



Centro de Segurança Social da Madeira

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2009

ÍNDICE

	Pág.
Introdução	2
Missão, Visão, Valores e Objectivos Estratégicos CSSM 2007- 2011	3
Avaliação dos Objectivos Operacionais	4
Avaliação dos Projectos	27
▪ Anexo 1 – Projectos/Sub - projectos da DSGI	36
▪ Anexo 2 – Siglas/Abreviaturas	38

INTRODUÇÃO

Tendo por base o ciclo de planeamento do Centro de Segurança Social da Madeira, o Plano de Actividades (PA) de 2009 foi aprovado pelo Conselho Directivo e dado a conhecer aos seus colaboradores no mês de Maio.

O Plano de Actividades compreendeu 94 objectivos operacionais e 77 projectos e abrangeu todas as Unidades Orgânicas do CSSM, sendo orientado pelos objectivos estratégicos definidos pelo Conselho Directivo para o quadriénio 2007-2011.

A monitorização do Plano de Actividades constitui um processo crucial no acompanhamento e avaliação da implementação da estratégia numa organização. Em Outubro de 2009 houve lugar a uma avaliação intercalar do PA e, durante o mês de Janeiro de 2010, as Unidades Orgânicas procedem à avaliação final do mesmo.

É neste contexto que se dá a conhecer o **Relatório de Actividades de 2009**, orientado pela mesma metodologia do Plano de Actividades de 2009:

- Objectivos Estratégicos do CSSM;
- Objectivos Operacionais para 2009 por Unidades Orgânicas e respectiva avaliação;
- Projectos aprovados para 2009 por Unidades Orgânicas e respectiva concretização/ avaliação.

POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

MISSÃO – A razão de ser do CSSM

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 que o CSSM ambiciona ser no futuro

O CSSM ambiciona ser uma Instituição moderna, inovadora, com a adopção das melhores práticas de gestão pública.

VALORES – Os padrões de conduta que regem a actuação dos colaboradores do CSSM

O CSSM desenvolve a sua missão de acordo com os seguintes valores:

- Confiança
- Transparência
- Colaboração
- Competência
- Comunicação

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS 2007-2011 (ALTERAR?)

- Cumprir o Programa do Governo Regional da Madeira (2007 – 2011)
- Desenvolver a eficácia na resposta ao público
- Qualificar e requalificar os recursos humanos
- Optimizar os recursos a nível orçamental e patrimonial
- Recuperar a dívida à Segurança Social

Avaliação dos Objectivos Operacionais

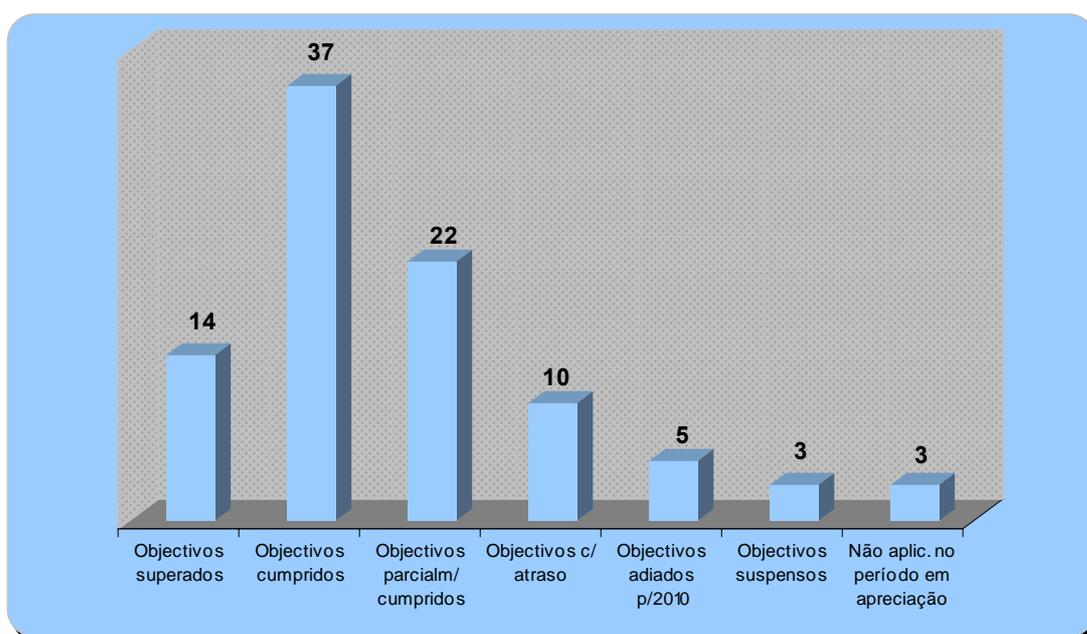
AValiação DOS OBJECTIVOS

O presente relatório integra informação relativa a **15** Unidades Orgânicas, de acordo com os **94** objectivos operacionais definidos pelas mesmas, sempre orientados pelos objectivos estratégicos definidos pelo Conselho Directivo para esta Instituição para o período de 2007-2011.

Podemos verificar que **14,9%** dos objectivos foram superados, **39,4%** cumpridos e **23,4%** parcialmente cumpridos, bem como, e devido a alguns constrangimentos, objectivos que sofreram atraso (**10,6%**) e alguns não cumpridos tendo sido adiados para o ano de 2010 (**5,3%**). Foram **3,2%** os objectivos suspensos, bem como aqueles em que o período em apreciação não é aplicável a esta avaliação (**3,2%**).

Realização	Nº.	%
Objectivos superados	14	14,9
Objectivos cumpridos	37*	39,4
Objectivos parcialmente cumpridos	22	23,4
Objectivos com atraso	10	10,6
Objectivos adiados para 2010	5	5,3
Objectivos suspensos	3	3,2
Não aplicável no período em apreciação	3	3,2
Total	94	100,0

* Objectivo Extra Plano: Criar um instrumento articulado de intervenção com vista à redução de riscos sociais, à garantia dos direitos e à promoção da (re) inclusão social das pessoas Sem-Abrigo, em parceria com as diferentes Entidades Regionais intervenientes nesta problemática



1. Gabinete Jurídico

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes/ Processos	Garantir apoio jurídico na celebração de acordos com IPSS e outras instituições sem fins lucrativos	N.º de acordos enviados a Vogal do CD com tutela da área jurídica no prazo fixado;	Apreciação jurídica de acordos, enviados pela DAIPE, no prazo de 8 dias após recepção dos mesmos	Objectivo Superado	Prazo de revisão – 2/3 dias
Processos/ Financeira	Assegurar a representação do CSSM em processos judiciais de Insolvência e Falência	N.º de comparências em tribunal;	Assegurar a 100% as comparências em tribunal efectivamente necessárias	Objectivo Cumprido	
Clientes/ Processos	Reduzir o n.º de deferimentos tácitos em processos de Apoio Judiciário	N.º de processos deferidos tacitamente;	Reduzir em 50% o n.º de deferimentos tácitos	Objectivo adiado para 2010	O n.º de pedidos aumentou sendo impossível cumprir o objectivo com os recursos existentes
Clientes/ Processos	Elaborar pedido de autorização à CNPD e protocolo de cooperação com vista à transmissão electrónica de dados no âmbito das prestações de desemprego e RSI	Reuniões com unidades orgânicas relevantes (DSPP) e outras entidades (IEM,IP-RAM; ISS, IP; II, IP); Propostas e pronuncias das referidas UO e entidades;	Reuniões até Julho de 2009 Proposta definitiva de protocolo até Dez. 2009	Objectivo Cumprido	
Clientes/ Processos	Elaborar protocolo em matéria de abono de família	Reuniões com unidades orgânicas relevantes (DSPP) e outras entidades (SREC); Propostas e pronuncias das referidas UO e entidades;	Maio/Junho: proposta inicial do GJ Setembro: proposta definitiva de protocolo	Objectivo Cumprido	
Processos	Definir e implementar procedimentos e circuitos entre o GJ e a DSPP em matéria de doença directa	Proposta de modelo de procedimentos e circuitos; Listagem com levantamento processos no GJ.	1º semestre de 2009: proposta do GJ 2º semestre de 2009: implementação	Objectivo com Atraso	A fase de implementação passou para 2010. Elaborada proposta.

