

# PLANO DE AÇÃO DO ISS, IP

## 2014 – Programação –

GABINETE DE PLANEAMENTO E ESTRATÉGIA  
UNIDADE DE PLANEAMENTO E CONTROLO DE GESTÃO

Versão 2.1  
julho de 2014



Em conformidade com o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, Obrigatoriedade do Plano e Relatório de Atividades, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007 – SIADAP (Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública) – o Instituto da Segurança Social, Instituto Público (adiante designado por ISS, I.P.) apresenta o seu Plano de Ação referente ao ano de 2014.

O presente documento tem como finalidade, apresentar de forma sumária, a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos, projetos e atividades previstas para ano 2014 do ISS,IP.

Versão	V2.1
Data	31 de julho de 2014
Autor	Susana Silva   GPE/UPCG
Responsável	Tânia Fernandes   GPE/UPCG
Contactos	Instituto da Segurança Social, I.P. Gabinete de Planeamento e Estratégia Av. da República, n.º 4, 3º andar 1069-062 Lisboa T: 213 101 300   F: 213 101 429 E-mail: ISS-GP-UPCG@seg-social.pt

<b>Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>Missão, Visão e Valores .....</b>	<b>5</b>
<b>Tipificação dos Principais Serviços Prestados .....</b>	<b>7</b>
<b>Recursos Humanos .....</b>	<b>8</b>
<b>Recursos Financeiros.....</b>	<b>11</b>
<b>Macro processos.....</b>	<b>12</b>
<b>Contexto Externo – Stakeholders Estratégicos.....</b>	<b>13</b>
<b>Planear e Controlar a Gestão no ISS, I.P. ....</b>	<b>14</b>
<b>Objetivos Estratégicos e Requisitos de Negócio .....</b>	<b>15</b>
<b>Glossário.....</b>	<b>17</b>
<b>OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social .....</b>	<b>18</b>
1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais.....	19
1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais.....	21
1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social.....	24
1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações.....	25
<b>OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional.....</b>	<b>31</b>
2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva .....	32
2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional .....	33
2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas .....	34
2.5 Controlar a gestão de contribuições .....	35
2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições .....	36
2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação.....	37
<b>OE 3. Assegurar a satisfação dos e das clientes .....</b>	<b>38</b>
3.1 Assegurar a qualidade do atendimento .....	39
3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente .....	40
<b>OE 4. Promover a motivação das trabalhadoras e dos trabalhadores.....</b>	<b>41</b>
4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização .....	42
4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização .....	43
4.3 Melhorar as condições de trabalho .....	44
4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras.....	45
<b>OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços.....</b>	<b>46</b>
5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços .....	47
5.3 Controlar a execução do Orçamento.....	52
5.4 Assegurar os níveis de serviço internos .....	53
5.5 Otimizar os processos do ISS,IP .....	58
5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS .....	61
<b>Reformulação .....</b>	<b>62</b>
• Objetivos e atividades alterados .....	63
• Objetivos e atividades retirados de PAISS .....	68
• Objetivos e atividades novos .....	70

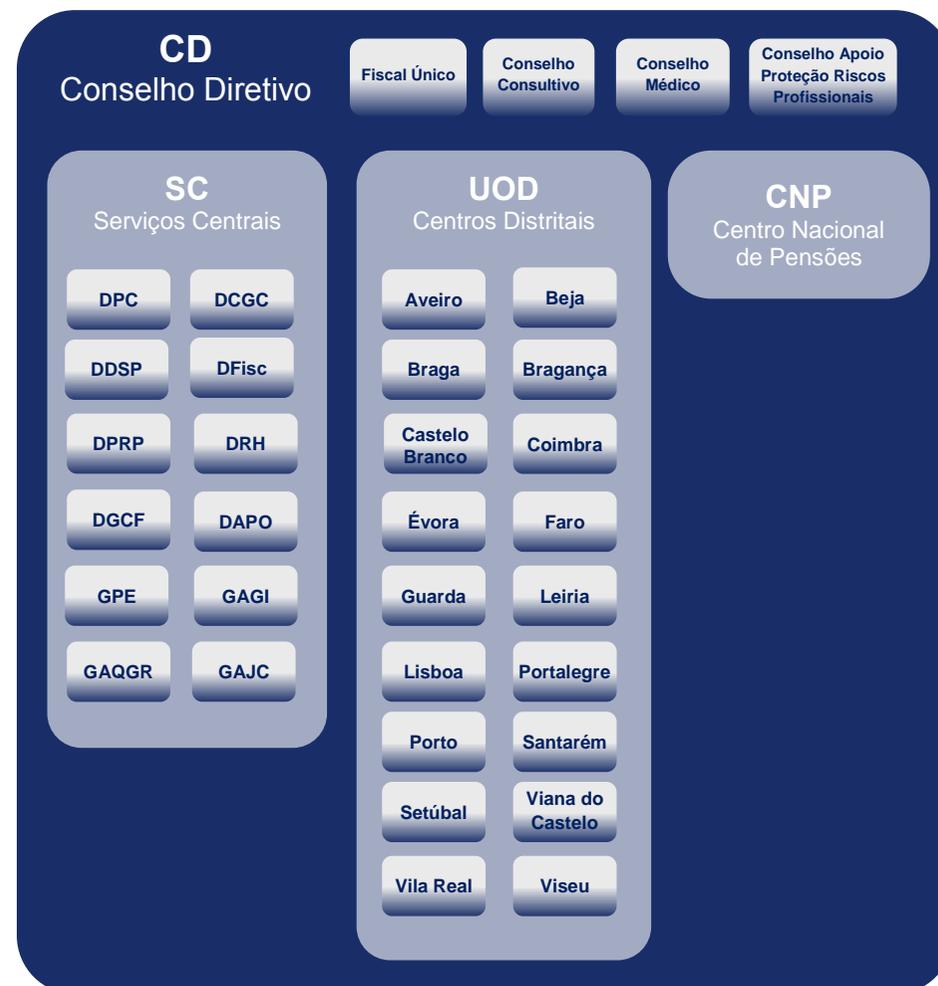


O Instituto da Segurança Social, I.P. é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira, com personalidade jurídica, património próprio e jurisdição sobre todo o território nacional (sem prejuízo das atribuições e competências das Regiões Autónomas dos Açores e Madeira).

A estrutura orgânica compreende:

- Serviços Centrais,
- Centros Distritais, e
- Centro Nacional de Pensões

Os Serviços estão organizados em Áreas Operacionais, Áreas de Administração Geral e Áreas de Apoio Especializado.





**Missão**

**Garantir e promover a proteção e inclusão social dos cidadãos e das cidadãs, no âmbito do sistema de segurança social, reconhecendo os direitos e assegurando o cumprimento das obrigações.**

**Política da  
Qualidade**



**Visão**

**Ser a entidade pública de referência na promoção da coesão social, reconhecida como um serviço de proximidade e excelência.**

**Política de  
Responsabilidade  
Social**



**Valores**

**Rigor**  
**Diferenciação positiva**  
**Equidade social**  
**Ética**  
**Respeito**



## Política da Qualidade

Satisfazer as necessidades e expectativas do cidadão e da cidadã, do e da cliente e das partes interessadas do ISS, IP. Compromissos:

- Sustentar resultados equilibrados
- Acrescentar valor para os/as clientes
- Liderar com visão, inspiração e integridade
- Ter êxito através do talento das pessoas
- Aproveitar a criatividade e a inovação
- Construir um futuro sustentável
- Desenvolver a capacidade organizacional
- Gerir com agilidade

## Política de Responsabilidade Social

Promover de forma ética e transparente os princípios da Responsabilidade Social, reforçando o desempenho organizacional do ISS e o seu impacto na sociedade e meio ambiente

Compromissos:

Estabelecer, implementar e rever objetivos da responsabilidade social, considerando os seguintes princípios:

- **Prestação de Contas e responsabilidade** - Assumir a responsabilidade pelas ações e decisões que tem impacto na sociedade e meio ambiente
- **Transparência** - Promover uma atuação transparente, partilha de informação e comportamento aberto
- **Comportamento ético** - Assegurar o compromisso de todos/as e promover ativamente um código de ética e conduta no relacionamento entre as partes interessadas.
- **Promover uma gestão responsável dos recursos naturais**
- **Respeito pelos interesses das partes interessadas** - Promover o envolvimento e o diálogo com as partes interessadas nas decisões. Promover as melhores práticas laborais, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, com especial investimento no bem estar e saúde dos seus trabalhadores e trabalhadoras
- **Respeito pelo Estado de Direito** - Cumprir os requisitos normativos, estatutários, regulamentares associados ao desenvolvimento das atividades
- **Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento** - Adotar prescrições de tratados e acordos internacionais favoráveis à responsabilidade social, enquadráveis nos pressupostos e capacidade do ISS
- **Direitos Humanos** - Reconhecer a importância e a universalidade dos direitos humanos

## Sistema de Proteção Social de Cidadania

### Subsistema de ação social

Tem como objetivos fundamentais a prevenção e reparação de situações de carência e desigualdade socioeconómica, de dependência, de disfunção, exclusão ou vulnerabilidade sociais, bem como a integração e promoção comunitárias das pessoas e o desenvolvimento das respetivas capacidades.

### Subsistema de solidariedade

Destina-se a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial.

Pode abranger também, nos termos a definir por lei, situações de compensação social ou económica em virtude de insuficiências contributivas ou prestacionais do sistema previdencial.

### Subsistema de proteção familiar

Aplicável à generalidade das pessoas, visa assegurar a compensação de encargos familiares acrescidos nos domínios da deficiência e dependência.

## Sistema Previdencial

Visa garantir, assente no princípio de solidariedade de base profissional, prestações pecuniárias substitutivas de rendimentos de trabalho perdido em consequência da verificação das eventualidades de doença; maternidade, paternidade e adoção; desemprego; acidentes de trabalho e doenças profissionais; invalidez; velhice e morte.

## Sistema Complementar

Compreende um regime público de capitalização e regimes complementares de iniciativa coletiva e de iniciativa individual.

O regime público de capitalização é um regime de adesão voluntária individual, cuja organização e gestão é da responsabilidade do Estado, que visa a atribuição de prestações complementares das concedidas pelo sistema previdencial, tendo em vista o reforço da proteção social dos beneficiários.

Os regimes complementares de iniciativa coletiva são regimes de instituição facultativa a favor de um grupo determinado de pessoas.

Os regimes complementares de iniciativa individual são de instituição facultativa, assumindo, entre outras, a forma de planos de poupança reforma, de seguros de vida, de seguros de capitalização e de modalidades mutualistas.



**ISS, IP**

(Dados a 31 de dezembro do ano anterior)

2013

9.172

2013

9.630

2012

10.019

2010

11.720

2005

15.383

Área orgânica / Área Funcional	Serviços Centrais	CNP	CDist	Total
<b>Direção</b>				
Conselho Diretivo	3			3
Diretores de Segurança Social		1	18	19
Secretariado e Apoio	12	4	42	58
<b>Áreas Operacionais</b>				
Prestações Diferidas		325	48	373
Prestações e Contribuições	64		2069	2133
Comunicação e Gestão do Cliente	33	54	1831	1918
Desenvolvimento Social e Programas	125		1936	2061
Fiscalização	280			280
Proteção Contra os Riscos Profissionais	46			46
<b>Áreas Administração Geral</b>				
Recursos Humanos	90		109	199
Gestão e Controlo Financeiro	130		91	221
Administração, Património e Obras	146	22	377	545
<b>Áreas Apoio Especializado</b>				
Planeamento e Estratégia	25		34	59
Análise e Gestão da Informação	41		7	48
Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco	31			31
Assuntos Jurídicos e Contencioso	16	23	280	319
Apoio à Direção	2		110	112
Estabelecimento Integrado			599	599
<b>Unidades orgânicas que agregam diversas áreas funcionais</b>				
Administração, Património e Obras; Gestão e Controlo Financeiro			68	68
Administração, Património e Obras; Gestão e Controlo Financeiro; Recursos Humanos			16	16
Administração, Património e Obras; Recursos Humanos		19		19
Planeamento e Estratégia; Análise e Gestão da Informação			32	32
Planeamento e Estratégia; Análise e Gestão da Informação; Administração, Património e Obras			14	14
Recursos Humanos; Assuntos Jurídicos e Contencioso			6	6
Recursos Humanos; Gestão e Controlo Financeiro			2	2
Recursos Humanos; Planeamento e Estratégia			7	7
Recursos Humanos; Planeamento e Estratégia; Análise e Gestão da Informação			11	11
<b>Total Geral</b>	<b>1044</b>	<b>448</b>	<b>7707</b>	<b>9199</b>

Dados a 30.set.2013

# Recursos Humanos

Área orgânica / Área Funcional	AVE	BEJ	BRA	BRG	CBR	COI	ÉVO	FAR	GUA	LEI	LSB	PRT	POR	SAN	SET	VCL	VRL	VIS
<b>Direção</b>																		
Conselho Diretivo																		
Diretores de Segurança Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
Secretariado e Apoio	1	2	6		2	2	4	1	2	3	6	1	2	4	2	1	2	1
<b>Áreas Operacionais</b>																		
Prestações Diferidas			14						6	5	18							
Prestações e Contribuições	138	57	187	33	64	119	66	109	47	93	301	54	335	82	155	68	63	98
Comunicação e Gestão do Cliente	123	44	166	44	62	96	42	107	56	72	223	49	252	116	154	58	56	111
Desenvolvimento Social e Programas	125	45	120	40	35	107	52	82	32	83	417	36	360	72	185	46	42	57
Fiscalização																		
Proteção Contra os Riscos Profissionais																		
<b>Áreas Administração Geral</b>																		
Recursos Humanos	7		11	7	11		5	8		4	13		12	5	8	6		12
Gestão e Controlo Financeiro	17					8		8	9			3		13	10	4		19
Administração, Património e Obras	29	15	42	17		15	11	16	7	19	38	23	81	14	22	7	8	13
<b>Áreas Apoio Especializado</b>																		
Planeamento e Estratégia			7			6		6		3					7			5
Análise e Gestão da Informação	6										1							
Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco																		
Assuntos Jurídicos e Contencioso	23	1	32		8	21	6	18	6	15	49	7	54	8	19	1		12
Apoio à Direção	2	6	2	10	11	5	8	2	7	2	1	10	18		7	8	4	7
Estabelecimento Integrado	20				161		35			35		12	271	21	26			18
<b>Unidades orgânicas que agregam diversas áreas funcionais</b>																		
Administração, Património e Obras; Gestão e Controlo Financeiro		14		4	9		11	4	2			2				9	13	
Administração, Património e Obras; Gestão e Controlo Financeiro; Recursos Humanos						10				5								1
Administração, Património e Obras; Recursos Humanos																		
Planeamento e Estratégia; Análise e Gestão da Informação			6							3	13			5	2		3	
Planeamento e Estratégia; Análise e Gestão da Informação; Administração, Património e Obras	14																	
Recursos Humanos; Assuntos Jurídicos e Contencioso														6				
Recursos Humanos; Gestão e Controlo Financeiro										2								
Recursos Humanos; Planeamento e Estratégia																	7	
Recursos Humanos; Planeamento e Estratégia; Análise e Gestão da Informação		11																
<b>Total Geral</b>	<b>506</b>	<b>196</b>	<b>594</b>	<b>156</b>	<b>364</b>	<b>390</b>	<b>241</b>	<b>362</b>	<b>175</b>	<b>345</b>	<b>1082</b>	<b>198</b>	<b>1386</b>	<b>352</b>	<b>598</b>	<b>209</b>	<b>199</b>	<b>354</b>

