

# Relatório de Actividades

<b>Sumário Executivo</b> .....	<b>2</b>
<b>Notas Metodológicas</b> .....	<b>4</b>
<b>Enquadramento</b> .....	<b>6</b>
<b>I - Análise dos resultados do Plano de Actividades 2010 por objectivos estratégicos</b> .....	<b>8</b>
1.1-Síntese global da execução por objectivos estratégicos.....	9
1.2-Avaliação dos objectivos operacionais/projectos com meta .....	10
<b>II - Auto-avaliação do SIADAP- RAM1 2010</b> .....	<b>28</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>30</b>
ANEXO 1: Mapa da Avaliação do PA 2010 .....	31
ANEXO 2: Mapa de Auto-Avaliação do SIADAP-RAM1 .....	47
ANEXO 3: Balanço Social .....	54
ANEXO 4: Lista de Acrónimos .....	55

## SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente Relatório de Actividades (RA) de 2010 constitui um importante documento de análise e de avaliação da execução global do Plano de Actividades (PA) de 2010 do Centro de Segurança Social da Madeira (CSSM), procurando sintetizar o percurso efectuado 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 Actividades, pelos serviços da administração pública.

Reconhecido pelo CSSM que um melhor planeamento e controlo das actividades 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 crítica dos vários objectivos propostos por cada UO, em sede do Plano de Actividades 2010, tendo como base os cinco (5) objectivos estratégicos definidos pelo Conselho Directivo:

- OE1 – Promover a Protecção 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 objectivos estratégicos, emanaram 15 subsidiários, que deram origem a 47 operacionais/projectos com meta. Através da aplicação de uma metodologia de avaliação, aprovada pelo Conselho Directivo, o CSSM atingiu uma taxa de concretização de 119% em PA, sendo que 48,9% corresponderam a projectos superados e apenas 12,8% a projectos com meta não atingida.

O balanço às actividades desenvolvidas em 2010 é positivo, reconhecendo-se a existência de projectos que, fruto de circunstâncias diversas, externas ao CSSM, não foram concretizadas e outras, em que houve maiores dificuldades em cumprir o inicialmente planeado, 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.

O SIADAP-RAM1 apresentou um total de 21 objectivos operacionais, monitorizados por 21 indicadores e distribuídos por parâmetros de eficácia (10), eficiência (3) e qualidade (8). O grau de concretização global em 2010, traduz-se em 102,3% 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 objectivos e metas globais para o CSSM, que resultará em efectivas vantagens para os cidadãos, centro e fim último do 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 Actividades realçam-se os seguintes aspectos:

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

O semáforo tem o seguinte significado:

-  **Objectivo superado:**  
Projecto realizado em que os resultados ultrapassam a meta planeada
-  **Objectivo atingido:**  
Projecto realizado/concluído na data planeada
-  **Objectivo atingido/com acção continuada:**  
Projecto realizado/concluído na data planeada, no entanto, por ser imprescindível à concretização da missão do CSSM deverá ter um carácter de continuidade (acção corrente) ou, se for um projecto com carácter plurianual, a meta/fase para 2010 foi concluída
-  **Objectivo atingido com atraso:**  
Projecto não realizado no prazo previsto, mas concretizado até ao fim do período de avaliação (31 de Janeiro)
-  **Objectivo não atingido:**  
Projecto com execução incompleta
-  **Objectivo não atingido por motivos externos ao CSSM:**  
Projecto com execução incompleta devido ao não cumprimento de fase(s) imprescindíveis à prossecução do projecto, dependentes de entidades externas ao CSSM
-  **Objectivo cancelado:**  
Projecto 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 Actividades 2010 por objectivos estratégicos;

- Avaliação dos objectivos operacionais/projectos com meta do PA 2010 (incluindo a avaliação do SIADAP-RAM1 para 2010), onde se analisa a sua execução e concretização, salientando os constrangimentos que influenciaram o desvio em alguns projectos;
- Auto-avaliação do SIADAP-RAM1 para 2010.

### Explicitação das fórmulas utilizadas

A execução é o resultado do impacto do projecto tendo em conta a realização das actividades previstas (cumprimento de calendarização, da meta fixada, entre outros). A concretização traduz-se na média ponderada da percentagem de realização dos indicadores que concorrem para a execução de cada objectivo.

O cálculo da concretização em cada indicador, é efectuado de modo distinto consoante o indicador seja de incremento positivo ou de incremento negativo. Foi considerada a distinção entre indicadores de polaridade positiva relativos a objectivos crescentes, cujos resultados do desempenho melhoram quando aumentam e visam geralmente incrementar; e indicadores de polaridade negativa referentes a objectivos decrescentes, cujos resultados melhoram quando diminuem e visam reduzir. Nesta análise, procedeu-se à comparação do executado com a meta definida, atendendo aos critérios de superação fixados para cada indicador pelas UO responsáveis.

Assim, de acordo com os indicadores foram utilizadas as seguintes fórmulas de cálculo:

**Incremento positivo:** a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido [(Resultado-Meta 2010)/Meta 2010].

**Incremento negativo:** a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido [ (Meta 2010-Resultado)/Meta 2010].

De referir ainda que, nos casos em que a meta ou os critérios de superação foram definidos em intervalo, considerou-se o valor médio do intervalo estipulado e nos casos em que a meta ou os critérios de superação foram definidos em data, contabilizou-se os dias de antecipação ou atraso face ao planeado.

No âmbito do SIADAP-RAM1, 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 objectivo 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, (Contribuição do parâmetro 1x peso) + (Contribuição do parâmetro 2x peso) + (Contribuição do parâmetro 3x peso)

## ENQUADRAMENTO

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

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

### Valores

- Confiança
- Transparência
- Colaboração
- Competência
- Comunicação

### Objectivos Estratégicos

- Promover a protecção 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

## Objectivos Estratégicos e Subsidiários

### Objectivo Estratégico 1 – Promover a protecção social

#### Objectivos 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

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

#### Objectivos 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

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

#### Objectivos Subsidiários

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

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

#### Objectivos Subsidiários

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

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

#### Objectivos Subsidiários

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

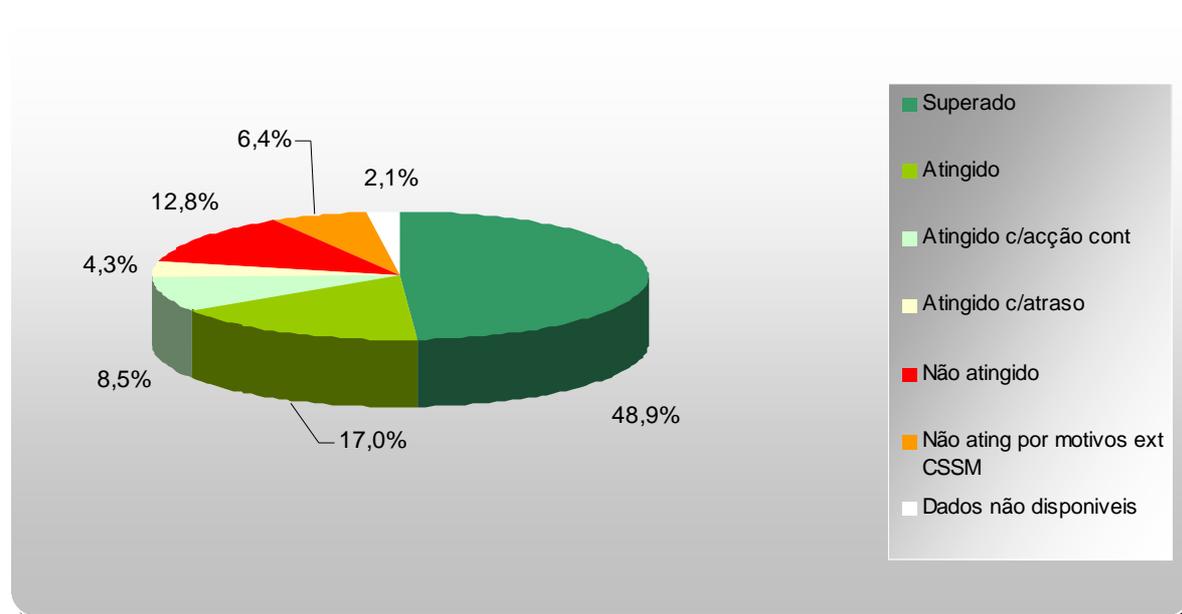
**I - ANÁLISE DOS  
RESULTADOS DO PLANO DE  
ACTIVIDADES 2010 POR  
OBJECTIVOS  
ESTRATÉGICOS**



## 1.1- SÍNTESE GLOBAL DA EXECUÇÃO POR OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

Objectivos Estratégicos	N.º total de projectos	Superado	Atingido	Atingido com acção continuada	Atingido com atraso	Não atingido	Não atingido por motivos externos ao CSSM	Cancelado	Dados não disponíveis
<b>OE1</b> – Promover a protecção social	<b>16</b>	10	2	1	1	1	1	-	-
<b>OE2</b> – Melhorar o desempenho das prestações	<b>8</b>	3	2	-	1	1	-	-	1
<b>OE3</b> – Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão	<b>9</b>	1	2	1	-	3	2	-	-
<b>OE4</b> – Aumentar o grau de cumprimento contributivo	<b>5</b>	4	-	1	-	-	-	-	-
<b>OE5</b> – Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços	<b>9</b>	5	2	1	-	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

O Plano de Actividades (PA) 2010 apresentou um total de 47 objectivos operacionais/projectos com meta distribuídos por 5 Objectivos Estratégicos (OE), conforme se pode verificar pelo quadro apresentado, tendo obtido uma execução de 80,4%.



Pelo gráfico apresentado podemos verificar que grande parte dos objectivos foram superados (48,9%), seguindo-se os objectivos atingidos e atingidos com acção continuada (17% e 8,5% respectivamente). Ainda no âmbito dos atingidos, foram alguns os casos (4,3%) em que isso ocorreu com atraso face ao planeado, mas dentro do período em que decorreu a avaliação final do PA (até 31 de Janeiro). Foram 12,8% os objectivos não atingidos e 6,4% os não atingidos por motivos externos ao Centro de Segurança Social da Madeira (CSSM). Por fim, houve um objectivo não avaliado, uma vez que os dados (provenientes de entidade externa ao CSSM) não se encontravam disponíveis à data da avaliação.