2. Secção de Processo Executivo

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Financeira	Instaurar os processos executivos atinentes à cobrança coerciva da dívida ao CSSM	Nº de certidões de dívida participadas/enviadas pela Direcção de Serviços Financeiros e outros serviços do CSSM;	Instaurar de 90% dos processos executivos correspondentes às certidões de dívida enviadas até Dezembro de 2009 (excluindo os processos nos quais se verifique constrangimentos técnicos/informáticos)	Objectivo Superado	A participação tornou-se automática pelo que a totalidade dos processos participados foram instaurados
Clientes	Fornecer, tempestivamente, informações relativas a processos de regularização da dívida: - executivos - gratuitos (que tenham sido distribuídos à SPE)	Nº de questões formuladas / respondidas e existência de mapa/tempo de resposta respectiva;	Elaboração de mapa/tempo Prazos máximos estabelecidos: Grau fácil -1 dia Grau médio - 4 dias Grau difícil-10 dias (se dependente de informações de outras entidades, o prazo suspende-se até a sua obtenção)	Objectivo Cumprido	
Processos	Criar conjunto de minutas tipo necessárias relativas a processos de regularização da dívida	Existência de minutas tipo;	Elaboração de minutas tipo nas seguintes áreas: -instrução de pedidos (ofício) -garantias -decl. adicionais	Objectivo Cumprido	
Inovação e Aprendizagem	Implementar uma política de cultura de cumprimento do contribuinte	Grau de reincidência do mesmo contribuinte em sede de execução (natureza de dívida); Aumento de receitas de contribuições sem recurso à execução – opção pelo cumprimento voluntário;	Taxa máxima de reincidência 15%; Taxa mínima de 5%	Objectivo parcialmente cumprido	Apenas a 2ª meta foi cumprida
Inovação e Aprendizagem	Divulgar conhecimentos ao nível da estatística SEF	Existência de minuta de grelha estatística; Prestação efectiva das informações estatísticas de SPE à DSOPi;	Elaboração de minuta final da grelha estatística informativa; Mensal -12 (até ao 3º dia útil do mês seguinte ao mês/referência) Anual -1 (15 de Janeiro do ano subsequente)	Objectivo Cumprido	
Processos	Definir procedimentos e circuitos entre o GJ e a SPE no âmbito de processos insolvência	Proposta de modelo de procedimentos e circuitos SPE;	Junho	Objectivo Cumprido	
Processos	Definir procedimentos e circuitos entre a DGC e a SPE para participação da dívida	Apresentação da proposta inicial ao CD no 1.º semestre; Conclusão no 2.º semestre.	Implementação até Dez. 2009	Objectivo Cumprido	

3. Direcção de Serviços de Promoção de Acção Social

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes	Fomentar a integração social da população sem-abrigo	Nº de pessoas Sem Abrigo identificadas: 112; Nº de pessoas Sem Abrigo abrangidas pelo MIC: 0; Nº de parceiros activos: 16; Nº de projectos em execução: 4.	Envolver 3 dos Parceiros na implementação do Modelo de Intervenção Comunitária (MIC) em 25% da população Sem-Abrigo (SA), acompanhada pelo CSSM	Objectivo adiado para 2010	Decorre o processo de aplicação do MIC por parte dos Parceiros, sendo que os resultados somente serão possíveis em 2010
Clientes	Responder, através do Programa de Intervenção Precoce e Competências Parentais (PIPCP), às necessidades das crianças com idade entre os 0 e os 6 anos e suas famílias, em risco social, identificadas pelas CPCJ's	Nº de Projectos Locais existentes: 4; Nº de concelhos cobertos: 3; Nº de freguesias cobertas: 4; Nº de crianças abrangidas: 64; Nº de famílias abrangidas: 41; Nº de parceiros activos: 31.	Implementar Programa de Intervenção Precoce e Educação Parental em 4 Concelhos da RAM até Dezembro de 2009	Objectivo parcialmente cumprido	Devido à falta de recursos humanos atrasou-se a entrada em funcionamento do Projecto no Lugar da Serra, Concelho da Ribeira Brava, sendo este substituído por uma freguesia do Funchal que passou a ter 2 projectos. Em 2010 será implementado neste local para além dos outros previstos para esse ano.
Clientes	Obter informação periódica sobre as famílias com crianças com Medida de Promoção e Protecção em meio natural de vida	Nº de agregados identificados: 510; Nº de agregados acompanhados: 513 Nº de concelhos cobertos: 11 Nº de beneficiários: 2173 Nº de técnicos envolvidos: 51	Monitorizar, durante 9 meses, 50% das famílias seleccionadas por cada Zona, com Medida de PP em meio natural de vida	Objectivo Superado	Foram acompanhadas mais de 50% das famílias seleccionadas. Todos os 513 agregados foram acompanhados, atingindo os 100% dos agregados identificados.
Processos	Potenciar redes de intervenção visando a retirada de crianças/ jovens da rua	Nº de concelhos cobertos: 3; Nº de freguesias cobertas: 3; Nº de crianças e jovens abrangidos: 111; Nº de crianças e jovens inseridos: 67; Nº de parceiros activos: 38.	Aplicar 2 dos Instrumentos de gestão do MIC em 2 das 3 equipas de rua até Dez. 2009	Objectivo Cumprido	
Processos	Desenvolver a Rede de Centros Comunitários da RAM (RCC)	Nº de concelhos cobertos: 6; Nº de freguesias cobertas: 17; Nº de centros comunitários existentes na RCC: 24; Nº de centros da RCC aderentes ao MIC: 24; Nº de parceiros activos: 24; Nº de projectos em execução: 209 Nº de pessoas abrangidas por projectos: 1535	Identificar e criar documento sobre os recursos da RCC a utilizar de forma integrada até Dez. 2009	Objectivo parcialmente cumprido	Estão identificados os recursos e criado o documento. Falta iniciar a sua utilização após aprovação dos Parceiros, a realizar em 2010.

(cont.)

3. Direcção de Serviços de Promoção de Acção Social

(cont.)

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Processos	Promover um melhor acompanhamento da execução dos Acordos de Inserção dos Agregados beneficiários de RSI, com crianças em risco social, de forma a evitar a sua sinalização às CPCJ's ou tribunais	Nº de concelhos cobertos; Nº de freguesias cobertas; Nº de crianças identificadas; Nº de crianças que passaram a ter PPP; Nº de agregados identificados; Nº de agregados acompanhados; Nº de técnicos envolvidos;	Garantir que 50% dos agregados com crianças em risco social, beneficiárias de RSI, cumpram o Acordo de Inserção, evitando a sua sinalização para as CPCJ's ou tribunais	Objectivo Suspenso	Por dificuldades provocadas pelo elevado aumento de casos ao longo de 2009, foi decidido suspender este objectivo, pois os recursos humanos existentes não podiam realizar o objectivo operacional em questão com a qualidade exigida.
Inovação e Aprendizagem	Orientar e promover a intervenção social para a efectivação da mudança de comportamentos na sociedade	Nº de IPSS's com Plano de Marketing Social na área das crianças: 0 Nº de IPSS's com Plano de Marketing Social na área dos idosos: 0 Nº de IPSS's com Plano de Marketing Social na área Comunitária: 0 Nº de Técnicos envolvidos no Plano de Marketing Social: 4	Conceber um Plano de Marketing Social para a área dos Idosos, Famílias ou das Crianças	Objectivo adiado para 2010	Está concebido o Plano de Marketing para a área dos Sem Abrigo, falta integrar os dados caracterizadores desta população em 2009. Fica para 2010 os referentes à área dos Idosos ou das Crianças.
Inovação e Aprendizagem	Criar um instrumento articulado de intervenção na luta contra a violência doméstica com as diferentes entidades regionais com intervenção na problemática	N.º de parceiros envolvidos/activos: 12; N.º de reuniões realizadas / Planeadas: 13;	Apresentar nas comemorações do dia Internacional para a Eliminação da Violência contra as mulheres (25/11/2009) o I Plano Regional contra a violência Doméstica	Objectivo Cumprido	Objectivo cumprido e apresentado publicamente.
Inovação e Aprendizagem	Criar um instrumento articulado de intervenção com vista à redução de riscos sociais, à garantia dos direitos e à promoção da (re) inclusão social das pessoas Sem-Abrigo, em parceria com as diferentes Entidades Regionais intervenientes nesta problemática *	N.º de Parceiros envolvidos/activos: 16; N.º de reuniões realizadas/planeadas: 5; Nº de actividades realizadas/planeadas: 4;	Apresentar nas comemorações do Dia Mundial para a Erradicação da Pobreza (16/10/2009) o I Plano Regional para Pessoas Sem-Abrigo	Objectivo Cumprido	Objectivo não contemplado no PA 2009. Objectivo cumprido e apresentado publicamente.