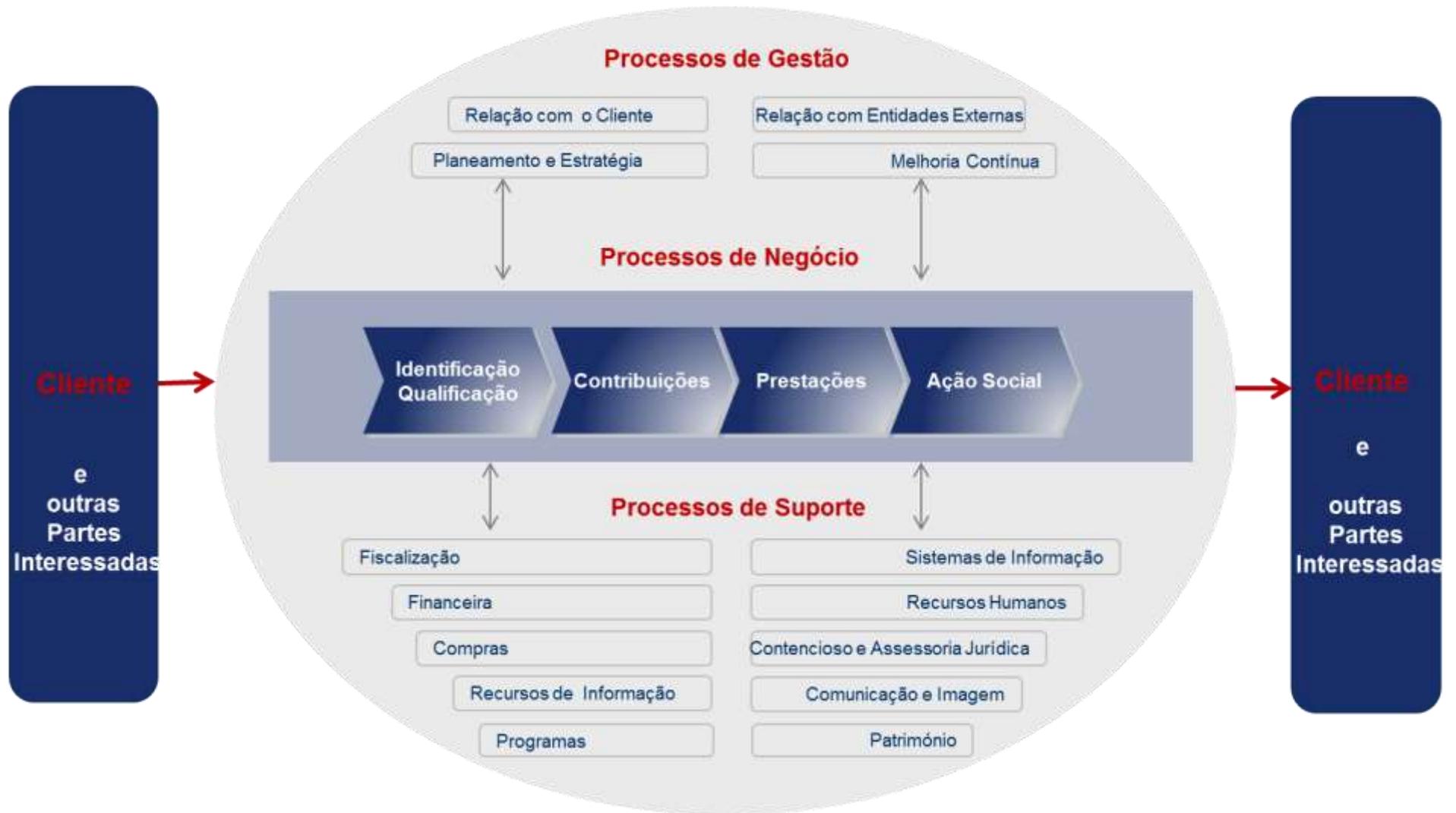
Dados a 30.set.2013



	2014	2013	2012	2010	2005
ISS, IP	22.198,90	21.431,46	20.084,29	21.102,40	15.400,00
Sistema de Proteção Social de Cidadania	7.028,40	6.926,60	6.820,11	7.813,49	5.208,00
Ação Social	1.491,54	1.468,82	1.432,26	1.660,71	1.176,36
Solidariedade	4.435,39	4.345,64	4.271,10	4.573,78	2.657,91
Proteção Familiar	1.101,47	1.112,14	1.116,75	1.579,00	1.373,33
Sistema Previdencial	14.949,66 <sup>(2)</sup>	14.271,09 <sup>(1)</sup>	13.019,70	12.967,73	9.945,80
Administração	220,84	233,77	244,48	321,04	282,50

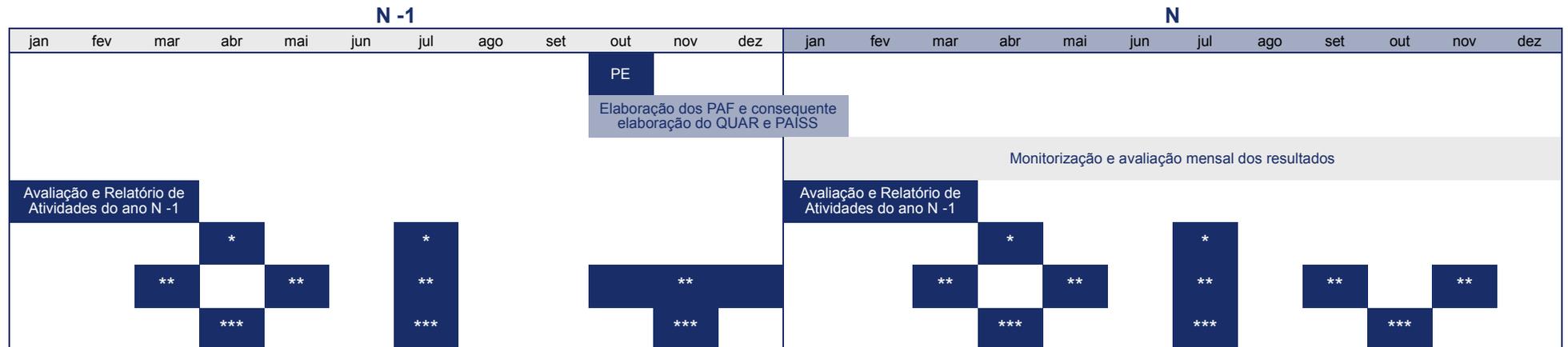
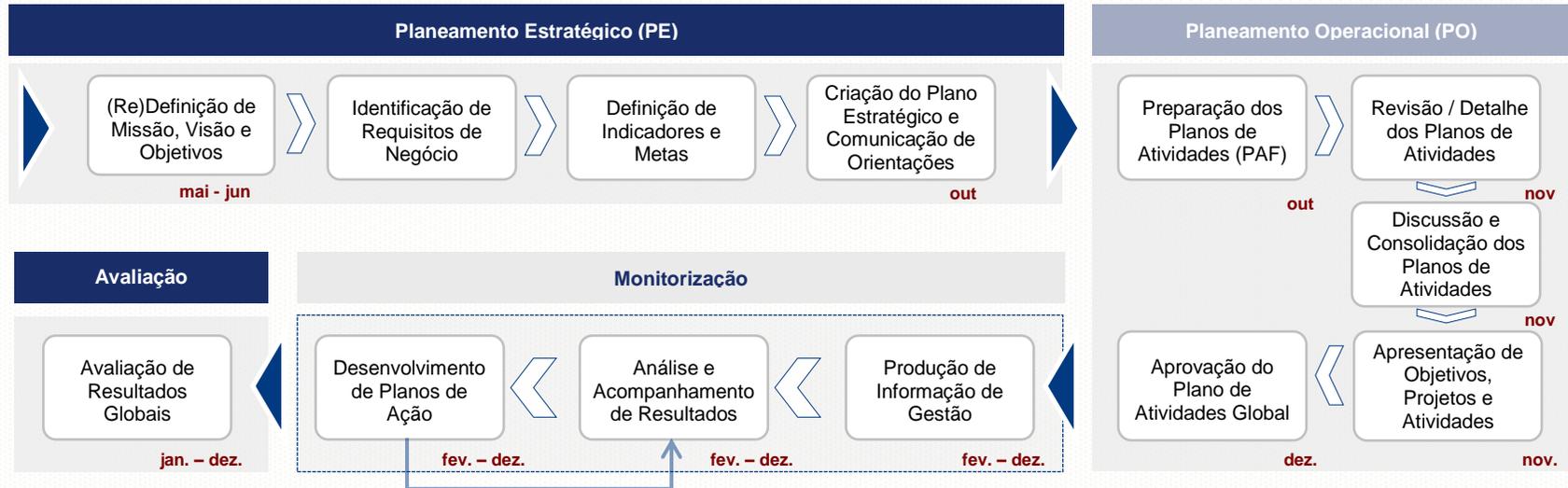
(1) Inclui Regimes Especiais no montante de 502,26

(2) Inclui Regimes especiais no montante de 502,24





## Processo de Planeamento e Controlo de Gestão 2014



\* Análise acumulada global      \*\* Análise da gestão de topo      \*\*\* Avaliação do QUAR

Objetivos Estratégicos	Requisitos de Negócio	Objetivos / Indicadores
OE 1. Assegurar a proteção e inclusão social	4	72
OE 2. Garantir o cumprimento contributivo e prestacional	8	24
OE 3. Assegurar a satisfação dos e das clientes	3	15
OE 4. Promover a motivação das trabalhadoras e trabalhadores	4	15
OE 5. Aumentar a eficiência dos serviços	7	86
	26	212

OE	Requisito Negócio	Áreas funcionais												Total		
		AGI	APO	AQGR	CGC	DSP	FISC	GCF	JC	PC	PD	PE	RH		RP	
1	1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais		5			9									14	
	1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais					18	1							1	20	
	1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social					1									1	
	1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações					4				14	15				4	37
	<b>Total OE1</b>		<b>5</b>			<b>32</b>	<b>1</b>			<b>14</b>	<b>15</b>				<b>5</b>	<b>72</b>
2	2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva						3			3					6	
	2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional						3					4			7	
	2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas														-	
	2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas							1							1	
	2.5 Controlar a gestão de contribuições									4					4	
	2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições							4							4	
	2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação									2					2	
	2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo														-	
<b>Total OE2</b>						<b>6</b>	<b>5</b>		<b>9</b>		<b>4</b>			<b>24</b>		
3	3.1 Assegurar a qualidade do atendimento				8										8	
	3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente				6						1				7	
	3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto														-	
<b>Total OE3</b>				<b>14</b>						<b>1</b>				<b>15</b>		
4	4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização											2			2	
	4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização				1							1			2	
	4.3 Melhorar as condições de trabalho											4			4	
	4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras											7			7	
<b>Total OE4</b>				<b>1</b>							<b>14</b>			<b>15</b>		
5	5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços	2							2	10	5				19	
	5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras														-	
	5.3 Controlar a execução do Orçamento		2					2						1	5	
	5.4 Assegurar os níveis de serviço internos	8	7			4			3		4	9			35	
	5.5 Otimizar os processos do ISS,IP		4	15							1	1	1		22	
	5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS	4									1				5	
	5.7 Racionalização de recursos															
<b>Total OE5</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>15</b>		<b>4</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>86</b>		
<b>Total Geral</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>212</b>		

Sigla	Descrição
APO	Administração, Património e Obras
AGI	Análise e Gestão da Informação
AQGR	Auditoria, Qualidade e Gestão de Risco
CGC	Comunicação e Gestão do Cliente
DSP	Desenvolvimento Social e Programas
FISC	Fiscalização
GCF	Gestão e Controlo Financeiro
JC	Jurídico e Contencioso
PC	Prestações e Contribuições
PD	Prestações Diferidas
PE	Planeamento e Estratégia
RH	Recursos Humanos
RP	Riscos Profissionais



## Objetivo Estratégico 1

### Assegurar a Proteção e Inclusão Social

#### Requisitos de Negócio:

- 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais
- 1.2 Promover a qualidade dos serviços e respostas sociais
- 1.3 Desenvolver a eficácia de programas e iniciativas de desenvolvimento social
- 1.4 Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de prestações

# OE 1 Assegurar a Proteção e Inclusão Social

## 1.1 Potenciar a cobertura dos serviços no processo de requalificação e otimização das respostas sociais

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
APO_0.1	I1	PAISS	1.1	Assegurar a emissão de parecer técnico		jan	dez	100%	105%	105	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do Grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Simões Monteiro					
APO_0.1	A1	PAISS	1.1	Emitir parecer técnico às solicitações que são feitas ao DAPO		jan	dez	85%	95%	112	% de pareceres emitidos no prazo (Ref: 30 dias consecutivos)	(Nº Pareceres emitidos no prazo / Nº total de pareceres solicitados)* 100	25%	Mensal	Simões Monteiro					
APO_0.1	A2	PAISS	1.1	Assegurar a Emissão de Pareceres Técnicos para Licenciamentos de Respostas Sociais no prazo definido		jan	dez	97%	100%	103	% de pareceres técnicos para licenciamentos de respostas sociais emitidos no prazo (Ref: 20 dias úteis)	(Nº Pareceres Emitidos no Prazo/Total Pedidos Pareceres Licenciamentos)*100	25%	Mensal	Simões Monteiro - C.Distrital					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>		97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
APO_0.1	A3	PAISS	1.1	Assegurar a emissão dos pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social no prazo definido		jan	dez	97%	100%	103	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para o Fundo de Socorro Social emitidos no prazo (Ref: 20 dias úteis)	(Nº Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo/Nº Total de Pedidos de Fundo de Socorro Social) *100	25%	Mensal	Simões Monteiro - C.Distrital					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>		97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
APO_0.1	A4	PAISS	1.1	Assegurar a emissão de pareceres técnicos de acompanhamento a nível nacional dos programas (PARES, POPH., etc)		jan	dez	97%	100%	103	% de pareceres técnicos e relatórios de acompanhamento para os Programas de Investimento emitidos no prazo (Ref: 20 dias uteis )	(Nº Pareceres e relatórios Emitidos no Prazo/Total Pareceres e relatórios para Programas de Investimento )*100	25%	Mensal	Simões Monteiro - C.Distrital					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>		97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
DSP_0.2	A1	PAISS	1.1	Alargamento da rede SNIPI		jan	dez	28%	30%	107	% de crianças acompanhadas pelo SNIPI face às potenciais crianças com necessidade de IP	(Nº de crianças acompanhadas pelo SNIPI/Nº total de crianças com potenciais necessidades de IP)*100		Trimestral	Paula Alves e Paulo					
Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
DSP_0.2	A2	QUAR	1.1	Aumento da rede de cooperação existente na área de IP		jan	dez	13%	17%	131	% de aumento do nº de acordos/revisões/ protocolos no âmbito da Intervenção precoce	(Nº novos acordos/revisões/protocolos celebrados/Nº de acordos existentes em dez de 2012)*100		Trimestral	Paula Alves e Paulo					

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
DSP_0.6	I1	QUAR	1.1	Garantir a continuidade do Programa de Emergência Alimentar	jan	dez	90%	95%	106	Percentagem de Protocolos celebrados no âmbito do Programa de emergência alimentar	(Nº de Protocolos assinados ou renovados no ano/Nº de Protocolos Previstos)*100		Mensal	Paulo Santos							
DSP_4.1	I1	PAISS	1.1	Garantir o cumprimento dos objetivos dos Programas assegurando o grau de concretização dos indicadores físicos	jan	dez	100%	112%	112	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	Valor médio do grau de concretização das metas estabelecidas em cada uma das taxas de execução físicas de cada programa.	100%	Mensal	UAP							
DSP_4.1	A1	PAISS	1.1	Programas de Desenvolvimento	jan	dez	100%	116%	116	Grau de concretização dos indicadores de execução física dos programas	Valor médio do grau de concretização das metas estabelecidas em cada uma das taxas de execução físicas de cada programa.	50%	Trimestral	NPDI							
<b>Metas</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DSP_4.1	A1.16	PAISS	1.1	CLDS + - Contratos Locais de Desenvolvimento Social +	jan	dez	74%	86%	116	Grau de concretização do programa	Nº de destinatários do Eixo 2 I/Nº de destinatários aprovados*100	100%	Trimestral	NPDI							
<b>Metas</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			100%	80%	78%	80%	32%	40%	62%	64%	100%	90%	71%	84%	94%	78%	100%	68%	74%	68%
DSP_4.1	A2	PAISS	1.1	Programas de Investimento	jan	dez	77%	84%	108	Taxa de execução física	N.º de equipamentos concluídos ou em funcionamento/N.º de projetos contratualizados ou inscritos em orçamento * 100	50%	Mensal	NPDI							
<b>Metas</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			91%	63%	30%	100%	100%	93%	31%	78%	83%	88%	83%	78%	68%	85%	73%	96%	96%	93%
DSP_4.1	A2.1	PAISS	1.1	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais	jan	dez	77%	83%	107	Grau de concretização do programa	N.º de equipamentos em funcionamento/N.º de projetos contratualizados*100	76%	Mensal	NPDI							
<b>Metas</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			89%	63%	34%	100%	100%	90%	30%	81%	71%	90%	82%	100%	72%	84%	71%	95%	100%	95%
DSP_4.1	A2.3	PAISS	1.1	POPH - 6.12 (Programa Operacional Potencial Humano)	jan	dez	82%	92%	112	Grau de concretização do programa	N.º de equipamentos com licença de utilização/N.º de projetos contratualizados*100	24%	Mensal	NPDI							
<b>Metas</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			100%	100%	100%	100%	100%	100%	33%	67%	91%	75%	88%	60%	57%	88%	100%	100%	88%	88%