## 1.2- AVALIAÇÃO DOS OBJECTIVOS OPERACIONAIS/PROJECTOS COM META

OE 1		Promover a Protecção Social						
OS 1.1		Reforçar o apoio às famílias						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
1.1.1	DSPromAS	Aumentar em 75% o número de Projectos Locais do Programa de Intervenção Precoce e Competências Parentais (PIPCCP) na RAM	% de novos Projectos Locais implementados na RAM	4	150,0%	200,0%		
1.1.2	DSPromAS	Assegurar que 65% das solicitações da CPCJ do Funchal e dos Tribunais (PPP), entradas a partir de Janeiro de 2010, tenham resposta/relatórios num prazo de 90 dias úteis	% das solicitações da CPCJ Funchal e Tribunais desde Janeiro de 2010 com resposta/relatórios até 90 dias úteis	n.a	89,7%	143,5%		
1.1.3	DSPromAS	Assegurar a realização de 75% das medidas do Plano Regional contra a Violência Doméstica (PRCVD) previstas para 2010, com responsabilidade do CSSM	% de medidas do PRCVD realizadas (previstas em 2010-8), com responsabilidade do CSSM	n.a	75,0%	100,0%		X

O objectivo “**Reforçar o apoio às famílias**” subdividiu-se em 2010, em três objectivos operacionais/projectos com meta.

O objectivo **1.1.1** tinha como fim aumentar em 75% (+3 projectos) o número de projectos locais do Programa de Intervenção Precoce e Competências Parentais (PIPCCP) na RAM, face aos 4 projectos já existentes. Durante o ano de 2010 foram implementados na RAM mais 6 projectos, perfazendo um total de 10. Este resultado corresponde a um aumento de 150% traduzindo-se numa avaliação final de objectivo superado.

Relativamente ao objectivo **1.1.2**, pretendia-se assegurar que 65% das solicitações da Comissão de Protecção de Crianças e Jovens (CPCJ) do Funchal e dos Tribunais (PPP), entradas a partir de Janeiro de 2010, tivessem resposta/relatórios num prazo de 90 dias úteis, tendo obtido um resultado de 89,7%. Desde Janeiro de 2010, a Direcção de Serviços de Promoção de Acção Social (DSPromAS) recebeu um total de 242 solicitações referentes a processos da CPCJ e Tribunais, tendo conseguido dar resposta a 217 num prazo máximo de 90 dias o que resultou na superação deste objectivo.

O Plano Regional Contra a Violência Doméstica (PRCVD) surge como projecto **1.1.3** e integra o SIADAP-RAM1 no parâmetro da Eficácia com uma concretização de 100%, tinha em vista assegurar a realização de 75% (6) das medidas previstas para 2010, com responsabilidade do CSSM. O número total destas medidas correspondia a 8 e, tendo realizado 6 das mesmas, teve um alcance de 75%. Este objectivo foi atingido, sendo a sua acção continuada, uma vez que o projecto em causa perdurará até 2011 e no caso de algumas medidas, terão continuidade ao longo dos anos seguintes.

OE 1		Promover a Protecção Social						
OS 1.2		Combater a pobreza e exclusão social						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
1.2.1	DSPromAS	Assegurar que 70% das famílias beneficiárias de RSI, dos requerimentos entrados nas zonas em 2010, e cuja prestação inicial esteja deferida há mais de 90 dias tenham acordo de inserção assinado	% de famílias com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com o acordo assinado	n.a	88,7%	131,4%		X
1.2.2	DSPromAS	Garantir o acompanhamento técnico de 90% das medidas do Plano Regional para Pessoas Sem-Abrigo (PRPSA) previstas para 2010	% de medidas do PRPSA acompanhadas	n.a	100,0%	117,6%		X
1.2.3	DSPP	Implementar a medida extraordinária de Lay-Off (Portaria nº180/2010 de 25 de Março) aos empresários afectados pela intempérie de 20 de Fevereiro, decidindo sobre os requerimentos, devidamente instruídos, num prazo máximo de 30 dias (95%)	% de requerimentos com decisão com tempo inferior ou igual a 30 dias	n.a	97,2%	102,3%		X

O objectivo subsidiário “**Combater a pobreza e exclusão social**” agregou três objectivos operacionais/projectos com meta.

O Rendimento Social de Inserção (RSI) corresponde ao projecto **1.2.1** pretendendo assegurar que 70% das famílias beneficiárias de RSI, dos requerimentos entrados nas zonas em 2010, e cuja prestação inicial esteja deferida há mais de 90 dias tivessem acordo de inserção assinado. Uma vez que o número total de famílias com prestação inicial deferida há mais de 90 dias correspondia a 697 e dentro destas, as que tiveram acordo assinado foram 618, obtiveram um resultado de 88,7%, superando o objectivo. Este projecto integra o SIADAP-RAM1 no campo da Eficácia e conseguiu uma percentagem de concretização de 131,4%.

O objectivo operacional **1.2.2** “Garantir o acompanhamento técnico de 90% das medidas do Plano Regional para Pessoas Sem-Abrigo (PRPSA) previstas para 2010” foi superado. Uma vez que tinham previsto acompanhar 8 medidas (90%) e conseguiram abranger a totalidade das medidas do PRPSA (9), este projecto obteve um resultado de 100%, constando do SIADAP-RAM1 como objectivo de Eficácia (com uma concretização de 117,6%).

A Direcção de Serviços de Prestações Pecuniárias (DSPP) propôs, com o objectivo **1.2.3**, implementar a medida extraordinária de Lay-Off (Portaria nº180/2010 de 25 de Março) aos empresários afectados pela intempérie de 20 de Fevereiro, tendo estabelecido como meta a decisão sobre os requerimentos, devidamente instruídos, num prazo máximo de 30 dias (em 95% dos casos), projecto este apresentado no SIADAP-RAM1 (Eficácia). Neste sentido, deram entrada um total de 71 requerimentos, tendo 69 destes mesmos requerimentos obtido resposta com um tempo igual ou inferior a 30 dias, ou seja, 97,2%. Assim considerou-se o objectivo superado com um grau de concretização de 102,3%.

OE 1		Promover a Protecção Social						
OS 1.3		Acentuar o apoio às crianças e jovens						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
1.3.1	EVM	Promover a autonomia de vida, através da desvinculação de 75% dos jovens integrados no Projecto "Ganhar Balanço... Fazer Caminho"	% de jovens desvinculados	20%	100,0%	148,1%		X
1.3.2	EVM	Reactivar uma Residência, dotando-a dos meios e equipamentos necessários ao seu funcionamento, durante o mês de Outubro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	31 dias atraso	88,6%		
1.3.3	DSPrestAS	Garantir a confidencialidade dos dados de 100% das crianças adoptadas (com referência a Dez.2009) e em período de pré - adopção (com referência a Junho 2010) durante o mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	81,5%	81,5%		
1.3.4	DSPrestAS	Executar 100% das solicitações do ano 2008 dos diversos tribunais de âmbito Tutelar Cível, até Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	100,0%	100,0%		
1.3.5	DSPrestAS	Conhecer e quantificar os Tempo de Permanência (com referência a 31 Dez. 2009) das Crianças e Jovens em Acolhimento Familiar Com ou Sem Medida de Promoção e Protecção – apresentação de relatório durante o mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	33 dias antecipação	115,4%		X

São cinco os projectos que integram o objectivo subsidiário “**Acentuar o apoio às crianças e jovens**”.

O Estabelecimento Vila Mar (EVM) ao definir o projecto **1.3.1** tinha como intenção autonomizar 75% (6) dos jovens integrados no Projecto "Ganhar Balanço... Fazer Caminho", tendo conseguido autonomizar 8, o que corresponde a 100% dos jovens que integram o Projecto. O mesmo foi superado e é um dos projectos que constam do parâmetro da Eficácia no SIADAP-RAM1 com uma concretização de 148,1%.

A reactivação de uma Residência, dotando-a dos meios e equipamentos necessários ao seu funcionamento, durante o mês de Outubro de 2010 é outro dos projectos do EVM (**1.3.2**). O objectivo foi atingido com atraso por motivos de incumprimento face ao fornecimento de materiais e equipamentos, bem como no processo concursal para admissão de assistente técnicos. O projecto foi concluído a 1 de Dezembro de 2010, ou seja, com 31 dias de atraso face ao planeado, com uma percentagem de concretização de 88,6%.

O projecto **1.3.3** tinha como meta garantir a confidencialidade dos dados de 100% das crianças adoptadas (com referência a Dezembro 2009) e em período de pré - adopção (com referência a Junho 2010) durante o mês de

Dezembro de 2010. No entanto, o objectivo não foi atingido por motivos externos ao CSSM, uma vez que o Instituto de Informática (II, IP) disponibilizou os acessos ao módulo “ADOP do SISS” a 3 de Fevereiro de 2011, impossibilitando o tratamento atempado da confidencialidade dos dados. É de referir que, a 11 de Fevereiro, 81,5% do total das crianças tinham garantia da confidencialidade dos dados, ao contrário de 18,5% que até ao momento não tinham qualquer registo associado (NISS) o que impossibilitou a execução plena deste objectivo.

A área Tutelar Cível foi uma das prioridades da Direcção de Serviços de Prestação de Acção Social (DSPrestAS), tendo planeado executar 100% das solicitações do ano 2008 (275 processos activos em Dezembro de 2008) dos diversos tribunais de âmbito Tutelar Cível, até Dezembro de 2010 (**1.3.4**). Face à anulação de 22 processos, em Dezembro, o número de processos activos passou para 253. Este projecto foi atingido conforme o previsto, tendo executado 100% das solicitações a 16 de Dezembro de 2010.

Conhecer e quantificar o tempo de permanência (com referência a 31 Dez. 2009) das crianças e jovens em acolhimento familiar com ou sem medida de promoção e protecção, com apresentação de relatório durante o mês de Dezembro de 2010 (**1.3.5**), foi um objectivo superado pela Divisão de Apoio às Crianças e Jovens com uma antecipação de 33 dias e que integra o SIADAP-RAM1 no âmbito da Eficiência. Este projecto obteve uma percentagem de concretização de 115,4%.

