanto, por ser imprescindível à concretização da missão do CSSM deverá ter um caráter de continuidade (ação corrente) ou, se for um projeto com caráter plurianual, a meta/fase para 2011 foi concluída.
-  **Objetivo atingido com atraso:**  
Projeto não realizado no prazo previsto, mas concretizado até ao fim do período de avaliação (31 de janeiro)
-  **Objetivo não atingido:**  
Projeto com execução incompleta
-  **Objetivo não atingido por motivos externos ao CSSM:**  
Projeto com execução incompleta devido ao não cumprimento de fase(s) imprescindíveis à prossecução do projeto, dependentes de entidades externas ao CSSM
-  **Objetivo cancelado:**  
Projeto abandonado definitivamente
-  **Dados não disponíveis**

Após a sistematização e análise da informação, foi estruturado o documento final que é constituído pelas principais áreas:

- Síntese global da execução do Plano de Atividades 2011 por objetivos estratégicos;
- Avaliação dos objetivos operacionais/projetos com meta do PA 2011, onde se analisa a sua execução, salientando os constrangimentos que influenciaram o desvio em alguns projetos;
- Autoavaliação do SIADAP-RAM1 para 2011.

## ENQUADRAMENTO

**Missão** – Compete ao CSSM garantir a prossecução dos objetivos da Segurança Social pública nos domínios da gestão das contribuições e prestações sociais e do exercício da ação social, assegurando o direito de acesso a todos os cidadãos.

**Visão** – O CSSM ambiciona ser uma instituição moderna, inovadora, com a adoção das melhores práticas de gestão pública.

### Valores

- Confiança
- Transparência
- Colaboração
- Competência
- Comunicação

### Objetivos Estratégicos

- Promover a proteção social
- Melhorar o desempenho das prestações
- Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão
- Aumentar o grau de cumprimento contributivo
- Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E SUBSIDIÁRIOS

### Objetivo Estratégico 1 – Promover a proteção social

#### Objetivos Subsidiários

- 1.1 Reforçar o apoio às famílias**
- 1.2 Combater a pobreza e exclusão social**
- 1.3 Acentuar o apoio às crianças e jovens**
- 1.4 Melhorar a resposta aos idosos**

### Objetivo Estratégico 2 – Melhorar o desempenho das prestações

#### Objetivos Subsidiários

- 2.1 Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas**
- 2.2 Reduzir o tempo de processamento de processos de pensões e complementos**
- 2.3 Desmaterializar o relacionamento interinstitucional**

### Objetivo Estratégico 3 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão

#### Objetivos Subsidiários

- 3.1 Implementar ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente**
- 3.2 Melhorar o sistema de controlo interno**

### Objetivo Estratégico 4 – Aumentar o grau de cumprimento contributivo

#### Objetivos Subsidiários

- 4.1 Prevenir e reduzir o incumprimento**
- 4.2 Atuar mais rapidamente sobre os contribuintes devedores**

### Objetivo Estratégico 5 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

#### Objetivos Subsidiários

- 5.1 Qualificar e requalificar os recursos humanos**
- 5.2 Imprimir maior celeridade e transparência à informação contabilística**
- 5.3 Adotar melhores práticas para a gestão interna dos serviços**
- 5.4 Melhorar as condições de trabalho e/ou zelar pelo estado de conservação das instalações**

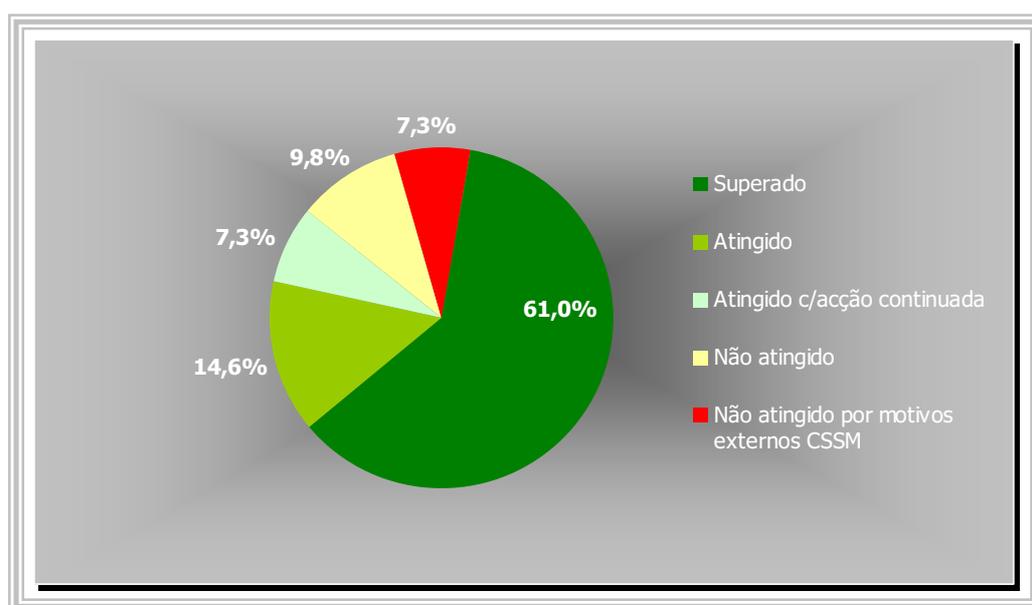


**I - ANÁLISE  
DOS RESULTADOS DO PA 2011  
POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

## 1.1- SÍNTESE GLOBAL DA EXECUÇÃO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivos Estratégicos	N.º total de projetos	Superado	Atingido	Atingido com ação continuada	Objetivo atingido com atraso	Não atingido	Não atingido por motivos externos ao CSSM	Objetivo cancelado:
OE1 – Promover a proteção social	14	11	1	0	0	0	2	0
OE2 – Melhorar o desempenho das prestações	5	3	1	1	0	0	0	0
OE3 – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão	9	5	1	1	0	2	0	0
OE4 – Aumentar o grau de cumprimento contributivo	3	1	1	1	0	0	0	0
OE5 – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	10	5	2	0	0	2	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

O Plano de Atividades (PA) 2011 apresentou um total de 41 objetivos operacionais/projetos com meta distribuídos por 5 Objetivos Estratégicos (OE), conforme se verifica no quadro apresentado, tendo obtido uma execução de **82,9%**. Importa salientar que não se registaram projetos cancelados, nem atingidos com atraso. Do total de projetos não atingidos (7), 3 dos mesmos não alcançaram a meta prevista por fatores imprevisíveis e relacionados com entidades externas ao CSSM.



A partir do gráfico apresentado podemos verificar que grande parte dos objetivos foram superados (61,0%), seguindo-se os objetivos atingidos com 17,1%. Foram 9,8% os objetivos não atingidos e 7,3% os que por motivos externos ao CSSM não puderam atingir a meta a que se propunham.

## 1.2- AVALIAÇÃO DOS OBJETIVOS OPERACIONAIS/PROJETOS COM META

OE 1: Promover a Proteção Social									
OS 1.1: Manter o apoio às famílias									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPromAS	<b>1.1.1</b> Garantir a execução das medidas estratégicas do Plano Regional contra a Violência Doméstica (PRCVD 2009-2011), da responsabilidade do CSSM (11)	X	N.º de medidas estratégicas do PRCVD da responsabilidade do CSSM executadas	6 (75%)	<9	9	>9	10	
DSPromAS	<b>1.1.2</b> Garantir a execução das medidas estratégicas do Plano Regional para Pessoas Sem-Abrigo (PRPSA 2009-2011), da responsabilidade do CSSM (11)	X	N.º de medidas estratégicas do PRPSA da responsabilidade do CSSM executadas	9 (100%)	<9	9	>9	11	
DSPromAS	<b>1.1.3</b> Assegurar que 80% das Famílias com requerimentos de RSI entrados em 2011, cuja prestação esteja deferida há mais de 90 dias, tenham acordo de inserção assinado	X	% de famílias com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com acordo de inserção subscrito	88,7%	<75%	[75%;80%]	80%	96,3%	
DSPrestAS	<b>1.1.4</b> Apresentar 3 propostas de instrumentos de trabalho para a dinamização da Equipa de Apoio às Famílias de Acolhimento de Idosos e Deficientes Adultos a 30 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>30 dezembro	[27 dez;30 dez]	<27 dezembro	9 dias de antecipação (13 dez.)	

O objetivo subsidiário **"Manter o apoio às famílias"** contemplou em 2011 quatro objetivos operacionais/projetos com meta.

O objetivo **1.1.1** tinha como fim garantir a execução das medidas estratégicas do Plano Regional contra a Violência Doméstica (PRCVD 2009-2011), da responsabilidade do CSSM. Durante o ano de 2011 foram executadas 10 de um total de 11 medidas, ultrapassando a meta estabelecida pelo que, este projeto, que integrou o SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficácia, foi superado.

O Plano Regional para Pessoas Sem Abrigo (PRPSA) 2009-2011 é representado pelo projeto **1.1.2** e integra o SIADAP-RAM1 no campo da eficácia, tendo por objetivo garantir a execução das medidas estratégicas do PRPSA da responsabilidade do CSSM. Foram executadas 11 medidas superando o objetivo proposto.

Relativamente ao objetivo **1.1.3** pretendia-se assegurar que 80% das famílias com requerimentos de RSI entrados em 2011, cuja prestação estivesse deferida há mais de 90 dias, tivessem acordo de inserção assinado. Este projeto também contemplado em SIADAP-RAM1 (eficácia) obteve um resultado de superação, já que ultrapassou o resultado previsto.

A apresentação de 3 propostas de instrumentos de trabalho para a dinamização da Equipa de Apoio às Famílias de Acolhimento de Idosos e Deficientes Adultos a 30 de dezembro representa o quarto projeto deste grupo, tendo também superado a meta a que se propôs.

OE 1: Promover a Proteção Social									
OS 1.2: Reforçar o trabalho de parceria integrada com as IPSS									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPrestAS	<b>1.2.1</b> Dar continuidade à aplicação da Check-List para a qualidade em mais 12,5% dos lares de idosos com acordo de cooperação com o CSSM		% de IPSS (Lar Idosos) com acordo de cooperação com check-list aplicada	12,5%	<12,5%	12,5%	>12,5%	12,5%	

O objetivo subsidiário **“Reforçar o trabalho de parceria integrada com as IPSS”** é apresentado através do projeto **1.2.1** que previa dar continuidade à aplicação da Check - List para a qualidade em mais 12,5% dos lares de idosos com Acordo de Cooperação com o Centro de Segurança Social da Madeira, tendo atingido a percentagem prevista.