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_0.3	I2	QUAR	1.2	Assegurar a qualificação do Sistema de Acolhimento Institucional -Apoiar, acompanhar, formar e avaliar as Instituições de Acolhimento de Crianças e Jovens que sejam Beneficiárias de SERE +	jan	dez	80%	90%	113	% de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias de SERE+ e que foram alvo de 4 ações de acompanhamento de acordo com o guião de acompanhamento definido	(Nº Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias de SERE+ e que foram alvo de 4 ações de acompanhamento de acordo com o guião de acompanhamento definido/Nº total de Instituições de Acolhimento que são Beneficiárias de SERE+)*100		Pontual (julho e dezembro)	José Amaro					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_0.3	A8	PAISS	1.2	Implementação e aprofundamento do Modelo Terapêutico de Intervenção em Lares Especializados	jan	dez	100%	138%	138	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Trimestral	José Amaro					
DSP_0.3	A8.1	PAISS	1.2	Implementação do Modelo Terapêutico de Intervenção em Lares Especializados	jan	dez	40%	60%	150	% de implementação com as fases do modelo do modelo terapêutico na totalidade dos LIJE em 31/12/2013	(Nº fases implementadas/Nº total de fases previstas)*100	50%	Trimestral	José Amaro					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	40%	40%	n.a	n.a	40%	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	40%	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	40%

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_0.7	I1	QUAR	1.2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação	jan	dez	55%	60%	109	% de respostas sociais com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação	(N.º de respostas sociais com acordo de cooperação e com relatório técnico em 2013 de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação)*100	60%	Mensal	Paulo Santos					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	60%	55%	55%	55%	60%	60%	55%	55%	55%	55%	50%	60%	50%	55%	50%	55%	60%	55%

DSP_0.7	I2	PAISS	1.2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Acordo de Cooperação garantindo que não houve respostas sociais sem acompanhamento nos últimos 24 meses					jan	dez	90%	100%	111	% de respostas sociais não acompanhadas nos últimos 24 meses, com acordo de cooperação acompanhadas, com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual de cooperação					(N.º de respostas sociais não acompanhadas nos últimos 24 meses com acordo de cooperação e com relatório técnico em 2013 de acordo com o Manual de Procedimentos da Cooperação / N.º de respostas sociais com acordo de cooperação não acompanhados nos último					20%	Mensal	Paulo Santos
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu							
	<b>S</b>	90%	90%	90%	90%	n.a	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	n.a	90%	90%							
		100%	100%	100%	100%	n.a	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	n.a	100%	100%							
DSP_0.7	I3	QUAR	1.2	Assegurar o acompanhamento técnico às Respostas Sociais com Licenciamento					jan	dez	50%	60%	120	% de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos					(N.º de respostas sociais licenciadas acompanhadas com elaboração do respetivo relatório, de acordo com o manual dos lucrativos/ N.º de respostas sociais licenciadas)*100					20%	Mensal	Paulo Santos
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu							
	<b>S</b>	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%							
		60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%							
Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador										Peso	Freq. de Monit.	Resp					
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo																
DSP_1.2.7	A4	PAISS	1.2	Assegurar a regulação da resposta Acolhimento Familiar					jan	dez	100%	114%	114	Média ponderada do grau de concretização das atividades					Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Quadrimestral	Isabel Pastor				
DSP_1.2.7	A4.1	PAISS	1.2	Assegurar a discussão e a validação do novo modelo de acolhimento familiar					jan	abr	80%	100%	125	% de sessões de trabalho realizado face às previstas					(Nº de sessões de trabalho realizadas/Nº de sessões previstas)*100	10%	Pontual (abril)	Isabel Pastor				
DSP_1.2.7	A4.2	PAISS	1.2	Promover o levantamento e análise das necessidades de Acolhimento Familiar de acordo com as tipologias e prioridades definidas no modelo					mar	jun	0 atrasos	(-10 du)	112	Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades					Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	20%	Pontual (junho)	Isabel Pastor				
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu							
	<b>S</b>	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)	0 atrasos (-10 du)							
DSP_1.2.7	A4.3	PAISS	1.2	Promover o levantamento e análise das necessidades enquadramento das Famílias de Acolhimento					mar	jun	0 atrasos	(-10 du)	112	Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades					Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	20%	Pontual (março)	Isabel Pastor				
DSP_1.2.7	A4.4	PAISS	1.2	Assegurar a implementação do novo modelo de acolhimento familiar mediante projeto piloto					set	dez	0 atrasos	(-10 du)	112	Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades					Somatório do nº.de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	20%	Pontual (dezembro)	Isabel Pastor				
DSP_1.2.7	A4.6	PAISS	1.2	Monitorizar a resposta de acolhimento familiar					dez	dez	0 atrasos	(- 5 d.u)	124	Elaboração de relatório relativo ao Projeto Piloto					Grau de cumprimento do prazo para a atividade	15%	Pontual (setembro)	Isabel Pastor				

DSP_1.2.7	A4.7	PAISS	1.2	Elaborar os referênciais de formação para as famílias de acolhimento	jun	dez	0 atrasos (- 10 du)	107	Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	15%	Pontual (junho)	Isabel Pastor
-----------	------	-------	-----	--	-----	-----	---------------------	-----	--	--	-----	-----------------	---------------

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
DSP_3.2	I1	PAISS	1.2	Avaliação dos acordos de cooperação de acordo com as tipologias definidas para o ano em curso	jan	jan-15	100%	115%	115	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Semestral	Paulo Santos
DSP_3.2	A1	PAISS	1.2	Definir as respostas sociais a avaliar no período	abr	abr	30-abr	-5 du	125	Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	10%	Pontual (janeiro)	Paulo Santos
DSP_3.2	A2	PAISS	1.2	Definir indicadores transversais de avaliação a ter em conta na análise de cada resposta social e criar instrumento de avaliação	abr	jun	30-jun	-10 du	116	Grau de cumprimento do prazo definido para as atividades	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) e de atraso (+) face ao planeado	50%	Pontual (março)	Paulo Santos
DSP_3.2	A4	PAISS	1.2	Monitorização das visitas de avaliação das respostas sociais	ago	out	2	3	150	N.º de monitorizações	N.º de monitorizações efetuadas	40%	Mensal	Paulo Santos

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
FISC_0.4	I1	PAISS	1.2	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.	jan	dez	2.000	2.200	110	N.º de processos de fiscalização a equipamentos Sociais	Nº de processos de fiscalização a equipamentos sociais		SESS/ SAF	DF

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
RP_0.3	A1	PAISS	1.2	Assegurar a avaliação do ambiente laboral do posto de trabalho	jan	dez	85%	95%	112	% de relatórios de avaliação do ambiente laboral concluídos até ao prazo de referência de 10 dias	(N.º de relatórios produzidos no prazo máximo / Total de relatórios produzidos) * 100		Mensal	Pedro Machado

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_2.3	A3	PAISS	1.3	Registo e monitorização dos atendimentos realizados no sistema informático AAS/RSI (inserção) efetuado pelos Técnicos dos Centros Distritais	jan	dez	90%	95%	106	% de atendimentos registados	(Nº de atendimentos registados no sistema/ Nº total de atendimentos efetuados pelos Técnicos dos Cdist) * 100		Mensal	Patrícia Serra					
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_0.4 PC_0.2	A6 A9.1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para os novos requerimentos de RSI	jan	dez	85%	90%	106	Percentagem de requerimentos deferidos até 60 dias	(N.º de novos requerimentos com deferimento até 60 dias / N.º de novos requerimentos com Dat Inst, DatAcad, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc)*100		Mensal	CDist					
DSP_0.4	A6.1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI	jan	dez	85%	90%	106	Percentagem de famílias com processo devidamente instruído e CI até 40 dias após o envio ao NLI	% de CI com Assinatura até 40 dias = N.º de Contratos de Inserção com Assinatura até 40 / N.º de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcad, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc		Mensal	CDist					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
PC_0.2	A9.1. 2	PAISS	1.4	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos novos requerimentos de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção	jan	dez	85%	90%	106	Percentagem de novos requerimentos deferidos até 20 dias, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção	(N.º de novos requerimentos com deferimento até 20 dias / N.º de novos requerimentos com Dat Inst, DatAcad, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc		Mensal	CDist					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_0.4 PC_0.2	A7 A9.4	PAISS	1.4	Assegurar o tempo máximo de deferimento definido para as renovações de RSI	jan	dez	85%	90%	106	Percentagem de requerimentos de renovação deferidos até 30 dias	(N.º de requerimentos de renovação com deferimento até 30 dias / N.º de requerimentos de renovação com Dat Inst, DatAcad, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc)*100		Mensal	CDist					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
DSP_0.4	A7.1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo máximo definido para a assinatura do Contrato de Inserção pelo NLI nas renovações de RSI	jan	dez	85%	90%	106	Percentagem de CI assinados até 20 dias após o envio ao NLI	(N.º de Contratos de Inserção com assinatura até 20 dias / N.º de Contratos de Inserção com Dat Inst, DatAcad, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc)*100		Mensal	CDist					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
PC_0.2	A9.4. 2	PAISS	1.4	Assegurar o tempo máximo de deferimento das renovações de RSI, deduzido o tempo desde o envio ao NLI até à comunicação da celebração do Contrato de Inserção	jan	dez	85%	90%	106	Percentagem de requerimentos de renovação deferidos até 10 dias, deduzido o tempo desde o envio dos processos ao NLI até à comunicação da celebração do contrato de inserção	(N.º de requerimentos de renovação com deferimento até 10 dias / N.º de requerimentos de renovação com Dat Inst, DatAcad, Dat Env NLI, Dat Def e Dat 1º Proc		Mensal	CDist					

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PC_0.2	A2	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações de Desemprego	jan	dez	100%	108%	0	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	DPC							
PC_0.2	A2.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego	jan	dez	85%	90%	106	Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 25 dias	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 25 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100	40%	Mensal	CDist							
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>			85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
PC_0.2	A2.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego	jan	dez	75%	82%	109	Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 30 dias	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 30 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100	40%	Mensal	CDist							
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>			75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%	82%
PC_0.2	A2.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de desemprego	Ver RN 5.1.							20%									

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PC_0.2	A3	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações de Doença	jan	dez	100%	105%	0	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	DPC							
PC_0.2	A3.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença	jan	dez	95%	98%	103	Percentagem de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual a 20 dias	(N.º de requerimentos deferidos com tempo inferior ou igual a 20 dias / Total de requerimentos deferidos) * 100	80%	Mensal	CDist							
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>			95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
PC_0.2	A3.2	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de doença	Ver RN 5.1.							20%									

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PC_0.2	A4	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações Familiares	jan	dez	100%	107%	107	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	DPC					
PC_0.2	A4.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família	jan	dez	70%	75%	107	Percentagem de processos deferidos até 25 dias	$(N.º \text{ Processos Deferidos até 25 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$	40%	Mensal	CDist					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
PC_0.2	A4.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal	jan	dez	80%	85%	106	Percentagem de processos deferidos até 30 dias	$(N.º \text{ Processos Deferidos até 30 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$	40%	Mensal	CDist					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
PC_0.2	A4.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações familiares	Ver RN 5.1.						20%								

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PC_0.2	A5	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de bonificação por deficiência	jan	dez	65%	72%	111	Percentagem de processos deferidos até 40 dias	$(N.º \text{ Processos Deferidos até 40 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$		Mensal	CDist					
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%	72%

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PC_0.2	A7	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de subsídio de funeral	jan	dez	85%	90%	0	Percentagem de processos deferidos até 30 dias	$(N.º \text{ Processos Deferidos até 30 dias} / \text{Total de Processos Deferidos}) * 100$		Mensal	CDist

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PD_0.1	A1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice	jan	dez	50	45	110	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	100%	mensal	Miguel Sá							
PD_0.1	A1.1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice no CNP	jan	dez	30	27	110	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	50%	mensal	Miguel Sá							
PD_0.1	A1.2	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice nos Centros Distritais	jan	dez	20	18	110	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	50%	mensal	Miguel Sá							
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>			12	17	36	15	10	22	15	23	15	9	14	12	22	14	20	20	10	15
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			10	15	30	13	9	19	13	20	13	8	12	10	19	12	18	18	9	13

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PD_0.2	A1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez	jan	dez	143	128	110	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	100%	Mensal	Miguel Sá							
PD_0.2	A1.1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez no CNP	jan	dez	45	40	111	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	50%	Mensal	Miguel Sá							
PD_0.2	A1.2	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de invalidez nos Centros Distritais	jan	dez	98	88	110	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	50%	Mensal	Miguel Sá							
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>			79	58	141	72	20	100	51	90	85	105	128	82	77	110	70	100	147	91
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			72	52	128	65	18	90	46	81	76	94	116	73	69	99	63	90	134	83

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PD_0.3	A1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte	jan	dez	70	62	111	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	100%	Mensal	Miguel Sá					
PD_0.3	A1.1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte no CNP	jan	dez	51	45	112	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	50%	Mensal	Miguel Sá					
PD_0.3	A1.2	QUAR	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte nos Centros Distritais	jan	dez	19	17	111	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]	50%	Mensal	Miguel Sá					
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	21	15	26	16	12	18	15	18	16	12	20	12	21	15	26	25	13	18
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	18	13	23	14	10	16	13	16	14	10	18	10	18	13	23	22	11	16

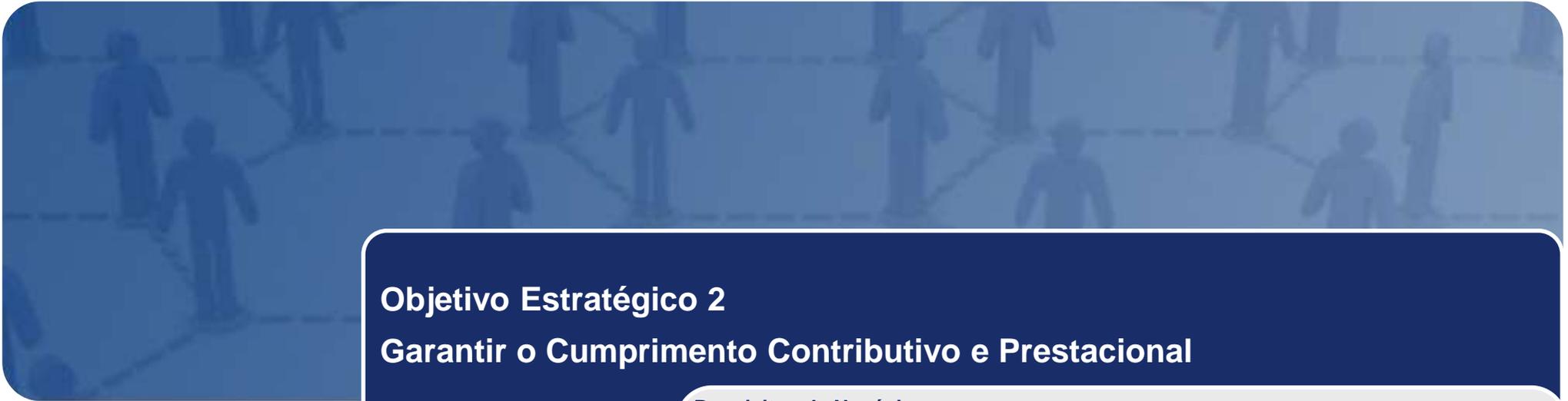
Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PD_0.4	A1	QUAR	1.4	Assegurar o tempo máximo de deferimento dos processos de CSI	jan	dez	80%	88%	110	% de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência (Ref.= 30 dias)	(Número de requerimentos com tempo de deferimento inferior ou igual ao prazo de referência / Número total de requerimentos) * 100		Mensal	Adília Biscaia					
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%	88%

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PD_0.5	A1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice	jan	dez	45	40	111	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]		mensal	Adília Biscaia					
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	50	68	25	35	23	29	13	35	29	46	45	30	50	60	61	39	45	17
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	45	61	22	31	20	26	11	31	26	41	40	27	45	54	55	35	40	15

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PD_0.5	A3	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez	jan	dez	116	104	110	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[Somatório (tempo médio deferimento de cada mês x nº total processos de cada mês) / Somatório do total de processos de cada um dos meses]		mensal	Adília Biscaia					
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	97	80	153	112	37	113	50	80	100	105	170	80	110	140	85	100	110	119
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	88	72	139	102	33	103	45	72	90	94	155	72	99	127	76	90	100	108