OE 1		Promover a Protecção Social						
OS 1.4		Melhorar a resposta aos idosos						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
1.4.1	DSPrestAS	Avaliar a qualidade da resposta social - Lar de Idosos através da aplicação de uma Check - List em 10% das IPSS com Acordo de Cooperação com o Centro de Segurança Social da Madeira	% de IPSS com valência Lar de Idosos com aplicação de Check - List para a qualidade	n.a	12,5%	138,9%		
1.4.2	EBV	Garantir a aplicação de inquérito (por amostragem) à satisfação com a alimentação, aos utentes com capacidade de resposta e elaborar o respectivo diagnóstico durante o mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	1 dia antecipação	100,4%		
1.4.3	EBV	Proceder à reformulação da ficha do Plano Integrado de Cuidados Individualizados (PICI) assegurando a realização de 70% das revisões de PICI abertos em anos anteriores	% de revisões de PICI abertos em anos anteriores	n.a	100,0%	148,1%		
1.4.4	DSGI	Construir o Lar de Idosos de Santana, até Dezembro de 2012 (com consignação da obra em Dezembro 2010)	Grau de cumprimento do calendário fixado para 2010	n.a	0	75,0%		X
1.4.5	DSGI	Remodelar e ampliar o Estabelecimento Vale Formoso com conclusão em Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		X

“Melhorar a resposta aos idosos” reuniu cinco objectivos operacionais/projectos com meta.

O projecto 1.4.1 visava a avaliação da qualidade da resposta social - Lar de Idosos através da aplicação de uma Check - List em 10% das IPSS com Acordo de Cooperação com o Centro de Segurança Social da Madeira. Uma vez que o número total de IPSS com Valência Lar de Idosos (com Acordo) era 16 e conseguiram abranger 2, obtiveram um resultado de 12,5% permitindo a superação do objectivo.

O objectivo operacional/projecto com meta 1.4.2 foi executado pelo Estabelecimento Bela Vista (EBV), tendo em vista a garantia da aplicação de um inquérito (por amostragem) de satisfação à alimentação dos utentes com capacidade de resposta e elaboração do respectivo diagnóstico durante o mês de Dezembro de 2010. Este instrumento foi elaborado a 30 de Novembro, com um 1 dia de antecipação face à data prevista, permitindo desta forma a superação do objectivo.

Ainda no âmbito da melhoria de resposta ao idoso, foi delineado o projecto 1.4.3 que previa a reformulação da ficha do Plano Integrado de Cuidados Individualizados (PICI) assegurando a realização de 70% das revisões de PICI

abertos em anos anteriores, com um resultado de 100% de revisões. A meta definida foi ultrapassada, superando deste modo o objectivo proposto.

O projecto de construção do Lar de Idosos de Santana previa a consignação da obra em Dezembro 2010 e foi mais um dos objectivos de Eficácia representados no SIADAP-RAM1 (1.4.4). No entanto, por razões orçamentais não foi possível consignar a obra em Dezembro, tendo a mesma sido transferida para 2011. Assim, este objectivo não foi atingido, salientando-se que a percentagem de actividades realizadas até ao terminus da avaliação permitiu avaliar o projecto com uma percentagem de concretização de 75%.

À semelhança do projecto anterior, o 1.4.5 também consta do SIADAP-RAM1 (Eficácia), sendo que a remodelação e ampliação do Estabelecimento Vale Formoso com conclusão prevista para Dezembro de 2010 ocorreu sem atrasos o que permitiu atingir o objectivo e um alcance de 100% no que diz respeito à sua concretização.

OE 2		Melhorar o desempenho das prestações						
OS 2.1		Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
2.1.1	DSInf	Assegurar o processo de troca electrónica de informação relativa à Prova Escolar (para efeitos de Abono de Família para Crianças e Jovens) entre o CSSM e a DRPRE da SREC estando o tratamento informático concluído durante o mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	Dez-09	10 dias atraso	95,3%		
2.1.2	DSPP	Reduzir para 40 dias o tempo médio entre a entrada do requerimento e o 1.º lançamento do Abono de Família Pré - Natal	Tempo médio de dias entre a entrada do requerimento e o 1.º lançamento	53	37	102,6%		X
2.1.3	DSPP	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 10 serviços de atendimento do CSSM, cumprindo o calendário estipulado	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	15 dias antecipação	106,6%		X
2.1.4	DSPP	Reduzir para 60 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	70	51	112,1%		X
2.1.5	DSPP	Assegurar o tempo médio de processamento da prestação de desemprego igual ou inferior a 31 dias	Tempo médio entre a entrada do requerimento e o 1.º lançamento da prestação	31	42	62,3%		X

O objectivo estratégico 2 tem como primeiro objectivo subsidiário “**Reduzir o tempo de processamento das prestações imediatas**” e é representado por cinco objectivos operacionais/projectos com meta.

Assegurar o processo de troca electrónica de informação relativa à Prova Escolar (para efeitos de abono de família para crianças e jovens) entre o CSSM e a Direcção Regional de Planeamento e Recursos Educativos (DRPRE) da Secretaria Regional de Educação e Cultura (SREC) prevendo a conclusão do tratamento informático durante o mês de Dezembro de 2010, representa o projecto **2.1.1**. Em virtude das alterações a nível nacional, houve a necessidade de reformular as actividades do projecto, permitindo carregar as provas escolares no SISS a 30 de Novembro. No entanto, ocorreu um atraso no tratamento dos ficheiros, uma vez que o II, IP apenas conseguiu disponibilizar o ficheiro de rejeitados a 5 de Janeiro 2011. Este projecto foi concluído na íntegra a 10 de Janeiro de 2011. Uma vez que esta data de conclusão ocorreu com muita proximidade, face à meta estabelecida, considerou-se o objectivo atingido com atraso, tendo obtido uma percentagem de concretização de 95,3%.

Reduzir para 40 dias o tempo médio entre a entrada do requerimento e o 1º lançamento do abono de família pré – natal representou uma das prioridades do CSSM através do projecto **2.1.2**, apresentado em SIADAP-RAM1 no parâmetro da Qualidade. No entanto, obteve uma redução para 37 dias o que permitiu atingir o objectivo proposto, de acordo com os seus critérios de superação.

O projecto **2.1.3** previu imprimir uma maior celeridade no processamento de subsídios por doença em 10 Serviços Locais através do registo on-line dos CIT, com previsão de conclusão do mesmo a 30 Dezembro, acabando o mesmo por ser superado com uma antecipação de 15 dias face ao planeado (integrado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da Qualidade) e com uma percentagem de concretização de 106,6%.

O Complemento Solidário para Idosos (CSI) representou outra das prioridades a ter em conta e apresentado em SIADAP-RAM1 (Qualidade), que definia uma redução do tempo médio entre a entrada do requerimento e o processamento desta prestação para 60 dias (**2.1.4**). Este número médio acabou por ser ultrapassado, com um resultado de 51 dias, superando o objectivo e alcançando uma percentagem de concretização de 112,1%.

Assegurar o tempo médio de processamento da prestação de desemprego constituiu mais um dos objectivos operacionais/projectos com meta constantes do SIADAP-RAM1 (**2.1.5**) no grupo da Qualidade. No entanto, este objectivo foi suspenso em Setembro de 2010 por razões diversas, nomeadamente ausência de 2 funcionárias por motivos de doença em 2010, aumento do número de requerimentos, bem como alterações legislativas e aplicacionais, mais concretamente a entrada em vigor do DL n.º 70/2010 (condição de recursos), o que implicou a reanálise de muitos processos no decurso da sua atribuição. Posto isto, para efeitos de avaliação final, foi considerado o valor da monitorização de Setembro (tempo médio entre a entrada do requerimento e o 1.º lançamento da prestação de 42 dias), tendo mantido o grau de concretização (62,3%).

<b>OE 2</b>		<b>Melhorar o desempenho das prestações</b>						
<b>OS 2.2</b>		<b>Reduzir o tempo de processamento de processos de pensões e complementos</b>						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
2.2.1	DSPP	Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de invalidez (Regime Geral) para 185 dias	Tempo médio de conclusão dos processos	205	Dados não disponíveis	n.a		

O objectivo subsidiário “**Reduzir o tempo de processamento de pensões e complementos**” apresentou apenas um objectivo operacional/projecto com meta.

No entanto, não foi possível avaliar este objectivo uma vez que até 24 de Janeiro de 2011 não foram enviadas as estatísticas pelo Centro Nacional de Pensões (CNP). Assim, o objectivo operacional **2.2.1** foi avaliado como tendo os seus dados não disponíveis.

OE 2		Melhorar o desempenho das prestações						
OS 2.3		Desmaterializar o relacionamento interinstitucional						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
2.3.1	GJ	Elaborar proposta de protocolo e de adaptação de regulamentação no âmbito da nova bolsa de estudo, com envio à DRPRE em Setembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		X
2.3.2	GJ	Elaborar dossier relativo ao pedido à CNPD, para troca electrónica de dados no âmbito das prestações de desemprego entre o CSSM e o IEM, IP-RAM, durante o mês de Agosto de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	Dez. 2009	24 dias antecipação	111,3%		

“Desmaterializar o relacionamento interinstitucional” contemplou dois objectivos operacionais, ambos executados pelo Gabinete Jurídico (GJ).

O primeiro previa a elaboração de proposta de protocolo e de adaptação de regulamentação no âmbito da nova bolsa de estudo, com envio à DRPRE em Setembro de 2010, tendo ocorrido dentro do previsto. Logo, o objectivo **2.3.1** foi atingido estando também representado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da Eficiência e com um grau de concretização de 100%.

A elaboração do dossier relativo ao pedido à Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD), para troca electrónica de dados, no âmbito das prestações de desemprego entre o CSSM e o Instituto de Emprego (IEM, IP-RAM) afigura-se como o objectivo operacional **2.3.2**, tendo o mesmo sido superado uma vez que, o cumprimento do prazo previsto foi antecipado em 24 dias.