OE 1: Promover a Proteção Social									
OS 1.3: Qualificar o apoio às crianças e jovens									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
EVM	<b>1.3.1</b> Promover a autonomia de vida e/ou reintegração sócio-familiar de 10% das crianças e jovens acolhidos	X	% de crianças e jovens autonomizados e/ou reintegrados na família	n. a	<10%	[10%;15%]	>15%	19,6%	
EVM	<b>1.3.2</b> Assegurar em 2010/2011 o grau de sucesso escolar de 2010 das crianças e jovens (acolhimento institucional e escola), atingido no ano anterior		% de crianças/jovens com sucesso escolar	66,0%	<66,0%	66,0%	>66,0%	71,8%	
DSPrestAS	<b>1.3.3</b> Executar as solicitações dos anos de 2009 e 2010 (entradas até 31 de julho de 2010) dos diversos tribunais, com conclusão a 20 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	100% de 2008	>23 dezembro	[20 dez;23 dez]	<20 dezembro	2 dias antecipação (16 dezembro)	
DSPrestAS	<b>1.3.4</b> Criar as condições para a implementação da resposta social Apadrinhamento Civil, garantindo a implementação do modelo de candidatura durante a 2ª quinzena de dezembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n. a	>23 dezembro	[15 dez;30 dez]	<15 dezembro	79 dias antecipação (22 agosto)	

“Qualificar o apoio às crianças e jovens” representa o terceiro objetivo subsidiário que integra quatro projetos do PA 2011.

O Estabelecimento Vila Mar contempla o projeto **1.3.1**, também integrado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficácia, com o objetivo de promover a autonomia de vida e/ou reintegração sócio-familiar de 10% das crianças e jovens acolhidos, cuja avaliação final foi superada.

A mesma UO delineou outro projeto (**1.3.2**) com o fim de assegurar em 2010/2011 o grau de sucesso escolar de 2009/2010 das crianças e jovens (acolhimento institucional e escola). Assim, uma vez que houve um sucesso escolar de 66% no ano anterior e tendo alcançado um resultado de 71,8%, a meta definida foi superada.

O objetivo operacional “Executar as solicitações dos anos de 2009 e 2010 (entradas até 31 de julho de 2010) dos diversos tribunais, com conclusão a 20 de dezembro” foi superado com 2 dias de antecipação face ao planeado.

A criação das condições para a implementação da resposta social Apadrinhamento Civil, garantindo a implementação do modelo de candidatura durante a 2ª quinzena de dezembro afigura-se como o quarto projeto deste objetivo com uma data de conclusão antecipada que resultou na sua superação. Encontra-se também integrado no SIADAP-RAM (no parâmetro da eficiência).

OE 1: Promover a Proteção Social									
OS 1.4: Reforçar a resposta aos idosos									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSGI	<b>1.4.1</b> Construir o Lar de Idosos de Santana até 31 de março de 2013, com consignação da obra a 31 de março de 2011	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>31 março	[28 mar;31mar]	<28 de março	9 dias antecipação (15 março)	
DSGI	<b>1.4.2</b> Assegurar a conceção do projeto para reabilitação e ampliação do Lar Santa Isabel até dezembro de 2012, com outorga do contrato a 30 de dezembro de 2011	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>30 dezembro	[26 dez;30 dez]	<26 dezembro	—	
DSPrestAS	<b>1.4.3</b> Otimizar a gestão do Banco de Ajudas Técnicas através da operacionalização da aplicação informática a 30 de dezembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>30 dezembro	[27 dez;30 dez]	<27 dezembro	27 dias antecipação (15 novembro)	
EBV	<b>1.4.4</b> Garantir a aplicação do Plano Dietético Individual a 70% dos residentes no Estabelecimento Bela Vista	X	% de residentes com aplicação do Plano Dietético Individual	n.a	<70,0%	[70,0%;75,0%]	>70,0%	96,5%	
DSGI	<b>1.4.5</b> Garantir a aquisição do mobiliário para o novo Lar de Idosos de Câmara de Lobos com entrega e montagem dos bens a 15 de setembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>22 setembro	[15 set;22 set]	<15 setembro	—	

São cinco os projetos que fazem parte do objetivo subsidiário “Reforçar a resposta ao idoso”.

A Direção de Serviços de Gestão Interna (DSGI) ao definir o projeto **1.4.1** tinha como intenção consignar a obra da construção do Lar de Idosos de Santana até 31 de março de 2011, tendo antecipado essa mesma data superando a meta estabelecida. Este projeto integra-se no campo da eficácia no SIADAP-RAM1.

No que se refere ao objetivo "Assegurar a conceção do projeto para reabilitação e ampliação do Lar Santa Isabel até dezembro de 2012, com outorga do contrato a 30 de dezembro de 2011", não foi atingido o resultado esperado, por motivos externos ao CSSM. É de salientar que todas as fases relativas ao procedimento concursal de concurso público decorreram nos prazos previstos. Para além disso, uma fase não indicada na ficha de projeto em PA mas de extrema importância (análise de propostas com elaboração de relatório preliminar e relatório final) também foi realizada. Porém, as restantes fases não foram concretizadas atendendo à proibição de lançamento de novos projetos de investimento e a assunção de novos compromissos resultante da Resolução do Conselho de Governo n.º 1726/2011, de 29 de dezembro. Este projeto consta do parâmetro da eficácia no SIADAP-RAM1.

A otimização da gestão do Banco de Ajudas Técnicas através da operacionalização da aplicação informática a 30 de dezembro é mais um dos projetos definidos pela Direção de Serviços de Prestação da Ação Social (DSPrestAS). O objetivo foi superado e este é mais um dos projetos que constituem o parâmetro da eficiência no SIADAP-RAM1.

O Estabelecimento Bela Vista (EBV) ao definir o projeto **1.4.4** pretendia garantir a aplicação do Plano Dietético Individual a 70% dos residentes, tendo conseguido um resultado de 96,5%. O mesmo, integrado no parâmetro da qualidade do SIADAP-RAM1, foi superado.

O objetivo **1.4.5** "Garantir a aquisição do mobiliário para o novo Lar de Idosos de Câmara de Lobos com entrega e montagem dos bens a 15 de setembro" não foi atingido por motivos externos ao CSSM. Apenas ficou por realizar a última fase do projeto (entrega e montagem de bens) uma vez que a empresa adjudicatária não procedeu à entrega do imóvel acabado e pronto a utilizar no prazo previsto. É de referir que a entidade adjudicante não era o CSSM.

Dos 14 projetos previstos para o OE1 "**Promover a Proteção Social**", 11 superaram as metas previstas, 1 alcançou a meta e 2 não alcançaram a meta prevista por motivos externos ao CSSM, resultando numa taxa de execução de **78,6%**.

OE 2: Melhorar o desempenho das prestações									
OS 2.1: Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAVI	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSInf.	<b>2.1.1</b> Otimizar o processo de troca eletrónica de informação relativa à Prova Escolar (para efeitos de Abono de Família para Crianças e Jovens) entre o CSSM e a DRPRE (SRERH), simplificando os procedimentos, com conclusão do tratamento informático durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> dezembro	dezembro	< dezembro	3 dias antecipação (28 novembro)	
DSPP	<b>2.1.2</b> Reduzir para 50 dias o tempo médio entre a entrada do requerimento e o processamento do Complemento Solidário para Idosos (CSI)		Tempo médio entre a entrada do requerimento e o processamento	51 dias	> 50 dias	[45 dias; 50 dias]	< 45 dias	42 dias	
DSPP	<b>2.1.3</b> Reduzir para 23 dias o tempo médio entre a entrada do último documento obrigatório e o 1.º deferimento do Abono de Família Pré - Natal		Tempo médio de dias entre a entrada do último documento obrigatório e o 1.º deferimento	25 dias	> 25 dias	[22; 25 dias]	< 22 dias	24 dias	
DSPP	<b>2.1.4</b> Imprimir maior celeridade no processamento dos subsídios por doença e maior eficácia na VIT para o trabalho, através do registo on-line dos CIT em 14 serviços de atendimento do CSSM, cumprindo o calendário estipulado	X	N.º de serviços com registo on-line de acordo com o calendário estipulado	15 dias antecipação	1 ou + serviços fora do calendário	[12 ; 13] no calendário estipulado	14 no/ou antes do calendário estipulado	14 Serviços	

O objetivo estratégico 2 tem como primeiro objetivo subsidiário **“Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas”** e este subdividiu-se em 2011, em quatro objetivos operacionais/projetos com meta.

O objetivo **2.1.1** “Otimizar o processo de troca eletrónica de informação relativa à Prova Escolar (para efeitos de Abono de Família para Crianças e Jovens) entre o CSSM e a DRPRE (SRERH), simplificando os procedimentos, com conclusão do tratamento informático durante o mês de dezembro” foi superado uma vez que antecipou a data de conclusão do mesmo.

Relativamente ao **2.1.2** que tinha como meta a redução do tempo médio entre a entrada do requerimento e o processamento do Complemento Solidário para Idosos (CSI) para 50 dias, conseguiu-o para 42 dias superando o objetivo proposto.

A Direção de Serviços de Prestações Pecuniárias (DSPP) tinha previsto reduzir para 23 dias o tempo médio entre a entrada do último documento obrigatório e o 1.º deferimento do Abono de Família Pré – Natal (**2.1.3**). Este objetivo foi atingido com uma redução para 24 dias.

O projeto **2.1.4** representado em SIADAP-RAM1 (parâmetro da qualidade), tinha definido como meta a alcançar imprimir maior celeridade no processamento dos subsídios por doença e maior eficácia na VIT para o trabalho, através do registo on-line dos CIT em 14 serviços de atendimento do CSSM, cumprindo o calendário estipulado. Contudo, o resultado foi superado com a abrangência de 14 serviços antes da data prevista.