* Objectivo Extra PA 2009

4. Direcção de Serviços de Prestação de Acção Social (Crianças e Jovens)

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes	Criar novas respostas sociais para crianças e jovens	Nº de jovens com 16 ou + anos, género feminino, acolhidas em IPSS e Famílias de Acolhimento;	Abrir a Unidade até 30 de Dezembro de 2009	Objectivo adiado para 2010	Estrutura pronta para funcionar; instalações necessárias para outro fim (gripe A)
Processos/Inovação e Aprendizagem	Criar/Adaptar os Modelos do Acolhimento Familiar às exigências da Legislação em vigor	Nº de modelos criados/adaptados;	Criar/Adaptar pelo menos 2 modelos até Dezembro de 2009	Objectivo Superado	Enviados 6 modelos para apreciação superior a 16/03/09; Criados por despacho da Sra. Presidente do CD de 15/05/09
Processos/Inovação e Aprendizagem	Adaptar o modelo nacional de Aplicação Informática para os Processos Tutelares Cíveis à realidade da RAM	Funcionamento da Aplicação Informática;	Implementação da Aplicação Informática até Dezembro de 2009	Objectivo parcialmente cumprido	Aplicação implementada em Janeiro de 2009. Aguarda-se nova aplicação nacional com previsão para o final de 2010, entretanto suspensa a nível nacional.

4. Direcção de Serviços de Prestação de Acção Social (Idosos)

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes	Proporcionar a continuidade do aumento do n.º de horas de prestação do SAD	N.º de equipas criadas; N.º de concelhos com alargamento de horário;	SAD com horário de prestação alargado em 3 concelhos, até final de 2009	Objectivo Cumprido	
Processos	Inovar e uniformizar a imagem dos equipamentos e serviços de apoio ao idoso, através da definição de novo fardamento	N.º de equipamentos e serviços a utilizar novo fardamento;	Definição do fardamento para os equipamentos oficiais, até Dez. 2009	Objectivo Cumprido	
Processos	Implementar os procedimentos e formas de actuação do SAD e equipamentos oficiais às IPSS	N.º de equipamentos e serviços do CSSM com regulamentos internos implementados; N.º de IPSS oficiadas a dar conhecimento da Portaria 05/2008;	Implementar até final de 2009 os regulamentos internos nos serviços e equipamentos oficiais Promover a adopção das medidas definidas na Portaria 05/2008 em 30% das IPSS com Valência Lar, até Dez. 2009	Objectivo Cumprido	
Processos	Uniformizar modos de actuação	N.º de modos de actuação apresentados, por equipamentos e serviços;	Apresentação de um modo de actuação por equipamento e serviço, até Dez. 2009	Objectivo Cumprido	
Financeira	Normalizar as tabelas de comparticipação dos utentes das IPSS de acordo com a legislação aplicável	N.º de IPSS com tabelas normalizadas de acordo com orientações do CSSM; N.º de instituições notificadas pelo CSSM, sobre a portaria 05/2008	75% das IPSS com tabelas de acordo com a legislação aplicável (Portaria 05/2008), até Dez. 2009	Objectivo parcialmente cumprido	IPSS a cumprir com orientação do CSSM para comparticipações: 90% com valência Lar 30% com valência C. Dia.
Inovação e Aprendizagem	Melhorar a prestação de cuidados nos equipamentos para idosos e no SAD (Lavandaria)	Manual de Boas Práticas para equipamentos para idosos; Manual de Boas Práticas para Lavandaria;	Apresentação dos manuais até final de 2009	Objectivo Cumprido	

5. Direcção de Serviços de Pessoas Colectivas e Pessoas Singulares/Divisão de Enquadramento e de Gestão de Remunerações

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Cientes/ Processos	Reduzir as ocorrências de sobreposições em GR	Nº de entidades contactadas;	Envio no ano 2009 de esclarecimentos a 200 EE e reunir com representantes de EE para prestação de esclarecimentos, quando necessário	Objectivo Cumprido	
Processos	Regularizar/reestruturar o registo de remunerações do regime das Bordadeiras (procedimentos internos + recuperação da validação das DRs)	Normas de trabalho elaboradas; DRs por validar justificadas;	Junho de 2009	Objectivo Cumprido	
Processos	Melhorar a qualidade da informação de RR no SISS	Nº de sobreposições no SISS;	Redução no ano de 2009 em 50% o n.º de sobreposições existentes em GR até 12/2007 (56.900). Tratamento de todas as sobreposições de Prestações de Desemprego com outras prestações ou com remunerações, verificadas no ano de 2008	Objectivo Superado	O N.º de sobreposições existentes em GR até 12/2007 foi reduzido em 71,7% (redução para 16.118)

5. Direcção de Serviços de Pessoas Colectivas e Pessoas Singulares/Divisão de Gestão e Cobrança

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Financeira	Notificar a dívida	N.º de contribuintes notificados;	Notificar, através da adesão a processos automáticos a implementar pelo II, a dívida vencida em 2009	Objectivo parcialmente cumprido	Não foi possível notificar através de processos automáticos a dívida vencida em 2009 - não disponibilizado pelo II.IS
	Participar da dívida das Entidades Empregadoras (EE)	Nº de contribuintes participados;	Participar, "manual" e mensalmente, no mínimo, 10 EE, cuja C/Corrente esteja apurada e verificada, para permitir a participação de toda a sua dívida	Objectivo parcialmente cumprido	
	Inventariar assuntos pendentes e redefinir prioridades	N.º de pendentes resolvidos;	Avaliação da situação em Junho 2009	Objectivo parcialmente cumprido	
Processos	Definir procedimentos para emissão da Declaração de Situação Contributiva (DSC)	Apresentação da proposta inicial ao CD no 1.º semestre; Conclusão até ao fim do 2.º semestre;	Implementação até Dez. de 2009	Objectivo Cumprido	
Processos	Registar os Acordos Prestacionais no SISS	Identificação de necessidades e constrangimentos até ao 1.º semestre; Proposta de procedimentos ao CD até final do ano;	Implementação até ao final do ano	Objectivo Cumprido	
Processos	Definir procedimentos para a participação da dívida antiga e da dívida corrente	Apresentação da proposta inicial ao CD até ao 3.º trimestre; Conclusão até o 1º semestre de 2010;	Implementação até 2010	Objectivo parcialmente cumprido	Este objectivo não foi totalmente cumprido porque surgiram outras acções (medidas excepcionais de apoio ao emprego, Notas de liquidação de DR com erros, participação massiva, entre outras) que, pela urgência, se sobrepuseram a esta acção.
Processos	Definir procedimentos e circuitos entre a DGC e a SPE relativamente a PEC	Apresentação da proposta inicial ao CD até ao 3.º trimestre; Conclusão no 4.º trimestre;	Implementação até Dez. de 2009	Objectivo Cumprido	
Processos	Implementar procedimentos para obtenção de dados estatísticos relevantes	Apresentação da proposta inicial ao CD até ao 3.º trimestre; Conclusão no 4.º trimestre;	Implementação até Dez. de 2009	Objectivo Cumprido	

5. Direcção de Serviços de Pessoas Colectivas e Pessoas Singulares/Divisão de Coordenação dos Serviços Locais e Atendimento

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Cientes	Garantir aos clientes, um atendimento eficaz, de proximidade e de qualidade, de modo a responder às suas expectativas, através da utilização das TIC disponíveis e da assertividade da relação com os mesmos	Nº. de processos instruídos (PI); Nº. de processos devolvidos (PD) por falta de elementos informativos;	PD/PI <0.75% (processos devolvidos com percentagem igual ou inferior a 0.75%)	Objectivo Superado	O resultado no ano de 2009 foi de 0.50%. A meta de <0.75% foi superada.
Cientes	Assegurar resposta ao cidadão através de linha telefónica dedicada (linha azul) bem como de correio electrónico específico (correio institucional)	Nº de chamadas efectuadas através da linha azul; Nº de "e-mail" recebidos no correio institucional;	200 Atendimentos efectuados anualmente pela linha azul Resposta a 200 "e-mail" anualmente no âmbito do correio institucional	Objectivo Superado	Atendimento Linha Azul = 1482 Respostas "e-mail" = 8376 A grande diferença entre as metas e os resultados justifica-se por este ser um serviço novo e não existir histórico
Cientes	Assegurar resposta e facilitar a interacção com os clientes da Segurança Social Directa (SSD)	Nº de pessoas/entidades registadas no portal S. S.Directa;	500 registos em 2009	Objectivo Superado	Registos na SSD = 1730 Esta discrepância justifica-se por este ser um serviço novo e não existir histórico.
Cientes	Receber e registar a apresentação quinzenal de beneficiários de prestações de desemprego no Serviço Local da respectiva residência	Nº. de apresentações;	Apresentação quinzenal no Serviço Local da residência da generalidade dos beneficiários da prestação de desemprego	Objectivo Cumprido	Todos os Serviços Locais asseguram o controle e registo dos beneficiários de desemprego.