OE 3		Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão						
OS 3.1		Implementar acções de melhoria na resposta ao cidadão/cliente						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
3.1.1	DSPCPS	Assegurar a implementação do Sistema de Gestão de Filas de Espera durante a 2ª quinzena de Dezembro de 2010 nos Serviços Centrais	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	88,9%		X
3.1.2	DSF	Disponibilizar pagamentos à segurança social por referência directamente na banca, com entrada em produtivo em Novembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	40,0%		X
3.1.3	DSF	Disponibilizar pagamentos à segurança social por débito directo, com entrada em produtivo em Novembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	40,0%		X
3.1.4	DSF	Disponibilizar pagamentos à segurança social por referência multibanco, com entrada em produtivo em Novembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	40,0%		
3.1.5	DSOPI	Elaborar Plano de Melhoria (PM) da Performance do CSSM (fase DSPP/DSPCPS) com apresentação em Junho de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		X
3.1.6	DSPCPS	Promover a avaliação semestral do funcionamento do Gabinete de Gestão do Atendimento (GGA), com apresentação do 1.º relatório nos primeiros 10 dias úteis de Julho de 2010	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	9 dias úteis	100,0%		
3.1.7	DSPCPS	Criar um «Gabinete de Apoio ao Empresário Afectado pela Intempérie» de 20 de Fevereiro» e avaliar a sua actuação apresentando o Relatório de Avaliação em Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		

O objectivo subsidiário “**Implementar acções de melhoria na resposta ao cidadão/cliente**” englobava sete objectivos operacionais/projectos com meta.

No que se refere ao objectivo **3.1.1** que pretendia assegurar a implementação do Sistema de Gestão de Filas de Espera durante a 2ª quinzena de Dezembro de 2010 nos Serviços Centrais, apresentado também no SIADAP-RAM1, no parâmetro da Qualidade, não foi possível atingir a meta estabelecida. O projecto foi iniciado de acordo com o previsto e todas as questões processuais foram concluídas no prazo estabelecido. No entanto registaram-se atrasos por parte do fornecedor na entrega de parte do equipamento ao CSSM não permitindo a sua conclusão no tempo previsto. Embora não tenha sido possível atingir a meta estabelecida, é de referir que até finais do período

de avaliação (31 de Janeiro) o projecto encontrava-se na fase final de conclusão, com uma percentagem de concretização de cerca de 90%. Face ao exposto, considerou-se o objectivo não atingido por motivos externos ao CSSM.

Os objectivos operacionais **3.1.2**, **3.1.3** e **3.1.4** pretendiam implementar o sistema de pagamento à Segurança Social por débito directo, por referência multibanco e por referência directamente na banca até Novembro de 2010. No entanto, não foi possível atingir as metas estabelecidas em virtude da complexidade do processo e necessidade de intervenção de terceiros (II, I.P e IGFSS, I.P.), tendo os projectos transitado para o ano de 2011. É de referir que até ao terminus da avaliação (31 de Janeiro) os projectos encontravam-se atrasados , tendo sido considerados como objectivos não atingidos. Até à data, tinham sido estabelecidos os contactos com IGFSS, IP e realizado um primeiro levantamento de requisitos do processo. Os objectivos **3.1.2** e **3.1.2** estavam contemplados nos SIADAP-RAM 1 no parâmetro da Qualidade e tiveram uma percentagem de concretização de 40%

O objectivo **3.1.5** cuja meta fixava a apresentação de proposta de Plano de Melhoria (PM) da Performance para as Direcções de Serviços de Prestações Pecuniárias (DSPP) e de Pessoas Colectivos e Pessoas Singulares (DSPCPS), foi atingido com a proposta apresentada a 30 de Junho de 2010 e validada superiormente. Considerou-se como objectivo atingido com acção continuada, uma vez que está previsto o acompanhamento e monitorização do referido Plano, até Junho de 2011. Este objectivo operacional foi contemplado no SIADAP-RAM1, no parâmetro da Qualidade, tendo obtido uma percentagem de concretização de 100%.

Promover a avaliação semestral do funcionamento do Gabinete de Gestão do Atendimento (GGA), com apresentação do primeiro relatório nos primeiros 10 dias úteis de Julho de 2010 afigurou-se como mais um dos objectivos atingidos (**3.1.6**), tendo sido concluído em 9 dias úteis .

O projecto **3.1.7** tinha como meta criar um «Gabinete de Apoio ao Empresário Afectado pela Intempérie» de 20 de Fevereiro» e avaliar a sua actuação com apresentação de um relatório de avaliação o que veio a ocorrer sem atrasos, ou seja, durante o mês de Dezembro, permitindo que o objectivo fosse atingido.

OE 3		Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço ao cidadão						
OS 3.2		Melhorar o sistema de controlo interno						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
3.2.1	DSPCPS	Garantir, em 30 dias, o tratamento de 95% dos processos de identificação e qualificação de PC e PS, entrados na Secção de Identificação até Novembro de 2010	% de processos tratados com tempo inferior ou igual a 30 dias	n.a	96,6%	104,4%		
3.2.2	DSGI	Melhorar e uniformizar a qualidade dos processos e fluxos de informação interna e externa do CSSM, propondo e assegurando a actualização (up - grade) do Sistema SmartDOCS em Dezembro 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	66,7%		

Para “**Melhorar o sistema de controlo interno**” foram definidos, para 2010, dois objectivos operacionais/projectos com meta.

Garantir o tratamento mais célere dos processos de identificação e qualificação de Pessoas Colectivas e Pessoas Singulares foi um dos objectivos da DSPCPS (**3.2.1**), que estabeleceu tratar 95% dos processos entrados até Novembro num prazo máximo de 30 dias. Assim, de um total de 6.397 processos entrados no CSSM até Novembro de 2010, foram tratados 6.177, o que corresponde a um resultado de 96,6%. Deste modo, registou-se um desvio positivo de 1,6%, em relação à meta do objectivo com superação do mesmo.

A melhoria e uniformização da qualidade dos processos e fluxos de informação interna e externa do CSSM, foi um dos objectivos (**3.2.2**) que fixou como meta actualizar o Sistema SmartDOCS durante o mês de Dezembro. Embora não tenha sido possível atingir a meta estabelecida por motivos de atraso no fornecimento, instalação e configuração dos servidores, matéria alheia ao CSSM, em Janeiro de 2011, o projecto encontrava-se numa fase de grande desenvolvimento, com uma percentagem de concretização de cerca de 70%, estando prevista a instalação final do SmartDOCS V.3 para a primeira semana de Fevereiro de 2011. Refira-se ainda que, a formação dos colaboradores do CSSM, em Janeiro já estava em curso. Pelo exposto, considerou-se como objectivo não atingido por motivos externos ao CSSM.

OE 4		Aumentar o grau de cumprimento contributivo						
OS 4.1		Prevenir e reduzir o incumprimento						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
4.1.1	DSI	Combater a fraude de Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o número de inspeccionados em 2009 (> 23)	N.º de contribuintes fiscalizados em 2010	23	39	162,5%		X
4.1.2	DSI	Realizar 450 acções de fiscalização a Contribuintes (Entidades Empregadoras e Empresários em Nome Individual)	N.º de acções de fiscalização realizadas	550	474	105,3%		
4.1.3	DSPCPS	Priorizar os processos de pagamento prestacional da dívida requeridos pelos empresários afectados pela intempérie de 20 de Fevereiro, assegurando que 80% são despachados num prazo máximo de 10 dias úteis	% de processos despachados com tempo inferior ou igual a 10 dias	n.a	97,1%	125,3%		

Com o objectivo subsidiário “**Prevenir e reduzir o incumprimento contributivo**”, a Direcção de Serviços de Inspeção (DSI), no ano de 2010, estipulou como objectivos operacionais fiscalizar no mínimo 24 contribuintes que utilizam o SISS (**4.1.1**) e realizar 450 acções de fiscalização a Entidades Empregadoras e Empresários em Nome Individual (**4.1.2**). Em suma, foram realizadas 39 acções de fiscalização no âmbito dos contribuintes que utilizavam o SISS e 550 acções de fiscalização a Entidades Empregadoras e Empresários em Nome Individual. Assim, considerou-se que estes objectivos foram superados uma vez que os resultados obtidos ficaram acima da meta estabelecida. O objectivo **4.1.1** estava representado no SIADAP-RAM1, no parâmetro da Eficácia, tendo obtido uma percentagem de concretização de 162,5%.

Priorizar os processos de pagamento prestacional da dívida requeridos pelos empresários afectados pela intempérie de 20 de Fevereiro, foi um dos objectivos estabelecidos pela DSPCPS (**4.1.3**), que fixou como meta garantir um tempo máximo de resposta de 10 dias úteis em pelo menos 80% dos processos. Durante o ano de 2010, deram entrada no CSSM um total de 102 processos relativos a pagamento prestacional da dívida de empresários afectados pela intempérie de 20 de Fevereiro, sendo que 99 dos casos obtiveram resposta num prazo máximo de 10 dias úteis, o que corresponde a 97,1% dos processos despachados no tempo estipulado. Assim, considerou-se o objectivo superado uma vez que o resultado obtido está acima da meta estabelecida.

OE 4		Aumentar o grau de cumprimento contributivo						
OS 4.2		Actuar mais rapidamente sobre os contribuintes devedores						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
4.2.1	DSPCPS	Garantir 80% de celebração de Acordos de Regularização de Dívida entrados até Novembro de 2010	% de Acordos de Regularização de dívida celebrados	n.a	100,0%	129,0%		X
4.2.2	SPE	Assegurar, durante o mês de Outubro de 2010, o arranque da cobrança coerciva da dívida participada automática e massivamente	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		X

“Actuar mais rapidamente sobre os contribuintes devedores” foi também uma das prioridades do CSSM, representado no SIADAP-RAM1, através dos projectos 4.2.1 e 4.2.2, ambos integrados no parâmetro da Eficácia.

Em relação à meta do objectivo 4.2.1 que fixava a celebração de 80% de Acordos de Regularização de Dívida, registou-se um desvio positivo de 20%, ou seja, para todos os pedidos de regularização de dívida entrados até Novembro de 2009, foram celebrados acordos de regularização de dívida, o que significa que o objectivo foi superado, com uma percentagem de concretização de 129,0%.

No que se refere ao objectivo 4.2.2 cuja meta fixava o início da cobrança coerciva da dívida participada automática e massivamente durante o mês de Outubro, é de referir que o projecto desenvolveu - se de acordo com o previsto, tendo iniciado a 7 de Outubro, pelo que o objectivo também integrado no SIADAP-RAM no parâmetro da Eficácia, foi atingido, com uma percentagem de concretização de 100%.

OE 5		Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços						
OS 5.1		Qualificar e requalificar os recursos humanos						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
5.1.1	DSGRH	Executar 50% do Plano de Formação para 2010	% de acções do PF 2010 realizadas	37,7%	65,4%	137,7%		

Em 2010, o objectivo subsidiário “**Qualificar e requalificar os recursos humanos**” contou com um projecto.