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PD_0.6	A1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)	jan	dez	112	101	110	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[ Somatório (Data de deferimento - Data de entrada ) x (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]	100%	mensal	Miguel Sá							
PD_0.6	A1.1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos de Complemento por Dependência no CNP	jan	dez	19	17	111	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[ Somatório (tempo médio deferimento de cada mês) x (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]	50%	mensal	Miguel Sá							
PD_0.6	A1.2	PAISS	1.4	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos Complemento por Dependência nos Centros Distritais	jan	dez	93	84	110	Tempo médio de deferimento dos processos, ponderado	[ Somatório (tempo médio deferimento de cada mês) * (nº total processos de cada mês) / (Somatório do total de processos de cada um dos meses)]	50%	mensal	Miguel Sá							
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			79	58	144	84	20	96	50	85	76	93	107	68	90	110	70	110	136	90
	<b>S</b>			72	52	131	76	18	87	45	76	69	83	97	61	81	99	63	99	124	82

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
RP_0.1	I1	PAISS	1.4	Melhorar o desempenho na certificação da doença profissional	jan	dez	100%	120%	153	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Francisco Marques
RP_0.1	A1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo de organização dos pedidos na fase de instrução e triagem administrativa	jan	dez	45%	55%	122	% de pedidos na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência de 40 dias	(N.º de pedidos na fase de instrução e triagem até ao prazo de referência / N.º total de pedidos) * 100	30%	Mensal	Pedro Machado
RP_0.1	A2	PAISS	1.4	Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos pedidos para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências	jan	dez	60%	70%	117	% de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos até ao prazo de referência de 160 dias	(N.º de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos até ao prazo de referência / N.º de processos de confirmação de doença na área clínica concluídos) * 100	30%	Mensal	Pedro Machado
RP_0.1	A3	PAISS	1.4	Assegurar o tempo de conclusão dos pedidos na fase de atribuição de prestações	jan	dez	40%	50%	125	% de pedidos na fase de atribuição de prestações até ao prazo de referência de 40 dias	(N.º de pedidos na fase de atribuição de prestações até ao prazo de referência / N.º total de pedidos) * 100	30%	Mensal	Pedro Machado
RP_0.1	A5	PAISS	5.3	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da doença profissional de 25 dias						Ver RN 5.3		10%		



## Objetivo Estratégico 2

### Garantir o Cumprimento Contributivo e Prestacional

#### Requisitos de Negócio:

- 2.1 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude e evasão contributiva
- 2.2 Reforçar os mecanismos de prevenção de fraude prestacional
- 2.3 Reduzir a atribuição de prestações indevidas
- 2.4 Recuperar as prestações indevidamente pagas
- 2.5 Controlar a gestão de contribuições
- 2.6 Melhorar a rede de canais de pagamento de prestações e contribuições
- 2.7 Melhorar a qualidade de dados nos sistemas de informação
- 2.8 Implementar as ações decorrentes da entrada em vigor do código contributivo



Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
FISC_0.2	10	QUAR	2.2	Garantir a eficácia na fiscalização a Prestações	jan	dez	19.680	21.648	110	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações sociais	N.º de processos concluídos em ações de fiscalização a prestações sociais		SESS/SAF	D
FISC_0.2	11	PAISS	2.2	Garantir a eficácia na fiscalização à Prestação de RSI	jan	dez	14.900	16.390	110	N.º processos de fiscalização a agregados de RSI	N.º processos de fiscalização a agregados de RSI		SESS/SAF	D
FISC_0.2	12	PAISS	2.2	Garantir a eficácia na fiscalização a outras Prestações	jan	dez	4.780	5.258	110	N.º processos de fiscalização a outras prestações	N.º processos de fiscalização a outras prestações		SESS/SAF	D

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
Transv_0.2	11	PAISS	2.2	Elaborar um Plano de Prevenção e Combate à Fraude	jan	dez	100%	112%	112	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	GPE
Transv_0.2	A1	PAISS	2.2	Planeamento e preparação do projeto	jul	jul	0 atrasos	-5 du (25-07)	122	Grau de cumprimento do calendário das atividades planeadas - atraso ou antecipação , em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-)ou atraso (+) face ao planeado	14%	Pontual, na data de conclusão da atividade	GPE
Transv_0.2	A2	PAISS	2.2	Definição de objetivos e projetos de prevenção e combate à fraude, respetivos indicadores e meios	set	set	0 atrasos	-2 du (26-09)	106	Grau de cumprimento do calendário das atividades planeadas - atraso ou antecipação , em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-)ou atraso (+) face ao planeado	43%	Pontual, na data de conclusão da atividade	AL
Transv_0.2	A3	PAISS	2.2	Elaboração de proposta do PPCF do ISS,IP	set	out	0 (15/10)	-5 (08-10)	111	Grau de cumprimento do calendário das atividades planeadas - atraso ou antecipação , em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-)ou atraso (+) face ao planeado	43%	Pontual, na data de conclusão da atividade	GPE

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
GCF_0.8	11	PAISS	2.4	Garantir a recuperação de valores indevidos	jan	dez	40%	45%	113	Taxa de recuperação do montante em saldo referente ao exercício anterior das prestações indevidamente pagas	Saldo recuperado/Saldo referente ao exercício anterior*100		Ficheiro controlo PA	Aida Costa

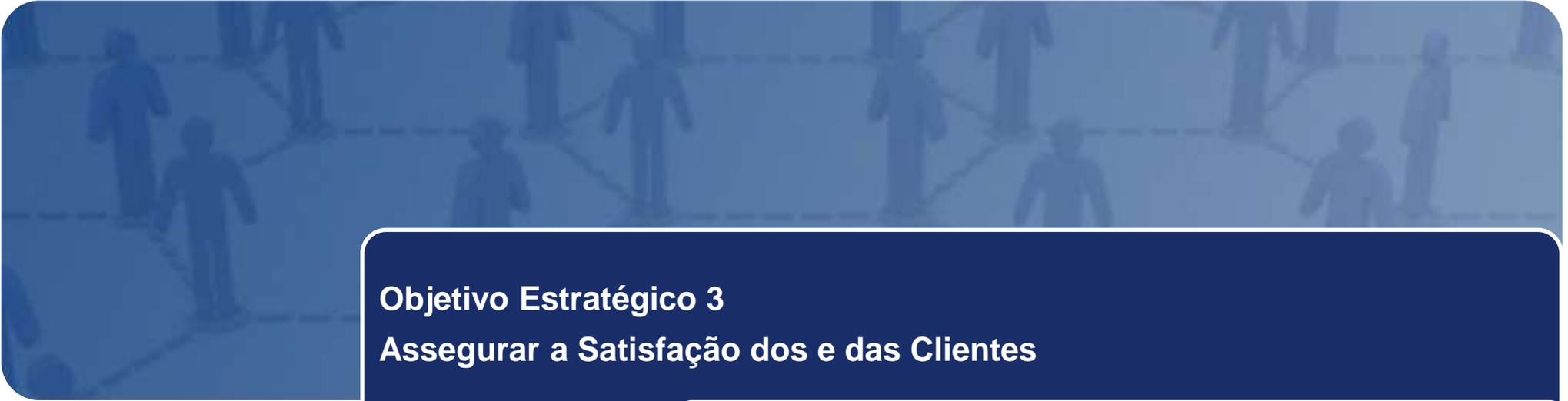
Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.4	A1	QUAR	2.5	Assegurar a emissão das Declarações de Situação Contributiva no prazo					jan	dez	95%	99%	103	% de DSC emitidas no prazo máximo estabelecido (Ref. = 10 dias úteis)	(DSC emitidas no prazo/ Total de pedidos de DSC) *100		Mensal	CDist		
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viséu	
	<b>S</b>	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	93%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
PC_0.4	A3	PAISS	2.5	Garantir resposta a reclamações de dívida					jan	dez	100%	107%	107	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Trimestral	CDist		
PC_0.4	A3.1	PAISS	2.5	Garantir resposta a reclamações de dívida no prazo					jan	dez	63,8%	68,8%	108	% de reclamações tratadas no prazo máximo estabelecido (Ref. = 60 dias de calendário)	Reclamações tratadas no prazo/Total de reclamações)*100 [Total de Reclamações: inclui reclamações tratadas no prazo, reclamações tratadas fora de prazo e reclamações pendentes de conclusão. Considere	57%	Mensal	CDist		
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viséu	
	<b>S</b>	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	50%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	
PC_0.4	A3.2	PAISS	2.5	Eliminar o stock de reclamações pendentes de conclusão (stock à data de 31.12.2013)					jan	dez	Até 31.12.20 14	Até 30.11.20 14	108	Grau de cumprimento do calendário fixado para atraso (+) ou antecipação (-) em referência ao n.º de dias	Somatório do n.º de dias de atraso (+) ou antecipação (-) em referência ao planeado	43%	Mensal	CDist		
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viséu	
	<b>S</b>	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014	Até 31.12.2014

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
GCF_0.4	I1	QUAR	2.6	Otimizar a Gestão dos Recursos Financeiros	jan	dez	100%	119%	119	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Ficheiro controlo PA	Aida Costa
GCF_0.4	A1	QUAR	2.6	Diversificação dos canais de recebimentos	jan	dez	80%	90%	113	Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	35%	Ficheiro controlo PA	João Sousa e Rute
GCF_0.4	A3	QUAR	2.6	Assegurar a implementação do Home Deposit nas Tesourarias da Segurança Social	jan	dez	80%	90%	113	Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	35%	Ficheiro controlo PA	M. João Sousa
GCF_0.4	A4	QUAR	2.6	Implementação de novas modalidades de pagamento no âmbito das prestações	jan	dez	60%	80%	133	Grau de cumprimento das atividades	(Nº atividades concluídas no prazo / Nº atividades programadas)*100	30%	Ficheiro controlo PA	M. João Sousa

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PC_0.3	A3	PAISS	2.7	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações (stock)		jan	dez	47%	52%	111	Taxa de redução dos erros das remunerações	$[\text{n}^\circ \text{ de erros das remunerações referentes ao stock no mês} / \text{n}^\circ \text{ de erros das remunerações stock a 31.12.13}] * 100$	Mensal	CDlist					
<b>Metas</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	80%	85%	85%	95%	95%	90%	95%	90%	95%	95%	40%	90%	60%	90%	80%	95%	90%	85%
		85%	90%	90%	99%	99%	95%	99%	95%	99%	99%	45%	95%	65%	95%	85%	99%	95%	90%

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PC_0.3	A4	PAISS	2.7	Assegurar a gestão de remunerações promovendo a correção dos erros das remunerações do ano corrente		jan	dez	43%	48%	112	Taxa de redução mensal dos erros das remunerações	$(\text{N}^\circ \text{ erros das remunerações corrigidos} / \text{N}^\circ \text{ de erros das remunerações entrados}) * 100$	Mensal	CDlist					
<b>Metas</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	50%	60%	55%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	35%	60%	50%	60%	55%	60%	60%	60%
		55%	65%	60%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	40%	65%	55%	65%	60%	65%	65%	65%



## Objetivo Estratégico 3

### Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

#### Requisitos de Negócio:

- 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento
- 3.2 Melhorar a comunicação no relacionamento com o/a cliente
- 3.3 Aumentar a resolução ao primeiro contacto

# OE 3 Assegurar a Satisfação dos e das Clientes

## 3.1 Assegurar a qualidade do atendimento

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_0.2	I1	QUAR	3.1	Assegurar o nível de satisfação dos Cidadãos e das Empresas no relacionamento com a Segurança Social	jan	dez	3,6	4,0	111	Pontuação obtida nos inquéritos de satisfação com a qualidade do serviço.	Somatório ponderado das pontuações obtidas nas respostas às perguntas que constituem os inquéritos de satisfação, na escala de 1 (mín) a 5 (máx).		Trimestral	DGCG

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp																							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo																										
CGC_0.3	A1	QUAR	3.1	Aumentar a implementação do atendimento por marcação	jan	dez	30	33	110	Número de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação	Número de Serviços de Atendimento com um ou mais postos de atendimento a funcionar por marcação		Trimestral	Cdist																						
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	1	Beja	0	Braga	1	Bragança	0	C. Branco	0	Coimbra	Évora	0	Faro	0	Guarda	0	Leiria	1	Lisboa	2	Portalegre	0	Porto	2	Santarém	0	Setúbal	0	V. Castelo	0	Vila Real	0	Viseu	0
	<b>S</b>	2	1	2	0	0	2	0	1	0	2	3	1	3	0	0	1	0	0	2	3	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1		

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp																									
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo																												
CGC_0.3	A4	PAISS	3.1	Minimizar a percentagem de clientes com tempo de espera igual ou superior a 30 minutos	jan	dez	34%	30%	112	% de clientes com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos	[N.º de clientes atendidos com tempos de espera igual ou superior a 30 minutos / N.º de clientes atendidos] * 100		Mensal	Cdist																								
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	35%	Beja	12%	Braga	49%	Bragança	12%	C. Branco	11%	Coimbra	Évora	10%	Faro	41%	Guarda	8%	Leiria	35%	Lisboa	65%	Portalegre	12%	Porto	50%	Santarém	21%	Setúbal	34%	V. Castelo	27%	Vila Real	23%	Viseu	18%	Aveiro	65%
	<b>S</b>	31%	n.a.	43%	n.a.	n.a.	19%	n.a.	36%	n.a.	31%	58%	n.a.	45%	19%	30%	24%	20%	n.a.	58%																		

Nota: metas distritais não utilizáveis de forma isolada em SIADAP (Beja; Bragança; Castelo Branco; Évora; Guarda; Portalegre; Viseu)

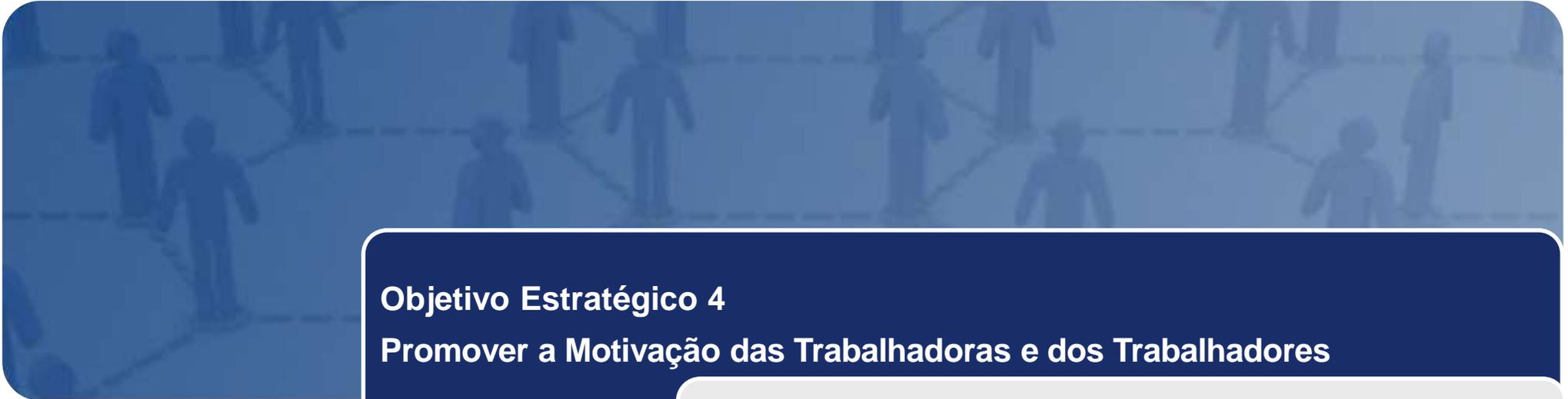
Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_0.4	I1	PAISS	3.1	Otimizar a Gestão da Rede de Atendimento	jan	dez	100%	117%	117	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Trimestral	men a Com G. C. C. D. C. D.
CGC_0.4	A1	PAISS	3.1	Implementação do modelo aprovado de distribuição geográfica de SA	mar	dez	0 atrasos	4 dias de antecipação	102	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	40%	Trimestral	Cdist
CGC_0.4	A2	PAISS	3.1	Articulação com os interlocutores de forma a garantir resposta atempada a todas as solicitações no âmbito das Lojas do Cidadão	jan	dez	3 du	Até 2 du	133	Tempo médio de resposta a pedidos	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / N.º total de pedidos	20%	Trimestral	DGCG
CGC_0.4	A3	PAISS	3.1	Articulação com os interlocutores de forma a garantir resposta atempadas a todas as solicitações no âmbito dos Balcões Multisserviços	jan	dez	3 du	Até 2 du	133	Tempo médio de resposta a pedidos	Somatório dos tempos de resposta a pedidos / N.º total de pedidos	20%	Trimestral	DGCG
CGC_0.4	A4	PAISS	3.1	Acompanhamento próximo (preparar, alertar para as interações necessárias, resposta a cartas, etc.) das alterações à Rede de Atendimento	jan	dez	20	23	115	Número de serviços transferidos	Número de serviços transferidos na data planeada	20%	Semestral	DGCG