OE 2: Melhorar o desempenho das prestações									
OS 2.2: Aprofundar o relacionamento interinstitucional e alinhamento com os organismos nacionais									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPCPS	<b>2.2.1</b> Garantir, em dezembro de 2011, a participação do CSSM em todas as fases processuais e dentro de cada uma, a efetivação dos procedimentos e mecanismos adequados, com vista à futura operacionalização da troca de dados e de informação eletrónica entre o CSSM/II, IP e instituições de Segurança Social da União Europeia		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> dezembro	dezembro	< dezembro	0 atrasos (29 dezembro)	

O segundo objetivo subsidiário é representado pelo projeto “Garantir, em dezembro de 2011, a participação do CSSM em todas as fases processuais e dentro de cada uma, a efetivação dos procedimentos e mecanismos adequados, com vista à futura operacionalização da troca de dados e de informação eletrónica entre o CSSM/II, IP e instituições de Segurança Social da União Europeia”, tendo alcançado a meta a que se propôs sem atrasos, sendo que se prevê a continuidade deste projeto.

O OE 2 “**Melhorar o desempenho das prestações**” alcançou resultados muito positivos. Todos os projetos foram cumpridos, sendo que 3 superaram claramente as metas previstas, resultando numa taxa de execução de **100%**.

**OE 3: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão****OS 3.1: Implementar ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente**

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSOPI	<b>3.1.1</b> Acompanhar a execução de 80% das medidas do Plano de Melhoria (PM) da Performance do CSSM, dentro dos prazos de execução estipulados	X	% de medidas do PM acompanhadas	n.a	<80,0%	[80,0%;90,0%]	>90%	100,0% (17 medidas)	
DSPCPS	<b>3.1.2</b> Conhecer e avaliar o impacto do Sistema de Gestão de Filas de Espera junto dos clientes externos, através da aplicação de um inquérito de satisfação durante o mês de novembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>novembro	novembro	<novembro	0 atrasos (30 novembro)	
DSPCPS	<b>3.1.3</b> Implementar as alterações decorrentes da entrada em vigor do novo Código dos Regimes Contributivo de Segurança Social (CRC) para os trabalhadores agrícolas por conta própria da RAM - Grupo Fechado e para os agricultores por conta de outrem, com taxas vantajosas, cumprindo os prazos de execução das atividades	X	% atividades executadas no prazo estipulado	n.a	<80,0%	[80,0%;90,0%]	>90,0%	100,0%	
DSPCPS	<b>3.1.4</b> Implementar as alterações decorrentes da entrada em vigor do novo Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social (CRC) para as Bordadeiras de Casa da RAM - Grupo Fechado, cumprindo os prazos de execução das atividades	X	% atividades executadas no prazo estipulado	n.a	<80,0%	[80,0%;90,0%]	>90,0%	100,0%	
DSF	<b>3.1.5</b> Disponibilizar pagamentos diretamente junto da banca, por referência bancária, num âmbito de pagamento, com entrada em produtivo em novembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> novembro	novembro	< novembro	—	
DSF	<b>3.1.6</b> Disponibilizar pagamentos por referência Multibanco, num âmbito de pagamento, com entrada em produtivo em novembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> novembro	novembro	< novembro	—	

O objetivo subsidiário **“Implementar ações de melhoria na resposta ao cidadão/cliente”** englobava seis objetivos operacionais/projetos com meta.

No que se refere ao objetivo **3.1.1** que pretendia acompanhar a execução de 80% das medidas do Plano de Melhoria (PM) da Performance do CSSM, dentro dos prazos de execução estipulados, o seu resultado foi superado com um alcance de 100%, estando representado no parâmetro da qualidade no SIADAP-RAM1.

O objetivo **3.1.2**, contemplado em SIADAP-RAM1 (parâmetro da qualidade), e cuja meta fixava o conhecimento e avaliação do impacto do Sistema de Gestão de Filas junto dos clientes externos, através da aplicação de um inquérito de satisfação durante o mês de Novembro, também foi atingido, prevendo-se a análise e tratamento dos dados, bem como a apresentação do relatório final no 1º trimestre de 2012.

Os objetivos **3.1.3** e **3.1.4**, ambos representados no parâmetro da eficiência em SIADAP-RAM1, pretendiam implementar as alterações decorrentes da entrada em vigor do novo Código dos Regimes Contributivo de Segurança Social (CRC) para os trabalhadores agrícolas por conta própria da RAM - Grupo Fechado e para os agricultores por conta de outrem, com taxas vantajosas, bem como para as Bordadeiras de Casa da RAM - Grupo Fechado, cumprindo os prazos de execução das atividades. Os dois objetivos superaram os seus resultados.

No que se refere aos objetivos **3.1.5** e **3.1.6**, não foram concluídos uma vez que a complexidade dos processos e a necessidade de intervenção de terceiros, designadamente do II, I.P e do IGFSS, I.P., não permitiram avançar com os mesmos.

OE 3: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão									
OS 3.2: Melhorar o sistema de controlo interno									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPCPS	<b>3.2.1</b> Conhecer e avaliar a eficácia do Sistema de Gestão de Filas de Espera junto dos clientes internos (colaboradores) através da aplicação de um inquérito estruturado sobre as dificuldades e constrangimentos da sua aplicação, apresentando o relatório a 30 de novembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 30 novembro	[28 nov;30 nov]	< 28 novembro	6 dias antecipação (18 novembro)	
DSGI	<b>3.2.2</b> Alargar, até 30 de dezembro, a mais 3 Direções de Serviços com utilização do SmartDocs v.3. (SD), incluindo a digitalização e fluxo documental, abrangendo apenas alguns dos seus setores		N.º de Direções de Serviços abrangidas pelo SmartDocs v.3	n.a	< 3 Direções Serviços	3 Direções Serviços	> 3 Direções Serviços	3	

«**Melhorar o sistema de controlo interno**» é o segundo objetivo subsidiário no âmbito do objetivo estratégico Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão e que dispunha de 2 projetos.

Conhecer e avaliar a eficácia do Sistema de Gestão de Filas de Espera junto dos clientes internos (colaboradores) através da aplicação de um inquérito estruturado sobre as dificuldades e constrangimentos da sua aplicação, com apresentação do relatório a 30 de novembro, afigurou-se como mais um dos objetivos superados (**3.2.1**).

O **3.2.2** previa o alargamento até 30 de dezembro, a mais 3 Direções de Serviços com utilização do SmartDocs v.3. (SD), o que ocorreu permitindo atingir o objetivo a que a DSGI se propôs.

OE 3: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão									
OS 3.3: Melhorar o conhecimento do sistema de segurança social perante os contribuintes									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
GI	<b>3.3.1</b> Regular na RAM o novo Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social (CRC), garantindo a apresentação de proposta ao Conselho Diretivo a 30 de dezembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 30 dezembro	[26 dez; 30 dez]	< 26 dezembro	95 dias antecipação (8 de agosto)	

O terceiro e último objetivo subsidiário do objetivo estratégico 3 foi representado por um projeto que tinha como intenção regulamentar na RAM o novo Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social (CRC), garantindo a apresentação de proposta ao Conselho Diretivo a 30 de dezembro. Este objetivo, contemplado no SIADAP-RAM1, no parâmetro da eficiência, foi superado.

Dos 9 projetos previstos para o OE 3 "**Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão**", 7 foram cumpridos e 2 não alcançaram as suas metas o tal como previsto, resultando numa taxa de execução de **77,8%**.

OE 4: Melhorar o grau de cumprimento contributivo									
OS 4.1: Prevenir e reduzir o incumprimento									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSI	<b>4.1.1</b> Combater a fraude de contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR'S para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o número de inspecionados em 2010 (> 39)	X	N.º de contribuintes fiscalizados em 2011	39	<40	40	>40	40	

Dentro do objetivo estratégico 4, começamos pelo subsidiário «**Prevenir e reduzir o incumprimento**». Neste, só foi contemplado, em 2011, um projeto, que se prendia com o combate à fraude de contribuintes, com representação no SIADAP-RAM1 (parâmetro da eficácia), tendo sido atingida a meta proposta.

OE 4: Melhorar o grau de cumprimento contributivo									
OS 4.2: Atuar mais rapidamente sobre os contribuintes devedores									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSPCPS	<b>4.2.1</b> Garantir, até 31 de agosto, a celebração de 95% dos Acordos de Regularização de Dívida entrados até 31-12-2010, ao abrigo da legislação anterior	X	% Acordos de Regularização de Dívida celebrados no prazo estipulado	100,0%	< 90,0%	[90,0% ; 95,0%]	>95,0%	99,0%	
SPE	<b>4.2.2</b> Implementar o arranque da cobrança coerciva às ENE - Trabalhadores Independentes, com dívida ao CSSM, no decorrer do 1º semestre (junho de 2011)	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> junho	junho	< junho	0 atrasos (30 junho)	

“Atuar mais rapidamente sobre os contribuintes devedores” é o objetivo subsidiário que abarca dois objetivos operacionais/projetos com meta.

No que se refere ao projeto **4.2.1** (integrado no SIADAP-RAM1, no parâmetro da eficácia) que garantia até 31 de agosto, a celebração de 95% dos acordos de regularização da dívida entrados até 31 de dezembro de 2010, a Direção de Serviços de Pessoas Coletivas e Singulares (DSPCPS) superou a meta definida.

No **4.2.2** a meta fixava a implementação do arranque da cobrança coerciva às às ENE - Trabalhadores Independentes, com dívida ao CSSM, no decorrer do 1º semestre. O projeto, apresentado no parâmetro da eficácia no SIADAP-RAM1, decorreu conforme o previsto e sem atrasos, prevendo-se a continuidade das ações inerentes à cobrança coerciva.

O objetivo estratégico 4 “Melhorar o grau de cumprimento contributivo” alcançou os resultados esperados com 1 projeto superado e 2 atingidos, resultando numa taxa de execução de **100%**.

OE 5: Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços									
OS 5.1: Qualificar os recursos humanos									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSGRH	<b>5.1.1</b> Executar 70% do Plano de Formação para 2011		% de ações do PF 2011 realizadas		<65,0%	[65,0%;70,0%]	>70,0%	100,0%	

No objetivo estratégico 5, o primeiro objetivo subsidiário pretendia “**Qualificar os recursos humanos**” integrava apenas um projeto que visava executar 70% do Plano de Formação do CSSM. Todas as ações foram realizadas, o que fez a DSGRH superar a meta.