No âmbito do Plano de Formação foram realizadas 17 acções de formação de um total de 26 previstas. Assim, o grau de realização das acções é de 65,4%, tendo sido superado o objectivo. Importa ainda referir que, além do planeado, foram realizadas mais seis (6) acções extra plano (1 de Gestores de Grupo, 1 Relações Internacionais e 4 de Registo de CIT).

OE 5		Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços						
OS 5.2		Imprimir maior celeridade e transparência à informação contabilística						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
5.2.1	DSF	Visar entre 170 a 190 contas das IPSS com referência aos anos de 2006 a 2009	N.º de contas com processo de visto concluído com referência aos anos de 2006 a 2009	n.a	205	113,9%		X

Para “**Imprimir maior celeridade e transparência à informação contabilística**”, o CSSM apresentou no seu PA 2010, um objectivo operacional.

Foi possível visar um total de 205 contas com referência aos anos de 2006 a 2009, portanto acima da meta prevista, pelo que se considerou o objectivo superado (5.2.1). Este projecto também se encontrava representado no SIADAP-RAM1 no parâmetro da Eficiência, tendo obtido um grau de concretização de 113,9%.

OE 5		Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços						
OS 5.3		Adoptar melhores práticas para a gestão interna dos serviços						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
5.3.1	DSOPI	Monitorizar o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Crimes Conexos (PGRCC) do CSSM, elaborando o relatório de avaliação do 1º semestre de 2010 até 15 dias úteis após validação dos dados recebidos	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	4 dias úteis	170,4%		
5.3.2	DSOPI	Elaborar proposta do Plano de Actividades e SIADAP-RAM1 de 2010 do CSSM, até 30 de Junho de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		
5.3.3	DSGRH	Garantir que a implementação do SIADAP-RAM Sistema 2 e 3 no CSSM esteja concluída em Junho de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		
5.3.4	DSGI+DSPrestAS+EBV+EVM	Proceder à contratação dos serviços de tratamento de roupa para os Estabelecimentos Bela Vista, Santa Isabel e Vila Mar garantindo o início da prestação de serviços no mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	75,0%		
5.3.5	DSPCPS	Elaborar todos os contributos do CSSM para o Documento de Visão e demais requisitos do Projecto GRI (previstos para 2010) que será integrado no SISS nos prazos e termos estipulados pelo II, IP	% de contributos elaborados nos prazos e termos estabelecidos	n.a	100% antes dos prazos estipulados	136,8%		
5.3.6	DSPCPS	Reduzir em 10% as sobreposições existentes no Histórico de Remunerações em Dezembro de 2009	% de sobreposições	22 739	-46,8%	520,0%		

O objectivo subsidiário “**Adoptar melhores práticas para a gestão interna dos serviços**” contou com seis projectos.

Em relação à meta do objectivo **5.3.1** foi elaborado um primeiro relatório abrangendo a monitorização do 1.º semestre, apresentado a 4 de Agosto de 2010. Assim, o objectivo foi superado de acordo com os seus critérios de superação, tendo sido o relatório apresentado num prazo de 4 dias úteis

A proposta de Plano de Actividades e SIADAP-RAM1 de 2010 (**5.3.2**) do CSSM foi apresentada a 29 de Junho de 2010, tendo sido validada superiormente. Considerou-se o objectivo atingido uma vez que o Plano de Actividades e SIADAP-RAM1 de 2010 foram concluídos e divulgados dentro do prazo previsto, na página da intranet do CSSM

A implementação do SIADAP-RAM Sistema 2 e 3 (5.3.3) decorreu de acordo com o previsto, tendo sido concluída a 25 de Junho. No âmbito deste projecto, foram produzidos os documentos de suporte à avaliação de desempenho e realizadas acções de divulgação, informação e formação sobre este novo Sistema. Os documentos foram divulgados junto dos serviços e disponibilizados nos canais de comunicação interna do CSSM. É de referir que, além da meta estabelecida para 2010, estava previsto a constituição de instrumentos de recolha e tratamento de dados referentes ao ano 2010, pelo que se considerou objectivo atingido com acção continuada.

Quanto ao objectivo 5.3.4 que pretendia contratar os serviços de tratamento de roupa para os Estabelecimentos Bela Vista, Santa Isabel e Vila Mar, à data da presente avaliação encontrava-se atrasado devido à necessidade em realizar obras de adaptação no Estabelecimento Bela Vista, as quais por razões orçamentais não foi possível realizar durante o período planeado, tendo sido transferido o início da prestação dos serviços para 1 de Março de 2011. De referir que, até ao terminus do período de avaliação do PA (31 de Janeiro), o projecto encontrava-se em fase de grande desenvolvimento, tendo todas as questões processuais concluídas e cerca de 75% do trabalho estava executado. Pelo exposto, considerou-se que o objectivo não foi atingido.

No âmbito do projecto Subsistema de Gestão de Relações Internacionais integrado no Sistema de Informação de Segurança Social (SISS) (5.3.5), o II, IP solicitou ao CSSM um total de 4 contributos, sendo que todos os contributos foram finalizados e enviados antes do prazo estipulado. Face ao resultado apresentado considerou-se o objectivo superado.

Relativamente ao projecto da DSPCPS que pretendia reduzir em 10% as sobreposições existentes no Histórico de Remunerações (5.3.6) é de referir que, em Dezembro de 2009, existia um total de 22.739 sobreposições. Foram analisadas 10.644, traduzindo-se numa redução de 46, 8%. O valor atingido resultou da constituição de um grupo de trabalho para este fim, permitindo uma redução muito acima do previsto. O projecto foi concluído com uma percentagem de concretização de 520%, tendo-se considerado o objectivo superado.

OE 5		Qualificar os recursos e aumentar a eficiência dos serviços						
OS 5.4		Melhorar as condições de trabalho e/ou zelar pelo estado de conservação das instalações						
N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1
					Resultado	% Concretização	Semáforo	
5.4.1	DSGI	Construir uma nova central elevatória de águas residuais no Estabelecimento Bela Vista com conclusão em Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		

No âmbito do objectivo subsidiário “**Melhorar as condições de trabalho e/ou zelar pelo estado de conservação das instalações**”, foi apresentado o projecto de construção de uma nova central elevatória de águas residuais no Estabelecimento Bela Vista, com conclusão em Dezembro de 2010. O projecto decorreu de acordo com o planeado, tendo sido a mesma concluída durante o mês de Dezembro de 2010, conforme o planeado. Logo o objectivo foi atingido.

## **II - AUTO-AVALIAÇÃO DO SIADAP- RAM1 2010**

RELATÓRIO

## Auto-Avaliação do SIADAP-RAM1 2010

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

O SIADAP-RAM1 para 2010 apresentou um total de 21 objectivos operacionais, monitorizados por 21 indicadores e distribuídos por parâmetros de eficácia (10), eficiência (3) e qualidade (8).

A Eficácia, com um peso de 48% no total dos objectivos contemplados, continha 10 objectivos operacionais e apresentou um resultado de 56%. É de referir que, a maioria destes projectos foram superados (6), três atingiram as suas metas e apenas em 1 caso a meta estabelecida não foi atingida.

A Eficiência contou com um peso de 14% sobre os seus 3 objectivos operacionais alcançando um resultado de 15,3% (2 superados e 1 atingido).

Por fim, a Qualidade apresentou um resultado de 31% (inferior ao peso atribuído de 38%) face aos 8 objectivos operacionais que fazem parte desta parâmetro (2 superados, 2 atingidos e 4 não atingidos).

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** em resultado da apreciação quantitativo dos resultados alcançados em 2010 **(102,3%)**.

# ANEXOS

CONTIENS

## ANEXO 1: Mapa da Avaliação do PA 2010

<b>OE 1</b>	<b>Promover a Protecção Social</b>
-------------	------------------------------------

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
1.1	1.1.1	DSPromAS	Aumentar em 75% o número de Projectos Locais do Programa de Intervenção Precoce e Competências Parentais (PIPCCP) na RAM	% de novos Projectos Locais implementados na RAM	4	150,0%	200,0%			
1.1	1.1.2	DSPromAS	Assegurar que 65% das solicitações da CPCJ do Funchal e dos Tribunais (PPP), entradas a partir de Janeiro de 2010, tenham resposta/relatórios num prazo de 90 dias úteis	% das solicitações da CPCJ Funchal e Tribunais desde Janeiro de 2010 com resposta/relatórios até 90 dias úteis	n.a	89,7%	143,5%			
1.1	1.1.3	DSPromAS	Assegurar a realização de 75% das medidas do Plano Regional contra a Violência Doméstica (PRCVD) previstas para 2010, com responsabilidade do CSSM	% de medidas do PRCVD realizadas (previstas em 2010-8), com responsabilidade do CSSM	n.a	75,0%	100,0%		X	

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM I	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
1.2	1.2.1	DSPromAS	Assegurar que 70% das famílias beneficiárias de RSI, dos requerimentos entrados nas zonas em 2010, e cuja prestação inicial esteja deferida há mais de 90 dias tenham acordo de inserção assinado	% de famílias com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com o acordo assinado	n.a	88,7%	131,4%		X	
1.2	1.2.2	DSPromAS	Garantir o acompanhamento técnico de 90% das medidas do Plano Regional para Pessoas Sem-Abrigo (PRPSA) previstas para 2010	% de medidas do PRPSA acompanhadas (previstas para Set-2010)	n.a	100,0%	117,6%		X	
1.2	1.2.3	DSPP	Implementar a medida extraordinária de Lay-Off (Portaria nº180/2010 de 25 de Março) aos empresários afectados pela intempérie de 20 de Fevereiro, decidindo sobre os requerimentos, devidamente instruídos, num prazo máximo de 30 dias (95%)	% de requerimentos com decisão com tempo inferior ou igual a 30 dias	n.a	97,2%	102,3%		X	
1.3	1.3.1	EVM	Promover a autonomia de vida, através da desvinculação de 75% dos jovens integrados no Projecto "Ganhar Balanço... Fazer Caminho"	% de jovens desvinculados	20%	100,0%	148,1%		X	

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM I	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
						1.3	1.3.2	EVM		
1.3	1.3.3	DSPrestaAS	Garantir a confidencialidade dos dados de 100% das crianças adoptadas (com referência a Dez.2009) e em período de pré - adopção (com referência a Junho 2010) durante o mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	81,5%	81,5%		O objectivo não foi atingido por motivos externos ao CSSM. O II, IP disponibilizou os acessos ao módulo ADOP do SISS, a 3 de Fevereiro de 2011, o que impossibilitou o tratamento atempado da confidencialidade dos dados. A 11 de Fevereiro 81,5% do total das crianças tinham garantida a confidencialidade dos dados. Não foi possível garantir os 100% pois 18,5% não tinham, até ao momento, registo associado (NISS)	
1.3	1.3.4	DSPrestaAS	Executar 100% das solicitações do ano 2008 dos diversos tribunais de âmbito Tutelar Cível, até Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	100,0%	100,0%		Salienta-se que a 31 Dez. de 2010 existiam 22 processos anulados referentes a 2008, pelo que o nº de processos activos passou de 275 para 253.	