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_0.1	I1	PAISS	3.2	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social	jan	dez	1.450	1.620	112	Nº de páginas atualizadas	Nº de vezes em que as páginas são atualizadas		Mensal	UC

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
CGC_2.4	A4	PAISS	3.2	Responder atempadamente a reclamações escritas do livro de reclamações	jan	dez	80%	98%	123	% de reclamações escritas respondidas no prazo máximo estabelecido	(Nº de reclamações escritas respondidas no prazo máximo (15 dias úteis) / Nº total de reclamações escritas)*100		Mensal	DCCG Cdist							
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
	<b>S</b>		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_3.1	I1	PAISS	3.2	Assegurar a uniformização dos suportes de informação do ISS	jan	dez	100%	111%	111	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Marina Ferreir a
CGC_3.1	A6.1	PAISS	3.2	Uniformizar os modelos utilizados no atendimento presencial dos Cdist	jan	dez	90%	100%	111	Grau de Cumprimento do plano de projeto	N.º de atividades com execução dentro do prazo/ n.º total de atividades * 100	40%	Mensal após início da exec do projeto	Marina Ferreir a
CGC_3.1	A7	PAISS	3.2	Reformular os suportes de informação (SCORE III)	jan	dez	90%	100%	111	Grau de Cumprimento do plano de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100	30%	Mensal após início da exec do projeto	Marina Ferreir a
CGC_3.1	A8	PAISS	3.2	Uniformizar os suportes de informação integrados em SIP (Sistema de Gestão de Pensões)	jan	dez	90%	100%	111	Grau de Cumprimento do plano de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100	30%	Mensal após início da exec do projeto	Marina Ferreir a

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PD_0.7	A4	PAISS	3.2	Realizar a revisão gráfica e de conteúdos das comunicações do CNP	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis	115	Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada		Pontual na data de execução	Miguel Sá



## Objetivo Estratégico 4

### Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

#### Requisitos de Negócio:

- 4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização
- 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização
- 4.3 Melhorar as condições de trabalho
- 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

## OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

### 4.1 Garantir a formação adequada às necessidades dos trabalhadores e trabalhadoras e da organização

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
RH_0.4	A1.11	QUAR	4.1	Garantir que os trabalhadores do ISS, IP frequentem no mínimo 7 horas de formação		jan	dez	40%	45%	113	% de trabalhadores com formação	( N° de trabalhadores distintos com formação - acumulado no ano ) / ( média mensal móvel - no ano - do n.º de trabalhadores do ISS, IP ) * 100	Mensal	Alice Oliveira					
<b>Metas</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
		45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%	45%
Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
RH_0.4	A1.12	QUAR	4.1	Taxa de realização do Plano de formação		jan	dez	55%	65%	118	Grau de Execução do Plano	(N° de ações realizadas/N° de ações previstas)*100	Mensal	Alice Oliveira					

## OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

### 4.2 Promover o maior envolvimento dos trabalhadores e trabalhadoras com a organização

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
CGC_1.4	I1	PAISS	4.2	Garantir a edição dos suportes digitais periódicos para partilha de informação por todos os colaboradores	jan	dez	95%	100%	105	% de suportes digitais editados no prazo previsto	$N^{\circ}$ anual de suportes digitais editados no prazo previsto/ $N^{\circ}$ anual de suportes digitais editados*100		Mensal	UC

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
RH_0.3	A1	PAISS	4.2	Participação do ISS, IP em ações coletivas de voluntariado	jan	dez	20	25	125	Cumprimento das ações	$N^{\circ}$ de ações realizadas		Trimestral	Alice Oliveira

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador										Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação					Fórmula de Cálculo								
RH_0.2	I1	PAISS	4.3	Assegurar a implementação do Sistema de Segurança, Saúde no Trabalho e Ambiente no ISS, IP.	jan	dez	100%	126%	126	Grau de concretização das atividades					Média ponderada do grau de concretização das atividades					100%	Mensal	Alice Oliveira
RH_0.2	A1	PAISS	4.3	Realização de sessões de informação/sensibilização sobre temáticas específicas de SSTA aos trabalhadores (2sessões*20serviços)	jan	dez	40	50	125	N.º de sessões realizadas.					N.º de sessões realizadas.					30%	Pontual	Alice Oliveira
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
	<b>S</b>			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RH_0.2	A2	PAISS	4.3	Análise e avaliação dos edifícios selecionados para implementação das medidas de SCIE	jul	dez	4	5	125	N.º de edifícios avaliados					(N.º total de edifícios avaliados)					30%	Mensal	Alice Oliveira
RH_0.2	A3	PAISS	4.3	Implementação e monitorização do plano gestão ambiental nos edifícios selecionados	jan	dez	70%	90%	129	Taxa de execução das medidas					(N.º de medidas implementadas/n.º total de medidas aprovadas) * 100					40%	Mensal	Alice Oliveira
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
	<b>S</b>			70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
				90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

## OE 4 Promover a Motivação das Trabalhadoras e dos Trabalhadores

### 4.4 Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores e trabalhadoras

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
RH_0.1	I1	PAISS	4.4	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores		jan	dez	100%	116%	116	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Alice Oliveira				
RH_0.1	A1	PAISS	4.4	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH		jan	dez	1,5	1,3	113	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)	[ Somatório dos tempos de resposta a pedidos ] / [ N° total de pedidos ]	10%	Mensal	Lurdes Lourenço				
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
	<b>S</b>	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
RH_0.1	A2	PAISS	4.4	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Jornadas Contínuas		jan	dez	80%	95%	119	% de processos tratados no prazo (Ref. 10 du)	(n° de processos tratados no prazo/n° total de processos tratados)*100	20%	Mensal	Lourdes Lourenço no Cardoso				
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	<b>S</b>	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
RH_0.1	A3	PAISS	4.4	Assegurar atempadamente a análise e instrução dos processos de Estatuto de Trabalhador-Estudante		jan	dez	90%	95%	106	% de processos tratados no prazo (Ref. 5 du)	(n° de processos tratados no prazo / n° total de processos tratados) *100	20%	Trimestral	Lurdes Lourenço				
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>S</b>	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
RH_0.1	A4	QUAR	4.4	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido.		jan	nov	80%	85%	106	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo (Ref. 5 du)	(N.º total de pedidos de autoformação respondidos até 5 du / N.º total de pedidos de autoformação respondidos)*100	20%	Mensal	Alice Oliveira				
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
	<b>S</b>	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
RH_0.1	A5	PAISS	4.4	Assegurar o prazo de resposta sobre pedidos de equiparação a bolseiro		jan	dez	11	7	136	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)	[ Somatório dos tempos de resposta a pedidos ] / [ N° total de pedidos ]	20%	Trimestral	Fernanda Freire				
RH_0.1	A6	PAISS	4.4	Resposta após decisão, via Contacto RH		jan	dez	1,5	1,3	113	Tempo médio de resposta a pedidos (em dias úteis)	[ Somatório dos tempos de resposta a pedidos ] / [ N° total de pedidos ]	10%	Mensal	Lurdes Lourenço				
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
	<b>S</b>	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3	1,3



## Objetivo Estratégico 5

### Aumentar a Eficiência dos Serviços

#### Requisitos de Negócio:

- 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços
- 5.2 Controlar a prestação de serviço de entidades parceiras
- 5.3 Controlar a execução do Orçamento
- 5.4 Assegurar os níveis de serviço internos
- 5.5 Otimizar os processos do ISS,IP
- 5.6 Melhorar a qualidade e a segurança da informação no SISS
- 5.7 Racionalização de recursos

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AGI_0.3	A1	PAISS	5.1	Análise e conceção de SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos"	jan	dez	90%	100%	111	Grau de Cumprimento do plano de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos * 100		Mensal, a partir da dt aprov Ficha de Abertura do Projeto	Ana Isabel Carvalho

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AGI_0.3	A2	PAISS	5.1	Implementar SI conforme Lista de Projetos identificados na Folha "Lista de Projetos" e/ou projetos que venham a ser identificados	jan	dez	90%	100%	111	Grau de cumprimento dos planos de projeto	N.º de projetos com execução dentro do prazo/ n.º total de projetos *100		Mensal, a partir da fase de testes do projeto.	Fátima Fernandes

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
JC_0.3	A28,11	PAISS	5.1	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica	jan	dez	53	58,3	110	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 1-Registo de Processos)	Nº de processos instruídos por pessoa/dia de trabalho		Mensal	GAJC							
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
	<b>S</b>			58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3	58,3
JC_0.3	A28,12	PAISS	5.1	Assegurar os níveis de produtividade na área da proteção jurídica	jan	dez	13,9	15,3	110	Produtividade na área de proteção jurídica (Atv. 2-Instrução e Elaboração de Proposta de Decisão)	Nº de propostas de decisão apresentadas por pessoa/dia de trabalho		Mensal	GAJC							
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9	13,9
	<b>S</b>			15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3	15,3

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp								
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo											
PC_0.1	A1	PAISS	5.1	Assegurar a qualidade, eficiência e eficácia no tratamento dos processos SVIT	jan	dez	98,5%	99,5%	101	Taxa de convocatórias SVIT	(Nº de convocatórias para SVIT de beneficiários que integram pela primeira vez o 5º nível da bolsa de convocáveis / Nº de beneficiários que integram pela 1ª vez o 5º nível da bolsa de convocáveis para SVIT) *100		Mensal	DPC							
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%	98,5%
	<b>S</b>			99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PC_02	A2	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações de Desemprego					Ver RN 1.4		100%								
PC_02	A2.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de desemprego					Ver RN 1.4		40%								
PC_02	A2.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento do subsídio social de desemprego					Ver RN 1.4		40%								
PC_02	A2.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de desemprego		jan	dez	17,8	19,6	110	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	20%	Mensal	CDist				
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	18,5	14,1	18,5	14,1	14,1	18,5	14,1	18,5	14,1	18,5	18,5	18,5	18,5	18,5	14,1	14,1	18,5	18,5
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	20,3	15,5	20,3	15,5	15,5	20,3	15,5	20,3	15,5	20,3	20,3	15,5	20,3	20,3	15,5	15,5	15,5	20,3

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PC_02	A3	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações de Doença					Ver RN 1.4		100%								
PC_02	A3.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência no deferimento dos processos de doença					Ver RN 1.4		80%								
PC_02	A3.2	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações de doença		jan	dez	149,2	165,8	110	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	20%	Mensal	CDist				
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	160	93	160	93	93	160	93	160	93	160	160	93	160	160	93	93	93	160
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	177,6	104,3	177,6	104,3	104,3	177,6	104,3	177,6	104,3	177,6	177,6	104,3	177,6	177,6	104,3	104,3	104,3	177,6

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PC_02	A4	PAISS	1.4	Assegurar a eficiência e a eficácia da Gestão das Prestações Familiares					Ver RN 1.4		100%								
PC_02	A4.1	QUAR	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família					Ver RN 1.4		40%								
PC_02	A4.2	PAISS	1.4	Cumprir os prazos de referência de deferimento dos processos de abono de família pré-natal					Ver RN 1.4		40%	Mensal	CDist						
PC_02	A4.3	QUAR	5.1	Assegurar os níveis de produtividade nas prestações familiares		jan	dez	12,0	13,3	111	Nº de Requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)	20%	Mensal	CDist				
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0	12,0
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3	13,3

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos					Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador								Peso	Freq. de Monit.	Resp	
								Início	Fim	C	S		Designação				Fórmula de Cálculo							
PC_0.2	A9.2	PAISS	5.1	Assegurar os níveis de produtividade no RSI					jan	dez	6,0	7,9	132	Nº de Requerimentos concluídos por PDT				Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)					Mensal	CDist
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu			
<b>Metas</b>	<b>C</b>			6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0			
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9			

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos					Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador								Peso	Freq. de Monit.	Resp	
								Início	Fim	C	S		Designação				Fórmula de Cálculo							
PC_0.3	A1	PAISS	5.1	Melhorar o tempo de resposta no registo das qualificações de TCO					jan	dez	90%	94%	104	Percentagem de qualificações de TCO registadas até 30 dias				(N.º Processos Deferidos até 30 dias / Total de Processos Deferidos) * 100					Mensal	CDist
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu			
<b>Metas</b>	<b>C</b>			90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%			
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	92%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%			

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos					Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador								Peso	Freq. de Monit.	Resp	
								Início	Fim	C	S		Designação				Fórmula de Cálculo							
PC_0.3	A2	PAISS	5.1	Garantir a primeira decisão dos processos de incentivos ao emprego no prazo estabelecido					jan	dez	90%	95%	106	% de processos de incentivo ao emprego tratados no prazo de referência (Ref. = 30 dias úteis)				(N.º de processos de incentivos ao emprego com 1.ª decisão até 30 du / N.º total de processos de incentivos ao emprego com decisão)*100					Mensal	CDist
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu			
<b>Metas</b>	<b>C</b>			90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%			
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%			

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos					Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador								Peso	Freq. de Monit.	Resp	
								Início	Fim	C	S		Designação				Fórmula de Cálculo							
PC_0.4	A4	PAISS	5.1	Garantir a emissão/recusa dos formulários A1/E101 EEE					jan	dez	100% até 3 dias úteis	100% até 2 dias úteis	133	Percentagem dos formulários A1/E101 EEE emitidos/recusados até 3 dias úteis (Ref. = cumpre: 3 dias úteis; supera: 2 dias úteis)				(N.º formulários emitidos/recusados no prazo de referência / N.º total de formulários emitidos/recusados)*100					Mensal	CDist
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu			
<b>Metas</b>	<b>C</b>			100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du	100% 3 du			
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du	100% 2 du			

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos					Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador								Peso	Freq. de Monit.	Resp	
								Início	Fim	C	S		Designação				Fórmula de Cálculo							
PC_2.1	A1	PAISS	5.1	Assegurar a resolução de pendentes de cartão do cidadão no prazo definido					jan	dez	90%	95%	106	% de pendentes do cartão do cidadão assegurados no prazo máximo definido (Ref. = 5 dias úteis)				(N.º de pedidos pendentes tratados no prazo máximo definido/ N.º total de pedidos pendentes tratados) * 100					Mensal	CDist
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu			
<b>Metas</b>	<b>C</b>			90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%			
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%			

# OE 5 Aumentar a Eficiência dos Serviços

## 5.1 Assegurar os níveis de produtividade dos serviços

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador										Peso	Freq. de Monit.	Resp																
				Início	Fim	C	S		Designação					Fórmula de Cálculo																							
PC_2.2	A1	QUAR	5.1	Assegurar uma produtividade média global em Identificação e Qualificação de 52,5 registos PDT				jan	dez	52,5	57,7	106	Produtividade média global de IQ					N.º total de registos realizados em IDQ e GTE / (N.º de dias úteis * N.º RH afetos)					Mensal	CDist													
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	57	42	50	50	47	42	48	47	48	57	50	48	50	50	50	50
	<b>S</b>			60	45	53	53	49	45	45	50	49	50	60	45	60	53	60	50	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53		

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador										Peso	Freq. de Monit.	Resp															
				Início	Fim	C	S		Designação					Fórmula de Cálculo																						
PD_0.1	A4	QUAR	5.1	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de Pensão de Velhice				jan	dez	15,9	17,5	110	Número de requerimentos de Pensão de Velhice concluídos por PDT					Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)					Mensal	Miguel Sá												
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	19,1	9	19,1	9	9	16,5	9	16,5	19,1	19,1	16,5	19,1	9	9	16,5
	<b>S</b>			21,1	9,9	21,1	9,9	9,9	18,2	9,9	18,2	9,9	18,2	21,1	9,9	21,1	18,2	21,1	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador										Peso	Freq. de Monit.	Resp															
				Início	Fim	C	S		Designação					Fórmula de Cálculo																						
PD_0.2	A4	QUAR	5.1	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de pensão de invalidez				jan	dez	12,1	13,3	110	Número de requerimentos de pensão de invalidez concluídos por PDT					Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)					Mensal	Miguel Sá												
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	13,5	7	13,5	7	7	15,6	7	15,6	13,5	7	15,6	13,5	7	7	15,6
	<b>S</b>			14,9	7,7	14,9	7,7	7,7	17,2	7,7	17,2	7,7	17,2	14,9	7,7	14,9	17,2	14,9	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7		