6. Direcção de Serviços de Prestações Pecuniárias

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes / Processos	Redefinir procedimentos de articulação de serviços para efeitos de VMIP	Normas de articulação de serviços elaboradas;	Setembro de 2009	Objectivo com Atraso	
Clientes / Processos	Redefinir procedimentos de articulação de serviços nas situações de transição de desemprego subsidiado para pensão antecipada	Normas de articulação de serviços elaboradas;	Setembro de 2009	Objectivo com Atraso	
Clientes / Processos	Imprimir maior celeridade no processamento dos subsídios por doença e maior eficácia na verificação de incapacidades temporárias para trabalho	Nº de dias nulo entre a emissão e o registo dos CIT no SISS num Serviço de Atendimento;	Julho de 2009	Objectivo Cumprido	
Clientes / Processos	Descentralizar a emissão de Declarações pedidas pelos beneficiários	Proposta de redefinição das UO responsáveis pela emissão de Declarações elaborada;	Outubro de 2009	Objectivo com Atraso	

7. Direcção de Serviços Financeiros

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Cientes	Implementar/consolidar o processo de visto às contas das IPSS e outras instituições (2006/2007)	N.º IPSS com contas visadas/ N.º IPSS com apoio (2006/2007); N.º comunicações enviadas/N.º IPSS com apoio (2006/2007);	Concluir o processo de visto às contas dos anos de 2006 e 2007, incluindo o envio de comunicações às IPSS na sequência da detecção de documentação insuficiente enviada ou verificação de falhas/ erros nos documentos contabilísticos	Objectivo com Atraso	- Universo (contas solicitadas): 115 - Entregues ao CSSM: 111 - Verificadas pela DAIPE até 31.12.2009: 101 - % de concretização do objectivo pela DAIPE: 91%. Os processos estão pendentes de validação da DSF
Cientes	Implementar/consolidar o processo de visto às contas das IPSS e outras instituições (2008)	N.º IPSS com contas visadas/N.º IPSS com apoio (2008); N.º comunicações enviadas/N.º IPSS com apoio (2008);	Até ao final do ano, visar 50 % das IPSS com financiamento do CSSM e que apresentaram contas relativas ao ano de 2008, incluindo envio de comunicações às IPSS na sequência da detecção de documentação insuficiente enviada ou verificação de falhas/ erros nos documentos contabilísticos	Objectivo com Atraso	Notificaram-se todas as instituições para apresentarem contas. Recepcionou - se a documentação e avaliou-se se existiam elementos em falta. Em caso afirmativo, voltou-se a notificar as instituições para procederem à sua regularização. Elaborou-se proposta de procedimentos relativamente ao processo de visto às contas, aguardando-se a sua apreciação pela DSF, de forma a aplicá-la às contas entregues relativamente ao exercício económico de 2008. Esses procedimentos estão pendentes de validação da DSF
Processos	Prestar atempadamente a informação contabilística e melhoria da sua qualidade	Data de fecho do mês; Data de fecho do ano; N.º de item's de bancos e caixas por reconciliar;	Fechar o mês em SIF até ao dia 10 do mês seguinte Fechar o ano de 2008 em SIF até o dia 6 de Março de 2009 Reduzir para 700 os item's por reconciliar (actualmente estão identificados 1704 item's em aberto de bancos e 22 de caixa)	Objectivo parcialmente cumprido	O fecho de mês em SIF está a ser efectuado nas datas propostas. O ano de 2008 foi encerrado a 3 de Abril de 2009 quando a data proposta para encerramento tinha sido 6 de Março de 2009. No entanto a documentação de prestação de contas foi entregue dentro de prazo ao Tribunal de Contas. Somente o prazo de fecho da conta/2008 em SIF não foi cumprido, apesar de as contas terem sido entregues dentro do prazo legal ao Tribunal de Contas. Dos 1704 item's identificados por reconciliar foram reconciliados 1011, pelo que desses estão por reconciliar 693. Passará a acção continuada e corrente.

8. Direcção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Processos	Implementar no CSSM o novo regime de vinculação, carreiras e remunerações no âmbito da reforma da Administração pública	Mapas de pessoal do CSSM; Lista nominativa com a transição dos efectivos do CSSM para novas carreiras, vínculos e remunerações;	2 anos	Não aplicável no período em apreciação	Todas as actividades previstas de executar em 2009 realizaram-se
Processos	Construir um documento destinado a fornecer apoio técnico ao recrutamento	Manual;	1 ano	Objectivo Cumprido	

9. Direcção de Serviços de Gestão Interna/Divisão de Aprovisionamento e Património

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AValiação/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes	Executar as obras e demais acções decorrentes do Plano do Governo Regional	Nº de sub - projectos concluídos;	Conclusão das actividades/fases referentes a seis projectos até 2009-12-31	Objectivo parcialmente cumprido	Foram concluídas no tempo previsto as actividades/fases previstas relativas a 4 projectos, e 2 projectos foram adiados
Clientes	Executar as obras e demais acções decorrentes do Plano do CSSM	Nº de sub - projectos concluídos;	Conclusão das actividades/fases referentes a doze projectos até 2009-12-31	Objectivo parcialmente cumprido	Foram concluídas as actividades/fases relativas
Processos	Diminuir a despesa do CSSM	Valor da despesa 2008/Valor da despesa em 2009;	Conclusão até 2009-12-31	Objectivo parcialmente cumprido	O aluguer operacional concretizou-se em Setembro de 2009, pelo que o seu impacto financeiro/redução da despesa no ano 2009 é diminuto não podendo ser efectuada comparação com o ano anterior
Processos	Adoptar melhores práticas para a gestão de processos	100% dos processos referentes a 2009;	Conclusão até 2009-12-31	Objectivo Cumprido	Cumprido o objectivo dentro do prazo

9. Direcção de Serviços de Gestão Interna / Divisão de Informação e Gestão Documental

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Processos	Incorporar no Arquivo os documentos em fase semi - activa das Secções da Divisão de Prestações Imediatas (DSPP)	Incorporados 100% dos documentos em fase semi - activa;	Estabelecer entre o Arquivo e os serviços seus clientes as práticas adequadas à gestão dos documentos em fase semi - activa	Objectivo Cumprido	
Clientes	Implementar boas práticas arquivísticas na gestão corrente das séries documentais das Secções de Contabilidade da DSF	Aumento em 50% da eficácia na gestão do arquivo corrente das Secções de Contabilidade da área Financeira;	Elaboração de instrumentos de normalização arquivística e respectiva aplicação no arquivo corrente	Objectivo Cumprido	
Processos	Proceder ao levantamento e avaliação e selecção da série documental "Processo Familiar" acumuladas na área da Acção Social e elaborar um plano para a respectiva incorporação no Arquivo Intermédio	Plano arquivístico para a incorporação da série "Processo Familiar" no Arquivo Intermédio elaborado e apresentado à consideração superior;	Incorporação no Arquivo da documentação da Acção Social	Objectivo Cumprido	
Processos	Proceder ao levantamento das condições de segurança e acondicionamento dos Microfilmes. Estudar e propor as soluções tecnicamente mais adequadas para a sua preservação	Plano de segurança elaborado e apresentado à consideração superior;	Estabelecidos mecanismos de segurança para os documentos em microfilme	Objectivo parcialmente cumprido	As alterações na estrutura física do espaço, com remoção de paredes e reposicionamento de documentos modificaram a situação que teve de ser readaptada
Processos	Facilitar o acesso aos conteúdos normativos e informativos	Palavras e/ou expressões chave definidoras dos conteúdos seleccionados a partir dos Índices Normativos (IN);	Janeiro de 2010: disponibilização dos primeiros índices temáticos	Objectivo Cumprido	