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM I	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
1.3	1.3.5	DSPrestAS	Conhecer e quantificar o Tempo de Permanência (com referência a 31 Dez. 2009) das Crianças e Jovens em Acolhimento Familiar Com ou Sem Medida de Promoção e Protecção – apresentação de relatório durante o mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	33 dias de antecipação	115,4%		X	
1.4	1.4.1	DSPrestAS	Avaliar a qualidade da resposta social - Lar de Idosos através da aplicação de uma Check - List em 10% das IPSS com Acordo de Cooperação com o Centro de Segurança Social da Madeira	% de IPSS com valência Lar de Idosos com aplicação de Check-List para a qualidade	n.a	12,5%	138,9%			
1.4	1.4.2	EBV	Garantir a aplicação de inquérito (por amostragem) à satisfação com a alimentação, aos utentes com capacidade de resposta e elaborar o respectivo diagnóstico durante o mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	1 dia antecipação	100,4%			
1.4	1.4.3	EBV	Proceder à reformulação da ficha do Plano Integrado de Cuidados Individualizados (PICI) assegurando a realização de 70% das revisões de PICI abertos em anos anteriores	% de revisões de PICI abertos em anos anteriores	n.a	100,0%	148,1%			

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM I	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
						1.4	1.4.4	DSGI		
1.4	1.4.5	DSGI	Remodelar e ampliar o Estabelecimento Vale Formoso com conclusão em Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		X	

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
2.1	2.1.1	DsInf	Assegurar o processo de troca electrónica de informação relativa à Prova Escolar (para efeitos de Abono de Família para Crianças e Jovens) entre o CSSM e a DRPRE da SREC estando o tratamento informático concluído durante o mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	Dez-09	10 dias atraso	95,3%			No seguimento de alterações a nível nacional, houve necessidade de reformular as actividades do projecto, permitindo carregar as provas escolares no SISS a 30 de Novembro. Houve atraso no tratamento dos ficheiros uma vez que o II,IP apenas conseguiu disponibilizar o ficheiro de rejeitados a 5 de Janeiro 2011. Dado a data de conclusão do projecto (10 de Janeiro) ser muito próxima da meta estabelecida, considera-se o objectivo atingido.
2.1	2.1.2	DSPP	Reduzir para 40 dias o tempo médio entre a entrada do requerimento e o 1º lançamento do Abono de Família Pré-Natal	Tempo médio de dias entre a entrada do requerimento e o 1.º lançamento	53	37	102,6%		X	
2.1	2.1.3	DSPP	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 10 serviços de atendimento do CSSM, cumprindo o calendário estipulado	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	15 dias antecipação	106,6%		X	

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
2.1	2.1.4	DSPP	Reduzir para 60 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	70	51	112,1%		X	
2.1	2.1.5	DSPP	Assegurar o tempo médio de processamento da prestação de desemprego igual ou inferior a 31 dias	Tempo médio entre a entrada do requerimento e o 1.º lançamento da prestação	31	42	62,3%		X	Objectivo suspenso em Setembro de 2010 por: - ausência de 2 funcionárias por motivos de doença em 2010; - aumento do número de requerimentos; - alterações legislativas e aplicacionais (entrada em vigor do DL n.º 70/2010 (condição de recursos) implicou com a reanálise de muitos processos no decurso da sua atribuição). Foi considerado o valor da monitorização de Setembro.
2.2	2.2.1	DSPP	Reduzir o tempo médio de conclusão dos processos de invalidez (Regime Geral) para 185 dias	Tempo médio de conclusão dos processos	205	Dados não disponíveis	n.a			Não é possível avaliar uma vez que até à presente data (24.01.2010) não nos foram enviadas as estatísticas pelo CNP

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
2.3	2.3.1	GJ	Elaborar proposta de protocolo e de adaptação de regulamentação no âmbito da nova bolsa de estudo, com envio à DRPRE em Setembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		X	
2.3	2.3.2	GJ	Elaborar dossier relativo ao pedido à CNPD, para troca electrónica de dados no âmbito das prestações de desemprego entre o CSSM e o IEM, IP-RAM, durante o mês de Agosto de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	Dez. 2009	24 dias antecipação	111,3%			

N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM 1	Observações
					Resultado	% de Concretização	Semáforo		
3.1.1	DSPCPS	Assegurar a implementação do Sistema de Gestão de Filas de Espera durante a 2ª quinzena de Dezembro de 2010 nos Serviços Centrais	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	88,9%		X	Não foi possível implementar o sistema por motivos de atraso pelo fornecedor na entrega de parte do equipamento ao CSSM. Todas as questões processuais foram concluídas. Neste caso a concretização foi obtida pela percentagem de actividades realizadas.
3.1.2	DSF	Disponibilizar pagamentos à segurança social por referência directamente na banca, com entrada em produtivo em Novembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	40,0%		X	Dada a complexidade do processo e necessidade de intervenção de terceiros (II, I.P e IGFSS, I.P.) não foi possível a sua conclusão. Apenas foram iniciados contactos com o IGFSS, IP prevendo-se a sua conclusão durante o ano de 2011. Neste caso a concretização foi obtida pela percentagem de actividades realizadas.
3.1.3	DSF	Disponibilizar pagamentos à segurança social por débito directo, com entrada em produtivo em Novembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	40,0%		X	

N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM 1	Observações
					Resultado	% de Concretização	Semáforo		
3.1.4	DSF	Disponibilizar pagamentos à segurança social por referência Multibanco, com entrada em produtivo em Novembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	40,0%			
3.1.5	DSOPI	Elaborar Plano de Melhoria (PM) da Performance do CSSM (fase DSPP/DSPCPS) com apresentação em Junho de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%		X	
3.1.6	DSPCPS	Promover a avaliação semestral do funcionamento do Gabinete de Gestão do Atendimento (GGA), com apresentação do 1.º relatório nos primeiros 10 dias úteis de Julho de 2010	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	9 dias úteis	100,0%			
3.1.7	DSPCPS	Criar um «Gabinete de Apoio ao Empresário Afectado pela Intempérie» de 20 de Fevereiro» e avaliar a sua actuação apresentando o Relatório de Avaliação em Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%			

N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM 1	Observações
					Resultado	% de Concretização	Semáforo		
3.2.1	DSPCPS	Garantir, em 30 dias, o tratamento de 95% dos processos de identificação e qualificação de PC e PS, entrados na Secção de Identificação até Novembro de 2010	% de processos tratados com tempo inferior ou igual a 30 dias	n.a	96,6%	104,4%			
3.2.2	DSGI	Melhorar e uniformizar a qualidade dos processos e fluxos de informação interna e externa do CSSM, propondo e assegurando a actualização (up-grade) do Sistema SmartDOCS em Dezembro 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	66,7%		O processo sofreu atrasos inerentes ao fornecimento, instalação e configuração dos servidores. Em Fevereiro de 2011 estava em curso a formação do Smartdocs V.3 por parte dos colaboradores dos serviços envolvidos. Neste caso a concretização foi obtida pela percentagem de actividades realizadas.	

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
						4.1	4.1.1	DSI		
4.1	4.1.2	DSI	Realizar 450 acções de fiscalização a Contribuintes (Entidades Empregadoras e Empresários em Nome Individual)	N.º de acções de fiscalização realizadas	550	474	105,3%			
4.1	4.1.3	DSPCPS	Priorizar os processos de pagamento prestacional da dívida requeridos pelos empresários afectados pela intempérie de 20 de Fevereiro, assegurando que 80% são despachados num prazo máximo de 10 dias úteis	% de processos despachados com tempo inferior ou igual a 10 dias	n.a	97,1%	125,3%			
4.2	4.2.1	DSPCPS	Garantir 80% de celebração de Acordos de Regularização de Dívida entrados até Novembro de 2010	% de Acordos de Regularização de dívida celebrados	n.a	100,0%	129,0%		X	

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1	Observações
						Resultado	% de Concretização	Semáforo		
						4.2	4.2.2	SPE		

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1	Observações
						Resultado	% Concretização	Semáforo		
						5.1	5.1.1	DSGRH		
5.2	5.2.1	DSF	Visar entre 170 a 190 contas das IPSS com referência aos anos de 2006 a 2009	N.º de contas com processo de visto concluído com referência aos anos de 2006 a 2009	n.a	205	113,9%		X	
5.3	5.3.1	DSOPI	Monitorizar o Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Crimes Conexos (PGRCC) do CSSM, elaborando o relatório de avaliação do 1º semestre de 2010 até 15 dias úteis após validação dos dados recebidos	Grau de cumprimento do prazo fixado	n.a	4 dias úteis	170,4%			

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1	Observações
						Resultado	% Concretização	Semáforo		
5.3	5.3.2	DSOPI	Elaborar proposta do Plano de Actividades e SIADAP-RAM1 de 2010 do CSSM, até 30 de Junho de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%			
5.3	5.3.3	DSGRH	Garantir que a implementação do SIADAP-RAM Sistema 2 e 3 no CSSM esteja concluída em Junho de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%			
5.3	5.3.4	DSGI+DSPrestAS+EBV + EVM	Proceder à contratação dos serviços de tratamento de roupa para os Estabelecimentos Bela Vista, Santa Isabel e Vila Mar garantindo o início da prestação de serviços no mês de Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0	75,0%			Tornou-se necessário executar algumas obras de adaptação no Bela Vista, as quais por razões orçamentais só foi possível dar início em 2011. A prestação de serviços iniciar-se-á em 1 de Março de 2011. Neste caso a concretização foi obtida pela percentagem de actividades realizadas.
5.3	5.3.5	DSPCPS	Elaborar todos os contributos do CSSM para o Documento de Visão e demais requisitos do Projecto GRI (previstos para 2010) que será integrado no SISS nos prazos e termos estipulados pelo II, IP	% de contributos elaborados nos prazos e termos estabelecidos	n.a	100% antes dos prazos estipulados	136,8%			O projecto foi retomado pelo II,IP em 12-11-2010.