OE 5: Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços									
OS 5.2: Imprimir maior celeridade e transparência à informação contábilística									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSF	<b>5.2.1</b> Cumprir a função de visto a pelo menos 55 contas das IPSS com referência aos anos de 2006 a 2010	X	N.º de contas com processos de visto concluído em 2011, com referência aos anos de 2006 a 2010	205	<55	[55;65]	>65	82	

No âmbito do segundo objetivo subsidiário “**Imprimir maior celeridade e transparência à informação contábilística**” foram delineados uns objetivo operacional da Direção de Serviços Financeiros (DSF). Este objetivo encontrava-se inscrito no parâmetro da eficiência no SIADAP-RAM-1 e conseguiu ver o seu resultado superado.

## OE 5: Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

## OS 5.3: Adotar melhores práticas para a gestão interna dos serviços

UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAW1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSGI	<b>5.3.1</b> Proceder à preparação de 2 séries documentais de preservação permanente até 31 de dezembro, com vista à incorporação no Arquivo Regional da Madeira (ARM)		Nº de séries documentais com remessa preparada	n.a	< 2 séries	2 séries	> 2 séries	4	
DSGI	<b>5.3.2</b> Elaborar o Plano de Gestão Ambiental do CSSM com apresentação de proposta ao Conselho Diretivo durante o mês de setembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> setembro	setembro	< setembro	0 atrasos (14 setembro)	
DSOPI	<b>5.3.3</b> Elaborar Plano de Comunicação do CSSM em colaboração com o Gabinete de Comunicação e Imagem e Direção de Serviços de Gestão Interna/DIGD, apresentando proposta ao Conselho Diretivo a 16 de setembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 16 setembro	[12 set ; 16 set]	< 12 setembro	0 atrasos	
GCI	<b>5.3.4</b> Elaborar documento histórico sobre a Segurança Social na Região Autónoma da Madeira com apresentação ao Conselho Diretivo a 29 de setembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 29 setembro	[23 set ; 29 set]	< 23 setembro	4 dias antecipação (19 setembro)	
DSGRH	<b>5.3.5</b> Elaborar o regulamento interno com os horários e disciplina com apresentação da proposta durante a 2ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 30 dezembro	[19 dez; 30 dez]	< 19 dezembro	—	
DSGRH	<b>5.3.6</b> Elaborar o regulamento interno com a organização das unidades orgânicas com apresentação da proposta durante a 2ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 30 dezembro	[19 dez; 30 dez]	< 19 dezembro	—	
DSGRH	<b>5.3.7</b> Elaborar um Manual de Acolhimento sobre o funcionamento do CSSM com apresentação de proposta a 31 de maio	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	> 31 maio	[27 maio; 31 maio]	< 27 maio	2 dias antecipação (25 maio)	

São sete os objetivos operacionais/projetos com meta abarcados no objetivo subsidiário “**Adotar melhores práticas para a gestão interna dos serviços**”.

No que concerne ao **5.3.1** cuja meta fixava a preparação de duas séries documentais de preservação permanente até 31 de dezembro, foram realizadas quatro, superando o objetivo proposto.

O Plano de Gestão Ambiental do CSSM (**5.3.2**) foi elaborado com apresentação da proposta ao Conselho Diretivo durante o mês de setembro, conforme o previsto. Este projeto também se encontra no SIADAP-RAM1, integrado no parâmetro da qualidade.

Já no âmbito do Plano de Comunicação do CSSM (**5.3.3**), em SIADAP-RAM1 (no parâmetro da qualidade), estava prevista a sua apresentação ao Conselho Diretivo a 16 setembro, o que ocorreu sem atrasos.

O Gabinete de Comunicação e Imagem fixou como meta elaborar documento histórico sobre a Segurança Social na Região Autónoma da Madeira com apresentação ao Conselho Diretivo a 29 de setembro. Uma vez que antecipou a data prevista, superou a meta fixada. Este projeto (**5.3.4**) também constava do parâmetro da qualidade no SIADAP-RAM1.

O objetivo **5.3.5** não alcançou a meta proposta uma vez que os contributos tardios e a complexidade do projeto não permitiram a sua conclusão em 2011.

No caso do **5.3.6** a reformulação da orgânica do CSSM, ainda em curso, impediu o seu alcance e obrigou à transferência deste objetivo para 2012, com as necessárias adaptações.

O Manual de Acolhimento sobre o funcionamento do CSSM (**5.3.7**), representado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da eficiência, foi mais um dos objetivos superados.

OE 5: Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços									
OS 5.2: Imprimir maior celeridade e transparência à informação contábilística									
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Avaliação	
					Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo
DSGI	<b>5.4.1</b> Assegurar a concessão do projeto para remodelação do Edifício do Bom Jesus até 31 de dezembro de 2012, com outorga do contrato a 30 de dezembro de 2011		Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	>30 dezembro	[26 dez;30 dez]	<26 dezembro	—	

«**Imprimir maior celeridade e transparência à informação contábilística**» era o segundo objetivo subsidiário e traz consigo o último objetivo do PA 2011. Este pretendia assegurar a concessão do projeto para remodelação do Edifício do Bom Jesus até 31 de dezembro de 2012, com outorga do contrato a 30 de dezembro de 2011. É de salientar que todas as fases relativas ao procedimento concursal de concurso público decorreram nos prazos previstos. Para além disso, uma fase não indicada na ficha de projeto em PA, mas de extrema importância (análise de propostas com elaboração de relatório preliminar e relatório final), também foi realizada. No entanto, não foi possível o cumprimento da meta proposta atendendo à proibição de lançamento de novos projetos de investimento e a assunção de novos compromissos resultante da Resolução do Conselho de Governo n.º 1726/2011, de 29 de dezembro

O OE 5 “**Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços**”, apresentou o maior número de projetos cujas metas não foram cumpridas na íntegra, resultando numa taxa de execução de **70%**.



**II – AUTOAVALIAÇÃO  
DO SIADAP- RAM1 2011**

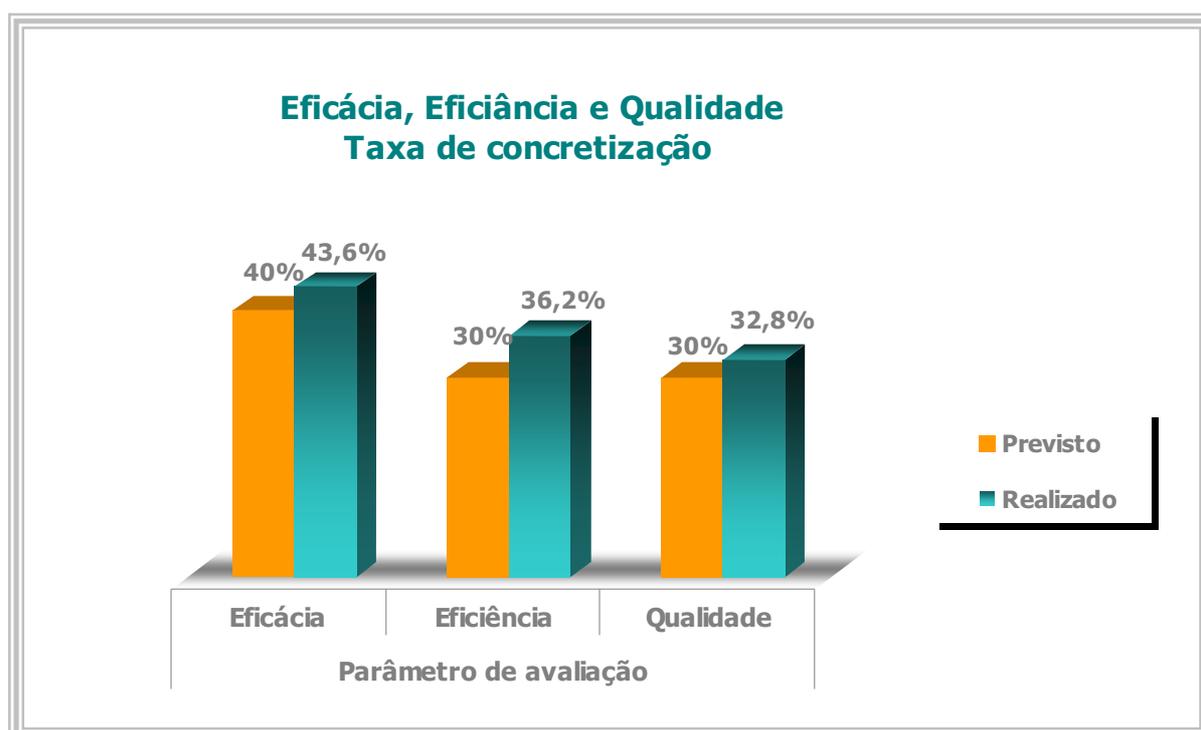
## Autoavaliação do SIADAP-RAM1 2011

O primeiro subsistema de avaliação do desempenho dos serviços da administração pública regional, designado por SIADAP-RAM1 (Anexo 2) foi definido de acordo com o estipulado no Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, que delibera o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira, em articulação com o sistema de planeamento de cada departamento da administração pública regional bem como com o ciclo de gestão de cada organismo onde se evidencia:

- Missão;
- Objetivos estratégicos plurianuais definidos superiormente;
- Objetivos subsidiários fixados anualmente;
- Indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação;
- Meios disponíveis, sinteticamente apresentados;
- Grau de concretização de resultados obtidos na prossecução de objetivos operacionais/projetos com meta;
- Identificação dos desvios e suas causas, sinteticamente;
- Avaliação final do serviço.

O SIADAP-RAM1 para 2011 apresentou um total de 23 objetivos operacionais, monitorizados por 23 indicadores e distribuídos por parâmetros de eficácia (9), eficiência (7) e qualidade (7). No que se refere ao grau de cumprimento global do SIADAP-RAM1, verifica-se que em 22 dos 23 objetivos operacionais contemplados, as metas foram alcançadas sendo que, em 17 objetivos os resultados foram claramente superados.

No gráfico seguinte, apresentam-se as ponderações previstas e os resultados obtidos em cada parâmetro de avaliação. Podemos verificar que nos três parâmetros o grau de concretização foi superior ao previsto.