10. Direcção de Serviços de Organização, Planeamento e Informática

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes / Processos	Adequar a resposta do CSSM às necessidades dos seus clientes	Relatório Diagnóstico da estrutura organizativa e relação com clientes DSPP/ DSPCPS;	12 meses após adjudicação consultoria (2010)	Não aplicável no período em apreciação	2009 - CAF + início avaliação produtos e fluxos de trabalho + análise satisfação clientes externos e internos
Clientes	Promover o conhecimento actualizado da actuação do CSSM, nomeadamente em matérias de Acção Social	Carta Social; Relatório 3ª fase Estudo Atendimentos; Relatório Estudo Residências Autonomização;	Outubro 2009 2010 Junho 2009	Objectivo parcialmente cumprido	Carta Social - cumprido; falta divulgação oficial; 3ª fase Estudo Atendimentos - avaliação não aplicável no período em apreciação Estudo das Residências - apresentado em 2 fases (Junho + Dezembro);
Clientes	Promover e dinamizar políticas sociais integradas, nomeadamente na área da infância e juventude	ERIA;	Junho 2009	Objectivo Cumprido	Documento apresentado oficialmente em 25/06/2009
Processos	Aperfeiçoar e qualificar o sistema de organização e de planeamento no CSSM	Definição de procedimentos internos;	1 procedimento ou instrução de trabalho a cada 3 meses	Objectivo Cumprido	1 procedimento novo e 1 revisão; 2 instruções trabalho novas e 3 revisões;
Processos	Agilizar o processo de recolha, tratamento e divulgação de indicadores de gestão no CSSM	Grelhas de recolha actualizadas (DSProm e Prest AS + SPE+DSPCPS/DGC); Boletins Anuais de Estatística;	Março 2009 Junho 2009	Objectivo Superado	Elaborados 3 boletins + documento «Política Social na RAM»; actualizaram-se mais grelhas AS do que o previsto; novas grelhas para SAD e LES

11. Direcção de Serviços de Inspecção / Divisão de Contra – Ordenações e Ilícitos Criminais

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AValiação/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes / Financeira	Cumprir os procedimentos dos processos de C.O. com vista ao pagamento do maior nº possível de coimas	Nº de coimas emitidas / Nº de coimas pagas;	Pagamento de 20% do nº de coimas emitidas	Objectivo Superado	Foram pagos 38,8% do número das coimas aplicadas
Clientes	Sensibilizar o contribuinte para o cumprimento das obrigações perante a Segurança Social	Nº de processos iniciados;	Redução de 15% dos processos	Objectivo Superado	De Jan. a Dez./2009, iniciaram-se 3.683 processos, e de Agosto a Dez. /2008 iniciaram-se 3.303, pelo que tendo em conta o nº de meses e anos em refª, verifica-se uma redução superior à meta proposta.
Clientes	Analisar tempestivamente as contestações dos processos de C.O.	Nº de dias de resposta;	Até 45 dias	Objectivo parcialmente cumprido	Deram entrada 619 contestações, número muito superior ao previsto.
Clientes	Dar resposta aos pedidos enviados pelo Ministério Público em matéria de ilícitos criminais	Datas estabelecidas para responder;	Até ao prazo estabelecido pelo Ministério Público	Objectivo Cumprido	Processos enviados para o MP dentro do prazo

11. Direcção de Serviços de Inspeção / Divisão de Inspeção

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Cientes	Combater a Fraude / Pessoas Singulares	Nº de Inspeções realizadas (2008 – 2661)	100% de 2008	Objectivo parcialmente cumprido	Devido à atribuição de novas áreas de actuação o objectivo será apenas concluído no decorrer de 2010.
Cientes	Combater a Fraude / Pessoas Colectivas	Nº de Inspeções realizadas (2008 – 830)	100% de 2008	Objectivo Superado	Foram realizadas 957 acções de fiscalização a Pessoas Colectivas
Financeira	Promover a regularização da situação contributiva de Pessoas Colectivas e Pessoas Singulares relativamente à identificação da dívida à S.S.	Receita apurada	90% de 2008	Objectivo Superado	Receita apurada em 2008: 1.548.273,00€. Receita apurada em 2009: 2.740.453,98€
Processos	Constituir uma equipa para o combate específico à fraude de contribuintes que utilizam o SISS manipulando as DR's.	Nº de contribuintes inspeccionados	100% dos processos enviados pela DSPCPS	Não aplicável no período em apreciação	Objectivo associado a projecto cuja conclusão está prevista para 2010.

12. Divisão de Sistemas de Informação

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Cientes/ Processos/ Inovação e Aprendizagem	Melhorar o desempenho do atendimento presencial e maximizar a relação qualidade de serviço/custos	Proposta; Processo de Adjudicação; Implementação	Junho de 2009 Dezembro de 2009 Janeiro de 2010	Objectivo parcialmente cumprido	Proposta de implementação em elaboração. A aguardar esboço da Planta do Espaço de Atendimento (piso 0, Ed. Elias Garcia) à escala. Implementação no decorrer de 2010.
Processos/ Inovação e Aprendizagem	Desenvolver um Sistema de Informação de apoio à gestão operacional do serviço	Análise de requisitos; Projecto; Testes; Implementação;	Agosto 2009 Junho de 2010 Junho de 2010 Julho de 2010	Objectivo Suspenso	Pendente de Recursos Humanos e de formação em UML e ASP .NET e, consequentemente adaptação nestas novas linguagens de desenvolvimento. Reavaliação de 2009: Aquisição de Software.
Cientes/ Processos/ Inovação e Aprendizagem	Imprimir maior celeridade e segurança no intercâmbio de informação electrónica entre organismos regionais	Análise de requisitos CSSM <> IEM,IP-RAM;	Dezembro de 2009	Objectivo parcialmente cumprido	Análise de requisitos CSSM – IEM,IP-RAM: Disponibilizado documento de Requisitos Técnicos ao IEM,IP-RAM. Em apreciação pelo IEM,IP-RAM.
Processos/ Inovação e Aprendizagem	Estabelecer e definir procedimentos e boas práticas de utilização dos Sistemas de Informação	Estudo Preliminar; Conclusão do documento;	Setembro de 2009 Dezembro de 2009	Objectivo parcialmente cumprido	Reanalizado objectivo, repartido em vários procedimentos (documentos). Concluído: Definição de Equipa de Interlocutores e respectivos procedimentos de ligação com a DSI e Serviços Nacionais.

13. Estabelecimento Vila Mar

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes	Criar um instrumento que espelhe o trabalho desenvolvido pela Escola do Vila Mar, nomeadamente ao nível da intervenção junto de crianças e jovens em regime de semi-internato	Nº de projectos desenvolvidos; Metodologias desenvolvidas; Nº de alunos abrangidos;	Até Julho de 2009	Objectivo Cumprido	
Clientes	Munir cada residência do Estabelecimento Vila Mar de TIC	Nº de crianças e jovens por residência com frequência escolar;	Até Dezembro de 2009	Objectivo com Atraso	Pendente de entidade externa
Inovação e Aprendizagem	Implementar um instrumento que permita um conhecimento actualizado dos jovens que passaram pelo Estabelecimento Vila Mar (desde 1980)	Nº de processos arquivados; Nº de processos activos;	Até Julho de 2009	Objectivo parcialmente cumprido	Falta melhorar/reestruturar o instrumento a nível informático
Inovação e Aprendizagem	Capacitar e desenvolver competências nos novos agentes educativos para o trabalho com as crianças e jovens do Vila Mar	8 novos Educadores Sociais;	Até Dezembro 2009	Objectivo Cumprido	
Clientes	Promover o intercâmbio de jovens	Nº de jovens do Vila Mar com perfil para este tipo de iniciativa;	Setembro 2009	Objectivo adiado para 2010	Candidatura formalizada, embora a disponibilidade dos parceiros aponte para 2010

14. Estabelecimento Bela Vista

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes	Garantir a satisfação dos utentes com a alimentação	Diagnóstico à satisfação dos utentes com a alimentação; Diagnóstico às preferências alimentares de cada utente;	Até Julho de 2009 aplicar o inquérito à satisfação dos utentes com a alimentação; Até Setembro de 2009 elaborar um diagnóstico à satisfação dos utentes com a alimentação; Até Setembro de 2009 elaborar um diagnóstico às preferências alimentares de cada utente;	Objectivo com Atraso	Apenas a meta 3 do plano de actividades foi cumprida. A aplicação do inquérito ficou condicionada pela intervenção ocorrida na unidade alimentar que determinou a priorização da meta 3, associada a questões gestionárias colocadas pela empresa Eures;
Processos	Melhorar processos ao nível do Serviço de Lavandaria Dar continuidade à melhoria da gestão e organização ao nível do Armazém	Implementação de Procedimentos ao nível do Serviço de Lavandaria; Validar os Procedimentos implementados ao nível do armazém;	Até Dezembro de 2009, implementar 2 procedimentos ao nível do serviço de Lavandaria (recolha e devolução) Até Dezembro de 2009 criar as instruções de trabalho inerentes aos procedimentos que foram implementados ao nível do armazém (requisições e entradas/saídas de material)	Objectivo com Atraso Objectivo com Atraso	A 1.ª meta (Lavandaria) não se realizou. Na 2.ª (Armazém) apenas foi cumprido no que se refere às saídas de material.
Inovação e Aprendizagem	Promover as competências profissionais dos funcionários do serviço de Apoio Directo	N.º de participantes por acção de sensibilização realizada;	Até Dezembro de 2009, garantir a realização de acções de sensibilização, com a participação de pelo menos 1/3 dos funcionários do serviço de Apoio Directo	Objectivo Superado	Foram realizadas as acções de sensibilização previstas para o serviço de apoio directo, abrangendo 100% dos funcionários desse serviço. Foram ainda realizadas acções dirigidas a todos os funcionários do EBV relativas à reciclagem de resíduos e prevenção de infecções.