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador										Peso	Freq. de Monit.	Resp															
				Início	Fim	C	S		Designação					Fórmula de Cálculo																						
PD_0.3	A4	QUAR	5.1	Assegurar a produtividade média nos requerimentos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte				jan	dez	9,9	10,9	110	N.º de requerimentos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte concluídos por PDT					Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)					Mensal	Miguel Sá												
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	12,8	5,5	12,8	5,5	5,5	11,9	5,5	11,9	12,8	5,5	11,9	12,8	5,5	5,5	11,9
	<b>S</b>			14,1	6,1	14,1	6,1	6,1	13,1	6,1	13,1	6,1	13,1	14,1	6,1	14,1	13,1	14,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1		

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador										Peso	Freq. de Monit.	Resp													
				Início	Fim	C	S		Designação					Fórmula de Cálculo																				
PD_0.4	A3	PAISS	5.1	Assegurar a produtividade média nos requerimentos CSI				jan	dez	13	14,3	110	N.º requerimentos CSI concluídos por pessoa dia trabalho					Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)					Mensal	Adília Biscata										
<b>Metas Distritais</b>	<b>C</b>			Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	14,5	10,1	14,5	10,1	10,1	14,5	10,1	14,5	10,1	14,5	10,1	10,1	14,5
	<b>S</b>			16	11,2	16	11,2	11,2	16	11,2	16	11,2	11,2	16	11,2	16	11,2	16	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	11,2	

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
PD_0.5	A5	PAISS	5.1	Aumentar a produtividade média nos requerimentos pensão social				jan	dez	6,3	7,0	111	Nº de requerimentos concluídos por PDT	Total de requerimentos concluídos / (Média RHETI * Total de Dias úteis)		Mensal	Adília Biscaia		
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	7,2	4,5	7,2	4,5	4,5	6,1	4,5	6,1	4,5	6,1	7,2	4,5	7,2	6,1	7,2	4,5	4,5	6,1
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	8	5	8	5	5	6,8	5	6,8	5	6,8	8	5	8	6,8	8	5	5	6,8

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
APO_0.3	A3	PAISS	5.3	Redução do valor das rendas		jan	dez	18%	19%	106	Taxa de redução do custo de arrendamento	$[-(\text{Valor de arrendamento mensal} / \text{Valor de arrendamento no período homólogo do ano anterior} - 1)] * 100$	Mensal	Rui Tavares						
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	CNP
Metas Distritais	C	n.a.	n.a.	5%	1%	n.a.	17%	14%	6%	n.a.	1%	11%	27%	23%	9%	16%	4%	n.a.	8%	18%
	S	1%	n.a.	3%	2%	1%	19%	15%	7%	1%	n.a.	12%	28%	24%	10%	17%	5%	1%	9%	19%

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp							
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo										
GCF_0.1	A1	PAISS	5.3	Assegurar o encerramento mensal contabilístico até ao dia 7 do mês seguinte		jan	dez	100% até ao dia 7	100% até ao dia 6	114	Grau de cumprimento do calendário fixado (Ref. C=dia 7, S=dia 6)	$(N.^{\circ} \text{ meses com contas encerradas até ao dia de referência} / 12 \text{ meses}) * 100$	Ficheiro controlo PA	Claudia Girão / Rute Correia						
Metas Distritais	C	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7	100% dia 7
	S	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6	100% dia 6

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp		
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo					
GCF_0.1	A9	PAISS	5.3	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas de 25 dias		jan	dez	25	23	108	Prazo Médio de Pagamento	$PMP = (\text{Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre}) / 4 * 365$	Ficheiro controlo PA	Susana Oliveira	
APO_4.4	A5	PAISS	5.3	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da administração e património de 25 dias		jan	dez	25	23	108	Prazo Médio de Pagamento	$PMP = (\text{Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre}) / 4 * 365$	Trimestral	Susana Moreira	
RP_0.1	A5	PAISS	5.3	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da doença profissional de 25 dias		jan	dez	25	23	108	Prazo Médio de Pagamento	$PMP = (\text{Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre}) / 4 * 365$	10%	Trimestral	Francisco Marques

Ref	QUAR/PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp		
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo					
RP_0.1	I1	PAISS	1.4	Melhorar o desempenho na certificação da doença profissional							100%				
RP_0.1	A1	PAISS	1.4	Assegurar o tempo de organização dos pedidos na fase de instrução e triagem administrativa							30%				
RP_0.1	A2	PAISS	1.4	Assegurar a qualidade e tempo de permanência dos pedidos para avaliação clínica, bem como a realização dos exames de diagnóstico da respetiva área de competências						Ver RN 1.4	30%				
RP_0.1	A3	PAISS	1.4	Assegurar o tempo de conclusão dos pedidos na fase de atribuição de prestações							30%				
RP_0.1	A5	PAISS	5.3	Assegurar um prazo médio de pagamento das faturas no âmbito da doença profissional de 25 dias		jan	dez	25	23	108	Prazo Médio de Pagamento	$PMP = (\text{Somatório do valor por pagar no trimestre a dividir pelo valor processado a fornecedores no trimestre}) / 4 * 365$	10%	Trimestral	Francisco Marques

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AGI_0.6	I1	PAISS	5.4	Melhorar qualidade dos serviços prestados	jan	dez	100%	117%	117	Grau de concretização das atividades	Média ponderada dos resultados das atividades	100%	Mensal	Jorge Cardoso
<b>AGI_0.6</b>	<b>A1</b>	<b>PAISS</b>	<b>5.4</b>	<b>Melhorar a qualidade dos serviços Prestados no Suporte à informação</b>	<b>jan</b>	<b>dez</b>	<b>100%</b>	<b>116%</b>	<b>116</b>	<b>Grau de concretização das sub-atividades</b>	<b>Média ponderada dos resultados das sub-atividades</b>	<b>50%</b>	<b>Mensal</b>	<b>Fátima Fernandes</b>
AGI_0.6	A1.1	PAISS	5.4	Assegurar o tratamento de pedidos de serviços dentro dos prazos estabelecidos	jan	dez	12	10	117	Tempo médio de resposta a pedidos de serviço	$\Sigma$ dos tempos de resposta/nº de pedidos elaborados)	40%	Mensal	Fátima Fernandes
AGI_0.6	A1.2	PAISS	5.4	Assegurar o apoio aplicacional	mar	dez	100%	116%	116	Grau de concretização das atividades das sub-atividades	Média ponderada dos resultados das sub-atividades	60%	Mensal	Fátima Fernandes
AGI_0.6	A1.2.1	PAISS	5.4	Assegurar o tempo médio de resposta no apoio aplicacional	jul	dez	36	30	117	Tempo medio de resposta a pedidos de apoio de utilizadores	$(\Sigma$ do tempo de resposta(ICD) a pedidos entrados no ano em curso/nº(ICD entrados no ano em curso))	30%	Mensal	Fátima Fernandes
AGI_0.6	A1.2.2	PAISS	5.4	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional	jan	dez	67%	77%	115	Percentagem anual de resolução de pedidos de apoio aplicacional	$(N^\circ$ de pedidos de apoio fechados no ano em curso/nº de pedidos de apoio entrados no ano em curso)*100	40%	Mensal	Fátima Fernandes
AGI_0.6	A1.2.3	PAISS	5.4	Assegurar que a antiguidade média de pendentes no final do ano =<120 dias	mai	dez	112	96	114	Antiguidade média global de pendentes no final do ano, apoio aplicacional	Media( $\Sigma$ (Data de Estado de pendente-Data entrada no ano em curso))	30%	Mensal	Fátima Fernandes
AGI_0.6	A2	PAISS	5.4	Assegurar a resposta atempada a pedidos internos ou de gestão corrente	jan	dez	90%	100%	111	Percentagem de respostas no prazo	$(N^\circ$ de pedidos respondidos dentro do prazo)/(N.º total de pedidos recebidos)*100	15%	Mensal	Ana Isabel Carvalh
AGI_0.6	A3	PAISS	5.6	Melhorar a qualidade dos serviços Prestados na Gestão de Acessos						Grau de concretização das sub-atividades	Média ponderada do grau de concretização das sub-atividades	35%		
AGI_0.6	A3.1	PAISS	5.6	Assegurar Tempos Médios de Resposta aos pedidos de acesso								50%		
AGI_0.6	A3.2	PAISS	5.6	Assegurar Taxas de Resolução dos pedidos de acesso recebidos						Ver RN 5.6		50%		

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
APO_0.5	I1	PAISS	5.4	Otimizar o processo de aquisição de bens e gestão dos contratos de prestação de serviços	mar	dez	100%	103%	103	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Trimestral	Sandra Gomes
APO_0.5	A2	PAISS	5.4	Elaboração de propostas de denúncia ou renovação dos contratos existentes antes do fim do prazo para denúncia	jan	dez	95%	100%	105	Grau de cumprimento dos prazos	N.º de propostas de denúncia ou renovação efetuadas antes do fim do prazo / n.º de contratos dentro do prazo de denúncia ou renovação * 100	33,3 %	Trimestral	Sandra Gomes
APO_0.5	A3	PAISS	5.4	Levantamento de todos os contratos concluídos e proceder ao respetivo encerramento	mar	dez	85% 30 du	90% 30 du	106	Grau de cumprimento dos prazos (Todos os processos referentes a contratos devem estar encerrados até 30 dias depois da data de finalização do contrato)	N.º de contratos encerrados no prazo definido / N.º de contratos encerrados* 100	33,3 %	Mensal	Sandra Gomes
APO_0.5	A4	PAISS	5.4	Realizar análise jurídica sobre procedimento de contratação	jan	dez	0 atrasos	-3 du	101	Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada	33,3 %	Mensal	Sandra Gomes

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp									
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo												
APO_3.1	I1	PAISS	5.4	Assegurar a organização e o tratamento da documentação proveniente dos arquivos locais e respetiva transferência para os arquivos centrais	jan	dez	100%	107%	107	Grau de concretização das atividades	média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Janúário Rodrigo es								
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	Castelo Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	Viana do Castelo	Vila Real	Viseu	Serviços Comuns
<b>Metas</b>	<b>C</b>			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	n.a	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			107%	107%	107%	107%	107%	107%	107%	107%	107%	107%	n.a.	107%	107%	107%	107%	107%	107%	107%	107%
APO_3.1	A2	PAISS	5.4	Transferência da documentação existente nos arquivos locais em fase semi-ativa, para os arquivos centrais	jan	dez	45.514.2 11	48.818.6 54	107	N.º de documentos em fase semi-ativa nos arquivos locais transferida para os arquivos centrais	Nº de documentos em fase semi -ativa nos arquivos locais transferida para os arquivos centrais	60%	Mensal	NAF								
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	Serv Comuns
<b>Metas</b>	<b>C</b>			1.986.954	282.411	600.000	226.671	520.000	651.980	370.000	1.300.000	372.280	730.000	n.a	180.235	400.000	1.593.680	4.500.000	1.600.000	2.500.000	1.200.000	26.500.000
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			2.086.302	376.548	672.000	239.264	535.000	717.178	390.000	1.400.000	402.169	746.000	n.a.	194.013	500.000	1.635.180	5.000.000	1.800.000	2.800.000	1.500.000	27.825.000

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp									
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo												
APO_3.1	A3	PAISS	5.4	Inventariação da documentação transferida dos arquivos locais para os arquivos centrais	jan	dez	70%	75%	107	Porcentagem de documentos transferidos dos arquivos locais que foram inventariados	(Nº de documentos transferidos dos arquivos locais que foram inventariados/Nº de documentos transferidos dos arquivos locais)*100	40%	Mensal	NAF								
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	Serv Comuns
<b>Metas</b>	<b>C</b>			70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	n.a.	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	n.a.	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_3.4	I3	PAISS	5.4	Assegurar o registo das ações de acompanhamento técnico às Respostas Sociais em SISS-COOP	jan	dez	75%	85%	113	% de registos das ações de acompanhamento técnico às Respostas Sociais (com acordo de cooperação e licenciados)	(N.º de registos das ações de acompanhamento técnico às Respostas Sociais em SISS-COOP/Total de ações de acompanhamento técnico realizadas) *100		Mensal	Paulo Santos					
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	65%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	75%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_3.4	A8	PAISS	5.4	Processos instruídos no âmbito da celebração, revisão, suspensão e cessação de acordos de cooperação	jan	dez	1,2	1,4	117	Nº de processos instruídos no âmbito da celebração, revisão, suspensão e cessação de acordos de cooperação	[N.º de processos instruídos no âmbito da celebração, revisão, suspensão e cessação de acordos de cooperação / N.º de pessoas x n.º dias de trabalho]		Mensal	Paulo Santos					
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_3.4	A9	PAISS	5.4	Processos instruídos no âmbito de reclamações de estabelecimentos de apoio social	jan	dez	2,0	2,2	110	Nº de processos instruídos no âmbito de reclamações de estabelecimentos de apoio social por PDT	[Nº de processos instruídos no âmbito de reclamações de estabelecimentos de apoio social por PDT/N.º de pessoas x n.º dias de trabalho]		Mensal	Paulo Santos					
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp						
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo									
DSP_3.4	A10	PAISS	5.4	Pareceres/caraterizações elaborados no âmbito da cooperação	jan	dez	2,0	2,2	110	Nº de pareceres/caraterizações elaborados no âmbito da cooperação por PDT	[N.º de processos instruídos no âmbito da celebração, revisão, suspensão e cessação de acordos de cooperação/N.º de pessoas x n.º dias de trabalho]		Mensal	Paulo Santos					
		Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C. Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu
<b>Metas</b>	<b>C</b>	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
<b>Distritais</b>	<b>S</b>	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
JC_0.4	I1	PAISS	5.4	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos	jan	dez	60%	65%	108	% de recursos hierárquicos concluídos no prazo estabelecido (120 dias úteis)	(Nº de recurso hierárquicos concluídos no prazo estabelecido/Nº total de recursos hierárquicos concluídos)*100		Mensal	GAJC
JC_0.4	A6	PAISS	5.4	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos em matéria de prestações	jan	dez	250	300	120	N.º de RH concluídos (Considera-se concluído na data de envio ao CD)	N.º de Recursos Hierárquicos concluídos		Trimestral	GAJC
JC_0.4	A8	PAISS	5.4	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos	jan	dez	250	300	120	N.º de RH concluídos (Considera-se concluído na data de envio ao CD)	N.º de Recursos Hierárquicos concluídos		Trimestral	GAJC

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PD_0.7	A5	PAISS	5.4	Promover a aplicação das recomendações das auditorias realizadas ao sistema de segurança social	jan	dez	90%	100%	111	Percentagem de recomendações implementadas	(número de recomendações implementadas/ número de recomendações identificadas das auditorias realizadas ao sistema de segurança social)*100		mensal	Miguel Sá

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PD_0.7	A6	PAISS	5.4	Disponibilizar os manuais de procedimentos das Prestações Diferidas na intranet	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis	115	Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada		Pontual na data de execução	Miguel Sá

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PD_0.7	A7	PAISS	5.4	Realizar a prova de vida oficiosa	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis	115	Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada		Pontual na data de execução	Miguel Sá

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PD_0.7	A8	PAISS	5.4	Atualizar a base de dados de pensionistas	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis	115	Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada		Pontual na data de execução	Miguel Sá

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PE_0.1	I1	PAISS	5.4	Assegurar o planeamento das atividades do ISS, IP e produzir todos os produtos de planeamento de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.	jan	dez	100%	108%	108	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Pontual, na data de execução.	GPEUFG
PE_0.1	A1	PAISS	5.4	Elaboração da versão revista do PAISS do ano nos prazos previstos.	jan	ago	0 atrasos (4.ago)	-3 d.u (31.jul)	102	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30%	Pontual, na data de execução.	GPEUP CG
PE_0.1	A2	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do PAISS do ano seguinte	mai	dez	0 (15/12)	-5 (08/12)	110	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	47%	Pontual, na data de execução.	GPEUP CG
PE_0.1	A3	PAISS	5.4	Promoção e coordenação da elaboração do QUAR do ano seguinte	set	nov	0 (21/11)	-10 (14/11)	115	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	7%	Pontual, na data de execução.	GPEUP CG