A **Eficácia**, com uma ponderação de 40% no total dos objetivos contemplados, continha 9 objetivos operacionais e apresentou um grau de concretização de 43,6%. É de referir que, a maioria destes projetos foram superados (6), 2 atingiram as suas metas e em 1 caso a meta estabelecida não foi atingida.

A **Eficiência** contou com um peso de 30% sobre os seus 7 objetivos operacionais alcançando um grau de concretização de 36,2% e com a totalidade dos objetivos superados.

Por fim, a **Qualidade** apresentou um grau de concretização de 32,8% face aos 7 objetivos operacionais que fazem parte desta parâmetro (4 superados e 3 atingidos).

Globalmente, o grau de concretização do SIADAP-RAM1, no ano de 2011, foi de 112,6%, tendo-se verificado um desvio positivo de 12,6%, em virtude da superação de 73,9% dos objetivos previstos. Apenas o objetivo operacional 1.4.2 não foi cumprido na íntegra. No entanto, em termos quantitativos, o grau de concretização do SIADAP-RAM1 foi superior a 100% o que significa que o resultado obtido nos restantes objetivos permitiu compensar o desvio negativo obtido num único objetivo operacional. Importa salientar que o incumprimento do mesmo esteve relacionado com a fatores externos ao CSSM (ver anexo 2).

Assim, nos termos do n.º1 do artigo 17º do Decreto Legislativo Regional n.º27/2009/M, de 21 de agosto, propomos a atribuição da menção de desempenho **Bom**, fruto da apreciação quantitativa dos resultados alcançados em 2011 (**112,6%**).



**ANEXOS**



**ANEXO 1: MAPA DA AVALIAÇÃO  
DO PA 2011**

OE 1 Promover a Proteção Social												
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSPromAS	<b>1.1.1</b> Garantir a execução das medidas estratégicas do Plano Regional contra a Violência Doméstica (PRCVD 2009-2011), da responsabilidade do CSSM (11)	X	N.º de medidas estratégicas do PRCVD da responsabilidade do CSSM executadas	N.º	6 (75%)	<9	9	>9	10			
DSPromAS	<b>1.1.2</b> Garantir a execução das medidas estratégicas do Plano Regional para Pessoas Sem-Abrigo (PRPSA 2009-2011), da responsabilidade do CSSM (11)	X	N.º de medidas estratégicas do PRPSA da responsabilidade do CSSM executadas	N.º	9 (100%)	<9	9	>9	11		Uma das medidas era da responsabilidade conjunta do CSSM, SREC/DRQP. Não foi executada devido à não abertura dos cursos EFA. Contudo, foram encaminhados para os CNO em substituição.	Os critérios de superação sofreram alteração de acordo com a monitorização de agosto
DSPromAS	<b>1.1.3</b> Assegurar que 80% das Famílias com requerimentos de RSI entrados em 2011, cuja prestação esteja deferida há mais de 90 dias, tenham acordo de inserção assinado	X	% de famílias com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com acordo de inserção subscrito	%	88,7%	<75%	[75%;80%]	80%	96,3%			
DSPrestAS	<b>1.1.4</b> Apresentar 3 propostas de instrumentos de trabalho para a dinamização da Equipa de Apoio às Famílias de Acolhimento de Idosos e Deficientes Adultos a 30 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	>30 dezembro	[27 dez;30 dez]	<27 dezembro	9 dias antec. (13 dez.)			

OE 1		Promover a Proteção Social										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSPrestAS	<b>1.2.1</b> Dar continuidade à aplicação da Check-List para a qualidade em mais 12,5% dos lares de idosos com acordo de cooperação com o CSSM		% de IPSS (Lar Idosos) com acordo de cooperação com check-list aplicada	%	12,5 %	<12,5%	12,5%	>12,5%	12,5%			Objetivo reformulado na monitorização de agosto
EVM	<b>1.3.1</b> Promover a autonomia de vida e/ou reintegração sócio - familiar de 10% das crianças e jovens acolhidos	X	% de crianças e jovens autonomizados e/ou reintegrados na família	%	n. a	<10%	[10%,15%]	>15%	19.6%%			
EVM	<b>1.3.2</b> Assegurar em 2010/2011 o grau de sucesso escolar de 2010 das crianças e jovens (acolhimento institucional e escola), atingido no ano anterior		% de crianças/jovens com sucesso escolar	%	66,0 %	<66,0%	66,0%	>66,0%	71,8%			
DSPrestAS	<b>1.3.3</b> Executar as solicitações dos anos de 2009 e 2010 (entradas até 31 de julho de 2010) dos diversos tribunais, com conclusão a 20 de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	100% de 2008	> 23 dezembro	[20 dez;23 dez]	<20 dezembro	2 dias antec. (16 dezembro)			

OE 1		Promover a Proteção Social										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSPrestAS	<b>1.3.4</b> Criar as condições para a implementação da resposta social Apadrinhamento Civil, garantindo a implementação do modelo de candidatura durante a 2ª quinzena de dezembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n. a	>23 dezembro	[15 dez;30 dez]	<15 dezembro	79 dias antec (22 Agosto)			
DSGI	<b>1.4.1</b> Construir o Lar de Idosos de Santana até 31 de março de 2013, com consignação da obra a 31 de março de 2011	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	>31 março	[28 mar;31mar]	<28 de março	9 dias antec (15 março)			
DSGI	<b>1.4.2</b> Assegurar a conceção do projeto para reabilitação e ampliação do Lar Santa Isabel até dezembro de 2012, com outorga do contrato a 30 de dezembro de 2011	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	>30 dezembro	[26 dez;30 dez]	<26 dezembro			Foram concretizadas todas as fases relativas ao procedimento concursal de concurso público, nos prazos previstos. Porém, as restantes fases não foram concretizadas atendendo à proibição de serem lançados novos projetos de investimento. De referir que caso contrário, a conceção do projeto poderia ter sido assegurada no prazo inicialmente previsto.	
DSPrestAS	<b>1.4.3</b> Otimizar a gestão do Banco de Ajudas Técnicas através da operacionalização da aplicação informática a 30 de dezembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	>30 dezembro	[27 dez;30 dez]	<27 dezembro	27 dias antec (15 novembro)			

OE 1 Promover a Proteção Social												
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
EBV	<b>1.4.4</b> Garantir a aplicação do Plano Dietético Individual a 70% dos residentes no Estabelecimento Bela Vista	X	% de residentes com aplicação do Plano Dietético Individual	%	n.a	< 70,0%	[70,0%;75,0%]	> 70,0%	96,5%			
DSGI	<b>1.4.5</b> Garantir a aquisição do mobiliário para o novo Lar de Idosos de Câmara de Lobos com entrega e montagem dos bens a 15 de setembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> 22 setembro	[15 set; 22 set]	< 15 setembro	0		Apenas ficou por realizar a última fase do projeto (entrega e montagem de bens) uma vez que a empresa adjudicatária não procedeu à entrega do imóvel acabado e pronto a utilizar no prazo previsto. Salienta-se que a entidade adjudicante não é o CSSM.	

OE 2		Melhorar o desempenho das prestações										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSInf.	<b>2.1.1</b> Otimizar o processo de troca eletrônica de informação relativa à Prova Escolar (para efeitos de Abono de Família para Crianças e Jovens) entre o CSSM e a DRPRE (SREC), simplificando os procedimentos, com conclusão do tratamento informático durante o mês de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> dezembro	dezembro	< dezembro	3 dias antec (28 novembro)			Conclusão do projeto a 28 de novembro de 2011. Comunicação, através de e-mail, à DRPRE das Provas Escolares rejeitadas.
DSPP	<b>2.1.2</b> Reduzir para 50 dias o tempo médio entre a entrada do requerimento e o processamento do Complemento Solidário para Idosos (CSI)		Tempo médio entre a entrada do requerimento e o processamento	N.º	51 dias	> 50 dias	[45 dias;50 dias]	< 45 dias	42 dias			A análise dos dados estatísticos foi efetuada tendo em conta o tempo médio entre a entrada do requerimento e o seu deferimento.
DSPP	<b>2.1.3</b> Reduzir para 23 dias o tempo médio entre a entrada do último documento obrigatório e o 1.º deferimento do Abono de Família Pré - Natal		Tempo médio de dias entre a entrada do último documento obrigatório e o 1.º deferimento	N.º	25 dias	> 25 dias	[22;25dias]	< 22 dias	24 dias			

OE 2		Melhorar o desempenho das prestações										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSPP	<b>2.1.4</b> Imprimir maior celeridade no processamento dos subsídios por doença e maior eficácia na VIT para o trabalho, através do registo on-line dos CIT em 14 serviços de atendimento do CSSM, cumprindo o calendário estipulado	X	N.º de serviços com registo on-line de acordo com o calendário estipulado	N.º	15 dias antecipação	1 ou + serviços fora do calendário	[12 ;13] no calendário estipulado	14 no/ou antes do calendário estipulado	14 serviços			A 07 de novembro de 2011 todos os 14 Serviços Locais já efetuavam o registo on-line dos CIT
DSPCPS	<b>2.2.1</b> Garantir, em dezembro de 2011, a participação do CSSM em todas as fases processuais e dentro de cada uma, a efetivação dos procedimentos e mecanismos adequados, com vista à futura operacionalização da troca de dados e de informação eletrónica entre o CSSM/II, IP e instituições de Segurança Social da União Europeia		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> dezembro	dezembro	< dezembro	0 atrasos (29 dezembro)			

OE 3		Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSOPI	<b>3.1.1</b> Acompanhar a execução de 80% das medidas do Plano de Melhoria (PM) da Performance do CSSM, dentro dos prazos de execução estipulados	X	% de medidas do PM acompanhadas	%	n.a	<80,0%	[80,0%;90,0%]	>90%	100,0%			
DSPCPS	<b>3.1.2</b> Conhecer e avaliar o impacto do Sistema de Gestão de Filas de Espera junto dos clientes externos, através da aplicação de um inquérito de satisfação durante o mês de novembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> novembro	novembro	< novembro	0 atrasos (30 novembro)			Este projeto sofreu um ajuste nos critérios de superação conforme indicado na monitorização de agosto
DSPCPS	<b>3.1.3</b> Implementar as alterações decorrentes da entrada em vigor do novo Código dos Regimes Contributivo de Segurança Social (CRC) para os trabalhadores agrícolas por conta própria da RAM - Grupo Fechado e para os agricultores por conta de outrem, com taxas vantajosas, cumprindo os prazos de execução das atividades	X	% atividades executadas no prazo estipulado	%	n.a	<80,0%	[80,0%;90,0%]	> 90,0%	100,0%			