15. Gabinete de Comunicação e Imagem

PERSPECTIVA	OBJECTIVO OPERACIONAL	INDICADOR	METAS	AVALIAÇÃO/ RESULTADOS	OBSERVAÇÕES
Clientes/ Processos/ Inovação e Aprendizagem	Disponibilizar ao público interno e externo a consulta do arquivo fotográfico	Arquivo histórico, semi-activo e activo fotográfico	2009	Objectivo parcialmente cumprido	
Clientes	Conhecer a história da Segurança Social na RAM	Documentação Histórica do CSSM	2009	Objectivo Suspenso	O GCI não dispõe de recursos humanos suficientes
Clientes/ Processos/ Inovação e Aprendizagem	Disponibilizar informação em tempo útil aos funcionários do CSSM	Actualização de conteúdos	2009	Objectivo Cumprido	
Clientes	Disponibilizar uma revista sobre as actividades da Segurança Social realizadas no ano 2008	Revista Anual	2009	Objectivo Cumprido	

Avaliação dos Projectos

AVALIAÇÃO DOS PROJECTOS

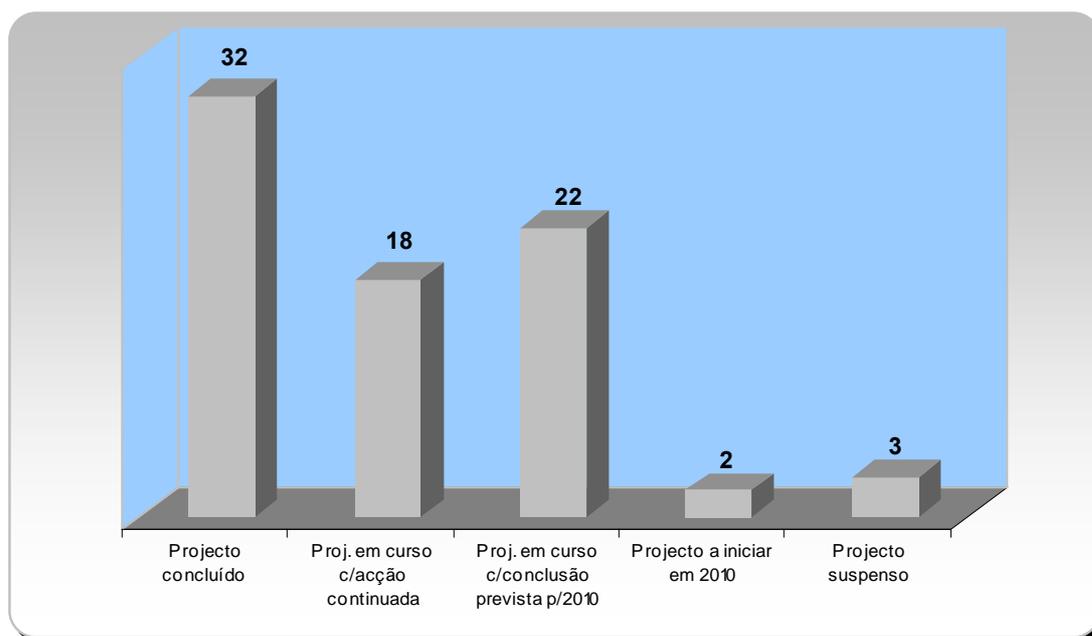
Com a definição dos projectos aquando da elaboração do Plano de Actividades (PA) 2009, propusemo-nos a avaliar os mesmos através de uma avaliação intercalar (já realizada) e final.

Neste sentido, o cenário dos **77** projectos para 2009 e seu grau de realização em avaliação final distribui-se da seguinte forma: **41,6%** de projectos concluídos, **28,6%** de projectos em curso, com conclusão prevista para 2010, seguindo-se os projectos em curso, com acção continuada (**23,4%**), os projectos suspensos e os projectos a iniciar em 2010 (**3,9%** e **2,6%** respectivamente).

A avaliação dos sub - projectos da DSGI encontra-se em Anexo 1.

Realização	Nº.	%
Projecto concluído	32*	41,6
Projecto em curso, com acção continuada	18	23,4
Projecto em curso, com conclusão prevista para 2010	22	28,6
Projecto a iniciar em 2010	2	2,6
Projecto suspenso	3	3,9
Total	77	100,0

* Projecto Extra Plano: I Plano Regional para Pessoas Sem Abrigo



N.º	Unidade Orgânica/Projecto	Grau de Realização	Observações
1. Gabinete Jurídico			
1.1	Protocolo entre CSSM; ISS,IP; II,IP; IEM,IP-RAM; IEF,IP	Projecto Concluído	
1.2	Protocolo entre SRAS/CSSM e SREC	Projecto Concluído	
1.3	Apresentação e implementação de modelo de procedimentos e circuitos em matéria de doença directa	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Definidos procedimentos e circuitos entre GJ e DSPP. A sua implementação ocorrerá em 2010.
2. Secção de Processo Executivo			
2.1	"Draft"	Projecto Concluído	
2.2	"Data E"	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	
2.3	Procedimentos SPE/GJ	Projecto Concluído	
2.4	Procedimentos SPE/DGC	Projecto Concluído	
3. Direcção de Serviços de Promoção de Acção Social			
3.1	Avaliação do Modelo de Intervenção Comunitária para a população Sem-Abrigo	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Decorre o processo de aplicação do MIC por parte dos Parceiros, sendo que os resultados somente serão possíveis em 2010
3.2	Manual do Programa de Intervenção Precoce e Competências Parentais	Projecto Concluído	Está concluído e em utilização pelas equipas envolvidas em cada Projecto Local.
3.3	Modelo de Monitorização das Famílias	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Realizou-se a recolha de dados até Dezembro de 2009, assim pretende-se em 2010 apresentar o referido Modelo.
3.4	Avaliação do Modelo de Intervenção Comunitária (MIC) aplicado nas Equipas de Rua (ER) de Crianças e Jovens	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Aplicou-se o MIC em 2 das 3 equipas, sendo que o atraso no início da actividade da Equipa da Camacha retardou o processo de aplicação do MIC nesta equipa, logo os resultados da avaliação somente serão possíveis em 2010.
3.5	Guia de Recursos da Rede de Centros Comunitários (RCC) da RAM	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	A recolha de contributos está concluída pelo que Guia de Recursos será apresentado em 2010.
3.6	Modelo de acompanhamento dos técnicos na execução dos Acordos de Inserção dos agregados beneficiários de RSI, com crianças em risco social	Projecto Suspenso	Por escassez de recursos humanos na área e o elevado número de solicitações este Projecto foi suspenso.
3.7	Plano de Marketing Social para a área dos Idosos, Família ou Crianças	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Na sequência da elaboração dos diversos planos regionais, serão apresentados em diferentes áreas, Planos de Marketing Social em 2010.
3.8	I Plano Regional Contra a Violência Doméstica	Projecto Concluído	Foi concluído e apresentado publicamente.
3.9	I Plano Regional para Pessoas Sem Abrigo	Projecto Concluído	Extra Plano - Foi concluído e apresentado publicamente.
4. Direcção de Serviços de Prestação de Acção Social			
4.1	Unidade de Transição para Jovens no Lar Intergeracional Santíssima Trindade da Tabua	Projecto a iniciar em 2010	Projecto pronto p/a entrar em funcionamento; adiamento deveu-se à necessidade de utilização das instalações na solução de outro problema (gripe A)
4.2	Aperfeiçoamento dos modelos de candidatura e selecção de Famílias de Acolhimento	Projecto Concluído	