N.º Objectivo Subsidiário	N.º do Projecto	Unidade Orgânica Responsável	Objectivo Operacional/Projecto com meta	Indicador de Medida	Valor 2009	Avaliação			SIADAP-RAM1	Observações
						Resultado	% Concretização	Semáforo		
						5.3	5.3.6	DSPCPS		
5.4	5.4.1	DSGI	Construir uma nova central elevatória de águas residuais no Estabelecimento Bela Vista com conclusão em Dezembro de 2010	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	0 atrasos	100,0%			

## ANEXO 2: Mapa de Auto-Avaliação do SIADAP-RAM1



### Estrutura de SIADAP-RAM 1 (2010)

Última actualização: 02-03-2011

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

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

#### Objectivos Estratégicos (OE):

- OE 1** Promover a protecção 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

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Realização			Desvios
			Resultado	Classificação (% de concretização)		
				Superou	Atingiu	
<b>EFICÁCIA</b>			<b>117%</b>			
OE1 - 1.1.3 Assegurar a realização de 75% das medidas do Plano Regional contra a Violência Doméstica (PRCVD) previstas para 2010, com responsabilidade do CSSM	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>				
	<b>Ind 1</b>	% de medidas do PRCVD realizadas (previstas em 2010), com responsabilidade do CSSM	n.a	75%	<b>75,0%</b>	<b>100,0%</b>
	Peso	100%				
OE1 - 1.2.1 Assegurar que 70% das famílias beneficiárias de RSI, dos requerimentos entrados nas zonas em 2010, e cuja prestação inicial esteja deferida há mais de 90 dias tenham acordo de inserção assinado	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>				
	<b>Ind 2</b>	% de famílias com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com o acordo assinado	n.a	70%	<b>88,7%</b>	<b>131,4%</b>
	Peso	100%				
OE1 - 1.2.2 Garantir o acompanhamento técnico de 90% das medidas do Plano Regional para Pessoas Sem-Abriço previstas para 2010	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>				
	<b>Ind 3</b>	% de medidas do PRPSA acompanhadas (previstas para 2010)	n.a	90,0%	<b>100,0%</b>	<b>117,6%</b>
	Peso	100%				
OE1 - 1.2.3 Implementar a medida extraordinária de Lay-Off (Portaria nº180/2010 de 25 de Março) aos empresários afectados pela intempérie de 20 de Fevereiro, decidindo sobre os requerimentos num prazo máximo de 30 dias (95% dos requerimentos)	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>				
	<b>Ind 4</b>	% de requerimentos com decisão com tempo inferior ou igual a 30 dias	n.a	95,0%	<b>97,2%</b>	<b>102,3%</b>
	Peso	100%				

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009	Meta Ano 2010	Realização			Desvios	
			Resultado	Classificação (% de concretização)			
				Superou	Atingiu		Não atingiu
OE1 - 1.3.1 Promover a autonomia de vida, através da desvinculação de 75% dos jovens integrados no Projecto "Ganhar Balanço... Fazer Caminho"	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>					
	<b>Ind 5</b>	% de jovens desvinculados	20%	75,0%	<b>100,0%</b>	<b>148,1%</b>	 <b>25,0%</b>
	Peso	100%					
OE1 - 1.4.4 Construir o Lar de Idosos de Santana, até Dezembro de 2012 (com consignação da obra em Dezembro 2010)	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>					
	<b>Ind 6</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado para 2010	n.a	Dez-10 (0 atrasos)	<b>75%</b>		 <b>-25,0%</b>
	Peso	100%					
OE1 - 1.4.5 Remodelar e ampliar o Estabelecimento Vale Formoso com conclusão em Dezembro de 2010	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>					
	<b>Ind 7</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	Dez-10 (0 atrasos)	<b>0 atrasos</b>	<b>100,0%</b>	 <b>0,0%</b>
	Peso	100%					
OE4 - 4.1.1 Combater a fraude de Contribuintes que utilizam o SISS manipulando DR's para obtenção indevida de prestações, ultrapassando o número de inspeccionados em 2009 (> 23)	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>					
	<b>Ind 8</b>	Nº de contribuintes fiscalizados em 2010	23	>23	<b>39</b>	<b>162,5%</b>	 <b>15</b>
	Peso	100%					
OE4 - 4.2.1 Garantir 80% de celebração de Acordos de Regularização de dívida entrados até Novembro de 2010	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>					
	<b>Ind 9</b>	% Acordos de regularização de dívida celebrados	n.a	80%	<b>100,0%</b>	<b>129,0%</b>	 <b>20,0%</b>
	Peso	100%					
OE4 - 4.2.2 Assegurar, durante o mês de Outubro de 2010, o arranque da cobrança coerciva da dívida participada automática e massivamente	<b>Ponderação -</b>	<b>10%</b>					
	<b>Ind 10</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	Out.10	<b>0 atrasos</b>	<b>100,0%</b>	 <b>0,0%</b>
	Peso	100%					
<b>EFICIÊNCIA</b>					<b>109,5%</b>		
OE1 - 1.3.5 Conhecer e quantificar o Tempos de Permanência das Crianças e Jovens em Acolhimento Familiar Com ou Sem Medida de Promoção e Protecção, em 31 Dez. 2009 - apresentação de relatório em Dezembro de 2010	<b>Ponderação -</b>	<b>30%</b>					
	<b>Ind 11</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	Dez-10 (0 atrasos)	<b>-33 dias</b> (Concluído a 29 de Outubro)	<b>115,4%</b>	 <b>33</b>
	Peso	100%					
OE2 - 2.3.1 Elaborar proposta de protocolo e de adaptação de regulamentação no âmbito da nova prestação de bolsa de estudo, com envio à DRPRE em Setembro de 2010	<b>Ponderação -</b>	<b>35%</b>					
	<b>Ind12</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	n.a	Set-10 (0 atrasos)	<b>0 atrasos</b> (Concluído a 24 Set.)	<b>100,0%</b>	 <b>0</b>
	Peso	100%					
OE5 - 5.2.1 Visar entre 170 a 190 contas das IPSS com referência aos anos de 2006 a 2009	<b>Ponderação -</b>	<b>35%</b>					
	<b>Ind 13</b>	N.º de contas com processos de visto concluídos com referência aos anos de 2006 a 2009	n.a	Entre 170 e 190	<b>205</b>	<b>113,9%</b>	 <b>35</b>

Objectivos operacionais	Realizado Ano 2009		Meta Ano 2010		Realização			Desvios	
					Resultado	Classificação (% de concretização)			
						Superou	Atingiu		Não atingiu
	Peso	100%							
<b>QUALIDADE</b>					<b>81,6%</b>				
OE2 - 2.1.2 Reduzir para 40 dias o tempo médio entre a entrada do requerimento e o 1º lançamento do Abono de Família Pré-Natal	Ponderação -		12,5%						
	Ind 14	Tempo médio de dias entre a entrada do requerimento e o 1º lançamento		53 (N.º médio de dias)	40	37		102,6%	 3
		Peso	100%						
OE2 - 2.1.3 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 10 serviços de atendimento do CSSM, cumprindo o calendário estipulado	Ponderação -		12,5%						
	Ind 15	Grau de cumprimento do calendário fixado		n.a	30-Dez-10	-15 dias (Concluído a 30 de Novembro)		106,6%	 15
		Peso	100%						
OE2 - 2.1.4 Reduzir para 60 dias o tempo médio entre a entrada do requerimento e o processamento do Complemento Solidário para Idosos (CSI)	Ponderação -		12,5%						
	Ind 16	Tempo médio entre a entrada do requerimento e o processamento		70 (N.º médio de dias)	60	51		112,1%	 9
		Peso	100%						
OE2 - 2.1.5 Assegurar o tempo médio de processamento da prestação de desemprego igual ou inferior a 31 dias	Ponderação -		12,5%						
	Ind 17	Tempo médio entre a entrada do requerimento e o 1.º lançamento da prestação		31 (N.º médio de dias)	Tempo médio igual ou inferior a 31 dias	42		62,3%	 -14
		Peso	100%						
OE3 - 3.1.1 Assegurar a implementação de Sistema de Gestão de Filas de Espera até 30 de Dezembro de 2010 nos Serviços Centrais	Ponderação -		12,5%						
	Ind 18	Grau de cumprimento de calendário fixado		n.a	30-Dez-10 (0 atrasos)	88,90%		88,9%	 -11,1%
		Peso	100%						
OE3 3.1.2 Disponibilizar pagamentos à segurança social por referência directamente na banca, com entrada em produtivo em Novembro de 2010	Ponderação -		12,5%						
	Ind 19	Grau de cumprimento do calendário fixado		n.a	Nov-10 (0 atrasos)	40%		40,0%	 -60%
		Peso	100%						
OE3 - 3.1.3 Disponibilizar pagamentos à segurança social por débito directo, com entrada em produtivo em Novembro de 2010	Ponderação -		12,5%						
	Ind 20	Grau de cumprimento do calendário fixado		n.a	Nov-10 (0 atrasos)	40%		40,0%	 -60%
		Peso	100%						
OE3 - 3.1.5 Elaborar Plano de Melhoria (PM) da Performance do CSSM (fase DSPP/DSPCPS) com apresentação em Junho 2010	Ponderação -		12,5%						
	Ind 21	Grau de cumprimento do calendário fixado		n.a	Jun-10 (0 atrasos)	0 atrasos		100,0%	 0%
		Peso	100%						

## Justificação para os desvios e explicitação das fórmulas

**Ind 6** - Por razões orçamentais não foi possível consignar a obra em Dezembro, sendo a mesma transferida para 2011. Neste caso a concretização foi obtida pela percentagem de actividades realizadas.

**Ind 17**- Objectivo suspenso em Setembro de 2010 por ausência de 2 funcionárias por motivos de doença em 2010, aumento do número de requerimentos, alterações legislativas e aplicacionais ( entrada em vigor do DL n.º 70/2010 (condição de recursos) implicou com a reanálise de muitos processos no decurso da sua atribuição. Foi considerado o valor da monitorização de Setembro.