OE 3		Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSPCPS	<b>3.1.4</b> Implementar as alterações decorrentes da entrada em vigor do novo Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social (CRC) para as Bordadeiras de Casa da RAM - Grupo Fechado, cumprindo os prazos de execução das atividades	X	% atividades executadas no prazo estipulado	%	n.a	<80,0%	[80,0%;90,0%]	> 90,0%	100,0%			
DSF	<b>3.1.5</b> Disponibilizar pagamentos diretamente junto da banca, por referência bancária, num âmbito de pagamento, com entrada em produtivo em novembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> novembro	novembro	< novembro			Complexidade do processo e necessidade de intervenção de terceiros designadamente do Instituto de Informática, I.P e IGFSS, I.P., não permitiram avançar com o processo	
DSF	<b>3.1.6</b> Disponibilizar pagamentos por referência Multibanco, num âmbito de pagamento, com entrada em produtivo em novembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> novembro	novembro	< novembro			Complexidade do processo e necessidade de intervenção de terceiros designadamente do Instituto de Informática, I.P e IGFSS, I.P., não permitiram concluir o processo	Feito levantamento do processo e contacto com a banca com vista a contratação do serviço

OE 3		Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSPCPS	<b>3.2.1</b> Conhecer e avaliar a eficácia do Sistema de Gestão de Filas de Espera junto dos clientes internos (colaboradores) através da aplicação de um inquérito estruturado sobre as dificuldades e constrangimentos da sua aplicação, apresentando o relatório a 30 de novembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> 30 novembro	[28 nov;30 nov]	< 28 novembro	6 dias antec (18 novembro)			
DSGI	<b>3.2.2</b> Alargar, até 30 de dezembro, a mais 3 Direções de Serviços com utilização do SmartDocs v.3. (SD), incluindo a digitalização e fluxo documental, abrangendo apenas alguns dos seus setores		N.º de Direções de Serviços abrangidas pelo SmartDocs v.3	N.º	n.a	< 3 Direções Serviços	3 Direções Serviços	> 3 Direções Serviços	3			
GJ	<b>3.3.1</b> Regulamentar na RAM o novo Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social (CRC), garantindo a apresentação de proposta ao Conselho Diretivo a 30 de dezembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	>30 dezembro	[26 dez; 30 dez]	< 26 dezembro	95 dias antec (8 de agosto)			

OE 4		Melhorar o grau de cumprimento contributivo										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAMI	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSI	<b>4.1.1</b> Combater a fraude de contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR'S para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o número de inspecionados em 2010 (> 39)	X	N.º de contribuintes fiscalizados em 2011	N.º	39	<40	40	>40	40			
DSPCPS	<b>4.2.1</b> Garantir, até 31 de agosto, a celebração de 95% dos Acordos de Regularização de Dívida entrados até 31-12-2010, ao abrigo da legislação anterior	X	% Acordos de Regularização de Dívida celebrados no prazo estipulado	%	100,0%	< 90,0%	[90,0% ; 95,0%]	>95,0%	99,0%			
SPE	<b>4.2.2</b> Implementar o arranque da cobrança coerciva às ENE - Trabalhadores Independentes, com dívida ao CSSM, no decorrer do 1º semestre (junho de 2011)	X	Grau de cumprimento do calendário fixado		n.a	>junho	junho	<junho	0 atrasos (30 junho)			

OE 5		Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSGRH	<b>5.1.1</b> Executar 70% do Plano de Formação para 2011		% de ações do PF 2011 realizadas	%	65,4%	<65,0%	[65,0%;70,0%]	>70,0%	100,0%			O nº total de ações previstas no PF foi retificado de acordo com a monitorização de agosto
DSF	<b>5.2.1</b> Cumprir a função de visto a pelo menos 55 contas das IPSS com referência aos anos de 2006 a 2010	X	N.º de contas com processos de visto concluído em 2011, com referência aos anos de 2006 a 2010	N.º	205	<55	[55;65]	>65	82			
DSGI	<b>5.3.1</b> Proceder à preparação de 2 séries documentais de preservação permanente até 31 de dezembro, com vista à incorporação no Arquivo Regional da Madeira (ARM)		Nº de séries documentais com remessa preparada	N.º	n.a	< 2 séries	2 séries	> 2 séries	4			
DSGI	<b>5.3.2</b> Elaborar o Plano de Gestão Ambiental do CSSM com apresentação de proposta ao Conselho Diretivo durante o mês de setembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	>setembro	setembro	< setembro	0 atrasos (14 setembro)			

OE 5		Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSOPI	<b>5.3.3</b> Elaborar Plano de Comunicação do CSSM em colaboração com o Gabinete de Comunicação e Imagem e Direção de Serviços de Gestão Interna/DIGD, apresentando proposta ao Conselho Diretivo a 16 de setembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> 16 setembro	[12 set ;16 set]	< 12 setembro	0 atrasos			
GCI	<b>5.3.4</b> Elaborar documento histórico sobre a Segurança Social na Região Autónoma da Madeira com apresentação ao Conselho Diretivo a 29 de setembro	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> 29 setembro	[23 set ;29 set]	< 23 setembro	4 dias antec (19 setembro)			Devido à pertinência do assunto sugere-se a continuidade do trabalho no próximo ano.
DSGRH	<b>5.3.5</b> Elaborar o regulamento interno com os horários e disciplina com apresentação da proposta durante a 2ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> 30 dezembro	[19 dez; 30 dez]	< 19 dezembro			Os contributos tardios e a complexidade deste projeto não permitiram a conclusão em 2011	
DSGRH	<b>5.3.6</b> Elaborar o regulamento interno com a organização das unidades orgânicas com apresentação da proposta durante a 2ª quinzena de dezembro		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> 30 dezembro	[19 dez; 30 dez]	< 19 dezembro			A alteração da orgânica do CSSM obriga à reformulação deste objetivo e a sua transferência para 2012	

OE 5		Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços										
UO Responsável	Objetivo Operacional/Projeto com meta	SIADAP-RAM1	Indicadores de medida	Unidades de medida	Valor 2010	Critérios de superação			Execução dezembro 2011		Justificação dos desvios	Observações
						Não atinge	Atinge	Supera	Resultado	Semáforo		
DSGRH	<b>5.3.7</b> Elaborar um Manual de Acolhimento sobre o funcionamento do CSSM com apresentação de proposta a 31 de maio	X	Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	> 31 maio	[27 maio; 31 maio]	< 27 maio	2 dias antec (25 maio)			
DSGI	<b>5.4.1</b> Assegurar a conceção do projeto para remodelação do Edifício do Bom Jesus até 31 de dezembro de 2012, com outorga do contrato a 30 de dezembro de 2011		Grau de cumprimento do calendário fixado	N.º	n.a	>30 dezembro	[26 dez;30 dez]	<26 dezembro			Foram concretizadas todas as fases relativas ao procedimento concursal de concurso público, nos prazos previstos. Porém, as restantes fases não foram concretizadas atendendo à proibição de serem lançados novos projetos de investimento. De referir que caso contrário, a conceção do projeto poderia ter sido assegurada no prazo inicialmente previsto.	



**ANEXO 2: MAPA DE AUTOAVALIAÇÃO  
DO SIADAP-RAM1**

## Estrutura de SIADAP-RAM 1 (2011)

Última atualização: 17-02-2012

## Secretaria Regional dos Assuntos Sociais / Centro de Segurança Social da Madeira

**Missão:** Compete ao CSSM garantir a prossecução dos objetivos da Segurança Social pública nos domínios da gestão das contribuições e prestações sociais e do exercício da ação social, assegurando o direito de acesso a todos os cidadãos.

**Objetivos Estratégicos (OE):****OE 1** Promover a proteção social**OE 2** Melhorar o desempenho das prestações**OE 3** Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão**OE 4** Aumentar o grau de cumprimento contributivo**OE 5** Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
<b>EFICÁCIA</b>			<b>109,0%</b>				
1.1.1 Garantir a execução das medidas estratégicas do Plano Regional contra a Violência Doméstica (PRCVD 2009-2011), da responsabilidade do CSSM	<b>Ponderação –</b>	<b>11,0%</b>					
	<b>Ind 1</b>	N.º de medidas estratégicas do PRCVD da responsabilidade do CSSM executadas	6 (75%)	9	<b>10</b>	<b>111,1%</b>	
	Peso	100%					↑ 1
1.1.2 Garantir a execução das medidas estratégicas do Plano Regional para Pessoas Sem-Abrigo (PRPSA 2009-2011), da responsabilidade do CSSM	<b>Ponderação –</b>	<b>11,0%</b>					
	<b>Ind 2</b>	N.º de medidas estratégicas do PRPSA da responsabilidade do CSSM executadas	9 (100%)	9	<b>11</b>	<b>122,2%</b>	
	Peso	100%					↑ 2
1.1.3 Assegurar que 80% das Famílias com requerimentos de RSI entrados em 2011, cuja prestação esteja deferida há mais de 90 dias, tenham acordo de inserção assinado	<b>Ponderação –</b>	<b>11,0%</b>					
	<b>Ind 3</b>	% de famílias com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com acordo de inserção subscrito	88,7%	75%-80%	<b>96,3%</b>	<b>124,3%</b>	
	Peso	100%					↑ 16,3%
1.3.1 Promover a autonomia de vida e/ou reintegração sócio - familiar de 10% das crianças e jovens acolhidos	<b>Ponderação –</b>	<b>11,0%</b>					
	<b>Ind 4</b>	% de crianças e jovens autonomizados e/ou reintegrados na família	n.a	10%-15%	<b>19,6%</b>	<b>156,8%</b>	
	Peso	100%					↑ 10,0%