N.º	Unidade Orgânica/Projecto	Grau de Realização	Observações
(cont.) 4. Direcção de Serviços de Prestação de Acção Social			
4.3	Gestão de Dados na área Tutelar Cível	Projecto em curso, com acção continuada	Projecto em curso, atendendo que decorria em paralelo com o continente e foi adoptado por estes a criação de uma nova aplicação informática com previsão de divulgação finais de 2010
4.4	Alargamento do horário de prestação do Serviço de Ajuda Domiciliária (SAD)	Projecto Concluído	Criação de 1 equipa na Rib. Brava e neste momentos existem 3 concelhos com horário alargado: St. Cruz, Funchal e Rib.Brava
4.5	Nova Imagem	Projecto Concluído	Definição de fardamento com conclusão de proposta para apreciação superior
4.6	Regulamentos Internos	Projecto em curso, com acção continuada	Implementados os regulamentos nos Estabelecimentos Oficiais e SAD. Divulgação a 100% das IPSS das orientações do CSSM
4.7	Modos de Actuação	Projecto Concluído	Projecto em curso com conclusão dos objectivos estipulados para 2009.
4.8	Uniformização das comparticipações	Projecto em curso, com acção continuada	90% das IPSS com Valência Lar a cumprir com as orientações do CSSM para as comparticipações; 30% das IPSS com Valência C.Dia. A cumprir com as orientações do CSSM para as comparticipações
4.9	Manual de Boas Práticas	Projecto Concluído	Dossier elaborado com a construção dos 2 Manuais para apreciação do CD.
5. Direcção de Serviços de Pessoas Colectivas e Pessoas Singulares			
5.1	Divulgação das regras de vinculação e desvinculação de trabalhadores de preenchimento das DR, por ofício e por contacto pessoal	Projecto Concluído	
5.2	Normas de trabalho para registo de remunerações do regime das Bordadeiras, e recuperação da validação das DR	Projecto Concluído	Deve ser definido novo projecto para 2010 de validação das DRs que continuam com erros. Os erros das DRs por validar estão identificados.
5.3	Redução do número de sobreposições acumuladas no SISS	Projecto em curso, com acção continuada	O projecto deve continuar tendo em vista a correcção das 16.118 sobreposições ainda existentes até 2007, bem como da correcção das 6.626 existentes em 2008 e 2009 e das que ocorrem mensalmente
5.4	Apuramento e participação da dívida das EE	Projecto em curso, com acção continuada	A notificação automática ficou pendente do II.IS
5.5	Emissão de DSC	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Este objectivo não foi totalmente cumprido porque surgiram outras acções (medidas excepcionais de apoio ao emprego, Notas de liquidação de DR com erros, participação massiva, entre outras) que, pela urgência, se sobrepuseram a esta acção.
5.6	Acordos Prestacionais	Projecto Concluído	
5.7	Participação da dívida antiga e da dívida corrente	Projecto em curso, com acção continuada	Este objectivo não foi totalmente cumprido porque surgiram outras acções (medidas excepcionais de apoio ao emprego, notas de liquidação de DR com erros, participação massiva, entre outras) que, pela urgência, se sobrepuseram a esta acção.
5.8	PEC	Projecto Concluído	
5.9	Recolha periódica de dados estatísticos	Projecto Concluído	

N.º	Unidade Orgânica/Projecto	Grau de Realização	Observações
(cont.) 5. Direcção de Serviços de Pessoas Colectivas e Pessoas Singulares			
5.10	Novas formas de interacção com o cidadão – Linha Azul – Correio Institucional	Projecto em curso, com acção continuada	Projecto a decorrer e cuja acção perdurará como actividade corrente
5.11	Segurança Social Directa	Projecto em curso, com acção continuada	Projecto a decorrer e cuja acção perdurará como actividade corrente
5.12	Cooperação com IEM,IP-RAM no controlo dos beneficiários da prestação de desemprego	Projecto Concluído	
6. Direcção de Serviços de Prestações Pecuniárias			
6.1	Normas de articulação de serviços para atribuição de prestações dependentes de VMIP com aplicação de legislação nacional	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	
6.2	Normas de articulação de serviços nas situações de transição de desemprego subsidiado para pensão antecipada	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	
6.3	Registo on-line dos CIT em 5 serviços de Atendimento do CSSM	Projecto Concluído	
6.4	Redefinição das UO responsáveis pela emissão de Declarações da área de Prestações	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	
7. Direcção de Serviços Financeiros			
7.1	Implementação do visto às contas, incluindo sensibilização das IPSS e outras instituições para a prestação de contas (2006/2007)	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Universo (contas solicitadas): 115 Entregues ao CSSM: 111 Verificadas pela DAIPE até 31.12.2009: 101 % de concretização do objectivo pela DAIPE: 91%. Os processos estão pendentes de validação da DSF
7.2	Consolidação do processo de visto às contas, incluindo sensibilização das IPSS e outras instituições para a prestação de contas (2008)	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Notificaram-se todas as instituições para apresentarem contas. Recepcionou-se a documentação e avaliou-se se existiam elementos em falta. Em caso afirmativo, voltou-se a notificar as instituições para procederem à sua regularização. Elaborou-se proposta de procedimentos relativamente ao processo de visto às contas, aguardando-se a sua apreciação pela DSF, de forma a aplicá-la às contas entregues relativamente ao exercício económico de 2008. Esses procedimentos estão pendentes de validação da DSF
7.3	Implementação do fecho atempado do mês e do ano em SIF	Projecto Concluído	O fecho de mês em SIF está a ser efectuado nas datas propostas. O ano de 2008 foi encerrado a 3 de Abril de 2009 quando a data proposta para encerramento tinha sido 6 de Março de 2009. No entanto a documentação de prestação de contas foi entregue dentro de prazo ao Tribunal de Contas.
7.4	Tratamento dos item's por reconciliar em caixa e bancos	Projecto em curso, com acção continuada	Dos 1704 item's identificados por reconciliar foram reconciliados 1011 ,pelo que desses estão por reconciliar 693. Passará a acção continuada e corrente.

N.º	Unidade Orgânica/Projecto	Grau de Realização	Observações
8. Direcção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos			
8.1	Novo Regime de Vinculação, Carreiras e Remunerações no âmbito da Reforma da Administração Pública	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	
8.2	Novo Manual de Recrutamento de pessoal no âmbito do novo RCVR	Projecto Concluído	
9. Direcção de Serviços de Gestão Interna			
9.1	Cumprimento do Plano do Governo 2007-2011	Projecto em curso, com acção continuada	Ver avaliação dos sub - projectos em anexo
9.2	Cumprimento do Plano do CSSM	Projecto em curso, com acção continuada	Ver avaliação dos sub - projectos em anexo
9.3	Aluguer operacional de 10 viaturas ligeiras (pelo período de 48 meses e com o limite de 150.000 Km)	Projecto Concluído	
9.4	Organização dos processos físicos de aquisição de bens e serviços e de empreitadas de obras públicas	Projecto em curso, com acção continuada	
9.5	Inventariação e entrega no Arquivo da documentação acumulada na Divisão de Prestações Imediatas de acordo com os procedimentos definidos na Portaria de Gestão de Documentos	Projecto Concluído	
9.6	Aplicação de instrumentos de normalização arquivística para as Secções de Contabilidade na área Financeira	Projecto Concluído	
9.7	Avaliação arquivística do Processo Familiar	Projecto Concluído	
9.8	Segurança dos documentos em Microfilme	Projecto em curso, com acção continuada	
9.9	Índices Temáticos Plurianuais	Projecto Concluído	
10. Direcção de Serviços de Organização, Planeamento e Informática			
10.1	Plano de Melhoria (PM) da Performance do CSSM – fase DSPP/DSPCPS	Projecto em curso, com acção continuada	Fim da 1ª fase do projecto - 2011
10.2	Carta Social 2008	Projecto Concluído	
10.3	Caracterização do cliente do Atendimento da Acção Social	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Proposta e guião de inquérito - 2009; aplicação inquérito; introdução, tratamento e análise de dados com relatório - 2010
10.4	Estudo das Residências de Autonomização	Projecto Concluído	
10.5	Estratégia Regional para a Infância e Adolescência (ERIA) 2009-2011	Projecto Concluído	