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PE_0.2	I1	PAISS	5.4	Assegurar a monitorização dos objetivos e projetos do ISS, IP e elaborar todos os produtos de controlo de gestão de acordo com os níveis de serviço e requisitos de qualidade definidos.	jan	dez	100%	111%	111	Média ponderada do grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Pontual, na data de execução.	GPEUFG
PE_0.2	A1	PAISS	5.4	Elaboração do Relatório de atividades do ano anterior, incluindo autoavaliação do QUAR, nos prazos definidos	jan	abr	0 (15/04)	-5 (08/04)	107	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	30%	Pontual, na data de execução.	GPEUP CG
PE_0.2	A2.11	PAISS	5.4	Elaboração dos relatórios de monitorização do PAISS do ano nos prazos acordados.	jan	dez	0	-6	108	Grau de cumprimento do calendário de divulgação fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	35%	Mensal	GPEUP CG
PE_0.2	A2.12	PAISS	5.4	Minimizar informação mensal de monitorização de projetos e objetivos não disponível.	jan	dez	8%	6%	125	% de projetos com informação não disponível	(N.º de indicadores sem monitorização/Total de indicadores) * 100	15%	Mensal	Todas as AF
PE_0.2	A4	PAISS	5.4	Implementar o sistema de informação do Planeamento na vertente monitorização, assegurando o cumprimento do plano de projeto nas atividades da responsabilidade do GPE	jan	dez	0	Equivalente a -10% antecipada	110	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.	20%	Pontual, na data de execução.	GPEUFG

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp									
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo												
APO_0.7	I1	PAISS	5.5	Assegurar a correta preparação e substituição de suporte da documentação de conservação permanente				jan	dez	100%	117%	117	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Mensal	Januário Rodrigues					
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	Serv Comuns
<b>Metas</b>	<b>C</b>			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			118%	118%	118%	118%	118%	118%	118%	118%	118%	118%	na	100%	100%	118%	118%	118%	118%	118%	118%
APO_0.7	A1	PAISS	5.5	Assegurar a preparação da documentação de conservação permanente para substituição de suporte				jan	dez	18%	22%	122	% de documentos de conservação permanente preparados e ordenados para substituição de suporte	(Nº de documentos de conservação permanente preparados e ordenados/ Nº total de documentos de conservação permanente a preparar)*100	50%	Mensal	Januário Rodrigues					
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	Serv Comuns
<b>Metas</b>	<b>C</b>			5%	20%	11%	10%	18%	2%	57%	20%	10%	14%	na	15%	15%	10%	82%	10%	5%	12%	20%
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			7%	30%	13%	12%	20%	3%	85%	25%	12%	15%	na	18%	20%	12%	90%	12%	6%	15%	25%
APO_0.7	A2	PAISS	5.5	Assegurar a substituição de suporte da documentação previamente preparada				jan	dez	7.280.800	8.182.000	112	N.º de documentos em que foi efetuada para a substituição de suporte	Nº de documentos objeto de substituição de suporte	50%	Mensal	Januário Rodrigues					
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	Serv Comuns
<b>Metas</b>	<b>C</b>			217.800	48.000	500.000	n.a	375.000	n.a	n.a	200.000	n.a	400.000	n.a	400.000	290.000	n.a	n.a	n.a	n.a	350.000	4.500.000
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			363.000	64.000	560.000	n.a	400.000	n.a	n.a	220.000	n.a	410.000	n.a	450.000	330.000	n.a	n.a	n.a	n.a	385.000	5.000.000

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp									
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo												
APO_3.3	I1	PAISS	5.5	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais				jan	dez	58.587.045	64.152.864	109	N.º de documentação eliminada	N.º de documentos eliminados		Mensal	Januário Rodrigues					
				Aveiro	Beja	Braga	Bragança	C.Branco	Coimbra	Évora	Faro	Guarda	Leiria	Lisboa	Portalegre	Porto	Santarém	Setúbal	V. Castelo	Vila Real	Viseu	Serviços Comuns
<b>Metas</b>	<b>C</b>			1.933.792	1.007.635	2.500.000	729.107	1.050.200	747.409	400.000	1.050.000	250.000	600.000	n.a	352.560	4.260.000	1.306.342	1.800.000	1.500.000	2.800.000	1.300.000	35.000.000
<b>Distritais</b>	<b>S</b>			2.041.225	1.343.513	2.800.000	769.613	1.075.000	801.146	450.000	1.250.000	285.000	650.000	n.a	360.225	5.112.000	1.790.142	2.000.000	1.800.000	3.250.000	1.625.000	36.750.000

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AQGR_0. 1	I1	PAISS	5.5	Implementar a Gestão de Processos no ISS, IP	jan	dez	100%	115%	115	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Trimestral	GAQ GR
AQGR_0. 1	A4	PAISS	5.5	Revisão da Cadeia de valor e Rede de Processos (AM1 R4E)	abr	mai	90%	100%	111	Grau de cumprimento das atividades previstas no plano de projeto de cada ação de melhoria	N.º de atividades com execução dentro do prazo/ N.º total de atividades * 100	25%	Trimestral	GAQ R
AQGR_0. 1	A4.1	PAISS	5.5	Caracterização dos processos – entradas, saídas, fluxo de informação, responsáveis	jun	set	90%	100%	111	Grau de cumprimento das atividades previstas no plano de projeto de cada ação de melhoria	N.º de atividades com execução dentro do prazo/ N.º total de atividades * 100	25%	Trimestral	GAQ R
AQGR_0. 1	A4.3	PAISS	5.5	Definição dos objetivos, indicadores e níveis de serviço dos processos e seu desdobramento	jun	dez	90%	100%	111	Grau de cumprimento das atividades previstas no plano de projeto de cada ação de melhoria	N.º de atividades com execução dentro do prazo/ N.º total de atividades * 100	25%	Trimestral	GAQ R
AQGR_0. 1	A6	PAISS	5.5	Modelação de Processos	mar	dez	80%	100%	125	Taxa de processos modelados	N.º de processos modelados/ N.º de processos previstos para modelação *100	25%	Trimestral	GAQ R

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AQGR_0. 2	A1	PAISS	5.5	Obter o Recognize for Excellence	jan	dez-15	100%	110%	110	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Trimestral	GAQ GR
AQGR_0. 2	A1.3	PAISS	5.5	Desenvolver as ações de melhoria	set-13	mar-15	90%	100%	111	Grau de cumprimento das atividades previstas no plano de projeto de cada ação de melhoria	N.º de atividades com execução dentro do prazo/ N.º total de atividades * 100	57%	Trimestral	GAQ R
AQGR_0. 2	A1.3. 2	PAISS	5.5	Acompanhar a implementação das ações de melhoria aprovadas pelo CD	41640	42004	3 relatórios no prazo	3 relatórios (-5dias)	108	N.º de relatórios apresentados no prazo	N.º relatórios apresentados no prazo	43%	Trimestral	GAQ R

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AQGR_0. 3	I1	PAISS	5.5	Definir o sistema de gestão de risco para o ISS, IP	jan	dez	100%	108%	108	Grau de concretização das atividades	Média ponderada do grau de concretização das atividades	100%	Trimestral	GAQ GR
AQGR_0. 3	A6	PAISS	5.5	Definir sub-processo Identificação de Riscos e elaborar catálogo de riscos	jun	dez	0 atrasos	-10dias	104	Grau de cumprimento do calendário das atividades planeadas - atraso ou antecipação, em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-)ou atraso (+) face ao planeado	33,3 %	Trimestral	GAQ R
AQGR_0. 3	A7	PAISS	5.5	Definir sub-processo Análise e Avaliação de Riscos	jun	dez	0 atrasos	-5 dias	106	Grau de cumprimento do calendário das atividades planeadas - atraso ou antecipação, em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-)ou atraso (+) face ao planeado	33,3 %	Trimestral	GAQ R
AQGR_0. 3	A11	PAISS	5.5	Rever o Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	jun	dez	0 atrasos (31-12)	-21 dias (30-11)	114	Grau de cumprimento do calendário das atividades planeadas - atraso ou antecipação, em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-)ou atraso (+) face ao planeado	33,3 %	Trimestral	GAQ R

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AQGR_0. 4	11	PAISS	5.5	Controlar a implementação das recomendações decorrentes das auditorias realizadas em ano -1	jan	dez	90%	100%	111	O n.º de ações a acompanhar considera o n.º de ações superiormente aprovadas e notificadas para implementação aos serviços competentes	N.º de ações acompanhadas / N.º de ações a acompanhar * 100		Trimestral	GAQGR
AQGR_0. 5	A7	PAISS	5.5	Avaliar a implementação do Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	jan	dez	3 relatórios no prazo	3 relatórios 8 dias antes do prazo	116	N.º de relatórios apresentados no prazo	N.º relatórios apresentados no prazo		Pontual, conforme relatórios apresentado	GAQGR
AQGR_1. 5	A1	PAISS	5.5	Identificar, divulgar e implementar, na organização, as Melhores Práticas (AM4 R2E)	jun	dez	90%	100%	111	Grau de cumprimento das atividades previstas no plano de projeto de cada ação de melhoria	N.º de atividades com execução dentro do prazo/ N.º total de atividades * 100		Trimestral	GAQGR
PD_0.7	A1	PAISS	5.5	Implementar a Segurança Social Directa a todos os requerimentos da área das Prestações Diferidas	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis	115	Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada		Pontual na data de execução	Miguel Sá
PE_0.1	A5	PAISS	5.5	Implementar o sistema de informação do Planeamento, na vertente planeamento, assegurando o cumprimento do plano de projeto nas atividades da responsabilidade do GPE	jan	dez	0	Equivalente a - 10% antecip acum	110	Grau de cumprimento do calendário fixado (+) atraso ou (-) antecipação em n.º de dias	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou de atraso (+) face ao planeado.			GPEIUPCG
RH_0.7	11	PAISS	5.5	Aumento da eficácia, eficiência através do cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos, sem prejuízo dos prazos legais e dos fixados por determinação superior quando inferiores.	jan	dez	80% em 45 du	80% em 35 du	122	Porcentagem de pareceres e informações emitidos dentro do prazo (Ref. 45 du)	(Total de pareceres e informações emitidos dentro do prazo definido/Total de pareceres e informações emitidos)*100		Trimestral	Alice Oliveira

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AGI_0.1	A2.4	PAISS	5.6	Implementar os projetos de Segurança de Dados que venham a ser aprovados	jan	dez	100%	90%	110	Grau de Cumprimento dos tempos de execução dos projetos	(Somatório do nº dias de execução dos projetos/Somatório do nº de dias planeado)*100		Mensal, a partir data de arranque dos projetos	Carlos Pereira

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
AGI_0.6	A1	PAISS	5.4	Melhorar a qualidade dos serviços Prestados no Suporte à informação	jan	dez	100%	116%	116	Grau de concretização das sub-atividades	Média ponderada dos resultados das sub-atividades	50%		
AGI_0.6	A1.1	PAISS	5.4	Assegurar o tratamento de pedidos de serviços dentro dos prazos estabelecidos						Ver RN 5.4	40%			
AGI_0.6	A1.2	PAISS	5.4	Assegurar o apoio aplicacional					60%					
AGI_0.6	A1.2.1	PAISS	5.4	Assegurar o tempo médio de resposta no apoio aplicacional					30%					
AGI_0.6	A1.2.2	PAISS	5.4	Assegurar a resposta a pedidos de apoio aplicacional					40%					
AGI_0.6	A1.2.3	PAISS	5.4	Assegurar que a antiguidade média de pendentes no final do ano =<120 dias					30%					
AGI_0.6	A2	PAISS	5.4	Assegurar a resposta atempada a pedidos internos ou de gestão corrente					15%					
AGI_0.6	A3	PAISS	5.6	Melhorar a qualidade dos serviços Prestados na Gestão de Acessos	jan	dez	100%	120%	120		Grau de concretização das sub-atividades	Média ponderada do grau de concretização das sub-atividades	35%	Mensal
AGI_0.6	A3.1	PAISS	5.6	Assegurar Tempos Médios de Resposta aos pedidos de acesso	jan	dez	1,10	0,80	127	Tempo médio de resposta a pedidos do utilizador, relacionados com Gestão de Acessos	Somatório do nº de dias úteis entre pedidos recebidos e respostas enviadas/nº total pedidos	50%	Mensal	Carlos Pereira
AGI_0.6	A3.2	PAISS	5.6	Assegurar Taxas de Resolução dos pedidos de acesso recebidos	jan	dez	85%	95%	112	Taxa de resolução de pedidos de acesso	Nº de Pedidos Concluídos / ( Nº de Pedidos Entrados + Nº de Pedidos Pendentes mês anterior) * 100	50%	Mensal	Carlos Pereira

Ref	QUAR/ PAISS	RN	Objetivos / Atividades e Projetos	Periodicidade		Meta Global		Conc Sup	Indicador		Peso	Freq. de Monit.	Resp	
				Início	Fim	C	S		Designação	Fórmula de Cálculo				
PD_0.7	A3	PAISS	5.6	Desenvolver mecanismos de integração do sistema de informação de pensões no SISS	jan	dez	0 atrasos	- 37 dias úteis	115	Grau de cumprimento dos prazos	Somatório do n.º de dias de antecipação (-) ou atraso (+) em relação à data de conclusão da atividade planeada		Pontual na data de execução	Miguel Sá



---

## Reformulação

Objetivos e atividades alteradas

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alteração das metas. Valor anterior: 20% / 25%	DSP_0.2	A1	1	1.1	PAISS	Alargamento da rede SNIPI
Alteração das metas, considerando que apenas será possível alargar os protocolos de cooperação na Região Norte Valor anterior: 20% / 25%	DSP_0.2	A2	1	1.1	QUAR	Aumento da rede de cooperação existente na área de IP
Alteradas metas. Valor anterior 80% / 90% Alteração do nº de protocolos previstos para 875	DSP_0.6	I1	1	1.1	QUAR	Garantir a continuidade do Programa de Emergência Alimentar
Recalculadas as metas de superação tendo em conta as alterações nalguns programas	DSP_4.1	I1	1	1.1	PAISS	Garantir o cumprimento dos objetivos dos Programas assegurando o grau de concretização dos indicadores físicos
Alteradas metas em função das novas ponderações atribuídas	DSP_4.1	A1	1	1.1	PAISS	Programas de Desenvolvimento
Inseridas metas	DSP_4.1	A1.16	1	1.1	PAISS	CLDS + - Contratos Locais de Desenvolvimento Social +
Alterados valores das metas e grau de concretização em função das novas ponderações atribuídas	DSP_4.1	A2	1	1.1	PAISS	Programas de Investimento
Revisto peso do indicador, face à eliminação de DSP_4.1, A2.2	DSP_4.1	A2.1	1	1.1	PAISS	PARES - Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais
Alteradas metas. Valor anterior: 81% / 93% Revisto peso do indicador, face à eliminação de DSP_4.1, A2.2	DSP_4.1	A2.3	1	1.1	PAISS	POPH - 6.12 (Programa Operacional Potencial Humano)
Correção da meta de superação na sequência da correção da taxa de concretização da subatividade DSP_0.3, A8.1 Valor anterior: 125%	DSP_0.3	A8	1	1.2	PAISS	Implementação e aprofundamento do Modelo Terapêutico de Intervenção em Lares Especializados
Reformulação da atividade: reformulação das metas e indicador.	DSP_0.3	A8.1	1	1.2	PAISS	Implementação do Modelo Terapêutico de Intervenção em Lares Especializados
Alteração do indicador e fórmula de cálculo	DSP_0.3	A8.2	1	1.2	PAISS	Aprofundamento do Modelo Terapêutico de Intervenção em Lares Especializados
Alterada na sequência das alterações nas subatividades associadas. Valor anterior: 117%	DSP_1.2.7	A4	1	1.2	PAISS	Assegurar a regulação da resposta Acolhimento Familiar
Retificada a concretização	DSP_1.2.7	A4.2	1	1.2	PAISS	Promover o levantamento e análise das necessidades de Acolhimento Familiar de acordo com as tipologias e prioridades definidas no modelo
Retificada a concretização	DSP_1.2.7	A4.3	1	1.2	PAISS	Promover o levantamento e análise das necessidades enquadramento das Famílias de Acolhimento
Alterado valor de concretização na superação em conformidade com as novas metas e periodicidade alterada frequência de monitorização. Valor anterior: junho	DSP_1.2.7	A4.4	1	1.2	PAISS	Assegurar a implementação do novo modelo de acolhimento familiar mediante projeto piloto