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Realização			Desvios		
			Resultado	Classificação (% de concretização)				
				Superou	Atingiu		Não atingiu	
1.4.1 Construir o Lar de Idosos de Santana até 31 de março de 2013, com consignação da obra a 31 de março de 2011	Ponderação – 11,5%							
	Ind 5	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	28 a 31 março	9 dias antecipação (15 março)	110,5%	↑ 9	
	Peso	100%						
	Ponderação – 11,0%							
1.4.2 Assegurar a conceção do projeto para reabilitação e ampliação do Lar Santa Isabel até dezembro de 2012, com outorga do contrato a 30 de dezembro de 2011	Ind 6	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	26 a 30 dezembro	50,0%		50,0%	↓ -50%
	Peso	100%						
Ponderação – 11,0%								
4.1.1 Combater a fraude de contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR'S para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o número de inspecionados em 2010 (> 39)	Ind 7	N.º de contribuintes fiscalizados em 2011	39	40	40		100,0%	V 0
	Peso	100%						
Ponderação – 11,0%								
4.2.1 Garantir, até 31 de agosto, a celebração de 95% dos Acordos de Regularização de Dívida entrados até 31-12-2010, ao abrigo da legislação anterior	Ind 8	% Acordos de Regularização de Dívida celebrados no prazo estipulado	100%	90%-95%	99,0%	107,0%		↑ 9,0%
	Peso	100%						
Ponderação – 11,5%								
4.2.2 Implementar o arranque da cobrança coerciva às ENE - Trabalhadores Independentes, com dívida ao CSSM, no decorrer do 1º semestre (junho de 2011)	Ind 9	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	junho	0 atrasos		100,0%	V 0
	Peso	100%			30 junho			
<b>EFICIÊNCIA</b>					<b>121,0%</b>			
1.3.4 Criar as condições para a implementação da resposta social Apadrinhamento Civil, garantindo a implementação do modelo de candidatura durante a 2ª quinzena de dezembro	Ponderação - 14,0%							
	Ind 10	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	15 a 30 dezembro	79 dias antecipação	122,7%		↑ 79
Peso	100%			22 agosto				
Ponderação – 14,0%								
1.4.3 Otimizar a gestão do Banco de Ajudas Técnicas através da operacionalização da aplicação informática a 30 de dezembro	Ind11	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	27 a 30 dezembro	27 dias antecipação	108,2%		↑ 26
	Peso	100%			15 novembro			
Ponderação – 15,0%								
3.1.3 Implementar as alterações decorrentes da entrada em vigor do novo Código dos Regimes Contributivo de Segurança Social (CRC) para os trabalhadores agrícolas por conta própria da RAM - Grupo Fechado e para os agricultores por conta de outrem, com taxas vantajosas, cumprindo os prazos de execução das atividades	Ind 12	% atividades executadas no prazo estipulado	n.a	80%-90%	100,0%	117,6%		↑ 20,0%
	Peso	100%						

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
3.1.4 Implementar as alterações decorrentes da entrada em vigor do novo Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social (CRC) para as Bordadeiras de Casa da RAM - Grupo Fechado, cumprindo os prazos de execução das atividades	Ponderação – 14,0%						
	Ind 13	% atividades executadas no prazo estipulado	n.a	80%-90%	100,0%	117,6%	↑ 20,0%
	Peso	100%					
3.3.1 Regularizar na RAM o novo Código dos Regimes Contributivos da Segurança Social (CRC), garantindo a apresentação de proposta ao Conselho Diretivo a 30 de dezembro	Ponderação – 15,0%						
	Ind 14	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	26 a 30 dezembro	95 dias antecipação	139,7%	↑ 95
	Peso	100%			8 de agosto		
5.2.1 Cumprir a função de visto a pelo menos 55 contas das IPSS com referência aos anos de 2006 a 2010	Ponderação – 14,0%						
	Ind 15	N.º de contas com processos de visto concluído em 2011, com referência aos anos de 2006 a 2010	205	55-65	82	136,7%	↑ 27
	Peso	100%					
5.3.7 Elaborar um Manual de Acolhimento sobre o funcionamento do CSSM com apresentação de proposta a 21 de maio	Ponderação – 12,5%						
	Ind 16	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	27 a 31 maio	2 dias antecipação	100,7%	↑ 2
	Peso	100%			25 maio		
<b>QUALIDADE</b>					<b>109,0%</b>		
1.4.4 Garantir a aplicação do Plano Dietético Individual a 70% dos residentes no Estabelecimento Bela Vista	Ponderação – 14,0%						
	Ind 17	% de residentes com aplicação do Plano Dietético Individual	n.a	70%-75%	96,5%	133,1%	↑ 26,5%
	Peso	100%					
2.1.4 Imprimir maior celeridade no processamento dos subsídios por doença e maior eficácia na VIT para o trabalho, através do registo on-line dos CIT em 14 serviços de atendimento do CSSM, cumprindo o calendário estipulado	Ponderação – 15,0%						
	Ind 18	N.º de serviços com registo on-line de acordo com o calendário estipulado	15 dias antecip (10 serviços)	12-13 no calendário estipulado	14 serviços antes do calendário estipulado	112,0%	↑ 2
	Peso	100%					
3.1.1 Acompanhar a execução de 80% das medidas do Plano de Melhoria (PM) da Performance do CSSM, dentro dos prazos de execução estipulados	Ponderação – 15,0%						
	Ind 19	% de medidas do PM acompanhadas	n.a	80%-90%	100,0%	117,6%	↑ 20,0%
	Peso	100%					
3.1.2 Conhecer e avaliar o impacto do Sistema de Gestão de Filas de Espera junto dos clientes externos, através da aplicação de um inquérito de satisfação durante o mês de novembro	Ponderação – 14,0%						
	Ind 20	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	novembro	0 atrasos	100,0%	↓ 0
	Peso	100%			30 novembro		

Objetivos operacionais	Realizado Ano 2010	Meta Ano 2011	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
5.3.2 Elaborar o Plano de Gestão Ambiental do CSSM com apresentação de proposta ao Conselho Diretivo durante o mês de setembro	Ponderação –	14,0%					
	Ind 21	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	setembro	0 atrasos	100,0%	V 0
		Peso	100%		14 setembro		
5.3.3 Elaborar Plano de Comunicação do CSSM em colaboração com o Gabinete de Comunicação e Imagem e Direção de Serviços de Gestão Interna/DIGD, apresentando proposta ao Conselho Diretivo a 16 de setembro	Ponderação –	14,0%					
	Ind 22	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	12 a 16 setembro	0 atrasos	100,0%	V 0
		Peso	100%		16 setembro		
5.3.4 Elaborar documento histórico sobre a Segurança Social na Região Autónoma da Madeira com apresentação ao Conselho Diretivo a 29 de setembro	Ponderação –	11,0%					
	Ind 23	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	23 a 29 setembro	4 dias antecipação	101,5%	↑ 4
		Peso	100%		19 setembro		

## Justificação para os desvios e explicitação das fórmulas

**Indicador 6:** Todas as fases relativas ao procedimento concursal de concurso público foram concretizadas nos prazos previstos. Porém, as restantes fases não se realizaram atendendo à proibição de lançamento de novos projetos de investimento e assunção de novos compromissos resultante da Resolução do Conselho de Governo n.º 1726/2011, de 29 de dezembro. Importa salientar que o incumprimento deste objetivo esteve relacionado com a fatores externos ao CSSM. Neste caso a concretização foi obtida pela percentagem de atividades realizadas.

Nos termos do n.º1 do artigo 17º do Decreto Legislativo Regional n.º27/2009/M, de 21 de agosto, propomos a atribuição da menção de desempenho **Bom**, tendo em conta a apreciação quantitativa dos resultados alcançados em 2011.

### Explicitação das fórmulas utilizadas

A taxa de concretização é obtida consoante o indicador seja de incremento positivo ou de incremento negativo respetivamente:

**Incremento positivo:** a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{Resultado-Meta } 2011)/\text{Meta } 2011]$ .

**Incremento negativo:** a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{Meta } 2011 - \text{Resultado})/\text{Meta } 2011]$ .

### Nota:

- Nos casos em que a meta ou os critérios de superação são definidos em intervalo considera-se o valor médio do intervalo estipulado;
- Nos casos em que a meta ou os critérios de superação são definidos em data, são contabilizados os dias de antecipação ou atraso face ao planeado.

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

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

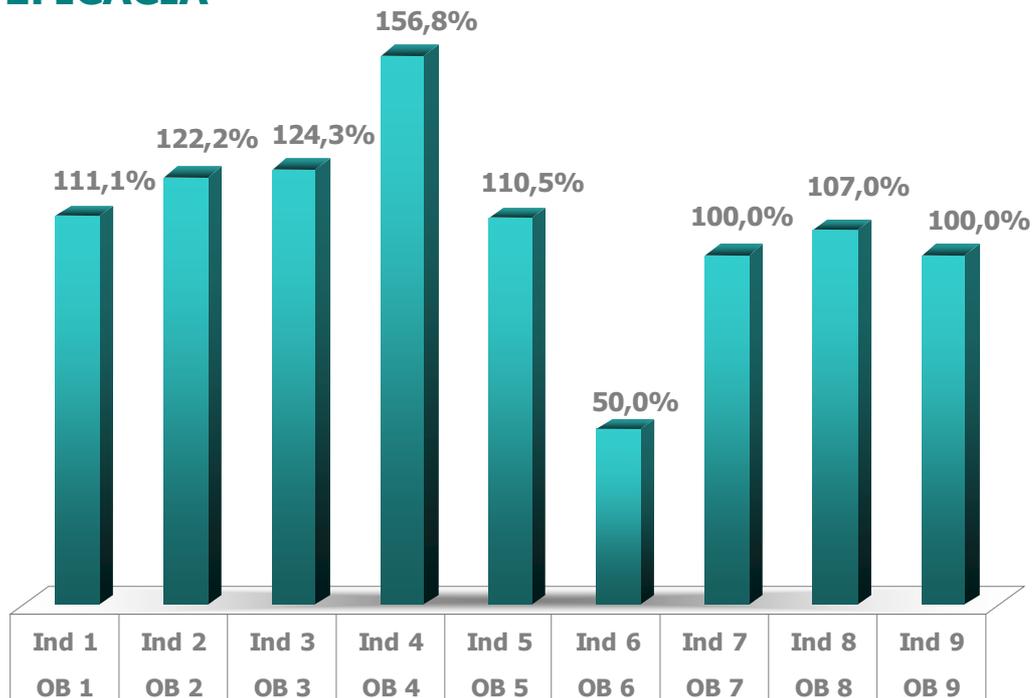
Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2011)	Pontos Planeados	Nº de RH Final	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2011)	Pontos Executados
<b>Dirigentes - Direção Superior</b>	20	3	660	60	3	655	13100
<b>Dirigentes - Direção Intermédia</b>	16	38	8360	608	36	7832	125312
<b>Técnico Superior</b>	12	158	34760	1896	201	45498	545976
<b>Coordenador Técnico</b>	9	38	8360	342	32	7993	71937
<b>Assistente Técnico</b>	8	303	66660	2424	303	62693	501544
<b>Encarregado Geral Operacional</b>	7	2	440	14	2	425	2975
<b>Encarregado Operacional</b>	6	29	6380	174	28	5931	35586
<b>Assistente Operacional</b>	5	883	194260	4415	857	174832	874160
<b>TOTAL</b>	83	1454	319880	9933	1462	305859	2170590