N.º	Unidade Orgânica/Projecto	Grau de Realização	Observações
11. Direcção de Serviços de Inspecção			
11.1	Combate à Fraude de Prestações originadas pela entrega indevida de DR's	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	
12. Divisão de Sistemas de Informação			
12.1	Gestão de Filas de Espera (Departamento de Informação dos Serviços Centrais)	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Proposta de implementação em elaboração. A aguardar esboço da Planta do Espaço de Atendimento (piso 0, Ed. Elias Garcia) à escala. Implementação no decorrer de 2010.
12.2	1ª Fase do Sistema de Informação de Gestão do Parque Informático e Assistência Técnica ao utilizador (GesPIATU)	Projecto Suspenso	Pendente de Recursos Humanos e de formação em UML e ASP.NET e, consequentemente adaptação nestas novas linguagens de desenvolvimento. Reavaliação de 2009: Aquisição de Software.
12.3	Intercâmbio de Informação entre o CSSM e IEM, IP-RAM	Projecto em curso, com acção continuada	Análise de requisitos CSSM – IEM: Disponibilizado documento de Requisitos Técnicos ao IEM. Em apreciação pelo IEM.
12.4	Manual de Procedimentos e Boas Práticas de utilização dos Sistemas de Informação	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Reanalizado objectivo, repartido em vários procedimentos (documentos). Concluído: Definição de Equipa de Interlocutores e respectivos procedimentos de ligação com a DSI e Serviços Nacionais.
13. Estabelecimento Vila Mar			
13.1	Regulamentos e Projecto Educativo da Escola do Vila Mar	Projecto Concluído	
13.2	TIC's nas residências do Vila Mar	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Pendente de entidade externa
13.3	Base de Dados	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Falta melhorar/reestruturar o instrumento a nível informático
13.4	Programa Especializado de Formação	Projecto Concluído	
13.5	Projecto de intercâmbio de jovens – Programa de Juventude	Projecto a iniciar em 2010	Candidatura formalizada, embora a disponibilidade dos parceiros aponte para 2010

N.º	Unidade Orgânica/Projecto	Grau de Realização	Observações
14. Estabelecimento Bela Vista			
14.1	Projecto Qualidade Devida	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	A aplicação do inquérito ficou condicionada pela intervenção ocorrida na unidade alimentar (colocadas pela empresa Eurest);
14.2	Implementação do Sistema de Gestão por Processos	Projecto em curso, com acção continuada	Apenas foi cumprida a parte refere às saídas de material (Armazém).
14.3	Sensibilização em Serviço	Projecto em curso, com acção continuada	Projecto com continuidade, mas com objectivo operacional extensível a funcionários de outros serviços
15. Gabinete de Comunicação e Imagem			
15.1	Criação e organização de um arquivo fotográfico do CSSM	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	
15.2	Estudo documental sobre a Segurança Social na RAM	Projecto Suspenso	O GCI, não dispõe de recursos humanos suficientes
15.3	Elaboração de uma revista anual sobre a Segurança Social	Projecto em curso, com acção continuada	Projecto a ser desenvolvido todos os anos

ANEXOS

N.º	Projectos e Sub - projectos - DSGI	Realização	Observações
9.1	Cumprimento do Plano de Governo 2007 - 2011	Projecto em curso, com acção continuada	
9.1.1	Construção do Centro de Acolhimento Nocturno – Associação Protectora dos Pobres	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Projecto realizado. Foram concluídas todas as actividades/ fases (adjudicação, consignação da obra e início dos trabalhos) no tempo previsto.
9.1.2	Concepção do Projecto Geral para Beneficiação da Casa Mãe do Estabelecimento Vila Mar	Projecto Suspenso	Projecto retirado e adiado dado ser considerado como não prioritário.
9.1.3	Concepção do Projecto Geral para construção do Lar de Idosos de Santana	Projecto Concluído	Projecto realizado. Foram concluídas todas as actividades/ fases (adjudicação, aprovação do projecto base, aprovação do projecto de execução) no tempo previsto.
9.1.4	Construção do Lar de Idosos de Ponta Delgada / Solar do Aposento / D. Hilária	Projecto a iniciar em 2010	Aguarda entrega pela SRES dos projectos das especialidades que se encontram em atraso uma vez que estavam previstos para 2009
9.1.5	Aquisição do equipamento fixo e móvel para o Lar de Idosos do Porto Moniz	Projecto Concluído	Projecto realizado. Foram concluídas todas actividades/fases (lançamento do concurso público, adjudicação e entrega dos bens) tempo previsto.
9.1.6	Aquisição do equipamento fixo e móvel para o Lar de Idosos de Câmara de Lobos – Edifício “Arca de Cristal”	Projecto a iniciar em 2010	O atraso verificado com o processo de aquisição do imóvel promovido pela SRAS/SRPF (lançamento de novo procedimento concursal) determinou o adiamento do projecto para 2010. No entanto, foi reanalisado o projecto de arquitectura tendo em vista a sua reformulação com o objectivo do novo Lar ocupar mais um piso do edifício, e consequentemente uma capacidade muito superior à inicialmente prevista.
9.1.7	Aquisição do equipamento fixo e móvel para a Quinta do Funcho – Associação de Paralisia Cerebral da Madeira	Projecto Concluído	Projecto realizado. Foram concluídas todas as actividades no tempo previsto
9.2	Cumprimento do Plano do CSSM	Projecto em curso, com acção continuada	
9.2.1	Beneficiação e ampliação do Estabelecimento Vale Formoso	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Projecto realizado. Foram concluídas as actividades/ fases (desocupação de pessoas e bens, recolha e guarda do equipamento móvel e fixo existente, adjudicação, consignação da obra e início dos trabalhos de construção no tempo previsto. A conclusão do projecto ocorrerá ainda durante o fim do ano de 2010, ou seja, antes da data prevista.
9.2.2	Obras de adaptação e remodelação da Cozinha do Estabelecimento Bela Vista	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Projecto realizado e concluído até ao fim de Janeiro de 2010
9.2.3	Construção de uma nova central elevatória de esgotos residuais do Estabelecimento Bela Vista	Projecto a iniciar em 2010	Conclui-se que o projecto só poderia ser implementado em 2010 e após a conclusão do projecto 9.2.2.
9.2.4	Obras de beneficiação e adaptação do Auditório	Projecto em curso, com conclusão prevista p/2010	Projecto a decorrer e a ser concluído até Fevereiro de 2010

9.2	(cont.) Cumprimento do Plano do CSSM		
9.2.5	Substituição do ascensor existente no Edifício Rua do Bom Jesus	Projecto Concluído	Projecto realizado/concluído no tempo previsto
9.2.6	Concepção do Projecto Geral para remodelação do Edifício da Rua do Bom Jesus	Projecto a iniciar em 2010	Projecto a ser implementado em 2010
9.2.7	Concepção do Projecto para introdução das energias renováveis e a eficiência energética do Estabelecimento Bela Vista	Projecto a iniciar em 2010	Projecto a ser implementado em 2010
9.2.8	Obras de adaptação das antigas instalações da Acoporama	Projecto a iniciar em 2010	Projecto adiado por decisão superior
9.2.9	Redefinição dos espaços de trabalho do Piso 0 do Edifício Sede	Projecto Concluído	Projecto concluído
9.2.10	Concepção do Projecto Geral para remodelação do Estabelecimento Santa Isabel	Projecto a iniciar em 2010	Projecto a ser implementado em 2010
9.2.11	Beneficiação das WC's dos quartos dos residentes do Estabelecimento Bela Vista	Projecto a iniciar em 2010	Projecto a ser implementado em 2010

Siglas/Abreviaturas das Unidades Orgânicas identificadas no Plano:

DS Prom. AS – Direcção de Serviços de Promoção de Acção Social

DS Prest. AS - Direcção de Serviços de Prestação de Acção Social

DSPP – Direcção de Serviços de Prestações Pecuniárias

DSPCPS – Direcção de Serviços de Pessoas Colectivas e Pessoas Singulares

DSGRH – Direcção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos

DSOPI – Direcção de Serviços de Organização, Planeamento e Informática

DSGI – Direcção de Serviços de Gestão Interna

DSI – Direcção de Serviços de Inspecção

DSF – Direcção de Serviços Financeiros

GJ – Gabinete Jurídico

SPE – Secção de Processo Executivo

DAD – Divisão de Ajuda Domiciliária

DACJ – Divisão de Apoio a Crianças e Jovens

DAI – Divisão de Apoio ao Idoso

DAIPE – Divisão de Apoio às IPSS e Projectos Especiais

DAP – Divisão de Aprovisionamento e Património

DCOIC – Divisão de Contra Ordenações e Ilícitos Criminais

DCSLA – Divisão de Coordenação dos Serviços Locais e Atendimento

DEGR – Divisão de Enquadramento e de Gestão de Remunerações

DGC – Divisão de Gestão e Cobrança

DI – Divisão de Inspecção

DIGD – Divisão de Informação e Gestão Documental

DOC – Divisão de Orçamento e Contas

DOP – Divisão de Organização e Planeamento

DPD – Divisão de Prestações Diferidas

DPI – Divisão de Prestações Imediatas

DRI – Divisão de Relações Internacionais

DS Inf. – Divisão de Sistemas de Informação

GCI – Gabinete de Comunicação e Imagem