**Ind 18**: Não foi possível implementar o sistema por motivos de atraso pelo fornecedor na entrega de parte do equipamento ao CSSM. Todas as questões processuais foram concluídas. Neste caso a concretização foi obtida pela percentagem de actividades realizadas.

**Ind 19 e Ind 20**: Dada a complexidade do processo e necessidade de intervenção de terceiros (II, I.P e IGFSS, I.P.) não foi possível a sua conclusão. Foram iniciados contactos com o IGFSS, IP e realizado um primeiro levantamento de requisitos do processo, prevendo-se a sua conclusão durante o ano de 2011. Neste caso a concretização foi obtida pela percentagem de actividades 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** em resultado da apreciação quantitativo dos resultados alcançados em 2010.

### Explicitação das fórmulas utilizadas

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

**Incremento positivo**: a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{Resultado} - \text{Meta } 2010) / \text{Meta } 2010]$ .

**Incremento negativo**: a classificação resulta da soma aritmética entre a realização (100%) e o desvio ocorrido  $[(\text{Meta } 2010 - \text{Resultado}) / \text{Meta } 2010]$ .

### 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 objectivo 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, (Contribuição do parâmetro 1x peso) + (Contribuição do parâmetro 2x peso) + (Contribuição do parâmetro 3x peso)

## Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	N.º RH Inicial	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Planeados 2010)	Pontos Planeados	Nº de RH Final	UERHP (Nº RH*Dias Úteis Executados 2010)	Pontos Executados
Dirigentes - Direcção Superior	20	3	660	13200	3	660	13200
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de Equipa	16	38	8360	133760	36	7997	127952
Técnico Superior	12	146	32120	385440	157	30411	364932
Coordenador Técnico	9	35	7700	69300	38	7265	65385
Assistente Técnico	8	310	68200	545600	303	63575	508600
Encarregado Geral Operacional	7	2	440	3080	2	435	3045
Encarregado Operacional	6	29	6380	38280	29	5915	35490
Assistente Operacional	5	912	200640	1003200	883	178356	891780
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>1475</b>	<b>324500</b>	<b>26933500</b>	<b>1451</b>	<b>294614</b>	<b>2010384</b>

Orçamento (€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento	50.922.637,00 €	50.502.443,39 €	420.193,61 €
Plano de Investimentos	3.669.403,22 €	3.585.655,72 €	83.747,50 €

**Nota:** Os valores de funcionamento incluem a despesa corrente de Acção Social e a despesa de Administração

	Eficácia	Eficiência	Qualidade
<b>Peso</b>	48%	14%	38%
<b>Resultado</b>	56,0%	15,3%	31,0%

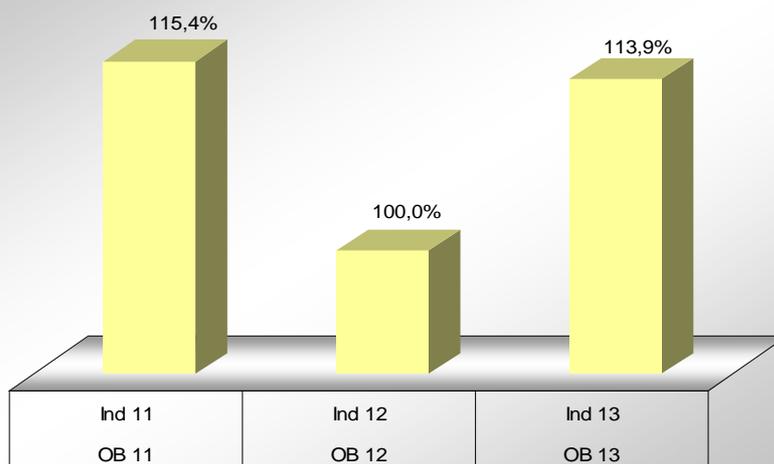
### Avaliação Final do Serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente
102,3%		

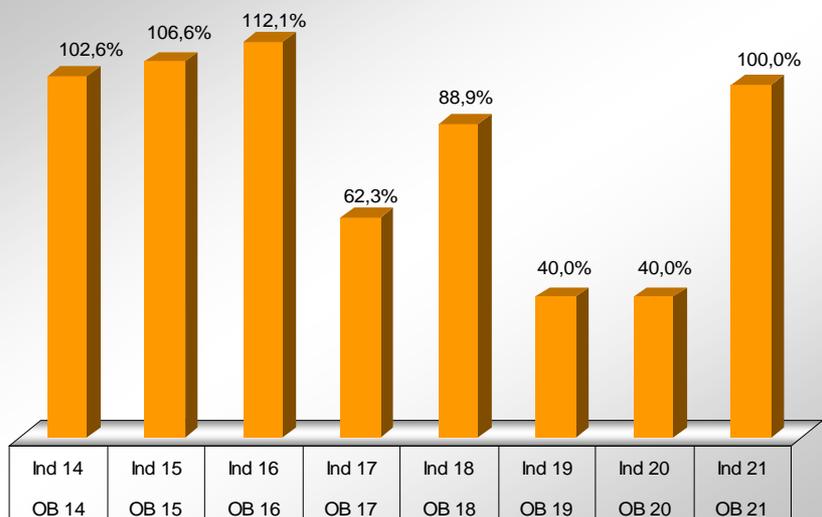
### EFICÁCIA



### EFICIÊNCIA



### QUALIDADE



### Listagem das fontes de verificação

<b>Ind 1</b>	% de medidas do PRCVD realizadas (previstas em 2010), com responsabilidade do CSSM	Avaliações Parcelares do PRCVD
<b>Ind 2</b>	% de famílias com prestação inicial deferida há mais de 90 dias e com o acordo assinado	Acordos enviadas aos NLI; Estatísticas de execução do NLI
<b>Ind 3</b>	% de medidas do PRPSA acompanhadas (previstas para 2010)	Memorando das reuniões, fichas de acompanhamento
<b>Ind 4</b>	% de requerimentos com decisão com tempo inferior ou igual a 30 dias	Ficheiro Monitorização de processos de entidades empregadoras afectadas pela intempérie -medida 2
<b>Ind 5</b>	% de jovens desvinculados	Ficha de gestão de vagas no sistema de acolhimento enviada à equipa de Gestão de Vagas
<b>Ind 6</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado para 2010	Dossier do Processo
<b>Ind 7</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Dossier do Processo
<b>Ind 8</b>	Nº de contribuintes fiscalizados em 2010	Estatística da DSI
<b>Ind 9</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Mails com IGFSS, II, IP e CTT, Propostas de Procedimentos e Relatórios de Avaliação
<b>Ind 10</b>	% Acordos de regularização de dívida celebrados	Grelha Estatística, Processos
<b>Ind 11</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Data de apresentação do Relatório
<b>Ind 12</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	SmartDOCS ou correio electrónico
<b>Ind 13</b>	N.º de contas com processos de visto concluídos com referência aos anos de 2006 a 2009	Processos de visto às contas e ficheiro de controlo
<b>Ind 14</b>	Tempo médio de dias entre a entrada do requerimento e o 1.º lançamento	Estatísticas do SESS
<b>Ind 15</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Protocolo enviado pelo Serviço Local que efectuou o registo
<b>Ind 16</b>	Tempo médio entre a entrada do requerimento e o processamento	Estatísticas do SESS
<b>Ind 17</b>	Tempo médio entre a entrada do requerimento e o 1.º lançamento da prestação	Estatísticas do SESS
<b>Ind 18</b>	Grau de cumprimento de calendário fixado	Dossier do Projecto
<b>Ind 19</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Mail do serviço piloto a confirmar que já está em produtivo
<b>Ind 20</b>	Grau de cumprimento do calendário fixado	Mail do serviço piloto a confirmar que já está em produtivo

## **ANEXO 3: Balanço Social**

## **ANEXO 4: Lista de Acrónimos**

**ADOP** – Módulo Adopção do Sistema de Informação de Segurança Social

**CD** - Conselho Directivo

**CIT** – Certificado de Incapacidade Temporária

**CNP** – Centro Nacional de Pensões

**CNPD** – Comissão Nacional de Protecção de Dados

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

**CSI** – Complemento Solidário para Idosos

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

**DACJ** – Divisão de Apoio a Crianças e Jovens

**DL** – Decreto Legislativo

**DR** – Declaração de Remunerações

**DRPRE** – Direcção Regional de Planeamento e Recursos Educativos

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

**DSF** – Direcção de Serviços Financeiros

**DSGI** – Direcção de Serviços de Gestão Interna

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

**DSI** – Direcção de Serviços de Inspeção

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

**DSPCPS** – Direcção de Serviços de Pessoas Colectivas e Pessoas Singulares

**DSPP** – Direcção de Serviços de Prestações Pecuniárias

**DSPrestAS** – Direcção de Serviços de Prestação da Acção Social

**DSPromAS** – Direcção de Serviços de Promoção da Acção Social

**EBV** – Estabelecimento Bela Vista

**EVM** – Estabelecimento Vila Mar

**GGA** – Gabinete de Gestão do Atendimento

**GJ** – Gabinete Jurídico

**GRI** – Subsistema de Gestão de Relações Internacionais integrado no SISS

**IEM, IP-RAM** – Instituto de Emprego da Madeira, Instituto Público da Região Autónoma da Madeira

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

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

**IPSS** – Instituição Particular de Solidariedade Social

**NISS** – Número de Identificação de Segurança Social

**OE** – Objectivo Estratégico

**OS** – Objectivo Subsidiário

**PA** – Plano de Actividades

**PC** – Pessoas Colectivas

**PF** – Plano de Formação

**PGRCC** – Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Crimes Conexos

**PICI** – Plano Integrado de Cuidados Individualizados

**PIPCP** – Programa de Intervenção Precoce e Competências Parentais

**PM** – Plano de Melhoria

**PPP** - Processos de Promoção e Protecção

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

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

**PS** – Pessoas Singulares

**RAM** – Região Autónoma da Madeira

**RSI** – Rendimento Social de Inserção

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

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

**SPE** – Secção de Processo Executivo

**SRAS** – Secretaria Regional dos Assuntos Sociais

**SREC** – Secretaria Regional de Educação e Cultura

**UO** – Unidade Orgânica

**VIT** – Verificação de Incapacidade Temporária