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	49.409.583,00 €	49.418.955,35 €	9.372,35 €
Plano de Investimentos	3.011.000,00 €	2.694.196,35 €	-316.803,65 €

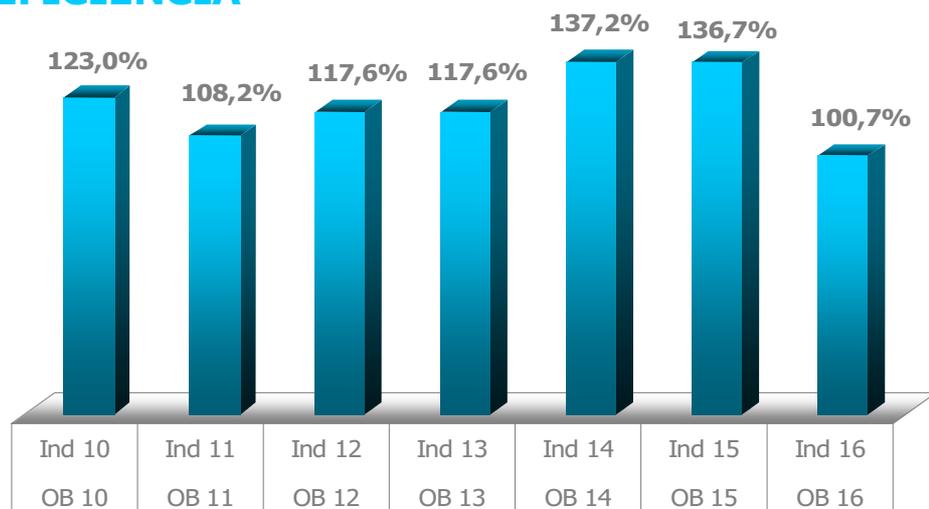
**Observações** – Considerou-se nos valores estimados os montantes do orçamento disponível, e os valores realizados dos montantes efectivamente pagos. O valor estimado acima constante em Funcionamento e inscrito no SIADAP-RAM 1 estava deduzido das cativações orçamentais à data de 06/05/2011. Após últimas descativações a 30/12/2011, o valor estimado para Funcionamento (orçamento disponível), passou a ser de 49.631.870,92, pelo que deste valor sobrou em 2011 o montante de 212.915,57€.

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
<b>Peso</b>	40%	30%	30%
<b>Resultado</b>	43,6%	36,2%	32,8%

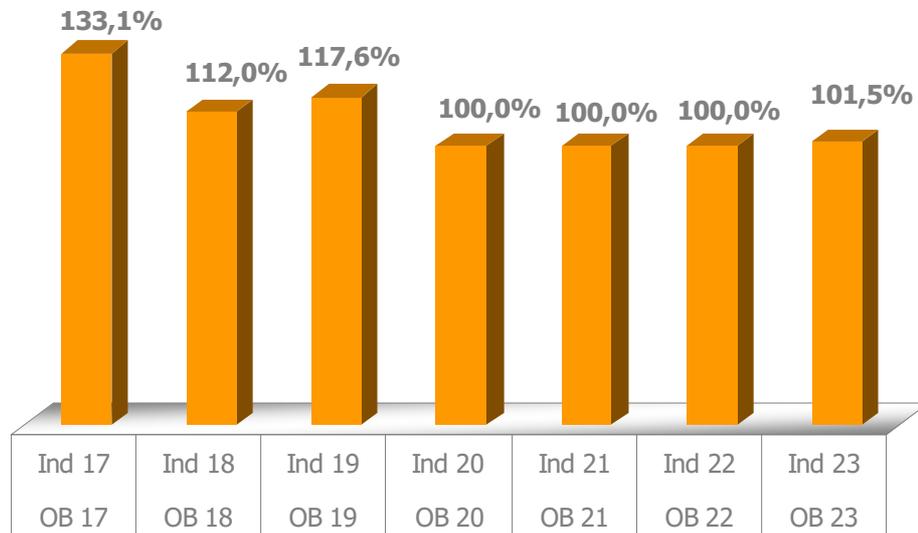
## EFICÁCIA



## EFICIÊNCIA



## QUALIDADE



### Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
112,6%		

Listagem das fontes de verificação		
<b>Ind 1</b>	N.º de medidas estratégicas do PRCVD da responsabilidade do CSSM executadas	E-mail; Relatório Avaliação do PRCVD
<b>Ind 2</b>	N.º de medidas estratégicas do PRPSA da responsabilidade do CSSM executadas	Memorando das Reuniões; Fichas de monitorização do PRPSA; Relatório de avaliação do PRPSA
<b>Ind 3</b>	% de famílias com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com acordo de inserção subscrito	Acordos enviados aos NLI; Estatísticas de execução dos NLI; Grelhas de monitorização
<b>Ind 4</b>	% de crianças e jovens autonomizados e/ou reintegrados na família	Estatística; Processos
<b>Ind 5</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Processo de aquisição
<b>Ind 6</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Processo de aquisição
<b>Ind 7</b>	N.º de contribuintes fiscalizados em 2011	Estatística da DSI
<b>Ind 8</b>	% Acordos de Regularização de Dívida celebrados no prazo estipulado	Grelha Estatística, Processos
<b>Ind 9</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	E-mail para IGFSS, IP; II, IP; deliberações CD, propostas de procedimentos e relatórios de avaliação
<b>Ind 10</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data da operacionalização do modelo de candidatura; Informação Interna
<b>Ind 11</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data da operacionalização da Base de Dados
<b>Ind 12</b>	% atividades executadas no prazo estipulado	Deliberação do CD, E-mail, Informações Internas e Atas do Grupo de Trabalho
<b>Ind 13</b>	% atividades executadas no prazo estipulado	Deliberação do CD, E-mail e Informações Internas
<b>Ind 14</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	E-mail, atas de reuniões de grupo de trabalho, deliberação CD e Informação Interna com envio de proposta de regulamentação
<b>Ind 15</b>	N.º de contas com processos de visto concluído em 2011, com referência aos anos de 2006 a 2010	Processos de visto às contas e Ficheiro de controlo atualizado sobre processos de visto
<b>Ind 16</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Informação Interna com proposta de Manual de Acolhimento
<b>Ind 17</b>	% de residentes com aplicação do Plano Dietético Individual	Formulário do Plano Dietético Individual
<b>Ind 18</b>	N.º de serviços com registo on-line de acordo com o calendário estipulado	Protocolo enviado pelo Serviço Local que efetuou o registo
<b>Ind 19</b>	% de medidas do PM acompanhadas	Agendas; Atas de Reuniões; Mapas de acompanhamento do PM; E-mail; relatórios e relatório final
<b>Ind 20</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Proposta de aplicação de inquérito; Mapa com datas e distribuição de inquiridores
<b>Ind 21</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Informação Interna com proposta
<b>Ind 22</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Informação interna com proposta
<b>Ind 23</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Informação Interna do documento, Despacho Superior



## **ANEXO 3: BALANÇO SOCIAL**





## **ANEXO 4: LISTA DE ACRÓNIMOS**

**ARM** – Arquivo Regional da Madeira

**CD** - Conselho Diretivo

**CIT** – Certificado de Incapacidade Temporária

**CNO** – Centro Novas Oportunidades

**CRC** - Código dos Regimes Contributivo de Segurança Social

**CSI** – Complemento Solidário para Idosos

**CSSM** – Centro de Segurança Social da Madeira

**DIGD** – Divisão de Informação e Gestão Documental

**DR's** – Declaração de Remunerações

**DRPRE** – Direção Regional do Planeamento e Recursos Educativos

**DRQP** – Direção Regional da Qualificação Profissional

**DSInf.** - Divisão de Sistemas de Informação

**DSF** – Direção de Serviços Financeiros

**DSGI** – Direção de Serviços de Gestão Interna

**DSGRH** – Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos

**DSI** – Direção de Serviços de Inspeção

**DSOPI** – Direção de Serviços de Organização, Planeamento e Informática

**DSPCPS** – Direção de Serviços de Pessoas Coletivas e Pessoas Singulares

**DSPP** – Direção de Serviços de Prestações Pecuniárias

**DSPrestAS** – Direção de Serviços de Prestação da Ação Social

**DSPromAS** – Direção de Serviços de Promoção da Ação Social

**EBV** – Estabelecimento Bela Vista

**EFA** – Educação e Formação para Adultos

**ENE** – Entidades Não Empregadoras

**EVM** – Estabelecimento Vila Mar

**GJ** – Gabinete Jurídico

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

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

**IPSS** – Instituições Particulares de Solidariedade Social

**OE** – Objetivo Estratégico

**OS** – Objetivo Subsidiário

**PA** – Plano de Atividades

**PF** – Plano de Formação

**PM** – Plano de Melhoria

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

**PRPSA** – Plano Regional para Pessoas Sem-Abrigo

**RA** – Relatório de Atividades

**RAM** – Região Autónoma da Madeira

**RH** – Recursos humanos

**RSI** – Rendimento Social de Inserção

**SD** – SmartDocs

**SISS** – Sistema de Informação de Segurança Social

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

**SPE** – Secção de Processo Executivo

**SRERH** – Secretaria Regional da Educação e Recursos Humanos

**UO** – Unidade Orgânica

**VIT** – Verificação de Incapacidade Temporária