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alterada periodicidade. Valor anterior: jan / set Alterada a meta de superação. Valor anterior: 15 du	DSP_1.2.7	A4.6	1	1.2	PAISS	Monitorizar a resposta de acolhimento familiar
Retificada a concretização Alterada periodicidade. Valor anterior jan / jun	DSP_1.2.7	A4.7	1	1.2	PAISS	Elaborar os referenciais de formação para as famílias de acolhimento
Alterada data de fim Alterada meta de superação na sequência das alterações das atividades associadas. Valor anterior: 125%	DSP_3.2	I1	1	1.2	PAISS	Avaliação dos acordos de cooperação de acordo com as tipologias definidas para o ano em curso
Alteração da periodicidade, devido à publicação do Decreto-Lei nº33/2014 de 4 de março (Regime de Contraordenação). Valor anterior: jan/jan Alterada meta de cumprimento. Valor anterior 31-jan revisto peso do indicador, face à exclusão de DSP_3.2 , A5, I1 e DSP_3.2, A5, I2	DSP_3.2	A1	1	1.2	PAISS	Definir as respostas sociais a avaliar no período
Alteração da periodicidade, devido à publicação do Decreto-Lei nº33/2014 de 4 de março (Regime de Contraordenação). valor anterior: jan / mar Alteradas metas . Valor anterior 28-mar / 15-mar revisto peso do indicador, face à exclusão de DSP_3.2 , A5, I1 e DSP_3.2, A5, I2	DSP_3.2	A2	1	1.2	PAISS	Definir indicadores transversais de avaliação a ter em conta na análise de cada resposta social e criar instrumento de avaliação
Alteração da periodicidade, devido à publicação do Decreto-Lei nº33/2014 de 4 de março (Regime de Contraordenação). Valor anterior: mai / set revisto peso do indicador, face à exclusão de DSP_3.2 , A5, I1 e DSP_3.2, A5, I2	DSP_3.2	A4	1	1.2	PAISS	Monitorização das visitas de avaliação das respostas sociais
Reformulação das metas. Valor anterior 2.150 / 2.365	FISC_0.4	I1	1	1.2	PAISS	Garantir a eficácia na fiscalização a Equipamentos Sociais, lucrativos e IPSS.
Alteração das metas. Valor anterior: 40 / 35	PD_0.1	A1	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice
Alteração das metas. Valor anterior: 22 / 19	PD_0.1	A1.1	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice no CNP
Alteração das metas. Valor anterior: 18 / 16 Alteradas metas dos Cdist: Bragança, Castelo Branco, Lisboa, Portalegre e Santarém	PD_0.1	A1.2	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Pensão de Velhice nos Centros Distritais
Alterada meta nacional. Valor anterior: 135 / 121	PD_0.2	A1	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de Invalidez

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alterada meta. Valor anterior: 90 / 81 Alteradas metas nos Cdist: Aveiro, Braga, Bragança, Castelo Branco, Évora, Faro, Leiria, Lisboa, Setúbal, Vila Real e Viseu	PD_0.2	A1.2	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de invalidez nos Centros Distritais
Alteradas metas no Cdist Bragança	PD_0.3	A1.2	1	1.4	QUAR	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão de sobrevivência / subsídio por morte nos Centros Distritais
Alteração das metas. Valor anterior: 40 / 36 Alteradas metas dos Cdist: Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Évora, Faro, Lisboa, Porto e Vila Real  INF 4/2014-CNP: "atendendo ao número de processos a tratar no corrente ano não parece que este indicador deva configurar no QUAR"	PD_0.5	A1	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de velhice
Alteradas metas nos Cdist: Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Coimbra, Faro, Lisboa, Portalegre, Santarém, Setúbal, Vila Real e Viseu	PD_0.5	A3	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de pensão social de invalidez
Alterada meta nacional Valor anterior: 105 / 94	PD_0.6	A1	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos processos de complemento por dependência (agregado regimes social e previdencial)
Alterada meta. Valor anterior: 86 / 77 Alteradas metas nos Cdist: Aveiro, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Faro, Guarda, Leiria, Lisboa, Porto, Vila Real e Viseu	PD_0.6	A1.2	1	1.4	PAISS	Assegurar o tempo médio de deferimento dos Processos Complemento por Dependência nos Centros Distritais
Reformulação das metas. Valor anterior 3.955 / 4.351	FISC_0.3	I1	2	2.1	PAISS	Garantir a eficácia na prevenção do crime contra a SS
Revista a periodicidade com vista a alinhar com os resultados do SCORE III. Alterada meta de superação na sequência das alterações efetuadas nas atividades associadas	Transv_0.2	I1	2	2.2	PAISS	Elaborar um Plano de Prevenção e Combate à Fraude
Alterada periodicidade. Valor anterior: jan / jan Alteradas metas. Valor anterior: 0 atrasos / -5du (24/01)	Transv_0.2	A1	2	2.2	PAISS	Planeamento e preparação do projeto
Alinhado com o processo de planeamento, ver PE_0.1 A2 Semana 22-26 Set Elaboração PAF'2015 v0.0 Alterada periodicidade. Valor anterior fev / jun Alteradas metas. Valor anterior: 0 atrasos / -10 du (17/06)	Transv_0.2	A2	2	2.2	PAISS	Definição de objetivos e projetos de prevenção e combate à fraude, respetivos indicadores e meios
Alterada periodicidade. Valor anterior: jun / jun Alteradas metas. Valor anterior: 0 atrasos / -2 du (27/06)	Transv_0.2	A3	2	2.2	PAISS	Elaboração de proposta do PPCF do ISS,IP

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alterado indicador, metas e periodicidade de monitorização.	<b>CGC_0.4</b>	<b>A4</b>	<b>3</b>	<b>3.1</b>	<b>PAISS</b>	Acompanhamento próximo (preparar, alertar para as interações necessárias, resposta a cartas, etc.) das alterações à Rede de Atendimento
Alteradas metas. Valor anterior: 1.300 / 1.450	<b>CGC_0.1</b>	<b>I1</b>	<b>3</b>	<b>3.2</b>	<b>PAISS</b>	Garantir a gestão do Portal da Segurança Social
Retificada meta de superação	<b>CGC_3.1</b>	<b>I1</b>	<b>3</b>	<b>3.2</b>	<b>PAISS</b>	Assegurar a uniformização dos suportes de informação do ISS
Alterada fórmula de cálculo: substituído "projetos" por "atividades"	<b>CGC_3.1</b>	<b>A6.1</b>	<b>3</b>	<b>3.2</b>	<b>PAISS</b>	Uniformizar os modelos utilizados no atendimento presencial dos Cdist
Alteração de frequência de monitorização do indicador Valor anterior: Trimestral	<b>RH_0.2</b>	<b>A1</b>	<b>4</b>	<b>4.3</b>	<b>PAISS</b>	Realização de sessões de informação/sensibilização sobre temáticas específicas de SSTA aos trabalhadores (2sessões*20serviços)
Retificada superação, na sequência das alterações efetuadas nas metas das atividades. Valor anterior 120%	<b>RH_0.1</b>	<b>I1</b>	<b>4</b>	<b>4.4</b>	<b>PAISS</b>	Assegurar o atendimento atempado aos trabalhadores
Alteradas metas de cumprimento e superação. Valor anterior: 2,2 / 1,7	<b>RH_0.1</b>	<b>A1</b>	<b>4</b>	<b>4.4</b>	<b>PAISS</b>	Triagem e encaminhamento ou resposta direta, via Contacto RH
Alteradas metas de cumprimento e superação. Valor anterior: 60% / 70%	<b>RH_0.1</b>	<b>A4</b>	<b>4</b>	<b>4.4</b>	<b>QUAR</b>	Assegurar a resposta a pedidos de autoformação no prazo definido.
Alteradas metas de cumprimento e superação. Valor anterior: 2,2 / 1,7	<b>RH_0.1</b>	<b>A6</b>	<b>4</b>	<b>4.4</b>	<b>PAISS</b>	Resposta após decisão, via Contacto RH
Alteração de metas nacionais na sequência da alteração das metas dos Cdist: Braga, Coimbra, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo e do CNP Valor anterior: 9% / 10%	<b>APO_0.3</b>	<b>A3</b>	<b>5</b>	<b>5.3</b>	<b>PAISS</b>	Redução do valor das rendas
Alteradas metas na sequência da alteração das metas dos Cdist: Coimbra, Évora, Porto, Santarém, Setúbal e Vila Real	<b>APO_3.1</b>	<b>A2</b>	<b>5</b>	<b>5.4</b>	<b>PAISS</b>	Transferência da documentação existente nos arquivos locais em fase semi-ativa, para os arquivos centrais
Alterada programação mensal na sequência das alterações efetuadas em APO_3.1, A2	<b>APO_3.1</b>	<b>A3</b>	<b>5</b>	<b>5.4</b>	<b>PAISS</b>	Inventariação da documentação transferida dos arquivos locais para os arquivos centrais
Revistas metas. Valor anterior: 80% / 85%	<b>JC_0.4</b>	<b>I1</b>	<b>5</b>	<b>5.4</b>	<b>PAISS</b>	Assegurar a conclusão dos recursos hierárquicos nos prazos estabelecidos
Alterada meta de superação em função das alterações nas atividades associadas. Valor anterior: 118%	<b>APO_0.7</b>	<b>I1</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Assegurar a correta preparação e substituição de suporte da documentação de conservação permanente
Alteradas metas nacionais na sequência da alteração das metas dos Cdist: Coimbra, Faro, Setúbal e Vila Real Alterado o valor de histórico do Cdist de Coimbra e inserido valor para Setúbal	<b>APO_0.7</b>	<b>A1</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Assegurar a preparação da documentação de conservação permanente para substituição de suporte
Alteradas metas na sequência da alteração da meta do Cdist do Porto. Valor anterior: 7.570.800 / 8.519.000	<b>APO_0.7</b>	<b>A2</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Assegurar a substituição de suporte da documentação previamente preparada

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Alteradas metas na sequência da alteração das metas dos Cdist: Faro, Guarda, Santarém, Setúbal e Vila Real	<b>APO_3.3</b>	<b>I1</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Assegurar a destruição da documentação de eliminação existente nos arquivos centrais
Alterada meta de superação na sequência da introdução da AQGR_0.1, A4.3 e da revisão dos pesos das restantes atividades. Valor anterior: 116%	<b>AQGR_0.1</b>	<b>I1</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Implementar a Gestão de Processos no ISS, IP
Alteração das datas de início e fim. Valor anterior: jan / mar Revisto peso na sequência da introdução da AQGR_0.1, A4.3	<b>AQGR_0.1</b>	<b>A4</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Revisão da Cadeia de valor e Rede de Processos (AM1 R4E)
Alteração das datas de início e fim. Valor anterior: mar / jun Revisto peso na sequência da introdução da AQGR_0.1, A4.3	<b>AQGR_0.1</b>	<b>A4.1</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Caracterização dos processos – entradas, saídas, fluxo de informação, responsáveis
Revisto peso na sequência da introdução da AQGR_0.1, A4.3	<b>AQGR_0.1</b>	<b>A6</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Modelação de Processos
Alteradas datas de relatório, atraso na formação. Valor anterior (24 Abr, 24 Jul, 23 Out)	<b>AQGR_0.2</b>	<b>A1.3.2</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Acompanhar a implementação das ações de melhoria aprovadas pelo CD
Alteradas as datas de início e fim - atraso na formação. Valor anterior: jan / jun Revisto peso na sequência da introdução de AQGR_0.3, A11	<b>AQGR_0.3</b>	<b>A6</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Definir sub-processo Identificação de Riscos e elaborar catálogo de riscos
Alterada data de fim - atraso na formação. Valor anterior: set Revisto peso na sequência da introdução de AQGR_0.3, A11	<b>AQGR_0.3</b>	<b>A7</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Definir sub-processo Análise e Avaliação de Riscos
Alterada data de início. Atraso na formação. Valor anterior: jan	<b>AQGR_1.5</b>	<b>A1</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Identificar, divulgar e implementar, na organização, as Melhores Práticas (AM4 R2E)
Alteradas metas de cumprimento e superação. Valor anterior: 75% em 45du / 75% em 35 du	<b>RH_0.7</b>	<b>I1</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>PAISS</b>	Aumento da eficácia, eficiência através do cumprimento do prazo estipulado para a emissão de pareceres e de informações nos processos, sem prejuízo dos prazos legais e dos fixados por determinação superior quando inferiores.



## Reformulação

Objetivos e atividades retiradas de PAISS

Comentários/ Observações	Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/ PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos
Considerando que a atividade só terá início em 2015, foi retirada na reformulação do PAISS 2014	DSP_3.2	A5,I2	1	1.2	PAISS	Elaborar relatório com avaliação e apresentação da proposta global de e cada uma das respostas sociais
Considerando que a atividade só terá início em 2015, foi retirada na reformulação do PAISS 2014	DSP_3.2	A5,I1	1	1.2	PAISS	Elaborar relatório com avaliação e apresentação da proposta global de cada uma das respostas sociais
Foi criado um grupo alargado com elementos de todas as Unidades do DSP e posteriormente alargado a outros Departamentos do ISS para o reflexão na área do Envelhecimento, pelo que a Rede 65+ será uma das bases de trabalho. Face ao exposto, este objetivo e as atividades A7.1 e A7.2 foram retiradas de PAISS e do PAF	DSP_2.7	A7	1	1.3	PAISS	Definir e Implementar o Programa "Rede 65+"
	DSP_2.7	A7.1	1	1.3	PAISS	Assegurar a divulgação do Programa Rede 65+
	DSP_2.7	A7.2	1	1.3	PAISS	Assegurar a implementação da Rede 65+
Atividades retiradas de PAISS, por ter sido suspenso o modelo de reorganização dos serviços de adoção	DSP_1.2.1	A6	1	1.2	PAISS	Assegurar a reorganização dos Serviços de adoção
	DSP_1.2.1	A6.1	1	1.2	PAISS	Assegurar a constituição das equipas regionais de adoção
	DSP_1.2.1	A6.2	1	1.2	PAISS	Garantir o funcionamento das equipas regionais de avaliação
	DSP_1.2.1	A6.3	1	1.2	PAISS	Assegurar a constituição e instalação do Conselho Coordenador do Matching
	DSP_1.2.1	A6.4	1	1.2	PAISS	Assegurar o funcionamento do Conselho Coordenador do Matching
Eliminado de PAISS e do PAF	DSP_4.1	A1.4	1	1.1	PAISS	PAQPIEF - Programa de Apoio e Qualificação da Medida PIEF
Eliminado de PAISS e do PAF	DSP_4.1	A1.6	1	1.1	PAISS	PAQSNIP - Programa de Apoio à Qualificação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância
Eliminado de PAISS e do PAF	DSP_4.1	A2.2	1	1.1	PAISS	PIDDAC - P16 (Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central)
Revista por revisão de âmbito e responsabilidades da AM2 R4E pelo GAQGR. Retirada de PAISS	PE_0.1	A7	5	5.5	PAISS	Rever o processo "Planear e Controlar a Gestão do ISS,IP"
Transita para 2015. Alinhado com o processo de planeamento, ver PE_0.1 Retirar PAISS	Transv_0.2	A6	2	2.2	PAISS	Avaliação, revisão do plano e definição de metas do PPCF 2015/2016
Transita para 2015. Alinhado com o processo de planeamento, ver PE_0.2 Retirar PAISS	Transv_0.2	A5	2	2.2	PAISS	Testes e implementação do sistema de monitorização e avaliação de resultados



---

## Reformulação

Objetivos e atividades novos

Ref. Obj.	Ref. Atv.	OE	RN	QUAR/PAISS	Objetivos/ Atividades e Projetos	Início	Fim	C	S	Conc Sup	Designação	Fórmula de cálculo	Responsável	Metas distritais
JC_0.4	A6	5	5.4	PAISS	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos em matéria de prestações	jan	dez	250	300	120	São considerados todos os RH que transitaram do ex-DPA, em 20 de agosto de 2012 ainda por concluir	N.º de RH concluídos (Considera-se concluído na data de envio ao CD )	GAJC	Não
JC_0.4	A8	5	5.4	PAISS	Assegurar a diminuição das pendências de recursos hierárquicos	jan	dez	250	300	120	São considerados pendências todos os RH que em 31 dezembro de 2013 não estavam concluídos e já tinham ultrapassado os 120 du	N.º de RH concluídos (Considera-se concluído na data de envio ao CD )	GAJC	Não
AQGR_0.1	A4.3	5	5.5	PAISS	Definição dos objetivos, indicadores e níveis de serviço dos processos e seu desdobramento	jun	dez	90%	100%	111		Grau de cumprimento das atividades previstas no plano de projeto de cada ação de melhoria	GAQGR	Não
AQGR_0.3	A11	5	5.5	PAISS	Rever o Plano de Prevenção dos Riscos de Corrupção e Infrações Conexas	jun	dez	0 atrasos (31-12)	-21 dias (30-11)	114	Cumprir com a apresentação da proposta de revisão do Plano em 31.12.2014. Supera com a proposta apresentada em 30.11.2014	Grau de cumprimento do calendário das atividades planeadas - atraso ou antecipação , em nº de dias	GAQGR	Não

---



**GERIR É MEDIR, MEDIR É COMPARAR,  
COMPARAR PARA MELHORAR**